

การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย



พันตรีหญิง บุรีรัตน์ รอดทิพย์

สถาบันวิทยบริการ  
วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาภาษาศาสตร์ ภาควิชาภาษาศาสตร์  
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2544

ISBN 974-03-0189-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

OPENING TELEPHONE CONVERSATIONS IN THAI



Major Bureerat Rodthip

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Arts in Linguistics

Department of Linguistics

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2001

ISBN 974-03-0189-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์      การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย  
โดย                              พันตรีหญิง บุรีรัตน์ รอดทิพย์  
สาขาวิชา                      ภาษาศาสตร์  
อาจารย์ที่ปรึกษา              ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์

---

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง  
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

..... คณบดีคณะอักษรศาสตร์  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ม.ร.ว. กัลยา ติงศรัทธี )

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ  
( รองศาสตราจารย์ ดร. อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ )

..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ )

..... กรรมการ  
( อาจารย์ ดร. วิโรจน์ อรุณมานะกุล )

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บุรีรัตน์ รอดทิพย์, พ.ต. หญิง : การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ( OPENING TELEPHONE CONVERSATIONS IN THAI ) อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กฤษดาวรรณ หงส์ดารมภ์, 216 หน้า. ISBN 974-03-0189-4

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนและกลวิธีการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย และความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับจำนวนขั้นตอนและการเลือกกลวิธีในการเปิดการสนทนา ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้มาจากการบันทึกเทปข้อมูลการเปิดการสนทนาของกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และบริเวณชานเมืองซึ่งใช้ภาษาไทยกรุงเทพฯ จำนวนทั้งสิ้น 30 คน รวม 300 ชุดข้อมูล ระหว่างเดือน เมษายน-พฤษภาคม 2543 ผลการวิจัยพบว่า ขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยมี 4 ขั้นตอน คือ การเรียก/ตอบ การแสดงตัว/จำได้ การทักทาย และการโอภาปราศรัย โดยขั้นตอนการโอภาปราศรัยแสดงให้เห็นการใช้ภาษาของคนไทยซึ่งมีลักษณะเฉพาะทางวัฒนธรรม

กลวิธีที่พบในขั้นตอนการเรียก/ตอบ ได้แก่ การใช้คำตอบรับ การใช้คำลงท้าย และการแสดงตนเอง กลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ได้แก่ การขอร้อง การกล่าวเรียกผู้รับโดยใช้คำเรียกขาน การกล่าวแนะนำตนเอง การถามคำถามผู้รับ การกล่าวคำตอบรับ และการหยอกล้อ กลวิธีที่พบในขั้นตอนการทักทาย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กลวิธีที่มีส่วนประกอบเดียว ได้แก่ การใช้คำแบบแผน การใช้คำลงท้าย การใช้คำอุทาน และกลวิธีที่มีส่วนประกอบสองส่วน ได้แก่ การใช้คำแบบแผนและคำเรียกขาน การใช้คำอุทานและคำเรียกขาน การใช้คำแบบแผนและการเข้าสู่หัวข้อสนทนา กลวิธีที่พบในขั้นตอนการโอภาปราศรัย ได้แก่ การซักถามเกี่ยวกับสภาพ ,งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ การซักถามเกี่ยวกับแผนหรือสิ่งที่จะกระทำในอนาคต การกล่าวอ้างเหตุผลเหตุจูงใจในการโทร การซักถามเกี่ยวกับบุคคลที่สาม การซักถามเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการกระทำในอดีต การกล่าวในเชิงตำหนิหรือต่อว่า การทบทวนความจำ การพูดคุยเกี่ยวกับสภาพดินฟ้าอากาศ และการซักถามเกี่ยวกับความประพฤติของผู้รับ

นอกจากนี้ ยังพบว่า ความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับการเลือกใช้ขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาในภาษาไทย (  $p < 0.0005$  ) เช่น ในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก ผู้พูดนิยมใช้กลวิธีการกล่าวเรียกผู้รับโดยใช้คำเรียกขาน ในขณะที่ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันน้อย ผู้พูดจะใช้กลวิธีการกล่าวแนะนำตนเองกับผู้รับ หรือ ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมากจะมีการแสดงขั้นตอนการทักทายน้อยที่สุด แต่จะมีการแสดงขั้นตอนการโอภาปราศรัยมากที่สุด อย่างไรก็ตาม พบว่า ความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังไม่มีบทบาทต่อการเลือกใช้ขั้นตอนการเรียก/ตอบและกลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบ โดยพบว่า ผู้พูดจะมีการแสดงขั้นตอนนี้ในทุกระดับความคุ้นเคย และกลวิธีในการตอบรับต่อเสียงโทรศัพท์ของผู้รับ เป็นลักษณะเฉพาะบุคคลที่ผู้รับนำมากล่าวโดยไม่ได้คำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟังแต่อย่างใด

ภาควิชา.....ลายมือชื่อนิติศิต.....  
สาขาวิชา.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....  
ปีการศึกษา.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....

# # 4180144022 : MAJOR LINGUISTICS

keyword : OPENING CONVERSATIONS / TELEPHONE / THAI

BUREERAT RODTHIP : OPENING TELEPHONE CONVERSATIONS IN THAI.

THESIS ADVISOR : ASSIST.PROF.KRISADAWAN HONGLADAROM, Ph.D.

216 pp. ISBN 974-03-0189-4

The aims of this study are to study and analyze the role of intimacy on choices of sequences and strategies in opening telephone conversations in Thai. The data consist of 300 telephone openings collected during April and May 2000. Recordings were obtained from 30 Thai speakers who speak Central Thai and live in Bangkok and the area around Bangkok. It is found that opening telephone conversations by Thai speakers can be described in four sequences : summons-answer, identification - recognition, greetings, and small talk. The small talk sequence is found to be a characteristic of Thai culture.

Strategies in the summons-answer sequence consist of the use of answer terms, the use of final particles, and self-identification. Strategies in the identification - recognition sequence include requesting, calling the answerer by using an address term, giving self-identification, asking questions about the answerer, using answer terms, and joking . Strategies in the greeting sequence are divided into two types : simple and complex strategies. Simple strategies comprise using greeting terms, using final particle , and exclaiming. Complex strategies include uses of greeting terms and address terms, of exclamation words and greeting terms, of greeting terms followed by topics. Strategies in the small talk sequence consist of asking questions or paying notice to the state, work or activity of the answerer, asking about the answerer's health and general well-being, inquiring about the answerer's activity in the future, giving reasons for calling, referring to the third person, asking about the event or activity of the answerer in the past, blaming, recalling, talking about the weather, and inquiring about the answerer's behavior.

In addition, it is also found that intimacy relates significantly with the choices of sequences and strategies in the openings (  $p < 0.0005$  ). For example, in the identification - recognition sequence, well-acquainted speakers tend to call answerers by using address terms, whereas less-acquainted speakers prefer giving self-identification. Contrary to the small talk sequence which is found mainly in the well-acquainted group, the greeting sequence is found least. However, there is no relationship between intimacy and the summons-answer sequence. In other words, this sequence is found in all groups and answering strategies reflect the answerer's personal style.

Department.....Student's signature.....

Field of study.....Advisor's signature.....

Academic year.....Co-advisor's signature.....

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีเนื่องจากได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ยอมสละเวลาอันมีค่าของท่าน เพื่อตรวจทานให้ข้อคิดและคำแนะนำต่างๆ ที่มีคุณค่ายิ่งต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ด้วยความเอาใจใส่เสมอมา ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาภาษาศาสตร์ทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ทางภาษาศาสตร์ให้แก่ผู้วิจัย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์และอาจารย์ ดร.วิโรจน์ อรุณมานะกุล ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดที่เป็นประโยชน์ จนทำให้เนื้อหาของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณบิดา-มารดา และขอขอบคุณ คุณจิรวรรณ รอดทิพย์ ผู้เป็นพี่สาวที่ให้ความช่วยเหลือจัดพิมพ์วิทยานิพนธ์จนเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ ขอขอบคุณ คุณดล บุนนาค ผู้พิพากษา เลขาธิการศาลยุติธรรมประจำภาค 1 ที่คอยช่วยเหลือ ค้นหาเอกสารเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการวิจัยและเป็นกำลังใจที่สำคัญอย่างยิ่งในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสมอมา และขอขอบคุณ คุณกาญจนา เจริญเกียรติบวร ที่คอยถามไถ่ และแลกเปลี่ยนความรู้ทางภาษาศาสตร์ที่เป็นประโยชน์ต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนเป็นธุระในการติดต่อประสานงานต่างๆ ให้กับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาและคณาจารย์กองการศึกษา โรงเรียนเสนาณรงค์ กรมแพทย์ทหารบกทุกท่าน ที่ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยปลีกตัวจากงานประจำไปศึกษาและทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ รวมทั้งเพื่อนๆ ของผู้วิจัยทุกคนที่คอยถามถึงความก้าวหน้าของวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่

ขอขอบคุณกลุ่มตัวอย่างทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันมีค่ายิ่งต่อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้

ความดีที่พึงหาได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบแด่ บิดา-มารดา และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้แก่ผู้วิจัย

## สารบัญ

บทที่	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญแผนภาพ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ

บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	5
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
2. ทบทวนวรรณกรรม.....	6
2.1 การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์.....	6
2.2 การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ในวัฒนธรรมต่างๆ.....	15
2.3 คำลงท้าย.....	20
2.4 คำเรียกขาน.....	23
2.5 คำทักทาย.....	27
3. วิธีดำเนินงานวิจัย.....	29
3.1 การเก็บข้อมูล.....	29
3.1.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	29
3.1.2 การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	29
3.1.3 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง.....	31
3.2 การจัดระเบียบข้อมูล.....	31
3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	33

3.3.1	วิเคราะห์ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	33
3.3.2	วิเคราะห์กลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	37
3.3.3	วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอน และกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	40
4.	ขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	41
4.1	ขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	41
4.1.1	ขั้นตอนการเรียก/ตอบ.....	41
4.1.2	ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้.....	43
4.1.3	ขั้นตอนการทักทาย.....	49
4.1.4	ขั้นตอนการโอภาปราศรัย.....	52
4.2	ความถี่ในการปรากฏของขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ในภาษาไทย.....	56
5.	กลวิธีการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	59
5.1	กลวิธีที่พบในขั้นตอนการเรียก/ตอบ.....	59
5.2	กลวิธีที่พบในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้.....	69
5.3	กลวิธีที่พบในขั้นตอนการทักทาย.....	89
5.4	กลวิธีที่พบในขั้นตอนการโอภาปราศรัย.....	99
6.	ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนและกลวิธี ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	111
6.1	ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอน การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	111
6.1.1	ขั้นตอนการเรียก/ตอบ.....	114
6.1.2	ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้.....	116
6.1.3	ขั้นตอนการทักทาย.....	121
6.1.4	ขั้นตอนการโอภาปราศรัย.....	125



บทที่	หน้า
6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับกลวิธี การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	126
6.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง กับกลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบ.....	127
6.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง กับกลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้.....	131
6.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง กับกลวิธีในขั้นตอนการทักทาย.....	136
6.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง กับกลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัย.....	138
7. สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	142
7.1 สรุปผลการวิจัย.....	142
7.2 ข้อเสนอแนะ.....	148
รายการอ้างอิง.....	149
ภาคผนวก.....	154
ภาคผนวก ก เครื่องหมายที่ใช้ในการวิจัย.....	155
ภาคผนวก ข รายการแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	156
ภาคผนวก ค ข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่าง.....	157
ประวัติผู้วิจัย.....	216

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1. กลวิธีและกลวิธีย่อยในขั้นตอนการเรียก/ตอบ .....	59
2. กลวิธีและกลวิธีย่อยในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ .....	70
3. กลวิธีในขั้นตอนการทักทาย .....	91
4. กลวิธีในการโอภาปราศรัย .....	99



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนข้อมูลจำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	32
2. ขั้นตอนที่พบในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	37
3. กลวิธีที่พบในขั้นตอนของการเรียก/ตอบ.....	39
4. ขั้นตอนที่พบในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย.....	56
5. ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบ.....	67
6. ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีย่อยในกลวิธีการใช้คำตอบรับ.....	68
7. ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีย่อยในกลวิธีการแสดงตนเอง.....	69
8. ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/ทำได้.....	87
9. ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีย่อยในกลวิธีการกล่าวแนะนำตนเอง.....	88
10. ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีย่อยในกลวิธีการถามคำถามผู้รับ.....	89
11. ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการทักทาย.....	98
12. ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัย.....	110
13. จำนวนข้อมูลจำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	111
14. ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย กับระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	114
15. ร้อยละการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบจำแนกตาม ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	127
16. ร้อยละการปรากฏของกลวิธีย่อยการใช้คำตอบรับจำแนกตาม ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	129
17. ร้อยละการปรากฏของกลวิธีย่อยการแสดงตนเองจำแนกตาม ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	130
18. ร้อยละการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/ทำได้จำแนกตาม ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	131
19. ร้อยละการปรากฏของกลวิธีย่อยการกล่าวแนะนำตนเองจำแนกตาม ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	133
20. ร้อยละการปรากฏของกลวิธีย่อยการถามคำถามผู้รับจำแนกตาม ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	135
21. ร้อยละการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการทักทายจำแนกตาม ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....	136

22. ร้อยละการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัยจำแนกตาม  
ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง.....138



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาของปัญหา

โทรศัพท์ เป็นเครื่องมือสื่อสารสำคัญอันหนึ่งที่มีใช้กันมานานจนอาจกล่าวได้ว่า กลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตประจำวันของคนเรา เพราะช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความสะดวกรวดเร็ว แม้ผู้สนทนาจะอยู่ต่างสถานที่กันก็สามารถสนทนากันผ่านทางโทรศัพท์ได้ แต่การสนทนาทางโทรศัพท์ต่างไปจากการสนทนาตามปกติตรงที่มีได้มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ในการสนทนาแบบเผชิญหน้าผู้พูดและผู้ฟังมีการมองเห็นกันและกันก่อนจะเริ่มสนทนา ผู้พูดสามารถสังเกตเห็นรูปร่างหน้าตา หรือการแต่งกายของอีกฝ่าย บอกได้ว่า เป็นญาติ เพื่อน หรือคนแปลกหน้า และควรจะใช้คำพูดอย่างไรในการสนทนา ขณะที่การสนทนาทางโทรศัพท์ ผู้โทรไม่อาจทราบได้ว่า เมื่อโทรศัพท์ไปผู้ใดจะเป็นผู้รับสาย หรือไม่แน่ใจว่ากำลังสนทนาอยู่กับผู้ที่ตนเองต้องการติดต่อหรือไม่ ผู้รับก็ไม่ทราบล่วงหน้าว่าใครโทรมาหรือไม่แน่ใจว่ากำลังรับสายของคนรู้จักหรือไม่ คู่สนทนาจึงต้องแสดงตัวเองซึ่งกันและกันผ่านทางคำพูด ดังนั้น รูปแบบการสนทนาทางโทรศัพท์จึงน่าจะมีลักษณะเฉพาะทั้งลำดับขั้นและวิธีการในการใช้ภาษาที่แตกต่างไปจากการสนทนาทั่วไปที่มีการเผชิญหน้ากันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเปิดการสนทนา เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้การสนทนาดำเนินต่อไปด้วยดีและนำไปสู่หัวข้อการสนทนาที่จะมีต่อไปในอนาคต

การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์มิได้เริ่มด้วยคำพูดหรือภาพ แต่เริ่มด้วยเสียงเรียกจากกริ่งโทรศัพท์ซึ่งเกิดขึ้นซ้ำๆและเรียกติดต่อกันทุก 2-3 วินาทีจนมีผู้มารับโทรศัพท์ ซึ่ง ณ จุดนั้น คู่สนทนาแต่ละคนจะไม่ทราบว่าใครเป็นใครในช่วงแรก แต่จะทราบได้จากเสียงพูดและวิธีการใช้ภาษา จากการศึกษาของเชกloff (Schegloff, 1968) พบว่า รูปแบบของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์มีลักษณะเป็นถ้อยคำที่มีลักษณะเป็นคู่ (adjacency pairs) และสามารถแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่างๆได้ 4 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนของการเรียก/ตอบ เช่น Telephone ring – Hello เสียงโทรศัพท์ ถือเป็นส่วนหนึ่งของการสนทนา โดยเป็นส่วนแรกของการเปิดการสนทนา ขั้นตอนถัดมาเป็นขั้นตอนของการแสดงตัว/จำได้ เช่น “Hello David ?” ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่ผู้โทรและผู้รับจะมีการแสดงตัวให้อีกฝ่ายทราบว่าตนเองเป็นใครหรือจำได้ว่าอีกฝ่ายเป็นใครจากน้ำเสียงและลักษณะวิธีการพูดเฉพาะบุคคล ในขั้นตอนที่สามจะเป็นขั้นตอนของการทักทาย เช่น “Hi, Bernie – Hi, Norton” ขั้นตอนนี้ผู้โทรและผู้รับมีการทักทายกันและกัน ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากที่ทั้งสองฝ่ายจด

จำกันและกันได้ ขั้นตอนที่ดีเป็นขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพหรือความเป็นอยู่ เช่น “How are you? –I’m awright “ ขั้นตอนนี้เป็นธรรมเนียมปฏิบัติในสังคมที่ผู้โทรและผู้รับแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพหรือความเป็นอยู่ซึ่งกันและกันหลังจากที่มีการทักทายกันแล้ว

การศึกษารูปแบบการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของเซกลอฟได้ทำให้เกิดการศึกษาเกี่ยวกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาต่างๆ ตามมาอีกจำนวนมาก ซึ่งพบว่า จะมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม เช่น การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษากรีกซิฟิยานู (Sifianou,1999) พบว่า ในส่วนของการแสดงตัว/จำได้นั้น ผู้รับโทรศัพท์จะไม่นิยมใช้วิธีการแสดงตัวเองว่า ตัวเองเป็นใคร ผู้โทรคาดว่าผู้รับจะสามารถจดจำพวกเขาได้จากน้ำเสียง ระดับเสียง หรือในรูปของคำเรียกขานหรือคำพูดที่แสดงความรัก ( term of address or endearment ) ที่พวกเขากล่าวออกมา ในกรณีเดียวกัน ผู้รับก็คาดว่าผู้โทรจะจดจำผู้รับได้จากลักษณะเฉพาะของการตอบของพวกเขามากกว่าที่จะได้รับการบอกว่าพวกเขาเป็นใครโดยตรง การที่ผู้โทรและผู้รับชาวกรีกไม่นิยมการแสดงตัว/จำได้อย่างเปิดเผยเช่นนี้ เป็นผลให้ขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษากรีกโดยทั่วไปมีเพียง 3 ขั้นตอน คือ (1) ขั้นตอนของการเรียก/ตอบ (2) ขั้นตอนของการทักทายและ (3) ขั้นตอนของการถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ และในบางครั้งขั้นตอนของการสนทนาอาจลดเหลือเพียง 2 ขั้นตอน โดยรวมขั้นตอนของการทักทายและการถามเกี่ยวกับสุขภาพหรือความเป็นอยู่เข้าไว้ด้วยกัน

ส่วนในภาษาสวีดิช ลินสโตรม ( Lindstrom, 1994 ) พบว่า ชาวสวีดิชจะนิยมการแสดงตัวเองอย่างเปิดเผย ซึ่งต่างจากชาวอเมริกัน ที่นิยมให้อีกฝ่ายจดจำได้ว่าตนเองเป็นใคร ชาวสวีดิชจะใช้รูปภาพที่หลากหลายในการแสดงตัวเอง เช่น การเอ่ยชื่อต้น, ชื่อสกุล หรือ เบอร์โทรศัพท์ โดยที่การแสดงตัวด้วยการบอกชื่อตนเอง จะเป็นวิธีการที่พบได้มากที่สุด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับชาวอเมริกันแล้ว การแสดงตัวด้วยการใช้ชื่ออย่างเปิดเผยเช่นนี้ จะพบได้เฉพาะในการโทรศัพท์ที่เป็นการติดต่อทางธุรกิจ

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่นๆอีกจำนวนมากที่ศึกษาเกี่ยวกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในแต่ละวัฒนธรรม อาทิ ขั้นตอนของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาดัตช์ (Houtkoop–Steenstra,1991) การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในฝรั่งเศสและอเมริกา (Godard, 1977) เป็นต้น สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษานั้นเท่าที่ผู้วิจัยทราบยังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยจะมีขั้นตอนในการเปิดการสนทนา คล้ายกับในภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน ดังที่

เชกหลอฟศึกษาเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ (1) ขั้นตอนของการเรียก/ตอบซึ่งเริ่มขึ้น เมื่อเสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้น แล้วผู้รับจะพูดว่า “ฮัลโล” หรือ “สวัสดีค่ะ/ครับ” (2) ขั้นตอนของการแสดงตัว/จำได้ ซึ่งอาจเป็นการแนะนำตนเองของผู้โทร เช่น “นี่พีนิเดนะ”, “บ้านพรพรหมค่ะ” หรือผู้โทรจดจำผู้รับสายได้ว่าผู้รับสายเป็นใคร เช่น “ตัวเธอ” หรือผู้โทรถามผู้รับสายว่า “ใครพูดนะ” ซึ่งผู้รับอาจตอบกลับว่า “พีนิเดเธอคะ” หรือ “ใช่ ใครพูดนะ” หรือ “สมพรพูดค่ะ” แต่ในบางครั้งอาจไม่พบขั้นตอนนี้ได้เช่นในกรณีที่ผู้โทรไม่แน่ใจว่าผู้รับเป็นบุคคลที่ตนเองต้องการติดต่อหรือไม่ ผู้โทรอาจถามว่า “คุณจุ่มอยู่ที่นี้หรือเปล่าคะ” ถ้าผู้รับตอบว่า “ไม่อยู่คะ” หรือ “อยู่อีกบ้านหนึ่งคะ” ขั้นตอนของการแสดงตัว/จำได้ก็จะไม่เกิดขึ้นการสนทนาก็มักจะสิ้นสุดลง แต่ถ้าผู้รับเป็นบุคคลที่ผู้โทรต้องการสนทนาด้วยก็จะเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป คือ (3) ขั้นตอนของการทักทาย เช่น “หวัดดีคะพี่เล็ก - หวัดดีครับ” ในขั้นตอนของการทักทายนี้ผู้วิจัยพบว่า ในสังคมไทยมีการใช้น้อยมากจนบางครั้งมีการนำไปรวมกับขั้นตอนที่ (4) คือ ขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพหรือความเป็นอยู่ เช่น “สบายดีเธอ-สบายดีคะ”, “เป็นไงบ้าง-สบายดี”, “ทำอะไรอยู่-เปล่าคะ” เป็นต้น ซึ่งขั้นตอนนี้ในสังคมไทยส่วนใหญ่จะมีการใช้ในลักษณะของการโอภาปราศรัย (small talk) กล่าวคือ เป็นการพูดคุยในเรื่องทั่วไปที่ไม่ใช่สาระสำคัญของการสนทนาเป็นการพูดคุยด้วยไมตรีจิตเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดผู้ฟัง เช่น การถามถึงบุคคลในครอบครัว, สภาพดินฟ้าอากาศ, การถามเกี่ยวกับกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้นหรือการพูดคุยในเรื่องที่ทั้งสองฝ่ายมีความสนใจร่วมกัน รวมทั้งความเป็นอยู่ทั่วไปมากกว่าที่จะเป็นการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่แต่เพียงอย่างเดียว ดังที่เชกหลอฟได้กล่าวไว้

นอกจากขั้นตอนของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า กลวิธีที่ผู้พูดแต่ละคนเลือกนำมาใช้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในแต่ละขั้นตอนนี้ มีหลายวิธีซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละคน เช่น การขอโทษและถามเพื่อทราบข้อมูล เช่น “ขอโทษคะ ที่นั่นที่ไหนคะ” หรือ “ขอโทษคะที่นั่นเบอร์อะไรคะ” ซึ่งพบได้ในกรณีที่ผู้โทรไม่แน่ใจว่าเป็นสถานที่ที่ผู้โทรต้องการหรือไม่หรือไม่แน่ใจว่าตนเองกดเบอร์โทรศัพท์ถูกต้องหรือผู้โทรจำเสียงผู้รับไม่ได้ บางครั้งผู้โทรจะทำการขอร้องเพื่อพูดกับอีกคนเมื่อพบว่าผู้รับไม่ใช่บุคคลที่ตนเองต้องการสนทนาด้วยเช่น “ขอสายนุจรีครับ” หรือใช้วิธีการถามตรงเมื่อไม่แน่ใจว่าผู้รับเป็นใครเนื่องจากไม่คุ้นเสียง เช่น “ใครพูดนะ” เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาให้ละเอียดลึกซึ้งมากขึ้น เพื่อศึกษาว่า คนไทยมีขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย อย่างไร นอกจากนี้ ในการที่ผู้พูดจะเลือกใช้ขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์แบบใดนั้นน่าจะมีปัจจัยเรื่องความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังเข้ามาเกี่ยวข้อง เนื่องจากมีงานวิจัยจำนวนมากพบว่า ความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังมีส่วนสำคัญในการใช้ภาษาแตกต่างกัน

อาทิ งานของทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา(2541) ที่ศึกษาวิจัยกรรมการขอโทษในภาษาไทย พบว่า ความสนิทสนมคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังมีผลต่อการแสดงวจนกรรมการขอโทษ กล่าวคือ เมื่อกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดน้อย หรือไม่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูด ผู้พูดจะใช้กลวิธีกล่าวคำแสดงเจตนาในการขอโทษบ่อยกว่าเมื่อกระทำผิดต่อผู้ฟังที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับผู้พูดมาก หรืองานของเลเวอร์ (Laver,1981) ซึ่งศึกษาการทักทายและการลาจากในภาษาอังกฤษ พบว่า การตัดสินใจในการเลือกใช้คำทักทายและคำลาจากแต่ละครั้งให้เหมาะสมขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ดังนั้น ความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง น่าจะมีอิทธิพลเป็นอย่างมากต่อขั้นตอนและการเลือกใช้กลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ผู้วิจัยจึงนำปัจจัยนี้มาศึกษาด้วย เพื่อพิจารณาว่าปัจจัยนี้มีอิทธิพลต่อกลวิธีการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยมากน้อยเพียงใด

การศึกษาเกี่ยวกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ เป็นสิ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้เข้าใจวัฒนธรรมของผู้ใช้ภาษานั้นๆ เพราะการที่คนเรา มีการติดต่อสื่อสารกัน ทางโทรศัพท์มาเป็นเวลานานจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไปแล้วนั้น วิธีในการปฏิบัติที่แตกต่างกันทางวัฒนธรรมต่อการใช้เทคโนโลยีนี้จึงน่าจะสะท้อนวัฒนธรรมการใช้ภาษาของแต่ละสังคมได้เป็นอย่างดี การทราบถึงวัฒนธรรมการใช้ภาษาที่ถูกต้องในแต่ละวัฒนธรรมจะทำให้ผู้พูดเลือกใช้ภาษากับคนในสังคมนั้นได้อย่างเหมาะสมและผู้ฟังก็รู้สึกว่าคุณพูดไม่มีความสุภาพในการสนทนา ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ จะเป็นประโยชน์ในอันที่จะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมในการใช้ภาษาของคนไทย ทำให้ผู้มีใช้เจ้าของภาษาเข้าใจวัฒนธรรมการใช้ภาษาของคนไทยและเลือกใช้กลวิธีในการเปิดการสนทนาได้อย่างเหมาะสม

## 1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. วิเคราะห์ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย
2. วิเคราะห์กลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในแต่ละขั้นตอน
3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดและผู้ฟังกับขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย



### 1.3 สมมติฐานในการวิจัย

1. การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย มี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การเรียก/ตอบ การแสดงตัว/จำได้ การทักทายและการโอภาปราศรัย
2. กลวิธีในแต่ละขั้นตอนมีความหลากหลายและแตกต่างกัน
3. ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังมีผลต่อจำนวนขั้นตอนและการเลือกกลวิธีในการเปิดการสนทนา

### 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษากการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะในส่วนที่เป็นการเปิดการสนทนาเท่านั้น โดยจะเริ่มศึกษาข้อมูลตั้งแต่เมื่อมีเสียงโทรศัพท์ดังขึ้นและสิ้นสุดลงเมื่อผู้โทร (callers) เริ่มเข้าสู่หัวข้อการสนทนา (topic initiation) ที่จะมีต่อไปในอนาคต การศึกษานี้เป็นการศึกษากการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่พูดโดยคนไทยที่พูดภาษาไทย กรุงเทพฯ จากกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯและปริมณฑล โดยศึกษาเฉพาะการโทรออกของกลุ่มตัวอย่างเท่านั้น

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สะท้อนให้เห็นลักษณะวัฒนธรรมการใช้ภาษาไทยจากการเปิดการสนทนา
2. ช่วยให้ผู้เรียนภาษาไทยเป็นภาษาที่สองเข้าใจวัฒนธรรมการใช้ภาษาไทยและเลือกใช้กลวิธีการเปิดการสนทนาได้อย่างเหมาะสม
3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยปฏิบัติศาสตร์ในสังคมไทย

## บทที่ 2

### ทบทวนวรรณกรรม

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ งานวิจัยที่ศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในวัฒนธรรมต่างๆ การใช้คำลงท้าย คำเรียกขานและคำทักทายในภาษาไทย เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัยดังนี้

#### การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์

การสนทนาโดยทั่วไป ไม่ว่าจะเปิดโดยการเผชิญหน้ากันหรือทางโทรศัพท์แล้ว มีองค์ประกอบหลัก ๆ 3 ส่วนด้วยกัน คือ การเปิดการสนทนา การสนทนา การปิดการสนทนา การเปิดการสนทนาถือเป็นส่วนสำคัญ เพราะเป็นจุดเริ่มต้นในการสนทนา และเป็นการนำเข้าสู่หัวข้อการสนทนาที่จะมีต่อไปในอนาคต ซึ่งจะมีลำดับขั้นตอนต่าง ๆ ที่น่าสนใจ

ในการเปิดการสนทนาแบบเผชิญหน้ากันนั้น ชิฟฟริน(Schiffirin,1977 อ้างในMclaughlin, 1987) พบว่า ลำดับของการเปิดการสนทนาประกอบด้วย 3 ลำดับ คือ

1. Cognitive recognition เป็นการจำได้ว่าคู่สนทนาเป็นใคร อาจจำได้ตามลักษณะสถานภาพทางสังคม หรือลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้น
2. Identification displays เป็นการแสดงตัวให้อีกฝ่ายรับรู้ หรือจดจำได้ ซึ่งอาจแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เช่น ยิ้ม หรือ ยกคิ้ว เป็นต้น
3. Social recognition displays เป็นสิ่งที่เข้าใจโดยทั่วไปว่า หมายถึง การทักทาย ซึ่งเป็นการแสดงออกตามธรรมเนียมปฏิบัติในสังคมที่คู่สนทนาปฏิบัติต่อกัน

ชิฟฟริน สรุปว่า ลำดับขั้นพื้นฐานในการเปิดการสนทนาประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

- 1) ผู้พูด และ ผู้ฟัง จดจำกันและกันได้
- 2) ผู้พูด และ ผู้ฟัง แสดงออกว่าจำกันและกันได้
- 3) ผู้พูด และ ผู้ฟัง ทักทายกันตามธรรมเนียมปฏิบัติในสังคม

ชิฟพรีน กล่าวว่า การเปิดการสนทนา มักจะเริ่มต้นด้วยความพร้อมเพรียงกันของทั้งสองฝ่าย ซึ่งจะทำให้การเข้าสู่บทสนทนาง่ายขึ้น มากกว่าการที่จะเริ่มเปิดการสนทนาแต่เพียงลำพังฝ่ายเดียว

คริวโนส และ แนปป์ (Krivonos and Knapp , 1975 อ้างใน Mclaughlin , 1987) ได้สังเกตพฤติกรรมในการทักทายที่พบในการสนทนาแบบเผชิญหน้ากันของคู่สนทนาที่คุ้นเคยกัน 16 คู่ และคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยกัน 16 คู่ ซึ่งเป็นผู้ชายทั้งหมด เขาพบว่า ในการเปิดการสนทนาด้วยการทักทายนั้น พฤติกรรมทางวาจา (verbal behaviors) ในการเปิดการสนทนาที่พบบ่อยครั้งที่สุด เรียงตามลำดับดังนี้ คือ

1. การนำเข้าสู่หัวข้อสนทนา (topic initiations)
2. การกล่าวคำทักทายคู่สนทนา (verbal salutes) เช่น Hi , Hello
3. การเรียกชื่อของคู่สนทนา

สำหรับการแสดงด้วยท่าทาง (non-verbal behaviors) ที่พบบ่อยครั้งที่สุด คือ

- 1) การพยักหน้า
- 2) การมองหน้ากัน
- 3) การยิ้มให้กัน

เมื่อเปรียบเทียบการสนทนาแบบเผชิญหน้ากันกับการสนทนาทางโทรศัพท์แล้ว ฮอปเปอร์ (Hopper, 1989) กล่าวว่า การสนทนาทางโทรศัพท์ เป็นการสนทนาที่ผู้พูดผู้ฟังไม่ได้อยู่ในที่เดียวกัน และเนื่องจากมองไม่เห็นกัน การสื่อสารจึงทำได้แต่เพียงเสียงพูดที่ทั้งสองฝ่ายกล่าวออกมาเท่านั้น ผู้พูดผู้ฟังต้องแสดงตัวเองและจดจำกันและกันทางเสียงพูด ต่างจากการสนทนาแบบเผชิญหน้าที่ทั้งสองฝ่ายจดจำกันและกันได้จากภาพที่มองเห็น นอกจากนี้ บทบาทของคู่สนทนาในการสนทนาทางโทรศัพท์สามารถแบ่งออกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทที่เป็นผู้โทรกับบทบาทที่เป็นผู้รับ ซึ่งเมื่อผู้โทรมีการกระทำ ผู้รับก็ต้องตอบสนองต่อการกระทำนั้น นั่นคือ เมื่อผู้โทรเรียกเข้ามา ผู้รับก็ต้องตอบรับต่อเสียงเรียกนั้น ฮอปเปอร์มองว่า บทบาทของผู้โทรจะสำคัญกว่าผู้รับ เพราะเมื่อเริ่มต้นเปิดการสนทนานั้น ผู้โทรทราบดีว่า เขากำลังโทรหาใครและทำไมจึงต้องโทร ในขณะที่ผู้รับไม่ทราบมาก่อนเลยว่าใครจะโทรมาและโทรมาทำไม

ในส่วนของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ฮอปเปอร์กล่าวว่า การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ จะเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่แน่นอน และคู่สนทนาต้องมีการแสดงตัวต่อกัน และกำหนดเรื่องในการสนทนาให้ชัดเจน ปฏิสัมพันธ์ของการสนทนาจะเน้นไปที่คู่สนทนาทั้งสองเป็นหลัก ขณะที่การสนทนาแบบเผชิญหน้า คู่สนทนามักจะนำสิ่งแวดล้อมรอบข้างเข้ามาเกี่ยวข้องกับการสนทนาด้วย อย่างไรก็ตาม เขาเห็นว่า แม้ว่า การสนทนาทางโทรศัพท์กับการสนทนาแบบเผชิญหน้าจะมีความแตกต่างกันหลายประการ แต่สิ่งที่เหมือนกัน คือ มีการแสดงตัวเองและจดจำกันได้ของคู่สนทนา แม้วิธีในการแสดงตัว/จำได้จะต่างกันก็ตาม

เชกloff (Schegloff , 1968) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในสังคมอเมริกัน เขาเสนอกฎการกระจายในการพูด (Distribution Rule) ขึ้น ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กฎย่อย กล่าวคือ ในกฎแรกนั้น ถ้าใครก็ตามเป็นผู้รับโทรศัพท์ ผู้นั้นจะเป็นคนพูดก่อน ซึ่งถ้อยคำนั้นอาจจะเป็น “ hello “ , “ yeah “ , “ Macy’s “ , “ shoe department “ , “ Dr.Brown’s office “ , “ Plazal – 5000 “ หรือ อะไรก็ตาม โดยเสียงกริ่งโทรศัพท์จะเป็นลำดับแรกที่เรียก (summons) ให้คนที่อยู่บริเวณนั้น มีการตอบสนองต่อโทรศัพท์ หรือ มารับโทรศัพท์ ในกฎที่สอง ถ้าผู้ใดเป็นผู้โทรศัพท์ ผู้นั้นจะต้องเริ่มหัวข้อในการสนทนาดีก่อน

ในงานที่สัมพันธ์กัน เชกloff (Schegloff , 1986) ได้พัฒนาแนวคิดและขยายการวิเคราะห์ไปสู่ขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ เขาพบว่า จากข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์ 500 ข้อมูล ที่ศึกษากับคนอเมริกัน ข้อมูลส่วนใหญ่ สามารถอธิบายได้ในรูปของขั้นตอนของการเปิดการสนทนา ตามลำดับ 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนของการเรียก/ตอบ (a summon/answer sequence), ขั้นตอนของการแสดงตัวและ/หรือจำได้ (an identification and/or recognition sequence) , ขั้นตอนของการทักทาย (a greeting sequence) และขั้นตอนของการถามถึงสุขภาพหรือความเป็นอยู่ (how are you sequence ) ซึ่งแสดงดังตัวอย่าง

### ตัวอย่างที่ 1

- |       |                           |
|-------|---------------------------|
| [ a ] | ((RING))                  |
|       | 01 R Hello                |
| [ b ] | 02 C Hello Ida ?          |
|       | 03 R Yeah                 |
| [ C ] | 04 C Hi , = This is Carla |
|       | 05 R Hi Carla.            |

- [ d ] 06 C How are you.  
 07 R Okay:.  
 08 C Good.=  
 09 R = How about you.  
 10 C Fine , Don wants to know....

( หมายเหตุ :- รูปแบบระบบการถอดความ (transcription conventions) ดูรายละเอียดได้จากภาคผนวก ก )

จากตัวอย่าง เซกลอฟ อธิบายขั้นตอนทั้ง 4 โดยมีตัวอักษรด้านซ้ายมือ เป็นตัวบ่งชี้ ในแต่ละชั้น ดังนี้

- [ a ] - ขั้นตอนการเรียก/ตอบ ประกอบด้วย เสียงกริ่งโทรศัพท์ และถ้อยคำที่ผู้รับกล่าวเป็นครั้งแรก  
 [ b ] - ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ประกอบด้วย การแสดงตัวเองของคู่สนทนา และแสดงให้เห็นว่าจดจำอีกฝ่ายได้  
 [ c ] - ขั้นตอนการทักทาย ประกอบด้วย การแลกเปลี่ยนการทักทายกันของคู่สนทนา  
 [ d ] - ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนการถาม เกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่

ขั้นตอนเหล่านี้จะมีความสัมพันธ์กัน และเกิดขึ้นตามลำดับ เขาได้อธิบายรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ดังนี้

#### การเรียก / ตอบ (Summons – Answer)

การสนทนาทางโทรศัพท์ ไม่ได้เริ่มด้วยคำพูดหรือมองเห็นกันก่อนสนทนา แต่เริ่มด้วยเสียงเรียก (a summons – noise) ซึ่งจะเกิดขึ้นซ้ำ ๆ กันทุก 2-3 วินาที จนกระทั่งมีคนมารับสาย หรือ ผู้โทรวางสายไปเอง เสียงกริ่งที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ กันนี้คือ ถ้อยคำแรกของการสนทนาทางโทรศัพท์ ดังตัวอย่าง

#### ตัวอย่างที่ 2

- [ a ] 00 (( RING))  
 01 R Hello

เชกโลฟ (1968) อธิบายว่า เสียงกริ่งโทรศัพท์เป็นเหมือนการเรียกในการสนทนาแบบเผชิญหน้า ซึ่งเหมือนกับการเคาะประตู , การเรียกชื่อคนให้ออกมา หรือการถามว่า “ You know what ? (Sacks , 1972 ; Nofsinger , 1975 อ้างใน Hopper,1989) การเรียกนี้ จะได้รับการตอบในทันทีในผลัดต่อมา และผู้ตอบก็จะกล่าวสั้น ๆ คล้ายกับคำว่า ‘ What ‘ ซึ่งจะเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้เรียกได้กล่าวตอบสำหรับผลัดถัดไป

ขั้นตอนการเรียก/ตอบ จะประกอบด้วย 2 ผลัด ผลัดแรกจะหมายถึงเสียงกริ่งโทรศัพท์ ซึ่งถือเป็นการเรียก (summons) ให้ผู้ที่ได้ยินเสียงมารับโทรศัพท์ ในผลัดที่สอง หมายถึง การตอบรับต่อเสียงเรียกนั้น โดยผู้รับโทรศัพท์อาจใช้ถ้อยคำต่าง ๆ มาตอบรับ เช่น Hello , yeah หรือ การแสดงตัวเองของผู้รับ เชกโลฟ กล่าวว่า ในผลัดที่สองของการเรียก/ตอบนี้ จะมี 2 หน้าที่ กล่าวคือ เป็นสิ่งที่แสดงว่าการสื่อสารกำลังจะเริ่มขึ้น และเป็นสัญญาณที่บ่งบอกว่าคู่สนทนาพร้อมที่จะติดต่อสื่อสารกัน

ในส่วนของคำตอบรับ เชกโลฟ พบว่า ในการตอบรับต่อเสียงเรียกของโทรศัพท์ในอเมริกา คำว่า Hello จะถูกนำมาใช้มากที่สุด เขากล่าวว่า แม้ว่าคำนี้จะใช้เป็นคำทักทาย แต่ถ้านำมาใช้ในขั้นตอนนี้ ก็จะไม่ถือว่าเป็นการทักทาย เพราะผู้ตอบรับไม่ทราบว่าผู้โทรเป็นใคร ในขณะที่พูด Hello นอกจากคำว่า Hello แล้ว อาจตอบรับโดยการบอกชื่อของผู้รับ , ชื่อธุรกิจ หรือ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้รับก็ได้

### การแสดงตัว/จำได้ (Identification / Recognition)

เชกโลฟ (Schegloff , 1979) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้ว คนเราจะพูดกับคนที่เราจำได้ และคนนั้นก็จดจำเราได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นการแสดงออกว่าจดจำกันและกันได้ จึงมีความจำเป็นต่อการสนทนาเป็นอย่างมาก ในการพบกันแบบเผชิญหน้ากันนั้น การแสดงตัว/จำได้เกิดขึ้น และสำเร็จลุล่วงไปก่อนที่จะมีการเอ่ยปากสนทนา (pre-speech) ในขณะที่การพบกันทางโทรศัพท์ จะไม่มีการแสดงตัวหรือจำได้ก่อนการพูด (pre - speech recognition) เพราะ คู่สนทนาจะมองไม่เห็นกัน ดังนั้น จึงต้องแสดงตัวเองต่อกันทางคำพูดเป็นอันดับแรก

“Whatever a telephone conversation is going to be occupied with, however bureaucratic or intimate , routine or unusual , earthshaking or trivial , it and its parties will have to pass through the identification / recognition sieve as the first thing they do. “ (p.71)

เชกลอฟ อธิบายว่า ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ จะเกิดขึ้นในทันทีหลังจากขั้นตอนการเรียก/ตอบ จุดเริ่มต้นของขั้นตอนนี้ จะอยู่ในผลัดที่สองของการพูด นั่นคือ การพูดในผลัดแรกของผู้โทร ดังตัวอย่าง

### ตัวอย่างที่ 3

00 ((RINGS))  
 01 R Hello  
 02 C Hello Ida ?  
 03 R Yeah

จากตัวอย่างที่ 3 การตอบรับของผู้รับโดยกล่าวคำว่า Hello ในผลัดที่ 1 ทำให้ผู้โทรจำได้ว่าผู้รับเป็นใคร จากเสียงที่กล่าว เมื่อผู้โทรกล่าวตอบกลับด้วย Hello ในผลัดที่สอง ผลัดนี้จะทำหน้าที่ 2 ประการ ประการแรกทำหน้าที่เป็นเสียงตัวอย่าง (a voice – sample) ของผู้โทร ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับจำได้ว่าผู้โทรเป็นใคร ประการที่สอง ผลัดนี้จะเป็นการคาดเดาชื่อของผู้รับ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้โทรจำผู้รับได้จากเสียงที่ผู้รับกล่าวออกมาในผลัดที่ 1 การเดานี้แสดงให้เห็นโดยการกล่าวชื่อผู้รับออกมาด้วยน้ำเสียงที่สูงขึ้นในตอนท้าย ซึ่งจากตัวอย่างแสดงโดยการใช้เครื่องหมายคำถาม (Hello Ida ?) เชกลอฟกล่าวว่า ถ้าผู้โทรมีความมั่นใจว่าจำผู้รับได้ และบอกได้อย่างแน่นอนว่าผู้รับเป็นใคร ผู้โทรก็จะกล่าวชื่อผู้รับออกมาด้วยน้ำเสียงที่ปกติ ดังตัวอย่างที่ 4

### ตัวอย่างที่ 4

C : Hello ?  
 Y : Hello Charles.

หรือกล่าวทักทายออกไปโดยไม่ต้องกล่าวชื่อผู้รับ เช่น

### ตัวอย่างที่ 5

Ava : H'ello : ?  
 Bee : hHi : ,  
 Ava : Hi : ?

จากตัวอย่างที่ 5 Bee แสดงให้เห็นว่า เธอจำผู้รับได้จากเสียงตอบรับ ' Hello ' ของผู้รับ โดยกล่าวตอบออกไปสั้น ๆ ว่า ' Hi ' ซึ่งเธอคิดว่าการตอบรับเช่นนี้เพียงพอสำหรับผู้รับที่จะจำได้ว่า เธอเป็นใคร ซึ่งการตอบกลับมาจาก Ava ว่า Hi ก็เป็นสิ่งยืนยันการคาดหมายนั้น การกล่าวด้วยทำนองเสียงที่สูงขึ้น (แสดงโดยใช้เครื่องหมายคำถาม) แสดงให้เห็นว่า Ava จำเสียงทักทายนั้นได้และคาดเดาได้ว่าเป็นใครแต่ไม่ต้องการเสียงต่อการผิดหวังเพราะเดาพลาดจึงลงเสียงดูก่อนโดยใช้ทำนองเสียงที่สูงขึ้น เซกอล์ฟ มีความเห็นว่า การจดจำเสียงได้ ควรทำได้สำเร็จโดยใช้ทรัพยากรทางคำพูด (spoken resources) ให้น้อยที่สุด เท่าที่จะน้อยได้ สิ่งนี้จะแสดงให้เห็นถึงความคุ้นเคยระหว่าง ผู้พูดผู้ฟังได้เป็นอย่างดี ยิ่งใช้คำน้อย เช่น Hi ในการแสดงตัวมากเท่าไร ก็ยิ่งแปลว่า ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันมากเท่านั้น

โดยสรุปแล้ว ขั้นตอนนี้ คู่สนทนาจะแสดงให้อีกฝ่ายทราบว่า ตนเองเป็นใคร โดยการแสดงตัวเองอย่างเปิดเผย หรือแสดงให้เห็นว่าจำอีกฝ่ายได้จากเสียงที่กล่าวออกมา หรือจากวิธีการในการตอบรับที่อีกฝ่ายคุ้นเคย ดังตัวอย่าง

<u>ตัวอย่างที่ 6</u>	01	A :	Hello.;
	02	C :	H'illo , Clara ?
	03	A :	Yeah

จากตัวอย่างที่ 6 ในผลัดที่ 2 ผู้โทรจำได้ว่าผู้รับโทรศัพท์เป็นใคร จากน้ำเสียงที่เขาได้ยินในผลัดที่ 1 หลังจากตอบว่า Hello แล้ว ผู้โทรจึงกล่าวเรียกชื่อของผู้รับออกไป แต่ด้วยความไม่แน่ใจว่าจะเป็นผู้ที่ตนเองจำได้ หรือไม่ จึงเรียกชื่อของผู้รับออกไปด้วยทำนองเสียงที่สูงขึ้น ซึ่งผู้รับก็ตอบรับว่าเป็นบุคคลที่ผู้โทรถามจริงในผลัดที่ 3 จากตัวอย่าง เซกอล์ฟ กล่าวว่า ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของคนอเมริกันในขั้นตอนของการแสดงตัว/จำได้ นั้น คนอเมริกันนิยมใช้วิธีการจำอีกฝ่ายหนึ่งได้ มากกว่าที่จะแสดงตัวเองออกมาว่าตนเองเป็นใครอย่างเปิดเผย

### การทักทาย (Greeting)

ในการพบกันแบบเผชิญหน้า การทักทายจะเป็นถ้อยคำแรกที่ใช้ในการสนทนา และทำหน้าที่เปิดการสนทนา การทักทายที่เกิดขึ้นเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดผู้ฟังจดจำกันได้และพร้อมจะมีการสนทนาต่อไป (Grimshaw et al , 1984 อ้างใน Hopper , 1992) แซค (Sacks ,



1972) กล่าวว่าการทักทายจะไม่เกิดขึ้นซ้ำกัน การกล่าวซ้ำจะดูเป็นเรื่องที่ผิดปกติ นอกจากนั้น การทักทายจะเกิดขึ้นเป็นคู่ กล่าวคือ ถ้ามีผู้กล่าวทักทายเรา เราก็จะทักทายตอบในลักษณะเดียวกันทันที

ในการสนทนาทางโทรศัพท์ ถ้อยคำแรกจะไม่ใช้การทักทาย ดังเช่น การสนทนาแบบเผชิญหน้า แต่เป็นการตอบรับต่อเสียงเรียกของกริ่งโทรศัพท์ เชกอล์ฟ กล่าวว่า ขั้นตอนการทักทายจะเกิดขึ้นได้ ก็ต่อเมื่อขั้นตอนการเรียก/ตอบ และการแสดงตัว/จำได้ สำเร็จลุล่วงแล้ว การใช้คำทักทาย เช่น Hello ในผลัดแรกของผู้โทร ไม่ได้หมายความว่ามีการทักทายเกิดขึ้น ดังตัวอย่าง

<u>ตัวอย่างที่ 7</u>	01	R :	Hello
	02	C :	Hello Ida ?
	03	R :	Yeah
	04	C :	Hi, This is Carla
	05	R :	Hi Carla.

จากตัวอย่างที่ 7 การทักทายจะเกิดขึ้นในผลัดที่ 4 และ 5 แทนที่จะเกิดขึ้นในผลัดที่ 3 เนื่องจากผู้รับจำเสียงของผู้โทรไม่ได้ จึงไม่ได้แสดงการทักทายออกไป โดยผู้รับเพียงแค่กล่าวตอบรับว่าเป็นบุคคลที่ผู้โทรกล่าวถึงเท่านั้น จนกระทั่งผู้โทรได้ทักทายผู้รับในผลัดที่ 4 พร้อมกับแสดงตัวออกมาว่า ตนเองเป็นใครว่า Hi , This is Carla ผู้รับจึงทักทายกลับไปในลักษณะเดียวกัน จะเห็นได้ว่า การใช้ Hello ในผลัดแรก เพื่อตอบต่อการเรียกและนำไปสู่การแสดงตัว/จำได้ นั้น ไม่ได้เป็นเหตุให้คู่สนทนาต้องละการกล่าว Hi เพื่อทักทายกันและกันต่อมาได้

เชกอล์ฟ อธิบายว่า การทักทายเป็นขั้นตอนที่มีความใกล้ชิดกับการแสดงตัว/การจำได้เป็นอย่างมาก จนไม่อาจแยกออกจากกันได้ เขากล่าวว่าการแลกเปลี่ยนคำทักทายเป็นสิ่งที่ยืนยันขั้นตอนการจำได้ หากคู่สนทนายังจำกันไม่ได้ ก็จะไม่มีการแลกเปลี่ยนคำทักทาย ดังนั้นการทักทายก็จะยังไม่เกิดขึ้น

นอกจากนั้น เขาพบว่า การทักทายที่เกิดขึ้น มักจะเกิดขึ้นในคู่สนทนาที่มีความคุ้นเคยกันหรือรู้จักกันมาก่อน และไม่พบว่ามีการทักทายในคู่สนทนาที่ไม่รู้จักกันเลย เขากล่าวว่า ด้วยเหตุนี้ การทักทายในการสนทนาทางโทรศัพท์จึงทำหน้าที่เป็นข้อบ่งชี้ถึงความคุ้นเคยกันของคู่สนทนาได้เป็นอย่างดี

## การสอบถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ (Initial Inquiry : How Are You ?)

ในขั้นตอนนี้ คู่สนทนาจะมีการแลกเปลี่ยนการถามตอบเกิดขึ้น เซกหลอฟกล่าวว่า การแลกเปลี่ยนการถามตอบนี้เป็นการถามตอบตามธรรมเนียมปฏิบัติในสังคมที่คู่สนทนาต้องปฏิบัติต่อกัน ซึ่งเป็นการซักถามในเรื่องที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญหรือเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการสนทนาแต่อย่างใด แซค (Sacks,1987) ให้ข้อสังเกตว่า การเริ่มต้นซัก-ถามเป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการทักทาย คือจะเริ่มมีขึ้นหลังการทักทายและเกิดขึ้นโดยต่างฝ่ายต่างถามซึ่งกันและกัน ไม่ใช่เป็นการถามอยู่เพียงฝ่ายเดียว แต่มีการถามกลับด้วย

“And after “hellos” go other things. In our system of conversation “how are you,” for example, are a typical sort of things, and they go in pairs themselves: there is a “how are you?” and then an answer to it, and then there is an exchanged “how are you?” (p.55)

เซกหลอฟกล่าวว่า ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนการถาม how are you นี้จะกระทำกันจนเป็นกิจวัตรและทำโดยอัตโนมัติ เขาได้ยกตัวอย่างการสนทนาทางโทรศัพท์ที่แสดงขั้นตอนนี้ ดังนี้

### ตัวอย่างที่ 8

- 05 R : Hi Carla.  
 06 C : How are you.  
 07 R : Okay..  
 08 C : Good.=  
 09 R : =How about you.  
 10 C : Fine. Don wants to know...

จากตัวอย่างที่ 8 ในผลัดที่ 6 ผู้โทรกล่าวถามผู้รับว่าเป็นอย่างไรบ้าง ผู้รับกล่าวตอบในผลัดที่ 7 ว่าสบายดีและถามผู้โทรกลับในลักษณะเดียวกัน ผู้โทรก็ตอบกลับว่าสบายดี ซึ่งขั้นตอนของการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพหรือความเป็นอยู่เริ่มตั้งแต่ผลัดที่ 6 จนถึงผลัดที่ 9 สำหรับผลัดที่ 10 เป็นข้อสนทนาที่เป็นความประสงค์ที่แท้จริงของผู้โทร เป็นการเริ่มเข้าสู่หัวข้อการสนทนาที่จะมีต่อไปในอนาคต ดังนั้น การเปิดการสนทนาจึงสิ้นสุดลง

แซค (1975 อ้างใน Hopper, 1989) กล่าวว่า ในขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่นำไปสู่หัวข้อการสนทนา เขามองว่า การแลกเปลี่ยน how are you นี้ คู่สนทนานำมาใช้ก็เพื่อเป็นการตรวจสอบเบื้องต้นก่อนที่จะมีการสนทนาต่อไป คำตอบที่ผู้ตอบนำมาตอบ อาจตอบได้หลายแบบ ขึ้นอยู่กับว่า สภาพของผู้ตอบในขณะนั้นเป็นอย่างไร บางครั้งก็เป็นถ้อยคำที่ตอบกันจนเป็นกิจวัตรเช่น Fine แต่บางครั้งอาจใช้ถ้อยคำอื่น เช่น Oh not too bad ซึ่งถือเป็นการตอบที่ผิดไปจากปกติ และแซคมองว่าอาจเป็นสิ่งที่แสดงว่าผู้ตอบมีปัญหาเกิดขึ้น

ขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ทั้ง 4 ขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น เซกอลอฟกล่าวว่าเป็นรูปแบบขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำตามปกติ (routine telephone openings) เมื่อใครก็ตามโทรศัพท์ไปหาบุคคลที่ต้องการติดต่อด้วย ก็จะมีการเปิดการสนทนาด้วยขั้นตอนดังกล่าวตามลำดับจนเข้าสู่หัวข้อการสนทนา อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของเซกอลอฟเป็นการศึกษาในคนอเมริกัน จึงเป็นที่น่าสนใจว่า การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาอื่นจะเป็นอย่างไร ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไป

### การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในวัฒนธรรมต่าง ๆ

การวิเคราะห์การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของคนอเมริกันของเซกอลอฟ ได้กระตุ้นให้เกิดการศึกษาวิจัยการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาอื่น ๆ เช่น

โกดาร์ด (Godard , 1977) ศึกษาและเปรียบเทียบการเปิดการสนทนาของคนอเมริกันและคนฝรั่งเศส ในสถานการณ์ระหว่างผู้ที่คุ้นเคยกัน พบว่าคนทั้งสองเชื้อชาตินี้ มีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกัน ในสังคมอเมริกัน เมื่อผู้รับสายตอบรับว่า Hello แล้ว หากผู้โทรจำได้ว่าเป็นผู้ที่ตนจะสนทนาด้วย ผู้โทรก็จะกล่าวทักทายผู้รับสายทันที หากไม่ใช่ผู้ที่ตนจะสนทนาด้วย ผู้โทรก็จะถามถึงผู้ที่ตนต้องการจะสนทนาด้วย ในขณะที่คนฝรั่งเศสจะไม่เริ่มต้นการสนทนาทางโทรศัพท์เช่นนี้ แต่จะมีการตรวจสอบเลขหมาย โดยผู้โทรเข้าจะเป็นฝ่ายทวนหมายเลขเพื่อตรวจสอบที่หมายว่าตรงกับที่ต้องการจะติดต่อหรือไม่ ซึ่งจะกล่าวทันทีหลังจากที่ผู้รับสายตอบว่า Hello โกดาร์ด มองว่าการตรวจสอบเลขหมายของคนฝรั่งเศส เป็นวิธีที่แสดงถึงความรอบคอบในการติดต่อสื่อสารมากกว่าคนอเมริกัน เพราะทำให้ไม่ต้องเสียเวลาพูดคุยต่อไปอีก หากโทรผิดเลขหมาย ซึ่งลักษณะที่ต่างกันดังกล่าว โกดาร์ด อธิบายว่า คนฝรั่งเศสมองว่าการตอบ Hello ในครั้งแรกของผู้รับสายเป็นเพียงสัญญาณบอกว่า ผู้รับหยุดความสนใจจากสิ่งอื่นเพื่อหันมายังโทรศัพท์ แต่ไม่ได้เป็นเครื่องหมายยืนยันความพร้อมของผู้รับที่จะเป็นคู่สนทนาด้วย ในขณะที่คนอเมริกันถือว่าการตอบ Hello

เป็นเครื่องบ่งชี้ความพร้อมของผู้รับที่จะเป็นคู่สนทนา ซึ่งความคาดหมายดังกล่าวของคนอเมริกันทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการติดต่อสื่อสารบ่อยครั้ง

ซิเฟียนู (Sifianou, 1989) ศึกษาพฤติกรรมในการใช้โทรศัพท์และเปรียบเทียบพฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ที่แตกต่างกันของคนกรีกและคนอังกฤษ พบว่า การติดต่อสื่อสารทางโทรศัพท์มีลักษณะที่น่าสนใจอยู่ 2 ประการ คือ ทักษะที่มีต่อการใช้โทรศัพท์ และพฤติกรรมทางวาจาในการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยเฉพาะในการเปิดการสนทนา ซึ่งมักมีวิธีปฏิบัติที่แตกต่างกันในแต่ละวัฒนธรรม แม้ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือสื่อสารชนิดเดียวกันก็ตาม

ในด้านทักษะที่มีต่อการใช้โทรศัพท์ ซิเฟียนู กล่าวว่า มี 2 ลักษณะหลัก ๆ อย่างแรก คือ โทรศัพท์มีไว้เพื่อการติดต่อธุรกิจ หรือเพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสาร และลักษณะที่สอง คือ โทรศัพท์มีไว้เพื่อการปฏิสัมพันธ์กันระหว่างคนในสังคม ซึ่งไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นการติดต่อธุระ ซึ่งในแต่ละสังคมก็มักมีทัศนคติต่อการใช้โทรศัพท์แตกต่างกัน เช่น ในสังคมคนอังกฤษจะถือว่าโทรศัพท์มีไว้เพื่อติดต่อธุระเป็นสำคัญ และไม่นิยมมีไว้เพื่อพูดคุยเรื่องส่วนตัว ขณะที่คนอเมริกันและคนกรีกมองว่าโทรศัพท์มีไว้เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างกัน ไม่จำกัดเฉพาะผู้ที่อยู่ห่างไกลกัน เพื่อนฝูงที่พบปะกันเป็นประจำก็สามารถโทรพูดคุยเรื่องส่วนตัวเล็ก ๆ น้อย ๆ ได้ การที่หมั่นโทรหากันถือว่าเป็นการแสดงความสนิทสนมและเอาใจใส่กัน

ในด้านพฤติกรรมทางวาจา ซิเฟียนู กล่าวว่า ส่วนที่น่าสนใจอย่างยิ่งของการสนทนาทางโทรศัพท์ คือ การเปิดการสนทนา ซึ่งเขาพบว่าวิธีปฏิบัติที่เป็นลักษณะเฉพาะในแต่ละวัฒนธรรม ส่วนลักษณะโดยรวมที่มักพบได้โดยทั่วไป คือ มีการกล่าวรับโทรศัพท์ การตรวจสอบเลขหมาย การสอบถามว่าใช้ผู้ที่ต้องการสนทนาด้วยหรือไม่ และการรับฝากข้อความ หากไม่พบผู้ที่ต้องการจะติดต่อ

ในการรับโทรศัพท์นั้น โดยทั่วไปแล้ว ฝ่ายที่เป็นผู้รับสายจะต้องเป็นผู้ที่กล่าวก่อน เช่น คนอังกฤษมักกล่าวว่า Hello หรือ Yes การที่ผู้รับสายจะต้องเป็นฝ่ายกล่าวก่อนดังนี้ ถือได้ว่าเป็นลักษณะสากลที่พบได้ในแทบทุกสังคม แต่ก็มีบางสังคมที่ถือเป็นข้อยกเว้น เช่น ในสังคมคนญี่ปุ่น ผู้ที่เป็นฝ่ายโทรเข้า มักจะเป็นฝ่ายที่พูดก่อน แต่โดยทั่วไปแล้วผู้รับสายก็มักจะเป็นผู้กล่าวก่อน เนื่องจากเสียงโทรศัพท์ที่ดังขึ้น ถือว่าเป็นการเรียก (summon) ผู้ที่อยู่ปลายทางให้ตอบสนองต่อการสนทนาที่จะมีขึ้น ทำให้ผู้รับสายจะต้องเป็นฝ่ายกล่าวตอบ ทันทีที่ยกหูโทรศัพท์ขึ้นรับ ซิเฟียนู มองว่า การที่ผู้รับสายกล่าวก่อนดังนี้ มีส่วนช่วยให้ผู้โทรเข้าสามารถคาดเดาได้ว่า ผู้ที่มารับ

โทรศัพท์ที่ใส่ผู้ที่ตนต้องการจะสนทนาด้วยหรือไม่ ซึ่งหากเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยกัน ก็มักจะจำเสียงของอีกฝ่ายหนึ่งได้ ทำให้ไม่ต้องออกตัว หรือแนะนำตัวว่าเป็นใคร ซึ่งการที่จะต้องแนะนำตัวเองว่าเป็นใครนี่ ชิเพียนู พบว่า มีความยุ่งยากและไม่เป็นที่นิยมปฏิบัติในบางวัฒนธรรม เช่น ในวัฒนธรรมกรีก หากพบว่าผู้รับสายเป็นผู้ที่ตนจะสนทนาด้วย ผู้ที่โทรเข้าจะไม่บอกชื่อว่าเป็นใคร เนื่องจากคาดว่าผู้รับสามารถจดจำเสียงของตนได้เช่นกัน การที่จดจำเสียงหรือลักษณะน้ำเสียงของอีกฝ่ายหนึ่งได้ ถือเป็นเครื่องยืนยันความสนิทสนม ดังนั้น การแนะนำตนเองกับผู้ที่คุ้นเคยกันคืออยู่แล้ว จึงเป็นเรื่องที่ทำให้เกิดความเคอะเขิน และยังพลอยทำให้ผู้รับสายรู้สึกห่างเหินไปด้วย

ส่วนกรณีที่ไม่แน่ใจว่า ใส่จุดหมายที่ต้องการจะติดต่อหรือไม่ เนื่องจากเสียงของผู้รับสายไม่ใช่ผู้ที่ตนคุ้นเคย หรือผู้โทรเข้าจำเสียงของผู้รับไม่ได้ โดยทั่วไปแล้ว ผู้ที่โทรเข้าก็มักจะถามย้ำหมายเลข เพื่อตรวจสอบเลขหมายปลายทาง เช่น ถามว่าใช่เบอร์.....หรือไม่ ? ผู้รับอาจตอบว่าใช่ / ไม่ใช่ หรืออาจถามกลับในกรณีที่ผู้รับไม่ต้องการเปิดเผยหมายเลขโทรศัพท์ของตน เช่นว่า คุณกำลังโทรเบอร์อะไรอยู่ล่ะ ? ชิเพียนู กล่าวว่า ในบางวัฒนธรรมนั้น การตรวจสอบเลขหมายอาจไม่จำเป็นเลย เนื่องจากผู้รับสายได้กล่าวทวนหมายเลขของตนตั้งแต่เมื่อแรกรับโทรศัพท์ เช่น คนอังกฤษมักทวนหมายเลข หลังจากกล่าวคำว่า Hello/Yes ซึ่งจะเป็นการประหยัดเงินและเวลา หากเป็นการโทรผิดหมายเลข ผู้ที่โทรเข้าก็ไม่ต้องเสียเวลาพูดคุย หรือซักถามอะไรอีกต่อไป หากพบว่าใส่ที่หมายที่ต้องการติดต่อ แต่ถ้าผู้รับสายไม่ใช่ผู้ที่ตนต้องการจะสนทนาด้วย เนื่องจากบุคคลดังกล่าวไม่อยู่ในขณะนั้น ก็มักมีการฝากข้อความเพื่อให้บุคคลที่ต้องการติดต่อในครั้งแรกเป็นฝ่ายโทรกลับ อย่างไรก็ตาม ชิเพียนู พบว่า ลักษณะดังกล่าวไม่ใช่กฎที่ตายตัวในทุกวัฒนธรรมที่จะมีการฝากข้อความ และผู้ที่อยู่ปลายทางจะต้องเป็นฝ่ายโทรกลับ เนื่องจากในบางวัฒนธรรมผู้โทรเข้ามาไม่นิยมแนะนำตนเองว่าเป็นใครตั้งแต่แรก ซึ่งหากการติดต่อครั้งนั้นไม่พบผู้ที่ต้องการจะสนทนาด้วย ผู้ที่รับสายปลายทาง ก็จะไม่ทราบว่าจะโทรกลับไปให้ใคร จึงกลายเป็นว่าผู้ที่โทรเข้าจะต้องเป็นฝ่ายโทรมาใหม่เอง จนกว่าจะพบบุคคลที่ต้องการจะสนทนาด้วย

ในงานที่สัมพันธ์กัน ชิเพียนู (1999) ได้ศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในวัฒนธรรมกรีก โดยศึกษาเฉพาะการใช้โทรศัพท์ตามบ้านและเน้นไปที่ขั้นตอนการเรียก/ตอบและขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ เขาพบว่า ชาวกรีก ไม่ว่าจะเป็นผู้รับ หรือผู้ที่โทรเข้า ไม่ชอบที่จะแสดงตัว ไม่ว่าจะเป็นการเหยื่อชื่อ หรือบอกเบอร์โทรศัพท์ของตนเองให้อีกฝ่ายทราบ ผู้รับจะคาดหวังว่า ผู้โทรสามารถจำเสียงและลักษณะการพูดของตนได้ เนื่องจากชาวกรีกมักจะมีลีลาในการตอบรับโทรศัพท์ที่เฉพาะตัว ซึ่งทำให้มีรูปแบบการตอบรับที่หลากหลายในภาษากรีก เช่น leyte 'speak', parakalo ' please ' , ne ' yes ' หรืออาจนำคำเหล่านี้มารวมกันเช่น leyte

parakalo 'speak please' ซึ่งในการเลือกใช้คำใดคำหนึ่งเป็นประจำของแต่ละบุคคลนั้น ชิเพีย-นุ มองว่า เป็นลีลาเฉพาะบุคคลที่ดูจะไม่ขึ้นกับสถานภาพทางสังคมแต่อย่างใด

แม้ว่าคนกรีกจะไม่นิยมแสดงตัวโดยการเอ่ยชื่อของตนเอง แต่การกระทำดังกล่าวอาจเกิดขึ้นได้ เช่น ในกรณีที่คุณสนทนาไม่คุ้นเคยกัน หรือในกรณีที่ผู้โทรคาดว่าคุณรับจะจำเสียงตัวเองไม่ได้ โดยผู้โทรจะแนะนำตัวเองหลังจากกล่าวคำทักทายและเรียกชื่อผู้ฟังแล้ว และผู้รับก็จะทักทายตอบ พร้อมทั้งเรียกชื่อผู้โทร และตามด้วยการถามถึงสุขภาพและความเป็นอยู่

ฮูทคูป – สตีเนสตรา (Houtkoop – Steenstra , 1991) ได้วิเคราะห์บทสนทนาทางโทรศัพท์ของชาวดัชต์ 87 บทสนทนา พบว่า คู่สนทนาชาวดัชต์ มีการแสดงตนอย่างโจ่งแจ้ง โดยการบอกชื่อตนเองเมื่อรับโทรศัพท์แทบทุกครั้ง และผู้โทรเข้าก็จะแนะนำตัวกลับเช่นกันว่าเป็นใครโทรมา ส่วนการตอบรับโทรศัพท์แบบอื่น ที่ไม่ใช้การแนะนำชื่อของตนเอง แต่ใช้คำว่า “ Hallo “ แทน พบว่ามีน้อยมาก ซึ่งพบเพียง 4 ตัวอย่าง จาก 87 บทสนทนา ชาวดัชต์ที่ไม่นิยมตอบรับโทรศัพท์ด้วยคำว่า Hallo เท่าใดนัก หากมีการตอบด้วยคำนี้ ก็จะต้องตามด้วยชื่อของฝ่ายผู้รับสหาย หากตอบแค่เพียงว่า Hallo ก็จะทำให้ผู้โทรเกิดความงุนงง และเงยไปชั่วขณะ เพื่อรอฟังการบอกชื่อของผู้รับสหาย ซึ่งเป็นความคาดหวังของผู้โทรว่าจะมีการแสดงตัวเพิ่มขึ้นจากผู้รับ แต่ในบางกรณีผู้รับสหายอาจไม่จำเป็นต้องแสดงตัวเองอย่างเต็มที่ เช่น ในกรณีของคุณสามี – ภรรยา และญาติสนิท ซึ่งสามารถจำเสียงกันและกันได้

เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างในการเปิดการสนทนา ระหว่างชาวดัชต์ และชาวอเมริกันที่เซกอลอฟ ได้ศึกษาไว้ ฮูทคูป-สตีเนสตรา มองว่า ชาวดัชต์มีความเป็นทางการมากกว่า และทำให้เกิดความคลุมเครือน้อยกว่าชาวอเมริกัน เนื่องจากชาวดัชต์ที่นิยมที่จะแสดงตัวอย่างชัดเจน ในขณะที่ชาวอเมริกันไม่นิยมแสดงตัวอย่างเปิดเผย แต่คาดหวังให้อีกฝ่ายจำลักษณะเสียงของตนได้

ฮัลมารี (Halmari , 1993) ศึกษาการเปิดการสนทนาในภาษาฟินนิช และพบว่า การเปิดการสนทนาในภาษานี้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การเริ่มเข้าสู่การสนทนาและ/หรือการทักทาย โดยมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการทักทาย กล่าวคือ การทักทายนั้นจะนำชื่อของผู้ฟังไปรวมอยู่ในคำที่ใช้ทักทายด้วย เช่น “ Mita Askolle Kuulu ? “ (How is Asko?) (How are you , Asko?) แต่การทักทายที่รวมชื่อไปในการเปิดการสนทนา นี้ จะไม่ใช่ในกรณีที่ผู้พูดมีการติดต่อกันเป็นประจำทุกวันหรือมีการโทรหากันทุกวันและรู้จักกันและกันเป็นอย่างดีและสามารถจำเสียงกันได้ดี

ลินสโตรม (1994) ศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในวัฒนธรรมสวีดิช พบว่ามีลักษณะที่ใกล้เคียงกับวัฒนธรรมดัตช์ กล่าวคือ คนสวีดิชนิยมที่จะแนะนำตนเองเมื่อรับโทรศัพท์มากกว่าจะกล่าวคำว่า Hallo เนื่องจากคำว่า Hallo ในภาษาสวีดิชไม่ได้มีความหมายเท่า ๆ กันกับคำว่า Hello ในภาษาอังกฤษ แต่ค่อนข้างจะมีความหมายที่ตรงกับคำว่า Hey you ซึ่งเป็นคำที่ไม่ค่อยสุภาพนัก จึงไม่นิยมใช้เป็นคำทักทายเท่าใดนัก อย่างไรก็ตาม การใช้คำว่า Hallo ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในวัฒนธรรมสวีดิช จากตัวอย่างที่ลินสโตรมพบนั้น มีลักษณะที่เป็นการตอบสนองต่อเสียงโทรศัพท์ที่เรียกเข้ามา ผู้รับสามารถกล่าวเพียงคำว่า Hallo โดยที่ยังไม่ต้องเอ่ยชื่อของตนเองก็ได้ ซึ่งการกระทำดังกล่าวไม่ถือเป็นเรื่องผิดปกติดังเช่นในสังคมดัตช์ และมีได้เป็นการทำให้เกิดความสับสนกับผู้โทรแต่อย่างใด ส่วนผู้โทรเข้าก็อาจทักทายตอบ โดยยังไม่เอ่ยชื่อของตนได้เช่นกัน หากผู้โทรจำเสียงผู้รับได้ และคาดว่าผู้รับก็จะจำเสียงของตนได้เช่นกัน จึงไม่จำเป็นต้องมีการแนะนำตนเองในการเปิดการสนทนาแต่อย่างใด ในบางกรณีผู้โทรอาจทักทายพร้อมทั้งบอกชื่อของตนเองด้วย หากเกรงว่าผู้รับจะจำเสียงตนเองไม่ได้

แม้ว่าชาวสวีดิชจะนิยมการแสดงตัวอย่างเปิดเผยเช่นชาวดัตช์ แต่ก็ยังเป็นเฉพาะกับผู้รับโทรศัพท์มากกว่า ผู้ที่เป็นฝ่ายโทรเข้า มักไม่นิยมที่จะแนะนำตัวเอง แต่จะกล่าวเพียงคำทักทายเฉยๆ เนื่องจากคาดหวังว่าผู้รับจะจำเสียงของตนเองได้ ซึ่งลักษณะดังกล่าว คล้ายคลึงกับคนอเมริกันที่คาดหวังให้อีกฝ่ายจำตนเองได้ เมื่อเปรียบเทียบทั้งสามวัฒนธรรมแล้ว ลักษณะการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์แบบสวีดิช จึงอยู่ระหว่างแบบดัตช์และแบบอเมริกัน กล่าวคือ ไม่ถึงกับเป็นทางการมากเท่ากับชาวดัตช์ ที่คาดหวังว่าทั้งผู้รับและผู้โทรเข้าจะต้องแสดงตัวอย่างชัดเจน แต่ก็ไม่ถึงกับจะคาดหวังว่าทั้งผู้รับและผู้โทรจะต้องจำเสียงกันและกันได้เอง โดยไม่ต้องแนะนำตัวดังเช่นในสังคมอเมริกัน

งานวิจัยเกี่ยวกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ผลการวิจัยพบทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างกัน ในส่วนที่แตกต่างกันนั้น เป็นผลเนื่องจากวัฒนธรรมที่แตกต่างกัน ดังนั้น ในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยขึ้น เพื่อศึกษาว่าขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยเป็นอย่างไร และผู้พูดใช้กลวิธีใดในการเปิดการสนทนาในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังจะมีอิทธิพลมากน้อยเพียงใดต่อการเลือกใช้กลวิธีในการเปิดการสนทนา ซึ่งการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ จะเป็นประโยชน์ในอันที่จะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมในการใช้ภาษาของคนไทย ทำให้ผู้มีใช้เจ้าของภาษาเข้าใจวัฒนธรรมการใช้ภาษาของคนไทยและเลือกใช้กลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ได้อย่างเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากการเปิดการสอนทางโทรศัพท์ในภาษาไทยเท่าที่ผู้วิจัยทราบยังไม่มีผู้ใดศึกษาไว้ แต่จากการสังเกตการใช้ภาษาในสังคมไทยพบว่า การใช้ภาษาในกิจวัตรประจำวันของคนไทย มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปจากการใช้ภาษาในวัฒนธรรมอื่น โดยคนไทยมีการนำคำต่างๆ เช่น คำลงท้าย หรือคำเรียกขานมาใช้เพื่อแสดงความรู้สึกในภาษาและความสนิทสนมระหว่างผู้พูดผู้ฟังด้วย และในส่วนของคำทักทายในภาษาไทยนั้นค่อนข้างมีความหลากหลาย บางถ้อยคำที่ผู้พูดใช้เพื่อการทักทายนั้นสามารถเป็นได้ทั้งการทักทายและการถามเอาความก็ได้ (สมจินต์ เขียวชาญ, 2540) การนำคำลงท้าย คำเรียกขานและคำทักทายมาใช้ในการสนทนาของคนไทยดังกล่าว จึงอาจเป็นกลวิธีในการใช้ภาษาในการสนทนาอย่างหนึ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับคำลงท้าย คำเรียกขาน และคำทักทาย เพื่อประกอบการวิจัยดังนี้

### คำลงท้าย ( final particles)

วิจิณต์ ภาณุพงศ์ (2532) กล่าวถึง คำลงท้ายไว้ว่า หมวดคำลงท้าย คือคำที่ปรากฏในตำแหน่งท้ายสุดของประโยค หรืออาจจะปรากฏในตำแหน่งท้ายส่วนของประโยคและมีลักษณะพิเศษ ดังนี้ คือ

ก. แต่ละคำอาจมีหลายรูป โดยอาจจะต่างกันในเรื่องเสียงวรรณยุกต์ ความสั้นยาวของสระ เรื่องใดเรื่องหนึ่งเพียงเรื่องเดียว หรือทั้งสองเรื่องก็ได้

ตัวอย่าง ค่ะ ค่ะ ถือว่าเป็นคำเดียวกัน ต่างกันที่เสียงวรรณยุกต์เพียงอย่างเดียว  
จ๊ะ จ๊ะ ถือว่าเป็นคำเดียวกัน ต่างกันที่เสียงวรรณยุกต์เพียงอย่างเดียว  
คะ ขา ถือว่าเป็นคำเดียวกัน ต่างกันทั้งเรื่องเสียงวรรณยุกต์และความสั้นยาว  
ของสระ

ข. เมื่อใช้คำเดียวกัน แต่ต่างรูปกันในประโยค อาจทำให้ชนิดของประโยคเปลี่ยนแปลงไป คือ จะปรากฏในรูปประโยคคนละชนิดกัน เช่น ประโยคคำถาม บอกเล่า คำสั่ง ข้อนวอน ประาม หรือ ขู่ เป็นต้น

ตัวอย่าง ค่ะ จ๊ะ จะปรากฏท้ายประโยคคำถาม เช่น ทำอะไรคะ มาทำไมจ๊ะ  
คะ จ๊ะ จะปรากฏท้ายประโยคบอกเล่า เช่น น้ำเดือดแล้วคะ ฝนตกจ๊ะ  
นะ จะปรากฏท้ายประโยคบอกเล่า เช่น พู่นี้โรงเรียนเปิดนะ หรือท้าย



ประโยคกึ่งคำถาม เช่น อากาศร้อนนะ  
 นำ จะปรากฏท้ายประโยคขอร้อง อ้อนวอน เช่น ไปหน่อยนะ หรือท้าย  
 ประโยคแสดงความรำคาญ เช่น เขารู้่น่า  
 นำ จะปรากฏท้ายประโยคเพื่อเป็นการปราม เช่น อย่าออกมา

นอกจากคำที่ยกตัวอย่างมาข้างต้นนี้แล้ว ยังมีคำลงท้ายอื่นๆ อีก เช่น ฮะ (ท้ายประโยคคำถาม) ฮ่ะ (ท้ายประโยคบอกเล่า) ฮี ฮี้ ฮี่ ละ ละ ร็อก เกอะ เหอะ เฮอะ ไหม (เวลาพูดจะออกเสียงเป็นวรรณยุกต์ตรี คือ เป็นมัย)

คำลงท้ายคล้ายกับคำสรรพนามในด้านที่เป็นคำชนิดที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับสังคมและวัฒนธรรม คำลงท้ายบางคำใช้สำหรับแสดงความสุภาพ เช่น กรณิที่เด็กหรือผู้น้อยพูดกับผู้ใหญ่ หรือผู้ที่อาวุโสกว่า ได้แก่ คำว่า ค่ะ ค๊ะ ครับ เป็นต้น คำบางคำที่ใช้ในระหว่างเพื่อนฝูงที่สนิทสนมเป็นพิเศษ เช่น วะ วะ ยะ ยะ เพื่อแสดงความสนิทสนมแต่ถ้าใช้กับบุคคลอื่นถือว่าไม่สุภาพ การเลือกใช้คำลงท้ายในภาษาไทยอย่างน้อยจะต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้เป็นคือ ความสนิทสนม ฐานะทางสังคม และควมมีอาวุโสของคู่สนทนา

เรื่องความสนิทสนมอาจแยกเป็นสนิทสนมมากหรือน้อย พูดอย่างเป็นกันเองหรืออย่างเป็นทางการ เช่น จ๊ะ จ๊ะ วะ วะ ใช้ในระหว่างเพื่อนสนิทและพูดอย่างเป็นกันเอง ค่ะ ค๊ะ ครับ ฮะ ฮะ ใช้ในการพูดอย่างเป็นทางการมากกว่า เป็นต้น

เรื่องฐานะทางสังคม อาจแยกเป็นผู้ที่มีฐานะทางสังคมสูงกว่าหรือต่ำกว่า เช่น นายจ้างมักจะไม่ใช่ ค่ะ ค๊ะ ครับ กับลูกจ้าง แต่ลูกจ้างมักจะใช้คำเหล่านี้เมื่อพูดกับนายจ้าง

เรื่องควมมีอาวุโสอาจแยกเป็นเท่ากัน มากกว่า น้อยกว่า เมื่อพูดกับผู้ใหญ่ที่มีอาวุโสกว่าเรามักจะใช้ ค่ะ ค๊ะ ครับ แต่เมื่อพูดกับผู้ที่มีอาวุโสน้อยกว่า อาจจะใช้ ฮะ ฮ่ะ จ๊ะ จ๊ะ ก็ได้

สามเรื่องนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ยากที่จะแยกออกจากกันได้ และยากที่จะถือว่าอะไรมีความสำคัญมากกว่ากัน

อมรา ภมรบุตร ( Amara Bhamoraput, 1972 อ้างใน รุ่งอรุณ ทีฆชุลนเสถียร และวิไลวรรณ สมไสภณ,2531 ) กล่าวถึงคำลงท้ายว่า เป็นคำที่อยู่ในตำแหน่งสุดท้ายของประโยค ความหมายของคำเหล่านี้ จะมีความสัมพันธ์กับประโยคทั้งประโยค และส่วนใหญ่ จะเป็นพวก interrogative particles ซึ่งเป็นคำที่ใส่เข้าไปในตำแหน่งท้ายสุดของประโยค เพื่อทำประโยค

ธรรมดาให้เป็นประโยคคำถาม ส่วน คำลงท้ายอื่นๆ เป็น polite particles ซึ่งแสดงลักษณะมาลาของประโยคและแสดงท่าทีของผู้พูดด้วย

อมรา ภมรบุตร แบ่งคำลงท้ายตามลักษณะทางวากยสัมพันธ์และอรรถศาสตร์ออกเป็น 7 ประเภท คือ

1. Intensifying Particles จะเกิดในตำแหน่งแรก ถ้าต้องเกิดร่วมกับparticles อื่นๆ และจะช่วยทำให้ความหมายของประโยคนั้นหนักแน่นยิ่งขึ้น เช่น สนุกจัง, อากาศที่นี้ร้อนกว่าเมืองบัฟฟาโล่หลายเท่านัก

2. Emphasizing Particles จะเกิดในตำแหน่งหลัง Intensifying Particles\* ทางด้านความหมายไม่แตกต่างกันมากนัก เช่น สนุกจังเลย , อากาศที่นี้ร้อนกว่าเมืองบัฟฟาโล่หลายเท่านักนะ

3. Hortative Particles จะบอกว่าประโยคนั้น มีลักษณะเป็นประโยคคำสั่ง อ้อนวอน ชักชวน หรือบีบบังคับ และจะเกิดหลัง Emphasizing Particles เช่น ทำเดี๋ยวนี้เลยเชียว , นึกภาพเอานะที

4. Definite Particles จะเกิดในตำแหน่งหลัง Hortative Particles แต่เกิดหน้า Question Particles เช่น ทำอย่างนี้เชียวแหละหรือ

5. Question Particles จะใช้ในการเปลี่ยนประโยคบอกเล่าให้เป็นประโยคคำถาม ตอบรับ-ปฏิเสธ เช่น ขอบรคระดาษนี้มีัย , เธอไม่มีเวลาพักฝอนละหรือ

6. Post-question Particles มีเพียงคำเดียว คือ /แล้ว/ ใช้ในตำแหน่งหลัง Question Particles มีความหมายในลักษณะกึ่งถามหรือบางครั้งแสดงว่า ผู้พูดกำลังรำคาญ ในภาษาพูดอาจเปลี่ยนแปลงเป็น /ละ/ หรือ /ลา/ ก็ได้ เช่น อยากกินอะไรเล่า , พูดมาซิเล่า

7. Status Particles เป็นคำที่แสดงความรู้สึกเมื่อใช้พูดกับผู้ที่มีความเท่ากันหรือสูงกว่า หรือ เป็นคำที่แสดงความรู้สึกไม่สบายใจเมื่อใช้พูดกับผู้ที่สนิทสนมมากๆ หรือในกลุ่มผู้ชายด้วยกัน การเลือกใช้ Status Particles ขึ้นอยู่กับเพศ ฐานะทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังด้วย เช่น นั่งลงชิคะ , พูดไปชิยะ , กูเองวะ

จากงานวิจัยที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า คำลงท้ายเป็นคำที่มีตำแหน่งอยู่ท้ายประโยค ทำหน้าที่ช่วยเสริมความหมายของประโยค โดยบอกเจตนาของผู้พูดว่าต้องการทักทายหรือขอเรื่อง

---

\* คำลงท้ายที่จะปรากฏร่วมกับคำลงท้ายอื่นๆ ได้นั้น จะต้องขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ทางความหมายและทางรูปประโยค

และช่วยบอกท่าทีของผู้พูดว่า ผู้พูดมีความรู้สึกอย่างไร นอกจากนี้ ยังเสริมความหมายของทั้งประโยคในแง่ของการบอกสถานภาพระหว่างผู้พูดและผู้ฟังเสมอหรือคุ้นเคยสนิทสนมกันหรือไม่ เพียงใด

### คำเรียกขาน (address term)

ม.ร.ว.กัลยา ติงศภัทย์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2531) ศึกษาเรื่องการใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับคำเรียกขานว่า คำเรียกขานคือ คำหรือวลีที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟัง หรือผู้ที่เขาพูดด้วย อาจมีรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่ปรากฏนับตั้งแต่คำนำหน้า เช่น *คุณ* และจบลงที่คำลงท้ายเช่น *ครับ* ดังตัวอย่าง *คุณแม่ครับ* นับเป็นคำเรียกขานคำหนึ่งหรืออาจมีรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งที่สามารถปรากฏระหว่างคำนำหน้า กับ คำลงท้ายก็ได้ เช่น *แม่* ก็นับเป็นคำเรียกขานคำหนึ่ง

คำเรียกขานในภาษาไทย อาจมีรูปแบบได้หลายแบบ ม.ร.ว. กัลยา และ อมราได้สร้างกฎรวมแสดงรูปแบบทั้งหมดของคำเรียกขาน ดังนี้

- |     |            |       |                    |
|-----|------------|-------|--------------------|
| (1) | คำเรียกขาน | ----- | ก + (ข)            |
| (2) | ข          | ----- | คำลงท้าย           |
| (3) | ก          | ----- | (1) 2) 3) 4) 5) 6) |
| (4) | 1          | ----- | คำนำหน้า           |
| (5) | 2          | ----- | คำเรียกญาติ        |
| (6) | 3          | ----- | ยศ                 |
| (7) | 4          | ----- | ตำแหน่ง/อาชีพ      |
| (8) | 5          | ----- | ชื่อ               |
| (9) | 6          | ----- | วลีแสดงความรู้สึก  |

กฎข้อที่ (1) หมายความว่า คำเรียกขานประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วน ก.ซึ่งต้องปรากฏเสมอ และส่วน ข. ซึ่งอาจปรากฏหรือไม่ก็ได้ เครื่องหมายวงเล็บ ( ) ใช้กันทั่วไปในการเขียนกฎหมายความว่า มีหรือไม่มีก็ได้ (optional)

กฎข้อที่ (2) หมายความว่า ส่วนประกอบ ข. คือ คำลงท้าย

กฎข้อที่ (3) หมายความว่า ส่วนประกอบ ก. นั้น อาจเป็น 1 ตัวเล็ก ตั้งแต่ 1 ถึง 6 หรือตัวเล็กโดยผสมกับอีกตัวเล็กก็ได้ แต่ต้องเรียงลำดับตั้งแต่ 1 ถึง 6 เครื่องหมายวงเล็บเกี่ยวกัน ( ) ใช้ในการเขียนกฎ หมายความว่า ต้องมีอย่างน้อย 1 ตัวเล็ก

กฎข้อที่ (4) ถึงข้อที่ (9) ระบุว่า ตัวเล็ก 1 ถึง 6 คือคำอะไรบ้าง

จากกฎ 9 ข้อข้างต้น อาจสรุปได้ว่า คำเรียกขานในภาษาไทยอาจมีคำลงท้ายเป็นส่วนประกอบหรือไม่ก็ได้

คำเรียกขานอาจแบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ตามกฎที่แสดง คือประเภทที่มีส่วนประกอบเป็นคำประเภทหนึ่งประเภทใดเพียง 1 คำเท่านั้น และคำเรียกขานที่ประกอบด้วยคำตั้งแต่ 2 ประเภทขึ้นไป ส่วนประกอบทั้งหมดจะได้แจ่มแจ้งและนิยาม ดังต่อไปนี้

### 1. ชื่อ

ชื่อ เป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของคำเรียกขาน ที่พบส่วนใหญ่เป็น “ชื่อตัว” หรือ “ชื่อจริง” หรือที่ตรงกับภาษาอังกฤษว่า first name แปลว่า “ชื่อแรก” เช่น จันทนา รองลงมาคือ “ชื่อเล่น” เช่น ตึก หรือ “ชื่อย่อ” เช่น ส (ย่อมาจากสุชาติดา) เป็นต้น ที่พบน้อยที่สุดได้แก่ “ราชทินนาม”

### 2. คำเรียกญาติ

คำเรียกญาติ หมายถึงคำที่แสดงความสัมพันธ์โดยเชื้อสายหรือโดยการแต่งงาน ที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังที่เป็นญาติจริง หรือผู้อื่นที่ไม่ใช่ญาติแต่ผู้พูดเปรียบเทียบว่าเหมือนญาติ เช่น เรียกแม่ ว่า แม่ เรียก ยาย ว่า ยาย หรือเรียกหญิงสูงอายุคราวยายของตนว่า ยาย เป็นต้น

อนึ่ง มีคำบางคำได้แก่คำว่า พ่อ แม่ ตา ยาย ที่ผู้พูดใช้เรียกบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ พ่อ แม่ ตา ยาย ของตน หรือไม่ใช่บุคคลที่สามารถเทียบได้กับ พ่อ แม่ ตา ยาย ของตน คำเหล่านี้ส่วนใหญ่ปรากฏหน้าชื่อและใช้เรียกลูกหลานหรือเพื่อน เช่น พ่อจุก ยายนิด เป็นต้น คำว่า พ่อ แม่ ตา ยาย เหล่านี้ไม่ถือเป็นคำเรียกญาติ แต่จะถือเป็นคำสรรพนาม/คำนำหน้า ซึ่งเป็นคนละประเภทกับที่เป็นคำเรียกญาติ

### 3. ยศ

ยศ หมายถึง เครื่องกำหนดฐานะหรือชั้นของบุคคล เช่น จ่า หมู่ พระยา คุณหญิง เป็นต้น

#### 4. อาชีพ/ตำแหน่ง

ตำแหน่ง หมายถึง ฐานะหรือหน้าที่การงาน เช่น นายอำเภอ ส่วนอาชีพนั้น หมายถึง คำเรียกงานที่ระบุอาชีพของผู้ฟัง เช่น หมอ ในที่นี้คำทั้งสองถูกจัดไว้ในประเภทเดียวกัน เพราะคาบเกี่ยวกันอยู่ เช่น นายอำเภอ อาจถือได้ว่าเป็นทั้งตำแหน่งและอาชีพ คำว่า เพื่อน และ ทิด ก็ จัดไว้ในประเภทนี้ด้วย

#### 5. วลีแสดงความรู้สึก

วลีแสดงความรู้สึก คือ ข้อมูลที่ผู้พูดใช้เป็นคำเรียกงานหรือส่วนประกอบหนึ่งของคำเรียกงาน เพื่อแสดงความรู้สึกพิเศษต่อผู้ฟัง เช่น ที่รัก น้อยยอดรักของพี่ เป็นต้น

#### 6. สรรพนาม/คำนำหน้า

สรรพนาม หมายถึง คำที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังซึ่งไม่ใช่คำที่อยู่ในประเภทที่ได้กล่าวมาแล้ว (1-5) เช่น ท่าน คุณ ได้เท่า ไฉน พ่อคุณ พ่อเจ้าประคุณ

คำนำหน้า คือ คำที่มักปรากฏหน้าส่วนประกอบอื่นของคำเรียกงาน ส่วนใหญ่เป็นคำระบุเพศ หรือ สถานภาพของผู้ฟัง เมื่อเทียบกับผู้พูดว่าสูงหรือต่ำกว่า เช่น อี คุณ นาง เนื่องจากคำนำหน้าและคำสรรพนามคาบเกี่ยวกัน กล่าวคือ มีคำสรรพนามหลายคำที่ อาจใช้เป็นคำนำหน้า ม.ร.ว. กัลยาและอมราจึงจัดกลุ่มคำทั้ง 2 พวกไว้ในกลุ่มเดียวกัน เรียกว่า สรรพนาม/คำนำหน้า

#### 7. คำลงท้าย

คำลงท้าย คือคำที่มักแสดงความรู้สึก หรือแสดงความสนิทสนมที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง ใช้ประกอบส่วนประกอบอื่นๆ ของคำเรียกงานและต้องปรากฏอยู่ข้างท้ายเสมอ

ม.ร.ว. กัลยา และ อมรา กล่าวว่า การใช้คำเรียกงานนั้นแตกต่างกันตามความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ซึ่งอาจแบ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 3 แบบ คือ

1. ความสัมพันธ์แบบสมดุลง ได้แก่ ความสัมพันธ์ที่แสดงว่าผู้พูดและผู้ฟังเท่าเทียมกัน เป็นความสัมพันธ์ที่ผู้พูดกับผู้ฟังมองอีกฝ่ายว่ามีบทบาทเหมือนตน ความสัมพันธ์ประเภทนี้ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อน คู่รัก คนที่รู้จักกัน และคนที่ไม่รู้จักกัน

2. ความสัมพันธ์แบบไม่สมดุล หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน ผู้พูดอาจมีสถานภาพสูงหรือต่ำกว่าผู้ฟังก็ได้ แต่ไม่เท่ากัน การมีสถานภาพสูงกว่านั้นอาจเนื่องด้วยมีอายุ ประสบการณ์มากกว่าหรือมีอำนาจและบุญคุณเหนืออีกฝ่าย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างญาติผู้ใหญ่กับญาติผู้น้อย ความสัมพันธ์ระหว่างสามีกับภรรยา ซึ่งตามขนบธรรมเนียมประเพณีไทยที่ได้ถือปฏิบัติกันมานั้น สามีย่อมเป็นที่เคารพของภรรยา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา หรือนายกับบ่าว ความสัมพันธ์ระหว่างครูกับศิษย์ เป็นต้น

3. ความสัมพันธ์แบบเป็นกลาง หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ไม่ถือความสูงหรือต่ำกว่าของผู้พูดและผู้ฟังเป็นเรื่องสำคัญ หรือเป็นความสัมพันธ์ที่ไม่แสดงชัดเจนว่าผู้พูดหรือผู้ฟังสูงหรือต่ำกว่าอีกฝ่าย เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

ม.ร.ว.กัลยาและอมรา กล่าวสรุปว่า ถึงแม้การใช้คำเรียกขานจะแปรไปตามบทบาทของผู้พูดและผู้ฟัง แต่พบว่ารูปแบบคำเรียกขานที่ใช้มากที่สุดมี 3 รูปแบบในความสัมพันธ์แบบต่างๆ ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ได้แก่ คำนำหน้า คำนำหน้า+ชื่อ และ ชื่อ การใช้คำเรียกขานทั้ง 3 รูปแบบนี้แสดงลักษณะที่สำคัญ 2 ลักษณะในความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังคือ ในความสัมพันธ์แบบสมดุล การใช้ ชื่อ แสดงความสนิทสนมสูงสุด รองลงมาคือ คำนำหน้า+ชื่อ และที่แสดงความสนิทสนมน้อยที่สุดได้แก่ คำนำหน้า ในความสัมพันธ์แบบไม่สมดุลการใช้ ชื่อ แสดงความมีอำนาจหรือความไม่เคารพ ที่ผู้ใหญ่แสดงเวลาพูดกับผู้น้อย ผู้น้อยที่แสดงความเคารพมากที่สุดเรียกผู้ใหญ่ด้วย สรรพนามฯ ถ้าเคารพน้อยลงก็ใช้ คำนำหน้า+ชื่อ แต่ไม่พบว่าผู้น้อยเรียกผู้ใหญ่โดยใช้ ชื่อ แต่ลำพัง ยกเว้นที่ใช้โดยภรรยา

ม.ร.ว.กัลยาและอมรา สรุปโดยทั่วไปว่า การใช้ ชื่อ ในการเรียกขานในภาษาไทยในมิติหนึ่งเป็นการแสดงความสนิทสนม และอีกมิติหนึ่งเป็นการแสดงอำนาจเหนือกว่า หรือความไม่เคารพ โดยปกติแล้ว การใช้ ชื่อ แต่ลำพังเป็นลักษณะของการที่ผู้ใหญ่เรียกขานผู้น้อยหรือคนเท่ากันเรียกขานกันเพื่อแสดงความสนิทสนม โดยปกติ ผู้น้อยไม่ใช้ ชื่อ แต่ลำพังเรียกผู้ใหญ่ แต่อาจใช้ ชื่อ ตามหลังคำเรียกขานอื่น เช่น คำนำหน้า คำเรียกญาติ หรือ อาชีพ/ตำแหน่ง เป็นต้น ซึ่งก็เป็น การแสดงความเคารพน้อยลง ดังนั้น การใช้ คำเรียกญาติ+ชื่อ เช่น ป้าน้อยคะ ย่อมเป็นการแสดงความเคารพน้อยกว่า คำเรียกญาติ แต่ลำพัง เช่น ป้าคะ การใช้ อาชีพ/ตำแหน่ง+ชื่อ เช่น หมอ สันติครับ ย่อมเป็นการแสดงความเคารพน้อยกว่า อาชีพ/ตำแหน่ง แต่ลำพัง เช่น หมอครับ

## คำทักทาย (greeting term)

คำจำกัดความของคำทักทาย ได้มีผู้ให้ไว้ต่างๆ กัน เช่น

เรย์มอนด์ เฟิร์ธ (Raymond Firth, 1972 อ้างใน Laver, 1981) ได้กล่าวถึงการทักทายว่าการทักทาย เป็นการใช้ภาษาตามกิจวัตรประจำวัน ที่คนในสังคมใช้ตามมารยาททางสังคม เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับคนที่มา เป็นเพียงระบบสัญญาณในการพูดตามแบบแผนสังคมที่ไม่สื่อความหมายใด

ปรียา วงศ์ขมทอง (Wongkhomthong, 1985) ศึกษาการใช้ถ้อยคำแบบแผนในภาษาญี่ปุ่นเปรียบเทียบกับภาษาไทย ได้เสนอความหมายของ “คำทักทาย” ไว้ 3 ข้อ ดังนี้ คือ 1) เป็นคำที่แสดงมารยาททางสังคมเมื่อเวลาพบคนที่รู้จัก เช่น เพื่อน เจ้านาย 2) เป็นคำแบบแผนที่ใช้สืบทอดกันมาเป็นเวลาช้านาน จึงไม่คงความหมายเดิมตามตัวอักษร เช่น ในภาษาญี่ปุ่นใช้คำว่า “Ohayoo gozaimasu” ทักทายกันช่วงเวลาเช้าก่อนเที่ยง แม้ว่าความหมายเดิมตามตัวอักษรจะหมายถึง “แต่เช้าเชียวนะ” 3) เป็นคำที่ใช้เพื่อการทักทายเท่านั้น ไม่ใช่การสื่อสารเอาความจริงใดๆ จากผู้ฟัง เป็นเพียงกฎเกณฑ์ของสังคม ซึ่งยึดถือเป็นประเพณีสืบทอดกันมา

ชนินทร วิริยะพันธ์ (2533) ศึกษารูปแบบคำขึ้นต้นจดหมายส่วนตัวในภาษาไทย ได้พูดถึงการทักทายว่า เมื่อบุคคล 2 คนพบกัน ก่อนที่จะเริ่มต้นพูดคุยกัน หรือเป็นเพียงการพบกันโดยบังเอิญก็มักจะมีการทักทายกันก่อนตามขนบธรรมเนียมประเพณีที่สืบทอดกันมาแต่ครั้งบรรพบุรุษ ซึ่งการทักทายอาจจะกระทำได้โดยการใช้ภาษาพูด เช่น “สวัสดี” หรืออาจโดยภาษาท่าทาง เช่น การยิ้มให้ หรือการก้มศีรษะไว้ในกรณีของผู้ที่มีอาวุโสกว่าตน

จากคำจำกัดความดังกล่าวข้างต้น สมจินต์ เขียวชาญ (2540) ซึ่งศึกษาการใช้คำทักทายในภาษาไทยกรุงเทพฯปัจจุบัน สรุปว่า คำทักทาย คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวกับผู้ฟังเป็นครั้งแรกเมื่อเวลาพบหน้ากัน ก่อนจะเริ่มต้นการสนทนา เป็นคำที่ไม่มีมีความหมายตามรูปศัพท์ (lexical meaning) แต่มีความหมายทางสังคม จึงมักเป็นคำแบบแผนซึ่งคนในสังคมใช้เป็นกิจวัตรประจำวันเพื่อแสดงมารยาทหรือสร้างความสัมพันธ์กับผู้ฟังโดยไม่สื่อความหมายตามรูปคำหรือตัวอักษร เช่น สวัสดี เป็นไง กินข้าวแล้วยัง ไปไหน เป็นต้น

สมจินต์พบว่า รูปแบบคำทักทายในภาษาไทยกรุงเทพฯปัจจุบันมี 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ *ไม่ใช้ถ้อยคำเลย* กับ *ใช้ถ้อยคำประเภทต่างๆ* ในรูปแบบที่ *ใช้ถ้อยคำประเภทต่างๆ* ยังแบ่งย่อยได้

เป็น 6 ประเภท คือ 1) คำอุทานเท่านั้น เช่น “อ้าว” “เฮ้” “อึ้งตาย” 2) คำเรียกขานเท่านั้น เช่น “เอ” “คุณแม่ฮะ” “ไอ้บ้า” 3) คำแบบแผนเท่านั้น เช่น “เป็นไง” “ว่าไง” “สวัสดิ์ค่ะ” 4) คำอุทาน+คำเรียกขาน เช่น “เฮ้..ตั้ม” “อ้อ..หนู” 5) คำเรียกขาน+คำแบบแผน เช่น “เอ..เป็นไงมั่ง” 6) คำแบบแผน+คำเรียกขาน เช่น “ว่าไง..แม่” “เป็นไง..ตั้ม” “สวัสดิ์ฮะ พี่เทอม” “สวัสดิ์ครับ...คุณแม่”

สมจินต์กล่าวว่า การใช้รูปแบบต่างๆ ของคำทักทายในภาษาไทย จะแตกต่างกันไปตามบทบาทความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง 3 แบบ คือ เมื่อทักทายผู้ที่เท่ากัน รูปแบบที่ใช้มากที่สุดคือ คำอุทานเท่านั้น เมื่อทักทายผู้ที่ต่ำกว่า รูปแบบที่ใช้มากที่สุดคือ คำอุทาน+คำเรียกขาน เมื่อทักทายผู้ที่สูงกว่า รูปแบบที่ใช้มากที่สุดคือ คำเรียกขานเท่านั้น และเมื่อพิจารณาคุณภาพรวมการใช้รูปแบบคำทักทายในภาษาไทยกรุงเทพฯปัจจุบัน อาจกล่าวได้ว่า ถูกกำหนดโดยลักษณะความสัมพันธ์ 2 ลักษณะ ตามที่ปรากฏในงานวิจัยเรื่องการใช้คำเรียกขานในภาษาไทยของกัลยาและอมราคือ 1) ความเคารพ 2) ความสนิทสนม กล่าวคือ การใช้คำอุทานเท่านั้น เป็นรูปแบบที่ผู้พูดจะใช้ทักทายผู้ฟังที่เท่ากันเพื่อแสดงความสนิทสนมมากได้แก่ ผู้ฟังที่มีบทบาทเท่ากัน เช่น เป็นเพื่อน หรือผู้ฟังที่มีอายุเท่ากันรวมทั้งผู้ฟังที่เป็นเพศเดียวกันกับผู้พูดซึ่งถือได้ว่าสนิทสนมต่อกัน ในทางตรงข้าม การใช้ คำเรียกขานเท่านั้น หรือ คำอุทาน+คำเรียกขาน จะแสดงความสนิทสนมน้อยลงกับผู้ฟังที่มีบทบาทเท่ากัน หรือ ผู้ฟังที่มีอายุเท่ากัน รวมทั้งผู้ฟังที่ต่างเพศกันด้วย และในความสัมพันธ์แบบไม่สมดุลที่ผู้พูดอาจอยู่สูงหรือต่ำกว่าผู้ฟัง รวมทั้งมีอายุมากกว่าหรือน้อยกว่า จะเป็นเครื่องหมายแสดงความไม่เท่าเทียมกัน และอาจรวมถึงความสนิทสนมน้อยลง

งานวิจัยเกี่ยวกับคำลงท้าย คำเรียกขาน และคำทักทายทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจะได้นำมาประกอบการวิเคราะห์สำหรับงานวิจัยนี้ต่อไป โดยเฉพาะงานวิจัยเกี่ยวกับคำทักทายซึ่งเป็นงานวิจัยที่ศึกษารูปแบบคำทักทายในรูปของภาษาเขียน หรือในรูปของภาษาพูดที่คู่สนทนามีการพบกันแบบเผชิญหน้า ซึ่งอาจมีความเหมือนหรือแตกต่างไปจากการทักทายกันทางโทรศัพท์ ที่คู่สนทนา มองไม่เห็นกัน ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลการวิจัยดังกล่าวมาเป็นแนวทางในการศึกษาในส่วนของ การทักทายและกลวิธีที่พบในขั้นตอนการทักทายต่อไป



## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอนต่าง ๆ โดยเริ่มจากการเก็บข้อมูล จัดระเบียบข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 การเก็บข้อมูล

ในขั้นตอนของการเก็บข้อมูลผู้วิจัยเริ่มจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่จะนำมาศึกษา กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำเครื่องมือที่จัดทำขึ้นไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

##### 3.1.1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งใช้ภาษาไทยกรุงเทพฯ ในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน จำนวนทั้งสิ้น 30 คน เป็นชาย 7 คน หญิง 23 คน แบ่งออกเป็นอาชีพต่างๆ ได้ดังนี้ คือ ข้าราชการ 10 คน ลูกจ้างของบริษัท, ห้างร้านเอกชน 15 คน และนักศึกษา 5 คน สำหรับวิธีการในการเลือกกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกจากบุคคลที่ผู้วิจัยรู้จัก และมีความสมัครใจที่จะเป็นกลุ่มตัวอย่างให้กับผู้วิจัย เนื่องจากในการเก็บข้อมูลการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์นั้น จะต้องมีการบันทึกบทสนทนา ระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง กลุ่มตัวอย่างอาจรู้สึกว่าการถูกรบกวนความเป็นส่วนตัวและไม่เคารพในสิทธิส่วนบุคคล นอกจากนี้ อาจก่อให้เกิดความผิดทางกฎหมายตามมาได้ ถ้าเป็นการบันทึกโดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงดังกล่าว

##### 3.1.2 การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาเรื่องการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยนี้ ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่าง เฉพาะในส่วนของการโทรออก โดยกลุ่มตัวอย่างจะ

โทรศัพท์ไปหาบุคคลต่าง ๆ ที่มีความคุ้นเคยกับกลุ่มตัวอย่าง ในระดับที่แตกต่างกัน และเปิดการสนทนากับบุคคลเหล่านี้ พร้อมทั้งบันทึกเทปขณะมีการสนทนา

ในการบันทึกเทปนั้น เนื่องจากผู้วิจัยประสบปัญหาในการจัดหาเครื่องมือที่ใช้ในการดักฟังทางโทรศัพท์เพราะเป็นเครื่องมือที่ไม่ได้รับอนุญาตให้มีการจำหน่ายตามร้านค้าทั่วไปและจะมีใช้เฉพาะกับหน่วยงานของทางราชการ ที่มีการดำเนินงานในทางลับเพื่อหาข่าวเท่านั้น ประกอบกับการใช้เครื่องมือชนิดนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาทางกฎหมายได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกบันทึกเทปโดยการใช้ speaker phone แทน โดยผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ผ่านทาง speaker phone พร้อมกับบันทึกเทปขณะที่มีการสนทนา วิธีการบันทึกนั้นจะเริ่มบันทึกตั้งแต่การหมุนหรือกดปุ่มโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่างไปหาบุคคลที่ต้องการติดต่อจนกระทั่งมีผู้มารับโทรศัพท์และมีการสนทนากันขึ้นและสิ้นสุดการบันทึกเมื่อการสนทนาผ่านไปประมาณ 1 นาที การที่ผู้วิจัยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างบันทึกเทปตามช่วงระยะเวลาดังกล่าว เนื่องจาก เป็นระยะเวลาที่ผู้วิจัยพบว่า เหมาะสม ไม่สั้นเกินไปและมีระยะเวลาพอที่จะครอบคลุมการเปิดการสนทนาก่อนที่จะเข้าสู่หัวข้อการสนทนาต่อไป

เนื่องจากในงานวิจัยนี้ไม่เพียงแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในแต่ละขั้นตอน แต่ยังต้องการศึกษา อิทธิพลของความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟัง ที่ผู้วิจัยเชื่อว่าเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่กำหนดขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ กับบุคคลที่กลุ่มตัวอย่างมีระดับของความคุ้นเคยที่แตกต่างกัน โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง ออกเป็น 4 ระดับ คือ 1) ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันมาก 2) ผู้พูดผู้ฟัง มีความคุ้นเคยปานกลาง 3) ผู้พูดผู้ฟัง มีความคุ้นเคยน้อย 4) ผู้พูดผู้ฟัง ไม่มีความคุ้นเคยกัน หรือ ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างโทรศัพท์ไปหาบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับกลุ่มตัวอย่างในระดับต่าง ๆ ดังกล่าว คนละ 10 ชุดข้อมูล โดยแบ่งจำนวนชุดข้อมูลในแต่ละระดับดังนี้

- |  |             |
|--|-------------|
| 1. ระดับ 1 ผู้พูดผู้ฟัง มีความคุ้นเคยกันมาก              | 3 ชุดข้อมูล |
| 2. ระดับ 2 ผู้พูดผู้ฟัง มีความคุ้นเคยปานกลาง             | 2 ชุดข้อมูล |
| 3. ระดับ 3 ผู้พูดผู้ฟัง มีความคุ้นเคยกันน้อย             | 3 ชุดข้อมูล |
| 4. ระดับ 4 ผู้พูดผู้ฟัง ไม่มีความคุ้นเคยหรือไม่รู้จักกัน | 2 ชุดข้อมูล |

สำหรับระดับของความคุ้นเคยของบุคคลในกลุ่มตัวอย่างโทรศัพท์ไปหา ผู้วิจัยได้เลือกที่จะให้กลุ่มตัวอย่าง เป็นผู้พิจารณาด้วยตนเองว่า ผู้ที่กลุ่มตัวอย่างโทรไปหาเพื่อเปิดการสนทนานั้น มีความสัมพันธ์ในระดับใดกับกลุ่มตัวอย่าง ขณะเดียวกัน ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามขึ้นเพื่อค้นหาข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ระดับของความคุ้นเคยว่ามีปัจจัยใดบ้างที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างจัดระดับความคุ้นเคยของผู้ฟังแตกต่างกัน โดยสอบถามเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟัง, ระยะเวลาที่ผู้พูดผู้ฟังรู้จักกัน, ความถี่ในการติดต่อกันระหว่างผู้พูดผู้ฟัง และสาเหตุที่ผู้พูดพิจารณาให้บุคคลที่ตนเองโทรไปหา เพื่อเปิดการสนทนานั้น มีความคุ้นเคยในระดับใด การที่ผู้วิจัยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้พิจารณา แบ่งระดับของความคุ้นเคยด้วยตนเองเช่นนี้ มีข้อดี คือ ทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่เป็นธรรมชาติ ตรงตามความเป็นจริง ซึ่งเป็นขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาที่เกิดขึ้นจริง ๆ ในสังคมนั้น ๆ ( รายละเอียดแบบสอบถามดูได้จาก ภาคผนวก ข )

### 3.1.3 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยมีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลดังนี้

ขั้นที่ 1 ผู้วิจัยพบบุคคลเป้าหมาย 30 คน ที่ผู้วิจัยใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย รายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล อธิบายวิธีการในการบันทึกข้อมูล เมื่อมีการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย และขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล

ขั้นที่ 2 กลุ่มตัวอย่างโทรศัพท์ไปหาบุคคลต่างๆ ที่มีความคุ้นเคยกับกลุ่มตัวอย่างตามระดับความคุ้นเคยที่ได้กำหนดไว้คนละ 10 ชุดข้อมูล พร้อมบันทึกเสียงขณะที่มีการเปิดการสนทนา ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ระหว่างเดือนเมษายน 2543 – พฤษภาคม 2543

ขั้นที่ 3 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนจะไม่นำมาวิเคราะห์

## 3.2 การจัดระเบียบข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนที่ต้องการแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลจากเทปบันทึกเสียง มาถอดเป็นตัวอักษร จากนั้นนำข้อมูลที่ได้รับการถอดเป็นตัวอักษรแล้ว มาจัดระเบียบข้อมูล โดย

พิจารณาในรายละเอียดของแต่ละชุดข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง มีทั้งกรณีที่เป็น การติดต่อตรงตามจุดหมายที่ต้องการ และกรณีที่ไม่เป็นการติดต่อ ที่ไม่ตรงตามจุดหมายที่ต้องการ เช่น ผู้โทรต่อโทรศัพท์ผิดหรือผู้รับไม่ใช่บุคคลที่ตนต้องการติดต่อกับ ผู้วิจัยจะเลือกนำเฉพาะกรณีที่เป็น การติดต่อตรงตามจุดหมายที่ต้องการ มาใช้ในการวิเคราะห์ต่อไปเพื่อศึกษาว่า ผู้โทรมีการเปิดการสนทนาอย่างไร ซึ่งพบว่า ข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างกรณีที่เป็น การติดต่อตรงตามจุดหมายที่ต้องการนี้มีจำนวนทั้งหมด 300 ชุดข้อมูล ( กลุ่มตัวอย่าง 30 คน แต่ละคนเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์กับบุคคลต่างๆ 10 ครั้ง =  $30 / 10$  )

ข้อมูลที่ได้รับการจัดระเบียบแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ต่อไป โดยพิจารณาว่า ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในแต่ละบทสนทนานั้น มีขั้นตอนในการเปิดการสนทนาเป็นอย่างไร และแต่ละขั้นตอนมีกลวิธีในการเปิดการสนทนาเป็นอย่างไร และสรุปเป็นภาพรวมขั้นตอนและกลวิธีที่ผู้สนทนามาใช้ในแต่ละขั้นตอนที่คาดว่าจะพบได้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยต่อไป

จากนั้น ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ เพื่อความสะดวกในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาจัดระเบียบโดยแยกเป็น 4 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันมาก กลุ่มผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยปานกลาง กลุ่มผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยน้อย และกลุ่มผู้พูดผู้ฟังไม่มีความคุ้นเคยหรือไม่รู้จักกัน (ระดับความคุ้นเคยนี้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้พิจารณาด้วยตนเอง ดังได้กล่าวไว้ในหัวข้อที่ 3.1.2 ) ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนข้อมูลจำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับความคุ้นเคย	จำนวน	ร้อยละ
ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยมาก	90	30
ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยปานกลาง	60	20
ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยน้อย	90	30
ผู้พูดผู้ฟังไม่มีความคุ้นเคย ,ไม่รู้จักกัน	60	20
รวม	300	100

ข้อมูลทั้ง 4 กลุ่มดังกล่าว จะนำมาวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์กับขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยต่อไป

### 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยจัดระเบียบข้อมูลที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 3.3.1 วิเคราะห์ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย

ผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในแต่ละบทสนทนา โดยวิเคราะห์ที่ละผลัดจนสิ้นสุดการเปิดการสนทนาและนำมาเปรียบเทียบกับขั้นตอนการเปิดการสนทนาที่มีผู้ศึกษาไว้และสรุปเป็นภาพรวมขั้นตอนที่คาดว่าจะพบได้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย โดยผู้วิจัยยึดแนวทางการวิเคราะห์ตามงานวิจัยของเชกกลอฟ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนการเรียก/ตอบ ผู้วิจัยจะเริ่มวิเคราะห์ตั้งแต่เสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้นจนกระทั่งมีผู้มารับสายหรือตอบสนองต่อเสียงเรียกนั้น นั่นคือ เริ่มตั้งแต่ผลัดที่ 00 (เสียงกริ่งโทรศัพท์) จนถึงผลัดที่ 01 (การตอบรับโทรศัพท์ของผู้รับ)

ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ผู้วิจัยจะเริ่มวิเคราะห์ทันทีหลังจากขั้นตอนการเรียก/ตอบ โดยเริ่มวิเคราะห์ตั้งแต่ผลัดที่สองของการสนทนา (ผลัดแรกของผู้โทร) และสิ้นสุดลงเมื่อคู่สนทนามีการจดจำกันและกันได้ ซึ่งอาจมีการใช้ผลัดในการสนทนาเพื่อจดจำกันและกันได้อย่างน้อยที่สุดตั้งแต่ 2 ผลัดขึ้นไปจนถึงมากที่สุด 6 ผลัด นั่นคือ ผลัดที่ 02 เป็นต้นไปจนถึงผลัดที่คู่สนทนาจำกันได้ซึ่งอาจเป็นผลัดที่ 03, 04, 05 หรือ 06

ขั้นตอนการทักทาย เนื่องจากขั้นตอนการทักทายจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อคู่สนทนาทั้งสองฝ่ายจดจำกันและกันได้ (Schegloff, 1986) ดังนั้น การวิเคราะห์ขั้นตอนนี้ ผู้วิจัยจะเริ่มวิเคราะห์หลังจากขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ โดยเริ่มวิเคราะห์ในผลัดแรกทันทีที่ผู้พูดกล่าวทักทายผู้ฟังและสิ้นสุดลงเมื่อผู้ฟังมีการทักทายตอบกลับมา ซึ่งมีการใช้ผลัดในการทักทายกัน 2 ผลัดการสนทนา นั่นคือ เริ่มตั้งแต่ผลัดที่ 04, 05, 06 หรือ 07 ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่าขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้จะสิ้นสุดลง

ในผลัดใด เช่น ถ้าสิ้นสุดลงในผลัดที่ 03 ขั้นตอนการทักทายก็จะเริ่มขึ้นในผลัดที่ 04 และสิ้นสุดลงในผลัดที่ 05 เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนนี้อาจไม่ปรากฏการนำมาใช้ได้ถ้าคู่สนทนาไม่มีการทักทายกัน

ขั้นตอนการโอภาปราศรัย เป็นขั้นตอนท้ายสุดก่อนเข้าสู่หัวข้อการสนทนา ผู้วิจัยจะเริ่มวิเคราะห์ทันทีในผลัดแรกหลังการทักทายกันของคู่สนทนาสิ้นสุดลงและดำเนินต่อไปจนผู้โทรเข้าสู่หัวข้อการสนทนา ซึ่งอาจมีผลัดในการสนทนาเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้อย่างน้อยตั้งแต่ 2 ผลัดขึ้นไปจนถึงมากที่สุด 8 ผลัดการสนทนา อย่างไรก็ตาม ขั้นตอนนี้อาจไม่ปรากฏถ้าผู้โทรไม่มีการโอภาปราศรัยแต่เลือกที่จะข้ามขั้นตอนนี้และนำเข้าสู่หัวข้อการสนทนาเลย

แนวทางการวิเคราะห์ดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 9 (ข้อมูลที่ 22-5) \*

- |     |    |                             |
|-----|----|-----------------------------|
| (a) | 00 | เสียงกริ่งโทรศัพท์          |
|     | 01 | ก** : ฮัลโหล                |
| (b) | 02 | ข : พี่ออมเอ๋อะคะ           |
|     | 03 | ก : ครับผม                  |
|     | 04 | ข : เปิ้ลนะคะ               |
|     | 05 | ก : อ้าว! ว่างจ๊ะ           |
| (c) | 06 | ข : เอ้อ...สวัสดีค่ะ        |
|     | 07 | ก : สวัสดีครับ              |
| (d) | 08 | ข : เออ..ว่าง สบายดีรีปาวคะ |
|     | 09 | ก : ไปไหนนะครับ? ***        |
|     | 10 | ข : สบายดีรีปาวคะ           |
|     | 11 | ก : อ้อ! สบายดีครับ         |

หมายเหตุ :- \* ตัวเลขข้อมูลในวงเล็บ ตัวเลขแรกหมายถึง ลำดับที่ของกลุ่มตัวอย่าง ตัวเลขหลังหมายถึง ลำดับที่ของบทสนทนาที่กลุ่มตัวอย่างเปิดการสนทนากับบุคคลเป้าหมาย ดังนั้น ข้อมูลที่ 22-5 จึงหมายถึง ข้อมูลบทสนทนาที่ 5 ที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างคนที่ 22

\*\* ก หมายถึงผู้รับโทรศัพท์, ข หมายถึงผู้โทร

\*\*\* เครื่องหมายที่ใช้ในการวิจัยดูรายละเอียดได้จากภาคผนวก ก

12 ข : อ้อ! (0.2) เออ.. ไม่ได้คุยกันตั้งนาน

13 ก : นานเอ้อ!

14 ข : นานค่ะ (0.2) เออ..ตกลงพื่ออมจะไปนั้รึปาวคะ?

จากตัวอย่างบทสนทนาดังกล่าวข้างต้น พบว่า สามารถแบ่งขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ได้ 4 ขั้นตอน เรียงตามลำดับดังนี้

- (a) - ขั้นตอนการเรียก/ตอบ มี 2 ผลัดได้แก่ ผลัดที่ 0 และ ผลัดที่ 1 ของการสนทนา  
“ เสียงกริ่งโทรศัพท์ – ฮัลโหล “
- (b) - ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ในตัวอย่างนี้มี 4 ผลัดการสนทนา ได้แก่ ผลัดที่ 2 จนถึงผลัดที่ 5
- (c) - ขั้นตอนการทักทาย ได้แก่ ผลัดที่ 6 และผลัดที่ 7 ของการสนทนา  
“ อ้อ..สวัสดีค่ะ – สวัสดีครับ ”
- (d) - ขั้นตอนของการโอภาปราศรัย ได้แก่ ผลัดที่ 8 จนถึงผลัดที่ 13

ส่วนผลัดที่ 14 เป็นการเริ่มเข้าสู่หัวข้อการสนทนาที่จะมีต่อไปในอนาคต ผู้วิจัยจึงไม่นำมาวิเคราะห์ด้วย

เมื่อวิเคราะห์การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยจากชุดข้อมูลที่ได้ทั้งหมดแล้ว ในขั้นต่อไปผู้วิจัยจะได้แก่นับอัตราการปรากฏของแต่ละขั้นตอน เพื่อหาค่าความถี่ในการปรากฏให้อยู่ในรูปร้อยละต่อไป อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยจนครบทั้ง 300 ชุดข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยพบว่า มีบางชุดข้อมูลที่ผู้โทรมีการเปิดการสนทนา 2 ครั้ง ซึ่งได้แก่ข้อมูลกรณีที่ผู้รับโทรศัพท์ไม่ใช่บุคคลที่ผู้โทรต้องการติดต่อด้วยแต่ดำเนินการให้ผู้โทรติดต่อกับบุคคลที่ต้องการได้ในเวลาต่อมา ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 10 ( ข้อมูลที่ 7-5 )

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก : เตรียมการเสนาารักษ์ครับ
- (b) 02 ข : ครับ ขอเรียนสายพันเอกจรูญครับ

03 ก : ครับ

( 0.4 )

(a) 04 ค : ฮัลโหล

(b) 05 ข : โหล พี่ธัญเธอครับ หมอพิพัฒน์พูดพี่

06 ค : พิพัฒน์เอ้อ!

07 ข : ครับ เดี่ยวกลางวันนี่ทานข้าวที่ไหนพี่ ?

จากตัวอย่าง ผู้โทรมีการเปิดการสนทนาครั้งแรกกับผู้รับ (ก) ซึ่งการเปิดการสนทนาในครั้งนี้มี 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเรียก/ตอบ ได้แก่ ผลัดที่ 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์ และผลัดที่ 1 การตอบรับต่อเสียงกริ่งโทรศัพท์ “เตรียมการเสนารักษ์ครับ” และขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ได้แก่ผลัดที่ 2 และผลัดที่ 3 โดยในผลัดที่ 2 ผู้โทรจำได้ว่าผู้รับโทรศัพท์ (ก) ไม่ใช่คนที่ต้องการติดต่อจึงกล่าวขอสายกับผู้ที่ไม่ต้องการ ซึ่งผู้รับ (ก) ก็รับทราบความต้องการนั้นและตอบรับการร้องขอในผลัดที่ 3

ส่วนการเปิดการสนทนาครั้งที่สอง มี 2 ขั้นตอน เช่นเดียวกัน โดยขั้นตอนแรกเริ่มขึ้นเมื่อผู้โทรต้องการติดต่อมารับโทรศัพท์ โดยการกล่าว “ฮัลโหล” ในผลัดที่ 4 และเมื่อมีการกล่าวตอบรับดังกล่าว ผู้วิจัยจึงจัดให้เป็นขั้นตอนการเรียก/ตอบ เนื่องจากผู้วิจัยพิจารณาว่า แม้การเรียกจะไม่ใช่เสียงกริ่งโทรศัพท์แต่การที่ผู้รับ (ก) ไปตามผู้รับ (ค) ให้มารับโทรศัพท์ ก็ถือว่าการเรียกนี้เป็นการเรียกอย่างหนึ่ง ส่วนขั้นตอนที่ 2 ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ได้แก่ ผลัดที่ 5 และผลัดที่ 6 ในผลัดที่ 5 ผู้โทรจำได้ว่าเป็นเสียงของผู้รับ (ค) จึงกล่าวเรียกชื่อผู้รับ (ค) พร้อมกับแสดงตนเองด้วยการบอกชื่อเพื่อให้ผู้รับ (ค) ทราบว่าผู้โทรเป็นใคร ซึ่งผู้รับ (ค) ก็แสดงให้เห็นว่าจดจำผู้โทรได้ในผลัดที่ 6 ส่วนในผลัดที่ 7 เป็นหัวข้อการสนทนาผู้วิจัยจึงไม่นำมาวิเคราะห์ด้วย

จากตัวอย่าง จึงทำให้ข้อมูลนี้มีการปรากฏของขั้นตอนการเรียก/ตอบ และขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ เกิดขึ้นขึ้นตอนละ 2 ครั้ง ซึ่งข้อมูลที่มีการเปิดการสนทนา 2 ครั้งในลักษณะเช่นนี้ ผู้วิจัยพบว่า มีทั้งสิ้น 70 ชุดข้อมูล จาก 300 ชุดข้อมูล ดังนั้น จำนวนครั้งที่ผู้วิจัยต้องนำมาวิเคราะห์ และแจกนับอัตราการปรากฏของแต่ละขั้นตอน เพื่อหาค่าความถี่ในการปรากฏให้อยู่ในรูปร้อยละ มีจำนวนทั้งสิ้น  $300+70 = 370$  ครั้ง โดยใช้สูตรคำนวณต่อไปนี้

$$\text{ร้อยละการปรากฏ} = \frac{\text{จำนวนครั้งของการปรากฏของขั้นตอน}}{\text{จำนวนข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการเก็บข้อมูล}} \times 100$$



จากนั้น ผู้วิจัยจะนำร้อยละการปรากฏนำเสนอในรูปแบบตาราง เพื่อให้เห็นภาพรวมขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ดังตัวอย่าง

ตารางที่ 2 ขั้นตอนที่พบในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย

ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์	จำนวน	ร้อยละ
ขั้นตอนของการเรียก / ตอบ	370	100.00
ขั้นตอนของการแสดงตัว / จำได้	325	87.84
ขั้นตอนการทักทาย	31	8.38
ขั้นตอนการโอภาปราศรัย	141	38.11

### 3.3.2 วิเคราะห์กลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในแต่ละขั้นตอน

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ว่า ข้อความหนึ่งๆ ในแต่ละขั้นตอนนี้ประกอบด้วยกลวิธีใดบ้าง ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ที่หน่วยข้อความ โดยนำหน่วยข้อความแต่ละหน่วยมาศึกษาว่า จะสามารถจัดอยู่ในกลวิธีใด โดยพิจารณาจากรูปภาษาและความหมายของหน่วยข้อความนั้นๆ กล่าวคือ ถ้าข้อความใดมีรูปภาษาที่สามารถบอกได้ทันทีว่า เป็นกลวิธีใด ผู้วิจัยก็จะถือว่าผู้พูดแสดงกลวิธีนั้น โดยรูปภาษานี้ อาจเป็นคำ เช่น “ขอโทษ” “ขอบคุณ” หรืออาจอยู่ในรูปวลี เช่น “ขอสาย...” “มีอะไร” “ขอสอบถาม...” “กรุณาต่อ...” แต่ถ้าหน่วยข้อความใดไม่มีรูปภาษาที่สามารถบ่งกลวิธีได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยก็พิจารณาความหมายของหน่วยข้อความนั้นเพื่อตีความแล้วจำแนกเป็นกลวิธี ในกรณีนี้ อาจเป็นไปได้ที่หน่วยข้อความดังกล่าวสามารถตีความได้หลายอย่าง ซึ่งผู้วิจัยจะตีความหน่วยข้อความดังกล่าวให้ใกล้เคียงกับความหมายที่ผู้พูดต้องการจะสื่อมากที่สุด ดังตัวอย่าง

#### ตัวอย่างที่ 11 (ข้อมูลที่ 1-6)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก : ฮัลโหล  
02 ข : ฮัลโหล  
03 ก : ฮัลโหล

- (b) 04 ข : คุณวิชิตรีปาวคะ?  
 05 ก : ใช่ครับ พี่อุ๋นเรื่อนรีปาวครับ  
 06 ข : ค่ะ ใช่ค่ะ

จากตัวอย่าง กลวิธีที่พบในขั้นตอนของการเรียก/ตอบ (ผลัดที่ 0 และผลัดที่ 1 ส่วนผลัดที่ 2 และผลัดที่ 3 เป็นถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวซ้ำเนื่องจากไม่ได้ยินเสียงกันและกัน) ได้แก่การตอบรับโดยใช้คำตอบรับโดยคำยืมภาษาอังกฤษ “ ฮัลโหล “ กลวิธีที่พบในขั้นตอนของการแสดงตัว/จำได้ (ผลัดที่ 4 ถึงผลัดที่ 6) ได้แก่ การถามตรงเพื่อยืนยันตัวบุคคล “ คุณวิชิตรีปาวคะ? “ ซึ่งในที่นี้เป็น การแสดงว่าผู้โทรจำผู้รับโทรศัพท์ที่ได้แต่ไม่มั่นใจจึงถามออกไปเพื่อยืนยัน ขณะเดียวกันผู้รับก็ใช้กลวิธีเดียวกันกับผู้โทร (ผลัดที่ 5) หลังจากการตอบตรงว่าใช่คนเดียวกับที่ผู้โทรถาม และกลวิธีการแสดงตนเองโดยการตอบตรง (ผลัดที่ 6) “ค่ะ ใช่ค่ะ”

อย่างไรก็ตาม ในการวิเคราะห์กลวิธีในแต่ละขั้นตอน ผู้วิจัยจะพิจารณาวิเคราะห์เฉพาะ กลวิธีที่ผู้โทรและผู้รับใช้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

กลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบ เนื่องจากการเรียก (summons) มิได้เป็นการเรียกที่ เหมือนกับการพบกันแบบเผชิญหน้าที่มีการใช้ถ้อยคำของผู้พูด แต่เป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ ดังนั้น ผู้วิจัยจะพิจารณาวิเคราะห์เฉพาะกลวิธีที่ผู้รับใช้ในการตอบรับต่อเสียงโทรศัพท์เท่านั้น

กลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ผู้วิจัยจะพิจารณาวิเคราะห์ตามแนวทางการวิเคราะห์ ของเชกโลฟ (Scheglof, 1979) โดยวิเคราะห์เฉพาะกลวิธีที่ผู้โทรใช้ ในผลัดที่ 2 ของการสนทนา หรือผลัดแรกของผู้โทร การที่ผู้วิจัยเลือกพิจารณาวิเคราะห์เฉพาะกลวิธีที่ผู้โทรใช้เนื่องจาก งานวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเกี่ยวกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ซึ่งมีผู้โทรเป็นผู้เปิดการสนทนา จึง ต้องการศึกษาดูว่าผู้โทรมีกลวิธีในการแสดงตัว/จำได้อย่างไร

กลวิธีในขั้นตอนการทักทาย เนื่องจาก ขั้นตอนนี้จะเกิดขึ้นได้อย่างสมบูรณ์ ก็ต่อเมื่อคู่ สนทนามีการทักทายกันและกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจะพิจารณาวิเคราะห์ทั้งกลวิธีที่ผู้โทรและผู้รับใช้ในการ ทักทายซึ่งกันและกัน

กลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัย ผู้วิจัยจะพิจารณาวิเคราะห์เฉพาะกลวิธีที่ผู้โทรใช้ก่อนเข้าสู่หัวข้อการสนทนาเท่านั้น เนื่องจากผู้วิจัยต้องการศึกษาว่า ผู้โทรมีกลวิธีในการโอภาปราศรัยอย่างไรก่อนเข้าสู่หัวข้อการสนทนาดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ถ้าขั้นตอนใดมีการปรากฏของแต่ละกลวิธีมากกว่า 1 ครั้ง ผู้วิจัยก็จะไม่นับทุกครั้งที่พบการใช้

จากนั้นผู้วิจัยจะนำกลวิธีทั้งหมดที่ได้จากการวิเคราะห์มาบันทึกไว้ในตารางนำเสนอในรูปแบบร้อยละเพื่อให้เห็นภาพรวมกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในแต่ละขั้นตอน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังตัวอย่าง

ตารางที่ 3 กลวิธีที่พบในขั้นตอนของการเรียก/ตอบ  
(เรียงลำดับจากที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

กลวิธี	จำนวน	ร้อยละ
1. การตอบรับโดยใช้คำตอบรับโดยคำยืมภาษาอังกฤษ เช่น “ฮัลโหล” “โหล”	156	52
2. การตอบรับโดยใช้คำตอบรับภาษาไทย เช่น “ สวัสดีค่ะ “	54	18
.....	.....	....

หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะนำกลวิธีที่พบในแต่ละขั้นตอนที่ได้นำมาจัดเรียงจากกลวิธีที่มีการใช้มากที่สุดไปหาน้อยที่สุดแล้วดังกล่าวมาสรุปเป็นภาพรวมกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยต่อไป

### 3.3.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย

ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยนั้น ผู้วิจัยจะพิจารณาว่า กลุ่มตัวอย่างในแต่ละระดับความคุ้นเคยมีการเลือกใช้ขั้นตอนและกลวิธีต่างๆ ในแต่ละขั้นตอนอย่างไร หรือใช้ในลักษณะใด บทสนทนาที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว ผู้วิจัยจะนำมาบันทึกลงในตารางแสดงร้อยละการปรากฏ จำแนกตามระดับความคุ้นเคยต่อไป ซึ่งจะทำให้ทราบว่า ในแต่ละระดับความคุ้นเคยนั้น ผู้พูดภาษาไทยนิยมใช้ขั้นตอนและกลวิธีใดและไม่นิยมใช้กลวิธีใด หลังจากนั้น ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์มาวิเคราะห์เปรียบเทียบในแต่ละระดับความคุ้นเคย โดยใช้สถิติไคสแควร์ (chi-square) เพื่อวิเคราะห์ว่า เมื่อผู้พูดผู้ฟังมีระดับความคุ้นเคยแตกต่างกัน ขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

## บทที่ 4

### ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย

หลังจากรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้ และนำมาจัดระเบียบข้อมูลตามขั้นตอนที่ได้กล่าวไว้ในหัวข้อ 3.2 เรียบร้อยแล้ว ในบทนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย เพื่อศึกษาว่าขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย มีลักษณะอย่างไร มีทั้งสิ้นกี่ขั้นตอน และแต่ละขั้นตอนมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 4.1 ขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย

จากข้อมูลการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ทั้งหมด 300 ชุดข้อมูล (เปิดการสนทนา 370 ครั้ง) สามารถอธิบายได้ในรูปของขั้นตอนของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ได้ 4 ขั้นตอนตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการเรียก/ตอบ
2. ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้
3. ขั้นตอนการทักทาย
4. ขั้นตอนการโอภาปราศรัย

##### 1. ขั้นตอนการเรียก/ตอบ

จากข้อมูลพบว่า ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นเป็นขั้นตอนแรกของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ประกอบด้วย 2 ผลัด ผลัดแรกเป็นเสียงกริ่งโทรศัพท์ ซึ่งเป็นการเรียกให้ผู้ที่ได้ยินเสียงมารับโทรศัพท์ ผลัดที่สองเป็นการตอบรับต่อเสียงเรียกนั้น โดยที่ผู้รับโทรศัพท์อาจใช้ถ้อยคำต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ เชกลอฟ (Schegloff, 1986)

ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงขั้นตอนการเรียก/ตอบทุกข้อมูล และส่วนใหญ่เป็นการตอบรับในลักษณะปกติ (ตารางที่ 5 หน้า 65) กล่าวคือ เมื่อผู้รับได้ยินเสียงกริ่งโทรศัพท์ก็จะตอบสนองต่อเสียงเรียกนั้น ดังตัวอย่าง

- ตัวอย่างที่ 12 (ข้อมูลที่ 2-1) ‘เสียงกริ่งโทรศัพท์ – ฮัลโหล ‘  
 (ข้อมูลที่ 1-1,4-8) ‘เสียงกริ่งโทรศัพท์ – สวัสดีค่ะ/ครับ ‘  
 (ข้อมูลที่ 1-4,28-4) ‘เสียงกริ่งโทรศัพท์ – ฮัลโหล สวัสดีค่ะ/ครับ ‘

อย่างไรก็ตาม พบว่ามีข้อมูลบางข้อมูลที่ผู้รับโทรศัพท์มีการใช้ถ้อยคำในการตอบรับจนดูเหมือนข้ามขั้นตอนนี้ไป และกลายเป็นส่วนหนึ่งของขั้นตอนที่สอง คือ ขั้นตอนของการแสดงตัว/จำได้ ซึ่งข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีการข้ามขั้นตอนเช่นนี้ พบว่าเป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงานทั้งหน่วยงานราชการและบริษัทเอกชน มากกว่าจะเกิดขึ้นที่บ้าน ดังตัวอย่าง

- ตัวอย่างที่ 13 (ข้อมูลที่ 4-4) ‘เสียงกริ่งโทรศัพท์ – สวัสดีครับ พันตรียุทธการครับ ‘  
 (ข้อมูลที่ 5-4) ‘เสียงกริ่งโทรศัพท์ – สวัสดีค่ะ แผนกเตรียมการค่ะ ‘  
 (ข้อมูลที่ 7-9) ‘เสียงกริ่งโทรศัพท์ – สวัสดีค่ะ บริษัทโตโยต้าค่ะ ‘  
 (ข้อมูลที่ 15-6) ‘เสียงกริ่งโทรศัพท์ – 3332226 ค่ะ ‘

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างมีการเหลื่อมล้ำกันระหว่างขั้นตอนทั้ง 2 ดังกล่าว อาจเนื่องจากหลายเหตุผลด้วยกัน เช่น วิธีการตอบรับโทรศัพท์เช่นนั้นเป็นแนวทางปฏิบัติที่ทุกคนควรปฏิบัติในหน่วยงานนั้น ๆ หรือผู้รับต้องการประหยัดเวลาในการสนทนา และทำให้ผู้โทรทราบในทันทีว่า โทรมาไม่ผิดเบอร์ นอกจากนี้ยังเป็นการประหยัดเงินและเวลาของผู้โทรอีกด้วย เนื่องจากหากเป็นการโทรผิดหมายเลขหรือสถานที่ ผู้ที่โทรเข้าก็ไม่ต้องเสียเวลาพูดคุยหรือซักถามอะไรอีกต่อไป หรือเป็นลักษณะการตอบรับเฉพาะบุคคลเป็นต้น

ขั้นตอนการเรียก/ตอบ ดังกล่าว ผู้วิจัยพบว่า ไม่มีข้อมูลใดเลยที่ผู้โทรจะเป็นฝ่ายกล่าวก่อนผู้รับ แต่ผู้รับสายจะเป็นผู้ที่กล่าวก่อนเสมอ ซิฟินู (Sifinou , 1989) กล่าวว่า ลักษณะเช่นนี้เป็นลักษณะสากลที่พบได้ในแทบทุกสังคม แต่ก็มีบางสังคมที่ถือเป็นข้อยกเว้น เช่น ในสังคมคนญี่ปุ่น ผู้ที่เป็นฝ่ายโทรเข้ามักจะเป็นฝ่ายที่พูดก่อน แต่โดยทั่วไปแล้วผู้รับสายก็มักจะเป็นผู้กล่าวก่อน เนื่องจากเสียงโทรศัพท์ที่ดังขึ้นถือว่า เป็นการเรียกผู้ที่อยู่ปลายทาง ให้ตอบสนองต่อการสนทนาที่จะมีขึ้น ทำให้ผู้รับสายจะต้องเป็นฝ่ายกล่าวตอบทันทีที่ยกหูโทรศัพท์ขึ้นรับ การที่ผู้รับสายกล่าวก่อนดังนี้ มีส่วนช่วยให้ผู้โทรสามารถคาดเดาได้ว่า ผู้ที่มารับโทรศัพท์ใช่ผู้ที่ตนต้องการจะสนทนาด้วยหรือไม่ ซึ่งหากเป็นผู้ที่มีความคุ้นเคยกัน ก็มักจะจำเสียงของอีกฝ่ายหนึ่งได้ ทำให้ไม่ต้องออกตัวหรือแนะนำตัวว่าเป็นใคร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจัดให้ข้อมูลลักษณะดังกล่าวอยู่ในขั้นตอนของการเรียก/ตอบ เพราะถือว่าเป็นการตอบรับแบบหนึ่ง แม้จะดูเหมือนว่ามีการแสดงตัวรวมอยู่ด้วยก็ตาม เพราะผู้พูดผู้ฟังก็ยังมี การแสดงตัว/จำได้ ในผลัดถัดไปอีกด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 14 (ข้อมูลที่ 13-4)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก : โอเอฟซีคะ
- (b) 02 ข : สวัสดีค่ะ ยิวดีเหอคะ  
03 ก : อืม  
04 ข : นี่พี่ดิวนะจ๊ะ

**2. ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้**

ในการพูดโทรศัพท์นั้น คู่สนทนาจะไม่เห็นกัน ดังนั้น บ่อยครั้งที่คู่สนทนาจำเป็นต้องแสดง ด้วยคำพูดจุดเริ่มต้นของขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ของการพูดโทรศัพท์จะอยู่ในผลัดที่สอง นั่นคือ การพูดผลัดแรกของผู้โทรในทันทีหลังจากขั้นตอนการเรียก/ตอบ ซึ่งอันที่จริงที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น นั้น ขั้นตอนการเรียก/ตอบ โดยตัวของมันเองแล้ว ก็ให้ข้อมูลที่สัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการแสดงตัว ด้วยเช่นกัน

ดังที่กล่าวไว้ข้างต้น การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์นั้น มีความแตกต่างจากการพบกัน แบบเผชิญหน้า ในการพบกันแบบเผชิญหน้ากันนั้น ประเด็นของการแสดงตัว/จำได้ ส่วนมาก แล้วจะอยู่ในช่วงเวลาก่อนที่จะมีการพูดกัน ในขณะที่ การสนทนาทางโทรศัพท์ จะถูกจำกัด (constrained) ให้แสดงตัวเองทางคำพูดผ่านผลัดต่าง ๆ หลายผลัด จากข้อมูลผู้วิจัยพบว่า กลุ่ม ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการแสดงตนเองในขั้นตอนนี้ คือ 325 ครั้งจาก 370 ครั้ง (ข้อมูลที่ ไม่พบการ ปรากฏของขั้นตอนนี้ เป็นข้อมูลที่กลุ่มตัวอย่างมีการข้ามขั้นตอนนี้ไป โดยเป็นการนำเข้าสู่หัวข้อ การสนทนาเลย) กลุ่มตัวอย่างและผู้ในกลุ่มตัวอย่างโทรไปหาจะมีการแสดงให้อีกฝ่ายทราบว่า ตนเองเป็นใครโดยการแสดงตัวเองอย่างเปิดเผย หรือแสดงให้เห็นว่าจำอีกฝ่ายได้จากเสียงที่กล่าว ออกมา หรือจากวิธีการในการตอบรับที่อีกฝ่ายคุ้นเคยซึ่งเริ่มต้นในผลัดแรกของผู้โทรในทันที หลัง จากขั้นตอนการเรียก/ตอบ และสิ้นสุดลงเมื่อผู้โทรและผู้รับจดจำกันและกันได้ ดังตัวอย่าง

## ตัวอย่างที่ 15 (ข้อมูลที่ 2-5)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก : ครี๊บบ
- (b) 02 ข : ค่ะ ฟีนิดนะคะ  
03 ก : ฮะ

## ตัวอย่างที่ 16 (ข้อมูลที่ 24-2)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก : ฮัลโหล
- (b) 02 ข : ฮัลโหล ส้มเอ๋อ!  
03 ก : เออ!  
04 ข : เออ นี่กาญจนะ

จากตัวอย่างขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ข้างต้น ข้อมูลในตัวอย่างที่ 15 มี 2 ผลัด (ผลัดที่ 2 และ 3) และในตัวอย่างที่ 16 มี 3 ผลัด (ผลัดที่ 2 จนถึงผลัดที่ 4) อย่างไรก็ตาม มีข้อมูลบางข้อมูลที่ผู้โทรและผู้รับต้องใช้คำพูดผ่านผลัดต่าง ๆ หลายผลัดเพื่อแสดงตนเอง และให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายจำได้ ซึ่งอาจต้องมีการแก้ไข (repaired) เพื่อให้การสนทนาดำเนินต่อไป ดังตัวอย่าง

## ตัวอย่างที่ 17 (ข้อมูลที่ 12-5)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮาโหล  
02 ข: ฮะโหล::
- (b) 03 ก: จะมาไม้คะ?  
04 ข: อยู่ไหนเนี่ย!  
05 ก: อยู่บ้านดิ!  
06 ข: มาทำไมอะ  
07 ก: (0.3) ไครเนี่ย! (0.5)  
08 ข: หา! ตีว<sup>+</sup>  
09 ก: ตีว<sup>+</sup> ว่างังคะ

จากตัวอย่างที่ 17 ผู้โทรจำได้ว่าผู้รับเป็นใคร จากน้ำเสียงที่ผู้รับตอบรับในผลัดที่ 1 และผู้



โทรเลขที่จะแสดงตนเองว่าเป็นใคร โดยกล่าว ‘สะโหล’ พร้อมเปล่งเสียงให้ยาวขึ้นในผลัดที่ 2 เนื่องจากคาดหวังว่าผู้รับจะจดจำเสียงเขาได้เช่นกัน อย่างไรก็ตามผู้รับกลับเข้าใจว่าผู้โทรเป็นคนอื่น จนผลัดที่ 6 เมื่อผู้โทรพูดว่า “มาทำไมอะ” ผู้รับหยุดชะงักนิ่งไปชั่วคราว เพราะเริ่มแน่ใจแล้วว่าตนเองเข้าใจผิด และผู้โทรเป็นคนละคนกับคนที่ตนเองคิด จึงถามคำถามอย่างตรงไปตรงมากลับไปในผลัดที่ 7 ว่า ‘ใครเนี่ย’ ซึ่งผู้โทรต้องรีบแสดงตนเองในผลัดถัดไป คำอุทาน ‘aha!’ เป็นคำที่ชี้ให้เห็นว่าผู้โทรแปลกใจที่ผู้รับจำผู้โทรไม่ได้ หลังจากที่ได้สนทนากันมาหลายผลัด ซึ่งถ้าผู้โทรไม่รีบแก้ไขในทันทีแล้ว อาจส่งผลให้การสนทนาไม่อาจลุล่วงไปได้

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้รับโทรศัพท์บางคน กล่าวตอบรับโทรศัพท์ด้วยการแสดงตนเอง ดังที่กล่าวไว้ในขั้นตอนการเรียก/ตอบนั้น มีส่วนช่วยให้ผู้โทรทราบในทันทีว่า ผู้รับเป็นบุคคลเป้าหมายที่ต้องการติดต่อด้วยหรือไม่ ซึ่งถ้าเป็นเป้าหมายที่ต้องการ ผู้โทรก็อาจข้ามขั้นตอนนี้ไปและเลื่อนไปสู่หัวข้อของการสนทนาเลย ข้อมูลที่พบในลักษณะนี้ พบได้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานราชการและเอกชน และผู้โทรกับผู้รับไม่รู้จักกันมาก่อน ผู้โทรต้องการติดต่อเพื่อจุดประสงค์บางอย่าง เช่น

ตัวอย่างที่ 18 (ข้อมูลที่ 25-10)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: โรงพยาบาลสัตว์เลี้ยงคะ  
02 ข: ค่ะ จะรบกวนสอบถามนิดนึงนะคะ พอดีสุนัข ของหนู  
อะคะ มันเป็นตุ่ม ที่คอนะคะทานข้าวก็ไม่ได้...

ตัวอย่างที่ 19 (ข้อมูลที่ 05-10)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: เทเวศน์ประกันภัย สวัสดิค๊ะ  
02 ข: ครับ จะโทรถามเกี่ยวกับเรื่องประกันรถยนต์ประเภท 3  
นะครับ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้นั้น ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้วิธีการจดจำอีกฝ่ายหนึ่ง (ผู้รับโทรศัพท์) ได้มากกว่าที่จะแสดงตัวเองออกมาอย่างเปิดเผย (ตารางที่ 8 หน้า 85) โดยผู้โทรพยายามที่จะระบุตัวผู้รับในผลัดที่ 2 ดังตัวอย่าง

## ตัวอย่างที่ 20 (ข้อมูลที่ 3-1)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สวัสดีค่ะ
- (b) 02 ข: หลีเหรอจ๊ะ  
03 ก: จ๊ะ

## ตัวอย่างที่ 21 (ข้อมูลที่ 5-4)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สวัสดีค่ะ แผนกเตรียมการค่ะ
- (b) 02 ข: อะ! พอดีเลยน้องบ๊วยเหรอจ๊ะ  
03 ก: ค่ะ หมอว่าไงคะ

## ตัวอย่างที่ 22 (ข้อมูลที่ 11-1)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮะไหล
- (b) 02 ข: ฮะไหล พี่พรเหรอคะ

จากตัวอย่างข้างต้นผู้โทรจดจำผู้รับได้จากเสียงตัวอย่าง (voice sample) ของผู้รับที่กล่าวตอบรับต่อเสียงเรียกของกริ่งโทรศัพท์ ผู้โทรจึงมั่นใจว่าเป็นบุคคลที่ต้องการติดต่อด้วยและกล่าวชื่อผู้รับออกไปโดยไม่ต้องให้ผู้รับต้องแสดงตนเอง

การที่กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้วิธีการจดจำอีกฝ่ายได้นี้ ผู้วิจัยพบว่ามีแตกต่างจากการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของชาวต่างชาติที่ฮูทคูป-สตีเนสตรา (Houtkoop – Steenstra , 1986) ได้ศึกษาไว้ในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ กล่าวคือ ชาวต่างชาตินิยมที่จะแสดงตัวเองอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะให้อีกฝ่ายจดจำตนเองได้ เช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างชาวไทย และต่างจากการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาฝรั่งเศสที่ผู้โทรจะตรวจสอบเลขหมายโทรศัพท์ว่าตรงกับที่ต้องการติดต่อหรือไม่ ก่อนการแสดงตนเอง (Godard , 1977) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ของคนอเมริกันดังที่ เชกloff (Schegloff , 1986) ได้ศึกษาไว้ว่า คนอเมริกันชอบที่จะให้อีกฝ่ายคาดเดาและแสดงว่าจำเขาได้ เพียงแต่ชาวอเมริกัน ผู้โทรจะคาดหวังให้ผู้รับจดจำผู้โทรได้ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างชาวไทย ผู้โทรจะเป็นฝ่ายจดจำผู้รับได้

ในกรณีที่ได้รับโทรศัพท์ไม่ใช่ผู้ที่ผู้โทรต้องการติดต่อด้วย จำนวน 70 ชุดข้อมูลจาก 300 ชุดข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าจะมีการเปิดการสนทนา 2 ครั้ง ครั้งแรกเริ่มเปิดเมื่อมีเสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้น และผู้รับมารับโทรศัพท์ เมื่อผู้โทรจำได้ว่าผู้รับไม่ใช่คนที่ตนต้องการสนทนา ผู้โทรก็จะกระทำการเปิดอย่างสั้น ๆ โดยการขอพูดกับผู้ที่ต้องการติดต่อด้วย เมื่อคู่สนทนาคนที่ 2 ตอบรับโทรศัพท์ ก็จะเป็นการเปิดการสนทนาครั้งที่สอง ดังตัวอย่าง

### ตัวอย่างที่ 23 (ข้อมูลที่ 5-5)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: กองคลังคะ
- (b) 02 ข: ครับ ขอสายน้องเหม้มครับ  
03 ก: เตี่ยวนะคะ  
04 ข: ขอบคุณครับ  
(0.7)
- (a) 05 ค: ฮัลโหล
- (b) 06 ข: ฮัลโหล เหม้มเหรอจ๊ะ  
07 ค: ค้า....  
08 ข: กลับมาถึงที่ทำงานเมื่อไร?

จากตัวอย่างที่ 23 แสดงให้เห็นว่า เมื่อผู้โทรจำได้ว่าผู้รับไม่ใช่บุคคลที่ต้องการติดต่อ (ผลัดที่ 1 ถึง ผลัดที่ 4) ผู้โทรจะขอพูดกับผู้ที่ต้องการทันทีและผู้รับก็จะไปนำผู้ที่ผู้โทรต้องการสนทนามาให้ เมื่อคู่สนทนาคนที่สองตอบรับโทรศัพท์ การเปิดการสนทนาครั้งที่สองก็เริ่มขึ้น (ผลัดที่ 5) ซึ่งการเปิดการสนทนาครั้งนี้ ผู้โทรค่อนข้างมั่นใจว่า ผู้ที่มารับโทรศัพท์เป็นบุคคลเดียวกับผู้ที่ตนเองต้องการติดต่อ เพราะคู่สนทนาคนแรกต้องไปนำบุคคลเป้าหมายมาให้ผู้โทร ประกอบกับเสียงที่ผู้รับคนที่สองกล่าวว่า ‘ฮัลโหล’ เป็นเสียงตัวอย่างที่ผู้โทรจำได้ ผู้โทรจึงแสดงให้เห็นว่าจดจำผู้รับได้ โดยการกล่าวชื่อผู้รับออกไป และเข้าสู่หัวข้อการสนทนาต่อไปโดยเร็ว แต่ถ้าผู้รับจำไม่ได้ว่าผู้โทรเป็นใครหรือผู้โทรไม่แน่ใจว่าผู้รับจะจดจำตนเองได้หรือไม่ ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ในการเปิดการสนทนาครั้งที่สอง จะดำเนินต่อไปก่อนจะเข้าสู่ขั้นตอนอื่น หรือ หัวข้อในการสนทนาต่อไป ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 24 (ข้อมูลที่ 5-6)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก : ฮัลโหล
- (b) 02 ข : ขอสายเพ็ญคะ  
03 ก : อ้า (0.2) จากไหนคะ ?  
04 ข : รุ่นพี่ชื่อเป็ลนะคะ  
05 ก : สักครู่คะ  
06 ข : ค่ะ  
(0.8)
- (a) 07 ค : ฮัลโหล
- (b) 08 ข : ฮัลโหล เพ็ญเหรอจ๊ะ  
09 ค : ฮะ (0.3)  
10 ข : พี่เป็ลนะจ๊ะ  
11 ค : ฮะ (0.2)  
12 ข : จำได้รึป่าวเอ่ย?  
13 ค : (0.2) เป็ล? (0.3) เตรียม...(0.2)  
14 ข : พี่เป็ลอักษรอะคะ  
15 ค : อ้อ ! ค่ะ ค่ะ

ในตัวอย่างที่ 24 นี้ เกิดผลัดในการสนทนาถึง 6 ผลัด (ผลัดที่ 10 จนถึงผลัดที่ 15) จึงทำให้ผู้รับจำได้ว่าผู้โทรเป็นใครซึ่งดูเหมือนว่าการแสดงตนเองของผู้โทรกับผู้รับคนแรกในการเปิดการสนทนาครั้งที่หนึ่งจะไม่ช่วยให้ผู้รับคนที่สองจดจำผู้โทรได้ ดังนั้นเมื่อผู้โทรแสดงตนเองในผลัดที่ 10 อีกครั้ง แม้ผู้รับสายจะตอบรับแต่ก็เสียบไปครู่หนึ่ง ซึ่งการเสียบไปดังนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้โทรเข้าไปแก้ไขผลัดดังกล่าวเนื่องจากไม่ประสบผลสำเร็จในการทำให้ผู้รับจำเขาได้กรณีเช่นนี้เชกกลอฟ (Schegloff, 1979) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วผู้โทรจะให้ข้อมูลเพิ่มเติมโดยการแนะนำตัวเอง คือบอกชื่อตัวเองไปเลยตรง ๆ แต่จากตัวอย่างผู้รับค่อนข้างสับสนว่าผู้โทรเป็นใครกันแน่ เนื่องจากผู้โทรมีชื่อเหมือนอีกคนหนึ่งและผู้รับรู้จัก ดังแสดงในผลัดที่ 13 ผู้โทรจึงรีบแก้ไขและให้ข้อมูลเพิ่มเติมในผลัดที่ 14 ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ จึงสิ้นสุดลงในผลัดที่ 15 ดังกล่าว

### 3. ขั้นตอนการทักทาย

ขั้นตอนการทักทาย เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นสัมพันธ์กับขั้นตอนที่สอง คือ ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ โดยที่คู่สนทนาจะเริ่มทักทายกันและกันได้ ก็ต่อเมื่อทั้งสองฝ่ายจดจำกันและกันได้ (Schegloff , 1986) ดังนั้นการแลกเปลี่ยนการทักทายในการสนทนาทางโทรศัพท์ จึงขึ้นอยู่กับความสำเร็จในขั้นตอนของการเรียก/ตอบ และการแสดงตัว/จำได้ ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยมิได้วิเคราะห์ให้ข้อมูลบางข้อมูลมีขั้นตอนนี้เกิดขึ้น แม้ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะมีการใช้คำทักทายในช่วงแรกของการเริ่มต้นการสนทนาก็ตาม เพราะมิได้หมายความว่า การทักทายได้สำเร็จ ลุล่วง ดังตัวอย่าง

#### ตัวอย่างที่ 25 (ข้อมูลที่ 13-2)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮะโหล  
02 ข: ฮะโหล สวัสดีค่ะ  
03 ก: ค่ะ สวัสดีค่ะ
- (b) 04 ข: สร้อยห้อยค้ำ  
05 ก: ค่ะ

ในตัวอย่างที่ 25 การทักทายที่เกิดขึ้นในผลัดที่ 2 และ 3 ไม่ใช่การทักทายที่เกิดขึ้นจริง คำว่า ‘สวัสดี’ ดังกล่าวถูกใช้ในการตอบสนองต่อการเรียกและเพื่อเป็นเสียงตัวอย่างในการแสดงตนเองของผู้พูด มิได้ถูกใช้เป็นการทักทาย สิ่งนี้พิสูจน์ได้โดยการที่ผู้โทรและผู้รับมีการทักทายตามมาในขั้นตอนการทักทาย ดังตัวอย่าง

#### ตัวอย่างที่ 26 (ข้อมูลที่ 3-2)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สวัสดีค่ะ
- (b) 02 ข: สวัสดีค่ะ ก้อยห้อยจ๊ะ  
03 ก: ค่ะ
- (c) 04 ข: สวัสดีจ๊ะ คิดถึงก้อยจังเลย  
05 ก: ยี้..เป็นไงบ้าง?

จากตัวอย่างที่ 26 การใช้คำว่า ' สวัสดิ์ ' ของผู้รับที่ตอบต่อการเรียกและนำไปสู่การแสดงตัว/จำได้ ไม่ได้เป็นเหตุให้ผู้โทรละคำทักทายในผลัดที่ 4 ซึ่งการทักทายในผลัดนี้จะเป็นการทักทายจริง ๆ เพราะถ้าครั้งแรกมีการทักทายที่แท้จริงไปแล้ว ผู้โทรคงจะไม่พูดอีก แต่เมื่ออดที่จะพูดอีกไม่ได้ จึงแสดงว่าการพูดครั้งแรกไม่ใช่เป็นการทักทาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ กลุ่มตัวอย่างมีการทักทายกันและกันน้อยมาก โดยมีเพียง 31 ครั้งจาก 370 ครั้ง เท่านั้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 27 (ข้อมูลที่ 21-7)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: ฮัลโหล ขอสายคุณป้าค่ะ  
03 ก: น้องตุ้มเหวอคะ ?
- (c) 04 ข: ค่ะ คุณป้า สวัสดิ์ค่ะ  
05 ก: สวัสดิ์ค่ะ

จากตัวอย่าง เมื่อผู้โทรและผู้รับจดจำกันและกันได้ การทักทายก็เกิดขึ้นดังปรากฏในผลัดที่ 4 และ 5 นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า บางครั้งการทักทายจะเกิดร่วมกับขั้นตอนที่สองคือการแสดงตัว/จำได้ โดยผู้โทรจะกล่าวทักทายพร้อมกับการแสดงตนเองของผู้โทร หลังจดจำผู้รับได้ ดังตัวอย่างที่ 28

ตัวอย่างที่ 28 (ข้อมูลที่ 6-7)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สวัสดิ์ค่ะ
- (b) 02 ข: สวัสดิ์ค่ะ ขอสายพี่สุกัญญาค่ะ  
03 ก: ค่ะ
- (c) 04 ข: สวัสดิ์ค่ะพี่เล็ก ใหญ่เองค่ะ  
05 ก: สวัสดิ์ค่ะ

อย่างไรก็ตาม จากการสังเกตการใช้ถ้อยคำทักทายในชีวิตประจำวันของคนในสังคมไทย

ปัจจุบัน เห็นได้ว่ามีรูปแบบหลากหลายกว่าคำทักทายที่ใช้ในภาษาอังกฤษ ที่มีรูปภาพในการทักทายทางโทรศัพท์ที่แน่นอน คือ Hello , Hi แต่ในภาษาไทย คำทักทายมีการใช้ถ้อยคำต่าง ๆ ทั้งคำที่เป็นแบบแผน ซึ่งเป็นคำที่ถูกกำหนดขึ้นมาแต่ดั้งเดิม เพื่อให้เป็นแบบอย่างของคนในสังคมใช้สืบทอดกันตามประเพณี ซึ่งคนในสังคมจะใช้กันอย่างปกติจนไม่คำนึงถึงความหมายตามรูปคำนอกเหนือไปจากคำว่า สวัสดี , หัวดีดี เช่น เป็นไง – ว่าไง – ไง เป็นต้น และถ้อยคำที่ไม่ใช่ถ้อยคำแบบแผนดั้งเดิม เช่น ใช้ชื่อหรือคำอุทาน

ความหลากหลายของการใช้ถ้อยคำในการทักทายในภาษาไทยดังกล่าวเมื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์ในขั้นตอนการทักทาย ผู้วิจัยพบว่า มีข้อมูลบางข้อมูลที่คู่สนทนามีการใช้ถ้อยคำที่นอกเหนือไปจากคำว่า ‘สวัสดี’ ดังเช่นในการทักทายตอบของผู้รับในผลัดที่ 6 ของตัวอย่างที่ 29 และผลัดที่ 8 ของตัวอย่างที่ 30 ต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 29 (ข้อมูลที่ 29-3)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: ครับ ขอสายพีตัมครับ  
03 ก: ค่ะ  
(0.7)
- (a) 04 ค: สวัสดีครับ  
(c) 05 ข: สวัสดีครับพี  
06 ค: ว่าไง

ตัวอย่างที่ 30 (ข้อมูลที่ 3-3)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: คาวาซากิโดว่า ค่ะ
- (b) 02 ข: ขอสายป้อมค่ะ  
03 ก: ค่ะ  
(0.6)
- (a) 04 ค: ฮัลโหล  
(b) 05 ข: ขอสายป้อมค่ะ  
06 ค: พุดสายอยู่ค่ะ
- (c) 07 ข: สวัสดีค่ะ:  
08 ค: เป็นไงวะ !

อย่างไรก็ตาม การทักทายด้วยถ้อยคำในลักษณะดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่า นอกจากจะเป็นถ้อยคำที่จัดอยู่ในขั้นตอนของการทักทายแล้ว ยังอาจเป็นถ้อยคำที่ใช้ในขั้นตอนต่อไปคือ ขั้นตอนของการโอภาปราศรัยได้อีกด้วย ซึ่งผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไป

และจากผลการวิเคราะห์ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการทักทายกันและกันน้อยมากนั้น อาจเป็นไปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างคนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญในการทักทายมากเท่ากับในสังคมตะวันตก ที่จะต้องมีการกล่าวทักทายกัน เมื่อพบหน้ากันหรือโทรศัพท์คุยกัน คนไทยจะใช้การทักทายเพื่อแสดงมารยาท หรือ สร้างความสัมพันธ์กับผู้ฟังโดยไม่สื่อความหมายตามรูปคำหรือตัวอักษร ซึ่งโดยปกติแล้ว การทักทายส่วนใหญ่ของคนไทยที่มีการเผชิญหน้า มักจะมีการทักทายที่เป็นการใช้ถ้อยคำ ร่วมกับการใช้ท่าทางด้วยการไหว้ การยิ้มให้ การก้มศีรษะ หรือการโบกมือ เป็นต้น (สมจินต์ เขียวชาญ, 2540) ความไม่คุ้นเคยที่จะต้องกล่าวคำทักทาย และไม่ให้ความสำคัญดังกล่าว อาจมีส่วนให้มีการใช้ขั้นตอนนี้น้อยกว่าการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ที่พบในประเทศอื่นได้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะข้ามขั้นตอนการทักทายนี้ไป และบางครั้งมีการนำไปรวมกับขั้นตอนที่ 4 คือ ขั้นตอนการโอภาปราศรัย ซึ่งเป็นขั้นตอนที่คนไทยให้ความสำคัญมากกว่า

#### 4. ขั้นตอนการโอภาปราศรัย

ในขั้นตอนนี้ เชกloff (Schegloff, 1986) เรียกว่า ขั้นตอนการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ (How are you sequence) เป็นขั้นตอนที่คู่สนทนามีการแลกเปลี่ยนการถามและตอบ ซึ่งเกิดขึ้นหลังจากการทักทาย การแลกเปลี่ยนการถาม การตอบเหล่านี้ไม่ใช่การพูดเกี่ยวกับเนื้อหาที่ต้องการสนทนาแต่เป็นการพูดคุยกึ่งถามในเรื่องทั่ว ๆ ไป แซค (Sacks, 1987) กล่าวว่า How are you เป็นสิ่งปกติที่กระทำกัน และเกิดขึ้นโดยต่างฝ่ายต่างถามซึ่งกันและกัน

จากการสังเกตของผู้วิจัย พบว่า คู่สนทนาคนไทย นอกจากจะถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของกันและกันแล้ว ยังมีการพูดคุยในเรื่องอื่น ๆ ทั่วไป เช่น การถามเรื่องบุคคลอื่นที่คู่สนทนารู้จัก, การซักถามเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของอีกฝ่าย หรือ การพูดคุยเกี่ยวกับสิ่งที่คู่สนทนามีประสบการณ์ร่วมกันในอดีต เป็นต้น ผู้วิจัยจึงขอเรียกขั้นตอนนี้ว่า ขั้นตอนการโอภา-



ปราศรัย แทนที่จะเรียกขั้นตอนการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ ดังที่ เซกคอฟเสนอไว้ เพื่อให้สามารถได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเหมาะสมกับลักษณะของการใช้ภาษา ในสังคมไทย ผู้วิจัยเข้าใจว่า เหตุที่ เซกคอฟ เรียกเช่นนั้น เป็นเพราะ How are you เป็นรูปแบบที่ใช้ สืบต่อกันมาจนเป็นมาตรฐานที่ทุกคนกระทำกัน จนเหมือนเป็นการเขียนบทให้พูดตาม โดยไม่ต้องคิด และง่าย ๆ ต่อการเรียก ซึ่งต่างจากภาษาไทย ที่มีรูปแบบการใช้ภาษาที่ค่อนข้างหลากหลาย และไม่ได้จำกัดอยู่แค่คำว่า How are you เท่านั้น

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ข้อมูลการเปิดการสนทนาจำนวน 370 ครั้งมีการปรากฏของขั้นตอนการโอภาปราศรัยก่อนการเข้าสู่หัวข้อการสนทนา 141 ครั้ง และแต่ละครั้งมีจำนวนผลัดการสนทนาไม่เท่ากันมากบ้างน้อยบ้าง โดยพบว่าผลัดการสนทนาในขั้นตอนการโอภาปราศรัยมีตั้งแต่ 2 ผลัด ขึ้นไปจนถึง 8 ผลัด ขึ้นอยู่กับเรื่องที่คุณสนทนานำมากล่าวโอภาปราศรัยกัน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 31 (ข้อมูลที่ 6-7)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สวัสดีค่ะ
- (b) 02 ข: สวัสดีค่ะ ขอสายพีสุกัญญาคะ  
03 ก: ค่ะ
- (c) 04 ข: สวัสดีค่ะพี่เล็ก ใหญ่เองคะ  
05 ก: สวัสดีค่ะ
- (d) 06 ข: กำลังยุ่งอยู่หรือเปล่าคะ พี่เล็กกำลังยุ่งอยู่หรือเปล่าคะ  
07 ก: อ้อ ! ไม่ยุ่งเท่าไรคะ  
08 ข: เป็นไงมั่ง สบายดีรีเปล่า  
09 ก: เรื่อย ๆ แหละ เป็นไงสบายดีหรือคะ  
10 ข: สบายดีค่ะ  
11 ก: มีอะไรให้รับใช้ ?  
12 ข: อ้อ ! จะแจ้งข่าวดี แจกการ์ดสีชมพู

ตัวอย่างนี้ คุณสนทนากล่าวโอภาปราศรัย โดยถามเกี่ยวกับสภาพหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้นและถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ซึ่งกันและกัน ซึ่งเริ่มตั้งแต่ผลัดที่ 6 จนถึง ผลัดที่ 11 จึงเข้าสู่หัวข้อในการสนทนาในผลัดที่ 12

ตัวอย่างที่ 32 (ข้อมูลที่ 13-5)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: แม็ค วสา รับสายคะ
- (b) 02 ข: สวัสดีค่ะ :  
03 ก: ฮัลโหล
- (c) 04 ข: สวัสดีค่ะ พี่วสาหรอคะ  
05 ก: ค่ะ::
- (d) 06 ข: ที่นั่นร้อนไม่คะพี่ ?  
07 ก: ร้อน : แต่ดีที่นั่งตรงแอร์เลยค้อยยังชั่ว  
08 ข: อ้อฮือ ! ที่นั่นร้อนมากเลยแอร์ก็เสีย  
09 ก: เหรอจ๊ะ ! โชคร้ายจังน้อง  
10 ข: เออ ! พี่ เรื่องพี่ต่อมาไปถึงไหนแล้วอะ !

จากตัวอย่างที่ 32 การโอภาปราศรัยเป็นเรื่องเกี่ยวกับสภาพดินฟ้าอากาศ ผู้โทรเป็นฝ่ายเริ่มสนทนาในผลัดที่ 6 และมีการแลกเปลี่ยนการสนทนาไปจนถึงผลัดที่ 9 ผู้โทรจึงเข้าสู่หัวข้อในการสนทนาในผลัดที่ 10

ข้อมูลบางข้อมูลที่เมื่อพิจารณาเบื้องต้นแล้ว มีลักษณะเป็นขั้นตอนของการทักทาย แต่เมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดแล้ว เป็นการเลื่อนขั้นไปสู่ขั้นตอนการโอภาปราศรัย โดยคู่สนทนาฝ่ายหนึ่งจะละในส่วนของกิจกรรมที่ทำตามปกติกล่าวคือ ละการทักทายไว้และอีกฝ่ายจะเข้าใจและสนทนาต่อไปอย่างต่อเนื่อง ดังตัวอย่างที่ 33

ตัวอย่างที่ 33 (ข้อมูลที่ 9-3)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: อาฮ้อเหรอจ๊ะ  
03 ก: ฮัลโหล  
04 ข: ฮาโหล : ได้ยินมั๊ยจ๊ะ ?  
05 ก: ได้ยินค่ะ::  
06 ข: (หัวเราะ) //

- (d)
- 07 ก: // เสียงใครหนอแจ้ว ๆ เนี่ย
- 08 ข: (หัวเราะ) เจ้ หัวดี...ว่าไงสบายดีหรือ?
- 09 ก: สบายดีจ๊ะ แล้วอีหนูล่ะ
- 10 ข: สบายดีค่ะเจ้:
- 11 ก: เหรอ อู๊ย ! เสียง //
- 12 ข: //ว้าว !
- 13 ก: เป็นไงมั่ง?
- 14 ข: เป็นไง?
- 15 ก: ไปอยู่ไหนล่ะ ตอนนี
- 16 ข: ข้างนอกจ๊ะ
- 17 ก: เหรอ
- 18 ข: คิดถึงเลยโทรมาหา

ตัวอย่างนี้ แสดงให้เห็นว่า ผู้โทรเสนอการทักทายก่อนในผลัดที่ 8 และตามด้วยคำถามเพื่อนำไปสู่ขั้นตอนการโอภาปราศรัยซึ่งถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้รับว่า “เจ้หัวดี ว่าไงสบายดีหรือ?” การย้ายขั้นนี้ดูเหมือนจะได้รับการยอมรับจากผู้รับ เห็นได้จากการกล่าวตอบของผู้รับในผลัดที่ 9 พร้อมกับถามผู้โทรกลับในลักษณะเดียวกัน “สบายดีจ๊ะ แล้วอีหนูล่ะ” การแลกเปลี่ยนการถามตอบจึงเกิดขึ้น และดำเนินต่อไปจนถึงผลัดที่ 18 ผู้โทรจึงเข้าสู่หัวข้อของการสนทนาหรือเหตุผลของโทร

อย่างไรก็ตาม การที่ผู้วิจัยจัดให้ขั้นตอนการโอภาปราศรัยของตัวอย่างนี้เริ่มตั้งแต่ผลัดที่ 8 จนถึงผลัดที่ 17 แทนที่จะเริ่มตั้งแต่ผลัดที่ 4 นั้น เนื่องจากผลัดที่ 4 เป็นผลัดที่ไม่ได้เป็นขั้นตอนการโอภาปราศรัยที่แท้จริงแต่เป็นเพราะผู้รับไม่ได้ยินหรือได้ยินเสียงผู้โทรไม่ชัด สังเกตได้จากผู้รับไม่ได้กล่าวตอบรับหรือแสดงตนเองในผลัดที่ 3 แต่กลับกล่าว “ฮัลโหล” ขึ้นเนื่องจากไม่ได้ยินเสียงพูดของผู้โทร ซึ่งต่อมาผู้โทรก็ถามกลับด้วยน้ำเสียงที่ดังขึ้นกว่าปกติ เพื่อตรวจสอบว่า ผู้รับได้ยินเสียงตนเองหรือไม่และผู้รับก็ตอบกลับมาในผลัดที่ 5 ว่า “ได้ยินค่า:” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจัดให้ตัวอย่างนี้มีขั้นตอนการโอภาปราศรัยเริ่มตั้งแต่ผลัดที่ 8 ดังกล่าว

ส่วนข้อมูลการเปิดการสนทนา ที่ผู้พูดผู้ฟังไม่ได้แสดงขั้นตอนการโอภาปราศรัยแต่พุ่งไปสู่หัวข้อการสนทนาเลยแม้ผู้พูดผู้ฟังจะรู้จักคุ้นเคยกันก็ตามนั้น ผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน ในเวลาปฏิบัติงาน มากกว่าจะเป็นการติดต่อบ้านหรือนอกเวลาปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเป็นเพราะผู้โทรไม่มีเวลาสนทนามากนัก ประกอบกับต้องการประหยัดเวลาในการสนทนา อันอาจส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ผู้วิจัยสังเกตว่า ผู้พูดผู้ฟังที่มีการข้ามขั้นตอนการโอภาปราศรัยเช่นนี้ จะเป็นกรณีที่ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันปานกลางจนถึงคุ้นเคยกันมาก และมีการติดต่อสื่อสารกันเป็นประจำ ทั้งทางโทรศัพท์และการพบปะแบบเผชิญหน้ากัน รวมทั้งมีสถานภาพทางสังคมใกล้เคียงกัน เช่น เป็นเพื่อนร่วมงานหรือรุ่นพี่รุ่นน้องที่สนิทกันเป็นต้น ซึ่งในรายละเอียด ผู้วิจัยจะนำมาอภิปรายต่อไปในบทที่ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย

#### 4.2 ความถี่ในการปรากฏของขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดของขั้นตอนต่าง ๆ 4 ขั้นตอนที่พบแล้วนั้น ผู้วิจัยได้แจกแจงนับอัตราการปรากฏของแต่ละขั้นตอน เพื่อหาความถี่ในการปรากฏให้อยู่ในรูปร้อยละ โดยแจกแจงนับทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่าในบทสนทนาหนึ่ง ๆ จะพบว่ามีการเปิดการสนทนามากกว่า 1 ครั้งก็ตาม ซึ่งจากผลการแจกแจงนับข้อมูลด้วยวิธีดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยพบอัตราการปรากฏของขั้นตอนทั้ง 4 มีความถี่ในการปรากฏดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ขั้นตอนที่พบในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ในภาษาไทย

ขั้นตอนที่พบ	จำนวน ( 370 )	ร้อยละ (100.00)
ขั้นตอนของการเรียก/ตอบ	370	100.00
ขั้นตอนของการแสดงตัว/จำได้	325	87.84
ขั้นตอนการทักทาย	31	8.38
ขั้นตอนการโอภาปราศรัย	141	40.11

จะเห็นได้ว่า ขั้นตอนการเปิดการสนทนาในภาษาไทย ที่พบมากที่สุดคือ ขั้นตอนการเรียก/ตอบ ซึ่งปรากฏทุกครั้งของการสนทนาคิดเป็นร้อยละ 100 รองลงมาคือ ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้

และขั้นตอนการโอภาปราศรัย คิดเป็นร้อยละ 87.84 และ 40.11 ตามลำดับ ส่วนขั้นตอนการทักทายพบว่ามีการใช้น้อยที่สุดเพียงร้อยละ 8.38

ประเด็นที่น่าสนใจคือ ความถี่ในการปรากฏของขั้นตอนการทักทาย ซึ่งพบว่ามีการนำขั้นตอนนี้มาใช้น้อยมาก ซึ่งน่าจะเป็นข้อบ่งชี้ได้ว่า คนไทยให้ความสำคัญต่อขั้นตอนการทักทายน้อยกว่าขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ และขั้นตอนการโอภาปราศรัยตามลำดับ อย่างไรก็ตาม การที่มีการปรากฏของขั้นตอนการทักทายน้อย ผู้วิจัยมองว่า อาจมีสาเหตุมาจากการที่คนไทยมักจะนำเอาขั้นตอนนี้ไปรวมกับขั้นตอนการโอภาปราศรัยและถือว่าการโอภาปราศรัยเป็นการทักทายไปในตัว จึงทำให้การปรากฏของขั้นตอนการทักทายน้อยดังกล่าว ส่วนขั้นตอนการเรียก/ตอบที่พบการปรากฏมากที่สุดนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เป็นปกติของการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ต้องมีการตอบสนองต่อการเรียก (summons) โดยการกล่าวฮัลโล , สวัสดีค่ะ/ครับ ฯลฯ ทุกครั้งที่ยกหูโทรศัพท์ขึ้น และเป็นขั้นตอนที่ต้องกระทำโดยอัตโนมัติ ซึ่งผู้รับโทรศัพท์ไม่ต้องนำมาพิจารณาว่า จะต้องใช้หรือไม่อย่างไร ดังเช่น ขั้นตอนอื่น ๆ ที่จะมีปัจจัยต่าง ๆ มาเกี่ยวข้อง และเนื่องจากบางข้อมูลมีการเปิดการสนทนามากกว่า 1 ครั้ง จึงทำให้ความถี่ในการปรากฏมีเป็นจำนวนมากดังกล่าว

ส่วนขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ที่พบอัตราในการปรากฏรองลงมา สาเหตุส่วนหนึ่งมาจากการที่ผู้วิจัยได้แจ้งเน้นการปรากฏในกรณีที่เป็นการสนทนา ที่ผู้รับไม่ใช่บุคคลที่ผู้โทรต้องการติดต่อด้วย แต่ดำเนินการให้ผู้โทรติดต่อกับบุคคลที่ต้องการได้ในเวลาต่อมา ดังตัวอย่าง

#### ตัวอย่างที่ 34 (ข้อมูลที่ 14-5)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮะไหล
- (b) 02 ข: สวัสดีค่ะ ขอสายปี่ค่า  
03 ก: รอสักครู่ค่ะ  
(0.8)
- (a) 04 ค: สวัสดีค่ะ
- (b) 05 ข: สวัสดีค่ะ คุณปี่เหรอคะ .  
06 ค: ฮะไหล ค่ะ ว่างคะ?  
07 ข: เหญิงนะคะ  
08 ค: อ้อ!

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้นี้ เป็นสิ่งที่คู่สนทนาทุกคนให้ความสำคัญ และถือเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ เพราะถ้าขั้นตอนนี้ไม่ประสบความสำเร็จ การสนทนาจึงไม่สามารถดำเนินต่อไปได้ และต้องปิดการสนทนาไปในที่สุด ยกเว้นกรณีที่ผู้พูดผู้ฟังไม่รู้จักรัน และเป็นการติดต่อเพื่อจุดประสงค์บางประการ เช่น การสอบถามข้อมูลหรือการให้ข้อมูล เป็นต้น ซึ่งผู้พูดผู้ฟังจะมีการข้ามขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ไปสู่หัวข้อการสนทนาเลย ดังตัวอย่าง

### ตัวอย่างที่ 35 (ข้อมูลที่ 2-9)

- (a) 00 เสี่ยงกริ่งโทรศัพท์  
 01 ก: ฮัลโหล สวัสดีครับ  
 02 ข: ค่ะ ขอสอบถามเวลารถไฟไปชะอำ ก็โมงคะ?

ส่วนขั้นตอนการโอภาปราศรัยที่ไม่ปรากฏในทุกข้อมูลนั้น ผู้วิจัยพบว่า แม้คู่สนทนาจะไม่นำขั้นตอนนี้มาใช้ แต่การสนทนาจึงสามารถดำเนินต่อไปได้ จึงไม่จำเป็นที่คู่สนทนาจะต้องนำขั้นตอนนี้มาใช้ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นมาเกี่ยวข้องต่อการเลือกใช้ เช่น ระยะเวลาในการสนทนา , ระดับความคุ้นเคยของคู่สนทนา, สถานภาพทางสังคมของคู่สนทนา หรือลักษณะวิธีการพูดเฉพาะบุคคล เป็นต้น

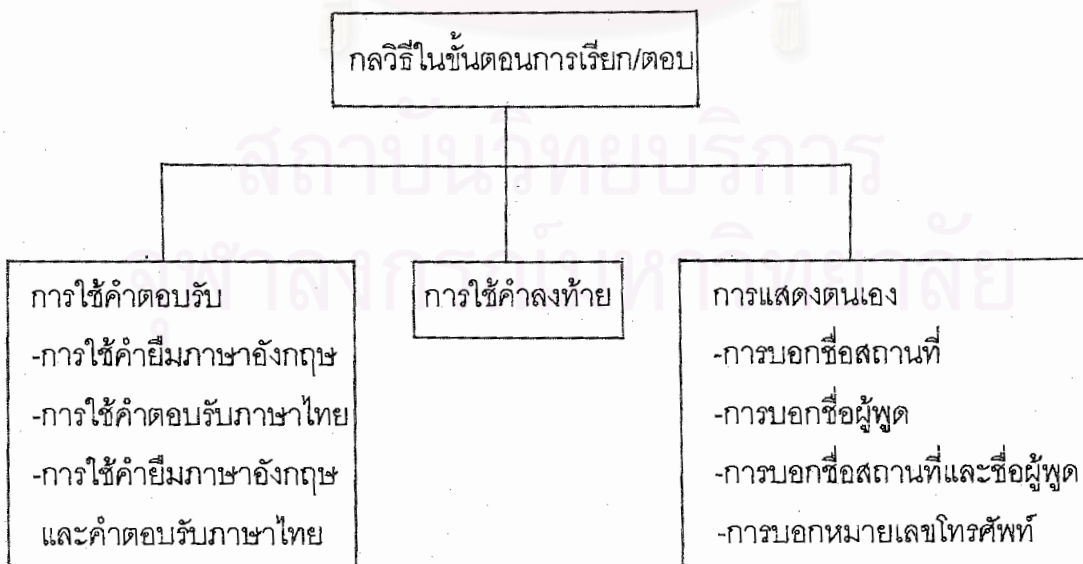
**กลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในแต่ละขั้นตอน**

ข้อมูลขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ที่ได้จากบทที่ 4 ผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์กลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ในแต่ละขั้นตอนโดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หว่า ข้อความหนึ่ง ๆ ในแต่ละขั้นตอนนั้นประกอบด้วยกลวิธีใดบ้าง เพื่อศึกษาว่ากลวิธีที่ใช้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์มีทั้งสิ้นกี่วิธีและแต่ละกลวิธีมีความถี่ในการปรากฏแตกต่างกันอย่างไร ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**5.1 กลวิธีที่พบในขั้นตอนการเรียก/ตอบ**

โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังที่ได้กล่าวแล้วในหัวข้อ 3.3.2 ผู้วิจัยพบว่าจากข้อมูลการเปิดการสนทนาในขั้นตอนการเรียก/ตอบ สามารถจำแนกได้ทั้งสิ้น 3 กลวิธีและบางกลวิธีสามารถจำแนกได้อีกเป็นกลวิธีย่อย ดังจะแสดงในแผนภาพที่ 1 ต่อไปนี้

**แผนภาพที่ 1 กลวิธีและกลวิธีย่อยในขั้นตอนการเรียก/ตอบ**



จากแผนภาพที่ 1 ในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีและกลวิธีย่อยที่พบ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การใช้คำตอบรับ การตอบรับต่อการเรียกของเสียงกริ่งโทรศัพท์ จะเป็นสิ่งที่ขาดเสียมิได้ และพบได้ในทุกข้อมูลไม่ว่าจะเป็นการติดต่อตรงตามจุดหมายที่ต้องการหรือไม่ก็ตาม การใช้คำตอบรับของผู้รับโทรศัพท์สามารถจำแนกได้เป็น 4 กลวิธี ได้แก่

1.1 การใช้คำยืมภาษาอังกฤษ ผู้พูดจะใช้คำว่า “ฮัลโหล”, “อะโหล”, “โหล”, “อะโหลว์”, “อะโหล” ในการตอบรับโทรศัพท์ การใช้คำยืมภาษาอังกฤษเป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ในการตอบรับมากที่สุด เช่นเดียวกับในอเมริกาที่นิยมใช้คำว่า Hello ในการตอบรับโทรศัพท์มากที่สุดเช่นเดียวกัน (Hopper and koleiat Doany, 1989) ที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเนื่องมาจาก คนไทยรับเทคโนโลยีนี้ มาจากประเทศตะวันตก พร้อมกับรับวัฒนธรรมการใช้ภาษาในการใช้โทรศัพท์เข้ามาด้วย ซึ่งโดยปกติคนไทยจะใช้คำว่า ฮัลโหล กับการสนทนาทางโทรศัพท์ มากกว่าการสนทนาแบบเผชิญหน้ากัน แต่ในภาษาอังกฤษคำว่า Hello เป็นได้ทั้งคำตอบรับต่อเสียงเรียกของโทรศัพท์ และ คำทักทายซึ่งขึ้นอยู่กับตำแหน่งที่ใช้ในขณะที่เปิดการสนทนา ว่าอยู่ในช่วงใดในการสนทนาที่มีการเผชิญหน้ากันนั้น Hello ที่ใช้ในการทักทายอาจเป็นถ้อยความแรกที่ใช้ในการพบหน้ากัน (Hopper & koleiat Doany , 1989)

1.2 การใช้คำตอบรับภาษาไทย ผู้พูดจะใช้คำว่า “ สวัสดี “ , “ หวัดดี “ โดยทั่วไป จะปรากฏร่วมกับคำลงท้าย “ ค่ะ “ , “ คำ “ , “ จ๊ะ “ หรือ “ ครับ “ เช่น “ สวัสดีค่ะ “ , “ สวัสดีครับ “ , “ หวัดดีจ๊ะ “ , “ ค่ะ สวัสดีค่ะ “ เพื่อแสดงความสุภาพตามลักษณะของคนไทย

กลวิธีนี้ พบว่า มีอัตราการใช้รองลงมาจากคำว่า “ ฮัลโหล “ (ตารางที่ 6 หน้า 66) คำว่า “ สวัสดี “ หรือรูปแปรของคำ “ หวัดดี “ นี้เป็นคำแบบแผนที่คนไทยนิยมใช้ในการทักทาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสนทนาที่มีการเผชิญหน้ากัน ซึ่งมักจะใช้ร่วมกับท่าทางด้วยการไหว้ การยิ้มให้ การก้มศีรษะ หรือการโบกมือ ส่วนในการสนทนาทางโทรศัพท์ “ สวัสดี “ นอกจากจะใช้เป็นการทักทายแล้ว ยังเป็นคำที่ใช้ในการตอบรับต่อเสียงเรียกของกริ่งโทรศัพท์อีกด้วย ขึ้นอยู่กับว่า ผู้พูดจะนำมาใช้ในช่วงไหน ถ้าใช้ในผลัดแรกของการเปิดการสนทนาหลังจากยกหูโทรศัพท์ขึ้น “ สวัสดี “ ก็จะทำหน้าที่เป็นคำตอบรับ แต่ถ้าใช้ในผลัดหลังจากที่ผู้พูดผู้ฟัง มีการแสดงตัวและจดจำกันและกันได้แล้ว “ สวัสดี “ ก็จะทำหน้าที่เป็นคำทักทาย



นอกจาก “ สวัสดี ” จะถูกนำมาใช้เป็นคำตอบรับและคำทักทายแล้ว ในภาษาไทยยังนำ “ สวัสดี ” มาใช้เป็นคำลาจากได้อีกด้วย ซึ่งสามารถนำมาใช้ได้ทั้งการพบกันแบบเผชิญหน้า และการสนทนาทางโทรศัพท์ เพื่อกล่าวอำลาหรือปิดการสนทนา ซึ่งต่างจาก Hello ในภาษาอังกฤษ ที่ไม่สามารถนำมาใช้เป็นคำอำลาจากได้

จะเห็นได้ว่า คำตอบรับภาษาไทย “ สวัสดี-หวัดดี ” มีการใช้ที่หลากหลายและไม่ได้จำกัดให้ใช้กับการสนทนาแบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะ ซึ่งต่างจากภาษาฝรั่งเศสและภาษาอิตาลี ที่มีคำเฉพาะที่ใช้ในการตอบรับต่อเสียงเรียกของโทรศัพท์ คือ allo การใช้ allo ในภาษาฝรั่งเศสและภาษาอิตาลี จะถูกจำกัดให้ใช้กับการสนทนาทางโทรศัพท์ มากกว่าการสนทนาแบบเผชิญหน้ากัน ซึ่งจะใช้คำว่า bonjour หรือ salut แทน นั่นคือในการพบกันของคนฝรั่งเศสจะกล่าวคำว่า bonjour หรือ salut แต่ไม่ใช่ allo (Hopper + koleiat Doany , 1989)

1.3 การใช้คำยืมภาษาอังกฤษและคำตอบรับภาษาไทย กลวิธีนี้ผู้พูดจะนำคำตอบรับที่เป็นคำยืมภาษาอังกฤษมาใช้ร่วมกับคำตอบรับภาษาไทย โดยผู้พูดจะใช้คำว่า “ ฮัลโล สวัสดีค่ะ ” “ ฮัลโล สวัสดีครับ ” , “ ฮัลโล หวัดดีค่ะ/ค่ะ ” , “ ฮัลโล หวัดดีครับ ” ซึ่งจะมีคำลงท้ายมาปรากฏร่วมด้วยเสมอ

การที่กลุ่มตัวอย่าง มีการใช้กลวิธีเช่นนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า อาจเนื่องมาจากส่วนหนึ่งเป็นเพราะเราปรับตัวจนธรรมชาติการใช้ภาษาในการตอบรับโทรศัพท์มาจากภาษาอังกฤษ และนำมากล่าวตอบรับในทันทีที่ยกหูโทรศัพท์ขึ้นโดยอัตโนมัติ ขณะเดียวกันเนื่องจากเป็นคนไทย จึงมีการนำคำตอบรับภาษาไทยมาใช้ร่วมด้วย และเพิ่มความสุขภาพโดยใช้ร่วมกับคำลงท้าย

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองว่ากลวิธีการใช้คำยืมภาษาอังกฤษและคำตอบรับภาษาไทยนี้ แสดงความสุขภาพและความเป็นทางการในการตอบรับมากกว่าการใช้คำยืมภาษาอังกฤษเพียงอย่างเดียว

นอกจากกลวิธีการใช้คำตอบรับทั้ง 3 กลวิธีดังกล่าวข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า ผู้รับโทรศัพท์บางคนมีการนำคำยืมภาษาจีนมาใช้เป็นคำตอบรับอีกด้วย โดยผู้พูดจะใช้คำว่า “ เหว่ย ” ในการตอบรับโทรศัพท์ กลวิธีนี้มีการใช้น้อยมาก โดยผู้วิจัยพบว่า มีเพียงข้อมูลเดียวเท่านั้น โดยเป็นการสนทนาที่พบในสถานที่ทำงานของบริษัทเอกชน ซึ่งเป็นการโทรติดต่อกันระหว่างผู้โทรที่อยู่คนละแผนกกับผู้รับในลักษณะของการติดต่อกันระหว่างผู้ร่วมงาน ผู้วิจัยสังเกตว่าโดยปกติแล้ว คนไทย

มักจะไม่นิยมนำคำยืมภาษาจีนมาใช้ในการตอบรับโทรศัพท์ แม้กระทั่งคนไทยเชื้อสายจีนก็ตาม แต่อาจพบว่ามีการใช้บ้างในกลุ่มคนจีนที่พูดภาษาไทยไม่ได้ การที่คนไทยรู้จักคำดังกล่าว และนำมาใช้ในบางโอกาสนั้น อาจเนื่องมาจากส่วนหนึ่งรับวัฒนธรรมการใช้ภาษามาจากคนจีน ที่อพยพเข้ามาในประเทศ และส่วนหนึ่งมาจากสื่อต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นสื่อโฆษณา ภาพยนตร์ หรือ โทรทัศน์ก็ตาม ส่วนใหญ่แล้วคนไทยจะนำคำยืมนี้มาใช้ เมื่อผู้พูดมีอารมณ์สนุกสนาน ต้องการสร้างอารมณ์ขันและบรรยากาศที่เป็นกันเองกับผู้โทร ที่ถึงแม้ผู้รับจะยังไม่ทราบว่าเป็นใครก็ตาม

2. การใช้คำลงท้าย คือ การที่ผู้รับโทรศัพท์ นำคำลงท้าย (final particles) มาใช้เป็นคำตอบรับ โดยใช้คำว่า “ ค่ะ ” , “ คำ ” , “ ครับ ” ผู้วิจัยพบว่า แม้จะมีปริมาณการใช้ที่ไม่มากนัก แต่เป็นที่น่าสนใจที่มีการนำคำเหล่านี้มาใช้ เนื่องจากคำลงท้ายเหล่านี้ โดยปกติแล้วเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสุภาพในภาษาไทยและมักปรากฏร่วมกับข้อความอื่นโดยอยู่ในตำแหน่งท้ายประโยค

การกล่าวตอบรับด้วยคำลงท้ายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเข้าใจว่าผู้พูดละคำตอบรับอื่นๆ เช่น ‘ฮัลโล’ , ‘สวัสดี’ เอาไว้แทนที่จะกล่าวว่า ‘สวัสดีครับ’ หรือ ‘ฮัลโลสวัสดีค่ะ’ แต่กลับกล่าวอย่างสั้นๆ ว่า ‘ค่ะ’ , ‘ครับ’ แทน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้พูดต้องการประหยัดเวลาในการสนทนา และทำให้ผู้โทรทราบอย่างรวดเร็วว่า การเรียกของตนได้รับการตอบสนองแล้ว นอกจากนี้ ยังอาจเป็นวิธีการตอบรับที่เป็นรูปแบบเฉพาะของผู้พูดแต่ละคน

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบกลุ่มตัวอย่างที่มีการเพิ่มข้อความที่แสดงคำถามร่วมกับกลวิธีนี้ด้วย เช่น “ ค่ะ พูดกับใครคะ? ” หรือ “ ค่ะ ขอสายใครคะ? ” รวมแล้วพบเพียง 2 ข้อมูล ซึ่งนับว่าน้อยมากและไม่พบการใช้คำหรือวลีอื่น ๆ ร่วมกับกลวิธีนี้อีกเลย การที่ผู้พูดใช้ภาษาในลักษณะดังกล่าว อาจตีความได้ว่า ผู้พูดมีความเชื่อมั่นอย่างยิ่งว่า เสียงเรียกของโทรศัพท์ที่ผู้โทรเรียกเข้ามานั้นต้องไม่ใช่ผู้ที่ต้องการติดต่อกับตน สิ่งนี้อาจอ้างอิงถึงประสบการณ์ที่ผู้พูดได้รับมาก่อน เช่น ทุกครั้งที่รับโทรศัพท์ ผู้โทรจะขอติดต่อกับบุคคลอื่นเสมอ และสิ่งนี้อาจเกิดขึ้นเป็นประจำจนเป็นปกติ จึงทำให้ผู้พูดเลือกที่จะใช้กลวิธีในการตอบรับเช่นนี้ นอกจากนี้ ผู้พูดอาจต้องการตัดขั้นตอนในการสนทนา ซึ่งอาจดำเนินต่อไปอีกหลายผลัด เพื่อให้ได้สนทนากับบุคคลที่ต้องการ ถ้าผู้พูดไม่ใช่บุคคลที่ผู้โทรต้องการติดต่อก็ด้วย

ในการตอบรับโทรศัพท์ทั้ง 2 กลวิธีดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่น่าสนใจกล่าวคือ นอกจากจะใช้เป็นคำตอบรับแล้ว ยังทำหน้าที่เป็นเสียงตัวอย่าง เพื่อให้ผู้โทรที่อาจจะจำเสียงนั้นได้ ทราบ

ว่าผู้รับเป็นบุคคลที่ตนเองต้องการติดต่ออยู่หรือไม่อีกด้วย ซึ่งเชกloff (Schegloff, 1968) เรียกคำตอบรับต่าง ๆ เหล่านี้ว่า “signature hello”

3. การแสดงตนเอง หมายถึง การที่ผู้พูดกล่าวตอบรับเสียงโทรศัพท์ด้วยการแสดงตนเอง หรือให้ข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เป็นกลวิธีที่ผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดมีการนำมาใช้ในการตอบรับเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่จะพบการใช้กลวิธีนี้กับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เป็นหน่วยงานราชการ บริษัท ห้างร้านเอกชนต่าง ๆ มากกว่าโทรศัพท์บ้าน สอดคล้องกับการศึกษาของ เชกloff (Schegloff, 1986) ที่พบว่า คนอเมริกันจะให้การตอบรับด้วยการแสดงตัวเอง กับการติดต่อทางธุรกิจ หรือ การบริการ เช่น การตอบรับเสียงโทรศัพท์ในคลินิก , ธนาคาร หรือ ห้างสรรพสินค้า เป็นต้น

กลวิธีการตอบรับด้วยการแสดงตนเองนี้ จำแนกเป็น 4 กลวิธีย่อยได้แก่

3.1 การบอกชื่อสถานที่ ในกลวิธีย่อยนี้ ผู้พูดจะกล่าวตอบรับ โดยการบอกชื่อสถานที่ หรือ หน่วยงานที่ผู้พูดอาศัยอยู่ หรือปฏิบัติงานอยู่ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 36 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – ครับประจำครับ “  
 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – คาวาซากิโดว่าคะ “  
 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – โรงพยาบาลสัตว์เลี้ยงคะ “

ในบางครั้งผู้พูดนำคำตอบรับมาใช้ร่วมกับกลวิธีนี้ด้วย เช่น “ สวัสดีคะ บ้านความรู้คะ “  
 “ ผึ้งหวานรีสอร์ท สวัสดีคะ “ , “ ฮัลโหล ธุรการ รร.เสนารักษ์ครับ “

กลวิธีย่อยนี้ ผู้วิจัยพบว่ามีการนำมาใช้ค่อนข้างมาก และเป็นที่ยอมรับมากกว่ากลวิธีย่อยที่ใช้ในการแสดงตนเองอื่น ๆ (ตารางที่ 7 หน้า 66) เป็นกลวิธีที่นำมาใช้กับหน่วยงานมากกว่าที่บ้าน โดยพบเพียงข้อมูลเดียวเท่านั้น ที่ผู้รับนำกลวิธีย่อยนี้มาใช้ในการตอบรับโทรศัพท์ที่บ้าน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 37 “ เสียงกริ่งโทรศัพท์ – บ้านคเชนทร์ครับ “

การที่ผู้พูดเลือกกลวิธีนี้มาใช้ ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับผู้โทร ซึ่งจะช่วยให้

ทราบในทันทีว่าโทรไปตรงตามจุดหมายที่ต้องการหรือไม่ เพราะถ้าโทรผิดผู้โทรก็สามารถวางสายได้เลย โดยไม่ต้องเสียเวลาในการสนทนาต่อไป นอกจากนี้ผู้วิจัยมองว่า การบอกชื่อสถานที่ดังกล่าว เป็นกลวิธีที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้กับหน่วยงานหรือสถานที่ปฏิบัติงานมากที่สุด เนื่องจากสามารถเป็นตัวแทนของบุคลากรทุกคน ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่นั่น นอกจากนี้ ชื่อของหน่วยงานแต่ละแห่ง ยังบอกเป็นนัยถึงลักษณะของงานของหน่วยงานนั้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้โทรมั่นใจได้ว่า ได้ติดต่อมาถูกสถานที่ กรณีที่ผู้โทรต้องการทราบข้อมูล หรือติดต่องานบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับสถานที่นั้น เช่น “โรงพยาบาลสัตว์เลี้ยงครับ”

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าสังเกตว่า กลวิธีการบอกชื่อสถานที่นี้มีวิธีการในการใช้ที่น่าสนใจ กล่าวคือ ผู้วิจัยพบว่า ในการสนทนาทางโทรศัพท์ที่เป็นหน่วยงานของบริษัทเอกชนจะนิยมใช้การกล่าวชื่อสถานที่ก่อนแล้วตามด้วยคำตอบรับ เช่น “เมืองไทยประกันชีวิต สวัสดิ์ค่ะ” “แพ็คลิงค์ สวัสดิ์ค่ะ” “อีจิวแพชั่น 7 สวัสดิ์ครับ” ที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้รับนอกจากจะกล่าวตอบรับต่อเสียงเรียกแล้วยังต้องการเน้นหรือให้ความสำคัญกับหน่วยงานที่ผู้รับปฏิบัติงานอยู่ ในขณะที่หน่วยงานของทางราชการ จะนิยมกล่าวคำตอบรับก่อนแล้วตามด้วยการบอกชื่อสถานที่ เช่น “สวัสดิ์ครับ กองพันตแพทย์ครับ” “สวัสดิ์ค่ะ กองข่าวค่ะ” “สวัสดิ์ค่ะ ชุมชนค่ะ” ซึ่งการตอบรับในลักษณะดังกล่าว ผู้วิจัยมองว่า มีความเป็นทางการมากกว่าในแบบแรกที่ผู้ฟังจะรู้สึกถึงความเป็นกันเองระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังมากกว่า อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า ในบางข้อมูลบริษัทเอกชนก็นำรูปแบบที่ใช้ในหน่วยงานราชการมาใช้ในการตอบรับด้วยเช่นกัน เช่น “สวัสดิ์ค่ะ ร้านเสริมสวยดวงดาวค่ะ” “สวัสดิ์ค่ะ บริษัทโตโยต้าค่ะ” แต่ผู้วิจัยกลับไม่พบการตอบรับแบบเอกชนในหน่วยงานราชการแต่อย่างใด

นอกจากรูปแบบทั้งสองดังกล่าวแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้พูดมีวิธีการใช้ในรูปแบบอื่นอีก เช่น การกล่าวบอกชื่อสถานที่แล้วตามด้วยคำลงท้าย ได้แก่ “จัดฟันค่ะ” “เตรียมการเสนาธิการครับ” “มูลนิธิเด็กพิการครับ” “เทเลคอมเอเชียค่ะ” ซึ่งพบการใช้ในหน่วยงานราชการมากกว่าเอกชน หรือการกล่าวคำลงท้ายแล้วตามด้วยการบอกสถานที่และคำลงท้าย ได้แก่ “ครับประกาศรับ” “ครับเอนกผลครับ” “ครับฝกร.ทบ.ครับ” ซึ่งพบว่ามีการใช้น้อยและพบเพียง 3 ข้อมูลเท่านั้น โดยเป็นการใช้ในหน่วยงานราชการ 2 ข้อมูล และหน่วยงานเอกชน 1 ข้อมูล และเนื่องจากข้อมูลทั้ง 3 นี้สามารถเป็นได้ทั้งกลวิธีการใช้คำลงท้าย (โดยผู้พูดกล่าวคำลงท้ายในครั้งแรกก่อน) และกลวิธีการบอกชื่อสถานที่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพิจารณาให้ข้อมูลดังกล่าวเป็นทั้งกลวิธีการใช้คำลงท้ายและการบอกชื่อสถานที่ ซึ่งจะได้นำมาแจ้งนับอัตราการการใช้ต่อไป

3.2 การบอกชื่อผู้พูด คล้ายกับการตอบรับโดยการบอกชื่อสถานที่ แต่เป็นบอกชื่อผู้พูดแทน และบางครั้งนำมาใช้ร่วมกับคำตอบรับ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 38 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – สวัสดีครับ พ.ท.เจษฎ์ศรีครับ “  
 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – บุ่มรับสายค่ะ “  
 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – ฮะไหล เก๋รับสายค่ะ “

การบอกชื่อผู้พูดจะทำให้ผู้โทรทราบในทันทีว่า ผู้รับเป็นคนที่ต้องการติดต่อหรือไม่ ถ้าใช้การสนทนาก็จะเริ่มขึ้นในผลัดถัดไป และดำเนินต่อไปตามขั้นตอนต่าง ๆ จนสิ้นสุดลงเมื่อเข้าสู่หัวข้อการสนทนา แต่ถ้าไม่ใช่ ผู้โทรก็จะมีแนวทางปฏิบัติคือ สอบถามข้อมูลแล้วปิดการสนทนา หรือขอพูดกับคนที่ต้องการ หรือ ฝากข้อความเอาไว้ให้กับคนที่ต้องการ ซึ่งการบอกชื่อผู้พูดก็จะเป็นประโยชน์ที่ทำให้ผู้โทรนำมาอ้างอิงได้ว่า ได้ฝากข้อความหรือติดต่อไว้กับใคร เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในภายหลัง

ผู้วิจัยไม่พบว่ามีกรณีกลวิธีที่ย่อยนี้มาใช้กับโทรศัพท์บ้านเลยแม้เพียงข้อมูลเดียวแต่จะพบในหน่วยงานหรือสถานที่ปฏิบัติงานเท่านั้น ลักษณะเช่นนี้ พบได้ในการใช้โทรศัพท์ของชาวกรีกซึ่งจะไม่ตอบรับโทรศัพท์ที่บ้านด้วยการบอกชื่อ หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือสถานที่อยู่ของผู้รับ เนื่องจากคนกรีกมีความรู้สึกว่าการตอบรับด้วยการแสดงตนเองดังกล่าวจะเปิดโอกาสให้พวกโทรศัพท์ก่อกวน (nuisance callers) โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรศัพท์ลามก (indecent calls) โทรมา ก่อกวน (Sifianou, 1989) ดังนั้นคนกรีกจะมีเอกลักษณ์ของตนเองที่แต่ละคนสร้างขึ้นมาใช้ในการตอบรับและผู้ทีคุ้นเคยกันเท่านั้น จึงจะสามารถจดจำได้ว่าผู้รับเป็นใคร

3.3 การบอกชื่อสถานที่และผู้พูด เป็นกลวิธีย่อยในการแสดงตนเองที่ให้รายละเอียดของผู้รับที่ชัดเจนมากกว่า 2 กลวิธีย่อยข้างต้น ผู้พูดจะกล่าวตอบรับโดยการบอกชื่อสถานที่และผู้พูดตนเองไปพร้อม ๆ กัน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 39 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – สวัสดีค่ะ ไฟฟ้างามวงศวาน สุธิชารับสายค่ะ “  
 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – อรุณการ นะวะรับสายค่ะ? “  
 “เสียงกริ่งโทรศัพท์ – สวัสดีค่ะ ธนาคารกรุงศรีอยุธยาพระราม 2 สรศิลป์รับสายค่ะ “

บางครั้งผู้รับมีการเพิ่มข้อความเพื่อทำให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจ โดยการเสนอบริการให้ ซึ่งพบได้เฉพาะหน่วยงานเอกชนที่เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารและการให้บริการ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 40 “ เสียงกริ่งโทรศัพท์ – เวิร์ลโฟนสวีสวีคะ ศิริอรรับสาย ยินดีบริการคะ “  
“ เสียงกริ่งโทรศัพท์ – โฟนลิงค์ รัตนารับสาย ยินดีให้บริการคะ “

ข้อมูลทั้งหมดที่พบว่ามีการใช้กลวิธียอมนี่ เป็นข้อมูลที่เกิดกับโทรศัพท์ในที่ทำงานทั้งสิ้น การที่ผู้รับกล่าวตอบรับอย่างชัดเจนเช่นนี้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้รับต้องการยืนยันว่าผู้โทร โทรมาถูกสถานที่และผู้รับก็เต็มใจที่จะให้ความร่วมมือกับผู้โทร โดยบอกชื่อตนเองเพื่อเป็นหลักประกันว่าผู้โทรมีผู้ที่สามารถติดต่อได้ แม้จะไม่รู้จักกับใครในที่นั้นเลย นอกจากนั้น ผู้วิจัยมองว่า กลวิธียอมนี้อาจเป็นกลวิธีที่ปฏิบัติกันเป็นมาตรฐานของหน่วยงานที่กำหนดให้บุคคลากรในที่ทำงาน มีการรับโทรศัพท์เช่นนั้น ซึ่งในหน่วยงานของผู้วิจัยเอง ได้กำหนดรูปแบบการตอบรับโทรศัพท์ให้กับทุกคนว่า ในการรับโทรศัพท์ต้องมีการแสดงตนเอง โดยการบอกชื่อและสถานที่ให้ผู้โทรทราบทุกครั้ง โดยผู้บริหารมองว่า กลวิธีดังกล่าวเป็นมารยาทในการรับโทรศัพท์ที่ดี และเนื่องจากหน่วยงานของผู้วิจัยเป็นหน่วยงานทหารที่ถือสถานะภาพทางสังคมเป็นสำคัญ การตอบรับในลักษณะดังกล่าว จะทำให้ผู้โทรทราบโดยทันทีว่า ควรจะปฏิบัติหรือเลือกใช้คำพูดเช่นไรต่อไป นอกจากนั้น ยังสามารถตรวจสอบได้ในเวลาต่อมาว่า ผู้ใดให้ หรือรับข่าวสารไว้ ถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้นในอนาคต

3.4 การบอกหมายเลขโทรศัพท์ ผู้พูดจะกล่าวตอบรับด้วยการบอกหมายเลขโทรศัพท์ของตนเองให้ผู้โทรทราบ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 41 “ เสียงกริ่งโทรศัพท์ – 3332226 คะ “  
“ เสียงกริ่งโทรศัพท์ – สวีสวีครับ 2817080 ครับ “

การบอกหมายเลขโทรศัพท์ของตนเองให้ผู้โทรทราบเป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่ช่วยให้ผู้โทรตรวจสอบได้ว่า ได้ติดต่อตรงจุดหมายที่ต้องการหรือไม่และถ้าไม่ใช่ก็ไม่ต้องเสียเวลาสนทนาอีกต่อไป การบอกหมายเลขโทรศัพท์ นิยมใช้กับโทรศัพท์บ้านมากกว่าที่ทำงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้รับเลือกใช้กลวิธียอมนี่ เพราะไม่ต้องการแสดงตนเองอย่างเปิดเผย เหมือนการบอกชื่อตนเอง แต่ก็ไม่ถึงกับไม่ให้ข้อมูลอะไรกับผู้โทรเลย

ผู้วิจัยได้สอบถามกลุ่มตัวอย่างบางท่าน ถึงสาเหตุที่เลือกใช้กลวิธีนี้ ซึ่งก็ได้ให้เหตุผลว่า ผู้พุดต้องการปกป้องตนเองจากการถูกรบกวน โดยผู้โทรที่ผู้พุดไม่รู้จักและต่อโทรศัพท์ผิด กลุ่มตัวอย่างบางท่านเคยถูกลุกด้วยเสียงโทรศัพท์กลางดึก จากผู้โทรที่ไม่คุ้นเสียงนัก หลังจากเสียเวลาสนทนาไปชั่วครู่ ผู้โทรจึงทราบว่าตนเองโทรผิดเบอร์ ดังนั้นจึงหลีกเลี่ยงปัญหาดังกล่าวโดยการบอกหมายเลขโทรศัพท์เมื่อตอบรับโทรศัพท์

และในสมุดโทรศัพท์ขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยก็ได้ให้คำแนะนำวิธีใช้โทรศัพท์ให้กับประชาชน ในข้อ 9 เกี่ยวกับการตอบรับโทรศัพท์ว่าให้ “ แจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของท่านทันทีเมื่อได้รับโทรศัพท์ “ (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย , 2543) แต่อย่างไรก็ตาม ผู้คนส่วนใหญ่ก็ไม่ปฏิบัติตามและจากข้อมูลที่ผู้วิจัยพบ กลุ่มตัวอย่างมีการบอกหมายเลขโทรศัพท์น้อยมากโดยพบเพียง 4 ข้อมูลเท่านั้น

### 5.1.1 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดของกลวิธีต่าง ๆ ที่พบแล้วนั้น ผู้วิจัยต้องการทราบว่า กลุ่มตัวอย่างโดยรวมนั้นมีการใช้กลวิธีในการตอบรับโทรศัพท์ต่าง ๆ มากน้อยต่างกันอย่างไร ผู้วิจัยจึงแจกแจงนับอัตราการใช้กลวิธีต่าง ๆ โดยผู้วิจัยจะนำเสนอผลการแจกแจงพร้อมทั้งคิดเป็นร้อยละในการปรากฏดังนี้

ตารางที่ 5 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบ  
(เรียงลำดับจากที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

กลวิธี	จำนวนครั้งการปรากฏ	ร้อยละ
1. การใช้คำตอบรับ	289	77.48
2. การแสดงตนเอง	66	17.69
3. การใช้คำลงท้าย	15	4.83
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้คำตอบรับในการรับโทรศัพท์มากที่สุด คือ ร้อยละ 77.48 รองลงมาได้แก่ การแสดงตนเอง พบร้อยละ 17.69 และน้อยที่สุดคือ การใช้คำลงท้ายเพียงร้อยละ 4.83

อนึ่งจากตารางที่ 5 เป็นการนำเสนอความถี่ในการปรากฏของกลวิธีต่างๆ โดยรวม แต่ในบางกลวิธีสามารถจำแนกได้เป็นกลวิธีย่อย ๆ ด้วย ดังได้กล่าวในแผนภาพที่ 1 ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่า กลวิธีย่อยต่าง ๆ ที่พบนั้น มีความถี่มากน้อยแตกต่างกันอย่างไร ผู้วิจัยจะนำเสนอในตารางต่อไปนี้

#### **ตารางที่ 6 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีย่อยในกลวิธีการใช้คำตอบรับ**

ความถี่ในการปรากฏ	กลวิธีการใช้คำตอบรับ			รวม
	การใช้คำยืม ภาษาอังกฤษ	การใช้คำตอบรับ ภาษาไทย	การใช้คำยืมภาษา อังกฤษและคำตอบ รับภาษาไทย	
จำนวนครั้งการปรากฏ	215	66	7	288 *
ร้อยละการปรากฏ	74.65	22.91	2.43	100

หมายเหตุ:- \* จำนวนครั้งอีก 1 ครั้ง เป็นการตอบรับโดยการใช้คำยืมภาษาจีน “เหวย” เนื่องจากมีปริมาณน้อยมาก จึงไม่ได้แสดงไว้ในตารางนี้

จะเห็นได้ว่า กลวิธีย่อยของการใช้คำตอบรับที่พบมากที่สุดคือ การใช้คำยืมภาษาอังกฤษมาเป็นคำตอบรับคือ ร้อยละ 74.65 ส่วนการใช้คำตอบรับภาษาไทยพบรองมา ร้อยละ 22.91 การใช้คำยืมภาษาอังกฤษและคำตอบรับภาษาไทย พบที่น้อยที่สุดคือ ร้อยละ 2.43



## ตารางที่ 7 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีย่อยในกลวิธีการแสดงตนเอง

ความถี่ในการปรากฏ	กลวิธีการแสดงตนเอง				รวม
	การบอกชื่อสถานที่	การบอกชื่อผู้พูด	การบอกชื่อสถานที่และชื่อผู้พูด	การบอกหมายเลขโทรศัพท์	
จำนวนครั้งการปรากฏ	44	9	9	4	66
ร้อยละการปรากฏ	66.66	13.64	13.64	6.06	100

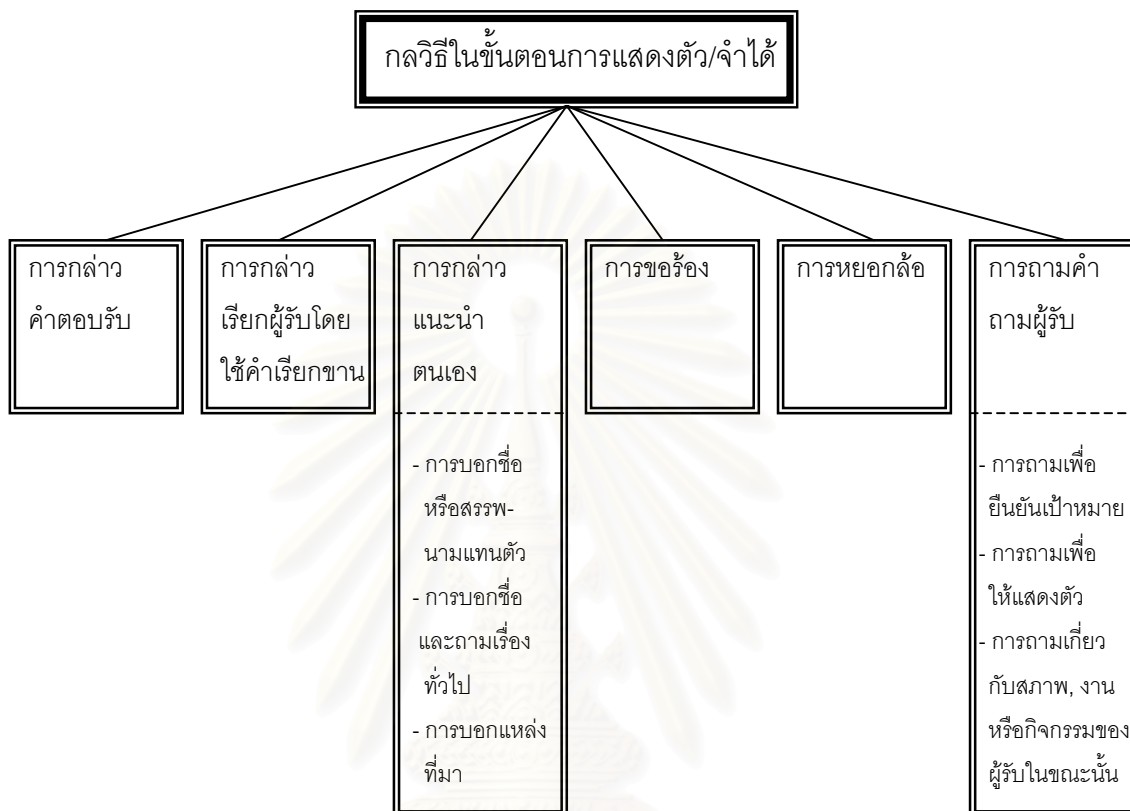
จากตารางที่ 7 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างนิยมใช้กลวิธีการบอกชื่อสถานที่มากที่สุดคือ ร้อยละ 66.66 และการบอกหมายเลขโทรศัพท์น้อยที่สุดคือร้อยละ 6.06 ในขณะที่การบอกชื่อผู้พูดและการบอกชื่อสถานที่และชื่อผู้พูด มีการปรากฏเท่ากันคือร้อยละ 13.64

สำหรับกลวิธีการใช้คำลงท้าย เนื่องจากไม่มีกลวิธีย่อยผู้วิจัยจึงไม่ได้แสดงตารางความถี่ในการปรากฏให้ดู และความถี่ในการปรากฏของกลวิธีนี้ก็ได้อ้างอิงไว้แล้วในตารางที่ 5

### 5.2 กลวิธีที่พบในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้

การวิเคราะห์กลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้นี้ ผู้วิจัยจะเริ่มวิเคราะห์ในผลัดแรกของผู้โทรในทันที หลังจากขั้นตอนการเรียก/ตอบ โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ดังที่ได้กล่าวแล้วในหัวข้อ 3.3.2 ผู้วิจัยพบว่า กลวิธีที่พบในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ สามารถจำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลวิธี และบางกลวิธีสามารถจำแนกได้อีกเป็นกลวิธีย่อย ดังจะแสดงในแผนภาพที่ 2 ต่อไปนี้

## แผนภาพที่ 2 กลวิธีและกลวิธีย่อยในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้



จากแผนภาพที่ 2 ในขั้นตอนต่อไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีและกลวิธีย่อยที่พบ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การกล่าวคำตอบรับ ผู้โทรจะกล่าวคำตอบรับด้วยคำตอบรับภาษาไทย “สวัสดี”, “หวัดดี” หรือคำยืมภาษาอังกฤษ “ฮัลโล” ตั้งแต่ผลัดแรก (ผลัดที่สองของการสนทนา) โดยไม่มีการกล่าวชื่อ ซึ่งก่อให้เกิดการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ขึ้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 42 (ข้อมูลที่ 13-2)

- |     |    |                    |
|-----|----|--------------------|
| (a) | 01 | ก: ฮัลโล           |
| (b) | 02 | ข: ฮะโหล สวัสดีค่า |
|     | 03 | ก: ค่ะ สวัสดีค่า   |

ตัวอย่างที่ 43 (ข้อมูลที่ 14-3)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล  
 (b) 02 ข: สวัสดีค่า  
 03 ก: ค่าว่าไงคะ

(หมายเหตุ : ผลัดที่ 00 คือ เสียงกริ่งโทรศัพท์โดยผู้วิจัยละไว้ไม่ได้นำมาแสดงไว้ ณ ที่นี้)

จากตัวอย่าง ผู้โทรแสดงให้เห็นว่า จำผู้รับได้ จากการกล่าวตอบรับของผู้รับว่า “ ฮัลโหล “ ในผลัดที่ 1 จึงกล่าวทักทายออกไปในผลัดที่ 2 เพื่อตอบสนองต่อเสียงนั้นว่า “สวัสดีค่า” , “ฮัลโหล สวัสดีค่า “ ซึ่งไม่เพียงแสดงให้เห็นให้ผู้รับทราบว่าผู้โทรจำเขาได้ แต่ยังให้ข้อมูลที่เพียงพอกับผู้รับที่จะจำเสียงของผู้โทรได้ว่า ผู้โทรคือใคร และยังเป็น การคาดหวังหรือยืนยันไปพร้อม ๆ กันว่า ผู้รับต้องจำผู้โทรได้อย่างแน่นอน ซึ่งจะทำให้ผู้โทรไม่ต้องแสดงตัวหรือแนะนำตัวอย่างชัดเจน และหากผู้รับสายจำผู้โทรได้จริง ก็จะทักทายกลับในผลัดที่ 3

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากกรกล่าวคำตอบรับด้วยคำทักทาย “สวัสดี” นอกจากจะแสดงให้เห็นว่าผู้โทรจดจำผู้รับได้แล้ว ยังเป็นการกล่าวทักทายผู้รับอีกด้วย ดังนั้น ถ้าผู้รับมีการทักทายตอบ และไม่มี การแสดงตัว/จำได้ในผลัดต่อมาอีก ผู้วิจัยจะพิจารณาให้ข้อมูลที่มีการกล่าวคำตอบรับด้วยคำทักทายเช่นนี้เป็นทั้งกลวิธีในการแสดงตนเอง/จำได้และกลวิธีในการทักทาย ซึ่งจะได้แก่นับอัตราการปรากฏต่อไป (รายละเอียดเกี่ยวกับกลวิธีในขั้นตอนการทักทายกล่าวไว้ในหน้า 89)

นอกจากข้อมูลข้างต้นแล้ว มีบางข้อมูลที่ผู้รับไม่ได้ทักทายตอบ แต่กลับเรียกชื่อหรือใช้คำสรรพนามแทนตัว กล่าวเรียกผู้รับออกไป ซึ่งก็แสดงให้เห็นว่าผู้รับจดจำผู้โทรได้อย่างแท้จริง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 44 (ข้อมูลที่ 2-1)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล  
 (b) 02 ข: ฮัลโหล  
 03 ก: แม่เหอะจ๊ะ

ตัวอย่างที่ 45 (ข้อมูลที่ 16-3)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล

- (b) 02 ข: ฮะโหลล วัตต์ดีค่า  
03 ก: เปิ้ลเหรอ

จะเห็นได้ว่า จากตัวอย่างแม้จะมีการใช้ถ้อยคำเพื่อแสดงตนเองและจดจำกันได้ไม่มากนัก แต่ผู้พูดผู้ฟังก็มีการจดจำกันและกันได้ สอดคล้องกับความเห็นของเชกloff (Schegloff, 1986) ที่กล่าวว่า การจดจำกันได้ควรทำได้สำเร็จ โดยมีการใช้ทรัพยากรทางคำพูด ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะน้อยได้ ยิ่งใช้คำน้อยมากเท่าใดก็หมายความว่า คู่สนทนามีความคุ้นเคยกันมากเท่านั้น

2. การกล่าวเรียกผู้รับโดยใช้คำเรียกขาน เป็นกลวิธีที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการนำมาใช้มากที่สุด (ดังแสดงในตารางที่ 8) กลุ่มตัวอย่างจะแสดงว่าจดจำผู้รับได้ว่าเป็นใคร โดยใช้คำเรียกขานกล่าวเรียกผู้รับออกไปในผลัดที่ 2 ของการสนทนา จากข้อมูลพบว่า คำเรียกขานที่กลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ในกลวิธีนี้ได้แก่ ชื่อผู้รับ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นชื่อเล่น ซึ่งมักปรากฏร่วมกับคำเรียกขานอื่น เช่น คำเรียกญาติได้แก่ พ่อ แม่ พี่ น้อง น้ำ อ่า อ่าซ้อ ป๊า, อาชีพ/ตำแหน่งได้แก่ ครู อาจารย์ หมอ, ยศ ได้แก่ พันตรี เสธฯ, สรรพนาม/คำนำหน้า ได้แก่ คุณ นัง, คำลงท้ายที่แสดงความสุภาพ ได้แก่ คะ นะคะ ฮะ จ๊ะ และคำลงท้ายที่แสดงคำถาม ได้แก่ เหรอ เออ เป็นต้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 46 (ข้อมูลที่ 1-2)

- (a) 01 ก: ค่ะ พูดกับใครคะ?  
(b) 02 ข: หมูเหรอ?  
03 ก: จ๊ะ ชาวเหรอ

ตัวอย่างที่ 47 (ข้อมูลที่ 17-2)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล  
(b) 02 ข: ฮะโหลล สุวรรณเหรอ?  
03 ข: อือ.

ตัวอย่างที่ 48 (ข้อมูลที่ 22-4)

- (a) 01 ก: สวัสดีค่ะ  
(b) 02 ข: น้องก็เอ้อ?  
03 ก: จ๊ะ

ตัวอย่างที่ 49 (ข้อมูลที่ 29-2)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล  
 (b) 02 ข: ฮัลโหล แม่หรืออะ?  
 03 ก: ว่าไงลูก

จากตัวอย่าง แม่ผู้โทรจะจำเสียงผู้รับได้จากผลัดที่ 1 แต่ก็ไม่มั่นใจนักว่าจะเป็นคน ที่ตนเองคิดหรือไม่ จึงลองหยั่งเสียงดูโดยเรียกชื่อผู้รับออกไปในเชิงถามในผลัดที่ 2 ซึ่งก็ได้รับการ ยืนยันกลับมาว่าการคาดเดานั้นถูกต้องในผลัดที่ 3 การที่ผู้รับแสดงตอบในทันทีว่าจำผู้โทรได้นี้ถือ ว่าขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ลุล่วงไปโดยไม่ต้องมีการแสดงตน (self – identification) ของฝ่ายผู้ โทร แต่อาศัยการเรียกชื่อของผู้รับในผลัดที่ 2 นั่นเอง

จากตัวอย่าง ผู้โทรค่อนข้างมั่นใจว่าผู้รับเป็นใครจากเสียงตอบรับที่จดจำได้ แต่ไม่ต้องการ เสียงต่อการเดาพลาดจึงกล่าวออกไปในเชิงคำถามด้วยการใช้คำลงท้าย “หรือ” “เออ” ซึ่งคล้าย กับกลวิธีที่เชกloff (Schegloff, 1986) พบ เขาเรียกลักษณะเช่นนี้ว่า เป็น “Try marking” คือมี การทำเครื่องหมายกำกับคำหรือชื่อที่กล่าวออกมาให้กลายเป็นการลอง (try) หรือทดสอบดูก่อน การทำเครื่องหมายกำกับนามที่กล่าวก็คือการขึ้นเสียงสูงเล็กน้อยนั่นเอง (แสดงโดยใช้เครื่องหมาย คำถาม) ซึ่งเกิดขึ้นเหมือนเป็นการแสดงว่า ข้อมูลซึ่งในที่นี่คือ เสียงในการกล่าวตอบรับโทรศัพท์ ของผู้รับนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้โทรจดจำผู้รับได้อย่างมั่นใจ แต่ก็เพียงพอที่จะคาดเดาได้ว่าผู้รับ เป็นใคร ซึ่งก็จะได้รับการยืนยันโดยถ้อยคำของผู้รับในผลัดถัดไปว่าถูกต้องหรือไม่ อย่างไรก็ตาม กลวิธีของเชกloffต่างจากการกล่าวเรียกของผู้วิจัยตรงที่กลวิธีของเชกloff เป็นกลวิธีที่ผู้พูดกล่าว เรียกชื่อผู้รับออกมาด้วยทำนองเสียงที่สูงขึ้นในเชิงคำถาม โดยไม่ต้องมีถ้อยคำอื่นมาปรากฏร่วม ดังเช่นในภาษาไทย นอกจากนี้ การกล่าวเรียกในเชิงคำถามของผู้พูดก็ไม่จำเป็นต้องกล่าวด้วย ทำนองเสียงที่สูงขึ้นเท่านั้นแต่ผู้พูดอาจกล่าวด้วยทำนองเสียงปกติได้เนื่องจากมีคำลงท้ายแสดง คำถามปรากฏอยู่แล้ว

อย่างไรก็ตาม ถ้าหากผู้รับจำผู้โทรไม่ได้ ไม่สามารถบอกได้จากผลัดที่ 2 ในทันที ผู้รับก็จะ เียดไปครู่หนึ่ง ซึ่งการเียดไปดังนี้ เป็นการเปิดโอกาสให้ผู้โทรเข้าแก้ไขผลัดแรกของตัวเอง เนื่องจาก ไม่ประสบความสำเร็จในการทำให้ผู้รับจำตนเองได้ โดยผู้โทรจะให้ข้อมูลเพิ่มเติม โดยการแนะนำ ตัวเอง หรือ บอกชื่อออกไปตรง ๆ หรือบอกชื่อพร้อมกับให้ข้อมูลที่ช่วยให้ผู้รับจำได้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 50 (ข้อมูลที่ 22-8)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: พี่จอยเอ๋อคะ?
- 03 ก: อืม...(0.3)
- 04 ข: เบิ้ลนะคะ
- 05 ก: เบิ้ล เบิ้ล เบิ้ล อ้อ!

ตัวอย่างที่ 51 (ข้อมูลที่ 3-6)

- (a) 01 ก: หวัดดีค่ะ
- (b) 02 ข: น้องนุชเหรอคะ?
- (0.4)
- 03 ก: ค่ะ
- 04 ข: นี่พี่นกที่เป็นเพื่อนกับพี่ก้อยนะคะ
- 05 ก: อ้อ!

จะเห็นได้ว่า ในผลัดต่อมา หลังจากที่ผู้โทรแนะนำตนเองแล้ว ผู้รับจึงแสดงออกว่าจำผู้โทรได้ โดยสังเกตจากคำอุทาน “ อ้อ! ” ซึ่งนอกจากจะแสดงว่าจำได้แล้ว ยังช่วยชี้ชัดว่าการจำได้นั้นเพิ่งเกิดขึ้น

ในบางครั้ง ผู้รับก็จะถามกลับไปตรงๆ เพื่อขอให้ผู้โทรมีการแสดงตัวออกมา ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 52 (ข้อมูลที่ 5-1)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: ฮัลโหล แม่เหรอคะ
- 03 ก: ใคร ?
- 04 ข: อ้าว! แล้ววันนี้ไม่ไปไหนเหรอคะ?
- 05 ก: ใคร?
- 06 ข: ตี๋ก๊ะ

นอกจากการกล่าวเรียกผู้รับออกไปในเชิงคำถามแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการกล่าวเรียกผู้รับออกไปในแบบอุทานด้วย ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้โทรมีความมั่นใจอย่างแน่นอนว่า ผู้

รับเป็นใคร ซึ่งนอกจากจะแสดงอย่างชัดเจนว่าจำผู้รับสายได้ ยังมั่นใจว่าผู้รับจะจดจำตนเองได้เช่นกัน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 53 (ข้อมูลที่ 18-3)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล  
 (b) 02 ข: เป๊ะ!  
 03 ก: ครับผม

จากตัวอย่าง ผู้โทรจำผู้รับได้และมั่นใจว่าไม่ผิดคน แต่อาจเป็นเพราะผู้โทรไม่คิดว่าผู้ที่มารับโทรศัพท์จะเป็นคนเดียวกับที่ผู้โทรต้องการติดต่อ ดังนั้นทันทีที่ผู้รับกล่าวตอบรับ ผู้โทรก็จำได้ในทันที และกล่าวเรียกชื่อออกไปในลักษณะดังกล่าว

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยมองว่าการกล่าวเรียกแบบคุณทານี้ ค่อนข้างจะเสี่ยงต่อการเดาผิด เพราะถ้าหากผู้รับจำไม่ได้นึกไม่ออกว่าผู้โทรเป็นใคร ผู้รับก็จะถามกลับตรงๆ หรือ ขอให้ผู้โทรแสดงตัว ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้โทรไม่อยากจะยินจากผู้รับ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 54 (ข้อมูลที่ 18-7)

- (a) 01 ก: ฮะโหล  
 (b) 02 ข: รุ่ง!  
 (0.3)  
 03 ก: ครับผม  
 04 ข: เออ! แล้วเสื้อผ้ามีปาวเนีย  
 (0.2)  
 05 ก: เสื้อผ้าอะไรฮะ?  
 06 ข: เสื้อผ้าที่เป็นชุดนักศึกษาฮะ  
 07 ก: ไม่มีฮะ  
 08 ข: ไม่มีเออ  
 09 ก: (0.3) ใครเหวอครับ?  
 10 ข: ฮะโหล  
 11 ก: ทำไมล่ะครับ  
 12 ข: แล้วเราเอาชุดนักศึกษาขึ้นมาปาวเนีย

13 ก: ไม่เอามาอะ ใครครับเนี่ย?

14 ข: พี่ลักษณะ

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า การแสดงตัวให้ผู้รับทราบว่าเป็นใคร เป็นสิ่งจำเป็นและควรกระทำแต่เนิ่น ๆ หากยังไม่สามารถทำให้ผู้รับนึกออกจากผลัดที่ 2 ผู้โทรก็ควรจะรีบแก้ไขในทันที เพราะถ้าไม่แก้ไขและพยายามจะดำเนินการสนทนาต่อ โดยไม่แสดงตัวและไม่สนใจว่าอีกฝ่ายจะนึกออกหรือยัง ทำยที่สุดผู้รับสายก็ต้องเรียกร้องให้ผู้โทรแสดงตัวอยู่ดี เพราะคงจะสนทนาต่อไปไม่รู้เรื่อง

3. การกล่าวแนะนำตนเอง เป็นกลวิธีที่ผู้โทรแสดงให้ผู้รับ ทราบว่าตนเองเป็นใครอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้รับจำผู้โทรได้อย่างรวดเร็วจะได้ไม่ต้องเสียเวลาในการสนทนา และสามารถเข้าสู่ขั้นตอนต่อไปได้อย่างรวดเร็ว จนเข้าสู่หัวข้อในการสนทนาในที่สุด กลวิธีนี้สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลวิธีย่อย ได้แก่

3.1 การบอกชื่อหรือสรรพนามแทนตัว ผู้โทรจะแนะนำตนเองอย่างตรงไปตรงมาด้วยการบอกชื่อ, หรือการใช้สรรพนามแทนตัว ในผลัดแรกของผู้โทร ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 55 (ข้อมูลที่ 7-5)

(a) 01 ก: ฮัลโหล

(b) 02 ข: โหล พี่บุญหรือครับ หมอพิพัฒน์พูดพี่

ตัวอย่างที่ 56 (ข้อมูลที่ 24-8)

(a) 01 ก: ฮัลโหล

(b) 02 ข: พี่ต่ายเอ้อ. กาญจน์นะ

ตัวอย่างที่ 57 (ข้อมูลที่ 28-3)

(a) 01 ก: ฮัลโหล

(b) 02 ข: ฮัลโหล ชั้นเอง

จากตัวอย่าง แสดงให้เห็นว่าผู้โทรจำผู้รับได้ตั้งแต่ผลัดแรก จากน้ำเสียงของผู้รับที่ผู้โทรคุ้นเคย จึงกล่าวเรียกชื่อผู้รับออกไปพร้อมกับแสดงตนเอง เพื่อให้ผู้รับทราบว่าผู้โทรเป็นใคร ผู้วิจัยมอง



ว่า ผู้โทรมีความมั่นใจมากกว่า ผู้รับเป็นบุคคลที่ตนเองต้องการติดต่อแน่นอน มิฉะนั้นคงไม่แสดงตนเองออกไปอย่างเปิดเผยเช่นนี้ เพราะการกล่าวชื่อหรือสรรพนามแทนตัวออกไป ถ้าเกิดความผิดพลาดขึ้นผู้โทรอาจรู้สึกเสียหน้าที่ที่ทักคนผิด นอกจากนี้ พบว่าผู้พูดที่มีการใช้กลวิธีนี้จะมีความคุ้นเคยกับผู้รับเป็นอย่างดี

3.2 การบอกชื่อและถามเรื่องทั่วไป กลวิธีนี้ผู้โทรแสดงให้เห็นว่าจดจำผู้รับได้ แล้วจึงแสดงตนเองว่าเป็นใคร โดยกล่าวเรียกชื่อผู้รับ พร้อมกับแนะนำตนเองและถามเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป เพื่อเกริ่นเข้าสู่หัวข้อการสนทนา กลวิธีนี้มีความเหลื่อมล้ำกับขั้นตอนการโอภาปราศรัย แต่ก็แสดงให้เห็นการแสดงตัวของผู้โทรได้อย่างชัดเจน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 58 (ข้อมูลที่ 2-3)

- |     |    |   |
|-----|----|---|
| (a) | 01 | ก: ฮัลโหล   |
| (b) | 02 | ข: ฮัลโหล แมวเหรอจะนิคนะ เป็นไงบ้างเมื่อวานได้รอกลับบ้านมั๊ย? |

ตัวอย่างที่ 59 (ข้อมูลที่ 8-6)

- |     |    |   |
|-----|----|---|
| (a) | 01 | ก: ฮัลโหลสวัสดีค่ะ                                |
| (b) | 02 | ข: พี่เซอริ กุ้งเอง แล้วไปเที่ยวมาเป็นยังไงบ้างละ |

จากตัวอย่าง นอกจากจะเป็นการแสดงตนเองของผู้โทรและจดจำผู้รับได้แล้ว ผู้วิจัยมองว่า การที่ผู้โทรจำผู้รับได้ว่าเป็นใคร พร้อมกับแสดงตนเองออกไปและตามด้วยประโยคคำถามในผลัดที่ 2 นั้น เป็นการตั้งต้นขั้นตอนใหม่ คือขั้นตอนที่ 3 ของการเปิดการสนทนา การแนะนำตัวในผลัดนี้จึงลดความสำคัญลงและไม่อาจทำให้ผลัดที่ 2 นี้ ถือเป็นขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้แต่เพียงอย่างเดียว ดังนั้นผู้วิจัยจึงวิเคราะห์ให้ข้อมูลที่มีลักษณะเช่นนี้ เป็นทั้งขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้และขั้นตอนการโอภาปราศรัย ซึ่งจะมีกลวิธีที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนที่แตกต่างกัน

กลวิธีการบอกชื่อและถามเรื่องทั่วไปของผู้โทรนี้ ผู้วิจัยพบว่าเป็นกลวิธีที่นิยมใช้กันในช่วงก่อนสนทนาที่คุ้นเคยกัน และรู้ความเคลื่อนไหวของอีกฝ่ายได้ดี และส่วนใหญ่จะเป็นการติดต่อที่ไม่ใช่ธุระสำคัญ มักจะเป็นการพูดคุยทั่วไปไม่เจาะจงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

3.3 การบอกแหล่งที่มา ผู้โทรจะบอกผู้รับว่าตนเองโทรมาจากไหนในผลัดแรก โดยข้อมูลที่ผู้โทรกล่าวนี้มักจะเป็นถ้อยคำที่ตอบคำถามว่า “ ผู้โทร โทรมาจากไหน “ หรือ “ คนที่กำลังพูดโทรศัพท์อยู่นี้เป็นใคร? ” ซึ่งพบว่ามักเป็นกลวิธีที่ใช้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างผู้พูดผู้ฟังที่ไม่ค่อยคุ้นเคยกัน หรือไม่รู้จักกันและฝ่ายหนึ่งกำลังปฏิบัติงาน หรือเป็นการติดต่อในเรื่องงาน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 60 (ข้อมูลที่ 11-10)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล  
(b) 02 ข: ฮัลโหล สวัสดีค่ะ จากทะเลคอมเอเซีย นะคะ

บางครั้งผู้โทรก็จะแนะนำตนเองว่าเป็นใคร แล้วนำเข้าสู่หัวข้อการสนทนาเลย เช่น

ตัวอย่างที่ 61 (ข้อมูลที่ 13-10)

- (a) 01 ก: ค่ะ  
(b) 02 ข: โทรจากแผนกปีดงาน นะคะ ขอเปลี่ยนซีเรียลข้างคะ

จากตัวอย่าง ผู้โทรไม่รู้จักผู้รับ ดังนั้นการจดจำผู้รับได้จึงไม่เกิดขึ้น เพื่อไม่ให้ผู้รับสับสน และเพื่อต้องการติดต่อกับผู้รับ ผู้โทรจึงต้องแสดงตนเองโดยการบอกชื่อสถานที่ที่ปฏิบัติงาน หรือที่ผู้รับเคยติดต่อธุระ หรือ ใช้บริการอยู่ เพื่อให้ผู้รับคลายความสับสน ดังนั้นแทนที่จะบอกชื่อตนเองดังในกลวิธีย่อย 3.1 ผู้โทรก็เลือกที่จะแสดงกลวิธีนี้แทน เพราะการบอกชื่อตนเองนั้นผู้รับอาจไม่รู้จักรื่องจากไม่คุ้นเคยเสียง และเสี่ยงต่อความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ถ้าผู้รับไม่ยอมสนทนาด้วย หรืออาจเสียเวลาอีกหลายผลัด เพื่อแสดงตัวซึ่งกันและกัน อย่างไรก็ตาม แม้ผู้โทรจะแสดงตนเองว่าเป็นใครแล้ว ในผลัดต่อมา ผู้โทรก็ขอให้ผู้รับมีการแสดงตนเองด้วยเช่นกัน เพื่อยืนยันว่าได้ติดต่อตรงตามจุดหมายที่ต้องการ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 62 (ข้อมูลที่ 11-10)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล  
(b) 02 ข: ฮัลโหล สวัสดีค่ะ จากทะเลคอมเอเซีย นะคะ  
03 ก: ค่ะ  
04 ข: ดิฉันพูดสายอยู่กับคุณอะไรคะ?  
05 ก: ศศิณภาค่ะ

ผู้วิจัยมองว่า การใช้กลวิธีย่อยนี้ ผู้โทรค่อนข้างมั่นใจว่าโทรไปตรงเลขหมายที่ต้องการ เนื่องจากผู้โทรไม่ได้มีการสอบถามผู้รับว่าใช่เลขหมาย หรือเป้าหมายที่ผู้โทรต้องการติดต่อหรือไม่ แต่กลับมีการแสดงตัวในทันทีที่ผู้รับมีการตอบรับโทรศัพท์

4. การขอเรื่อง เป็นกลวิธีที่ผู้โทรเข้าใช้เพื่อขอสายผู้อื่น หรือตั้งคำถามเพื่อขอสายผู้อื่น เนื่องจากจำได้ว่า ผู้รับสายไม่ใช่เป้าหมายที่ต้องการสนทนาด้วย หรือเป็นกรณีที่ผู้โทรไม่แน่ใจว่าผู้รับเป็นบุคคลเดียวกับเป้าหมายหรือไม่ อาจเนื่องจากไม่คุ้นเสียงที่ผู้รับกล่าวตอบรับ หรือผู้รับมีการเปลี่ยนลักษณะการตอบรับไปจากปกติ

การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในกรณีดังกล่าว ผลลัพธ์สามของการสนทนาจะเกิดขึ้นตามมาทันที โดยไม่มีช่องว่าง (gap) หรือ เกิดการนิ่งเงียบของผู้รับสาย เนื่องจากกรณีนี้ต่างจากกลวิธีที่ 1 ที่ค่อนข้างจะเป็นการคาดคั้นฝ่ายผู้รับ ให้พยายามนี้ให้มากกว่าผู้โทรเข้าเป็นใคร แต่กรณีการขอสายคนอื่น หรือขอพูดกับบุคคลที่ต้องการ ผู้โทรไม่ได้คาดหวังให้ผู้รับสายทราบว่าตนเป็นใคร ผู้รับก็จะตอบกลับมาในทันทีเกี่ยวกับบุคคลที่ 3 ที่ถูกถามถึง หรือบอกว่าผู้รับเป็นคนเดียวกับที่ผู้โทรต้องการ โดยไม่ต้องเสียเวลาคิดจึงมักไม่เกิดช่องว่างระหว่างผลัด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 63 (ข้อมูลที่ 26-1)

- |     |    |                       |
|-----|----|-----------------------|
| (a) | 01 | ก: ฮัลโหล             |
| (b) | 02 | ข: ฮัลโหล ขอสายปู่ค่ะ |
|     | 03 | ก: ค่ะ พูดอยู่ค่ะ     |

ตัวอย่างที่ 64 (ข้อมูลที่ 28-6)

- |     |    |                               |
|-----|----|-------------------------------|
| (a) | 01 | ก: ฮัลโหล                     |
| (b) | 02 | ข: ค่ะ ขอสาย อาจารย์อารีย์ค่ะ |
|     | 03 | ก: ฮะ คอยเดี่ยวนะคะ           |
|     |    | (0.3)                         |
| (a) | 04 | ก: สวัสดีค่ะ                  |
| (b) | 05 | ข: ฮึดเหรอ พี่เเอง            |

จากตัวอย่างที่ 63 ผู้โทรไม่แน่ใจว่า ผู้รับเป็นบุคคลเป้าหมายหรือไม่ จึงใช้กลวิธีการขอเรื่อง ในผลัดที่ 2 และผู้รับก็แสดงตัวว่าเป็นผู้ที่ผู้โทรต้องการสนทนาในผลัดที่ 3 ส่วนในตัวอย่างที่ 64 ผู้

โทรมีการเปิดการสนทนา 2 ครั้ง ครั้งแรกกับผู้รับที่ผู้โทรทราบว่าไม่ใช่คนที่ต้องการติดต่อด้วย และใช้กลวิธีการขอร้องเพื่อขอพูดกับบุคคลที่ 3 ครั้งที่ 2 เป็นการเปิดการสนทนากับผู้ที่ผู้โทรมั่นใจว่าเป็นเป้าหมายที่ต้องการ เนื่องจากผู้รับสายครั้งแรกไปนำมาให้ ประคบกับจำเสียงได้ ผู้โทรจึงกล่าวเรียกชื่อผู้รับและแสดงตัวเองในผลัดที่ 5

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่ามีบางข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างนอกจากจะใช้กลวิธีการขอร้องเพื่อขอพูดกับบุคคลเป้าหมายแล้ว กลุ่มตัวอย่างยังมีการใช้ถ้อยคำที่แสดงถึงความเกรงใจร่วมด้วย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 65 (ข้อมูลที่ 15-6)

- |     |    |                           |
|-----|----|---------------------------|
| (a) | 01 | ก: 3332226 ค่ะ            |
| (b) | 02 | ข: คำ รบกวนขอสายน้ำจุกค่า |
|     | 03 | ก: กำลังพูดจ๊ะ            |

บางข้อมูลในครั้งแรก ผู้โทรไม่แน่ใจว่าผู้รับเป็นบุคคลเป้าหมายหรือไม่ แต่ต่อมามีความมั่นใจมากขึ้นว่า เป็นบุคคลเป้าหมายแน่นอน จึงใช้การขอร้องและแสดงความเกรงใจ พร้อมกับกล่าวเรียกชื่อผู้รับออกไป ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 66 (ข้อมูลที่ 15-7)

- |     |    |  |
|-----|----|--|
| (a) | 01 | ก: ฮะไหล   |
| (b) | 02 | ข: ค่ะ สวัสดีค่ะ รบกวนขอสายพี่ตุ๋ค่า (0.2) พูดอยู่หรือคะ<br>คะ พูดอยู่หรือคะ |
|     | 03 | ก: จ๊ะ   |

จากตัวอย่างในผลัดที่ 2 ครั้งแรกผู้โทรไม่ค่อยมั่นใจว่าผู้รับเป็นบุคคลเป้าหมาย แต่เมื่อพูดไปช่วงหนึ่ง ผู้โทรมีความมั่นใจมากขึ้น ซึ่งการเจียบไปชั่วคราว แสดงให้เห็นว่าผู้โทรจำได้ว่า ผู้รับเป็นคนเดียวกับคนที่ต้องการติดต่อก และรีบเข้าไปแก้ไขถ้อยคำเพื่อแสดงให้เห็นว่าจดจำผู้รับได้

อย่างไรก็ตาม มีบางครั้งที่ผู้โทรจะตั้งคำถามเพื่อขอสายคนอื่น เนื่องจากจำได้ว่าผู้รับสายไม่ใช่เป้าหมายที่จะสนทนาด้วย แทนที่จะเป็นการขอร้อง เช่น

ตัวอย่างที่ 67 (ข้อมูลที่ 28-8)

- (a) 01 ก: สวัสดิ์ค๊ะ ชุมชนค๊ะ  
 (b) 02 ข: อาจารย์อภิญาอยู่ไมค๊ะ?  
 03 ก: สักครุ่นค๊ะ

ตัวอย่างที่ 68 (ข้อมูลที่ 30-4)

- (a) 01 ก: สวัสดิ์ค๊ะ กองข่าวค๊ะ  
 (b) 02 ข: ครับ ผู้กองไปอยู่ไมฮะ?  
 03 ก: ค๊ะ อยู่ค๊ะ รอสักครู่ค๊ะ

แต่ในบางครั้ง แม้ผู้โทรจะจำเสียงผู้รับได้ว่าไม่ใช่เป้าหมาย และใช้กลวิธีการขอร้องเพื่อขอสนทนากับบุคคลเป้าหมาย แต่เหตุการณ์กลับปรากฏออกมาว่า ผู้โทรเป็นผู้ที่โทรผิดเลขหมายเอง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 69 (ข้อมูลที่ 12-10)

- (a) 01 ก: ฮะไหล  
 (b) 02 ข: สวัสดิ์ค๊ะ ขอสายคุณอุดมศักดิ์ค๊ะ  
 03 ก: ฮะไหล ไม่มีค๊ะ โซนไหนค๊ะ ที่นี่โซนไหนค๊ะ  
 ไม่ใช่ที่บางเขนค๊ะ

5. การหยอกล้อ เป็นกลวิธีที่พบว่าผู้โทรกับผู้รับมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี และผู้โทรต้องการทราบว่าผู้รับจดจำผู้โทรได้หรือไม่ ซึ่งจะเริ่มขึ้นโดยผู้โทรกล่าวหยอกล้อผู้รับทันทีที่ติดต่อรับโทรศัพท์ ซึ่งอาจเป็นการล้อเลียนด้วยถ้อยคำ หรือเลียนเสียงที่ผู้รับกล่าว หรือมีการแสดงตัวเองในลักษณะที่ตลก สนุกสนาน หรือการบอกว่าผู้รับเป็นใคร โดยการเปรียบเทียบผู้รับกับสิ่งที่ตลก ซึ่งมักจะเป็นการใช้ถ้อยคำที่คู่สนทนาเคยทราบมาก่อน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 70 (ข้อมูลที่ 15-1)

- (a) 01 ก: ฮัลไหล  
 (b) 02 ข: ฮะไหล ช้างน้อยรีปาวครับ.  
 (0.3)  
 03 ก: ใคร?

04 ข: หา! จำไม่ได้เอ้อ. ฮะไหลข้างใหญ่ ข้างใหญ่โทรมา

05 ก: อู๋! ไม่ใช่ข้างแล้ว แรดเลยแหละ

จากตัวอย่าง ผู้โทรจำผู้รับได้จากเสียงที่กล่าวตอบรับในผลัดที่ 1 จึงกล่าวหยอกล้อโดยการเปรียบเทียบผู้รับกับ “ข้าง” และเพื่อให้ดูไม่เป็นการหยอกล้อที่รุนแรงเกินไป ซึ่งผู้รับอาจไม่ชอบได้ ดังนั้นจึงใช้คำว่า “ข้างน้อย” แทน เพื่อให้ดูน่ารักและเรียกผู้รับออกไปในผลัดที่ 2 ขณะเดียวกัน การหยอกล้อด้วยถ้อยคำดังกล่าว ไม่เพียงพอที่จะให้ผู้รับจำได้ว่าผู้โทรเป็นใคร ผู้รับจึงเงิบไปครู่หนึ่ง เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้โทรเข้าแก้ไข แต่เมื่อผู้โทรไม่เข้าไปแก้ไข ผู้รับจึงให้โอกาสผู้โทรอีกครั้งเพื่อแก้ไข โดยการถามอย่างตรงไปตรงมาว่าผู้โทรเป็นใครในผลัดที่ 3 ซึ่งเป็นผลให้ผู้โทรต้องมีการแสดงตนเองในผลัดที่ 4 และทำให้ผู้รับจำผู้โทรได้ในที่สุด

#### ตัวอย่างที่ 71 (ข้อมูลที่ 28-2)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: ฮา: : โหล:: (เสียงสะท้อน)
- 03 ก: เป็นไงะนั่งเอ้

ตัวอย่างนี้ผู้โทรหยอกล้อด้วยการทำเสียงสะท้อนและทอดเสียงให้ยาวขึ้น ซึ่งเพียงพอที่จะทำให้ผู้รับจำได้ว่าผู้โทรเป็นใคร ซึ่งผู้โทรก็แสดงให้เห็นว่าจดจำผู้รับได้ โดยกล่าวเรียกชื่อผู้รับออกมาในผลัดที่ 3

นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า มีบางข้อมูลผู้โทรมีการหยอกล้อผู้รับโดยใช้ถ้อยคำในเชิงตำหนิหรือต่อว่าผู้รับในเรื่องที่ผู้โทรคิดว่าเป็นสาเหตุที่ทำให้ไม่สามารถติดต่อผู้รับได้ แต่มิได้มีเจตนาที่จะทำให้ผู้รับรู้สึกเสียใจต่อสิ่งที่ต่อว่านั้น และผู้รับก็ไม่ได้รู้สึกเช่นนั้นจริงๆ ตรงกันข้ามบางครั้งอาจรู้สึกขบขันกับคำพูดของผู้โทร ดังตัวอย่าง

#### ตัวอย่างที่ 72 (ข้อมูลที่ 4-3)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: เอ้อ...เฮ้ย! ทำไมติดต่อยากจัง งานเยอะแหวอ  
หยุดงานหลายวันใช่ป่าว.

ตัวอย่างที่ 73 (ข้อมูลที่ 8-3)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: หายตูดไปเลยนะแก
- 03 ก: หายตูด (หัวเราะ) โคตรโทรมเลย

ตัวอย่างที่ 74 (ข้อมูลที่ 28-8)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: อาจารย์ขา เมื่อเช้าไม่อยู่เลยนะคะ จานคะ

จากตัวอย่าง ผู้โทรไม่ได้มีเจตนาที่จะกล่าวโทษว่าเป็นความผิดของผู้รับอย่างแท้จริง แต่เป็นการกล่าวเพื่อแสดงให้ผู้รับเห็นถึงความต้องการของผู้โทรที่ต้องการจะติดต่อกับผู้รับ ผู้วิจัยมองว่าเป็นกลวิธีอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้รับจำได้และทำให้ผู้รับรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญจนผู้โทรต้องพยายามติดต่อให้ได้และผู้รับก็ไม่ได้คิดว่าถ้อยคำที่ผู้โทรกล่าวเป็นการตำหนิที่แท้จริงสังเกตได้จากการกล่าวในผลัดถัดมาของผู้รับที่ดูจะไม่ให้ความสำคัญกับถ้อยคำที่ผู้รับกล่าว ดังในตัวอย่างที่ 73

ข้อมูลที่พบส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่คู่สนทนารู้จักกัน ซึ่งมักเป็นระหว่างเพื่อน หรือผู้ร่วมงานที่คุ้นเคยกัน และมีการติดต่อกันอยู่เสมอ

จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า มีการใช้กลวิธีการหยอกล้อไม่มากนัก (ตารางที่ 8) ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นข้อมูลที่เป็นสนทนาระหว่างผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก อาจเนื่องจากเป็นกลวิธีที่ทราบกันเพียง 2 ฝ่าย และคุ้นเคยกับการหยอกล้อเช่นนี้เป็นอย่างดี ซึ่งการที่จะนำเอากลวิธีนี้มาใช้กับคู่สนทนาที่ไม่รู้จักกัน หรือคุ้นเคยกันน้อย อาจมีผลให้เกิดปัญหาในการสนทนาตามมาได้

6. การถามคำถามผู้รับ ลักษณะเด่นของกลวิธีนี้คือ ผู้โทรจะตั้งคำถามเพื่อถามผู้รับเกี่ยวกับสภาพของผู้รับ หรือต้องการให้ผู้รับแสดงตัวหรือยืนยันว่าผู้รับใช้บุคคลเป้าหมายที่ต้องการติดต่ออยู่หรือไม่ และผู้โทรก็คาดหวังว่าผู้รับจะตอบคำถามในเรื่องที่ผู้โทรต้องการ กลวิธีนี้สามารถจำแนกได้เป็น 3 กลวิธีย่อย คือ

6.1 การถามเพื่อยืนยันเป้าหมาย ผู้โทรจะใช้ถ้อยคำในเชิงคำถามเพื่อตรวจสอบว่าผู้รับเป็นบุคคลเป้าหมายที่ผู้โทรต้องการติดต่อ กลวิธีนี้แสดงให้เห็นว่า ผู้โทรไม่มีความมั่นใจมากนักว่าผู้รับเป็นบุคคลเป้าหมายหรือไม่ ลักษณะของถ้อยคำจะมีการกล่าวชื่อผู้รับออกไปด้วยเพื่อต้องการ

ยืนยันว่า การคาดเดาของตนเองนั้นถูกต้อง และต้องการจะได้รับคำตอบกลับมาว่า การคาดเดาของตนนั้นไม่ผิด ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 75 (ข้อมูลที่ 14-9)

- (a) 01 ก: ฮะไหล
- (b) 02 ข: สวัสดีค่ะ คุณแห่งรีปะคะ?

ตัวอย่างที่ 76 (ข้อมูลที่ 29-6)

- (a) 01 ก: สวัสดีค่ะ
- (b) 02 ข: เอ้อ..ใครอะ! อี๊ดเดอเรอ?
- 03 ก: ค่ะ

จากตัวอย่าง ผู้โทรค่อนข้างมั่นใจว่าผู้รับเป็นใคร จึงกล่าวชื่อผู้รับออกไป แต่เพื่อต้องการยืนยันว่าใช่บุคคลเป้าหมายแน่ และเพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาด ผู้โทรจึงถามคำถามออกไปด้วย ทั้งที่กล่าวชื่อผู้รับออกไปแล้ว

บางข้อมูลผู้โทรไม่ได้กล่าวชื่อผู้รับ แต่เปลี่ยนเป็นการถามเพื่อยืนยันสถานที่แทน เช่น

ตัวอย่างที่ 77 (ข้อมูลที่ 21-9)

- (a) 01 ก: ฮัลไหล
- (b) 02 ข: ฮัลไหล ร้านแว่นตาแมนดาริน ไช้ไม้คะ?
- 03 ก: ค่ะ

ตัวอย่างที่ 78 (ข้อมูลที่ 3-9)

- (a) 01 ก: ฮัลไหล
- (b) 02 ข: สวัสดีค่ะ ห้องสมุดของนิเทศน์ ไช้มีัยคะ?
- 03 ก: ฮะ

ผู้วิจัยสังเกตว่า ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีการใช้กลวิธีนี้ ผู้พูดผู้ฟังจะไม่ค่อยคุ้นเคยกันหรือไม่รู้จักกัน เมื่อผู้รับกล่าวตอบรับ ผู้โทรจึงไม่มั่นใจว่าใช่เป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งด้วยเหตุดังกล่าว อาจทำให้ผู้โทรต้องการรับการยืนยันจากผู้รับ



6.2 การถามเพื่อให้แสดงตัว เป็นกลวิธีที่ผู้โทรใช้ในกรณีที่จำผู้รับจากเสียงที่กล่าวออกมาไม่ได้ และเสียงนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้โทรระบุได้ว่าผู้รับเป็นใคร ลักษณะถ้อยคำที่ใช้ จะเป็นการถามอย่างตรงไปตรงมาว่า ผู้รับเป็นใคร ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 79 (ข้อมูลที่ 7-2)

- |     |    |  |
|-----|----|--|
| (a) | 01 | ก: อะไหล                                     |
|     | 02 | ข: อะไหล                                     |
|     | 03 | ก: อะไหล สวัสดิ์ค่า                          |
| (b) | 04 | ข: อะไหล ใครพูดกับพ่อครับ? พูดดัง ๆ หน่อยลูก |

ข้อมูลนี้ แม้ผู้รับจะกล่าวตอบรับถึง 2 ครั้ง ในผลัดที่ 1 และ 3 แต่ก็ไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้โทรจำได้ว่าผู้รับคือใคร ผู้โทรจำได้เพียงว่าผู้รับเป็นลูกคนใดคนหนึ่งในครอบครัวเท่านั้น แต่ไม่มั่นใจพอที่จะระบุชื่อออกไปได้ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า เสียงของผู้รับไม่ดังพอที่จะทำให้ผู้โทรจดจำผู้รับได้สังเกตได้จากถ้อยคำของผู้โทรในผลัดที่ 4 “ ..พูดดัง ๆ หน่อยลูก “ ซึ่งถ้าผู้รับกล่าวด้วยน้ำเสียงที่ดังเพียงพอ ผู้โทรก็อาจไม่ต้องใช้กลวิธีนี้ และผู้วิจัยพบว่า เป็นเพียงข้อมูลเดียวเท่านั้นที่พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ในการสนทนาทางโทรศัพท์ ระหว่างผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี จึงไม่น่าเชื่อว่าคู่สนทนาจะจำกันและกันไม่ได้

แต่โดยทั่วไปแล้ว การถามเพื่อให้แสดงตัวนี้พบว่า ส่วนใหญ่เป็นกลวิธีที่ใช้กับการสนทนาทางโทรศัพท์ในเรื่องงาน หรือการสอบถามข้อมูลมากกว่าจะเป็นโทรศัพท์บ้าน และผู้โทรมักจะถามให้ผู้รับแสดงตัวออกมาไม่ว่าจะเป็นสถานที่ หรือชื่อของผู้รับ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 80 (ข้อมูลที่ 8-10)

- |     |    |                                |
|-----|----|--------------------------------|
| (a) | 01 | ก: สวัสดิ์ค่า                  |
| (b) | 02 | ข: สวัสดิ์ค่า ไม่ทราบที่ไหนคะ? |

ตัวอย่างที่ 81 (ข้อมูลที่ 19-4)

- |     |    |                                       |
|-----|----|---------------------------------------|
| (a) | 01 | ก: สวัสดิ์ค่า                         |
| (b) | 02 | ข: สวัสดิ์ค่า ไม่ทราบคุณอะไรรับสายคะ? |

จากตัวอย่างที่ 80 และ 81 เป็นที่น่าสนใจว่า รูปแบบการใช้ถ้อยคำในการถามผู้รับเพื่อให้แสดงตัวนั้น มักจะพบการใช้ถ้อยคำ “ไม่ทราบ” ปรากฏอยู่ ผู้วิจัยมองว่า อาจเป็นไปได้ว่าผู้พูดต้องการบอกเหตุผลเป็นนัยๆ ให้ผู้ฟังทราบว่า ผู้พูดไม่ทราบจริงๆ ว่าผู้ที่มารับสายนั้นเป็นใครหรือสถานที่ผู้โทรโทรไปนั้นเป็นที่ใด การกล่าว “ไม่ทราบ” แสดงถึงความสุภาพในการถามคำถามมากกว่าการถามตรงๆ ว่า “ที่ไหนคะ” หรือ “ใครรับสายคะ” ซึ่งดูเหมือนจะเป็นการสั่งให้ผู้ฟังตอบคำถามของผู้พูดมากกว่าจะเป็นการขอร้อง นอกจากนี้ การกล่าว “ไม่ทราบ” ยังแสดงให้เห็นถึงความเกรงใจของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง ทำให้ผู้ฟังรู้สึกที่ไม่ถูกรบกวน หรือถูกคาดหวังให้ตอบคำถามขณะเดียวกันการกล่าวเช่นนี้ยังทำให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณพูดให้ความสำคัญต่อผู้ฟัง ซึ่งจะมีผลให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้ด้วยดี

6.3 การถามเกี่ยวกับสภาพ,งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่แสดงให้เห็นว่า ผู้โทรจดจำผู้รับได้ และเป็นกลวิธีที่ผู้โทรใช้เพื่อต้องการทราบเหตุการณ์ในขณะนั้นของผู้รับ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจว่า จะมีการสนทนาต่อไป จนเข้าสู่หัวข้อการสนทนาหรือจะปิดการสนทนาไว้แล้วติดต่อกลับมาภายหลัง กลวิธีนี้ผู้โทรจะไม่มีแสดงตนเองว่าเป็นใครออกมาอย่างชัดเจน แต่ผู้รับก็จดจำได้ว่าผู้โทรเป็นใครจากเสียงที่ผู้โทรกล่าวออกมา ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 82 (ข้อมูลที่ 9-1)

- (a) 01 ก: ฮัลโหลครับ
- (b) 02 ข: ครับ อยู่ไหนครับ?
- 03 ก: กำลังจะลงทางด่วน

ตัวอย่างที่ 83 (ข้อมูลที่ 15-3)

- (a) 01 ก: โหล
- (b) 02 ข: นนท์เอ้อ! นนท์ทำอะไรอยู่?
- 03 ก: นอนอยู่

ตัวอย่างที่ 84 (ข้อมูลที่ 25-3)

- (a) 01 ก: ฮาโหล
- (b) 02 ข: ว่างรีปาวจ๊ะ?
- 03 ก: ว่าไงคะ

ผู้วิจัยมองว่า กลวิธีนี้สะท้อนให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟังได้ว่า มีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีและมีการติดต่อกันเป็นประจำ เพราะผู้โทรและผู้รับไม่ได้มีการแสดงตัวออกมาอย่างเปิดเผย แต่จดจำกันและกันได้ด้วยน้ำเสียงที่กล่าวออกมา อย่างไรก็ตาม นอกจากกลวิธีนี้จะเป็นกลวิธีที่ผู้โทรใช้ในขั้นตอนของการแสดงตัว/จำได้แล้ว ผู้วิจัยยังจัดให้กลวิธีดังกล่าวเป็นกลวิธีที่ใช้ในขั้นตอนการโอภาปราศรัยได้อีกด้วย เนื่องจากถ้อยคำที่ผู้โทรใช้นอกจากจะแสดงให้เห็นว่าผู้โทรจดจำผู้รับได้แล้ว ผู้วิจัยมองว่า ถ้อยคำดังกล่าวเป็นถ้อยคำที่ใช้ในการโอภาปราศรัยด้วย ซึ่งรายละเอียดจะได้กล่าวต่อไปในกลวิธีที่พบในขั้นตอนการโอภาปราศรัย

### 5.2.1 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในการแสดงตัว/จำได้

หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอรายละเอียดของกลวิธีต่าง ๆ ที่พบแล้วนั้น ผู้วิจัยต้องการทราบว่ากลุ่มตัวอย่างโดยรวมนั้น มีการใช้กลวิธีในการแสดงตัว/จำได้ ต่าง ๆ มากน้อยต่างกันอย่างไร ผู้วิจัยจึงแจงนับอัตราการใช้กลวิธีต่าง ๆ และนำเสนอผลการแจงนับ พร้อมทั้งคิดเป็นร้อยละในการปรากฏดังนี้

#### ตารางที่ 8 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้

(เรียงลำดับจากที่พบมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด)

กลวิธี	จำนวนครั้งการปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ
1. การขอร้อง	117	36.00
2. การกล่าวเรียกผู้รับโดยใช้คำเรียกขาน	94	28.92
3. การกล่าวแนะนำตนเอง	60	18.46
4. การถามคำถามผู้รับ	25	7.69
5. การกล่าวคำตอบรับ	20	6.15
6. การหยอกล้อ	9	2.77
รวม	325	100.00

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้กลวิธีการขอร้องมากที่สุด คือ ร้อยละ 36 รองลงมาได้แก่ การกล่าวเรียกผู้รับโดยใช้คำเรียกขาน, การกล่าวแนะนำตนเอง, การถามคำถามผู้รับ, และการกล่าวคำตอบรับ ร้อยละ 28.92, 18.46, 7.69, 6.15 ตามลำดับ ที่น้อยที่สุดคือ การหยอกล้อ พบร้อยละ 2.77

อนึ่งจากตารางที่ 8 เป็นการนำเสนอความถี่ในการปรากฏของกลวิธีต่าง ๆ โดยรวม แต่ในบางกลวิธีสามารถจำแนกได้เป็นกลวิธีย่อย ๆ ด้วย ดังได้กล่าวแล้วในแผนภาพที่ 2 ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่า กลวิธีย่อยต่าง ๆ ที่พบนั้น มีความถี่มากน้อยแตกต่างกันอย่างไร ผู้วิจัยจะนำเสนอในตารางต่อไปนี้

### ตารางที่ 9 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีย่อยในกลวิธีการกล่าวแนะนำตนเอง

ความถี่ในการปรากฏ	กลวิธีการกล่าวแนะนำตนเอง			รวม
	การบอกชื่อหรือสรรพนามแทนตัว	การบอกชื่อและถามเพื่อเข้าสู่หัวข้อสนทนา	การบอกแหล่งที่มา	
จำนวนครั้งการปรากฏ	50	3	7	60
ร้อยละการปรากฏ	83.33	5.00	11.67	100

จากตาราง จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างนิยมใช้กลวิธีการบอกชื่อหรือสรรพนามแทนตัวมากที่สุด คือ ร้อยละ 83.33 รองลงมาคือ การบอกแหล่งที่มา ร้อยละ 11.67 และน้อยที่สุดคือ การบอกชื่อและถามเพื่อเข้าสู่หัวข้อการสนทนาเพียงร้อยละ 5

## ตารางที่ 10 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีย่อยในกลวิธีการถามคำถามผู้รับ

ความถี่ในการปรากฏ	กลวิธีการถามคำถามผู้รับ			รวม
	การถามเพื่อยืนยัน เป้าหมาย	การถามเพื่อให้ แสดงตัว	การถามเกี่ยวกับสภาพ, งานหรือกิจกรรมของ ผู้รับในขณะนั้น	
จำนวนครั้งการปรากฏ	9	4	12	25
ร้อยละการปรากฏ	36.00	16.00	48.00	100

จากตาราง กลวิธีย่อยของการถามคำถามผู้รับที่พบมากที่สุด คือ การถามเกี่ยวกับสภาพงานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น คือร้อยละ 48 รองลงมาคือการถามเพื่อยืนยันเป้าหมาย ร้อยละ 36 และน้อยที่สุดคือ การถามเพื่อให้แสดงตัว เพียงร้อยละ 16

### 5.3 กลวิธีที่พบในขั้นตอนการทักทาย

ดังที่กล่าวแล้วข้างต้น การทักทายเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นสัมพันธ์กับขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ กล่าวคือ ผู้พูดและผู้ฟังจะมีการทักทายกัน เมื่อทั้งสองฝ่ายจดจำกันและกันได้ การวิเคราะห์กลวิธีในขั้นตอนการทักทายนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์จากถ้อยคำที่คู่สนทนานำมากล่าวทักทายซึ่งกันและกัน โดยวิเคราะห์เป็นภาพรวมทั้งหมด ทั้งถ้อยคำของผู้โทรและผู้รับ ซึ่งในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยให้คำจำกัดความการทักทายโดยถือตาม เรย์มอนด์ เฟิร์ธ (Raymond Firth อ้างใน Laver , 1981) และสมจินต์ เชี่ยวชาญ (2540) ว่า การทักทายเป็นการใช้ภาษาตามกิจวัตรประจำวัน ที่คนในสังคมใช้ตามมารยาททางสังคม เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ฟัง เป็นเพียงระบบสัญญาณในการพูดตามแบบแผนสังคม โดยไม่สื่อความหมายตามรูปคำหรือตัวอักษร (Lexical meaning) แต่มีความหมายทางสังคม

จากการวิเคราะห์ และจากคำจำกัดความข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า รูปแบบคำทักทายที่พบในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในงานวิจัยนี้ สามารถแบ่งออกเป็นรูปแบบย่อยตามลักษณะโครงสร้างที่มีส่วนประกอบเดียวกับที่มีส่วนประกอบสองส่วนได้ออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. คำแบบแผน คือ ประเภทของคำที่ทักทายที่มีส่วนประกอบเดียวเป็นคำแบบแผนเท่านั้น เช่น สวัสดีค่ะ, เป็นไง, ว่าไง (ความหมายของคำแบบแผนกล่าวไว้ในเรื่องกลวิธีการใช้คำแบบแผน)

2. คำอุทาน คือ ประเภทของคำที่ทักทายที่มีส่วนประกอบเดียวเป็นคำอุทานเท่านั้น เช่น อ้าว, อึ้งตาย

3. คำลงท้าย คือ ประเภทของคำที่ทักทายที่มีส่วนประกอบเดียวเป็นคำลงท้ายเท่านั้น เช่น ค่ะ, ครับ

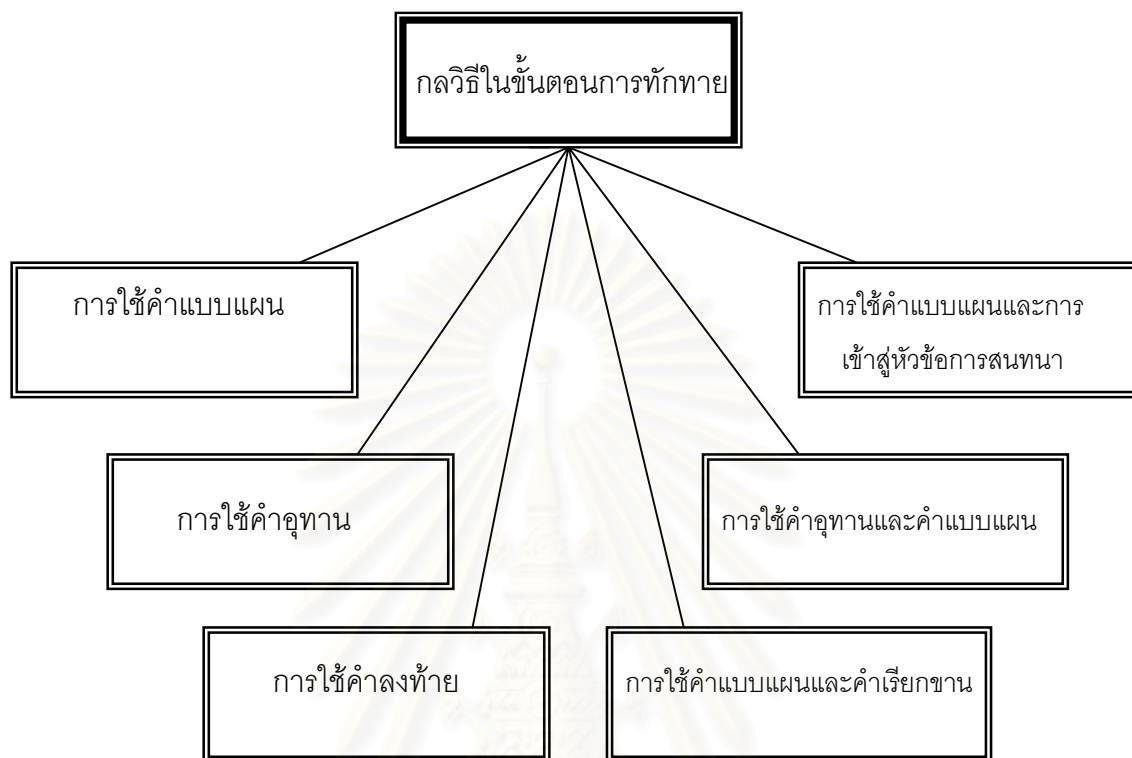
4. คำแบบแผนและคำเรียกขาน คือ ประเภทของคำที่ทักทายที่ประกอบด้วยคำที่ทักทายประเภทที่ 1 และคำเรียกขาน ผสมกันกลายเป็นคำที่ทักทายประเภทที่มีส่วนประกอบ 2 ส่วนด้วยคำแบบแผนผสมกับคำเรียกขาน ซึ่งอาจมีการสลับตำแหน่งกันไปมา เช่น สวัสดีค่ะพี่แฉิว, คุณป้า สวัสดีค่ะ

5. คำอุทานและคำแบบแผน คือ ประเภทของคำที่ทักทายที่ประกอบด้วยคำที่ทักทายประเภทที่ 2 และคำที่ทักทายประเภทที่ 1 ผสมกันกลายเป็นคำที่ทักทายประเภทที่มีส่วนประกอบสองส่วนด้วย คำอุทานและคำแบบแผน เช่น เอ้อ..เป็นไง, เอ้อ..ว่าไง คำที่ทักทายประเภทที่ 5 นี้จะมีลำดับที่ของคำที่แน่นอน คือ ขึ้นด้วยคำอุทานและตามด้วยคำแบบแผนเท่านั้น ไม่มีการสลับตำแหน่งกันระหว่างคำอุทานและคำแบบแผนแต่อย่างใด

6. คำแบบแผนและถ้อยคำที่ใช้ในการเข้าสู่หัวข้อการสนทนา คือ ประเภทของคำที่ทักทายที่ประกอบด้วยคำที่ทักทายประเภทที่ 1 และถ้อยคำที่ผู้พูดใช้เพื่อเข้าสู่หัวข้อการสนทนา ผสมกันกลายเป็นคำที่ทักทายประเภทที่มีส่วนประกอบสองส่วนด้วยคำแบบแผนและเข้าสู่หัวข้อการสนทนา เช่น “สวัสดีค่ะ คือจะขอเบอร์....”

รูปแบบคำที่ทักทายดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาพิจารณาจัดให้เป็นกลวิธีที่พบในขั้นตอนการทักทาย ซึ่งสามารถจำแนกได้ทั้งสิ้น 6 กลวิธีตามรูปแบบข้างต้น ดังจะแสดงในแผนภาพที่ 3 ต่อไปนี้

### แผนภาพที่ 3 กลวิธีในขั้นตอนการทักทาย



จากแผนภาพที่ 3 ขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีที่พบดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. การใช้คำแบบแผน คำแบบแผน หมายถึง คำที่ถูกกำหนดขึ้นมาแต่ดั้งเดิม เพื่อให้เป็นแบบอย่างของคนในสังคมใช้สืบทอดกันตามประเพณี ซึ่งคนในสังคมจะใช้กันอย่างปกติ จนไม่คำนึงถึงความหมายตามรูปคำ มักเป็นคำประเภทปิด (closed phrase) แต่อาจมีรูปแปรของแต่ละคำก็ได้ เช่น สวัสดิ์ – หวัดดี , เป็นไง – ว่าไง – ไง (สมจินต์ เขียวชาญ , 2540)

จากข้อมูลพบว่า กลุ่มตัวอย่างจะใช้คำว่า ‘สวัสดิ์’, ‘หวัดดี’, ‘ว่าไง’, ‘เป็นไงบ้าง’ ในการทักทายกันและกัน โดยทั่วไปจะปรากฏร่วมกับคำลงท้าย “ ค่ะ “ , “ คำ “ , “ ครับ “ , “ จ๊ะ “ , “ จ้า “ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 85 (ข้อมูลที่ 3-3)

- (a) ก: ฮัลโหล  
ข: ขอสายป้อมคะ  
ก: พุดสายอยู่ค่า ::  
(c) ข: สวัสดีค่า ::  
ก: เป็นไงวะ

ตัวอย่างที่ 86 (ข้อมูลที่ 22-5)

- (c) ข: เอ้อ. สวัสดีค่ะ  
ก: สวัสดีครับ

ตัวอย่างที่ 87 (ข้อมูลที่ 29-3)

- (c) ข: สวัสดีครับพี่  
ก: ว่าไง

ข้อมูลส่วนใหญ่ที่มีการใช้กลวิธีนี้ ผู้วิจัยพบว่า ผู้โทรจะนิยมใช้คำว่า “ สวัสดี – หวัดดี “ เป็นคำเริ่มต้นในการทักทาย ส่วนผู้รับจะนิยมใช้คำว่า “ เป็นไง – ว่าไง “ ในการตอบรับคำทักทาย และทักทายตอบ ซึ่งข้อมูลเกือบทั้งหมดผู้โทรจะเป็นผู้กล่าวทักทายก่อน มีเพียงข้อมูลเดียวเท่านั้น ที่ผู้รับเป็นผู้กล่าวทักทายก่อน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 88 (ข้อมูลที่ 21-5)

- (a) ก: ฮัลโหล สวัสดีค่ะ  
(b) ข: ตู๊กตา พี่ตุ่มนะคะ  
(c) ก: สวัสดีค่ะ ว่าไงคะ  
ข: สวัสดีค่ะ.....

ข้อมูลนี้ ผู้รับกล่าวทักทายผู้โทรก่อน และผู้โทรทักทายตอบพร้อมเข้าสู่หัวข้อสนทนา คำว่า “ สวัสดีค่ะ “ ในผลัดแรกของผู้รับ ไม่ใช่คำทักทายแต่เป็นคำตอบรับต่อเสียงโทรศัพท์ หลังจากจดจำได้ว่าผู้โทรเป็นใครจึงกล่าวทักทายออกไป ซึ่งครั้งนี้เป็นการทักทายที่แท้จริง



เป็นที่น่าสังเกตว่า การทักทายโดยการใช้น้ำคำแบบแผน “ สวัสดิ ” เป็นรูปแบบที่ใช้ทักทายผู้ฟังที่พบได้ทั่วไปทั้งโทรศัพท์บ้านและที่ทำงาน และไม่จำกัดว่าผู้พูดผู้ฟังจะมีความคุ้นเคยในระดับใด แต่มีประเด็นที่น่าสนใจที่พบว่า คำว่า ‘ สวัสดิ ’ และรูปแบบของคำ ‘ หวัดดี ’ มีการนำมาใช้ต่างกัน โดยพบว่า ‘ สวัสดิ ’ กลุ่มตัวอย่างมักนำมาใช้ในความสัมพันธ์ที่ผู้พูดกับผู้ฟังมีสถานภาพทางสังคมไม่เท่ากันโดยผู้พูดจะใช้ทักทายผู้ฟังที่อยู่สูงกว่า คือ เป็นญาติผู้ใหญ่หรือผู้ที่มีอายุมากกว่า ส่วน ‘ หวัดดี ’ มักนำมาใช้กับผู้พูดผู้ฟังที่มีความสัมพันธ์แบบสมดุ คือ เป็นความสัมพันธ์ที่ผู้พูดมองว่าผู้ฟังมีบทบาทเท่ากันกับตน เช่น เพื่อนกับเพื่อน สำหรับคำว่า “เป็นไง” จะนำมาใช้ทักทายผู้ฟังที่ต่ำกว่าหรือผู้ฟังที่มีอายุน้อยกว่า

2. การใช้น้ำคำอุทาน เป็นรูปแบบคำทักทายแบบหนึ่งที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ในการทักทาย โดยเฉพาะผู้รับโทรศัพท์จะนำมาใช้มากกว่าผู้โทร คำอุทานเป็นถ้อยคำที่เอ่ยสวดออกมาครั้งแรกในตอนต้น ก่อนที่จะกล่าวข้อความใด ๆ มักแสดงความรู้สึกของผู้พูดในขณะนั้น การที่ผู้วิจัยจัดให้คำอุทานเป็นคำทักทาย เนื่องจาก จากการสังเกตการใช้น้ำคำทักทายในชีวิตประจำวันของสังคมไทยพบว่า คำอุทานเป็นรูปแบบหนึ่งที่คู่สนทนานำมาใช้ในการทักทายกันอยู่บ่อยครั้ง โดยเฉพาะในกรณีที่คู่สนทนาไม่ค่อยได้พบกันหรือพบกันโดยบังเอิญ จากข้อมูลพบว่า ผู้พูดจะใช้น้ำคำว่า “ อ้อ “ , “ เอ้อ “ , “ อ้าว “ , “ อู๊ยยตาย “ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 89 (ข้อมูลที่ 13-6)

- (c) 02 ข: ฮะไหล สวัสดิจ้า  
03 ก: อู๊ยยตาย!

ตัวอย่างที่ 90 (ข้อมูลที่ 15-8)

- (c) 02 ข: สวัสดิคะ  
03 ก: อ้าว !

จากตัวอย่าง ผู้พูดจะทักทายตอบพร้อมกับแสดงความรู้สึกแปลกใจออกมา ซึ่งนอกจากจะแสดงว่าจำอีกฝ่ายได้แล้ว ยังเป็นการทักทายตอบอีกด้วย ผู้วิจัยสังเกตว่า การใช้น้ำคำอุทานนี้เป็นคำทักทายที่พบการปรากฏในผู้พูดผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากันในความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนมากที่สุด

3. การใช้น้ำคำลงท้าย คือ การที่ผู้พูดนำคำลงท้ายมาใช้เป็นคำทักทายตอบ โดยใช้น้ำคำว่า “ คะ “ , “ ครับ “ , “ ค่ะ “ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 91 (ข้อมูลที่ 3-4)

- ก: อ้อ ! คุณนกเหรอคะ ดาค่า ว่าไงคะ?  
 (c) ข: ค่ะ สวัสดิ์ค่ะ  
 ก: ค่ะ (หัวเราะ)

ตัวอย่างที่ 92 (ข้อมูลที่ 9-4)

- (b) ข: ฮัลโหล ขอสายอิงค่ะ  
 ก: กำลังพูดค่ะ  
 (c) ข: หัวดีจ๊ะ  
 ก: ค่ะ

จากตัวอย่าง เมื่อผู้โทรกล่าวทักทายผู้รับด้วยคำแบบแผน ผู้รับก็กล่าวทักทายตอบสั้น ๆ โดยใช้คำลงท้าย ผู้วิจัยเข้าใจว่าผู้รับละคำแบบแผนที่จะทักทายตอบเอาไว้ กล่าวคือ แทนที่จะกล่าวว่า “ ค่ะ สวัสดิ์ค่ะ ” ก็กล่าวเพียงว่า “ ค่ะ ” แทน ซึ่งผู้โทรก็เข้าใจว่าผู้รับทักทายตอบแล้วสังเกตได้จากบางข้อมูลพบว่ามีการใช้คำลงท้ายร่วมกับคำแบบแผน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 93 (ข้อมูลที่ 14-3)

- (c) ข: สวัสดิ์ค่า  
 ก: ค่า ว่าไงคะ

4. การใช้คำแบบแผนและคำเรียกขาน หมายถึงการที่ผู้พูดนำคำแบบแผน “ สวัสดิ์ – หัวดี ” , “ เป็นไง – ว่าไง ” มาใช้เป็นคำทักทายร่วมกับคำเรียกขาน เช่น “ พี่ ” , “ แม่ ” , “ เจ๊ ” คำเรียกขาน เป็นคำหรือวลีที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟัง หรือผู้ที่เราพูดด้วย จากข้อมูลพบว่าคำเรียกขานที่มีการนำมาใช้เป็นส่วนประกอบของคำทักทายในงานวิจัยนี้ ได้แก่ คำนำหน้าซึ่งหมายถึง คำที่ผู้พูดใช้เรียก เพื่อระบุตัวผู้ฟัง ได้แก่คำว่า “ คุณ ” คำเรียกญาติได้แก่ “ พี่ ” , “ น้อง ” , “ เจ๊ ” , “ ป้า ” และชื่อของผู้ฟัง ซึ่งถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของคำเรียกขาน ชื่อที่พบส่วนใหญ่เป็นชื่อเล่น ซึ่งจะใช้ร่วมกับคำลงท้ายเพื่อแสดงความสุภาพ หรือแสดงความสนิทสนมกับผู้พูดมีต่อผู้ฟัง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 94 (ข้อมูลที่ 29-3)

- (c) ก: สวัสดิ์ครับพี่  
 ข: ว่าไง

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่า มีบางข้อมูลที่ผู้พูดนำคำลงท้ายมาใช้กล่าวพร้อมกับใช้คำแบบแผนและคำเรียกขานทักทายผู้ฟังซึ่งเมื่อดูอย่างผิวเผินแล้วคล้ายกับกลวิธีที่ 3 คือ การใช้คำลงท้ายมาทักทาย แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว การใช้คำลงท้ายดังกล่าวไม่ได้เป็นคำที่ใช้ในการทักทายผู้ฟังแต่เป็นคำที่ผู้โทรใช้ในการตอบสนองต่อการตอบรับ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 95 (ข้อมูลที่ 1-4)

- (c)                   ข: ค่ะ สวัสดีค่ะ พี่แฉิว  
                              ก: อ้าว ! ว่าไง (หัวเราะ)

จากตัวอย่าง ในผลัดแรกผู้รับกล่าวตอบรับโทรศัพท์ด้วยการใช้กลวิธีการตอบรับโดยใช้คำยืมภาษาอังกฤษและคำตอบรับภาษาไทย “ฮัลโล สวัสดีค่ะ” การตอบรับดังกล่าวของผู้รับไม่ใช่คำทักทาย เนื่องจากผู้พูดผู้ฟังยังจดจำกันไม่ได้และผู้รับก็ไม่ว่าผู้โทรเป็นใคร ดังนั้น การพูดในผลัดที่ 2 ของผู้โทรที่เริ่มด้วยคำลงท้าย “ค่ะ” ก่อนถ้อยความอื่นนั้น ผู้วิจัยมองว่า ไม่ใช่เป็นการทักทายตอบ แต่เป็นการตอบสนองต่อการตอบรับของผู้รับโดยอัตโนมัติ การทักทายของผู้โทรจึงเริ่มตั้งแต่ “สวัสดีค่ะ พี่แฉิว” ซึ่งตรงกับกลวิธีการใช้คำแบบแผนและคำเรียกขานดังกล่าวข้างต้นสิ่งนี้ พิสูจน์ได้จากตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 96 (ข้อมูลที่ 21-7)

- (c)                   ก: น้องตุ้มเหวอคะ  
                              ข: ค่ะ คุณป้าสวัสดีค่ะ  
                              ก: สวัสดีค่ะ

ตัวอย่างที่ 97 (ข้อมูลที่ 29-4)

- (c)                   ข: ต่อมเอ้อ! นี่พี่จุ๊ฟนะ  
                              ก: อ้อ! หัวดีศรีรับพี่  
                              ข: เอ้อ..เป็นไง...

จากตัวอย่างที่ 96 ผู้โทรใช้คำลงท้ายตอบผู้รับเพื่อยืนยันว่าเป็นบุคคลคนเดียวกับที่ผู้รับคิดพร้อมกับทักทายกลับด้วยการใช้คำเรียกขานและคำแบบแผน “ค่ะ คุณป้าสวัสดีค่ะ” ซึ่งผู้รับก็ทักทายตอบกลับมา “สวัสดีค่ะ” ส่วนในตัวอย่างที่ 97 คำอุทานที่ผู้โทรกล่าวออกมา “อ้อ...” เป็น

คำที่แสดงให้เห็นว่า ผู้รับจำผู้โทรได้ในขณะนั้น เมื่อจดจำกันและกันได้แล้ว ผู้รับจึงทักทายผู้โทรกลับไปด้วยคำว่า

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า มีบางข้อมูลที่ผู้พูดใช้กลวิธีนี้ในการทักทายพร้อมกับกล่าวถ้อยความที่แสดงการเข้าสู่ขั้นตอนการโอภาปราศรัย ซึ่งดูเหมือนว่าผู้โทรพยายามจะละขั้นตอนการทักทายนี้ไว้เพื่อเข้าสู่ขั้นตอนต่อไป แต่การละขั้นตอนนี้ไม่เป็นที่ยอมรับของผู้รับ โดยผู้รับไม่ตอบคำถามที่ผู้โทรถามแต่กลับเลือกที่จะทักทายตอบเพื่อให้ขั้นตอนนี้สมบูรณ์ ซึ่งเป็นผลให้ผู้โทรต้องเริ่มขั้นตอนการโอภาปราศรัยใหม่อีกครั้งในผลัดถัดไป ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 98 (ข้อมูลที่ 6-1)

- ก: ฮัลโหล  
 (c) ข: สวัสดีค่ะพี่ อยู่ที่ไหนคะ?  
 ก: หวัดดีน้อง  
 ข: อยู่ที่ไหนคะ?

5. การใช้คำอุทานและคำแบบแผน ผู้พูดจะนำคำอุทาน และคำแบบแผน มาใช้ในการทักทาย โดยใช้คำว่า “ เอ้อ ! เป็นไง “ , “ เอ้อ! ว่าไง “ ซึ่งพบว่า มีข้อมูลที่นำกลวิธีนี้มาใช้ไม่มากนัก ประเด็นที่น่าสนใจคือ ข้อมูลที่มีการใช้กลวิธีนี้ ผู้พูดจะมีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้ฟัง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 99 (ข้อมูลที่ 29-4)

- ข: ต่อมเอ้อ ! นี่พี่จ๊ะพี่นะ  
 (c) ก: อ้อ ! หวัดดีครับพี่  
 ข: เอ้อ ! เป็นไง เสียงเป็นไง อ่อนแรง

ตัวอย่างที่ 100 (ข้อมูลที่ 30-7)

- (c) ก: สวัสดีครับพี่  
 ข: เอ้อ ! ว่าไง สบายดีหรือ

จากตัวอย่างที่ 100 ผู้พูดนอกจากจะทักทายตอบด้วยคำอุทาน และคำแบบแผนแล้ว ผู้พูดยังถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้ฟังอีกด้วย ดังนั้นข้อมูลนี้นอกจากจะเป็นข้อมูลที่สั้น

สุดขั้นตอนการทักทายแล้ว ยังเป็นการเริ่มต้นขั้นตอนการโอภาปราศรัย ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาพิจารณา  
ในขั้นตอนการโอภาปราศรัยด้วยเช่นกัน

6. การใช้คำแบบแผนและการเข้าสู่หัวข้อการสนทนา เป็นกลวิธีที่ผู้พูด ซึ่งในที่นี้คือผู้โทร  
นำมาใช้ในการทักทายและทักทายตอบ โดยผู้พูดจะใช้คำแบบแผน และตามด้วยข้อความที่บอก  
ถึงสาเหตุหรือหัวข้อที่ต้องการสนทนา ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 101 (ข้อมูลที่ 3-8)

- ก: ครับเรียนสายอยู่ครับ  
ข: เอ้อ..นี่นกะคะ ที่วันนั้นกินส้มตำกับเหมียวกับก้อยนะคะ  
(c) ก: อ้อ! หัวดีครับ  
ข: สวัสดิ์คะ คือจะขอเบอร์ก้อยนะคะ เบอร์ไอ้นะคะ พอดีทำ  
สายหลุดเมื่อคืน

ตัวอย่างที่ 102 (ข้อมูลที่ 30-8)

- ข: ตึกเหวอ เป็นะ  
(c) ก: หัวดีคะ  
ข: หัวดีครับ เอ้อ ! ตึกเรื่องห้องนะที่ต้องทำอะไรบ้างนะ?

ผู้วิจัยพบว่า กลวิธีนี้เป็นกลวิธีที่นิยมนำมาใช้ในกลุ่มผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันหรือรู้จัก  
กันมาก่อนและมักพบกับโทรศัพท์ในที่ทำงานมากกว่าที่บ้าน ผู้วิจัยมองว่า การทักทายด้วยกลวิธีนี้  
ผู้พูดไม่ต้องการเสียเวลามากนัก หลังจากทักทายกันแล้วจึงเข้าสู่หัวข้อสนทนาเลย อย่างไรก็ตาม  
นอกจากกลวิธีนี้จะถูกนำมาใช้กับผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันหรือรู้จักกันแล้ว ผู้วิจัยยังพบว่า กล  
วิธีนี้ก็มักเป็นกลวิธีที่นิยมนำมาใช้ในกรณีที่ผู้พูดผู้ฟังไม่รู้จักกันมาก่อนมากที่สุด โดยเป็นการติดต่อใน  
เรื่องงานหรือสอบถามข้อมูลบางอย่าง ซึ่งข้อมูลเช่นนี้ ผู้วิจัยจะไม่นำมาวิเคราะห์กลวิธีในการทัก  
ทาย เนื่องจากคู่สนทนาไม่รู้จักกัน การใช้คำกล่าวทักทายของทั้งสองฝ่ายดังกล่าว ผู้วิจัยมองว่า  
เป็นการใช้คำเพื่อเปิดเรื่อง หรือ เกริ่นเข้าสู่หัวข้อสนทนามากกว่าจะเป็นการทักทาย ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 103 (ข้อมูลที่ 1-9)

- 02 ข: ฮัลโหล สวัสดิ์คะ  
03 ก: ครับ ครับ หัวดีครับ

04 ข: ค่ะ ได้ทราบข่าวว่าจะขายตึกแถวใช่ไหมคะ

05 ก: อ้อ ! ติดต่อเรื่องตึกแถว

ตัวอย่างที่ 104 (ข้อมูลที่ 6-9)

05 ก: สวัสดีครับ

06 ข: สวัสดีค่ะ

07 ก: ครับผม

08 ข: ค่ะ จะเรียนถามเกี่ยวกับ.....

### 5.3.1 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในการทักทาย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้นำเสนอกลวิธีต่าง ๆ ทั้ง 6 กลวิธีที่พบแล้ว จึงเป็นที่น่าสนใจว่า กลวิธีต่าง ๆ มีความถี่ในการปรากฏมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงแจงนับอัตราการใช้กลวิธีต่าง ๆ โดยแจงนับทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่าในบทสนทนาหนึ่งจะพบการใช้กลวิธีนั้น ๆ มากกว่า 1 ครั้งก็ตาม ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการแจงนับพร้อมทั้งคิดเป็นร้อยละในการปรากฏดังนี้

ตารางที่ 11 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการทักทาย  
(เรียงลำดับจากที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

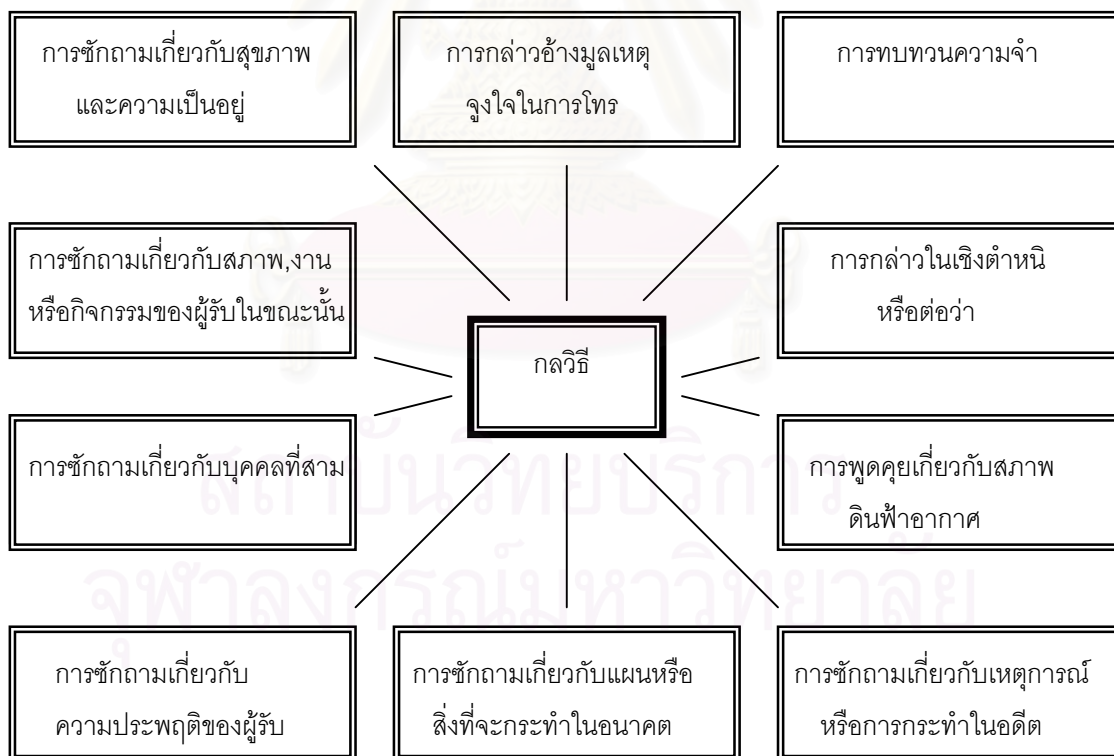
กลวิธี	จำนวน	ร้อยละ
1. การใช้คำแบบแผน	23	37.09
2. การใช้คำแบบแผนและคำเรียกขาน	12	19.35
3. การใช้คำแบบแผนและการเข้าสู่หัวข้อสนทนา	9	14.52
4. การใช้คำลงท้าย	7	11.29
5. การใช้คำอุทาน	6	9.68
6. การใช้คำอุทานและคำแบบแผน	5	8.07
รวม	62	100.00

จากตารางที่ 11 จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้คำแบบแผนมากที่สุดคือ ร้อยละ 37.09 รองลงมาได้แก่ การใช้คำแบบแผนและคำเรียกขาน ร้อยละ 19.35 การใช้คำแบบแผนและเข้าสู่หัวข้อสนทนา ร้อยละ 14.52 การใช้คำลงท้ายร้อยละ 11.29 การใช้คำอุทาน ร้อยละ 9.68 และน้อยที่สุดคือ การใช้คำอุทานและคำแบบแผน ร้อยละ 8.07

#### 5.4 กลวิธีที่พบในขั้นตอนการโอภาปราศรัย

โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์ที่ตั้งที่ได้กล่าวแล้วในหัวข้อ 3.3.2 ผู้วิจัยพบว่าจากข้อมูลการเปิดการสนทนา ในขั้นตอนการโอภาปราศรัย สามารถจำแนกได้ทั้งสิ้น 10 กลวิธี ดังจะแสดงในแผนภาพที่ 4 ต่อไปนี้

แผนภาพที่ 4 กลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัย



จากแผนภาพที่ 4 ในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงกลวิธีที่พบดังรายละเอียดต่อไปนี้

## 1. การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่

ผู้พูดและผู้ฟังจะมีการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของกันและกัน โดยใช้คำว่า “ สบายดีหรือ “ , “ เป็นยังไงบ้าง “ หรือ “ เป็นไง สบายดีรีเปล่า “ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 105 (ข้อมูลที่ 6-7)

ข: เป็นไงมั่ง สบายดีรีป่าว

ก: เรื่อย ๆ แหละ เป็นไงสบายดีหรือคะ

ข: สบายดีค่ะ

ตัวอย่างที่ 106 (ข้อมูลที่ 9-3)

ข: (หัวเราะ) เจ้หวัดดี ว่าไงสบายดีหรือ

ก: สบายดีจ๊ะ แล้วยี่หนูล่ะ

ข: สบายดีค่ะเจ้

ตัวอย่างที่ 107 (ข้อมูลที่ 22-5)

ข: เออ ! ว่าไง สบายดีรีป่าวคะ

ก: สบายดีครับ

ตัวอย่างที่ 108 (ข้อมูลที่ 24-2)

ข: เออ ! เป็นไงบ้างวะ?

ก: ทำไมเอ้อ. ก็สบายดี

จากข้อมูลตัวอย่าง ที่ 106 จะมีลักษณะที่แตกต่างจากข้อมูลอื่น กล่าวคือ ข้อมูลนี้ผู้โทรจะมีการเลื่อนขั้นจากการทักทายไปสู่การโอภาปราศรัย ซึ่งผู้รับก็เข้าใจและเลือกที่จะตอบคำถามที่ผู้โทรถาม โดยละการทักทายตอบเอาไว้

สำหรับถ้อยคำที่ใช้ในการซักถามนั้น นอกจากคำว่า “ สบายดีรีป่าว “ ซึ่งใช้ในความหมายเดียวกับ ‘ How are you ‘ ในภาษาอังกฤษแล้ว คำว่า “ เป็นไงบ้าง – เป็นไง “ ก็พบว่ามีกรนำมาใช้เป็นจำนวนมาก คำว่า ‘ เป็นไงบ้าง – เป็นไง ‘ ที่นำมาใช้ในขั้นตอนนี้ จะต่างจากขั้นตอนการทักทาย กล่าวคือ ในขั้นตอนการทักทาย ผู้พูดจะนำมาใช้ในทันทีที่มีการทักทายเกิดขึ้น แต่ในขั้นตอนการโอภาปราศรัย คำนี้จะนำมาใช้หลังจากที่ทั้งสองฝ่ายสิ้นสุดการทักทายกันแล้ว หรือใช้เมื่อคู่สนทนาไม่มีการทักทายกัน หรือละการทักทายไว้ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 109 (ข้อมูลที่ 3-3)

ก: ฮัลโหล



- (b) ข: ขอสายป้อมคะ  
ก: พุดสายอยู่ค้ำ::
- (c) ข: สวัสดิ์ค้ำ::  
ก: เป็นไงวะ

ตัวอย่างที่ 110 (ข้อมูลที่ 21-6)

- ก: ฮัลโหล
- (b) ข: แอ้เหรอ  
ก: คะ
- (d) ข: เป็นไง เหนื่อยไม่ว่านี่

ตัวอย่างที่ 111 (ข้อมูลที่ 22-5)

- (c) ข: เอ้อ..สวัสดิ์คะ  
ก: สวัสดิ์ครับ
- (d) ข: เออ ว่าไง สบายดีรีป่าวคะ  
ก: สบายดีครับ

ตัวอย่างที่ 112 (ข้อมูลที่ 22-1)

- ข: พี่เปิ้ลคะ
- (c) ก: เออ..ว่าไงเจ้  
ข: เออ..ว่าไง  
ก: เออ
- (d) ข: หายไปนานเลยนะ

จากตัวอย่างที่ 109 คำว่า “เป็นไง” ถือเป็นกรทักทาย ซึ่งผู้พูดกล่าวขึ้นเพื่อทักทายตอบผู้โทรในทันทีที่มีการทักทายจากผู้โทร ในตัวอย่างที่ 110 ผู้โทรละการทักทายไว้ แล้วเข้าสู่ขั้นการโอภาปราศรัย คำว่า “เป็นไง” ในตัวอย่างนี้จึงจัดอยู่ในขั้นตอนการโอภาปราศรัย ส่วนตัวอย่างที่ 111 “ว่าไง” ถูกนำมาใช้หลังจากที่คู่สนทนามีการทักทายกันและกันแล้ว ข้อมูลนี้จึงถือเป็นขั้นตอนการโอภาปราศรัย อย่างไรก็ตาม บางครั้งผู้พูดมีการนำ “ว่าไง” มาใช้เป็นการทักทาย ดังในตัวอย่างที่ 112 ผู้วิจัยจึงไม่ได้วิเคราะห์ให้ข้อมูลที่มีลักษณะเช่นนี้เป็นขั้นตอนการโอภาปราศรัยแต่

เป็นการทักทายและสิ่งนี้ก็ได้รับการพิสูจน์ว่าเป็นการทักทายจริงๆ จากการกล่าวในผลัดถัดมาของผู้โทรในเชิงตำหนิหรือต่อว่าผู้รับซึ่งเป็นอีกกลวิธีหนึ่งในการโอภาปราศรัย ที่ผู้วิจัยจะได้กล่าวต่อไป

จากการสังเกตของผู้วิจัย กลวิธีการซักถามแลกเปลี่ยนเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ในกลุ่มตัวอย่างไม่ค่อยนำมาใช้มากเท่าไร ส่วนใหญ่จะพูดคุยซักถามในเรื่องอื่นแทน ซึ่งแตกต่างจากในสังคมชาวตะวันตกที่ดูเหมือนจะใช้ “How are you?” จนเป็นปกติ และใช้โดยอัตโนมัติในเกือบทุกครั้งที่มีการสนทนากัน ไม่ว่าจะเป็นการพบปะแบบเผชิญหน้า หรือการสนทนาทางโทรศัพท์ก็ตาม ผู้วิจัยมองว่า การนำมาใช้ของคนไทยเป็นการพูดเพื่อไต่ถามทุกข์สุขโดยทั่วไปตามมารยาท มิได้มีเจตนาที่จะต้องทราบความจริง ๆ การไต่ถามจะช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ของผู้พูดผู้ฟัง ผู้ฟังจะรู้สึกว่าคุณพูดมีความห่วงใย และให้ความสำคัญกับผู้ฟัง ซึ่งจะยังผลให้การสนทนาประสบความสำเร็จได้

## 2. การซักถามเกี่ยวกับสภาพ , งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น

เป็นกลวิธีที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ค่อนข้างมาก ผู้พูดจะถามคำถามผู้ฟังเกี่ยวกับสิ่งที่คุณกำลังกระทำอยู่ในขณะที่มีการสนทนา ดังตัวอย่าง

### ตัวอย่างที่ 113 (ข้อมูลที่ 4-2)

- (d)                   ข: เฮ้ย ! ใ้กั อยู่ไหนวะ โหน่ง ๆ  
                          ก: เออ !  
                          ข: อยู่ไหน ?  
                          ก: อยู่ที่ห้องข้างบน ทำไม ?

### ตัวอย่างที่ 114 (ข้อมูลที่ 21-8)

- (d)                   ข: ตื่นรึยัง ?  
                          ก: หา !  
                          ข: ตื่นรึยัง ตื่น ตื่น

### ตัวอย่างที่ 115 (ข้อมูลที่ 21-6)

- (d)                   ข: เหนื่อยไม้คะ  
                          ก: เหนื่อยคะ

ข: คนเข้าชื่อของหน้าร้านเยอะไม่มีละ

ตัวอย่างที่ 116 (ข้อมูลที่ 30-7)

- (d) ข: เป็นไง สนุกไหม! อยู่โรงเรียน  
ก: เรื่อย ๆ พี่....

ตัวอย่างที่ 117 (ข้อมูลที่ 11-7)

- (d) ข: ทำอะไรอยู่คะ ? ยุ่งมั๊ยคะคุณยุวดี  
ก: ไม่ค่อยยุ่งเท่าไร

ประเด็นที่น่าสนใจของการใช้กลวิธีนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างมักจะนำมาใช้ก่อนเข้าสู่หัวข้อการสนทนา โดยการนำมาใช้ดังกล่าวเป็นการหยั่งเชิงเพื่อดูว่า ผู้ฟังอยู่ในสภาพที่จะสนทนาได้หรือไม่ และจะเป็นการรบกวนผู้ฟังหรือไม่ ซึ่งจะทำให้ผู้พูดตัดสินใจได้ว่าควรจะเข้าสู่หัวข้อการสนทนาต่อไป หรือปิดการสนทนา กลวิธีนี้ ผู้วิจัยมองว่าผู้พูดมีเจตนาที่จะถามและต้องการคำตอบจากผู้ฟังจริง ๆ และผู้ฟังก็ไม่ได้มองว่าการถามในลักษณะดังกล่าว ไม่มีความสุภาพแต่อย่างใด

### 3. การซักถามเกี่ยวกับบุคคลที่สาม

ลักษณะของกลวิธีนี้ คือ ผู้พูดจะถามผู้ฟังถึงคนที่สาม ที่ทั้งสองฝ่ายรู้จักดี ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นคนในครอบครัวของผู้ฟัง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 118 (ข้อมูลที่ 1-2)

- (d) ข: เป็นไงบ้าง แม่เป็นไงบ้าง ?  
ก: แม่ก็เรื่อย ๆ ค่ะ ขาว ดีบ้าง ไม่ดีบ้าง อะไรเงี้ย

ตัวอย่างที่ 119 (ข้อมูลที่ 20-5)

- (d) ข: ไปส่งเรียบร้อยแล้วเหรอคะ สามีอะคะ  
ก: อึยตาย ! มายุ่งอะไร มายุ่งอะไรขนาดนั้น

ตัวอย่างที่ 120 (ข้อมูลที่ 29-3)

- (d) ข: ไง ! จอมกวนไหม ?  
ก: อ้อ ! ก็เรื่อย ๆ เมื่อคืนปวดท้อง

แม้กลวิธีนี้จะพบไม่มากนัก แต่การใช้กลวิธีดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟังว่า มีความคุ้นเคยกันได้เป็นอย่างดี ทำให้เห็นว่า ผู้พูดผู้ฟังมีการติดต่อไปมาหาสู่กันอยู่เป็นประจำ ซึ่งกลวิธีเช่นนี้จะไม่พบในการสนทนาที่ผู้พูดผู้ฟังไม่มีความคุ้นเคยหรือไม่รู้จักกันเลย

#### 4. การซักถามเกี่ยวกับความประพฤติของผู้รับ

ผู้พูดจะซักถามผู้ฟังในเรื่องความประพฤติของผู้ฟังที่ปฏิบัติอยู่ โดยผู้พูดรู้จักผู้ฟังดี และเป็นพฤติกรรมที่ทั้งสองฝ่ายทราบดี ดังตัวอย่าง

##### ตัวอย่างที่ 121 (ข้อมูลที่ 2-2)

- (d) ข: วันนี้พราวเป็นเด็กดีไหม ?  
 ก: อะไรนะ ?  
 ข: พราวเป็นเด็กดีหรือเปล่าคะ วันนี้  
 ก: เป็นค่ะ

##### ตัวอย่างที่ 122 (ข้อมูลที่ 23-1)

- ก: ขับรถ  
 (d) ข: อ้าว ! เฮ้ย ขับรถเหวอ ตีมสุรารีปาวเนี่ย  
 ก: ปาว

ผู้วิจัยพบว่าการนำกลวิธีนี้มาใช้ค่อนข้างยาก และพบว่าเป็นการใช้ในคู่สนทนาที่เป็นคนในครอบครัวเดียวกัน หรือสนิทกันมากเท่านั้น ผู้วิจัยมองว่า กลวิธีนี้อาจจะดูไม่สุภาพ ถ้านำมาใช้ในคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยกัน หรือมีสถานภาพทางสังคมที่ไม่เท่ากัน เพราะดูเหมือนเป็นการควบคุมหรือจับผิดผู้ฟัง ซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาในการสนทนาตามมาได้

#### 5. การซักถามเกี่ยวกับการแผนหรือสิ่งที่จะทำในอนาคต

เป็นกลวิธีที่ผู้พูดถามผู้ฟังถึงเหตุการณ์ในอนาคตว่า ผู้ฟังมีการวางแผนจะทำอะไรหรือไม่ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 123 (ข้อมูลที่ 5-1)      ข: วันนี้ไม่ไปไหนหรอกฮะ  
ก: เปล่าจ๊ะ

ตัวอย่างที่ 124 (ข้อมูลที่ 14-3)      ข: ...เป็นไงจะ ไปเที่ยวไหนรึป่าว วันสงกรานต์อะ  
ก: (หัวเราะ) ไม่ได้ไป อยู่กรุงเทพฯ พี่ละ

ตัวอย่างที่ 125 (ข้อมูลที่ 11-3)      ข: วันนี้ไปไหนรึป่าว เลิกกีโม่ เป็นเวรมัย  
ก: ไม่ไปอะ เวร

#### 6. การซักถามเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการกระทำที่ผ่านมาในอดีต

ผู้พูดจะพูดคุยซักถามเกี่ยวกับการกระทำที่ผ่านมาของผู้ฟัง เพื่อชวนสนทนาก่อนเข้าสู่หัวข้อที่ต้องการติดต่อมา ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 126 (ข้อมูลที่ 13-1)      ข: เป็นไงคะคุณพี่ เที่ยวเสม็ดมารึเปล่า  
ก: ไป ก็รีบไปรีบกลับ ไม่สนุกเลย

ตัวอย่างที่ 127 (ข้อมูล 13-8)      ข: แล้วเสาร์ – อาทิตย์ ที่ผ่านมาไปเที่ยวไหนบ้างจ๊ะ ?  
ก: อยู่บ้าน !

ตัวอย่างที่ 128 (ข้อมูลที่ 29-1)      ข: เมื่อก่อนกลับกีโม่  
ก: ก็สองทุ่มกว่า ๆ

#### 7. การพูดคุยเกี่ยวกับดินฟ้าอากาศ

เป็นอีกกลวิธีหนึ่ง ที่กลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ในชั้นตอนนี้ เป็นที่น่าสังเกตว่า ดินฟ้าอากาศ เป็นเรื่องที่เรามักไม่นำมาสนทนากันทางโทรศัพท์มากนัก แต่จะพบในการสนทนาที่มีการเผชิญหน้ากันมากกว่า เพราะผู้พูดผู้ฟังจะมีส่วนร่วมในสถานการณ์เดียวกัน ต่างจากการสนทนาทาง

โทรศัพท์ที่ผู้พูดกับผู้ฟังอยู่คนละแห่ง การที่ผู้พูดจะนำกลวิธีนี้มาใช้จึงมักจะมีลักษณะที่ว่า ดินฟ้าอากาศแห่งหนึ่งผิดปกติ และทำให้คิดว่าอีกแห่งหนึ่งอาจเป็นเช่นเดียวกัน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 129 (ข้อมูลที่ 1-3)      ข: เป็นไงมั่ง น้ำท่วมรีปาวแม่  
ก: โอ๊ย ! ไม่ท่วมเพิ่มอะไรหรอก ฝนตกไม่ที่นั่น

ตัวอย่างที่ 130 (ข้อมูลที่ 11-1)      ข: ฝนตกปาวคะพี  
ก: ไม่ตก

ตัวอย่างที่ 131 (ข้อมูลที่ 13-5)      ข: ที่นั่นร้อนไม้คะพี  
ก: ร้อน แต่ดีที่นั่งตรงแอร์เลยค่อยยังชั่ว

#### 8. การกล่าวโนเชิงตำหนิหรือต่อว่า

ลักษณะของกลวิธีนี้คือ ผู้พูดจะใช้คำพูดที่ทำให้ผู้ฟังเห็นว่า มีข้อบกพร่องหรือปัญหาที่ทำให้การติดต่อกับผู้ฟังล่าช้าเกิดขึ้นซึ่งไม่ได้เกิดจากตัวผู้พูด แต่อาจจากตัวผู้ฟังเอง หรือบุคคลอื่น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 132 (ข้อมูลที่ 19-3)      ข: โทรไปเมื่อเช้า ไม่เห็นมีใครรับเลย  
ก: เมื่อเช้าเอ้อ !

ตัวอย่างที่ 133 (ข้อมูลที่ 27-5)      ข: ทำไมไม่มีใครรับเลย  
ก: ออกไปเก็บค่าเช่า

ตัวอย่างที่ 134 (ข้อมูลที่ 22-1)      ข: หายไปนานเลยนะ  
ก: เออ !

#### 9. การทบทวนความจำ

ผู้โทรจะกล่าวถ้อยคำเพื่อทดสอบความทรงจำของผู้รับที่มีต่อผู้โทร โดยการถามตรงออกไปว่าจำผู้โทรได้หรือไม่ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 135 (ข้อมูลที่ 9-9)

- (b) ข: พี่มาลีหน่อยนะ  
ก: ค่า
- (d) ข: จำได้ไม้คะ?  
ก: จำได้สิคะ ใ้โห! ไม่เคยโทรศัพท์มาเลยนะ

ตัวอย่างที่ 136 (ข้อมูลที่ 26-8)

- (b) ข: แอนนะคะ  
ก: ค่า
- (d) ข: จำได้อะปะ!  
ก: จำได้

จากตัวอย่าง หลังจากการแสดงตัวของผู้โทรแล้ว ผู้โทรไม่แน่ใจว่าผู้รับจะจดจำตนเองได้หรือไม่ ซึ่งอาจเนื่องจากว่าคู่สนทนาไม่คุ้นเคยกันหรือไม่ได้ติดต่อกันเป็นประจำเห็นได้จากตัวอย่างที่ 135 ในผลัดถัดมาผู้รับกล่าวคำอุทาน “ ใ้โห! ” พร้อมกับกล่าวถ้อยคำในเชิงต่อว่า “ไม่เคยโทรศัพท์มาเลยนะ” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความประหลาดใจของผู้รับที่ได้รับการติดต่อจากผู้โทรหลังจากไม่ได้ติดต่อกันมาเป็นเวลานาน

10. การกล่าวอ้างมูลเหตุจูงใจในการโทร

ทฤษฎีนี้ผู้พูดจะใช้ถ้อยคำที่แสดงให้ผู้ฟังรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญและเป็นสาเหตุให้ผู้โทรต้องติดต่อมา หรือผู้พูดต้องการบอกผู้ฟังถึงเหตุผลที่ต้องติดต่อ เพื่อผู้ฟังจะได้ไม่รู้สึกแปลกใจในกรณีที่ไม่ค่อยคุ้นเคยกันและไม่ค่อยได้ติดต่อกัน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 137 (ข้อมูลที่ 3-3)

- ข: คิดถึงก็เลยโทรมา  
ก: อู๊ย! เวอร์ แล้วรอดเรียบร้อยแล้วเหร

ตัวอย่างที่ 138 (ข้อมูลที่ 9-7)

- ข: นี่ไปเจอโทรศัพท์เธออะ เลยโทรมา  
ก: อ้อเหร!

ตัวอย่างที่ 139 (ข้อมูลที่ 13-6)

- ข: อยากคุยก็เลยโทรมาหาได้ปะ  
ก: ได้ แต่อย่านานนะ....

การที่ผู้วิจัยจัดให้กลวิธีนี้เป็นกลวิธีหนึ่งในการโอภาปราศรัย เนื่องจากถ้อยคำดังกล่าวไม่ได้เป็นหัวข้อการสนทนาที่แท้จริง เพียงแต่เป็นการพูดคุยโอภาปราศรัยกันเท่านั้น โดยหัวข้อการสนทนาที่แท้จริงจะอยู่ในผลัดต่อมา ซึ่งแสดงได้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 140 (ข้อมูลที่ 3-3)

ข: คิดถึงก็เลยโทรมา

ก: อู๋! เวอร์ แล้วรอดเรียบร้อยแล้วเหอ

ข: เรียบร้อยแล้ว แต่ว่ายังไม่ส่งบันทึกต เนี่ยว่าจะโทรมาถามเรื่องไอนั้นนะอะไรอะ..

ทะเบียนนะ.....

ตัวอย่างที่ 141 (ข้อมูลที่ 9-7)

ข: นี่ไปเจอโทรศัพท์เธออะ เลยโทรมา

ก: อ้อเหอ!

ข: โทรศัพท์หน่อยเพิ่งดี ได้ยินปะ

ก: ได้ยิน

ข: เออ

ก: ทำไม

ข: ป่าวว่าจะโทรมาถามเธอเรื่องรถนะว่าได้ยินยัง

ตัวอย่างที่ 142 (ข้อมูลที่ 13-6)

ข: อยากคุยก็เลยโทรมาหาได้ปะ

ก: ได้ แต่อย่านานนะ พอดีงานยุ่งมากเลย

ข: โอเค จะถามว่าถ้าเราทำบัญชีรายรับ  
ประจำปี....

นอกจากกลวิธีหลักๆ ดังที่กล่าวมาข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างบางคนมีการนำกลวิธีดังกล่าวมาใช้ในลักษณะหลายรูปแบบผสมกัน กล่าวคือ มีการนำกลวิธีหนึ่งมาใช้ร่วมกับอีกกลวิธีหนึ่ง ดังตัวอย่าง



### ตัวอย่างที่ 143 (ข้อมูลที่ 21-1)

- 04 ข: พี่พัฒนา พ่อเป็นไงบ้าง ซื่ออะไรให้พ่อทานคะ กลางวันเนี่ยคะ...
- 05 ก: อ้อ! ก็เด็กเค้าซื้อขนมเงินมาแล้ว
- 06 ข: อ้อ! ซื้อขนมเงินมาแล้วนะคะ แล้วพี่พัฒนา สบายดีรีเปล่า
- 07 ก: เอ่อ..สบายดี
- 08 ข: งานยุ่งรีเปล่า
- 09 ก: เออ (หัวเราะ) ก็นิดหน่อย

จากตัวอย่าง ผู้โทรใช้ถึง 3 กลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัยก่อนเข้าสู่หัวข้อการสนทนา คือ การซักถามเกี่ยวกับบุคคลที่สาม ในผลัดที่ 4 การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ในผลัดที่ 6 และการซักถามเกี่ยวกับสภาพ, งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้นในผลัดที่ 8

ผู้วิจัยพบว่าข้อมูลที่มีการใช้หลายกลวิธีผสมกันดังกล่าวมีปริมาณไม่มากนักและมักพบได้ในกลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยกัน อย่างไรก็ตาม ข้อมูลเช่นนี้ผู้วิจัยจะนำมาพิจารณาวิเคราะห์ทุกกลวิธีและเจงนั้บทุกครั้งที่พบการใช้

#### 5.4.1 ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในการโอภาปราศรัย

หลังจากที่ได้นำเสนอกลวิธีต่าง ๆ ทั้ง 10 กลวิธีที่พบแล้ว จึงเป็นที่น่าสนใจว่า กลวิธีต่าง ๆ มีความถี่ในการปรากฏมากน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงเจงนั้บอัตราการใช้กลวิธีต่าง ๆ โดยเจงนั้บทุกครั้งที่พบการใช้ ซึ่งผลการเจงนั้บและคิดเป็นร้อยละในการปรากฏ มีดังนี้

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 12** ความถี่ในการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการโอบาปราศรัย  
(เรียงลำดับจากพบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด)

กลวิธี	จำนวนครั้งการปรากฏ	ร้อยละการปรากฏ
1. การซักถามเกี่ยวกับสภาพ , งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น	88	43.56
2. การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่	34	16.83
3. การซักถามเกี่ยวกับแผนหรือสิ่งที่จะกระทำในอนาคต	21	10.39
4.การกล่าวอ้างมูลเหตุสูงใจในการโทร	18	8.91
5. การซักถามเกี่ยวกับบุคคลที่สาม	17	8.42
6. การซักถามเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการกระทำในอดีต	9	4.46
7. การกล่าวในเชิงตำหนิหรือต่อว่า	6	2.97
8. การทบทวนความจำ	3	1.98
9.การพูดคุยเกี่ยวกับสภาพดินฟ้าอากาศ	3	1.49
10.การซักถามเกี่ยวกับความประพฤติของผู้รับ	2	.99
รวม	202	100.00

จากตารางจะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้การซักถามเกี่ยวกับสภาพ, งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้นมากที่สุดคือร้อยละ 43.56 รองลงมาได้แก่การซักถามสุขภาพและความเป็นอยู่ ร้อยละ 16.83 การซักถามเกี่ยวกับแผนหรือสิ่งที่จะกระทำในอนาคตร้อยละ 10.39 การกล่าวอ้างมูลเหตุสูงใจในการโทรร้อยละ 8.91 การซักถามเกี่ยวกับบุคคลที่สามร้อยละ 8.42 การซักถามเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการกระทำในอดีต ร้อยละ 4.46 การกล่าวในเชิงตำหนิหรือต่อว่าร้อยละ 2.97 การทบทวนความจำและการพูดคุยเกี่ยวกับสภาพดินฟ้าอากาศร้อยละ 1.49 และน้อยที่สุดคือการซักถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับร้อยละ .99

**ความสัมพันธ์ระหว่าง ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนและกลวิธี  
ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย**

เมื่อได้นำเสนอขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในแต่ละขั้นตอนในบทที่ 4 และบทที่ 5 ตามลำดับแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง กับขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ต่อไป เพื่อศึกษาว่า ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยแตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อขั้นตอนและการเลือกใช้กลวิธีในการเปิดการสนทนาหรือไม่อย่างไร และใช้ในลักษณะใด ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียด ดังต่อไปนี้

**6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง กับขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย**

ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลการเปิดการสนทนาเฉพาะกรณีที่เป็นการติดต่อตรงตามจุดมุ่งหมายทั้งหมด 300 ชุดข้อมูล มาจำแนกระดับความคุ้นเคยออกเป็น 4 กลุ่มตามระดับความสัมพันธ์ที่กลุ่มตัวอย่างได้กำหนดไว้ ดังรายละเอียดที่ได้กล่าวแล้วในบทที่ 3 คือ ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันมาก ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันปานกลาง ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันน้อย และผู้พูดผู้ฟังไม่มีความคุ้นเคยหรือไม่รู้จักกัน ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 13 จำนวนข้อมูลจำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง**

ระดับความคุ้นเคย	จำนวน	ร้อยละ
ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยมาก	90	30
ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยปานกลาง	60	20
ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยน้อย	90	30
ผู้พูดผู้ฟังไม่มีความคุ้นเคย, ไม่รู้จักกัน	60	20
รวม	300	100

อย่างไรก็ตาม ดังที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ 3 นอกจากผู้วิจัยจะเลือกให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้พิจารณาด้วยตนเองว่า ผู้ที่กลุ่มตัวอย่างโทรไปหาเพื่อเปิดการสนทนานั้น มีความสัมพันธ์ในระดับใดกับกลุ่มตัวอย่างแล้ว เนื่องจากการจัดระดับความคุ้นเคยดังกล่าว เป็นสิ่งที่กระทำได้ยาก และยากต่อการตัดสินใจ และไม่มีตัวแปรที่จะกำหนดแน่นอนลงไปว่า ลักษณะเช่นไรเป็นลักษณะของระดับความคุ้นเคยนั้นๆ การจัดระดับความคุ้นเคยของผู้พูดจึงขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยจึงได้จัดทำแบบสอบถาม (ภาคผนวก ข) เพื่อค้นหาข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ว่า เหตุใดผู้พูดจึงจัดให้ผู้ฟังมีระดับความคุ้นเคยเช่นนั้น และแต่ละระดับมีความแตกต่างกันอย่างไร หรือมีตัวแปรใดที่กำหนดระดับความคุ้นเคยนั้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคยในระดับต่างๆ กันจะมีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันหลายประการ พอสรุปได้ดังนี้

ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟัง ของทุกระดับความคุ้นเคย จะมีความสัมพันธ์แบบไม่ใช้ญาติเป็นส่วนใหญ่ ในระดับความคุ้นเคยมากพบว่า ผู้พูดผู้ฟังมีความสัมพันธ์แบบญาติมากกว่าระดับอื่น ๆ ในเรื่องของระยะเวลาที่ผู้พูดผู้ฟังรู้จักกัน พบว่า ระดับความคุ้นเคยมากจนถึงระดับความคุ้นเคยน้อย จะมีระยะเวลาในการรู้จักกัน ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วง 1 – 5 ปี และพบว่า ผู้พูดผู้ฟังที่รู้จักกันมานานกว่า 20 ปี จะอยู่ในระดับความคุ้นเคยมาก มากที่สุด ส่วนระยะเวลาที่รู้จักกันน้อยกว่า 1 ปี จะอยู่ในระดับความคุ้นเคยน้อยมากที่สุด

สำหรับความถี่ในการติดต่อ ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยมาก ส่วนใหญ่จะติดต่อกันทุกวัน ในระดับความคุ้นเคยปานกลางจะติดต่อกันทุก 1 – 2 เดือน และในระดับความคุ้นเคยน้อย จะติดต่อกันนาน ๆ ครั้ง อย่างไรก็ตามถ้าผู้พูดไม่ได้ติดต่อกับผู้ฟังโดยการโทรศัพท์ ผู้พูดก็จะไปพบผู้ฟังด้วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งพบในทุกระดับ ยกเว้นระดับที่ 4 ผู้พูดผู้ฟังไม่คุ้นเคยกัน หรือไม่รู้จักกัน ซึ่งผู้พูดจะไม่มี การติดต่อกับผู้ฟังเลย

ส่วนเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างพิจารณาให้ผู้ฟังมีความคุ้นเคยในระดับใดนั้น กลุ่มตัวอย่างให้เหตุผลว่า ในระดับความคุ้นเคยมาก กลุ่มตัวอย่างสามารถปรึกษาผู้ฟังได้ทุกเรื่อง หรือเพราะเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน , ทำงานด้วยกันคุยกันทุกวัน และคบกันมานาน มีนิสัยใกล้เคียงกัน มีความชอบเหมือนกัน ในระดับความคุ้นเคยปานกลาง กลุ่มตัวอย่างจะปรึกษาผู้ฟังเกี่ยวกับเรื่องงานมากที่สุด หรือ คุยกันได้เกือบทุกเรื่อง ยกเว้นบางเรื่อง และนาน ๆ เจอกันครั้ง ส่วนในระดับน้อย กลุ่มตัวอย่างปรึกษาผู้ฟังได้เฉพาะเรื่องงาน รู้จักกันเพียงผิวเผิน หรือ เพิ่งรู้จักกัน และไม่ค่อยถูกชะตากันเข้ากันไม่ได้

อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยวาจา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ กล่าวว่า การจัดแบ่งระดับความคุ้นเคยปานกลางออกจากระดับความคุ้นเคยมาก และระดับความคุ้นเคยน้อย ออกจากไม่คุ้นเคยกันนั้นทำได้ยาก เนื่องจากมีความใกล้เคียงกันและความสัมพันธ์ในระดับดังกล่าวบางครั้งมีการสลับกันไปมา เช่น ผู้ฟังคนเดียวกันสามารถเป็นทั้งระดับคุ้นเคยมากและคุ้นเคยปานกลาง ขึ้นอยู่กับระยะเวลาในการติดต่อกันจะเป็นช่วงใด ผู้ฟังบางคนเคยคุ้นเคยกับกลุ่มตัวอย่างมาก แต่ต่อมาไม่ค่อยได้ติดต่อ เลยลดระดับความคุ้นเคยลง

หลังจากวิเคราะห์แยกระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังแล้ว ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาวิเคราะห์ขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ต่อไป ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์ขั้นตอนและกลวิธีในแต่ละขั้นตอน ซึ่งได้รับการจัดระเบียบแล้ว ผู้วิจัยจะนำมาวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ในภาษาไทย ตามระดับความคุ้นเคย ซึ่งผู้วิจัยได้แจกแนบอัตราการปรากฏของแต่ละขั้นตอน เพื่อหาความถี่ในการปรากฏให้อยู่ในรูปร้อยละ โดยแจกแนบทุกครั้งที่พบการใช้ ถึงแม้ว่าในบทสนทนาหนึ่ง ๆ จะพบว่ามี การเปิดการสนทนา มากกว่า 1 ครั้ง ก็ตาม (ในกรณีที่ได้รับโทรศัพท์ไม่ใช่ผู้ที่ผู้โทรต้องการติดต่อกับจำนวน 70 ชุดข้อมูล จาก 300 ชุดข้อมูล ผู้วิจัยพบว่าจะมีการเปิดการสนทนา 2 ครั้ง ดังนั้นจะมีข้อมูลที่ต้องนำมาวิเคราะห์ทั้งหมด 370 ครั้ง โดยข้อมูลที่มีการเปิดการสนทนา 2 ครั้ง ที่พบในระดับคุ้นเคยมากมี 18 ครั้งรวม 108 ครั้ง (90+18) คุ้นเคยปานกลาง 18 ครั้งรวม 78 ครั้ง (60+18) คุ้นเคยน้อย 19 ครั้ง รวม 119 ครั้ง (90+19) และไม่คุ้นเคยกัน,ไม่รู้จักกัน 5 ครั้งรวม 65 ครั้ง (60+5)

จากการศึกษา พบว่า ในขั้นตอนการเรียก/ตอบ ผู้พูดผู้ฟังในทุกระดับความคุ้นเคยจะมีการแสดงขั้นตอนการเรียก/ตอบในทุกครั้งที่เปิดการสนทนา คิดเป็นร้อยละ 100 ในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ผู้พูดผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกัน,ไม่รู้จักกันจะแสดงขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้เพียง 20 ครั้งจากการเปิดการสนทนา 65 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.77 ส่วนระดับความคุ้นเคยมาก คุ้นเคยปานกลาง และ คุ้นเคยน้อย มีการแสดงขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ในทุกครั้งที่เปิดการสนทนา คิดเป็นร้อยละ 100 ในขั้นตอนการทักทาย ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมากจะแสดงขั้นตอนนี้ เพียง 9 ครั้งจาก 108 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 8.33 ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันปานกลาง จะแสดงขั้นตอนการทักทาย 11 ครั้งจาก 78 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.10 และผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันน้อยจะแสดงขั้นตอนการทักทาย 11 ครั้งจาก 119 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.24 ส่วนผู้พูดผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกัน,ไม่รู้จักกันไม่พบว่ามี การแสดงขั้นตอนการทักทายแต่อย่างใด ในขั้นตอนการโอภาปราศรัย ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมากจะแสดงขั้นตอนการโอภาปราศรัย 65 ครั้งจาก 108 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 60.19 ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันปานกลางจะแสดงขั้นตอนการโอภาปราศรัย 31 ครั้งจาก 78 ครั้ง คิดเป็น

ร้อยละ 39.74 ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันน้อยจะแสดงขั้นตอนการโอภาปราศรัย 44 ครั้ง จาก 119 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36.97 และผู้พูดผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกัน,ไม่รู้จักกันพบว่าการแสดงขั้นตอนนี้เพียง 1 ครั้งจาก 65 ครั้งเท่านั้น คิดเป็นร้อยละ 1.54 ซึ่งเมื่อนำมาทดสอบทางสถิติแล้วพบว่า ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < 0.005$ ) รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยกับระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับความคุ้นเคย	ขั้นตอนการเปิดการสนทนา				รวม	การทดสอบทางสถิติ	
	การเรียก/ตอบ จำนวน (%)	การแสดงตัว/ทำได้ จำนวน (%)	การทักทาย จำนวน %	การโอภาปราศรัย จำนวน %		x (df=9)	p-value
มาก	108 (100)	108 (100)	9 (8.33)	65 (60.19)	290	54.8026	< 0.005
ปานกลาง	78 (100)	78 (100)	11 (14.10)	31 (39.74)	198		
น้อย	119 (100)	119 (100)	11 (9.24)	44 (36.97)	293		
ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จัก	65 (100)	20 (30.77)	- (-)	1 (1.54)	86		
รวม	370	325	31	141	867		

จากตาราง ผู้วิจัยจะได้กล่าวถึงรายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนการเปิดการสนทนา ดังต่อไปนี้

### 6.1.1 ขั้นตอนการเรียก / ตอบ

จากข้อมูลตารางที่ 14 ผู้วิจัยพบว่า ผู้พูดผู้ฟังในทุกระดับความคุ้นเคยจะแสดงขั้นตอนนี้ทุกข้อมูล ไม่ว่าผู้พูดผู้ฟังจะมีความคุ้นเคยกันหรือไม่ก็ตาม ผู้วิจัยมองว่าขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นเป็นปกติและเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ โดยไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟังมาเกี่ยวข้อง เมื่อเสียงกริ่งโทรศัพท์ดังขึ้น ก็จะมีผู้มารับโทรศัพท์ ผู้โทรก็ไม่รู้ว่าผู้รับเป็นใคร และผู้รับก็ไม่รู้ว่าผู้โทรเป็นใคร การตอบรับต่อเสียงโทรศัพท์ของผู้รับ จึงมิได้คำนึงถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อผู้โทร และเสียงกริ่ง

โทรศัพท์ที่ถึงแม้ว่าจะถือเป็นการเรียก และเป็นผลัดแรกของการเปิดการสนทนาดังที่ เชกคอฟได้กล่าวไว้ ผลัดดังกล่าวก็ไม่มี ความเกี่ยวข้องกับระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังแต่อย่างใด เสียงเรียกของกริ่งโทรศัพท์ จึงเป็นเพียงเครื่องมือที่ทำให้มีการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์เกิดขึ้นเท่านั้น

อย่างไรก็ตามกรณีที่มีการเปิดการสนทนา 2 ครั้ง กล่าวคือ ผู้รับโทรศัพท์ในครั้งแรก ไม่ใช่ผู้โทรที่ต้องการติดต่อด้วย แต่ไปนำบุคคลที่ผู้โทรต้องการติดต่อมาให้ การตอบรับของผู้รับในการเปิดการสนทนาครั้งที่ 2 นี้ ผู้วิจัยพบว่า ไม่แตกต่างไปจากการตอบรับต่อเสียงกริ่งโทรศัพท์ของผู้รับคนแรก แม้ว่าการเรียก จะไม่ใช่เสียงกริ่งโทรศัพท์ แต่เป็นการเรียกของผู้รับคนแรกก็ตาม ขั้นตอนการเรียก/ตอบ นี้ก็จะเกิดขึ้นเช่นเดียวกัน และไม่มี ความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังแต่อย่างใด แม้ผู้รับจะทราบว่ามีใครโทรมาก็ตาม ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 144 (ข้อมูลที่ 1-1)

- (b) 06 ก: =อ้อ ! ชาวเหรอ  
07 ข: ค่ะ ขอดูกับพี่หมายหน่อย มารียังคะ!  
08 ก: มาแล้วค่ะ  
09 ข: ค่ะ อยู่ไม่คะ?  
10 ก: คอยเดี๋ยวนะ  
11 ข: ค่ะ ค่ะ ค่ะ  
12 ก: เค้าเดินไปตรงนี้  
13 ข: ค่ะ ค่ะ

(10 sec)

- (a) 14 ค: ฮัลโหล  
(b) 15 ข: คือจี้ (เสียงกระแอม)  
16 ค: ว่าไงนะ  
17 ข: ไข่ม้วนน้ำมันเค้าไม่ให้เช่าช่วงแล้วละ

จากตัวอย่าง ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาครั้งที่สอง เริ่มตั้งแต่ผลัดที่ 14 คือผู้รับกล่าว “ ฮัลโหล ” ซึ่งนอกจากจะเป็นการตอบรับต่อผู้โทรแล้ว ยังแสดงให้เห็นว่าผู้รับพร้อมที่จะติดต่อสื่อสารด้วย ข้อมูลนี้ผู้โทรกับผู้รับ (ค) มีความคุ้นเคยกันมาก และเป็นพี่น้องกัน ผู้รับทราบว่าผู้โทรเป็นใครจากการบอกกล่าวของผู้รับคนแรก (ก) ซึ่งสังเกตได้จากการที่ผู้รับไม่ได้สอบถามว่า ผู้โทรเป็น

ใครและผู้โทรก็ไม่ได้แสดงตัวเองว่าเป็นใคร แต่เข้าสู่หัวข้อในการสนทนาเลย ซึ่งผู้รับก็เข้าใจ การตอบรับดังกล่าวจึงเป็นการกล่าวตอบตามปกติ และไม่มีระดับของความคุ้นเคยมาเกี่ยวข้อง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฮอปเปอร์ (Hopper, 1989) ที่พบว่าขั้นตอนการเรียก/ตอบนี้จะปรากฏในทุกระดับความสัมพันธ์ของผู้พูดผู้ฟัง ไม่ว่าจะผู้พูดผู้ฟังจะมีความคุ้นเคยกันหรือไม่ก็ตาม

นอกจากนี้ เป็นที่น่าสนใจว่า ในกรณีที่ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันมาก ผู้โทรมีการนำรูปภาษาที่เรียกว่า “ดัชนีปริเขต” (discourse marker) มาใช้ในการสนทนาดังแสดงในผลัดที่ 15 โดยการกล่าว “คือ” ก่อนเข้าสู่หัวข้อการสนทนา การกล่าวถ้อยคำในลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเรื่องที่จะกล่าวต่อไปเป็นเรื่องที่ผู้พูดและผู้ฟังรู้ร่วมกัน (shared knowledge) เมื่อผู้พูดพูดออกมา ผู้ฟังสามารถรู้ว่าอะไรหรือนึกได้ (activated) หรือเป็นเรื่องที่ผู้พูดต้องการแจ้งให้ผู้ฟังทราบ โดยคาดว่าผู้ฟังยังไม่รู้มาก่อน (non-activated)

### 6.1.2 ขั้นตอนการแสดงตัว / จำได้

จากตารางที่ 14 ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการแสดงขั้นตอนนี้ในทุกข้อมูล ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความคุ้นเคยมาก , ความคุ้นเคยปานกลาง และ ความคุ้นเคยน้อย ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีความคุ้นเคยกัน หรือไม่รู้จักรักกัน จะมีการนำขั้นตอนนี้มาใช้ในการเปิดการสนทนาเพียงร้อยละ 30.77 เท่านั้น โดยข้อมูลที่ผู้วิจัยพบว่าไม่ปรากฏการใช้ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้นี้ จะเป็นการติดต่อกันระหว่างผู้พูดผู้ฟังที่รู้จักกัน และเป็นการติดต่อเพื่อจุดมุ่งหมายบางประการ ซึ่งเป็นข้อมูลที่พบในโทรศัพท์ที่เป็นสถานที่ทำงานเพื่อการติดต่อทางธุรกิจ หรือการให้บริการต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน โดยผู้โทรจะไม่มีแสดงตนเอง หรือ แสดงให้เห็นว่าจดจำผู้รับได้ แต่จะเข้าสู่หัวข้อการสนทนา ซึ่งเป็นจุดมุ่งหมายของการโทรในทันทีที่ผู้รับตอบรับโทรศัพท์ ดังตัวอย่าง

#### ตัวอย่างที่ 145 (ข้อมูลที่ 10-9)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์
- 01 ก: สวัสดีค่ะ
- 02 ข: สวัสดีค่ะ คือจะสอบถามนิดนึงนะคะ มีบัตรกรวดของ  
เอ ไอ เอ ไม่ทราบรักษาที่นี้ได้รับปาวค่ะ



## ตัวอย่างที่ 146 (ข้อมูลที่ 28-0)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 01 ก: ฮัลโหล  
 02 ข: ค่ะ รบกวนสอบถามนะคะ ไม่ทราบมีคอร์สไรท์ติ้งไม้คะ?

## ตัวอย่างที่ 147 (ข้อมูลที่ 30-9)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 01 ก: สวัสดีค่ะ  
 02 ข: ครับว่าจะโทรมาติดต่อเบอร์โทรศัพท์นะคะ

จากตัวอย่าง จะสังเกตได้ว่า ผู้โทรไม่ได้มีการแสดงตนเองให้ผู้รับทราบว่าตนเองเป็นใคร และไม่ได้แสดงให้เห็นว่าจดจำผู้รับได้ ผู้โทรเลือกที่จะข้ามขั้นตอนนี้และนำไปสู่หัวข้อการสนทนาเลย ผู้วิจัยมองว่า ที่เป็นเช่นนี้เพราะผู้โทรไม่ต้องการเสียเวลาในการสนทนา และมีความมั่นใจเพียงพอว่าสถานที่ที่ติดต่อไป เป็นเป้าหมายที่ต้องการ ผู้โทรเพียงต้องการทราบข้อมูลบางอย่างจากผู้รับ โดยไม่ได้ให้ความสำคัญว่าผู้รับจะเป็นผู้ที่ตนรู้จักหรือไม่ก็ตาม ซึ่งผู้โทรก็มักจะไม่ผิดหวัง และได้ข้อมูลตามที่ต้องการจากผู้รับ หรือผู้ที่ผู้รับติดต่อให้ในกรณีที่ไม่สามารถตอบคำถามผู้โทรได้ ดังตัวอย่าง

## ตัวอย่างที่ 148 (ข้อมูลที่ 6-9)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 01 ก: สวัสดีครับ ประชาสัมพันธ์ครับ  
 02 ข: สวัสดีค่ะ จะเรียนถามเกี่ยวกับการตรวจทางนรีเวชนะคะ  
 03 ก: สักครู่ค่ะ  
 04 ข: ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ  
 (0.5)  
 (a) 05 ค: สวัสดีครับ  
 06 ข: ค่ะ จะเรียนถามเกี่ยวกับการมาตรวจวัยทองนะคะ  
 07 ค: ออ...วัยทอง ตรวจพบฤหัสช่วงบ่ายนะคะครับ

จากตัวอย่าง ผู้รับไม่สามารถให้ข้อมูลตามที่ผู้โทรต้องการได้ แต่ได้ติดต่อให้ผู้โทรได้พบกับบุคคลที่สามารถตอบคำถามของผู้โทรได้ในผลัดที่ 5 ทำให้ผู้โทรได้รับคำตอบกลับมาในผลัดที่ 7

อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่พบการใช้ขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ในผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักกัน ผู้วิจัยมองว่า การแสดงตัว/จำได้ดังกล่าว ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคยแต่อย่างใด ผู้พูดนำขั้นตอนนี้มาใช้เพื่อตรวจสอบว่า ตนเองได้ติดต่อตรงตามจุดหมายที่ต้องการหรือไม่ และไม่ได้คำนึงถึงว่า เคยมีความสัมพันธ์กับผู้ฟังมาก่อนหรือไม่ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 149 (ข้อมูลที่ 1-10)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: ค่ะ อ้า... อะไรอะ โครงการเกษตรไร่มั้คะ?  
03 ก: ค่ะ

จากตัวอย่าง ผู้โทรไม่แน่ใจว่า ได้ติดต่อตรงตามจุดหมายหรือไม่ จึงถามผู้รับเพื่อความแน่ใจในผลัดที่ 2 ซึ่งผู้รับก็แสดงตนเองโดยการตอบรับกลับมาในผลัดที่ 3 การนำขั้นตอนนี้มาใช้ จึงมิได้มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคย ระหว่างผู้พูดผู้ฟังแต่อย่างใด แต่เป็นการใช้เพื่อยืนยันเป้าหมาย ซึ่งหมายถึงสถานที่หรือหน่วยงานที่ผู้โทรต้องการข้อมูล ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถานที่นั้น ๆ มิใช่ตัวบุคคล ดังนั้นผู้โทรจึงมิได้นำปัจจัยทางด้านความคุ้นเคยกับผู้รับมาเกี่ยวข้องแต่อย่างใด ซึ่งถ้าผู้โทรมีความมั่นใจว่า ได้ติดต่อตรงตามจุดหมาย (ดังตัวอย่างที่ยกมาข้างต้น) ขั้นตอนนี้ก็จะไม่เกิดขึ้นและผู้โทรก็จะเข้าสู่หัวข้อในการสนทนาในทันที

สำหรับข้อมูลที่ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกัน และพบการปรากฏของขั้นตอนนี้ ในทุกข้อมูลดังแสดงในตารางที่ 14 นั้น ผู้วิจัยมองว่า เนื่องจากขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญและมีผลให้การสนทนาดำเนินต่อไป ถ้าคู่สนทนาจดจำกันและกันไม่ได้ หรือไม่ทราบว่าอีกฝ่ายเป็นใคร หรือผู้รับเป็นผู้ที่ตนต้องการติดต่อหรือไม่ การสนทนาจึงจะไม่เกิดขึ้น และผู้โทรก็จะไม่สามารถบรรลุเป้าหมายในการติดต่อได้ ซึ่งเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างขั้นตอนนี้ กับระดับความคุ้นเคยที่ผู้พูดผู้ฟังมีต่อกัน พบว่า การนำขั้นตอนนี้มาใช้ในการเปิดการสนทนา ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคย กล่าวคือ ถ้าผู้พูดผู้ฟังรู้จักกัน ไม่ว่าจะผู้พูดผู้ฟังจะมีความสัมพันธ์ในระดับใด ก็จะมีพบการใช้ขั้นตอนนี้ในทุกระดับความคุ้นเคย โดยกลุ่มตัวอย่างและผู้ในกลุ่มตัวอย่างโทรไปหาจะมีการแสดงให้อีกฝ่ายทราบว่าตนเองเป็นใคร โดยการแสดงตัวเองอย่างเปิดเผยหรือแสดงให้เห็นว่าจำอีกฝ่ายได้จากเสียงที่กล่าวออกมา หรือจากวิธีการในการตอบรับ ที่อีกฝ่ายคุ้นเคย ซึ่งเริ่มต้นในผลัดแรกของผู้โทรในทันทีหลังจากขั้นตอนการเรียก/ตอบ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 150 คุ้นเคยมาก (ข้อมูลที่ 20-1)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สะโหล
- (b) 02 ข: สะโหล นก นก  
03 ก: เออ!

ตัวอย่างที่ 151 คุ้นเคยปานกลาง (ข้อมูลที่ 20-4)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สะโหล
- (b) 02 ข: สวัสดิ์ค่า พี่ปลายฟ้าเหรอคะ  
03 ก: ค่ะ  
04 ข: เก้นะคะ

ตัวอย่างที่ 152 คุ้นเคยน้อย (ข้อมูลที่ 10-7)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สะโหล  
02 ข: สะโหล  
03 ก: ใคร
- (b) 04 ข: สะโหล พี่กระหล้าเหรอค่า น้องนะ  
05 ก: ค่า

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่า ไม่ว่าผู้โทรจะมีความคุ้นเคยกับผู้รับในระดับใดก็ตาม ขึ้นตอนนี้ก็จะเกิดขึ้น อย่างไรก็ตามการที่ผู้วิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ขึ้นตอนนี้ในทุกระดับความคุ้นเคยนั้น ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ ฮอปเปอร์ (1989) ซึ่งศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในคนอเมริกัน ที่จะพบขึ้นตอนนี้เฉพาะกับผู้พูดผู้ฟังที่รู้จักคุ้นเคยกัน (acquaintance) แต่จะไม่พบในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยใกล้ชิดกันมาก (intimate) และในผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักกัน (stranger) ฮอปเปอร์กล่าวว่า หลังจากขึ้นตอนการเรียก/ตอบแล้ว ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยใกล้ชิดกันมากและผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักกัน จะข้ามขึ้นตอนนี้และไปสู่ขึ้นตอนต่อไป ในขณะที่ผู้พูดผู้ฟังที่รู้จักกันจะมีการนำขึ้นตอนนี้มาใช้ สิ่งนี้อาจเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างชาวไทยและชาวอเมริกัน โดยคนไทยให้ความสำคัญกับการแสดงตนเองหรือแสดงให้เห็นว่าจดจำอีกฝ่ายได้ และเลือกที่จะกระทำทุกครั้งที่มีการติดต่อเกิดขึ้น ไม่ว่าจะมีความคุ้นเคยกันมากหรือไม่ก็

ตาม อาจเป็นไปได้ว่า การแสดงตนเอง/จำได้ เป็นสิ่งที่คนไทยถือเป็นเรื่องมารยาทและเป็นความสุภาพอย่างหนึ่งในการสนทนา คนไทยจะไม่นิยมสนทนากับบุคคลที่ตนไม่รู้จัก หรือไม่ทราบว่าผู้ที่ตนกำลังสนทนาด้วยเป็นใคร โดยเฉพาะการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ต่างจากการสนทนาแบบเผชิญหน้า ที่ผู้พูดผู้ฟังมองเห็นกัน และจดจำกันและกันได้ ก่อนเปิดการสนทนา

อย่างไรก็ตาม แม้จะพบการปรากฏของชั้นตอนนี้ในทุกระดับความคุ้นเคยดังกล่าวแล้วข้างต้น เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแล้ว ผู้วิจัยพบว่า ชั้นตอนการแสดงตนเอง/จำได้นี้มีข้อแตกต่างกันบ้างในแต่ละระดับความคุ้นเคย กล่าวคือ ในผู้พูดผู้ฟังที่มีระดับความคุ้นเคยมากส่วนใหญ่จะแสดงให้เห็นว่าจดจำอีกฝ่ายหนึ่งได้มากกว่าที่จะแสดงตัวออกไปอย่างเปิดเผยว่าตนเองเป็นใครและจะแสดงให้เห็นว่า สามารถจดจำอีกฝ่ายได้โดยอาศัยแหล่งข้อมูลเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ในขณะที่ผู้พูดผู้ฟังที่มีระดับความคุ้นเคยน้อย ผู้พูดจะแสดงให้เห็นการแสดงตัวเองกับผู้ฟังมากกว่า สำหรับผู้พูดผู้ฟังที่มีระดับความคุ้นเคยปานกลางจะพบการแสดงตนเองและการจำได้ในอัตราส่วนใกล้เคียงกัน ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 153 คุ้นเคยมาก (ข้อมูลที่ 9-1)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮัลโหลครับ
- (b) 02 ข: ครับ อยู่ไหนครับ.

ตัวอย่างที่ 154 คุ้นเคยปานกลาง (ข้อมูลที่ 2-5)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ครับ
- (b) 02 ข: ค่ะ พี่นินนะคะ.

ตัวอย่างที่ 155 คุ้นเคยน้อย (ข้อมูลที่ 10-7)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: ฮัลโหล::  
03 ก: ใคร?  
04 ข: ฮะโหล พี่กระหล้าเหรอค้า นื่องนะ

จากตัวอย่าง ระดับความคุ้นเคยมาก (ตัวอย่างที่153) ผู้โทรแสดงให้เห็นว่า จดจำผู้รับได้จากเสียงตอบรับของผู้รับ “ฮัลโหลครับ” ซึ่งการตอบรับของผู้รับนี้แสดงให้เห็นว่าเพียงพอที่จะทำให้ผู้โทรจำได้ว่าผู้รับเป็นใคร ขณะเดียวกันผู้โทรก็มีความมั่นใจว่าผู้รับจะสามารถจดจำตนเองได้เช่นเดียวกัน ผู้โทรจึงไม่ได้กล่าวแสดงตนเองออกมาแต่เข้าสู่หัวข้อในการสนทนาเลย ส่วนข้อมูลในระดับความคุ้นเคยปานกลาง (ตัวอย่างที่ 154) ผู้โทรจำผู้รับได้จากเสียงตอบรับของผู้รับเช่นเดียวกันแต่มีการแสดงออกมาให้ผู้รับทราบว่าตนเองเป็นใครด้วย สำหรับข้อมูลในระดับความคุ้นเคยน้อย (ตัวอย่างที่ 155) การกล่าว “ฮัลโหล” ในผลัดที่ 1 ของผู้รับไม่เพียงพอที่จะทำให้ผู้โทรจดจำได้ว่า ผู้รับเป็นใคร ผู้โทรไม่สามารถจำเสียงผู้รับได้จากกรกล่าวตอบรับดังกล่าว ดังนั้น ในผลัดที่ 2 ผู้โทรจึงไม่ได้กล่าวแสดงตัวออกไปว่าเป็นใคร และไม่ได้กล่าวเรียกชื่อผู้รับออกไป แต่เลือกที่จะกล่าว “ฮัลโหล” เพื่อให้เสียงที่กล่าวออกมานั้นเป็นเสียงตัวอย่างที่อาจทำให้ผู้รับจดจำตนเองได้ ขณะเดียวกันก็กล่าวเพื่อให้ผู้รับแสดงตัวออกมาว่าเป็นใคร แต่การถกกลับปรากฏว่าผู้รับจำผู้โทรไม่ได้และไม่ได้แสดงตนเองออกมา แต่ถามกลับเพื่อให้ผู้โทรแสดงตัวออกมาโดยตรงในผลัดที่ 3 การถามกลับดังกล่าว เพียงพอที่จะทำให้ผู้โทรจำเสียงผู้รับได้ ผู้โทรจึงแสดงให้เห็นว่าจดจำผู้รับได้โดยกล่าวเรียกชื่อผู้รับพร้อมกับแสดงตัวออกไปเพื่อตอบคำถามของผู้รับในผลัดที่ 4

### 6.1.3 ขั้นตอนการทักทาย

จากตารางที่ 14 แสดงให้เห็นว่า ขั้นตอนการทักทายเป็นขั้นตอนที่ปรากฏการใช้บ่อยมาก โดยพบการปรากฏของขั้นตอนนี้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ ระหว่างผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมากเพียงร้อยละ 8.33 ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันปานกลาง ร้อยละ 14.10 และผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันน้อย ร้อยละ 9.24 สำหรับผู้พูดผู้ฟังที่ไม่มีความคุ้นเคยกันหรือไม่รู้จักรักกัน ไม่พบการปรากฏของขั้นตอนนี้เลย ผลการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับการศึกษาของ วอลเลน และ ซิมเมอร์แมน และ แฟรงเคิล (Whalen and Zimmerman . 1987 , Frankel , 1989 อ้างใน Hopper , 1989) ที่พบว่า ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ระหว่างผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักรักกัน จะมีการตัดขั้นตอนการทักทายออกไป โดยผู้โทรจะไม่มีทักทายผู้รับแต่จะเข้าสู่หัวข้อการสนทนาเลย ส่วนผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันจะมีการทักทายกันและกัน เช่นเดียวกับที่ผู้วิจัยพบในงานวิจัยนี้

เมื่อวิเคราะห์ดูความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนการทักทายแล้ว จากตารางที่ 14 เป็นที่น่าสังเกตว่า จะพบการปรากฏของขั้นตอนนี้ในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก น้อยกว่าผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันปานกลาง และคุ้นเคยกันน้อย และการทักทายที่พบในผู้พูดผู้ฟังที่คุ้นเคยกันมากนั้น จะเป็นการทักทายที่พบในผู้พูดผู้ฟังที่มีความสัมพันธ์แบบไม่ใช่ญาติ

เช่น เพื่อนร่วมงาน, รุ่นพี่ ฯลฯ มากกว่าความสัมพันธ์แบบญาติ เช่น สามี – ภรรยา , บิดา – มารดา เป็นต้น โดยพบการทักทายในผู้พูดผู้ฟังที่คุ้นเคยกันมากและมีความสัมพันธ์แบบไม่ใช่ญาติ จำนวน 7 ชุดข้อมูล และมีความสัมพันธ์แบบญาติเพียง 2 ชุดข้อมูลเท่านั้น โดยเป็นการสนทนาระหว่างผู้พูดซึ่งเป็นบุตรกับผู้ฟังซึ่งเป็นมารดา และผู้พูดซึ่งเป็นภรรยากับผู้ฟังซึ่งเป็นสามี ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 156 (ข้อมูลที่ 1 – 3) (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์

01 ก: หวัดดีจ๊ะ

(b) 02 ข: ฮะ หวัดดีคะแม่

03 ก: ว่าไงจ๊ะ.

ตัวอย่างที่ 157 (ข้อมูลที่ 6 – 1) (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์

01 ก: ฮัลโหล

(b) 02 ข: สวัสดีค่ะพี่ อยู่ที่ไหนคะ?

03 ก: หวัดดีน้อง

การที่กลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยกันมาก มีการนำขั้นตอนการทักทายมาใช้ในปริมาณน้อยนั้น อาจเนื่องมาจาก โดยปกติแล้วในสังคมไทยเรามักจะกล่าวทักทายอีกฝ่ายในกรณีที่เรากับบุคคลนั้นไม่ค่อยได้ติดต่อกันเป็นประจำ หรือนาน ๆ พบกันครั้ง มากกว่าจะกล่าวทักทายบุคคลที่มีการติดต่อพูดคุยกันเป็นประจำ หรือ เป็นบุคคลในครอบครัวเดียวกัน ซึ่งจะนิยมกล่าวโอภาปราศรัยหรือเข้าสู่หัวข้อในการสนทนาเลยมากกว่า นอกจากนี้ คนไทยมักจะกล่าวทักทายผู้ฟังที่มีความสัมพันธ์แบบไม่สมมูล คือเป็นความสัมพันธ์ที่ผู้พูดกับผู้ฟังมีสถานภาพทางสังคมไม่เท่ากัน โดยผู้พูดอาจมีสถานภาพสูงหรือต่ำกว่าผู้ฟัง มากกว่าจะกล่าวทักทายผู้ฟังที่เป็นเพื่อน, คนรัก , เพื่อนร่วมงาน หรือ คนสนิทที่อายุและสถานภาพใกล้เคียงกัน จากตัวอย่างข้างต้น ข้อมูลที่ 1-3 ผู้พูดโทรไปหามารดาซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด แม้จะเป็นคนในครอบครัวเดียวกัน แต่ผู้พูดไม่ได้อยู่ร่วมบ้านเดียวกัน ผู้พูดจึงนำขั้นตอนการทักทายมาใช้ ซึ่งนอกจากจะเป็นการใช้ภาษาตามกิจวัตรแล้ว ยังแสดงให้เห็นถึงความเคารพที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟังอีกด้วย เช่นเดียวกับข้อมูลที่ 6-1 ที่ผู้พูดโทรหาสามีซึ่งมีสถานภาพสูงกว่าผู้พูด อย่างไรก็ตาม ลักษณะดังกล่าวอาจไม่ปรากฏในทุกข้อมูลแม้สถานภาพระหว่างผู้พูดผู้ฟังจะไม่เท่ากัน หรือเป็นเช่นเดียวกับตัวอย่างข้างต้นก็ตาม

ดังนั้น เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนการทักทายแล้ว ผู้วิจัยมองว่าขั้นตอนนี้มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคย กล่าวคือ ถ้าผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันมากเท่าไร ขั้นตอนการทักทายนี้ก็จะมีการนำมาใช้น้อยลงเท่านั้น โดยขั้นตอนนี้จะ

นำมาใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกัน ระดับปานกลาง และระดับน้อยมากกว่า นอกจากนี้ถ้าเป็นการติดต่อสื่อสารกับผู้ที่ไม่รู้จักกัน ผู้พูดก็จะละการทักทายไว้และเข้าสู่หัวข้อการสนทนา ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 158 (ข้อมูลที่ 3-10)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สวัสดีค่ะ บ้านความรู้ค่ะ  
02 ข: ค่ะไม่ทราบค่ะ...ที่สาขานี้ค่ะคือได้ยินมาว่า..

จากตัวอย่าง ผู้โทรกล่าวในผลัดแรกของผู้โทร (ผลัดที่ 2) ว่า “ ค่ะ ” แล้วตอบด้วยหัวข้อในการสนทนาทันที โดยผู้โทรไม่ได้กล่าวทักทายผู้รับแต่อย่างใด

อย่างไรก็ตาม มีบางข้อมูลของคู่สนทนาที่ไม่รู้จักกัน ที่ผู้วิจัยพบว่าผู้โทรมีการทักทายผู้รับในผลัดแรกของผู้โทร ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 159 (ข้อมูลที่ 1-10)

- (a) 01 ก: ฮัลโหล  
02 ข: ค่ะ สวัสดีค่ะ  
03 ก: ครับ ครับ สวัสดีครับ  
04 ข: ค่ะ ได้ทราบข่าวว่าจะขายตึกแถวใช่ไหมคะ?

.....

- 10 ข: ค่ะ คือก็สนใจอะนะคะ แต่เกี่ยงที่ราคานิดนึงนะคะไม่ทราบพอจะคุยกันได้ไหมคะ.

จากที่กล่าวแล้วข้างต้น โดยปกติแล้วการสนทนายระหว่างผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักกัน จะมีการละขั้นตอนการทักทายไว้ แต่จากตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยมองว่า ผู้โทรใช้การทักทายเพื่อเป็นทางเข้าสู่ตัวผู้รับ ซึ่งการทักทายตอบกลับมาของผู้รับก็แสดงให้เห็นว่า ผู้รับยอมรับสภาพหรือเงื่อนไข และการทักทายผู้รับดังกล่าวอาจมีผลให้ผู้รับปฏิบัติต่อผู้โทรเหมือนบุคคลที่คุ้นเคยกัน ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ให้ผู้โทรได้รับความช่วยเหลือหรือได้รับสิทธิพิเศษจากผู้รับในภายหลังได้ ดังจะเห็นได้ว่าในผลัดถัดมา ผู้โทรขอต่อราคาตึกแถวกับผู้รับเพื่อใช้สิทธินี้ การทักทายของผู้โทรดังกล่าว ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเป็นการทักทายที่แท้จริง เนื่องจากผู้พูดผู้ฟังไม่รู้จักกัน แต่เป็นการทักทายตามมารยาทและเป็นกล

ยุทธในการเปิดการสนทนาอย่างหนึ่งของผู้โทร อย่างไรก็ตาม เนื่องจากพบข้อมูลในลักษณะเช่นนี้ น้อยมากโดยพบเพียง 1 ข้อมูลเท่านั้น ดังนั้น จึงไม่อาจสรุปได้ว่า มุมมองที่ผู้วิจัยตั้งข้อสังเกตไว้นั้น จะเป็นไปตามที่ผู้วิจัยคิดหรือไม่

ในส่วนลักษณะการปรากฏของขั้นตอนการทักทายในผู้พูดผู้ฟังที่รู้จักกันนั้น ผู้วิจัยพบว่าผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยต่างกัน จะมีการแสดงขั้นตอนการทักทายต่างกัน กล่าวคือ ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก จะทักทายกันในผลัดแรกของการพูด ในขณะที่ผู้ฟังผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันน้อย จะทักทายหลังจากที่มีการแสดงตัว/จำได้แล้ว ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 160 คุ้นเคยมาก (ข้อมูลที่ 1-3)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: หวัดดีจ๊ะ
- (b)/(c) 02 ข: ฮะ หวัดดีค่ะแม่  
03 ก: ว่าไงจ๊ะ

ตัวอย่างที่ 161 คุ้นเคยน้อย (ข้อมูลที่ 6-7)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: สวัสดีค่ะ
- (b) 02 ข: สวัสดีค่ะ ขอสายที่สุกัญญาค่ะ  
03 ก: ค่ะ
- (c) 04 ข: สวัสดีค่ะพี่เล็ก ใหญ่เองค่ะ  
05 ก: สวัสดีค่ะ

ในตัวอย่างที่ 160 ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันมาก ผู้โทรสามารถจดจำเสียงผู้รับได้ในทันทีที่ผู้รับกล่าวตอบรับ จึงกล่าวทักทายออกไปในผลัดที่ 2 ส่วนในตัวอย่างที่ 161 เนื่องจากมีความคุ้นเคยกันน้อย ผู้โทรจึงจำเสียงผู้รับไม่ได้หรือไม่แน่ใจว่าเป็นผู้ที่ตนต้องการติดต่อหรือไม่ การทักทายจึงเกิดขึ้นหลังจากที่ทั้งคู่จดจำกันได้ผลัดที่ 4 และ 5

จากตัวอย่างที่ยกมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า การทักทายเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่มีมาก่อนหน้านี้ของคู่สนทนา การทักทายจะเกิดขึ้นกับคู่สนทนาที่รู้จักกัน และไม่เกิดขึ้นในคู่สนทนาที่ไม่รู้จักกัน ดังนั้น ขั้นตอนนี้จึงมีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังดังกล่าว



#### 6.1.4 ขั้นตอนการโอภาปราศรัย

ขั้นตอนการโอภาปราศรัย เป็นขั้นตอนที่ผู้วิจัยพบว่า มีการปรากฏของขั้นตอนนี้ในจำนวนที่แตกต่างกันไปตามระดับความคุ้นเคย ( ดังแสดงในตารางที่ 14 ) ระดับความคุ้นเคยที่พบการปรากฏมากที่สุดคือ คุ้นเคยมาก ร้อยละ 60.19 ระดับความคุ้นเคยที่ปรากฏรองลงมาคือ ระดับความคุ้นเคยปานกลางและคุ้นเคยน้อย ซึ่งพบการปรากฏในปริมาณที่ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 39.74 และร้อยละ 36.97 ตามลำดับ ระดับความคุ้นเคยที่ปรากฏการใช้น้อยที่สุดคือ ผู้พูดผู้ฟังไม่คุ้นเคยกัน,ไม่รู้จักกัน เพียงร้อยละ 1.54

เป็นที่น่าสังเกตว่า กลุ่มตัวอย่างมีการแสดงขั้นตอนการโอภาปราศรัย มากกว่าขั้นตอนการทักทายในทุกระดับความคุ้นเคย ที่เป็นเช่นนี้ผู้วิจัยมองว่า อาจเนื่องมาจากการโอภาปราศรัยของคนไทย ถือเป็นกรทักทายไปในตัว เช่น คำว่า “ เป็นไง “ “ ไปไหนมา “ “ กินข้าวหรือยัง “ สามารถเป็นได้ทั้งการทักทายและการถามเอาความก็ได้ การตีความให้ข้อมูลใดเป็นขั้นตอนการทักทาย ผู้วิจัยจะพิจารณาว่า ข้อมูลนั้นต้องมีการทักทายและทักทายตอบของผู้พูดผู้ฟัง นอกจากนี้ เนื่องจากเป็นการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ผู้พูดผู้ฟังมองไม่เห็นกัน การทักทายที่คู่สนทนากระทำได้คือ การใช้ภาษาพูดเท่านั้น ไม่สามารถใช้ภาษา ท่าทาง ดังเช่นการสนทนาแบบเผชิญหน้ากันได้ การพิจารณาของผู้วิจัยจึงพิจารณาจากการกล่าวทักทาย ‘ สวัสดี – หวัดดี ‘ ของผู้พูดเป็นหลัก (รายละเอียดเกี่ยวกับถ้อยคำที่ใช้ในการทักทายกล่าวไว้ในเรื่องกลวิธีในการทักทายในบทที่ 5) เนื่องจากเป็นถ้อยคำที่เป็นแบบแผนดั้งเดิม และไม่ก่อให้เกิดความสับสนในการตีความ จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้พบการปรากฏของขั้นตอนการโอภาปราศรัยมากกว่าการทักทายดังกล่าว

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับขั้นตอนการโอภาปราศรัยแล้ว ผู้วิจัยมองว่า ขั้นตอนนี้มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคย กล่าวคือ ผู้พูดผู้ฟังที่มีระดับความคุ้นเคยมากจะมีการโอภาปราศรัยมาก ผู้พูดผู้ฟังที่มีระดับความคุ้นเคยน้อยจะมีการโอภาปราศรัยน้อย ผู้พูดผู้ฟังที่ไม่มีความคุ้นเคยกันหรือไม่รู้จักกัน จะไม่มีการโอภาปราศรัยเลย การปรากฏของขั้นตอนการโอภาปราศรัยจึงบ่งชี้ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังได้

ดังที่ได้กล่าวแล้ว การโอภาปราศรัยเป็นการพูดคุยในเรื่องทั่วไปที่ไม่ใช่สาระสำคัญของ การสนทนา เป็นการพูดด้วยไมตรีจิตเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ซึ่งนอกจากจะเป็นการสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีสำหรับทั้ง 2 ฝ่ายแล้วยังเป็นมารยาทที่ดีในการสนทนาที่จะมีการไต่ถามทุกข์สุขของกันและกันก่อนเข้าสู่หัวข้อการสนทนาอีกด้วย อย่างไรก็ตาม ข้อมูลที่ไม่

ปรากฏของขั้นตอนไม่ได้หมายความว่า กลุ่มตัวอย่างไม่มีสัมพันธภาพหรือไม่มีมารยาทแต่อย่างใด เนื่องจากผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลที่ไม่ปรากฏการใช้ขั้นตอนนี้จะพบในโทรศัพท์ ในที่ทำงาน หรือเวลาปฏิบัติงาน และเป็นการสนทนากับผู้ร่วมงานเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งลักษณะดังกล่าว ผู้วิจัยมองว่า ผู้พูดไม่ต้องการเสียเวลาในการสนทนามากนัก เนื่องจากอยู่ในช่วงเวลาปฏิบัติงาน การนำเข้าสู่หัวข้อการสนทนาเลย จึงเป็นการประหยัดเวลา และทำให้ผู้โทรสามารถบรรลุเป้าหมายของการติดต่อได้อย่างรวดเร็ว ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 162 (ข้อมูลที่ 18-4)

- (a) 00 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
01 ก: ฮัลโหล
- (b) 02 ข: ครับ ผมขอสายโหนดหน่อยครับ  
03 ก: พูดสายอยู่จ้า  
04 ข: โหนด ออเดออร์เมื่อไหร่จะโหนด

อย่างไรก็ตาม พบข้อมูลที่ไม่ปรากฏการใช้ขั้นตอนนี้ได้ในโทรศัพท์บ้านด้วยเช่นกัน แม้จะมีในปริมาณที่ไม่มากนักก็ตาม โดยมีลักษณะข้อมูลคล้ายกันกับโทรศัพท์ที่ทำงาน คือ เป็นการติดต่อในเรื่องการงานมากกว่าเรื่องส่วนตัว ซึ่งเป็นข้อมูลที่พบได้ในทุกระดับความคุ้นเคย

## 6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับกลวิธีการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยในแต่ละขั้นตอน

ก่อนดำเนินการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับกลวิธีการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์กลวิธีในแต่ละขั้นตอนแล้ว มาจำแนกออกเป็น 4 กลุ่ม ตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง ซึ่งทำให้รู้ว่าในแต่ละระดับความคุ้นเคยนั้นผู้พูดนิยมใช้กลวิธีในการเปิดการสนทนาแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร โดยนับความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธีที่พบในแต่ละระดับความคุ้นเคย ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 6.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับกลวิธี ในขั้นตอนการเรียก/ตอบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลกลวิธีในการตอบรับโทรศัพท์ ซึ่งคู่สนทนาที่มีระดับความคุ้นเคยต่างกันพบว่า มีการนำกลวิธีในการตอบรับมาใช้มากน้อยแตกต่างกันซึ่งผู้วิจัยจะแสดงในตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 15** ร้อยละการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบจำแนกตามระดับ  
ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับความคุ้นเคย	กลวิธีในขั้นตอนการเรียก/ตอบ						รวม	
	การใช้คำตอบรับ		การแสดงตนเอง		การใช้คำลงท้าย			
	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)	จำนวน	(ร้อยละ)
มาก	97	(89.81)	8	(7.41)	3	(2.78)	108	(100)
ปานกลาง	65	(83.33)	11	(14.10)	2	(2.57)	78	(100)
น้อย	92	(77.31)	22	(18.49)	5	(4.20)	119	(100)
ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จัก	35	(53.85)	25	(38.46)	5	(7.69)	65	(100)
รวม	289		66		15		370	

จากตารางที่ 15 เมื่อพิจารณากลวิธีที่ผู้พูดใช้ในการตอบรับโทรศัพท์แล้วพบว่า กลวิธีที่ผู้พูดนิยมใช้มากที่สุดในทุกระดับความคุ้นเคย คือ กลวิธีการใช้คำตอบรับ โดยผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยมากจะนำมาใช้มากที่สุด รองลงมาคือ คุ้นเคยปานกลาง คุ้นเคยน้อย และ ไม่คุ้นเคย ตามลำดับ ส่วนกลวิธีที่พบการใช้รองลงมาคือ การแสดงตนเอง ซึ่งระดับความคุ้นเคยที่พบว่ามีการตอบรับด้วยการแสดงตนเองมากที่สุดคือ ผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักกัน รองลงมาคือ คุ้นเคยน้อย คุ้นเคยปานกลาง และคุ้นเคยมากที่สุด เป็นที่น่าสังเกตว่า เมื่อระดับความคุ้นเคยมากขึ้น กลุ่มตัวอย่างจะใช้กลวิธีการใช้คำตอบรับมากขึ้น ในขณะที่กลวิธีการแสดงตนเองเมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความคุ้นเคยกับผู้ฟังมากขึ้น กลวิธีในการตอบรับด้วยการแสดงตนเองกลับลดน้อยลง ที่เป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยมองว่า อาจเนื่องมาจากการที่ผู้โทรโทรศัพท์ไปหาผู้รับที่ไม่รู้จักกัน ส่วนใหญ่เป็นการโทรเพื่อติดต่อธุระการงาน

หรือเพื่อทราบข้อมูลจากผู้รับ ซึ่งโดยมากมักเป็นสถานที่ราชการ หรือเอกชนที่ให้บริการต่าง ๆ ซึ่งมักจะตอบรับด้วยการแสดงตนเอง เพื่อบอกให้ผู้โทรทราบว่าผู้รับเป็นใคร และช่วยให้ผู้โทรทราบว่าตนเองโทรมาไม่ผิดเบอร์หรือสถานที่ ส่วนระดับความคุ้นเคยมากผู้วิจัยพบว่า ส่วนใหญ่แล้วเป็นการติดต่อในเรื่องส่วนตัว โดยผู้โทรโทรไปหาผู้รับในที่ต่าง ๆ ทั้งที่บ้าน ที่ทำงาน หรือทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยพบว่าเป็นโทรศัพท์บ้านมากที่สุด ผู้รับจึงไม่จำเป็นต้องแสดงตนเองออกมาอย่างเปิดเผย หรือในกรณีติดต่อทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ ผู้รับก็ไม่จำเป็นต้องแสดงตัวออกมาเช่นเดียวกัน

ส่วนกลวิธีการใช้คำลงท้าย เป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างนำมาใช้ในการตอบรับน้อยที่สุด โดยพบว่า ผู้พูดผู้ฟังที่มีระดับความคุ้นเคยน้อย และไม่คุ้นเคย หรือไม่รู้จักกัน จะมีการนำมาใช้มากที่สุด รองลงมาคือ คุ้นเคยมาก และคุ้นเคยปานกลางพบน้อยที่สุด ผู้วิจัยเห็นว่ายังไม่สามารถสรุปความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีนี้กับระดับความคุ้นเคยได้ เนื่องจากพบการใช้กลวิธีในปริมาณที่ค่อนข้างน้อย และในแต่ละระดับมีปริมาณใกล้เคียงกัน แต่อาจจะสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างชาวไทย ไม่นิยมตอบรับโทรศัพท์โดยการใช้น้ำเสียง

อย่างไรก็ตามโดยสรุปแล้ว แม้ผลการวิเคราะห์จะพบว่าการใช้กลวิธีที่แตกต่างกันไปในแต่ละระดับความคุ้นเคย แต่เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟัง กับกลวิธีในการตอบรับแล้ว ผู้วิจัยมองว่า การเลือกใช้กลวิธีในการตอบรับโทรศัพท์ของผู้รับ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคุ้นเคยระหว่างผู้พูดผู้ฟังแต่อย่างใด เนื่องจากผู้รับไม่รู้ว่าใครโทรมา และไม่ได้คำนึงถึงความสัมพันธ์ใด ๆ ที่มีต่อผู้โทร การตอบรับของผู้รับจึงขึ้นอยู่กับบุคคลแต่ละคนว่า โดยปกติแล้วเมื่อได้ยินเสียงกริ่งโทรศัพท์ จะมีการตอบสนองเช่นไร และกระทำไปโดยอัตโนมัติตามความเคยชินที่เคยปฏิบัติอยู่เป็นประจำ แต่อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ก็สะท้อนให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างชาวไทยนิยมใช้กลวิธีการใช้น้ำเสียงในการรับโทรศัพท์มากที่สุด และใช้น้ำเสียงในการตอบรับน้อยที่สุด นอกจากนี้พบว่า การแสดงตนเองเป็นกลวิธีที่นิยมนำมาใช้ในการตอบรับโทรศัพท์ของหน่วยงานราชการหรือบริษัท ห้างร้านเอกชนที่ให้การบริการต่าง ๆ มากกว่าโทรศัพท์บ้าน

จากกลวิธีในการตอบรับดังกล่าว เพื่อความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ถึงกลวิธีย่อยที่พบในแต่ละกลวิธี จำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 6.2.1.1 กลวิธีการใช้คำตอบรับ

การใช้คำตอบรับสามารถจำแนกได้เป็น 4 กลวิธีย่อย ได้แก่ การใช้คำยืมภาษาอังกฤษ การใช้คำตอบรับภาษาไทย การใช้คำยืมภาษาอังกฤษและคำตอบรับภาษาไทย และ การใช้คำยืมภาษาจีน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การใช้คำตอบรับมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 16** ร้อยละการปรากฏของกลวิธีย่อยการใช้คำตอบรับ จำแนกตามระดับ  
ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับความคุ้นเคย	การใช้คำตอบรับ						รวม
	การใช้คำยืมภาษาอังกฤษ		การใช้คำตอบรับภาษาไทย		การใช้คำยืมภาษาอังกฤษและคำตอบรับภาษาไทย		
	จน. (ร้อยละ)		จน. (ร้อยละ)		จน. (ร้อยละ)		จน. (ร้อยละ)
มาก	81	(83.51)	15	(15.46)	1	(1.03)	97
(100)							
ปานกลาง	48	(75.00)	13	(20.31)	3	(4.69)	64 (100)
น้อย	67	(72.83)	23	(25.00)	2	(2.17)	92 (100)
ไม่คุ้นเคย, ไม่รู้จัก	19	(54.29)	15	(42.86)	1	(2.85)	35 (100)
รวม	215		66		7		288

จากตาราง กลวิธีย่อยของการใช้คำตอบรับที่พบว่ามีการใช้มากที่สุดในทุกระดับความคุ้นเคยคือ การใช้คำยืมภาษาอังกฤษ รองลงมาคือการใช้คำตอบรับภาษาไทย และ การใช้คำยืมภาษาอังกฤษและคำตอบรับภาษาไทย ตามลำดับ

### 6.2.1.2 กลวิธีการแสดงตนเอง

การแสดงตนเองสามารถจำแนกได้เป็น 4 กลวิธีย่อย ได้แก่ การบอกชื่อสถานที่ การบอกชื่อผู้พูด การบอกชื่อสถานที่และชื่อผู้พูด และการบอกหมายเลขโทรศัพท์ ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล การแสดงตนเองมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 17 ร้อยละการปรากฏของกลวิธีย่อยการแสดงตนเอง จำแนกตามระดับ

ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับความคุ้นเคย	การแสดงตนเอง								รวม
	การบอกชื่อสถานที่		การบอกชื่อผู้พูด		การบอกชื่อสถานที่และชื่อผู้พูด		การบอกหมายเลขโทรศัพท์		
	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	
มาก	6 (75.00)	2 (25.00)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	8 (100)	
ปานกลาง	9 (81.82)	1 (9.09)	1 (9.09)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	11 (100)	
น้อย	12 (54.55)	6 (27.27)	2 (9.09)	2 (9.09)	2 (9.09)	2 (9.09)	2 (9.09)	22 (100)	
ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จัก	17 (68.00)	- (-)	6 (24.00)	2 (8.00)	2 (8.00)	2 (8.00)	2 (8.00)	25 (100)	
<b>รวม</b>	<b>44</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>66</b>

จากตาราง กลวิธีย่อยในการแสดงตนเองที่กลุ่มตัวอย่างมีการใช้มากที่สุดได้แก่ การบอกชื่อสถานที่ ซึ่งพบปริมาณการใช้ที่มากในทุกระดับความคุ้นเคย ส่วนการแสดงตนเองโดยการบอกชื่อผู้พูดพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยน้อยนำมาใช้มากที่สุด และกลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยปานกลางนำมาใช้น้อยที่สุด แต่ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีย่อยนี้ ในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้จักกัน สำหรับการแสดงตนเองด้วยการบอกชื่อสถานที่และชื่อผู้พูดพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้จักกันมีการใช้มากที่สุด รองลงมาคือคุ้นเคยปานกลาง และคุ้นเคยน้อยตามลำดับ สำหรับคุ้นเคยมากไม่ปรากฏการใช้แต่อย่างใด ส่วนกลวิธีการแสดงตนเองโดยการบอกหมายเลขโทรศัพท์ พบเฉพาะในกลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยน้อย และไม่รู้จักกันเท่านั้น โดยพบการปรากฏในปริมาณที่เท่ากัน เป็นที่น่าสังเกตว่า กลวิธีการแสดงตนเองโดยการบอกชื่อสถานที่และการบอกชื่อสถานที่และชื่อผู้

พูด พบในผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักกันมากที่สุด สิ่งนี้แสดงให้เห็นว่า กลวิธีทั้งสองเป็นกลวิธีที่นิยมใช้กับโทรศัพท์ในสถานที่ทำงานมากกว่าโทรศัพท์บ้าน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นสิ่งจำเป็น เพราะทำให้ผู้โทรทราบในทันทีว่า ตนเองติดต่อมาตรงจุดหมายหรือไม่ อันจะช่วยประหยัดเวลาในการสนทนาให้กับผู้โทรอีกด้วย

## 6.2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับกลวิธี ในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคุ้นเคยต่างกัน พบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงตัว/จำได้มากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 18 ร้อยละการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ จำแนกตามระดับ ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับความ คุ้นเคย	กลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้						รวม
	การขอร้อง	การกล่าวเรียกผู้รับ	การกล่าวแนะ	การถามคำ	การกล่าวคำ	การหยอก	
	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	จน. (ร้อยละ)	
มาก	29 (26.85)	40 (37.04)	13 (12.04)	8 (7.41)	14 (12.96)	4 (3.70)	108 (100)
ปานกลาง	32 (41.03)	26 (33.33)	11 (14.10)	5 (6.41)	3 (3.85)	1 (1.28)	78 (100)
น้อย	50 (42.02)	26 (21.85)	31 (26.05)	6 (5.04)	2 (1.68)	4 (3.36)	119 (100)
ไม่คุ้นเคย, ไม่รู้จัก	6 (30.00)	2 (10.00)	5 (25.00)	6 (30.00)	1 (5.00)	- (-)	20 (100)
รวม	117	94	60	25	20	9	325

จากตาราง เมื่อพิจารณากลวิธีการขอร้องจะเห็นว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความคุ้นเคยน้อยจะนำมาใช้มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่มีความคุ้นเคยกันน้อย ผู้โทรจึงอาจจดจำเสียงของผู้รับไม่ได้ หรือไม่แน่ใจว่าผู้รับใช่ผู้ที่ตนต้องการติดต่อหรือไม่ ผู้โทรจึงเลือกใช้กลวิธีการขอร้องเพื่อขอพูดกับผู้ที่ต้องการสนทนาด้วย ผู้วิจัยพบว่า กลวิธีการขอร้องนี้จะพบการใช้บ่อยลง

เมื่อกลุ่มตัวอย่างมีความคุ้นเคยมากขึ้น ซึ่งเป็นไปได้ว่า ยิ่งมีความคุ้นเคยกันมาก การจดจำเสียงผู้รับได้ย่อมมากขึ้นด้วย และจากการพิจารณาในรายละเอียดของข้อมูลพบว่า การขอร้องที่พบในระดับความคุ้นเคยมาก ผู้โทรจำได้แต่แรกว่าผู้รับเป็นใคร แต่ผู้รับไม่ใช่ผู้ที่ตนต้องการสนทนาด้วย ผู้โทรจึงใช้กลวิธีการขอร้อง เพื่อสนทนากับบุคคลเป้าหมาย ซึ่งต่างไปจากระดับความคุ้นเคยน้อย ที่จำผู้รับไม่ได้หรือไม่แน่ใจว่าผู้รับเป็นผู้ที่ต้องการติดต่อ

ในการใช้กลวิธีการกล่าวเรียกผู้รับโดยใช้คำเรียกขาน พบว่ามีปริมาณการใช้มากที่สุดในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก และมีการใช้น้อยลงเมื่อระดับความคุ้นเคยลดลง แสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้กลวิธีนี้ มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง ผู้พูดจะใช้กลวิธีนี้ได้เมื่อจดจำได้ว่าผู้รับเป็นใคร จึงสามารถกล่าวเรียกผู้รับได้ ดังนั้นในผู้พูดผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกัน หรือไม่รู้จักกัน จึงพบปริมาณการใช้กลวิธีนี้น้อยที่สุด

ส่วนการกล่าวแนะนำตนเองของผู้โทรพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยน้อยมีการนำมาใช้มากที่สุด ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องจากผู้โทรเกรงว่าผู้รับจะจำตนเองไม่ได้ เพราะไม่ค่อยคุ้นเคยกันและไม่ได้ติดต่อกันเป็นประจำ จึงกล่าวแนะนำตนเองออกไปเพื่อแสดงให้ผู้รับทราบว่าผู้โทรเป็นใคร

กลวิธีการกล่าวคำตอบรับของผู้โทร ด้วยคำยืมภาษาอังกฤษ “ ฮัลโหล “ หรือภาษาไทย “ สวัสดี “ หรือ ทั้งคำยืมภาษาอังกฤษและภาษาไทย “ ฮัลโหล สวัสดี “ เป็นกลวิธีที่พบการใช้ในคู่สนทนาที่คุ้นเคยกันมากที่สุด และมีการใช้น้อยลงเมื่อระดับความคุ้นเคยลดลง กลวิธีนี้แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟังได้เป็นอย่างดีว่า มีความคุ้นเคยกัน เนื่องจากผู้โทรจำเสียงผู้รับได้จากการตอบรับโทรศัพท์ของผู้รับ ผู้โทรเลือกที่จะใช้กลวิธีนี้แทนการแสดงตนเองออกมา เพราะคาดว่าผู้รับจะจำเสียงผู้โทรได้จากคำตอบรับเหล่านี้ ดังนั้นจึงเป็นกลวิธีที่นิยมใช้กันในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก

การหยอกล้อ เป็นกลวิธีที่ไม่พบการใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักกัน แต่พบปริมาณการใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมากเท่ากับความคุ้นเคยกันน้อย ส่วนในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันปานกลาง พบว่ามีกรหยอกล้อเพียง 1 ครั้งเท่านั้น ผู้วิจัยจึงไม่สามารถพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยกับกลวิธีนี้ได้ เนื่องจากพบในปริมาณที่น้อย และไม่แตกต่างกันระหว่างความคุ้นเคยมากกับความคุ้นเคยน้อย แต่อย่างไรก็ตามอาจสรุปได้ว่า ทั้ง 2 กลวิธีดังกล่าวจะไม่พบการใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่ไม่รู้จักกันมาก่อนแน่นอน



จากกลวิธีการแสดงตนเอง/จำได้ดังกล่าว เพื่อความละเอียดในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แยกวิเคราะห์ถึงกลวิธีย่อยที่พบในแต่ละกลวิธี จำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 6.2.2.1 กลวิธีการกล่าวแนะนำตนเอง

การกล่าวแนะนำตนเอง สามารถจำแนกได้ 3 กลวิธีย่อย คือ การบอกชื่อหรือสรรพนามแทนตัว การบอกชื่อและถามเรื่องทั่วไป และการบอกแหล่งที่มา ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 19 ร้อยละการปรากฏของกลวิธีย่อยการกล่าวแนะนำตนเอง จำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับความคุ้นเคย	กลวิธีการกล่าวแนะนำตนเอง				รวม
	การบอกชื่อหรือสรรพนามแทนตัว จำนวน (ร้อยละ)	การบอกชื่อและถามเรื่องทั่วไป จำนวน (ร้อยละ)	การบอกแหล่งที่มา จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	
มาก	12 (92.31)	1 (7.69)	- (-)	13 (100)	
ปานกลาง	12 (100.00)	- (-)	- (-)	12 (100)	
น้อย	26 (83.87)	2 (6.45)	3 (9.68)	31 (100)	
ไม่คุ้นเคย, ไม่รู้จัก	- (-)	- (-)	4 (100.00)	4 (100)	
รวม	50	3	7	60	

จากตาราง จะเห็นได้ว่า กลวิธีการบอกชื่อหรือสรรพนามแทนตัวของผู้พูด เป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างที่รู้จักคุ้นเคยกันนำมาใช้ในการแสดงตนเองมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่า คนไทยนิยมแสดงตนเองด้วยการบอกชื่อ หรือใช้สรรพนามแทนตัวออกไปอย่างเปิดเผยกับผู้ฟังที่รู้จักคุ้นเคยกัน ซึ่งต่างกับคนกรีก ที่ผู้โทรจะไม่แสดงตัวให้ผู้รับทราบว่าเป็นใคร ให้ผู้รับทราบว่าเป็นใครอย่างเปิดเผย แต่จะคาดหวังให้ผู้รับจดจำผู้โทรได้จากเสียงหรือลักษณะการพูดที่คุ้นเคย การแสดงตนเอง

ต่อผู้รับอย่างชัดเจนกับผู้ที่คุณเคยแบบคนไทยเช่นนี้ คนกรีกมองว่ามากเกินไปเกินความจำเป็น และดูเยิ่นเย้อ (superfluous) โดยคนกรีกจะมีการแสดงตนเองออกไปในกรณีที่มีมั่นใจว่าผู้รับจำตนเองไม่ได้จริงๆ (ซึ่งเกิดขึ้นน้อยมากในคู่สนทนาที่คุณเคยกัน) หรือในคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยกันหรือไม่รู้จักกัน (Sifianou , 1998)

ส่วนการบอกแหล่งที่มาว่าโทรมาจากที่ใด เป็นกลวิธีที่พบการใช้ในกรณีที่ผู้โทรไม่รู้จักกับผู้รับมาก่อนมากที่สุด และเป็นกลวิธีที่ไม่พบการใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่รู้จักคุ้นเคยกันมากหรือปานกลาง การที่ผู้โทรเลือกใช้กลวิธีนี้กับผู้ไม่รู้จัก แทนการบอกชื่อนั้น ผู้วิจัยมองว่า ผู้พูดเข้าใจว่าการแสดงตนเองออกไปด้วยการบอกชื่อ อาจทำให้ผู้ฟังเกิดความสับสน เนื่องจากไม่รู้จักกันมาก่อน และอาจไม่เกิดประโยชน์อันใดต่อผู้ฟัง ซึ่งจากข้อมูลที่พบว่ามีการใช้กลวิธีนี้ เป็นข้อมูลที่ได้รับจากการที่ผู้โทรซึ่งเป็นตัวแทนของหน่วยงานในการให้บริการแห่งหนึ่ง ติดต่อกับผู้รับในเรื่องการบริการที่ผู้รับร้องขอ หรือเป็นข้อมูลที่เป็นการติดต่อกันระหว่างสำนักงาน การบอกแหล่งที่มาจึงน่าจะเป็นกลวิธีที่เหมาะสมที่สุด ในการนำมาใช้กับสถานการณ์เช่นนี้

#### 6.2.2.2 กลวิธีการถามคำถามผู้รับ

การถามคำถามผู้รับ สามารถจำแนกได้ 3 กลวิธีย่อย คือ การถามเพื่อยืนยันเป้าหมาย การถามเพื่อให้แสดงตัว และการถามเกี่ยวกับสภาพงาน หรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**ตารางที่ 20 ร้อยละการปรากฏของกลวิธีย่อยการถามคำถามผู้รับ จำแนกตามระดับ  
ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง**

ระดับความ คุ้นเคย	กลวิธีการถามคำถามผู้รับ			รวม
	การถามเพื่อ ยืนยันเป้าหมาย จำนวน (ร้อยละ)	การถามเพื่อ แสดงตัว จำนวน (ร้อยละ)	การถามเกี่ยวกับสภาพ,งานหรือ กิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น จำนวน (ร้อยละ)	
มาก	- (-)	1 (12.50)	7 (87.50)	8 (100)
ปานกลาง	1 (20.00)	1 (20.00)	3 (60.00)	5 (100)
น้อย	3 (50.00)	1 (16.67)	2 (33.33)	6 (100)
ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จัก	5 (83.33)	1 (16.67)	- (-)	6 (100)
รวม	9	4	12	25

จากตาราง กลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยกันมาก จะมีการนำกลวิธีการถามเกี่ยวกับสภาพงาน หรือ กิจกรรมของผู้รับในขณะที่มีการสนทนา เช่น “ว่างรีเปล่า” “ทำอะไรอยู่” “งานเยอะไหม” มาใช้ถามผู้รับมากที่สุด การถามเช่นนี้แสดงให้เห็นถึงความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีของคู่สนทนา เนื่องจากเป็นคำถามที่เป็นเรื่องส่วนตัว และผู้โทรก็ไม่ได้มีการแสดงตัวออกมาอย่างเปิดเผย แต่ผู้รับก็เข้าใจและจำผู้โทรได้ กลวิธีนี้พบว่ามีการนำมาใช้ในกลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยกันปานกลาง และคุ้นเคยน้อยเช่นเดียวกัน แต่ไม่พบการใช้ในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่รู้จักกัน ในขณะที่กลวิธีการถามเพื่อยืนยันเป้าหมายพบการใช้มากที่สุด ในกลุ่มตัวอย่างที่ไม่คุ้นเคยหรือไม่รู้จักกัน และมีการใช้น้อยลงจนไม่พบการใช้เลยเมื่อระดับความคุ้นเคยเพิ่มขึ้น แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการใช้กลวิธีนี้กับระดับความคุ้นเคยได้เป็นอย่างดี ถ้าผู้โทรไม่แน่ใจหรือจำไม่ได้ว่าผู้รับเป็นใคร ผู้โทรก็เลือกที่จะถามผู้รับว่าใช่บุคคลหรือเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ การถามเช่นนี้ สะท้อนให้เห็นว่าผู้โทรกับผู้รับไม่คุ้นเคยกัน ส่วนการถามเพื่อให้แสดงตัวเนื่องจากพบปริมาณการใช้น้อยมาก และจำนวนครั้งของการใช้เท่ากันในทุกระดับ ผู้วิจัยจึงไม่สามารถสรุปได้ว่ามีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังหรือไม่

### 6.2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับกลวิธี ในขั้นตอนการทักทาย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลวิธีในขั้นตอนการทักทาย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคุ้นเคยต่างกัน พบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีในการทักทายมากขึ้นแตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ตารางที่ 21 ร้อยละการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการทักทาย จำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับความคุ้นเคย	กลวิธีในขั้นตอนการทักทาย						รวม
	การใช้คำแบบแผน	การใช้คำแบบแผนและคำเรียกขาน	การใช้คำแบบแผนและการเข้าสู่หัวข้อการสนทนา	การใช้คำลงท้าย	การใช้คำอุทาน	การใช้คำอุทานและคำแบบแผน	
	จ.น. (%)	จ.น. (%)	จ.น. (%)	จ.น. (%)	จ.น. (%)	จ.น. (%)	จ.น. (%)
มาก	8 (47.06)	5 (29.41)	1 (5.88)	1 (5.88)	- (-)	2 (11.77)	17(100)
ปานกลาง	8 (34.78)	4 (17.39)	3 (13.04)	4 (17.39)	1 (4.35)	3 (13.04)	23 (100)
น้อย	7 (31.82)	3 (13.63)	5 (22.73)	2 (9.09)	5 (22.73)	- (-)	22(100)
ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จัก	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)	- (-)
รวม	23	12	9	7	6	5	62

จากตาราง กลวิธีการทักทายที่พบปริมาณการใช้มากที่สุดในทุกระดับความคุ้นเคย คือการใช้คำแบบแผน เช่น “ สวัสดี “ “ เป็นไง “ “ ว่าไง “ โดยพบว่าคำว่า “ สวัสดี “ ผู้พูดจะใช้ทักทายผู้ฟังที่อยู่สูงกว่า เช่น รุ่นพี่ , ญาติผู้ใหญ่ , ผู้ที่มีอายุมากกว่า , ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น คำว่า “เป็นไง “ “ ว่าไง “ ผู้พูดจะใช้ทักทายกับผู้ฟังที่ต่ำกว่าหรือผู้ที่มีอายุน้อยกว่า หรือ ผู้ที่อยู่ในระดับเดียวกันเช่นเพื่อน ซึ่งมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี

การใช้คำแบบแผนและคำเรียกขาน เช่น “ สวัสดี...พี่แฉ่ว “ “ เป็นไง...จ๊ีบ “ พบว่ามีการนำมาใช้รองจากคำแบบแผนอย่างเดียวในทุกระดับความคุ้นเคย การใช้คำแบบแผนและคำเรียก

ขานนี้ ผู้วิจัยมองว่าคำเรียกขานที่เพิ่มขึ้นมา แสดงให้เห็นถึงความสนิทสนมคุ้นเคยกันของผู้พูดผู้ฟัง รวมทั้งความเคารพที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง ถ้าใช้คำเรียกขานที่เป็นคำเรียกญาติ เช่น “ พี่ “ “ แม่ “ “ ป้า “ และแสดงความมีอำนาจของผู้พูดที่มีเหนือผู้ฟัง และความสัมพันธ์ต่อกัน ถ้าใช้คำเรียกขานที่เป็นชื่อ เช่น “ เก “ “ จุ่ม “

ส่วนการใช้คำแบบแผนและการเข้าสู่หัวข้อการสนทนา พบการใช้มากที่สุดในระดับความคุ้นเคยน้อย และ พบการใช้บ่อยลงเมื่อระดับความคุ้นเคยเพิ่มมากขึ้น ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่ผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันน้อย และไม่ค่อยได้ติดต่อกัน การทักทายด้วยคำแบบแผนเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผู้ฟังรู้สึกงุนงงที่ลู่ๆ ได้รับการติดต่อมา ผู้โทรจึงต้องบอกถึงสาเหตุของการโทร หรือ หัวข้อการสนทนา เพื่อให้ผู้ฟังเข้าใจ ในขณะที่ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยมาก การกล่าวทักทายเพียงอย่างเดียวก็เพียงพอ จึงทำให้ผลการวิเคราะห์พบปริมาณการใช้กลวิธีนี้ ในระดับความคุ้นเคยมาก น้อยกว่าระดับอื่น ๆ

การใช้คำอุทานมีปริมาณการใช้มากที่สุดในระดับความคุ้นเคยน้อย และไม่ปรากฏการใช้ในระดับความคุ้นเคยมากแต่อย่างใด ส่วนระดับความคุ้นเคยปานกลางพบการใช้บ่อยครั้งเดียวเท่านั้น ผู้วิจัยเข้าใจว่า ผู้รับซึ่งมีความคุ้นเคยกับผู้โทรน้อย กล่าวทักทายตอบผู้โทรด้วยคำอุทานก็เนื่องมาจากรู้สึกแปลกใจที่ได้รับการติดต่อและทักทายจากผู้โทร ซึ่งโดยปกติไม่ค่อยได้ติดต่อกันหรือสนทนากัน จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า การใช้คำอุทานเป็นคำที่นำมาใช้ทักทายกันระหว่างคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน เช่นความสัมพันธ์ฉันท์เพื่อนมากที่สุด

สำหรับการใช้คำลงท้ายพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความคุ้นเคยปานกลาง นำมาใช้มากกว่าระดับอื่น ส่วนการใช้คำอุทานและคำแบบแผน พบการใช้ในกลุ่มตัวอย่างที่มีความคุ้นเคยมากกับความคุ้นเคยปานกลาง ในปริมาณที่เท่ากัน แต่ไม่พบการใช้ในระดับความคุ้นเคยน้อย

จากที่กล่าวมาข้างต้น แม้จะพบปริมาณการใช้กลวิธีในการทักทายน้อย และบางกลวิธีไม่แตกต่างกันอย่างชัดเจนนักในแต่ละระดับ แต่ก็อาจสรุปได้ว่าระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังมีความสัมพันธ์กับกลวิธีในการทักทาย และสิ่งหนึ่งที่มองเห็นอย่างเด่นชัดคือ สถานภาพระหว่างผู้พูดผู้ฟังมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีต่าง ๆ เนื่องจากสังคมไทยให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส การที่ผู้พูดจะเลือกใช้กลวิธีใดนอกจากจะคำนึงถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดผู้ฟังแล้วยังต้องคำนึงถึงสถานภาพระหว่างผู้พูดผู้ฟังอีกด้วย

## 6.2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับกลวิธี ในขั้นตอนการโอภาปราศรัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลกลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคุ้นเคยต่างกัน พบว่ามีการเลือกใช้กลวิธีมากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบรายละเอียดดังต่อไปนี้

### ตารางที่ 22 ร้อยละการปรากฏของกลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัยจำแนกตามระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ระดับ	กลวิธีในขั้นตอนการโอภาปราศรัย										รวม	
ความคุ้นเคย	การซักถามเกี่ยวกับสภาพ,งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น (%) จน.	การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพ,งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น (%) จน.	การซักถามเกี่ยวกับแผนหรือสิ่งที่ จะกระทำในอนาคต (%) จน.	การกล่าวอ้างมูลเหตุจูงใจในการโทรสาม (%) จน.	การซักถามเกี่ยวกับบุคคลที่ เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์หรือ การกระทำในอดีต (%) จน.	การซักถามเกี่ยวกับสาเหตุ หรือ การกระทำ (%) จน.	การกล่าว ทวน คอยเกี่ยว กับ ดินฟ้าอากาศ (%) จน.	การพูด คอยเกี่ยว กับ ดินฟ้าอากาศ (%) จน.	การซักถามเกี่ยวกับสภาพ,งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น (%) จน.	การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพ,งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น (%) จน.	การซักถามเกี่ยวกับแผนหรือสิ่งที่ จะกระทำในอนาคต (%) จน.	รวม (%) จน.
มาก	(46.07) 41	(15.73) 14	(6.74) 6	(10.11) 9	(8.99) 8	(4.49) 4	(3.37) 3	(-) -	(2.25) 2	(2.25) 2	(100) 89	
ปานกลาง	(34.88) 15	(18.60) 8	(20.90) 9	(9.30) 4	(4.65) 2	(4.65) 2	(2.33) 1	(2.33) 1	(2.33) 1	(-) -	(100) 43	
น้อย	(46.37) 32	(17.39) 12	(8.70) 6	(7.25) 5	(10.14) 7	(4.35) 3	(2.90) 2	(2.90) 2	(-) -	(-) -	(100) 69	
ไม่คุ้นเคย, ไม่รู้จัก	(-) -	(-) -	(-) -	(-) -	(-) -	(-) -	(-) -	(100) 1	(-) -	(-) -	(100) 1	
รวม	88	34	21	18	17	9	6	3	3	2	202	

จากตาราง สังเกตได้ว่ากลวิธีที่พบปริมาณการใช้มากที่สุด คือ การซักถามเกี่ยวกับสภาพ,งาน หรือ กิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น ซึ่งพบว่าการนำมาใช้มากที่สุดในทุกระดับความคุ้นเคย

และพบว่าระดับความคุ้นเคยมากมีการนำมาใช้มากกว่าระดับอื่น สะท้อนให้เห็นว่า คนไทยนิยมพูดคุยกักถามในเรื่องที่เกี่ยวกับตัวผู้ฟังก่อนที่จะเข้าสู่หัวข้อการสนทนา เช่น “ กินข้าวหรือยัง “ , “ งานยุ่งไหม! “ , “ ว่างรีเปล่า! “ ผู้วิจัยมองว่าการซักถามเช่นนี้ได้ ผู้พูดผู้ฟังต้องมีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี เพราะลักษณะคำถามแสดงให้เห็นว่าผู้พูดผู้ฟังมีการติดต่อกันอยู่เป็นประจำ และบางคำถามดูจะเป็นการถามในเรื่องส่วนตัว เช่น “ อยู่ไหน “ , “ ไปไหน “ , “ ทำอะไรอยู่ “ อย่างไรก็ตามเนื่องจากถ้อยคำเหล่านี้สามารถเป็นได้ทั้งการทักทายและเป็นการถามเอาความเพื่อต้องการคำตอบจากผู้ฟัง จึงดูเหมือนว่าไม่เป็นการก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวของผู้ฟังแต่อย่างใด แต่กลับแสดงถึงความสนิทสนมระหว่างทั้งสองฝ่าย

การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้ฟัง เป็นอีกกลวิธีที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างเลือกมาใช้มาก รองจากการซักถามเกี่ยวกับสภาพ , งาน หรือกิจกรรมของผู้ฟังในขณะนั้น ในทุกระดับความคุ้นเคย กลวิธีนี้เป็นการได้ถามสารทุกข์สุกดิบระหว่างคู่สนทนา นอกจากจะแสดงให้เห็นความคุ้นเคยแล้ว ยังแสดงให้เห็นความห่วงใยที่คู่สนทนามีต่อกัน ซึ่งเป็นมารยาทที่ดีในการสนทนา การซักถามจะทำให้ผู้ฟังรู้สึกดีต่อผู้พูด อันจะส่งผลให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้ดี จนเข้าสู่หัวข้อสนทนาต่อไป

เมื่อพิจารณากลวิธีการซักถามเกี่ยวกับบุคคลที่สาม พบว่าเป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความคุ้นเคยมากนำมาใช้มากกว่าระดับอื่น สะท้อนให้เห็นว่า การที่คู่สนทนามีความคุ้นเคยกันมาก มักจะคุ้นเคยหรือรู้จักกับคนที่ผู้ฟังรู้จัก หรือเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งบุคคลนั้นมีความสำคัญต่อผู้ฟัง จึงทำให้ผู้พูดเลือกกลวิธีนี้มาใช้ในการโอภาปราศรัย และทำให้ผู้ฟังรู้สึกประทับใจในความเอาใจใส่ของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟัง

การถามเพื่อทบทวนความจำ เป็นกลวิธีที่กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับความคุ้นเคยน้อยนำมาใช้มากกว่าระดับความคุ้นเคยอื่น และไม่พบการใช้เลยในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการที่คู่สนทนามีความคุ้นเคยกันน้อย ผู้พูดจึงเกรงว่าผู้ฟังจะจำตนเองไม่ได้ จึงต้องถามผู้ฟังว่าจำตนได้หรือไม่ แม้ว่าผู้พูดจะมีการแสดงตัวออกไปก่อนหน้าก็ก็ตาม ดังนั้นกลวิธีนี้จึงไม่พบในคู่สนทนาที่คุ้นเคยกันมาก เนื่องจากทั้งผู้พูดผู้ฟังจดจำกันและกันได้ดี จึงไม่จำเป็นต้องทบทวนความจำกันอีก เป็นที่น่าสังเกตว่า กลวิธีนี้เป็นกลวิธีเดียวที่พบการปรากฏในผู้พูดผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกัน,ไม่รู้จักกัน ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่า การที่ไม่คุ้นเคยกันจึงต้องมีการทบทวนความจำกันก่อนเข้าสู่หัวข้อการสนทนาเพื่อจะได้ไม่เกิดความผิดพลาดตามมาได้ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากพบการปรากฏของกลวิธีนี้เพียง 4 ครั้งเท่านั้นและแต่ละระดับมีปริมาณการใช้ไม่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงไม่

อาจสรุปได้อย่างชัดเจนว่า กลวิธีการทบทวนความจำนี้จะนิยมใช้ในระดับใดมากกว่าระดับใด แต่อาจสะท้อนให้เห็นแนวโน้มการนำมาใช้ในผู้พูดผู้ฟังคุ้นเคยกันน้อยมากกว่าระดับอื่น

ส่วนการซักถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับ พบว่ามีการนำมาใช้ใน ระดับความคุ้นเคยมากเพียงระดับเดียวเท่านั้น แสดงให้เห็นว่า การที่ผู้พูดจะนำกลวิธีนี้มาใช้ได้ ผู้พูดต้องรู้จักคุ้นเคยกับผู้ฟังเป็นอย่างดี รวมทั้งรู้พฤติกรรมของผู้รับเป็นอย่างดีด้วย ซึ่งจากข้อมูลที่พบ การใช้กลวิธีนี้พบในข้อมูลการสนทนาระหว่างแม่กับลูก และระหว่างเพื่อนสนิท

กลวิธีอีกกลวิธีหนึ่งที่พบว่า มีการนำมาใช้ในการโอภาปราศรัย ระหว่างคู่สนทนาที่มีระดับความคุ้นเคยมาก มากกว่าระดับอื่นคือ การกล่าวในเชิงตำหนิ หรือต่อว่า ซึ่งการใช้กลวิธีนี้สะท้อนได้เป็นอย่างดีว่า ผู้พูดผู้ฟังต้องมีความสนิทสนมคุ้นเคยกันมาก จึงจะใช้ถ้อยคำในเชิงตำหนิ หรือต่อว่าอีกฝ่ายได้ เพราะถ้านำมาใช้กับผู้ที่ไม่สนิท หรือไม่คุ้นเคยแล้ว อาจทำให้ผู้ฟังไม่พอใจและปิดการสนทนาลงได้

สำหรับการกล่าวอ้างมูลเหตุจูงใจในการโทร พบว่ามีการนำมาใช้มากที่สุดในระดับคุ้นเคยมากเช่นเดียวกัน ส่วนระดับความคุ้นเคยปานกลางและคุ้นเคยน้อย พบการใช้ในปริมาณใกล้เคียงกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่า คู่สนทนาที่คุ้นเคยกันมาก มีการติดต่อกันอยู่แล้วเป็นประจำ การได้รับโทรศัพท์จากผู้โทรจึงอาจสร้างความประหลาดใจให้กับผู้รับได้ ผู้โทรจึงต้องบอกถึงเหตุผลที่ติดต่อมาให้ผู้รับทราบดังกล่าวส่วนกลวิธีการซักถามเกี่ยวกับแผนหรือสิ่งที่จะกระทำในอนาคต พบว่า ระดับความคุ้นเคยปานกลางมีการใช้มากที่สุด ในขณะที่คุ้นเคยมากกับคุ้นเคยน้อยมีการนำมาใช้ในปริมาณเท่ากัน การพบปริมาณการใช้ที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างชัดเจนเช่นนี้ จึงไม่อาจสรุปได้แน่นอนว่า กลวิธีนี้มีความสัมพันธ์ต่อระดับความคุ้นเคยมากน้อยเพียงใด แต่อย่างไรก็ตามก็เป็นสิ่งที่น่าสนใจว่า เป็นกลวิธีที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ได้กับทุกระดับความคุ้นเคย

นอกจากนี้ ในกลวิธีอื่น ๆ ที่เหลือคือ การพูดคุยเกี่ยวกับสภาพดินฟ้าอากาศ และการซักถามเกี่ยวกับเหตุการณ์ หรือการกระทำในอดีต ก็พบว่ามีการใช้ในคู่สนทนาที่มีระดับความคุ้นเคยกันมาก มากกว่าระดับอื่น แต่เนื่องจากพบการปรากฏในปริมาณที่น้อย และแต่ละระดับมีปริมาณการใช้ที่ใกล้เคียงกันมาก ผู้วิจัยเห็นว่ายังไม่สามารถสรุปบทบาทของระดับความคุ้นเคยที่มีต่อการใช้กลวิธีเหล่านี้ได้ชัดเจนนัก แต่อาจสะท้อนให้เห็นว่า คู่สนทนาที่มีความคุ้นเคยกันมาก เลือกที่จะใช้กลวิธีนี้มากกว่าระดับความคุ้นเคยอื่น



จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังมีบทบาทต่อการเลือกใช้กลวิธีการโอภาปราศรัย ซึ่งกลวิธีที่พบการใช้มากที่สุดในทุกระดับความคุ้นเคย คือ การซักถามเกี่ยวกับสภาพ , งาน หรือกิจกรรมของผู้รับในขณะที่มีการสนทนา รองลงมาคือ การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของผู้รับ และที่พบการนำมาใช้น้อยที่สุด คือ การซักถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับ ซึ่งพบว่านำมาใช้เฉพาะในคู่สนทนาที่คุ้นเคยกันมากเท่านั้น ส่วนกลวิธีการทบทวนความจำพบว่า คู่สนทนาที่คุ้นเคยกันน้อยจะนิยมนำมาใช้มากที่สุด และไม่พบการใช้กลวิธีนี้เลยในคู่สนทนาที่คุ้นเคยกันมาก ส่วนกลวิธีอื่น ๆ ที่นำมาใช้ในการโอภาปราศรัย พบปริมาณการใช้ในทุกระดับ



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## บทที่ 7

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 7.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ เป็นการศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทย โดยมุ่งศึกษาว่าในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยนั้น มีขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาอย่างไรและความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังมีผลต่อจำนวนขั้นตอนและการเลือกกลวิธีในการเปิดการสนทนาหรือไม่อย่างไร ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้กล่าวคือ การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยมี 4 ขั้นตอน ได้แก่ การเรียก/ตอบ การแสดงตัว/จำได้ การทักทาย และการโอภาปราศรัย

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยนี้ กับงานของเซกลอฟ ที่ศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในคอนอเมริกา พบว่า มีทั้งเหมือนกันและต่างกัน กล่าวคือ ผู้วิจัยพบว่า ขั้นตอนในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในภาษาไทยมี 4 ขั้นตอน เช่นเดียวกับที่เซกลอฟพบ แต่ต่างกันตรงที่ขั้นตอนที่ 4 การโอภาปราศรัย เซกลอฟเรียกขั้นตอนนี้ว่า ‘How are you sequence’ โดยมุ่งเน้นไปที่การแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ของคู่สนทนา ในขณะที่ในสังคมไทยพบว่ามีการใช้ถ้อยคำที่หลากหลายไม่เฉพาะเรื่องสุขภาพและความเป็นอยู่เท่านั้นแต่เป็นเรื่องทั่ว ๆ ไปที่ไม่ใช่สาระสำคัญของการสนทนา เป็นการพูดด้วยไมตรีจิต เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเรียกขั้นตอนที่ 4 ว่า การโอภาปราศรัย แทนที่จะเรียกขั้นตอนการแลกเปลี่ยนการถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ ดังที่เซกลอฟได้เสนอไว้

สำหรับกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในแต่ละขั้นตอนนั้น พบว่าเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้คือ กลวิธีในแต่ละขั้นตอนมีความหลากหลายและแตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ในขั้นตอนการเรียก/ตอบมีกลวิธีที่ผู้รับ ใช้ในการตอบรับ 3 กลวิธีใหญ่ ๆ เรียงลำดับจากความถี่ที่พบมากไปหาน้อย คือ การใช้คำตอบรับ การแสดงตนเอง และการใช้คำลงท้าย ในกลวิธีการใช้คำตอบรับ สามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยได้ 3 กลวิธี ได้แก่ การใช้คำยืมภาษาอังกฤษ การใช้คำตอบรับภาษาไทย และการใช้คำยืมภาษาอังกฤษและคำตอบรับภาษาไทย ในกลวิธีการ

แสดงตนเอง สามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยได้ 4 กลวิธีได้แก่ การบอกชื่อสถานที่ การบอกชื่อผู้พูด การบอกชื่อสถานที่และชื่อผู้พูด และการบอกหมายเลขโทรศัพท์

ในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ มีกลวิธีที่ผู้โทรใช้ในการแสดงตัวหรือแสดงให้เห็นว่า จดจำผู้รับได้ 6 กลวิธีใหญ่ ๆ เรียงลำดับจากความถี่ที่พบมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้แก่ การขอร้อง การกล่าวเรียกผู้รับโดยใช้คำเรียกขาน การกล่าวแนะนำตนเอง การถามคำถามผู้รับ การกล่าวคำตอบรับ และการหยอกล้อ ในกลวิธีการกล่าวแนะนำตนเองสามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยได้ 3 กลวิธีได้แก่ การบอกชื่อหรือสรรพนามแทนตัว การบอกชื่อและถามเรื่องทั่วไป และการบอกแหล่งที่มา ในกลวิธีการถามคำถามผู้รับ สามารถจำแนกเป็นกลวิธีย่อยได้ 3 กลวิธี ได้แก่ การถามเพื่อยืนยันเป้าหมาย การถามเพื่อให้แสดงตัว และการถามเกี่ยวกับสภาพ,งาน หรือ กิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยนี้กับการศึกษาของเชกโลฟ (Schegloff, 1979) ที่ศึกษาการแสดงตัว/จำได้ ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในคอนอเมริกา พบว่า กลวิธีที่ใช้มีความคล้ายคลึง และแตกต่างกัน กล่าวคือ เชกโลฟพบว่า ผู้โทรมีวิธีการพูดในผลัดที่ 2 ทั้งสิ้น 9 วิธี เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ 1) การกล่าวทักทาย เช่น Hello, Hi, Good morning 2) การเอ่ยชื่อผู้รับสายหรือชื่อเป้าหมายด้วยทำนองเสียงสูงขึ้นในเชิงคำถาม เช่น Gina? 3) การเรียกชื่อผู้รับสายหรือชื่อเป้าหมายด้วยทำนองเสียงแบบอุทาน ยืนยัน หรือ terminal intonation contour เช่น Phil!, Charlie. 4) การถามหรือตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับสภาพ หรืออากัปกริยาอาการของผู้รับสาย เช่น Are you awake? 5) การเข้าสู่หัวเรื่องหรือบอกสาเหตุที่โทรมา เช่น When will you be done?, Hi 'r my kids there? 6) การขอสายอีกคนหนึ่ง เช่น Is Jessie there?, May I speak to Bonnie? 7) การแนะนำตนเอง (ซึ่งมักปรากฏร่วมกับคำทักทาย) เช่น Hi Bonnie. This is Dave., Hello it's me. 8) การสอบถามตัวผู้รับสายว่าเป็นใคร หรือใช่เป้าหมายหรือไม่ เช่น H'llo who's this, H'llo is this kitty? และ 9) การหยอกล้อ หรือ พูดเล่นตลก

จากกลวิธีทั้ง 9 กลวิธีข้างต้น เชกโลฟกล่าวว่า กลวิธีที่ 1, 2 และ 3 พบมากที่สุด รวมทั้งมีการปรากฏร่วมกันระหว่าง 1 กับ 2 หรือ 1 กับ 3 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการกล่าวคำทักทายเป็นวิธีที่ผู้โทรนิยมใช้มากกว่าวิธีอื่น ๆ ในขณะที่งานวิจัยนี้ พบว่า กลวิธีการขอร้องเพื่อขอสายอีกคนหนึ่ง เป็นวิธีที่พบมากที่สุด ส่วนกลวิธีการทักทายนั้น ผู้วิจัยเรียกว่ากลวิธีการใช้คำตอบรับแทนการทักทาย เนื่องจากถ้อยคำที่พบในงานวิจัยนี้ ไม่ได้จำกัดอยู่เพียงถ้อยคำที่ใช้ในการกล่าวทักทายเท่านั้น แต่เป็นถ้อยคำที่พบว่าเป็นถ้อยคำเดียวกับที่ใช้ในการตอบรับโทรศัพท์ของผู้รับ ซึ่งผู้วิจัยพบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีการนำคำตอบรับ “สวัสดิ” มาใช้ร่วมกับการกล่าวเรียกชื่อผู้รับในปริมาณไม่มากนัก โดยผู้พูดชาวไทยนิยมที่จะแสดงให้เห็นว่า สามารถจดจำผู้รับได้โดยการกล่าวเรียกผู้รับออกไปโดยใช้คำเรียกขานโดยตรงมากกว่า นอกจากนี้ผู้วิจัยได้จำแนกกลวิธีการแนะนำตนเองและการถามคำถามผู้รับ ออกไปอีกกลวิธีละ 3 กลวิธีย่อย เนื่องจากผู้วิจัยต้องการแสดงให้เห็นรายละเอียดของถ้อยคำที่คนไทยนิยมใช้กัน ในการสนทนาทางโทรศัพท์ ในปัจจุบันให้มากที่สุด ซึ่งจะทำให้เข้าใจลักษณะการใช้ภาษาของคนไทย อันจะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่ไม่ใช่เจ้าของภาษา หรือผู้ที่สนใจต่อไป

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้พบว่า ผู้โทรมีการนำถ้อยคำที่เป็นการตำหนิมาใช้เป็นการหยอกล้อผู้รับด้วย ซึ่งไม่พบว่ามีมีการนำการตำหนิมาใช้ในงานวิจัยของเซกอลอฟเลย อาจเป็นเพราะในสังคมอเมริกันการตำหนิจะเป็นเรื่องจริงจัง และจะใช้เมื่อเห็นว่าสถานการณ์นั้นรุนแรง และสำคัญมาก ๆ ในขณะที่สังคมไทยการตำหนิสามารถนำมาใช้ได้ในทุกสถานการณ์ ขึ้นอยู่กับว่าผู้พูดมีวัตถุประสงค์อะไร ซึ่งในบางครั้งมีการนำการตำหนิมาใช้เป็นการหยอกล้อ , ประชดประชัน หรือ ตักเตือนก็ได้

ในขั้นตอนการทักทายมีกลวิธีที่ผู้โทรและผู้รับใช้ในการทักทาย 6 กลวิธี เรียงลำดับจากความถี่ที่พบมากไปหาน้อย ได้แก่ การใช้คำแบบแผน การใช้คำแบบแผนและคำเรียกขาน การใช้คำแบบแผนและการเข้าสู่หัวข้อสนทนา การใช้คำลงท้าย การใช้คำอุทาน และ การใช้คำอุทานและคำแบบแผน จะเห็นได้ว่า คนไทยมีการใช้ถ้อยคำที่หลากหลายในการทักทายซึ่งกันและกันมากกว่าในอเมริกัน ที่จะมีรูปแบบที่ชัดเจนและจำกัดอยู่เพียงคำว่า ‘Hi’, ‘Hello’ เท่านั้น

ส่วนขั้นตอนการโอภาปราศรัยมีกลวิธีที่ผู้โทรใช้ในการโอภาปราศรัย 10 กลวิธี เรียงลำดับจากความถี่ที่พบมากไปหาน้อย ได้แก่ การซักถามเกี่ยวกับสภาพ,งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ การซักถามเกี่ยวกับแผนหรือสิ่งที่จะกระทำในอนาคต การกล่าวอ้างมูลเหตุจูงใจในการโทร การซักถามเกี่ยวกับบุคคลที่สาม การซักถามเกี่ยวกับเหตุการณ์หรือการกระทำในอดีต การกล่าวในเชิงตำหนิหรือต่อว่า การทบทวนความจำ การพูดคุยเกี่ยวกับสภาพดินฟ้าอากาศ และ การซักถามเกี่ยวกับความประพฤติของผู้รับ

อย่างไรก็ตาม จากกลวิธีในการโอภาปราศรัยดังกล่าวข้างต้น เป็นที่น่าสนใจว่า กลวิธีการซักถามเกี่ยวกับสุขภาพและความเป็นอยู่ ซึ่งเป็นกลวิธีที่เซกอลอฟให้ความสำคัญจนจัดให้เป็นขั้นตอนหนึ่งของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์นั้น เมื่อเปรียบเทียบกับงานวิจัยนี้ กลับพบว่า กลวิธี

ดังกล่าว เป็นเพียงกลวิธีหนึ่งในขั้นตอนของการโอบาปราศรัย ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า คนไทยมีกลวิธีที่หลากหลายที่นำมาใช้ในการสนทนาก่อนนำเข้าสู่หัวข้อการสนทนาที่แท้จริง

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังกับจำนวนขั้นตอนและการเลือกกลวิธีในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์นั้น พบว่า เป็นไปตามสมมุติฐานข้อ 3 ที่ตั้งไว้ เพียง 3 ขั้นตอน ยกเว้นขั้นตอนการเรียก/ตอบ ซึ่งเป็นเรื่องของผู้รับแต่เพียงฝ่ายเดียว กล่าวคือ ขึ้นอยู่กับผู้รับว่าจะกล่าวคำอะไรในผลัดแรกที่ตอบรับต่อเสียงกริ่งโทรศัพท์ การตอบรับเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นในทันที และเป็นสิ่งที่ผู้รับกระทำเป็นปกติ ไม่ได้มีปัจจัยเรื่องความคุ้นเคยมาเกี่ยวข้องแต่อย่างใด เนื่องจากผู้รับไม่ทราบว่ามีใครโทรมา ดังนั้นในขั้นตอนการเรียก/ตอบและกลวิธีที่พบในขั้นตอนนี้จึงไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง

ในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ พบว่า ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังไม่มีผลต่อการแสดงขั้นตอนนี้ กล่าวคือ ถ้าผู้พูดผู้ฟังมีความคุ้นเคยกัน ไม่ว่าจะระดับใดก็ตาม ผู้พูดจะมีการแสดงขั้นตอนนี้ในทุกข้อมูล แต่ถ้าผู้พูดผู้ฟังไม่มีความคุ้นเคยกัน หรือไม่รู้จักกัน ผู้พูดจะนำขั้นตอนนี้มาใช้เฉพาะในกรณีที่ไม่แน่ใจว่า ตนเองได้ติดต่อตรงตามจุดหมายที่ต้องการหรือไม่ หรือในกรณีที่เป็นการติดต่อให้บริการกับลูกค้า ผู้พูดอาจมีการแสดงตัวพร้อมขอให้ผู้ฟังแสดงตัวด้วย เพื่อจะได้ให้การบริการได้ตรงเป้าหมายที่มาขอรับบริการ อย่างไรก็ตามพบว่า การเลือกใช้กลวิธีในขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ มีปัจจัยเรื่องความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังมาเกี่ยวข้อง กล่าวคือ ในระดับความคุ้นเคยมาก ผู้พูดเลือกที่จะใช้กลวิธีการกล่าวเรียกผู้รับโดยใช้คำเรียกขาน และกลวิธีการขอร้องในการแสดงตัว/จำได้มากที่สุด ในขณะที่ระดับความคุ้นเคยปานกลาง และ ค่อนข้างน้อย จะเลือกใช้กลวิธีการขอร้องมากที่สุด ส่วนผู้พูดผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกัน หรือไม่รู้จักกัน ผู้พูดเลือกที่จะข้ามขั้นตอนการแสดงตัว/จำได้ การทักทายและการโอบาปราศรัยไป โดยนำเข้าสู่หัวข้อสนทนาหรือบอกสาเหตุของการโทรหลังขั้นตอนการเรียก/ตอบมากที่สุด

กลวิธีที่ไม่พบการใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก ได้แก่ การบอกแหล่งที่มา และการถามเพื่อยืนยันเป้าหมาย กลวิธีที่ไม่พบการใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยปานกลาง ได้แก่ การบอกชื่อและถามเรื่องทั่วไป การบอกแหล่งที่มา กลวิธีที่ไม่พบการใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยหรือไม่รู้จักกัน ได้แก่ การหยอกล้อ การบอกชื่อหรือสรรพนามแทนตัว การบอกชื่อและถามเรื่องทั่วไป และการถามเกี่ยวกับสภาพ, งานหรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น

ในขั้นตอนการทักทาย พบว่า ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟัง มีผลต่อการแสดงขั้นตอนการทักทายและการเลือกกลวิธีในการทักทาย กล่าวคือ ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก จะนำขั้นตอนการทักทายมาใช้ในการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่น้อยที่สุด ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันปานกลาง และคุ้นเคยน้อย จะนำขั้นตอนการทักทายมาใช้ในปริมาณที่เท่ากัน ส่วนผู้พูดผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกันหรือไม่รู้จักกัน ไม่พบการปรากฏของขั้นตอนนี้เลย

กลวิธีที่พบว่า ผู้พูดผู้ฟังในทุกระดับความคุ้นเคย เลือกนำมาใช้ในการทักทายมากที่สุด ได้แก่ การใช้คำแบบแผน กลวิธีที่ไม่พบการนำมาใช้เลยในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก ได้แก่ การใช้คำอุทาน ซึ่งเป็นกลวิธีที่พบว่ามีกรนำมาใช้เพิ่มขึ้น เมื่อระดับความคุ้นเคยลดลง และกลวิธีที่ไม่พบการนำมาใช้เลยในผู้พูดผู้ฟังที่คุ้นเคยกันน้อย ได้แก่ การใช้คำอุทานและคำแบบแผน ส่วนกลวิธีการใช้คำแบบแผนและคำเรียกขาน เป็นกลวิธีที่พบว่ามีกรนำมาใช้ในทุกระดับความคุ้นเคย และมีปริมาณการใช้มากที่สุดในผู้พูดผู้ฟังที่มีมีความคุ้นเคยกันมากที่สุด โดยพบปริมาณการใช้รองมาจาก กลวิธีการใช้คำแบบแผน

ผู้วิจัยพบว่า ในการเลือกกลวิธีมาใช้ในการทักทายนั้น ผู้พูดนอกจากจะนำปัจจัยทางด้านความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังมาพิจารณาด้วยแล้ว ผู้พูดยังนำปัจจัยเรื่องสถานภาพทางสังคมระหว่างผู้พูดผู้ฟังและความสุภาพมาเกี่ยวข้องด้วย โดยพบว่า เมื่อผู้พูดทักทายผู้ฟังที่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้พูดจะนิยมใช้การทักทายด้วยคำอุทานและคำแบบแผน เช่น “เอ้อ เป็นไง” “เอ้อ ว่าไง” เมื่อผู้พูดทักทายผู้ฟังที่มีสถานภาพสูงกว่า ผู้พูดจะใช้การทักทายด้วยคำแบบแผนหรือคำแบบแผนและคำเรียกขาน เช่น “สวัสดีค่ะ” “สวัสดีครับพี่” “สวัสดีค่ะพี่เล็ก” และเมื่อผู้พูดทักทายผู้ฟังที่มีสถานภาพเท่ากัน ผู้พูดจะใช้การทักทายด้วยคำอุทานมากที่สุด นอกจากนี้ การนำคำอุทานและคำเรียกขานมาใช้ในการทักทาย นอกจากคำแบบแผน แสดงให้เห็นความรู้สึกล้อล่ขิดสนิทสนม ความเคารพ ความมีอำนาจของผู้พูดที่มีต่อผู้ฟังได้ดีกว่าคำแบบแผน ส่วนการนำคำลงท้ายมาใช้ในการทักทาย หรือใช้ร่วมกับกลวิธีอื่น สะท้อนให้เห็นถึงความสุภาพของคนไทยได้เป็นอย่างดี

ในขั้นตอนการโอภาปราศรัย พบว่า ความคุ้นเคยของผู้พูดผู้ฟังมีผลต่อการแสดงขั้นตอนการโอภาปราศรัย และการเลือกใช้กลวิธีในการโอภาปราศรัยเช่นเดียวกัน กล่าวคือ ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมากจะมีการโอภาปราศรัยมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันน้อย และ คุ้นเคยปานกลางตามลำดับ ส่วนผู้พูดผู้ฟังที่ไม่มีมีความคุ้นเคยหรือไม่รู้จักกัน พบว่าการปราศรัยระหว่างคู่สนทนาน้อยที่สุดเพียงข้อมูลเดียวเท่านั้น

สำหรับกลวิธีที่พบว่า ผู้พูดผู้ฟังในทุกระดับความคุ้นเคยนำมาใช้ในการโอภาปราศรัยมากที่สุด ได้แก่ การซักถามเกี่ยวกับสภาพ,งาน หรือกิจกรรมของผู้รับในขณะนั้น กลวิธีที่พบเฉพาะในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยกันมาก ได้แก่ การซักถามเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับ และกลวิธีที่ไม่พบการใช้ในผู้พูดผู้ฟังที่มีความคุ้นเคยมาก แต่พบการใช้มากขึ้นเมื่อระดับความคุ้นเคยลดลง ได้แก่ การทบทวนความจำซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เมื่อผู้พูดกับผู้ฟังมีความคุ้นเคยกันน้อย ผู้พูดจะไม่มั่นใจว่าผู้ฟังจะจำผู้พูดได้หรือไม่ จึงต้องมีการถามเพื่อทบทวนความจำ เพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ฟังจดจำตนเองได้ ก่อนนำเข้าสู่หัวข้อการสนทนาต่อไป

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยกับการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ในวัฒนธรรมอื่น พบว่า มีความแตกต่างกันในรายละเอียด กล่าวคือ ในขั้นตอนการเรียก/ตอบ คนไทยจะมีกลวิธีในการตอบรับที่หลากหลายกว่าในอเมริกา ซึ่งนิยมตอบรับโทรศัพท์ด้วยคำว่า “ฮัลโล” หรือในภาษาฝรั่งเศสและภาษาอิตาลีที่จะมีคำเฉพาะที่ใช้ในการตอบรับโทรศัพท์คือ “allo” หรือชาวกรีกที่มีลีลาในการตอบรับโทรศัพท์ที่เฉพาะตัวที่แต่ละคนสร้างขึ้นมา อย่างไรก็ตาม แม้ผลการวิจัยจะพบว่า กลวิธีการตอบรับด้วยคำว่า “ฮัลโล” มีการนำมาใช้มากที่สุดซึ่งผู้วิจัยมองว่าเป็นผลเนื่องมาจากการรับวัฒนธรรมการใช้ภาษามาจากประเทศตะวันตกนั้น แต่ก็เป็นที่น่าสังเกตว่า คนไทยมีการตอบรับโทรศัพท์โดยการแสดงตนเองเช่นเดียวกัน โดยเฉพาะการตอบรับโทรศัพท์ที่บ้านซึ่งไม่พบลักษณะเช่นนี้ในการตอบรับโทรศัพท์ที่บ้านของคนอเมริกัน แต่จะพบเฉพาะการติดต่อที่เป็นธุรกิจเท่านั้น

ในส่วนขั้นตอนการแสดงตนเอง/จำได้นั้น พบว่า มีความแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรม กล่าวคือ ผู้โทรชาวอเมริกันนิยมที่จะให้ผู้รับจดจำได้ว่าผู้โทรเป็นใคร มากกว่าจะแสดงตนเองออกไปอย่างเปิดเผย ในขณะที่คนดัตช์จะมีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับคนอเมริกัน โดยคนดัตช์ ผู้โทรชอบที่จะแสดงตนเองออกไปมากกว่าจะให้อีกฝ่ายจดจำตนเองได้ ส่วนผู้โทรชาวสวีดิช จะอยู่ระหว่างชาวดัตช์และชาวอเมริกัน แม้ว่าชาวสวีดิชจะมีการแสดงตัวออกไปอย่างเปิดเผยเช่นชาวดัตช์ แต่ในบางครั้งก็พบว่าการให้ข้อมูลที่จะทำให้ผู้รับจดจำได้ว่าผู้โทรเป็นใคร โดยไม่ต้องมีการแสดงตนเองดังเช่นในคนอเมริกันด้วยเช่นกัน (Lindstrom , 1994) สำหรับคนไทยที่พบจากการวิจัยนี้ พบว่า ผู้โทรชาวไทยจะแสดงให้เห็นว่าจดจำผู้รับได้จากการตอบรับของผู้รับ ในผลัดแรกของผู้โทรมากกว่าจะแสดงตนเองออกมาอย่างเปิดเผย ขณะเดียวกันก็คาดหวังที่จะให้ผู้รับจดจำตนเองได้เช่นเดียวกับคนอเมริกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของคนไทย ที่ให้ความสำคัญกับผู้ที่จะสนทนาด้วย การแสดงให้เห็นการจดจำผู้รับได้ นอกจากจะแสดงให้เห็นความคุ้นเคยระหว่าง

ผู้พูดผู้ฟังแล้ว ยังแสดงให้เห็นถึงความสนใจ เอาใจใส่ที่ผู้พูดมีต่อผู้ฟัง โดยสามารถจดจำผู้ฟังได้ แม้ผู้ฟังจะไม่แสดงตัวออกมาก็ตาม

สำหรับขั้นตอนการทักทาย พบว่า คนไทยมีการทักทายกันทางโทรศัพท์น้อยกว่าในอเมริกา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนไทยมักนำการทักทายไปรวมกับขั้นตอนการโอภาปราศรัยและถือว่าการโอภาปราศรัยเป็นการทักทายไปในตัว ซึ่งโดยปกติคนไทยจะนิยมนำการทักทายมาใช้ในการพบกันแบบเผชิญหน้ากันระหว่างผู้พูดผู้ฟังมากกว่าจะนำมาใช้ในการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ผู้พูดผู้ฟังมองไม่เห็นกัน โดยมักจะนำมาใช้ร่วมกับท่าทางด้วยการไหว้ การยิ้มให้ การก้มศีรษะหรือ การโบกมือ เป็นต้น ในส่วนของรูปแบบคำทักทายนั้น พบว่า คนไทยมีรูปแบบการทักทายที่หลากหลายกว่าในวัฒนธรรมอื่น และถ้อยคำเหล่านั้นสามารถนำมาใช้ได้ทั้งการทักทายทางโทรศัพท์และการทักทายแบบที่มีการเผชิญหน้า ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า คำทักทายของคนไทยนอกจากจะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมการใช้ภาษาที่หลากหลายแล้ว ยังสะท้อนให้เห็นถึง ความคุ้นเคยใกล้ชิดกันของคู่สนทนา สถานภาพทางสังคมของคู่สนทนาและความสุภาพในการใช้ภาษาอีกด้วย

ในขั้นตอนการโอภาปราศรัย พบว่า การกล่าวโอภาปราศรัยของคนไทยจะนิยมนำเรื่องทั่วๆไปในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับตัวผู้ฟังมาใช้ในการสนทนามากที่สุดโดยเฉพาะการถามเกี่ยวกับสภาพ,งานหรือกิจกรรมของผู้ฟังในขณะที่มีการสนทนา ต่างจากคนอเมริกันที่จะเน้นไปที่การซักถามเกี่ยวกับสุขภาพของผู้รับมากกว่า สะท้อนให้เห็นว่าคนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องสุขภาพมากนักขณะเดียวกันคนไทยมีความเกรงใจสูง การถามเกี่ยวกับสภาพ,หรือกิจกรรมของผู้ฟังจะช่วยทำให้ผู้พูดนำมาประเมินได้ว่าผู้ฟังพร้อมที่จะสนทนาด้วยหรือไม่จะได้ไม่เป็นการรบกวนผู้ฟังถ้าไม่พร้อมที่จะสนทนาด้วย อย่างไรก็ตาม จากการสังเกต พบว่า การถามเรื่องสุขภาพมักจะนำมาใช้ในกรณีที่ผู้พูดผู้ฟังมีสถานภาพทางสังคมไม่เท่ากันหรือผู้พูดทราบว่าผู้ฟังมีปัญหาเกี่ยวกับสุขภาพอยู่จึงถามเพื่อแสดงความห่วงใย

## 7.2 ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากงานวิจัยนี้มุ่งศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่กลุ่มตัวอย่างโทรไปหาบุคคลเป้าหมายในระดับความคุ้นเคยต่าง ๆ กัน ผลการวิจัยที่ได้อาจทำให้เห็นการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ โดยภาพรวมของคนไทยไม่เด่นชัดนัก เพราะพบว่า ผู้พูดคนเดียวกันมักจะมีลักษณะการใช้ภาษาที่เป็นรูปแบบเดียวกันกับผู้ฟังทุกคน ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาค้นคว้าเพิ่มเติม



การสนทนาทางโทรศัพท์ ที่ผู้รับได้รับจากผู้โทรมาหา เพื่อเปรียบเทียบว่าเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร อันจะทำให้ได้ภาพรวมที่ชัดเจนขึ้น

2. ควรมีการศึกษาว่า ตัวแปรอื่น ๆ เช่น เพศ , วัย , สถานภาพของกลุ่มสนทนา จะมีผลต่อขั้นตอนและกลวิธีในการเปิดการสนทนาหรือไม่อย่างไร

3. ควรมีการศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่พบในภาษาไทย เปรียบเทียบกับที่พบในภาษาอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาษาในแถบเอเชียที่มีวัฒนธรรมคล้ายคลึงกับวัฒนธรรมไทย ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อสรุปว่า การเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่พบในภาษาเหล่านี้ เหมือนหรือแตกต่างจากที่พบในภาษาไทย และจากการเปิดการสนทนาที่พบ ก็จะทำให้รู้ได้ว่า วัฒนธรรมของสังคมเหล่านั้น เหมือนหรือแตกต่างจากวัฒนธรรมในแถบเอเชีย หรือวัฒนธรรมไทยอย่างไร

4. ควรมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างถึงเหตุผลในการเลือกใช้ กลวิธี ในการเปิดการสนทนาในขั้นตอนต่าง ๆ หลังจากเก็บข้อมูลแล้ว หรือให้กลุ่มตัวอย่างเขียนแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถาม เพื่อจะได้ทราบว่า กลุ่มตัวอย่างมีข้อคิดเห็น หรือเหตุผลอย่างไร ในการเลือกใช้กลวิธีดังกล่าว

5. ควรมีการศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ เปรียบเทียบในทุกภาคของประเทศไทย ไม่ได้จำกัดเฉพาะคนไทยที่พูดภาษาไทยกรุงเทพฯ เท่านั้น เพราะจะทำให้เห็นภาพรวมของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของคนไทยทั้งหมด และ เห็นวัฒนธรรมการใช้ภาษาของคนไทยที่แท้จริง

6. ควรมีการศึกษาการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ที่ได้จากข้อมูลแหล่งอื่น ๆ เช่น บทสนทนาจากภาพยนตร์ โทรทัศน์ วิทยุ หรือบทสนทนาจากหนังสือ เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยนี้ ซึ่งจะช่วยให้เห็นภาพรวมของการเปิดการสนทนาทางโทรศัพท์ของคนไทยได้ชัดเจนขึ้น

## รายการอ้างอิง

### ภาษาไทย

กัลยา ดิงศภักดิ์และอมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2531. “การใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์”. ผลการวิจัยโครงการไทยศึกษา. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

กฤษดาพรรณ หงส์ลดารมภ์. 2539. การวิเคราะห์บทสนทนา : หลักการและองค์ประกอบ. เอกสารประกอบการสอนวิชาวัจนปฏิบัติศาสตร์. ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชนินทร์ วิริยะพันธ์. 2533. รูปแบบคำขึ้นต้นจดหมายส่วนตัวในภาษาไทย : การศึกษาเชิงภาษาศาสตร์สังคม. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ทัศนีย์ เมฆถาวรวัฒนา. 2541. วัจนกรรมกรขอโทษในภาษาไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต ภาควิชาภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รุ่งอรุณ ทีฆชอุณหเถียรและวิไลวรรณ สมไสภณ. 2531. คำลงท้ายในภาษาถิ่นจังหวัดขอนแก่น. รายงานวิจัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

วิจิตรนธ์ ภาณุพงศ์. 2532. โครงสร้างภาษาไทย : ระบบไวยากรณ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมจินต์ เชี่ยวชาญ. 2540. “การใช้คำทักทายในภาษาไทยกรุงเทพฯปัจจุบัน”. ศาสตร์แห่งภาษา. ภาควิชาภาษาศาสตร์ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาษาอังกฤษ

Amara Bhamoraput. 1972. "Final Particles in Thai". Master's thesis Department of Linguistics Brown University.

Frankel, R. 1989. "I wz wondering-uhm could *Raid* uhm effect the brain permanently d'y Know?" : Some observations on the intersection of speaking and writing in calls to a Poison control center. Western Journal of Speech Communication. 53 : 195-226.

Godard, Daniele. 1977. Same setting, different norm : Phone call beginnings in France and the United States. Language in Society. 6 : 209-19.

Grimshaw, A.D., Ibrahim, and Bird, C.S. 1984. Greetings in the desert. In Language as social resource : Essays by Allen D. Grimshaw. Pab Alto : Standford University Press. 128-75.

Halmari, Helena. 1993. Intercultural Business Telephone Conversations : A case of Finns vs. Anglo-Americans. Applied Linguistics 14(4) : 408-28.

Hopper, Robert. 1989. Speech in Telephone Opening : Emergent Interaction v. Routines. Western Journal of Speech Communication. 53 : 178-93.

Hopper, Robert. 1992. Telephone Conversation. Indiana University Press. United States of America.

Hopper, Robert, & Koleiat-Doany, Nada. 1989. Telephone Openings and Conversational Universals : A Study in Three Languages. In Stella Ting-Toomey & Felipe Korzenny (eds.), Language, Communication and Culture, 157-79. Newbury Park, CA:Sage.

- Houtkoop-Steentra, Hanneke. 1991. Opening sequences in Dutch telephone conversation. In D. Boden & D. Zimmerman (eds.), Talk and Social Structure. 232-50.
- Krivosos, P.D., & Knapp, M.L. 1972. Initiating communication : What do you say when you say hello?. Central States Speech Journal. 26 : 115-25.
- Laver, John. 1981. "Linguistic Routines and Politeness in Greeting and Parting". In Coulmas, F. (eds.), Conversational Routine, Mouton.
- Lindstrom, Anna. 1994. Identification and recognition in Swedish telephone conversation opening. Language in Society. 23(2) : 231-52.
- McLaughlin, Margaret L. 1987. Conversation : How talk is organized. Beverly Hill : Sage.
- Sacks, H. 1975. Everyone has to lie. In M. Sanches & B. Blont (eds.), Sociocultural dimensions of language use. 57-79. NY : Academic Press.
- Sacks, H. 1987. On the preferences for agreement and contiguity in sequence in conversation. In G. Button & J.R.E. Lee (eds.), Talk and organization. 54-69. Clevedon, England : Multilingual Matters.
- Schegloff, E.A. 1968. Sequencing in Conversational Opening. American Anthropologist. 70 : 1075-95.
- Schegloff, E.A. 1979. Identification and recognition in telephone conversation openings. In G. Psathas (eds.), Everyday Language : Studies in ethnomethodology. 23-78. NY : Irvington.
- Schegloff, E.A. 1986. The routine as achievement. Human Studies. 9 : 111-51.

Sifianou, Maria. 1989. On the telephone again! Differences in telephone behaviour : England versus Greece. Language in Society 18 : 527-44.

Sifianou, Maria. 1999. Opening Telephone Interaction in Greek. In J. Verschueren (eds.),  
Pragmatics in 1998 : Selected Papers from the 6<sup>th</sup> International Pragmatics Conference Vol. 2. 528-35. Antwerp, Belgium : International Pragmatics Association.

Whalen, M.R., and Zimmerman , D.H. 1987. Sequential and institutional contexts in calls for help. Social Psychology Quarterly. 50 : 172-85.

Wongkhomthong, Preya. 1985. "A Preliminary Investigation of Thai and Japanese Formulaic Expressions". Ph.D. dissertation University of California at Berkeley.



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ก

เครื่องหมายที่ใช้ในการวิจัย

ในการถอดข้อมูลจากเทปบันทึกเสียงออกมาเป็นตัวอักษรนั้น ผู้วิจัยจะใช้รูปแบบระบบการถอดความ ( transcription conventions ) ของเลวินสัน ( Lavinson 1983 : 396-370 ) ที่ กฤษดาวรรณ หงส์ดารมภ์ (2539) ได้ปรับปรุงไว้ ดังนี้

- // จุดที่มีการแทรกขึ้นมา (overlapping point)
- (.) การหยุดเว้นระยะพูดประมาณ 0.2 วินาที (micropause)
- :: พยางค์ที่เปล่งด้วยความยาวเกินปกติ
- การที่ผู้พูดแก้ไขคำพูดของตน (self-editing marker)
- = ถ้อยคำที่ต่อเนื่องกันโดยไม่มีการหยุดเว้นระยะ
- ? ทำนองเสียงขึ้น
- . ทำนองเสียงตก
- ( ) ข้อความที่ไม่ชัดเจนที่ผู้ถ่ายเสียงไม่สามารถจะบันทึกเป็นตัวอักษรได้
- ส่วนของบทสนทนาที่ต้องการวิเคราะห์

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ข

## รายการแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

คู่สนทนาคือ.....

กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงและตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

1. ผู้ที่ท่านโทรไปหาที่มีความสัมพันธ์อย่างไรกับท่าน (เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง)
  - ก. เป็นญาติ (พ่อ,แม่,สามี,ภรรยา,พี่,น้อง,ลุง,ป้า ฯลฯ กรุณาระบุ)
 

.....
  - ข. ไม่ใช่ญาติ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ถ้าเป็นความสัมพันธ์ที่มากกว่าหนึ่งความสัมพันธ์)
 

.....เพื่อนร่วมงาน	.....คนรัก
.....เพื่อนสมัยนักเรียน	.....ลูกค้า
.....เพื่อนบ้าน	.....ผู้บังคับบัญชา/นายจ้าง
.....ลูกศิษย์	.....ผู้ใต้บังคับบัญชา/ลูกจ้าง
.....อาจารย์	
.....อื่นๆ (ระบุ) .....	

.....ไม่เคยรู้จักกันมาก่อน (กรุณาระบุว่าเป็นใครหรือหน่วยงานใดและวัตถุประสงค์ที่ต้องการติดต่อกับบุคคลนั้น) .....

.....
2. ท่านรู้จักกับบุคคลที่ท่านโทรไปหามานานเท่าใด (ระบุระยะเวลาที่ท่านรู้จัก).....
3. ท่านโทรศัพท์ไปหาบุคคลผู้นี้บ่อยครั้งเพียงใด (ระบุจำนวนครั้งที่โทรในระยะเวลาหนึ่งโดยประมาณ เช่น โทรทุกวัน, อาทิตย์ละ 3 ครั้ง, เดือนละครั้ง เป็นต้น).....
4. ถ้าท่านไม่ได้ติดต่อกับบุคคลผู้นี้ทางโทรศัพท์ ท่านมีการติดต่อด้วยวิธีอื่นใด หรือไม่ อย่างไร
  - ..... ก. ไม่ติดต่อ
  - ..... ข. ติดต่อทาง
 

..... จดหมาย
..... E-mail
..... ไปพบด้วยตนเอง
  - ..... ค. อื่นๆ ระบุ .....
5. ท่านคิดว่าบุคคลที่ท่านโทรไปหานี้มีความสนิทสนมคุ้นเคยกับท่านในระดับใด ( กรุณาเลือกข้อที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด )
 

..... ก. คุ้นเคยมาก	..... ข. คุ้นเคยปานกลาง
..... ค. คุ้นเคยน้อย	..... ง. ไม่คุ้นเคย, ไม่รู้จัก
6. จากข้อ 5 เพราะเหตุใดท่านจึงคิดเช่นนั้น
 

.....
7. ข้อคิดเห็นอื่นๆ
 

.....

.....



ภาคผนวก ค ข้อมูลการสนทนาทางโทรศัพท์ของกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามหมายเลข 01

**คุ้นเคยมาก**

**ข้อมูลที่ 1**

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวิสตีค๊ะ  
(b) ข ค่ะ หวัดดีค๊ะ ป้าทุมเหรอ  
ก เอ้อ//  
ข //ขอพูดกับ=  
ก = อ้อ! ชาวเหรอ.  
ข ค่ะ ขอพูดกับพี่หมายน้อย  
มารียั้งคะ  
ก มาแล้วค๊ะ  
ข ค่ะ อยู่มีย คะ  
ก คอยเดี่ยวนะ  
ข ค่ะ ค่ะ ค่ะ  
ก เดินไปตรงนี้  
ข ค่ะ ค่ะ  
(10 วินาที)  
(a) ค ฮัลโหล  
(b) ข คือ จี (เสียงกระแอม)  
ค ว่าไงนะ?  
ข ใ้ป้มน้ำมันเค้าไม่ให้เช่า  
ช่วงแล้วละ

**ข้อมูลที่ 2**

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่ะพูดกับใครคะ?  
(b) ข หมูเหรอ?  
ก จ๊ะ ชาวเหรอ.  
(d) ข เออ เมื่อกี้โทรไป คอนโด  
ก ค่ะ  
ข เป็นไง แม่เป็นไงมั้ง ?  
ก แม่ก็เรื่อย ๆ ค่ะชาว ดีบ้าง  
ไม่ตีบ้าง อะไรเงี้ย  
ข แล้วข้าวปลากินได้มีย?  
ก ได้  
ข โทรมาถามดู เป็นห่วงอยู่

**ข้อมูลที่ 3**

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หวัดดีจ๊ะ  
(b)/(c) ข อะ หวัดดีค๊ะแม่  
ก ว่าไงจ๊ะ .  
(d) ข เป็นไงมั้ง น้ำท่วมรีปาวแม่  
ก โห้ย! ไม่ท่วมเท่มอะไร  
หรือก ฝนตกไม้ที่นั่น  
ข ไม่ตกค๊ะ เปล่า โทรมา  
ถามดู กลัวจะเหงา .....

**คุ้นเคยปานกลาง**

**ข้อมูลที่ 4**

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล สวิสตีค๊ะ  
(b)/(c) ข ค่ะ สวิสตีค๊ะ พี่แอ้ว  
ก อ้าว ว่าไง (หัวเราะ)  
ข (หัวเราะ) พุ่งนี้ไปงาน  
แต่งงานลูกพี่ พี่มาโนช  
เค้าไม่มีเนีย  
ก ไป ค่ะ ไป ค่ะ  
ข ไปเนาะ  
ก ค่ะ  
ข เอ้อ =  
ก =ที่ เซ็นทรัล อะ นะอะ  
ข ค่ะ ที่ เซ็นทรัล ค่ะ

**ข้อมูลที่ 5**

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล (เสียงเด็ก)  
(b) ข คุณพ่อยู่มั้ยคะ?  
ก ไม่อยู่ครับ.  
ข อ้อ! ยังไม่กลับเหรอ  
ก ครับ  
ข ให้คุณแม่พูดสาย ให้คุณ  
แม่พูดสายกับน้าชาว  
น้อยค๊ะ  
ก ซักครู่ะครับ  
(10 วินาที)

- (a) ค โหล  
(b)/(c) ข ค่ะ หวัดดีค๊ะ พี่วี  
ค หวัดดีค๊ะอยู่แพลตริปาว  
ข ค่ะ อยู่แพลตค๊ะ  
ค อ้อ!  
(d) ข พี่วีกลับมาเมื่อไรคะเนีย  
ค กลับมาซัก 3, 4 วันแล้ว  
ข อ้อ.. อ้อ.. อ้อ..  
ค พอดีไป บวม มือเท้า  
มันบวม ก็เลยไปวัดโพธิ์  
ข อู๊ย! เป็นอะไร ละคะ  
.....  
ข ค่ะ อืม พี่วีวางวัน  
ไหนมาทำสัญญากัน  
น้อยสิคะ

**คุ้นเคยน้อย**

**ข้อมูลที่ 6**

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์

- ก ฮัลโหล
- ข ฮัลโหล
- ก ฮัลโหล
- (b) ข คุณวิจิต รีเปล่าคะ?
- ก ใช่ครับพี่คุณเรือนรีเปล่าครับ
- ข ค่ะ ใช่ค่ะ.
- ก ครับ มีอะไรให้รับใช้พี่
- ข ค่ะ คือ พี่อยากจะทำของขวัญ
- ส่งเบียร์ประกันเป็นวันที่ 20
- ค่ะ ได้มั๊ยคะ

ข้อมูลที 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์
- ก ฮัลโหล
- (b) ข หวัดดีคะ ขอสายคุณมณฑล
- ค่ะ
- ก คุณมณฑลเหรอ.
- ข ค่ะ อยู่ไม่มีคะ?
- ก ฮัลโหล มีอะไรรีเปล่าคะ?
- ก แฮ่.. พี่จะคุย แฮ่..กับ
- คุณต๊อบก็ได้
- ข ค่ะ ค่ะ
- ก คือเค้าบอกว่า เค้าจะใช้หนี้
- เงินต้นที่ค้างนะ เค้าว่าไง
- เค้าได้เงินไม่.....

ข้อมูลที 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์
- ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล หวัดดีคะ ไต้งเหรอ
- คะ?
- ก ครับ
- ข ค่ะ พี่ชาวคะ
- ก ครับ
- ข ค่ะ ไต้ง ฮ่าเดื่อนี้ ช่วยบอก
- พี่เหววให้พี่หนอยสิ
- ก ครับ
- ข ว่า แฮ่ ส่งเงินวันที่ 19 ได้มั๊ย
- แฮ่
- ก ครับ ครับ

ไม่คุ้นเคย.ไม่รู้จัก

ข้อมูลที 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์
- ก ฮัลโหล
- ข ค่ะ สวัสดีค่ะ
- ก ครับ ครับ สวัสดีครับ
- ข ค่ะ ได้ทราบข่าวว่าจะขาย
- ตึกแถวใช่ไม๊คะ?
- ก อ้อ! ติดค่อเรื่องตึกแถวใช่ไม๊
- ฮะ
- ข ค่ะ ตึกแถวอะคะ
- .....
- .....
- ข ค่ะ คือ สนใจอะนะคะแต่
- เกียงที่ราคาคานิดนึงนะคะ ไม่
- ทราบพอจะคุยกันได้ไม๊คะ?

ข้อมูลที 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์
- ก ฮัลโหล
- ข ค่ะ ฮ่า..อะไรอะ โครรงการ
- เกษตรไรใช่ไม๊คะ?
- ก ค่ะ
- ข ค่ะ ค่ะ อยากรทราบราย
- ละเอียด นิดนึงอะคะ เคย
- โทรมาทีนี้
- .....
- .....

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถามหมายเลข 02

## คั่นเคยมามาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล  
ก แม่เหรอจ๊ะ.  
ข จ๊ะ เย็นนี้พ่อจะกลับ  
บ้านเร็ววี เปล่า

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ค่ะพี่ขอพูดกับ พรราว  
หน่อยค่ะ  
ก เดี่ยวคอยซักครู่นะคะ  
ข ค่ะขอบคุณค่ะ  
( 12 วินาที)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข พรราวเหรอคะลูก  
ค ค่ะ  
ข แม่่นะคะ  
ค ค่ะ
- (d) ข วันนี้พรราวเป็นเด็กดี ไม้  
ค เป็นค่ะ  
ข ทานนมหมดรีเปล่า  
ค หมดค่ะ  
ข เหรอคะเดี่ยแม่จะพา  
หนูไปแม็ค จะไปไม้?

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b)/(d) ข ฮัลโหล แมวเหรอ จ๊ะ  
นิต นะ เป็นไงบ้าง เมื่อ  
วานได้รด กลับ บ้านไม้?  
ก (หัวเราะ) ไม้ได้เหรอ//  
ข //ฮะ ฮะ ต้องรอวันสุด  
ท้าย ฮะ ฮะ แล้ววางวัล  
ใหญ่อะไร บ้าง ไม้จ๊ะ  
ก ใหญ่มากเลย ล่ะ  
ข เหรอ แล้วได้อะไรบ้าง  
ล่ะ  
ก ก็ มามาไง (หัวเราะ)//  
ข //(หัวเราะ)=  
ก =ว่าไง มีอะไรจ๊ะ  
ข ไม้มีอะไรเหรอ โทรมา  
คุย เลยๆ นะ

## คั่นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดี ค่ะ ขอพูดกับครูลักษณ  
ค่ะ  
ก ใคร จ๊ะ?  
ข ครูลักษณ ค่ะ คุณครูลักษณ  
ค่ะ  
ก อ้อ!จ๊ะ สักครู่นะจ๊ะ  
ข ขอบคุณค่ะ  
( 6 วินาที)
- (a) ค ฮัลโหล( เปลี่ยนเสียง)
- (b) ข สวัสดีค่ะ นิตนะคะครูลักษณ  
ค ค่ะ  
ข ค่ะ ครูลักษณ เอ้อ ใช้วันที่ครู  
ลักษณ จะไปชะอำ นะ มันไม้  
ได้แล้ว นะคะ คุณหนู คุณย่า  
เกิดจะไปขึ้นมา

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ครับ
- (b) ข ค่ะ พี่นิตนะคะ  
ก ฮะ  
ข ต่อคะ เอ้อ เอ้อ ประกันมัน  
ครบแล้วนะคะ ต่อจะทำต่อมัย

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ค่ะ ฮึ่งเหรอ คะ.  
ก ค่ะ ค่ะ
- (d) ข ฟีนิด นะคะ ฮึ่ง อยู่ที่  
เฮ้อ พหลโยธินเพลสรี  
เปล่า คะ  
ก อ้า..ไม่อยู่คะพี่ มาอยู่  
ที่ เกษม ราชฎร์ นะคะ  
ข อ้อ!  
ก มีอะไรี่เปล่าคะ?  
ข พี่ว่าจะแะไปจ่ายตั้งค์  
แต่ว่าพี่จะจ่ายเป็น  
เครดิตการัด.....

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดี ค่ะ
- (b) ข น้ำดื่ม เหรอคะ นีนิด  
นะคะ  
ก ค่ะ  
ข แต่ว่าจะชวนน้องไป  
แดน เนรมิต  
ก ไม่เห็นโทรเลยคะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ค่ะ ต่อกองวิทยากรกรม  
แพทย์คะ  
ก สักครู่ครับ  
( 10 วินาที)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข ค่ะ พี่ แชวเหรอคะ  
ก ค่ะ
- (c) ข สวัสดีคะ นิด ค่ะ พี่  
ก หัวดีคะ ว่าไงคะ  
ข ค่ะ รมกวน หนอยนะคะ พี่  
พี่มี เอกสาร ของปฐม-  
นิเทศน์นายทหารใหม่ ไซ้ไม้  
คะ

ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล หัวดีครับ
- ข ค่ะ ขอสอบถาม เวลารถไฟไป  
ชะอำ ก็โมงคะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีคะ รอยัลออกคิด ลดา รับ  
สายคะ
- (b) ข ค่ะ ขอพูดกับคุณจุฑามาศคะ  
ก ชักครู่ ค่ะ  
ข ค่ะ  
(12 วินาที)
- (a) ค สวัสดีคะ
- (b) ข ค่ะขอพูดกับคุณ จุฑามาศ ค่ะ  
ค พูดสายอยู่คะ  
ข ค่ะ สวัสดี ค่ะ ยูพากรณนะคะ  
ค ค่ะ  
ข จะโทรติดต่อเรื่อง เฮ้อ ไมล์  
ละสม นะฮะ

## แบบสอบถามหมายเลข 03

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะ
- (b) ข หลีเหวอจ๊ะ  
ก จ๊ะ
- (d) ข เป็นยังไงบ้างจ๊ะ  
ก สบายดี  
ข แล่น้องเอมละจ๊ะ  
ก (หัวเราะ) น้องเอมเอ  
สร้อยพีนกไปเล่นแล้ว  
ข ดี=  
ก //(หัวเราะ)  
ข =เล่นก่อนแล้วจะไม่  
ได้เล่น (หัวเราะ) เดี่ยว  
คอใส่ไม่ได้ขึ้นมายุ่ง  
เลยนะจ๊ะ แม่ชอบย่า  
ว่า เนี่ย จะได้จำได้ว่า  
บ้านกให้ (หัวเราะ)  
บอกแม่ว่า ไม่ต้องย่าก็  
ได้นะค่านี้นะ  
ก (หัวเราะ) เนี่ยแล้วพี่  
นกเป็นไงบ้าง  
ข ก็ เนี่ยรอหางานทาง  
อินเตอร์เน็ต ก็บอก  
ว่า ถ้าเปิด อินเตอร์เน็ต  
ฝาก เปิดดูของไอ้ที่มัน  
หางานให้ด้วยนะจ๊ะ  
ก ได้ เองงานอะไรละ

## ข้อมูลที่2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะ
- (b) ข ก้อยเหวอจ๊ะ  
ก ค่ะ
- (c) ข สวัสดิ์ จ๊ะ คิดถึงก้อยจังเลย  
ก ยี้ เป็นไงบ้าง
- (d) ข เสรีจเรียบร้อยแล้วนะจ๊ะ  
อาจารย์.....นะชอบย่า อะ  
เรื่องที่ได้ดี กับไม่ได้มาก อะไร  
นั่น นะ  
ก เหวอ  
ข เออ เออ นี้ ก้อย นี้ เดี่ยว  
จะ เล่า เรื่องนั่นนะ จะเล่า  
เรื่องให้ฟัง ก็มีเพื่อนคนหนึ่ง  
นะ ที่เรียนกับเรานะ ท้องไซ  
ไม่มี...

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก คาวาซากิโดว่า ค่ะ
- (b) ข ขอสายป้อมค่ะ  
ก ค่ะ  
( 6 วินาที )
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข ขอสายป้อมค่ะ  
ค พุดสายอยู่ค้ำ::
- (c) ข สวัสดิ์ คำ::  
ค เป็นไงวะ
- (d) ข คิดถึงก็เลยโทรมา  
ค อู๊ย! เวอร์ แล้วรอดเรียบร้อย  
แล้วเหวอ  
ข เรียบร้อยแล้ว แต่ว่ายังไม่ได้  
ส่งบัตรนัด เนี่ยเลยจะโทร  
มาถามเรื่องไอนั้นนะ อะไร  
อะ ทะเบียนอะ....

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสายไอ้ ค่ะ  
ก ค่ะ รชชักรู้อะ  
ข ขอขอบคุณค่ะ  
( 15 วินาที )
- (a) ก ฮัลโหล เดี่ยวคุณ โอโทรกลับค่ะ  
ข เอ้อ..ถ้ามันขอสาย ดา ค่ะ  
ก ขอคุณ นกเหวอคะ ดา ค่ะ ว่า  
ไงคะ
- (c) ข ค่ะสวัสดิ์ค่ะ  
ก ค่ะ (หัวเราะ)  
ข เอ้อ (หัวเราะ)//  
ก //มีอะไรให้รับใช้คะ  
ข จริงๆ ไม่ได้มีอะไรให้รับใช้หรอก  
ค่ะ จริงๆจะถามว่า ที่ตรงคอร์ส  
โทเฟล ที่นี้คิดราคาเท่าไรคะ?

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายเป่า ค่ะ  
ก ฮะ สักครู่ฮะ  
ข ขอขอบคุณค่ะ  
(10 วินาที)
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข เป่าเหวอ นีนกนะ  
ค เออ  
ข ขอเบอร์เก้ ฟิน นะ จ๊ะ ไม่มีจ๊ะ  
ค อ้อ! มี มี

คุ้นเคยน้อย

ข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หัวดีค๊ะ
- (b) ข น้องนุชเหวอคะ  
ก (0.4) ค๊ะ  
ข นี่เพื่อนที่เป็นเพื่อนกับพี่  
ก้อยนะคะ  
ก อ้อ!  
ข มีเรื่องจะรบกวน  
หน่อยนะคะ เพราะ  
เห็นว่า น้องนุชเรียน  
เข้า เรียนที่ราชภัฏไหน  
อยู่นะคะ?  
ก สอนดุสิตคะ  
ข ค๊ะ คือ พี่จะติดต่อกับ  
อาจารย์....

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค๊ะ พี่ออมเหวอ  
คะ  
ก (0.3) ค๊ะ  
ข นี่นิก เพื่อนก้อยนะคะ  
ก อ้อ! ค๊ะ  
ข คือวันนั้นนะคะ ที่จะ  
ถามทางหอไปการค้า  
นะ ค๊ะ  
ก อ้อ ค๊ะ  
ข ตรงตัวมหา'ลัย มันตั้ง  
อยู่ตรงใกล้ๆ ฐาน  
เศรษฐกิจ รีเปล่าคะ

ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จัก

ข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ ค๊ะ ห้องสมุดของ นิเทศ  
ใช้มีัยคะ ?  
ก ฮะ  
ข จะขอสอบถามว่าที่ห้องสมุด ไม่  
ทราบจะเปิด เสาร์ อาทิตย์รี  
เปล่าคะ?

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค๊ะ บ้านความรู้คะ  
ข ค๊ะ ไม่ทราบว่า เขื่อ ที่สาขา นี้คะ  
คือได้ยินมาว่าตั้งอยู่ใกล้ๆ ตั้งฮัว  
เสียง เนี่ยไปไม่ถูกนะคะ

## แบบสอบถามหมายเลข 04

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ()  
(b) ข ขอสาย เสธฯ นิวัต  
ครับ  
ก ไม่ทราบใครจะเรียน  
สายด้วยคะ  
ข พ.ต. จักรกฤษณ์ ครับ  
ก รอสักครู่ ค่ะ  
( 10 วินาที )  
(a) ค ฮะโหล  
ข เอ้อ! ตกลงจะถามว่า  
สงกรานต์จะไปทำอะไร  
ค ว่าจะไปบ้าน ชลบุรี

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล  
(b)/(d) ข เอ้ย! ใ้..อยู่ไหนวะ  
ไหนง ๆ  
ก เออ!  
ข อยู่ไหน?  
ก อยู่ในห้องที่ข้าง  
บน ทำไม  
ข อ้อ! ประชุมอยู่  
เหรอ  
ก ไม่ได้ประชุม มา  
พร้อมพี่เค้า  
ข เอ้ย คุยได้ ปาว  
ก ได้  
ข นาที้ นิ่ง สงกรานต์  
ไปไหน

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
(b)/(d) ข เอ้อ! เอ้ย! ทำไมติดต่อก  
ยากจัง งานเยอะเหลือ  
หยุดงานหลายวันเช่ปาว  
ก เอ้า! กูก็โทรหาเม็ง ฟัง  
ประชุม ฟังเลิกตอน  
บ่าย 2 โมง  
ข เหรอเออ วันนี้โทรตั้ง 2-  
3 ครั้ง แล้ว ไม่เห็นเจอ  
ซักทีเลย  
ก เอ้า! กูก็โทรหาเม็ง โทร  
เข้ามือ ถือก็ปิดเครื่อง  
บ้านก็ไม่มีคนรับ  
ข โทรไป เอ้ย!..วันไหน  
ก เมื่อวันก่อน  
ข เหรอ! แล้วกลับมาเมื่อ  
ไหร่ อ่ะ

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีครับ พ.ต. ยุทธการครับ  
(b) ข เอ้อ! ไหนง ๆ  
ก ไหนบอกไม่โทรไป  
ข เอ้ย! อธิบายมันให้ฟังหน่อยสิ  
เมื่อวานขั้นตอนการจัดหานะ  
ก อ้อ! เดี่ยวๆ นะ เค้าใหม่ซี  
อะไรนะ

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
(b) ข เอ้ย! ตู ไหนง ไหนง  
ก ว่าไง ?  
ข เอ้ย! เม็งไม่มาจริงๆ เหรอ  
ก อ้าว ! ไม่มาดิ!  
ข (หัวเราะ) โฉ่เอ๊ย! หลอกให้กูไป  
ก ไปไหน

ค้นเคยน้อย

ข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสี่ยงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ศรีครับ
- (b) ข ขอสายหมวก  
ปราโมทย์ครับ  
ก กำลังพูดสายครับ
- (d) ข ผม เสธฯ. จักรกฤษณ์  
นะ สะโหลรบกวนรี  
เปล่า นอนอยู่รีเปล่า?  
ก ผลอหลับ นิ่งหลับอยู่  
ข เหนือ! เห็นบอกว่า  
เย็นๆ นอน เอ้อ ทาน  
ข้าวรียังสะ ปกติทำยัง  
ไง ตอนเย็นเนี่ย ทาน  
ข้าวยังงั้นเนี่ย  
ก ตอนเย็นจะหุงข้าว  
ข อ้อ! ตอนเย็นทกับข้าว  
และหุงข้าวเหอ  
ก จะซื้อพวกอะไรมา  
ถึง//  
ข // อ้อ... เก็บใส่ตู้เย็นไว้  
ก แล้วก็มาประกอบเอง  
ข อ้อ! วันนี้ไม่กลับ  
จะเขิงเทรา เหอครับ  
เนี่ย  
ก บ่ายๆ ครับ  
ข กลับพุงนี้เหอ อ้อ!  
จะถามว่าลิงคโปรเนี่ย  
ช่วงนี้ อากาศเป็นไงสะ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสี่ยงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ศรีครับ
- (b) ข อ่า.. ไซ่ง.. พี่ไหนงนะ  
ก ครับพี่  
ข เอ้อ! เดี่ยวๆ พี่รบกวน  
อะไรหน่อย ถามทางไ้อ  
นั่นนะ วัดคอนหาวย  
มันอยู่บนครปฐมไซ่มะ...

ไม่ค้นเคยน้อย

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสี่ยงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ศรีครับ
- (b)/(d) ข เออ! บ้อมเหอ เอี่ยมีใคร  
อยู่บ้านบ้างเนี่ย  
ก ไม่มีเลยครับ  
ข ออกไปกันหมดแล้วเหอ  
กลับ เข้ามาก็โม่งละ  
ก ไม่ทราบเลยครับ  
ข เหอ! อยู่คนเดียวเหอ  
เออ! กินข้าวรียัง  
ก ทานแล้วครับ  
ข เหอ! เอี่ยมจะซื้อของไป  
ฝากเอา ป่าว  
ก เอาครับ  
ข (หัวเราะ) เอาอะไรดีวะ  
เอี่ยม ทำไม ทำไม อยาก  
ได้อะไรเอี่ยม แล้วหง่าไม  
อยู่เหอ  
ก ส่งออกไปซื้อของครับ  
ข อ้อ! นึกว่าจะปฏิเสธ เอา  
เหมือน กันเหอ  
ก ครับ  
ข ขอบเป็นพวกอะไรละ  
ก้วยเดี่ยว หรือว่าข้าว  
ก ครับอะไรก็ได้ครับ  
ข เออ! กำลังทำอะไรอยู่วะ  
เนี่ย  
ก กำลังรีดผ้าครับ  
ข ไกลเสริจยัง  
ก เหลืออีก 2 ตัวครับ  
ข เออ! เดี่ยวจะใช้ไปทำธุระ  
หน่อยนะ

ข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสี่ยงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ศรีครับ  
ข ครับสวัสดิ์ศรีครับ กองทุนรวม อ่า  
ผมจะสอบถามเรื่องกองทุนรวม  
นะครับของผมมันหมดอายุสะ  
ก ครับ กองอะไรครับ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสี่ยงกริ่งโทรศัพท์  
ก ผึ้งหวานรีสอริท สวัสดิ์ศรีค่า  
ข ครับ สวัสดิ์ศรีครับ คือ สนใจ อ่า รี  
สอริทนั้นะครับ อยากจะถามว่า  
อ่า.. รีสอริทที่คววใหญ่กับควว  
น้อย ลักษณะมันเป็นยังงั้นครับ



แบบสอบถามหมายเลข 05

คุ้นเคยมาก

ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลแม่หรือ ฮะ  
ก ใคร?
- (d) ข อ้าว! แล้ววันนี้ไม่ไปไหน  
หรือฮะ?  
ก ใคร?  
ข ตึก ฮะ  
ก อ้อหรือ! ไม่ค่อยได้ยิน  
ข วันนี้ไม่ได้ไปไหนหรือ ฮะ  
ก เปล่า จ๊ะ  
ข แล้วพอกอยู่รีเปล่า  
ก เปล่า จ๊ะ ไม่มี  
ข อ้าว! อยู่คนเดียว  
ก จ๊ะ  
ข แล้วไม่คิดจะไปเที่ยวไหน  
หรือ  
ก (หัวเราะ)  
ข ตกกลางแม่ไปเพชรบุรี รีเปล่า  
ฮะ

ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
ข ฮัลโหล  
ก ขา
- (b) ข ตู๋หรือ?  
ก ค่ะ  
ข อ้า.. ตกลงวันนี้กลับกี่โมง  
ก กลับเร็วค่ะ

ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หัวดีครับ
- (b) ข เฮีย เขม เอ้อ?  
ก ฮัลโหล  
ข เกษม เอ้อ?  
ก ครับ  
ข เฮีย! เป็นไงเรียบร้อยไม่ตก  
ลงเรื่องฝึก  
ก เอ้อ....  
ข จะเอารายละเอียดอะไร  
เรียบร้อยเปล่า

คุ้นเคยปานกลาง

ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะแผนกเตรียมการ  
ค่ะ
- (b) ข อ้า เจอ พอดีเลยน้องบ๊วย  
หรือจ๊ะ  
ก ค่ะหม่อว่าไงคะ?
- (d) ข บ๊วยไปเที่ยวสงกรานต์ที่ไหน  
ก ไปกับหม่อ( หัวเราะ)//  
ข //จริงรีเปล่า  
ก (หัวเราะ)  
ข นึกว่าจริงจะเอารถไปสูบลม  
ยาง  
ก (หัวเราะ) ต้องเอารถตี้มไป  
ข วันนี้กลับเร็วรีเปล่าฮะ  
ก ปกติละค่ะหม่อมีอะไรรีเปล่า  
คะ?

ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก กองคลังค่ะ
- (b) ข ครับ ขอสายน้องแหม่มครับ  
ก เตี่ยวะคะ  
ข ขอบคุณครับ  
(7 วินาที)
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข ฮัลโหล แหม่มหรือจ๊ะ  
ค ค้าา...  
ข กลับมาถึงที่ทำงานเมื่อไร  
ค กลับมาถึงซักประมาณบ่าย  
โมงนะฮะ เอ๊ะ บ่ายโมงถึง  
บ่ายโมงครึ่งประมาณนี้นะ  
ฮะ  
ข แก๊งค์ก็ไปหมดแล้ว  
ค หมดแล้วค่ะ

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก บก.การปกครองคณะ  
(b) ข ฮัลโหลจิดีเธอ!  
ก ค่ะ  
(d) ข จิดมีข่าวอะไรมั๊ย?  
ก ไม่มีค่ะ  
ข กลับมาก็ไม่งเนีย  
ก กลับมา 4 โมงค่ะ  
ข อ้อ! กลับถึงตรงเวลาเธอ  
ก ค่ะ  
ข แล้วไอ้ รินหรืออยู่ไม่งเนีย  
ก อยู่ค่ะ  
ข ไอ้สงกรานต์เค้าทำอะไรได้ที่  
วพม.นะ  
ก เค้าก็มีพิธีรดน้ำเนยๆ ที่ วันที่  
12 ของ วพม.อะ  
ข อ้อ! ก็ไม่ง

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก บก.ร.ร.เสนาณรงค์ ครับ  
(b) ข ครับขอสาย หน.วิเชียรครับ  
(6 วินาที)  
(a) ค หัวดีครับ ผม พ.ท. วิเชียร  
ครับ  
(b) ข ครับ หมอ มนต์ชัยครับ  
ค ครับมีอะไรครับ?  
ข เรื่องนั้นก้าวหน้ารียังปรับ  
ย้ายนะ  
ค อ้อ! ยกร่างคำสั่งไปแล้วครับ  
ข ก็วันแล้ว ฮะเนี่ย

ไม่คั่นเคย,ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก เมืองไทยประกันชีวิต สวัสดิ  
คะ  
ข ครับจะสอบถามเกี่ยวกับ  
เรื่องประกันรถยนต์ประเภท  
ที่ 3 หน่อย ครับ  
ก ครับผม  
ข ไม่ทราบ ตอนนี้ของเมือง  
ไทย ตอนนี คิด Rate ยังไง  
ครับ  
.....

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก เทวศน์ประกันภัย สวัสดิคะ  
ข ครับ จะโทรถามเกี่ยวกับ  
เรื่องประกันรถยนต์ประเภท  
3 นะ ครับ  
ก ค่ะ ...  
(0.4)  
ค สวัสดิคะ  
ข ครับ จะติดต่อประกันรถ  
ยนต์ประเภท 3 นะครับ ไม่  
ทราบรับรึเปล่าครับ.....

## แบบสอบถามหมายเลข 06

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b)/(c) ข สวัสดิ์ค่ะ พี่ อยู่ที่ไหนคะ  
ก หวัดดีน้อง
- (d) ข อยู่ที่ไหนคะ?  
ก อยู่ที่บ้านจ๊ะ  
ข เอ้า! (หัวเราะ) นึกว่าอยู่ที่  
ทำงานคะ  
ก เปล่าจ๊ะ มีอะไรเธอ  
น้อง?  
ข ปายนี้ตกลงเหมือนเดิมรี  
เปล่าคะ  
ก เหมือนเดิมจ๊ะ เหมือน  
เดิม

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b)/(c) ข สวัสดิ์ค่ะ พี่ เยาว์  
ก อ้อ!... อยู่ไหนละนะ
- (d) ข เอ๊ย! วะเราเรียนแล้ว เลย  
ไม่ได้ วะบ้าน รถมันติด  
มากเลยคะ พี่อยู่ไหนคะ  
ก เอ้อ... อยู่บ้าน  
ข พี่มาเอาของได้แล้ว เดี่ยว  
หนูจะไม่อยู่แล้วนะ  
ก อ้าว! เธอ เออ เดี่ยวให้  
น้องหนูไปเอา  
ข เร็วๆ นะ พี่ รออยู่นะคะ  
มาเดี๋ยวนี้เลยนะ

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ ขอเรียนสาย  
อาจารย์ประอรคะ  
ก สักครู่นะคะ  
ข ขอบคุณคะ  
( 7 วินาที )
- (a) ค สวัสดิ์ค่ะ ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ อาจารย์ประอร  
เธอคะ  
ค ค่ะ
- (d) ข อาจารย์ประอรกำลังทำ  
อะไรอยู่คะ  
ค จากที่ไหนคะนะ?  
ข ว่างรีเปล่าคะ อาจารย์  
ค ทำไมคะ?  
ข อยากจะคุยกับอาจารย์คะ  
ค ว่างนะว่างคะ แต่แป๊บหนึ่งได้  
มัยคะ คือ ยุ่งยุ่ง  
ข ไม่ได้คะคุณนาที่ตัวเองคะ  
ค จากไหนคะเนี่ย!  
ข จากโรงเรียนเสนารักษ์ค่ะ  
ค อ้อ! ได้ซี พี่ใหญ่รีเปล่า//  
ข //( หัวเราะ ) ไซแล้วคะ  
ค ค่ะ ค่ะ ว่าไงพี่  
ข เอ้อ.. ก็ ก็ เมื่อเช้านี้ฝากของ  
ข่าวยไปให้แล้วได้รับมัยคะ  
ค ค่ะ ตายเอามาให้แล้ว

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ พี่ ชาวเธอคะ  
ก ค่ะ ใครพูดคะ  
ข อจ.ใหญ่คะ  
ก อจ.ใหญ่เธอคะ อจ.พูดจาก  
ที่ไหนเธอคะ?  
(d) ข เป็นยังไง? จากโรงเรียน  
ก เข้าวันนี้เลยไม่ได้ไป  
ไหล่มั่นยกคะอจ.  
ข เธอ! ไหล่ซ้ายหรือไหล่ขวา  
ก ไหล่ขวา  
ข แล้วดีขึ้นไมีคะ  
ก ไปหาหมอมาวันนี้  
ข อ้อ! เธอ แล้วเค้าให้ยามา  
กินไมี  
ก ให้คะ

- ข เธอ โทรมาถามดูเป็นห่วง  
ถ้าไม่ไหวพุงนี้ก็หยุดอีกวัน  
ก็ได้นะ เดี่ยวจะแจ้งธุรการ..

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ มดเธอคะ  
ก ค่ะ  
ข คุณแม่อยู่ไมีคะ ค่า พี่ใหญ่  
ขอสายคะ  
ก ค่ะ  
( 5 วินาที )
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข อาจารย์เธอคะ  
ค จ๊ะ  
ข อาจิมกลับไป เมื่อไหร่คะ?

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ รบกวนขอสายคุณ  
อุบลรัตน์ค่ะ  
ก คุณอุบลรัตน์ใช่ไหมคะ  
ข ค่ะ ค่ะ ขอสายอุบลรัตน์  
( 7 วินาที )
- (a) ค ฮัลโหล (เปลี่ยนเสียง)
- (b) ก รัตน์เหรอคะ รัตน์ใหญ่เอง  
ข ว่าไง  
ก เป็นไงลูก  
ข อ้อ!  
ก ลูกเป็นไง  
ข ขอผ่อนผัน  
ก อ้อ! ตกกลางขอผ่อนผันนะ  
เออๆ นึกว่า.....

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ ขอสายพี่สุกัญญา  
ค่ะ  
ก ค่ะ
- (c) ข สวัสดิ์ค่ะ พี่เล็กใหญ่เองค่ะ  
ก สวัสดิ์ค่ะ
- (d) ข กำลังยุ่งอยู่หรือเปล่าคะ พี่  
เล็กกำลังยุ่งอยู่หรือเปล่าคะ  
ก อ้อ! ไม่ยุ่งเท่าไรค่ะ  
ข เป็นไงมั่ง สบายดีรีปาว  
ก เรื่องๆ แหละ เป็นไงสบายดี  
เหรอคะ  
ข สบายดีค่ะ  
ก มีอะไรให้รับใช้  
ข อ้อ! จะไปแจ้งข่าวดี แจก  
การ์ด สีชมพู

ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จักข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะ โอบะเรเตอร์รับ  
สายค่ะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ กรุณาต่อ 1586 ค่ะ  
( 0.3 )
- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะ
- (b) ข กิ่งเหรอคะ  
ก ค่ะ
- (d) ข กิ่ง เป็นไงหัวหน้าอยู่ไหมคะ  
ก อ้อ! ไม่อยู่ค่ะ  
ข อ้อ! เหรอคะ แล้วพี่ พี่ถ่าย  
เข้ามาบ้างมัย  
ก วันนี้ไม่ได้เข้ามาค่ะพี่  
ข เหรอคะ เป็นไงเค้าเอารูปพี่  
ไปให้พี่ดูรีปาว  
ก เอามาแล้วค่ะ

ข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะรับประชาสัมพันธ์  
ครับ
- ข สวัสดิ์ค่ะ จะเรียนถามเกี่ยวกับ  
กับการตรวจทางด้านนี้เร็ว  
นะค่ะ  
ก สักครู่ค่ะครับ
- ข ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ  
( 5 วินาที )
- (a) ค สวัสดิ์ค่ะรับ  
ข ค่ะ จะเรียนถามเกี่ยวกับ  
การมาตรวจวิจัยของนะค่ะ  
ค อ้อ.. วิจัยของตรวจพฤหัส  
ช่วง ป่าเย็นค่ะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะพี่เชอร์รี่เอนอร์ค่ะ  
ข สวัสดิ์ค่ะ จะสอบถามเกี่ยวกับ  
กับชัสตาเจนนะค่ะ  
ก เกี่ยวกับเรื่องอะไรนะค่ะ  
ข จะสั่งซื้อชัสตาเจนค่ะ  
ก ค่ะๆ
- ข ตอนนั้นมชัสตาเจนชอกโก  
แลต มารียังคะ ที่มันขาด  
ตลาดไว้ครั้งที่แล้วนะค่ะ

## แบบสอบถามหมายเลข 07

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข ฮัลโหลพ่อเธอครับ สะโหล  
ได้ยินไม่ครับ  
ก ได้ยิน  
ข ได้ยินไม่ครับ เป็นไงบ้างครับ  
พ่อ จะถามว่าอินเตอร์เน็ตใช้  
ได้ดี ป่าวครับ  
ก ยังไม่ค่อยได้ใช้ โทรจากที่  
ไหนอะ  
ข อ้อ! โทรจากโรงเรียนครับ  
ก อ้อ!  
ข ครั้นอินเตอร์เน็ตใช้ได้ดีป่าว  
ครับ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล  
ข สะโหล  
ก สะโหล สวัสดีค่า
- (b) ข สะโหลใครพูดกับพ่อครับ พูด  
ดังๆหน่อยลูก  
ก หมึง ค่า
- (d) ข หมึงเอ้อ! ทำอะไรอยู่คะ?  
ทำอะไรอยู่ค่า  
ค สะโหลพ่อเธอ (เปลี่ยน  
เสียง)  
ข เออ!  
ค อยู่ไหนอะ?  
ข อยู่ที่ทำงานนั่นแหละ  
ค อ้อ! ทำไม? มีอะไรเธอพ่อ  
ข ป่าว จะโทรมาบอกว่าเย็นนี้  
ไม่ต้องรอทานข้าวนะติดธุระ  
อะคงกลับเย็น  
ค อ้าว.....

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก จัดฟันคะ
- (b) ข ครับขอ ขอเรียนสายกับคุณ  
หมอรักษนี่ครับ  
ก ขอโทษคะไม่ทราบจากไหน  
คะ  
ข ครับบอกหมอ พัฒน์จะ  
พูดด้วยนะครับ  
ก คะ  
( 7 วินาที )
- (a) ค หัวดี ค่า
- (b) ข สะโหล ตา เอ้อ  
ค ค่า  
ข เออ! พี่หมึกพูด นะ  
ค รู้แล้วเออว่าไง?  
ข ลูกสาวเรา อะ คนโต อะ  
คางยื่น นะทำไงดีละ  
ค (หัวเราะ) เหมือนลูก  
ประคิษฐ์เลย เอามาให้ดู  
หน่อยละกัน

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีครับ แผนกเตรียมการ  
ร. เสนารักษ์ ครับ
- (b) ข ครับขอเรียนสาย พ.ต.หญิง  
จันทิมาครับ  
ก ครับเดี๋ยวยออสักครู่จะครับ  
( 9 วินาที )
- (a) ค หัวดีค่า
- (b) ข สะโหล บ๊วยเธอ  
ค คะ  
ข หมอพูดนะครับ  
ค คะ?  
ข หมอพูดครับ  
ค ไครนะคะ  
ข หมอพัฒนาพูดครับ ได้ยิน  
ป่าวครับ  
ค ได้ยินคะ  
ข อ้อ เมื่อก็พิมพ์เสร็จแล้ว  
เธอครับ  
ค คะ  
ข เธอจะพิมพ์อีกไม่ครับ  
ค ไม่อะคะ

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก เตรียมการเสนารักษ์ครับ
- (b) ข ครับ ขอเรียนสายพันเอก  
จรรยาครับ  
ก ครับ  
( 4 วินาที )
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข โหล พี่จรรยาเธอครับ หมอ  
พัฒน์พูดที่  
ค พี่พัฒน์เอ้อ  
ข ครับ เดี่ยวกลางวันกิน  
ข้าวที่ไหนพี่

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ศรีรับ กองทันตแพทย์  
      ครับ
- (b) ข ขอเรียนสายกับคุณหมอ  
      วิสุทธิ ครับ  
ก รอสักครู่จะครับ  
      ข ครับ  
      (12 วินาที)

- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข พี่วิสุทธิเหวอครับ ผมหมอ  
      พัฒนาพฤครับพี่  
      ค ว่าไงหมอ  
      ข ไม่ ไม่ทราบว่าจะมีคิวไปอีก  
      เมื่อไหร่ครับพี่พอทราบไหม  
      ครับ  
      ค ออ ยัง ยัง ยังไม่ได้จัดเลย  
      หมอยังไม่ได้จัดเหวอครับ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล รุรการโรงเรียนเสนา  
      รักษ์ครับ
- (b) ข รุรการเอ้อ หมอพัฒนาพฤ  
      นะ  
      ก ครับ  
      ข เอ้อ พันตรีวิโรจน์อยู่แถวนั้น  
      ไม่ สงสัยพันตรีวิโรจน์จัด  
      ห้องประชุมอยู่นะ เมื่อกี่โทร  
      ถามแล้ว  
      ก ครับ  
      ข บอกผมขอเรียนสายหน่อย  
      ด่วน หน่อยนะ  
      ก รอเดี๋ยวจะครับ  
      ข อ้า อ้า ขอบคุณมาก  
      (8 วินาที)
- (a) ค หัวดีศรีครับผมพันตรี  
      วิโรจน์ ครับ
- (b)/(c) ข หัวดีศรีครับพี่ รบกวน

ไม่คั่นเคยน้อย ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ศรี บริษัทโตโยต้าค่ะ  
      ข ครับผม โทรมาสอบถามข้อ  
      มูล รถยนต์ไหนจะครับ  
      ก ค่ะ  
      ข รถโตโยต้า เอสติน่า นะคะ  
      ก ค่ะ  
      ข ไม่ทราบว่ามี...ดูตัวอย่างได้  
      ที่ไหนครับ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
      ก ครับ  
      ข ครับ ขอเรียนสายคุณโสภี  
      พรรณครับ  
      ก วันนี้หยุดครับ ผมรับสาย  
      แทน  
      ข ครับคือ ผมโทรมาสอบถาม  
      เรื่องการอบรมอาชีพ  
      อิสระอะครับ  
      ก เชิญเลยครับ ๆ  
      ข ครับ คือไม่ทราบว่า ผมจะ  
      ไปติดต่อที่ศูนย์เทคโนโลยี  
      อาชีพ มติชนเนี่ย ไปยังไง  
      ครับ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
      ก สวัสดิ์ศรีรับจำสมชายรับสาย  
      ครับ  
      (b) ข เอ้อ หมอพัฒนาพฤคนะ ขอ  
      สายอาจารย์เสรี ครับ  
      ก ครับผมถือสายรอสักครู่ครับ  
      ( 5 วินาที)
- (a) ค สวัสดิ์ศรีครับ ผม พ.ท.เสรี  
      ครับ
- (b) ข เอ้อ พี่เสรีเหวอจะครับผม  
      เมื่อกี้มีนักเรียนมาปรึกษาพี่  
      นิดนะ ครับว่า..ว่า..ว่า บ้าน  
      เค้าอยู่ต่างจังหวัด เค้า  
      อยากกลับไปเลือก ส.ว.  
      ช่วงสงกรานต์นะ พี่ ครับก็  
      ใช้หลักฐานอะไรเพิ่มเติม  
      ρίเปล่าอะ

## แบบสอบถามหมายเลข 08

## คันทเคยมมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์คะ
- (b) ข เก่งอยู่ปาวค้ำ  
ก กำลั้งพูด  
ข เอ้า! ขึ้นเอง  
ก อ้าว! เหรอ
- (d) ข เออ แล้วแกไม่อยู่บ้าน  
ก อยู่นี่เิง  
ข ก้อ.. แล้วทำไมไม่เปิด  
โทรศัพท์ล่ะ  
ก ขึ้นอยู่บ้านเลยไม่ทันได้เปิด  
ข ทูเรศ แล้วไปก็ไม่บอกเลย  
ก ไปไหน  
ข ก้อ กลับบ้านก้อไม่บอก  
ก อ้อ ดิงต้ออง แกถามขึ้นแล้ว  
ว่า แกกลับบ้านรีเปล่า ขึ้น  
ก้อกลับบ้านเมื่อวานเิง

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b)/(d) ข พี่เอ้ออยู่ไหนแล้ว  
ก ฮะโหล ครับ  
ข ฮะโหล แล้วพี่เอ้ออยู่  
ไหนอะ  
ก อ้อ จะถึงรังสิตแล้วครับ  
ข ไปทำอะไรแถวนั้น  
ก อ้อ จะมา TOP รังสิตนะ  
ฮะ  
ข ทำไมไม่ต้องพูดเพราะยัง  
งั้น... (หัวเราะ)  
ก อะ นี่ใครฮะเนี่ย  
ข กุ้ง  
ก อ้อ ๆ ว่าทำไมใช้มือถือล่ะ  
ข เอ้า! นึกว่ารู้แล้ว แล้วก็  
ทำเสียงสุภาพมากเลย  
(หัวเราะ)//  
ก //อ้อ มีอะไรเหรอจ๊ะ

- ข จะถามว่าทำไมหายเงียบ  
ไปทั้งคู่เลย  
ก อ้อ ไม่ได้หาย ไม่ได้หาย

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข จออยู่ปาวค้ำ  
ก ฮะโหล  
ข จออยู่ปาวค้ำ  
ก อ้า  
ข จออะคะ ขอสายจุกะ กุ้งคะ  
ก กุ้งเอ้อ.. กุ้งอยู่ไหนเนี่ย!  
ข อยู่กรุงเทพฯ ค่ะ ยังไม่ได้  
กลับเลย อยู่กรุงเทพฯ ค่ะ พ่อ  
จุนอนรีเปล่า

- .....
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข ไอ้จ  
ค ว่าเิง  
(d) ข แกหายตุตไปเลย  
ค หายตุต (หัวเราะ) โคตร  
โทรมเลย  
ข (หัวเราะ) เหรอ ทำอะไรอยู่  
ค เข้าเเว  
ข เหรอ  
ค เออ  
ข แล้วอยู่ไหนเนี่ย อยู่ไหนอะ  
ค อยู่กรุงเทพฯ  
ข อ้าว! เหรอ  
ค อ้อ เนะ ฟังลงเเวรบายกลับ  
มา  
ข ไม่ได้หยุดเลยเหรอ  
ค ขึ้นก็ขึ้นควงเิง แล้วก้อหยุด  
ยาวเิง  
ข แล้วหยุดสงกรานต์จะไปไหน  
ค ไปเรณูนคร บ้านแฟน.....

## คันทเคยมกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b) ข แม่แอร์ เาเองกึ่งเอง ฮี้ ๆ ๆ ๆ  
ก แม่แตกอะไรอะ  
ข เห็นเบอร์แปลก ๆ นึกว่าใคร  
โทรมาละฮี้  
ก ทำอะไรอยู่  
ข อยู่ละฮี้ จะไปเดิน World  
Trade กับแอร์ตัวเล็กจะถาม  
ว่าจะเอาอะไรมัย? แล้วเเว  
อะไรอะ  
ก เเวรห้องสูติฯ

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b) ข ขอสายแก่คะ  
ก ไครนะคะ  
ข เก่ ค่ะ เก่  
ก เก่ เหรอคะ  
ข เก่ นิสาร์ตนั้นอะคะ  
ก อ้อ ใ้กุ้ง จำเสียงเกือบไม่ได้  
เนะ ทำไม่ชัดอะ  
ข เหรอ สัญญาณไม่ดีมั้ง  
ก เกือบตกเป็นภาษาอังกฤษ  
แล้วว๊วย  
(d) ข (หัวเราะ) เเวจริง ๆ เลย  
สบายดีปาว  
ก สบายดี แล้วตัวเองล่ะ  
ข สบายดี  
ก ตื่นมางานเเยอะ กุ้งเอ๊ย!  
ข จริงปะ ทำไม่ล่ะ  
ก หา...เค้าจะเข้า ISO ง่าย ( )  
ข ฮุ้ยหายไปแล้ว เสียงทำไม  
หายไป  
ก กุ้ง ตอนนี้อยู่ไหนเนี่ย  
ข อยู่กรุงเทพฯ วันนีหยุดไม่ได้  
เรียนเฮ้ย ๆ เดียวโทรมาใหม่

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล สวัสดีค่ะ
- (b)/(d) ข พี่เซอร์ กุ้งเอง แล้วไป  
เที่ยวมาเป็นยังไงบ้างละ  
ก ไม่ต้องมาถามหรอก  
ทำไมไม่ไปด้วย  
ข ก็เราหมดแรงแล้วนะซี  
ก กลับตี 3 แน่ะ  
ข อู๊ย ! ทำไมเที่ยวกันดีก..  
เหอ เนี่ยแล้วเย็นนี้จะ  
ไปไหนไม่มีเนี่ย ดินะที่โทร  
มาก่อน

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข กุ้งเอง  
ก คำ.....
- (d) ข อยู่ไหน เอ้อ !  
ก อยู่โคราช  
ข อ้าว ! ทำไม  
ก ยังไม่ ไม่ได้กลับกรุงเทพฯ  
กลับพุงนี้  
ข เหอ ๆ  
ก ไปถึงเย็น ๆ ทำไมเอ้อ !  
ข ป่าวหรอก โทรมาคุยเฉย ๆ  
ก นี้อยู่ไหนเนี่ย  
ข สบายดีหรือป่าว อยู่  
กรุงเทพฯ  
ก เหอ ไม่กลับปราคาจีน เอ๊ย  
กลับบ้าน  
ข มันหยุดวันเดียวงะ แล้ว  
พุงนี้นัดหมอ ฮะโหล... อ้าว  
นึกว่าหลุดไป อะ มันเป็น  
ตุ่มๆ ที่ตาก็เลยนัดทำ  
เลเซอร์...เอ้อ..เอ้อก็เลย  
กลับบ้านไม่ได้เลย  
ก เตียวโทรกับมาใหม่ นะ  
ข อ้อ ได้จ๊ะ ! หวัดดีจ๊ะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b)/(d) ข นังแอม๋ อูบาวีมากเลย  
แก พี่ลืบอกแกโชว์พุงให้  
เค้าดูรี  
ก เอ๊ย ! แล้วอยู่ไหนเนี่ย  
ข อ้อ ! อยู่กรุงเทพฯ พุงนี้  
นัดหมอไว้ ก็เลยไม่ได้  
กลับเลย !  
ก ทำอะไรวะ  
ข ทำตา ทำสวย ทำตาชั้น  
เดียว ไม่ใช่ ที่ชั้นเป็นตุ่ม  
ไงแกเห็นปะ ที่เปลือกตา  
นะ

- ก อ้อ เออ หมอที่ไหนวะ  
ข ก็โรงพยาบาล พระมงกุฎฯ  
เนี่ย แหละ  
ก เออ ขอให้โชคดี  
ข ไล้ป่า  
ก โทรมาเมื่อไรวะ  
ข จะไปรีปาวเย็นนี้..

ไม่คุ้นเคยไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ
- ข สวัสดีค่ะ ไม่ทราบว่าที่นี่มี  
รายการอะไรบ้างคะ  
ก จะทำอะไรบ้างคะ  
ข เกี่ยวกับโบหน้านะคะ  
ก โบหน้าเป็นอะไร  
ข คือมันจะเป็นตุ่ม ๆ ที่เปลือก  
ตา สามารถเอาออกได้  
ปาวคะ  
ก ได้ค่ะ อันนี้เอามาให้คุณ  
หมอดูได้เลยนะคะ ที่นี้จะ  
ทำเป็นเลเซอร์นะคะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ
- (b) ข สวัสดีค่ะ ไม่ทราบว่าที่ไหนคะ  
ก อนุสาวรีย์ คาเรนทีคะ  
ข เอ้อ อยากจะสอบถามว่ามี  
รถยนต์มือสองมั๊ยคะ  
ก มีคะ  
ข มีอะไหล่มีรถยนต์มือสองมั๊ย  
คะ  
ก ไม่มีคะ



## แบบสอบถามหมายเลข 09

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหลครับ
- (b)/(d) ข ครับ อยู่ไหนครับ?  
ก อ้อ กำลังจะลงทางด่วน  
ข ทางด่วนไหนจ๊ะ  
ก อยู่ไหนอะ  
ข ยังอยู่บ้านตายอยู่เลย  
ก ฮ้า  
ข บ้านตาย  
ก ฮ้าว! เหรอ  
ข ทำไม?  
ก แล้ว แล้ว จะไปซื้อถัง  
สังฆทานไป  
ข ฮ้าว ไปซื้อที่ไหน?  
ก ก็ Big C ใจ  
ข เหรอ จันคุณรอก่อนซี  
เดี๋ยวก็กลับแล้ว เป๊ป  
เดียว  
ก OK OK OK  
ข รอที่ไหน ที่คอนโดนะ  
ก OK จ๊ะ หวัดดีจ๊ะ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข เออ พี่นะ  
ก พี่น้อยอยู่ไหนอะ  
ข พี่อยู่บ้านน้องสาว  
ก อ้อ ผมขับรถอยู่เนี่ย  
ข เออ เออ เออ ไม่ เอาจัลดกัน  
แต่วันอาทิตย์ไม่ได้ไปไหน  
กันใช่ไหม  
ก วันอาทิตย์เหรอ คิดว่าไม่ไป  
ไหนมั้ง  
ข เหรอ เอ้อ แล้ววันอาทิตย์พี่  
จะเข้าไปก็คงไม่เกินเที่ยงนะ  
ก ครับ

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข อาซื่อเหรอจ๊ะ  
ก ฮัลโหล  
ข ฮาโหล: ได้ยินมั๊ยจ๊ะ?  
ก ได้ยินค่า::  
ข (หัวเราะ)//  
ก //เสียงใครหอน แจ้ว ๆ เนี่ย
- (d) ข ( หัวเราะ) เจ้ หวัดดี ว่าไง  
สบายดีเหรอ  
ก สบายดีจ๊ะ แล้วอีหนูล่ะ  
ข สบายดีค่ะ เจ้:  
ก เหรอ อู๊ย! เสียง//  
ข //ว้าว!  
ก เป็นไงมั้ง?  
ข เป็นไง?  
ก ไปอยู่ไหนละตอนนี้  
ข ช้างนอกจ๊ะ  
ก เหรอ  
ข คิดถึงเลยโทรมาหา  
ก ไม่เห็นเข้ามาเลย เข้ามา  
หน่อยซี

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล ขอสายอึ่งคะ  
ก กำลังพูดคะ  
(c) ข หวัดดี จ๊ะ  
ก ค่ะ  
ข ได้ยินรีเปล่า  
ก ได้ยิน  
(d) ข เสียงใครรู้ไม้?  
ก ฮะ หนอยรีเปล่า  
ข (หัวเราะ) ไม่ได้ไปไหนเหรอ  
ก อ้อ! วันนี้นั้นวันหยุด  
ข แล้วยัง ยังขายไอนั้นออซูรี  
เปล่า  
ก อ้อ! ไอนั้นนะเหรอ ไม่มั้ง....

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสายพี่ต่อมคะ  
ก ครับ  
(7 วินาที)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b)/(d) ข หวัดดีจ๊ะ ทำอะไรอยู่จ๊ะ  
ก อ้อ! หนอยเหรอ ดูหนัง  
อยู่จ๊ะ  
ข เหรอคะหม่นน่าอิจฉา  
เนาะ  
ก ว่าไงจ๊ะ มีอะไรรีปาว  
เนี่ย  
ข (หัวเราะ) เออ พี่ต่อม  
เรื่องงานของหนอยว่า  
ไหงคะ  
ก อ้อ เออ พี่กำลังจะโทร  
หาอยู่พอดี

คั้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล ปู่เหรอ  
ก ครับ
- (c) ข อยู่ไหนอะ  
ก ผมอยุ่นนทบุรี  
ข อ้าวแล้วจะกลับบ้านกี่โมง  
ก ก็ประมาณมีด ๆ  
ข เหรอ จันเดียวเจ๊วะไป แล้ว  
เอาจานไปคืนก็แล้วกัน  
ก ได้ แวะไปตอนนั้นก็ ได้ มดอยู่

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล เล็ก เอ้อ  
ก เออ
- (c) ข อ้าว อยู่ป่าว อยู่เอ้อ  
ก อ้า!  
ข นี่ ไปเจอเบอร์โทรศัพท์เธอ  
อะ เลยโทรมา  
ก อ้อ เหรอ!  
ข โทรศัพท์หน่อยเพิ่งดี ได้ยิน  
ปะ  
ก ได้ยิน  
ข เออ  
ก ทำไม  
ข ป่าวว่าจะโทรมาถามเธอ  
เรื่องรถนะ ว่าได้รียัง  
ข ฮัลโหล อะไรนะ  
ก รถนะ รถ ได้รียังที่น้อยไปดู  
ให้ อะมันราคาเหยียบ 2  
แสนทั้งนั้นเลยอะ  
ข ไม่ต้อง ไม่ต้อง

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ครับ เอนกผล ครับ
- (b) ข จ๊ะ ขอสายห่าคะ  
ก จากไหนครับ  
ข เพื่อนจ๊ะ  
ก หน่อยเหรอจ๊ะ  
ข จ๊ะ  
ก ว่าไงจ๊ะ  
(d) ข วันนี้ไม่หยุดเหรอ  
ก ไม่หยุดจ๊ะ  
ข อุตตายแล้วทำไมจะขยัน  
ปานนั้น  
ก ก็เค้าไม่หยุดกันแล้วชั้นจะ  
หยุดได้ไง  
ข (หัวเราะ) อภิลิทธิ เหรอ  
ก อ้า (หัวเราะ)  
ข อภิลิทธิ เดียวก็โดนไล่ออก  
ก (หัวเราะ) ว่าไงสงกรานต์  
ไปเที่ยวไหน  
ข กลับบ้าน ไปป่าว  
ก ว่าจะไปเที่ยวพืทยาอยู่  
ข อ้อหือ ไปแต่พืทยา พืทยา มี  
อะไรดี  
ก ไม่เคยเที่ยวตั้ง 2 ปีแล้ว  
ข หมั่นใส่ไปหาสาวละสิ  
ก บ้า ไม่มี  
ข ว่าจะชวนไปบ้านชะหน่อย..

ไม่คั้นเคย.ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายพีมาสิคะ  
ก กำลังพูดอยู่คะ  
ข พีมาสิ หน่อย นะ  
ก ค่า  
(d) ข จำได้มั๊ยคะ  
ก จำได้สิคะ โฮโฮ ไม่เคย  
โทรศัพท์มาเลยนะ  
ข ไม่ หน่อยหาเบอร์พีไม่เจอ  
ก คิดถึงมากเลยคะ  
ข จริงรีเปล่า  
ก คิดถึงทุกวันเลยคะ  
ข หวานอีกแล้ว  
ก (หัวเราะ)  
ข พี:  
ก ขา  
ข พี ยังตัดผ้าอูรีเปล่า  
ก ตัดอยู่คะ  
ข จริงรีเปล่า เดียวหน่อยจะหา  
ผ้าไปให้พีตัดไปงานเลี้ยงชัก  
2 ชุดนะ  
ก เอาเลยคะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก มุลินิธิเด็กพิการครับ
- (b) ข คะ สวัสดิ์คะ เอ้อ รมกวน  
สอบถามนิตนึ่งคะ เอ้อที่นั่น  
รับเลี้ยงอาหารเด็กพิการรี  
เปล่าคะ  
ก เอ้อ ปกติ เราจะไม่รับนะ  
อะ เพราะเด็กของเรามีไม่  
มาก และ เป็นเด็กเล็กค่อนข้าง  
ข้างเล็กนะอะ ซึ่งผู้ปกครอง  
เด็กจะจัดการกัน เองนะ  
ครับ

## แบบสอบถามหมายเลข 10

## คืนเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข ขอสายแม่ครับ  
ก แม่ (เรียกแม่มารับสาย)...  
( 5 วินาที )
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข พี่เจ็บบ!  
ค สะโหล  
ข พี่เจ็บบ เอ้อ น้องนะ.  
ค ว่าไงจ๊ะ  
ข พี่เจ็บบ ฟุ้งนี่อะนะ พี่เจ็บบ  
เอาครีมแล้วฝาก พี่เล็กมา  
ได้ปะ  
ก ก็ไม่ง?  
ข ช่วงเย็นนะ ประมาณ 5-6  
โมง แล้วก็ฝากขอซื้อ  
B.P.O. ไบนิ่ง ด้วยนะ เผื่อ  
ว่าได้เลยแล้วก็จะ พาไป  
ตรวจเลยไง  
ก ได้  
ข ขอขอบคุณมากนะคำหวัดดีจ๊ะ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข พี่อู๋ เอ้อจ๊ะ.  
ก ครับ  
ข น้องนะ  
ก อ้าว! ว่าไง?  
ข พี่อู๋ งานน้องอะ ไปตั้งแต่วันที่  
11 เลยนะ  
ก หา!  
ข ไปตั้งแต่วันที่ 11 เลยจ๊ะ  
ก 11 เอ้อ!

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข ขอสายอาแพรวครับ  
( 12 วินาที )
- (a) ค สะโหล
- (b) ข คนสวยค่า สะโหล  
ค ว่าไงจ๊ะ?  
(d) ข อยู่มวกเหล็ก เอ้อ!  
ค กลับมาแล้วจ้า  
ข เอ้า! เมื่อกี้โทรไปที่บ้าน  
น้องหูน บอกว่าไป  
มวกเหล็ก  
ค อ้อ! กลับมาแล้ว มาส่ง  
เพื่อนนิด  
ข อ้อ! อยู่ในกรุงเทพฯ แล้ว  
เอ้อ  
ค น้องอยู่ไหนอะ?  
ข อยู่บ้าน!  
ค อ้อ! เหมอ.  
ข จ้า พี่แพรวที่ ที่บ้านมีได้นี้  
ปะดูเซฟปะ  
ค มี  
ข ฝากของหน่อยซีได้ปะ  
ค ได้  
ข O.K. แค่นี้แหละโทรมารบ  
กวนหน่อย  
ค ไม่เป็นไรจ้า  
ข จ้า ขอขอบคุณค่า ฟุ้งนี้เข้า  
ไปนะ  
ค ค่า  
ข จ้า หวัดดีค่า

## คืนเคยมานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข แมวเหมอ  
ก ค่า  
ข น้องน้ำ  
ก ค่า  
(d) ข หาลูกค้าอยู่ปาวเนี่ย  
ก ไซ้จ๊ะ.  
ข เหมอ เทียวอยู่เอ้อ!  
ก ค่า  
ข โทรมาหาจะถามว่าไปถึง  
ไหนแล้ว หาลูกค้าได้ยัง  
ก อ้อ! ยังเลย

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข พี่หนุ่มเหมอค่า พี่  
ก จ้า::
- (d) ข พี่หนุ่มแข่งบอลอยู่ปะคะ  
เนี่ย  
ก ปาว  
ข เหมอ ไปเชียร์เค้าเอ้อ  
ก หา!  
ข เชียร์เค้าเอ้อ  
ก ไม่ เดี่ยวค่านัดตอน 3 โมง  
4 โมงอะ  
ข เหมอ เห็นน้องโทรไปที่บ้าน  
ไม่มีคนอยู่ แล้วพี่เล็กอยู่กับ  
พี่ปะ เนี่ยะ  
ก ปาว  
ข ไม่เป็นไร เดี่ยวคีนี่น้อง  
ค่อยโทรหาพี่เล็กใหม่

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก โหล
- (b) ข ขอสายพี่แพรวค่า:  
ก ยังไม่กลับค่า:  
ข น้องนุ่นเธอค่า:  
ก ค่ะ
- (d) ข อาแพรวไปไหนเธอคะ  
ก อาแพรวไปรับน้ำที่มวกเหล็ก  
ค่า  
ข อ้อ! อาแพรวไปมวกเหล็ก  
เธอ จนน่าน้องฝากบอก  
คุณแม่ด้วยนะคะว่า พงุ่น  
น่าน้องจะไปหา  
ก ค่ะ  
ข เอ๊ะ! ไม่เป็นไรเดี๋ยวโทรเข้า  
มือถือก็ได้ ขอขอบคุณนะค่า

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สะโหล:  
ก ใคร?  
ข สะโหล พี่ทะเลล่าเธอค่า  
น้องนะ  
ก ค่า  
ข หัวดีดีพี่  
ก ค่าว่าไง  
ข พี่เลิกกลับมารี้อย่าง  
ก ยัง  
ข กลับวันไหนอะ  
ก กลับพงุ่นนี่  
ข ขอขอบคุณมากนะ แล้วเดี๋ยว  
เจอกัน  
ก ค่า  
ข จ้า หัวดีดีจ้า

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b)/(d) ข พี่ฝนเธอ ทำอะไรอยู่จ๊ะ  
ก อ้อ! ไม่ทำอะไรหรอก  
ข ชายของอยู่ เธอ พี่ฝน พี่  
แมวมมา ที่บ้านปะ  
ก วันนี้ไม่เห็นมาเลย  
ข ไม่เป็นไร วันนี้โทรเข้ามา  
ถือไม่ได้ดิอะ  
ก อ้อ! ที่บ้านมั้ง อยู่บ้าน  
มั้ง  
ข โทรไปแล้ว ไม่อยู่ ไม่เป็น  
ไรนะ ขอขอบคุณมากค่า  
หัวดีดีค่ะ

ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่า  
ข สวัสดิ์ค่า คือจะสอบถามนิด  
นึงนะคะ มีบัตรการ์ดของ  
เอไอเอ ไม่ทราบรักษาที่นี่ได้  
รีปาวค่า

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สวัสดิ์คะ ร้านชาติชาญไช  
มัยคะ?  
ก ค่ะ สวัสดิ์คะ ร้านชาติชาญ  
มิด ดั่งสตูดิโอคะ  
ข ถามนิดนึงนะคะว่า ถ้าเกิด  
ว่าไปถ่ายเป็นครอบครัวเนี่ย  
ไม่ทราบ ราคาเท่าไรคะ  
ก อ้อ! มีหลาย Package ค่ะ  
คุณพี่ขา

## แบบสอบถามหมายเลข 11

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สะโหล พี่พรเหวอคะ  
ก ค่ะ
- (d) ข อ้อ ! ผนตักปาวคะพี่  
ก ไม่ตัก  
ข ไม่ตัก เอ้อ มีใครเก็บผ้าให้  
อรปะ  
ก เก็บแล้ว  
ข เก็บแล้วเหวอคะ  
ก อ้อ  
ข ไม่มีอะไรตากข้างหลังบ้าน  
แล้วเหวอคะ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หวัดดี ค่า
- (b) ข สะโหล หมึงเอ้อ ไม่ได้ยิน  
เลย  
ก มีอะไร
- (d) ข อ้อ อ้อ พุดให้มันเพราะ ๆ  
หน่อยได้มัยค่า  
ก คำมีอะไรคะ ทำไม  
ข ทือ ก็เนี้ยงัย เบื่อ วันนี้ไป  
ไหนรี ปาว วันนี้จะไปไหนรี  
ปาว เลิกก็ไมง เป็นเวรมัย  
ก ไม่ไปอะ เวร  
ข เป็นเวรเอ้อ โหตุตส่าห้จะ  
ชวนไป เดินห้างชะหน่อย

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สะโหล  
ก เออ
- (d) ข อยู่ไหนเนี่ย  
ก อ้อย ทำไมต้องยกหูด้วย  
ทำไมต้องกด Speak  
phone  
ข สะโหล ฮือ  
ก ( ) สักครู่คะ พอดีสาย  
เข้า สักครู่คะ  
ข ค่า...(รอ 6 วินาที)  
ก สะโหล  
ข เรียบร้อยแล้วเอ้อ  
ก เอออ ว่ามามีอะไร  
ข หาที่เลิกยังไม่มาเหวอจ๊ะ  
ก ยัง ไหนเนี่ย  
ข ออฟฟิต  
ก ออฟฟิตที่ไหน  
ข ออฟฟิตข้างบนนี้ไง ชั้น  
17  
ก อยู่บนหัวชั้นเนี่ย ว่าจั้น  
เหอะ  
ข (หัวเราะ) แคนี่ก่อนนะ  
เดี๋ยว โทรมาใหม่  
ก อะไรวะ

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก โหล
- (b) ข สวัสดีค่า คุณนรินทร์นะค่า  
ก ครับ
- (d) ข วันพุงนี่เป็นเวรรีปาวคะ  
มาทำงานรีปาว  
ก ไม่เป็นครับ ไม่มาทำงาน  
ครับ  
ข ไม่เป็นเหวอ ้วยพุงนี่ก็  
ว่างสิ  
ก ว่าง อยู่บ้านครับ  
ข เหวออะ แล้วจะเลี้ยงหนัง  
เรารีปาว  
ก ไม่เลี้ยงครับ เลี้ยงข้าว  
แทนได้ มัย  
ข ไม่เอา เราจะดูหนัง  
ก หนังก็เธอเลี้ยงหนัง ก็เอา  
เลี้ยงข้าวด้วย  
ข โอ.เค. โอ.เค. พุงนี่เจอ  
กันนะ  
ก ครับ ดี ครับ ฮี ๆ

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหลครับ
- (b) ข สะโหล คุณอำนวยการ  
ขอ Order ค่ะ  
ก Order 836083925001  
ครับ  
ข อุปกรณ์ค่ะ  
ก ( )  
ข ( ) นะคะ ภายในคะ  
อะไหล่ ภายในต่อรียังอะ  
ระยะสาย....

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดิ์ศรีรับ ฮะไหล  
 ข ฮะไหล  
 ก หัวดีศรีศรีรับ
- (b) ข ค่ะ พี่จูนนะคะ  
 ก ไข่ศรีรับ
- (d) ข วันนี้เป็นเวรรีปาวคะ  
 ก เปล่าครับวันนี้...  
 ข นัดใครไว้รีปาว  
 ก เปล่าครับ ว่างครับ  
 ข ว่างเอ้อ โอเค เตียวตอน  
 เย็นเจอกันนะหน้าลิปท์ 5  
 โมงนะ  
 ก หัวดีศรีศรีรับ  
 ข หัวดีศรีจะ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดิ์ศรีจะ
- (b) ข สวัสดิ์ศรีคะ ขอสายคุณยุวดี  
 ค่ะ  
 ก พุดอยู่ค่า
- (d) ข ทำอะไรอยู่คะ ยุ่งมัยคะคุณ  
 ยุวดีไม่ค่อยยุ่งเท่าไร  
 ข เย็นนี้ว่างมัยคะ  
 ก ว่างคะ  
 ข จะนัดชวนไปโยนโบว์ลิ่งคะ  
 (หัวเราะ)  
 ก ที่ไหน ๆ  
 ข เมเจอร์คะ เมเจอร์  
 ก เอ้อ  
 ข ฮะไหล  
 ก ได้ ได้เลย ได้เลย ไม่ติดเลย  
 Cancel นัดให้หมดเลย  
 ข แล้วออกเวรก็ไม่ง เฮ้ย วันนี้  
 มีเวรมัยเนี่ย  
 ก ออกเวรเลยเหวอ ไม่ใช่  
 พยาบาลนะคะพี่  
 ข แล้วเดี๋ยวเจอกันนะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลไหล
- (b) ข สวัสดิ์ศรีค่า ขอสายคุณสุนทร  
 ค่ะ  
 ก กำลังพุดสายครับ  
 ข คุณสุนทรนะคะ ดิฉันยาว-  
 มาลยนะคะ จะมาตาม รี  
 พอร์ทขอทเคิลียร์ค่ะ ไม่  
 ทราบว่าเสร็จรียัง  
 ก อ้อ ตอนนั้น ขอทเคิลียร์  
 เสร็จแล้วนะครับ เหลือแต่  
 Adjust ตัวเลขขอยูนะฮะ  
 ข ถ้าใจเสร็จแล้วช่วย Mail  
 มาให้ได้มัยฮะ  
 ก ได้ครับ  
 ข โอ.เค. ขอบคุณค่า หัวดี  
 ค่ะ

ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮะไหล
- (b) ข ค่ะ ขอสายลูกค้าคะ  
 ก ครับ  
 ( 9 วินาที )
- (a) ค สวัสดิ์ศรีศรีรับ
- (b) ข ฮะไหลสวัสดิ์ศรีค่า ดิฉันโทร  
 จากเทลคอมเอ เขียนะ  
 ค่า ค่าคุณชื่ออะไรค่า  
 ค น.ต. อภิรัตน์ศรีรับ  
 ข ค่ะ หมายเลขที่ติดตั้งให้  
 คุณนะ คะ คือ 991 นะ  
 คะ โทษนะคะ  
 994 1972 นะคะ ตอนนี  
 ทางคุณได้เตรียมสาย  
 ภายในไว้เองเรียบร้อยแล้ว  
 แล้วนะคะ .....

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลไหล
- (b) ข ฮะไหล สวัสดิ์ศรีคะ จากเทล  
 คอม เอเขียนะคะ  
 ก ค่า  
 ข ดิฉันพุดสายอยู่กับคุณ  
 อะไรคะ  
 ก ศศิณาคะ  
 ข คุณศศิณาคะคะ  
 ก ค่ะ  
 ข หมายเลขที่ติดตั้งให้ฮะฮะ  
 คือ 991 6841 คุณเป็นเจ้าของ  
 ของเบอร์รีปาวคะ

## แบบสอบถามหมายเลข 12

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายขวัญน้อย ค่ะ  
ก อ้าวตัวเอง เอ้อ อยู่ไหน  
ข ห่า!  
ก อยู่ไหน?  
ข ไม่บอก  
ก ทำอะไรอยู่ มีอะไร มีอะไร  
ข โทรศัพท์ ฮะ ฮะ ฮะ  
(หัวเราะ)  
ก ใบบ้า ทำไม!  
ข เบื่อวะ เบื่อคนร่วมงาน เลย  
โทรมาคุยให้หายเบื่อ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่า:  
ก ฮะโหล  
ข ฮะโหล ได้ยินไหม พี่จะถาม  
เรื่องพาร์ทเมนต์ถูกใจ เค้า  
ปาว  
ก ก็ยังไม่รู้เลย อะ ก็มันบอกไม่  
ถูก มันชอบ แบบที่อยู่อย่าง  
เจ๊ย เออ ก็ดูคอนโด ให้อยู่  
แถวอ่อนนุช อะ ให้พี่เค้าไปดู  
ให้ 1500  
ข เหมอทำไมวะเค้าชอบ ห้อง  
นอกๆ เอ้อ  
ก เออ ไม่เข้าใจเหมือนกัน  
ข เออ  
ก ที่อ่อนนุชไง ( ) นะเค้าเช่า  
ของ คุณ สงวนศักดิ์นะ  
ข เออ  
ก เดือนละ 1500  
ข อ้อ  
ก นี้อ่าจะไปดูของคุณสงวน  
ศักดิ์นะที่เค้าอยู่เป็นโซน...

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b) ข ฮะโหล หัวดีค่า ขอสาย ยี  
ค่า  
ก เออพูดอยู่ว่าไง
- (d) ข เป็นไง  
ก ทำอะไรอยู่ ทำอะไรอยู่  
ข อยู่บ้าน เอี้ย ไม่ใช่ อยู่  
ออฟฟิศ  
ก อ้อ! โคตรมั่ว เลย  
ข (หัวเราะ) แล้ว.....เป็นไง  
อยู่ไหนตอนนี้ อยู่ไหน?  
ก แล้วโทรมาที่ไหนที่หญิงนี่!  
ข อ้อ! ลืมตัว ลืมตัวอยู่ที่  
ออฟฟิศนะ งานเยอะปะ  
ก เรื่อยๆ  
ข สงกรานต์ไปเที่ยวไหนวะ

- ก เออ ไม่รู้เลยว่าจะไปไหน  
ข โห่ นึกว่ามีอะไรเพื่อนจะ  
ชวนไป เที่ยว ไม่มีเลย

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮาโหล หัวดีจ้า  
ก ฮาโหล วางสายทำไม  
ข ไม่ได้วางสาย ไม่ได้วาง  
สายมั่ว สายไว้ ได้ยินปะ  
ก พอดีได้ยินค่ะ  
(d) ข ได้ยินนะ วันนี้เป็นเวอร์รี่ปาว  
ก เป็นคะเป็นทูนึ่ง ไม่เป็น  
คะ ไม่เป็นคะ  
ข อ้าว วันนี้ไม่เป็นเอ้อ  
ก ไม่เป็นคะ  
ข อ้อ! วันนี้ก็กลับบ้านเร็วซี  
ก (0.3) .คะ ไม่ค่อยได้ยินค่า  
ข จะชวนไปเป็นเพื่อนหน่อย

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮาโหล
- (b) ข ฮัลโหล::  
ก มาไมคะ  
(d) ข อยู่ไหนเนี่ย?  
ก อยู่บ้าน ดิ!  
ข มาทำไม อะ  
ก (0.3) !ใคร เนี่ย (0.5)  
ข ห่า!...ตัว  
ก ตัวว่า ใจคะ  
ข ปาว ชั้น เอ๊ะทำไมไม่มา  
เหมอ วะ  
ก ทำไม ตัว ทำไมจะทำไม  
ข ปาว เห็นหายไป เลยโทร  
มา check ดู

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่า
- (b) ข สวัสดิ์ ค่ะ ขอสายพี เก ค่ะ  
ก กำลังพูดอยู่ ค่า
- (c) ข เป็นไงคะรับสายได้เยอะรี  
ยังคะ รับสายเยอะรีป่าว  
ก วันนั้รับสายไม่เยอะเลยคะ  
ข เหรอ  
ก เหรอ เสียงมัน ขาดๆ หายๆ  
ข เดี่ยวนะ ( . ) อะ ได้ยินไม  
คะ  
ก อ้อ! ได้ยินแล้ว  
ข โอ เค แล้วเป็นไง คะ จะ  
กลับ บ้าน รี ป่าว  
ก วันนั้เหรอ คะ รีว่า ช่วงไหน  
ข ช่วงสงกรานต์ นะ  
ก กลับ จัะ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่า ขอสายพีรุ่งฤดี  
ค่า  
ก สะโหล  
ข สะโหล ค่า สะโหล สะโหล  
ได้ยิน ค่า ขอสายพีรุ่งฤดี  
ค่า  
( 10 วินาที )  
(a) ค โหล  
(b) ข สะโหล สะโหล พี เบ๊ท  
ค ทำไม  
ข เนี่ยที่ว่าให้ถามเรื่องเวร  
อาทิตย์ เค้ามาทำที่ไหน  
ค เหรอ  
ข อาทิตย์นี้เค้าหยุดกัน  
ค หมดเลยเหรอ  
ข ไม่รู้เรื่องเลยใช่ไม มาอยู่  
ไม  
ค เสาร์ อาทิตย์ เนี่ย นะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก โหล
- (b) ข ฮาโหล ฮาโหล ป้า เอะอะ  
ป้าว คิด ถึงไม่เข้ามาคุย  
ก โหล  
ข ฮาโหล  
ก ครับ  
ข กบ เอ้อ  
ก ( . ) ใช่ครับ สะโหล  
ข ยังไงวันนี้ทำไมไม่ไปทำงาน  
ก ( . 3 ) โหล ใคร หรือเป็น  
เพื่อน...ใคร อะเนี่ย  
ข เอาเหอะ  
ก หยุด วันหยุดผม  
ข วันหยุดเหรอ  
ก ใช่แล้วครับ  
ข อ้อ! หยุดแบบหล้อมวัน  
หยุด เอ้อ  
ก ไม่ใช่ผมหยุดวันอาทิตย์  
จันทร์ แต่ปกติวันจันทร์ผม  
ไม่ได้หยุด เหรอ แต่วันนี้  
เดี่ยวทำไม  
ข ทำไมอะ ทำไมต้องทำไม  
ด้วย

- ก อัดตมมา ( . ) เอ๊ะ พีดี  
ใช่ป่าว  
ข จำได้แล้วเหรอ  
ก แหมนี่กตั้งนาน มีอะไรครับ  
พี  
ข พุ่งนี้เข้ามาหาพีหน่อยสิ  
ไม่คั่นเคยน้อย ไม่รู้จัก

ข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหลครับ  
(b) ข ขอสายลูกค้าคะ  
( 0.5 )

- (a) ข หัวดีค่า  
ค สะโหล ว่าไง คะ  
(b) ข จาก เทลคอมเอเชียนะค่า  
ค ค่ะ ค่ะ  
ข ดิฉันพูดสายอยู่กับคุณ  
อะไรคะ  
ค ธนาภรณ์ ค่ะ  
ข คุณ อาภรณ์เหรอคะ  
ค ธนาภรณ์ ค่ะ  
ข คุณธนาภรณ์นะคะ เป็น  
อะไร กับคุณเมธีรัตน์ คะ  
ค เป็น พี่สาวคะ  
ข หมายเลขที่ติดตั้งให้ นะคะ  
คือ 9783129 นะคะ....

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล  
(b) ข สวัสดิ์ค่ะ สายคุณอุดมศักดิ์  
คะ  
ก สะโหล ไม่มีคะ โซนิกไรน์  
คะ ที่นี้ โซนิกไรน์คะ ไม่ใช่  
ที่บางเขนคะ  
ข อ้อ จั้ จั้ ขอโทษคะ ขอ  
โทษ คะ ขอโทษคะ

ข้อมูลที่ 11

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หัวดีค่า  
(b) ข ขอสายคุณอุดมศักดิ์ค่า  
ก โทรจากไหนคะ  
ข ปิดงานติดตั้งคะ  
( 5 วินาที )  
(a) ค ครับ  
(b) ข สวัสดิ์ค่ะ คุณอุดมศักดิ์นะ  
คะ  
ค ครับ  
ข ค่ะ จากปิดงานติดตั้งนะคะ  
ค ครับ  
ข คือว่า จะสอบถามเกี่ยวกับ  
เลขหมาย 9417595 นะคะ  
ที่เป็นของบางเขต 05 ที่  
ทางโซนิกไรน์ไปตั้ง.....



## แบบสอบถามหมายเลขที่ 13

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก โหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่า (หัวเราะ)//  
ก //คุณ เขียว คุณเขียว มีอะไรดี
- (b) ข เป็นไงคะคุณที่เที่ยวเสม็ด  
มารี ปาว  
ก ไปก็ ไปรีบไปรีบกลับ ใจไม่สนุกเลย  
ข ทำไมอะ  
ก แต่สวยมากนะดี  
ข เสม็ดเหวอ  
ก อือ อยู่ที่หาด หาดหนึ่งนอน...ดิน...มีต้นไม้พุ่มๆ มีหอยห้อย ลงมา อู๋...  
ข หอย ห้อย... (หัวเราะ) หอยอะไร  
ก หอยห้อย  
ข หอยห้อย มีฝรั่งนอนแก้ผ้า เต็มไปหมดเลย  
ก เหวอ อือ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b) ข ฮะโหล สวัสดิ์ค่า  
ก คะสวัสดิ์ คะ  
ข สร้อยเหวอค่า  
ก คะ  
ข สงกรานต์กลับบ้านปาว  
ก ไม่กลับบ้านหอก ชี้เกี่ยจ  
ข เหวอ  
ก เออ  
ข อุตส่าห์ว่าจะกลับซะหน่อย จะได้กลับด้วย  
ก กลับไปเหอะ ชี้เกี่ยจกลับ  
ข แล้ววันนี้จะกลับมาปาว

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่า  
(b) ข สวัสดิ์ค่า ขอสายคุณกาญจนาคะ  
ก คะ  
ข เต้าะ เอ้อ เต้าะ  
ก คะ  
(d) ข เป็นไงมั่ง ฮะโหล  
ก ฮะโหล  
ข ฮะโหล ได้ยินไม้  
ก ได้ยิน ได้ยิน  
ข เออ  
ก ใครเนี่ยนะ  
ข ชั้นเอง  
ก ว่าไง  
ข หะ เป็นไง จะกลับบ้านปะ  
ก กลับ  
ข กลับ เอ้อ กลับเมื่อไหร่  
ก กลับ วันที่ 12  
ข 12 พักผ่อนได้ด้วยเอ้อ

## ข้อมูลที่ 4

- ก ลาพักร้อน  
ข ก็วัน  
ก วันเดียวเองจะพอเอ้อ  
ข หะ  
ก พอเอ้อ  
ข อะไรนะ

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล ไอเอฟซีคะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่า ยูวดีเหวอค่า  
ก อืม  
ข นี่พี่เขวอเนะจ๊ะ  
ก อะไรนะ?  
ข พี่เขวอเนะ จ๊ะ  
ก เออ ว่าไง ว่าไง มีอะไร  
(d) ข วันนี้เป็นเวรรีปาวคะน้อง  
ก ชั้นเหวอ ใคร หรือไร  
ข ฮะ ก็นี่กว่าไม่เป็นเวร จะได้ออกพร้อมกัน เพราะวันนี้ไม่ได้ เป็นเวร  
ก พอเลิกงานก็รีบไปเชียวเนาะ  
ข เดี่ยวจะหาว่าไม่เรียก  
ก 5 โมงเป๊ะเลยสิทำทาง (หัวเราะ)  
ข แค่นั้นนะแค่นั้น

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก แม็ค วสา รับสายคะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่า:  
ก ฮะโหล
- (c) ข สวัสดิ์ คะ พี่วสา  
ก ค่า::
- (d) ข ที่นั่นร้อนไม้คะพี่?  
ก ร้อนแต่ที่ที่นั่งตรงแอร์เลย ค่อยยังชั่ว  
ข อือฮือ! ที่นั่นร้อนมากเลย แอร์ก็เสีย  
ก เหวอจ๊ะ! ไชคร้ายจังน้อง  
ข เออ! พี่เรื่องพี่ต่อมไปถึงไหน แล้วอะ

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล่ได้รับสายค่า
- (b)/(c) ข สะโหล่สวัสดี จ้า:  
ก อู๋ตาย!
- (d) ข (หัวเราะ) ทำอะไรอยู่:  
ก อ้อ! เคลียร์บัญชีอยู่  
ว่าไง มี อะไรป่าว  
ข อยากคุณก็เลยโทรมา  
หาได้ปะ!  
ก ได้..แต่ยาวนานนะ  
พอดีงานยุ่งมากเลย  
ข โอเค จะถามว่าถ้าเรา  
ทำบัญชี รายรับประจำ  
ประจำปี.....

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก รุรการ นะ วะ รับสายคะ
- (b) ข สวัสดีคะ อรหออ เตี่ยวนะ  
(.)  
ก โหล  
ข สะโหล่  
ก ค่า ว่าง  
ข อรจะขอถามเบอร์ของพี่  
หญิงหน่อย อะ เชื้อ..  
เบอร์มือถือจ๊ะ  
ก รอเตี่ยวนะ หากอน รีบ  
ป่าว!  
ข ไม่มีหรอก รอได้

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล่
- (b) ข สวัสดีค่า ขอสายพีโก้  
ค่า  
ก ค่ะ (รอสาย)  
(0.8)
- (a) ค สะโหล่  
(b) ข สวัสดีค่า พีโก้  
ค (.) ครับ  
(d) ข พีโก้เป็นไงบ้าง?  
ค ก็เรื่อยๆ ครับ ใครเนี่ย?  
(0.3)  
ข ใคร? อ้อ..เราก็เจอกันเป็น  
อยู่ ประจำเห็นหน้ากันทุก  
วันเลยนะ  
ค (0.3) เยาร์หรือ?  
ข อี อี อี จำได้แล้วสิ แล้ว  
เสาร์อาทิตย์ที่ผ่านมา ไป  
เที่ยวไหน บ้างจ๊ะ  
ค อยู่บ้าน.....  
ข เหรอ  
ค ว่างจ๊ะ  
ข ไม่มีอะไร โทรมาคุย

ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล่ค่า
- (b) ข สวัสดีค่า โทรจากปิดงาน  
นะค่า จะเปลี่ยน ซีเรียล  
นมเบอร์ ให้ ช่างค่า  
(0.5)
- (a) ค สะโหล่  
(b) ข สวัสดีค่าจากปิดงาน นะ  
ค่า  
ค ครับ  
ข จะขอเปลี่ยน ซีเรียลนม  
เบอร์ให้ ช่างค่า สะโหล่ค่า  
ค ครับ  
ข เบอร์นะค่า 8118738 ค่า

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่ะ
- (b) ข โทรจากแผนกปิดงานนะ  
คะ ขอ เปลี่ยน ซีเรียล  
ช่างคะ  
ก ค่า ว่างคะ  
ข ค่ะ หมายเลขนะค่า  
ก ค่ะ  
ข 903  
ก 903  
ข 6981  
ก 6981  
ข ตัวที่ถูกต้องนะคะ TP 00  
ก P เหรอคะ  
ข ค่ะ ที่ ไทยแลนด์ พี พิล  
ก อ้อ TP  
ข TP ค่ะ  
ก TP นะคะ  
ข TP ค่ะ  
ก P เอ้อคะ

## แบบสอบถามหมายเลข 14

## คืนเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่ะ
- (b) ข ค่ะ สวัสดิ์ค่ะขอสายโยธิน  
ก ลักคุ่นะคะ  
(0.4)
- (a) ค ฮะโหล ครับ
- (b) ข โย เอ้อ  
ค เออ  
ข เอ๊ย! มีรถแล้ว รถพี่เค้าวะ  
พุงนี้ เย็นว่างปาว  
ค หา?  
ข ตอนเย็นว่างไม้!  
ค ทำไม  
ข กลับบ้าน  
ค วันเนี่ยะ?  
ข หา! พุงนี้  
ค พุงนี้ตอนเย็นหรรอ  
ข เออ กลับรถพี่เค้า  
ค ก็โมง  
ข เย็นละดิ เค้าจะกลับพุงนี้

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b) ข ฮาโหล  
ก ใคร  
ข หา?  
ก อยู่ไหนคะ?  
ข ออฟฟิศ  
ก ไทรมาทำไม  
ข เนี่ย วันนี้ไม่ได้ไปเรียน  
พิเศษไซ้ไม้ ออย่าลิมทำงาน  
บ้านด้วย เก็บกวาดให้เรียบ  
ริ้อย  
ก โอ้โฮ! แล้วไทรมาสั่งนะ  
ข อือฮี้  
ก ทูเรศวะไม่ได้พักผ่อน

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b)/(c) ข สวัสดิ์ค่ะ  
ก คำว่าไงคะ  
ข (หัวเราะ) รู้หรือคะว่า  
ใครเนี่ยะ
- (d) ก จะมีใครละ เป็นไงไป  
เที่ยวไหนรี ปาว วัน  
สงกรานต์อะ  
ข (หัวเราะ) ไม่ได้ไป อยู่  
กรุงเทพฯ พี่ละ  
ก กลับบ้านจะเป็นลูก  
กตัญญูอะ หนอย  
(หัวเราะ) //  
ข // สาธุ (หัวเราะ)  
ก ว่าไงจ๊ะ มีอะไรรีปาว  
เนี่ย ไทรมา แต่เข้า  
เชียว  
ก ก็เรื่อง.....

## คืนเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่ะ ขอสายใครคะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ หญิงนะค้า ขอ  
สายอาดิมค่ะ  
ก ค่ะ  
(0.5)
- (a) ค ฮาโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ อาดิมนะค้า  
ค ว่าไง  
ข อาดิมนะ หญิงจะถามเรื่อง  
เงี่ยะ บิลล์มาแล้วหรรอ  
ค ติวเหลืออีกกึ่งวงละ  
ข จำไม่ได้ รู้สึกว่าอะ  
เหลือ....

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ ขอสายปู้คะ  
ก รอลักคู้คะ  
(0.8)
- (a) ค สวัสดิ์ค่ะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ คุณปู้หรรอคะ  
ค ฮะโหล ค่ะ ว่าไงคะ?  
ข หญิงนะคะ  
ค อ้อ1  
ข อะฮี้ๆ  
ค เสียงมันก้องๆงะ  
ข อ้อ! ไม่ใช่ โทรศัพท์มันไม่  
ค่อยดี อ้อ ไม่รู้อะ นี้คุณปู้  
หญิงบอกคุณ ปู้ไปยัง  
ค ว่าอะไรเอ่ย  
ข เรื่องหญิงไปเปลี่ยนชื่อมา  
อะ  
ค บอกแล้ว  
ข อ้าว! บอกแล้วเอ้อ  
(หัวเราะ)

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ โทรจากปิดงาน  
นะค้า  
ก ค่ะ  
ข จะขอคอนเฟิร์มจากตัด  
ยอดมิเตอร์ค่า  
ก ค่าที่เครื่องอะไรคะ  
ข เครื่อง 09ค่า

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
ข สวัสดิ์ค่ะ  
ก ฮาโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ ค่ะ ขอสายคุณ  
นรินทร์ค้า  
ก ครับผม  
ข ขอสายคุณนรินทร์ค้า  
ก พุดอยู่  
ข พุดอยู่เหวอคะหญิงนะคะ  
ก ครับ  
ข คุณนรินทร์ได้ติดต่อไว้ที่  
แผนก เรื่องเอกสารการติด  
ตั้งไว้ใช่ไหม ค่ะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่า
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ ขอสายคุณอำภา  
ค่า เอ้อ จะโทรมาสอบ  
ถามเกี่ยวกับ เรื่อง..  
เปอร์เซ็นต์นะค่า  
ก เหวอค้า ตอนขวัญก็แจก  
จ่ายงานเพื่อนให้ไปคอย  
เรียบร้อย แล้วตอนได้ข้อ  
มูลกลับมาแล้ว นะคะ ก็  
กำลังรวบรวมทำให้คุณ  
อยู่นะคะเดี๋ยวนิดนึงนะ  
คะ  
ข แล้วรอบใหม่ที่จะให้ มี  
หรือยังคะเพราะตอนนี้ช่วง  
นี้งานยังไม่ค่อยมีนะคะ  
ก อ้อ! เริ่มใหม่เหวอคะ ตอน  
นี้กำลังเช็ครีโมค้อยู่คะ  
คาดว่าคงไม่เกินพุงนี้ได้  
โค กันแน่ๆ  
ข โอเคคะ ขอขอบคุณมากนะ  
คะ หวัดดีค่ะ

ไม่คั่นเคยน้อยไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ คุณแห่งรีปะคะ  
ก จ้า:  
ข อ้อ หญิงนะค้า คือว่ามี  
เบอร์ต่อ สายคีนอยู่ใน  
เบอร์นี่เป็นเบอร์ ด่วนนะ  
คะเพิ่งเข้ามาในคิววันนี้ ...

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หวัดดีค่ะ
- (b) ข หวัดดีค่ะ คุณเมย์ค่า  
ก กำลังพูดค่า  
ข คุณเมย์คะ ตกลงเบอร์วี.  
ไอ.พี นะคะ//  
ก //พุงนี้เข้าคะ พุงนี้เข้า  
ข แล้วทำการนัดผู้รับเหมา  
เองรี ป่าวคะ  
ก อ้อ แจ้งพี่ช่วยกำลังโทรหา  
ลูก ค้าอยู่คะนัดช่วงเช้า  
พุงนี้  
ข ช่วงเช้าใช้ไม้ค้ำ ค่ะ  
ขอบคุณ มากคะ  
ก ค่ะ  
ข หวัดดีค่ะ

สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถามหมายเลข 15

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก อ้อโหล
- (b) ข สะโหล ช้างน้อยรีปาวครับ  
ก ใคร?  
ข หา จำไม่ได้เอ้อ สะโหล  
ช้างใหญ่ ช้างใหญ่โทรมา  
ก อู๊ย! ไม่ใช่ช้างแล้ว แรด  
เลย แหลละ  
ข อ้าว! เป็นเงินไป  
ก มีอะไรรีปาวเนี่ย!  
ข ก็..ไม่เห็นหน้าหลายวันคิด  
ถึงนะสิ  
ก อู๊ย! หวานมาเขียว

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหลวี
- (b) ข สะโหล น้ำแดงเอ้อ  
ก เออ
- (d) ข น้ำแดงทำอะไรอยู่  
ก อาน้ำ  
ข อาน้ำเอ้อ อ้าว! ไม่รู้  
นี่จันเดียวโทรมาใหม่แล้ว  
กัน  
ก เออ แค่นี้จะตัวเปียกอยู่  
ข โอเค

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก โหล
- (b)/(c) ข นันท์เอ้อ นนท์ทำอะไร  
อยู่  
ก นอนอยู่  
ข นอนหลับเหอ  
ก เปล่า มีอะไรเหอ  
ข เออ.ออมเอาเสื้อมาคืน  
รียัง  
ก ยังเลยเห็นโทรมาบอก  
ว่าจะเอามาคืนอาทิตย์  
หน้า  
ข อ้อ! เหอ

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หัวดี ค่า
- (b) ข น้องก็ปาวจ๊ะ!  
ก จ๊ะ!
- (d) ข ทำอะไรอยู่จ๊ะ?  
ก ดูทีวีอยู่จ๊ะ  
ข ดูทีวีเอ้อ! ดูเรื่องอะไรอยู่  
ก ดูสาระแนโชว์  
ข ดูสาระแนโชว์หรือ  
ก จ๊ะ พี่โทรมาจากไหน  
คะ?  
ข บ้านจ๊ะ นี่พี่ถามอะไร  
หน่อยสิ เรื่องเงิน.....

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวีตตี้คะ
- (b) ข พี่เล็กเอ้อ  
ก คะ
- (d) ข ทำอะไรอยู่ค่า  
ก เอ้อ ตอนนี้งำลังฉลอง  
สงกรานต์  
ข ฉลองสงกรานต์ทำอะไรที่  
ดูหนัง!  
ก กินเหล้า  
ข แหม..น่าอิจฉาจัง กินด้วย  
คนได้ปาว  
ก มาสิจะได้สนุก มีอะไรรี  
ปาวจ๊ะ  
ข ปาวหรือ โทรมาคุย  
นะ....

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียกริ่งโทรศัพท์  
ก 333 2226 ค่ะ
- (b) ข ค่า รมกวนขอสายน้ำจุก  
ค่า  
ก กำลังพูดจ๊ะ  
ข ค่า นื่องนะคะน้ำจุก จะคุย  
เรื่องไอนั้นะ ที่ซื้อเครื่อง  
ลำอังก์ นื่องง ถ้าเกิดซื้อ  
สิ้นเดือนจะได้ลด 50%  
หรือว่าไงอะ  
ก ของอะไรคะ  
ข ก็ของพวกวิสุตินี่นะ  
ก อ้อ! ก็ซื้อพนักงาน 50%  
ตลอดค่ะ  
ข จริงปะ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข ค่ะ สวัสดิ์ค่ะ รมกวนขอ  
สายที่คู่ค่า พูดอยู่เหวอคะ  
พูดอยู่ เหวอคะ  
ก จ๊ะ  
ข พูดอยู่เหวอคะ  
ก ค่ะ  
ข พูดอยู่เหวอคะ บินะคะ  
ก จ้า
- (d) ข จำได้เอ้อ...อะ ๆ คิดว่า  
จำไม่ได้ ทำอะไรอยู่คะ  
ก อะไรคะ  
ข ทำอะไรอยู่ค่า  
ก นอนคะ  
ข เข้า นอน ไม่ได้ไปเที่ยว  
ไหนเอ้อ สงกรานต์ น่ะ  
เดี่ยวแป็บนึงนะคะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ค่ะ เทเลคอมเอ  
เทียบมาบุญครองคะ
- (b) ข สวัสดิ์ค่ะ รมกวนขอ  
สายที่โน้นนะคะ  
ก ค่า จากไหนค้า  
ข อ้อ จากบีค่า  
ก ลักคู่คะ...  
(0.7)
- (a) ค สะโหลครับ
- (b)/(c) ข สวัสดิ์ค่ะ  
ค อ้าว!
- (d) ข (หัวเราะ) ไม่ไปไหน  
เหวอคะ  
ค อยู่ออฟฟิตจ๊ะ ว่าง  
ข ไม่ไง อยู่ออฟฟิต  
เหมือนกัน แฟนที่รับ  
สายคะ เมื่อกี้โทรเข้า  
PCT ไป  
ค PCT เครื่องไหน  
ข อะไร 735 รีบะ พี่รีบรับ  
ปะ  
ค พี่รีบ ไซ้  
ข อ้อ ว่าแล้วเขี่ยะ เมื่อกี้  
ลองโทรเข้าไปก่อน  
ค เค้าว่างอะ  
ข ก็ไม่ว่าไง...(หัวเราะ)

ไม่คั่นเคย,ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียกริ่งโทรศัพท์  
ก 13 ค่า  
ข อยากทราบเบอร์โทรโรง  
แรม เจ้าพระยาปาร์คนะ  
คะ  
ก 290  
ข ค่า  
ก 2519  
ข ค่า ชอบคุณมากคะ  
สวัสดิ์ค่ะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่า  
ข ค่าเรียกเลขหมาย 623 สะ  
โหล เรียกเลขหมาย  
623434  
ก 434  
ข ค่า ช่วยโทรกลับออฟฟิศ  
ด้วย  
ก ขา ว่าไงคะ  
ข ช่วยโทรกลับออฟฟิศด้วย  
คะ  
ก ค่ะ  
ข ค่ะ จากนื่องคะ  
ก เรียบร้อยคะ  
ข ค่า หัวดีค่า

## แบบสอบถามหมายเลข 16

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สะโหล พี่ลีเหรอคำ  
ก ว่าไงคำ  
ข เมื่อก็โทรไปถามมาแล้ว  
ไม่มีเลยคะ ทั้ง 2 ที่เลยพี่  
ก อ้อ! เหรอ  
ข ไซ้คะ โทรมาแจ้งเลย ๆ  
O.K. นะจ้  
ก แล้วเป็นไงแล้ว สายวันนี้  
น้อยมากเลยเหรอจ๊ะ  
ข น้อยคำ O.K. นะคำ  
ก คะ หัวดีดีคะ  
ข หัวดีดีคำ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล  
ข สะโหล  
ก คะ
- (b) ข แม่เอ้อ  
ก คะ  
ข พี่สนนะ  
ก อยู่  
ข ขอสายหน่อย  
(0.7)
- (a) ค โหล
- (b) ข สะโหล:  
ค ว่าไงละจ๊ะ  
ข พี่สนเอ้อคะ  
ค จ๊ะ
- (d) ข ทำอะไรอยู่อะ  
ค หา!  
ข ทำอะไรอยู่  
ค ว่าไง เอ๊ย ยังไง ทำไมเนี่ย  
คงจะเขีคร่างกาย

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล หัวดีดีคำ
- (b) ข หัวดีดีคำ  
ก เบิ้ลเหรอ.
- (d) ข เอ้าว่าไง เป็นไงบ้าง สะ  
โหล  
ก โหล  
ข ว่าไง งานเยอะปะ  
ก เยอะ  
ข เยอะ เมื่อก็โทรไปหาเที่ยว  
นั่งแล้วไม่อยู่เอ้อ  
ก ตัวเองเอ้อ  
ข เอ้อ!  
ก โทรมาหาเราเอ้อ  
ข เออ  
ก มีอะไรเหรอ  
ข เสาร์นี้ไปดูหนังกันไม่มี?  
มีคนเลี้ยง  
ก ใคร?

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก เหวย ๆ
- (b) ข สวัสดีคำ สมนึกคำ  
ก จากไหนครับ  
ข จากบีคำ  
ก สักครู่ครับ...  
(0.5)
- (a) ค สะโหล ๆ
- (b) ข บอกคนข้าง ๆ ตะโกน  
อะไรไม่ทราบคำ  
ค อ้อ ๆ  
ข ไม่ จะบอกว่า ซาวดีเบาท์  
อัดไม่ได้จริง ๆ ด้วย  
ค อัดได้มัย  
ข ไม่ได้ เดี่ยวเบิ้ลเอาไปให้ดู  
ละกัน น้า  
ค O.K.

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข เบิ้ลคำ  
ก เออ ๆ
- (d) ข พุดอยู่เหรอ คิดว่าไม่อยู่  
บ้าน ไม่ได้ไปเที่ยวไหนเอ้อ  
จ๊ะ  
ก ไม่ได้ไป  
ข นันลงสมโทรมาไม่ค่อย  
อยู่ที่ออฟฟิตไป  
ก ไม่ ตอนนี้เค้าลาคอดไป  
เลี้ยงลูก  
ข อ้อ! เดี่ยวแป็บึงนะคำ  
(0.4)
- ก ฮัลโหล
- ข ยังอยู่จ๊ะ พอดีนี่องเค้า  
เรียกนะ
- ก ว่างอยู่เหรอ
- ข นิดหน่อยอะ พอดีมีเรื่อง  
ด่วนนะจะถามเกี่ยวกับชี...

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก โหล
- (b) ข ค่ะ สวัสดีค่ะ ไม่ทราบเรียน  
สาย คุณอะไรค่ะ...สะโหล
- ก อนุสรณ์ค้ำ
- ข ค่ะ จากแม่คนะคะ จะรบกวน สอบถามนิดนึง ไม่ทราบเมื่อวานนี้นะมีเลขหมายที่ยังค้างอยู่ในคิวบ้าง มีัยคะ
- ก นั่นคุณวรัญญา
- ข ใช่ค่ะ มีมีัยคะพี่ มีมีัยคะ
- ก (หัวเราะ) ไม่มี ไม่มีต่อรอบเลย ไม่เห็นจะต้องมี
- ข แต่มันไม่มีในระบบไงพี่ แล้วที่นี้ว่าปีไม่น่าไว้ใจว่ายังมีค้างอยู่ที่พี่มีัย เพราะว่าพี่รีเค่าให้ถามคะ ว่ายังมีค้างอยู่ในข้อมูลทีแบบว่าที่อาจะรับจากลูกค้าเมื่อวานนี้ PCS ยังใช้ไม่ได้ OS มีอยู่ใน List อะไรอย่างนี้รีป่าวคะ
- ก เดียวโทรไปบอกนะ เดียวเดินไปถามให้ก่อนหน้า
- ข ค่าโทรมานะค่า
- ก มาคนเดียวหรอ
- ข อีัย 5 คนค่า
- ก ฮ้า เดียวโทรไปบอกหน้า !

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก เทเลคอมเอเชีย วัฒารับสายค่า
- (b) ข ค่ะ สวัสดีค่ะ รบกวนขอ  
สาย เทสเตอร์นะคะ
- ก เทสเตอร์หรอคะ
- ข ค่า ( 0.6 )
- (a) ค ฮาโหล
- (b) ข สวัสดีค่ะ ไม่ทราบเรียน  
สาย คุณอะไรคะ

- ค วันทีนี้ค่า
- ข วรรัญญาจากแม่คนะค่าคือ...

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สวัสดีค่ะ รบกวนขอสาย  
วันค่า
- ก กะลังพูด
- (d) ข พุดสายอยู่หรอค่า ไม่ได้  
ออกไปไหนหรอค่า สะสะ  
รู้ป่าว ใคร...หัวเราะ
- ก เปิ้ล!
- ข จำเสียงได้ด้วย ไม่ได้ออก  
ไปไหนแฮอ
- ก เปลา
- ข อยู่ห้องทำอะไร ดูหนังอยู่  
หรอ
- ก อือฮี้
- ข เหรอ เออ แล้วจะไป  
ทำงาน เมื่อไหร่อะ
- ค ก็อาทิตย์หน้า ทำไม่แฮอ
- ข ป่าวหรอ กถามดูนะเห็นพี่  
เค่า ถามถึง

ไม่คั่นเคยน้อยไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก อีจวี แฟชั่น 7 สวัสดิ์ครับ
- ข ค่า จะรบกวนสอบถามนะ  
คะว่าภาพยนตร์เรื่อง The  
Green Mile ออกไปรียังคะ
- ก ออกไปได้ 2 อาทิตย์แล้ว  
ครับ
- ข O.K. ขอบคุณมากค่า  
สวัสดิ์ค่ะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก Packlink 707 สวัสดิ์ค่ะ
- ข ค่ะ 966
- ก 966 ค่า
- ข 302
- ก 302 ค่ะ
- ข ค่ะ ข้อความนะค่า เมื่อสัก  
ครู่ ได้โทรไปหาวันที่ห้อง  
แล้ว
- ก เมื่อสักครู่คะ
- ข ได้โทรไปหาวันที่ห้องแล้ว
- ก ได้โทร
- ข ไปหาวันที่ห้องแล้ว ค่ะ
- ก ค่ะ
- ข มีฝากแขวมาว่า
- ก จี เหรอคะ
- ข มีคะมี ม.มันะคะ
- ก ค่ะ
- ข มีฝากแขวมาว่าไปทำงาน  
.....



## แบบสอบถามหมายเลข 17

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก จันทิมาพาปาร์ตี.....สะโหล
- (b) ข สะโหล แดงเอ้อ!  
ก เอ้อ....
- (d) ข ตื่นยัง  
ก ไหน?  
ข อะไรนะ ตื่นยัง  
ก เอ้า! เดี่ยวจะออกไปข้างนอก  
ข ออกไปไหนอะ  
ก ออกไปกะนี้ก  
ข กินข้าวยัง  
ก ยังว่าไง  
ข อ้อ! ปาวจะชวนไปกินก๊วยเตี๋ยวเรื้อนะ อยากกิน  
ก เหรอ เอาไว้วันหลังนะ พอตีวันนี้มีธุระนะ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ข ฮัลโหล
- (b) ก สะโหล สุวรรณเหรอ?  
ข อ้อ
- (d) ก ทำอะไรอยู่  
ข อ้อ ทำงาน เวิร์ทำเฮอร์อยู่  
ก ยुरยาครกลับกี่โมง  
ข กลับเอ้อ 6 โมง  
ก เออ เท่านั้นแหละ เท่านั้นน้ำ  
ข เออ O.K.

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สวัสตีค้ำ สายตุ๋ค้ำ สะโหล  
สะโหล  
ก ค้ำ
- (d) ข (หัวเราะ) ทำอะไรอยู่จ๊ะ  
ก เออ เค้าวินน้ำกันหลังบ้าน  
เค้าวินน้ำทวม  
ข ว๊ว! คิดว่าเล่นสงกรานต์  
ก วุ๊ย! หวัดเป็นน้ำเลยปีเนี้ยะ  
ข อ้อ เหรอ  
ก อ้อ.....เป็นไง อยู่ไหน?  
ข อยู่บ้าน:  
ก อ้าว! แล้วไม่ไปเที่ยวไหน  
เหรอ  
ข plan อยู่ว่าจะไปพุงนี้

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สะโหล กวางค้ำ  
ก พุดอยู่
- (d) ข เดี่ยวแป็บนี้เงะ จะไปไหนอะ  
ก หา!  
ข จะไปไหน ไปบ้านยายเอ้อ  
ก จะไปบ้านยาย  
ข อ้อ! ไปทางนั้นเอ้อ  
ก เออ เดี่ยวแป็บนี้เงะ (0.6) โอเค อะคุยต่อ  
ข ทำไม ทำอะไรเหรอ  
ก ปาว  
ข เหรอ กลับมาโทรมาหน่อยสิจ๊ะ....

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สะโหล สายบักค้ำ  
ก อะเฮอะ ๗๗๗
- (d) ข พุดอยู่เหรอ จะไม่ไปเที่ยวสงกรานต์ไหนเอ้อ  
ก ไป  
ข อะไรนะ  
ก ไป  
ข อยู่บ้านเลี้ยงลูกไซ้มะ  
ก เออ  
ข ช่างน่าสงสาร ไม่มีเพื่อนคนไหนอยู่บ้านเลย เฮอร์มี้ เนี่ยฉันนะ โดนไปทำงาน  
ก อ้อ! เหรอ  
ข เออ เดี่ยวแป็บนี้เงะน้ำค้ำ  
.....

คั้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่า สายเอ้าะค่า  
ก ค่า พุดสาย
- (c) ข (หัวเราะ) วันนี้เธอพูดหัวน  
มากเลยนะยะ อยู่บ้านเอ้อ  
อยู่บ้านนี่เอ้อ  
ก เออ  
ข อ้อ คิดว่าอยู่บ้านพีนก เลย  
เออ ลองโทรเข้าไปหาก่อน  
พอรับเลยเลย งงเหมือนกัน  
ก เออ..ทำไม มีอะไร  
ข ไม่มีแล้วโทรมาไม่ได้เธอ  
ก ได้ แต่สงสัยอยู่  
ข โทรมาคุยเฉยๆ ไม่มีอะไร  
หรรอก

ข้อมูลที่ 7

- 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- ข คำ รบกวนขอสายมดค่า  
ก กำลังพูดอยู่ค่า  
ข หัวเราะ ทำอะไรอยู่จ้ะ:  
ก กิน  
ข ทำอะไรอยู่?  
ก กิน กิน ส้มตำอยู่มั้ง  
ข อ้อเธอ ตื่นนอนยัง  
ก ตื่นแล้ว  
ข (หัวเราะ) เตี่ยสักครู่นะค่า(0.4)  
นี่เตี่ยโทรมาใหม่ละกัน  
ก ทำไมมีอะไร  
ข ก็ไม่มีอะไรมาก ออกากแลกเวร  
นะ เอาจี้เตี่ยโทรมาใหม่ละกัน  
พอดีมีคนมาพบนะ โอเคนะ  
ก เออ เออ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- ข สวัสดิ์ค่า  
ก ฮะโหล
- (b) ข รบกวนขอสายจ่ายค่า  
ก ขอสายใครครับ  
ข ขอสายจ่ายค่า  
( 0.5 )  
(a) ค ฮะโหล  
(b) ข ฮะโหล ฉ่ายเอ้อ ! ปีนี่ บี  
นี่ ฮะโหล  
ค ค่า  
ข ตกลงบิ๋ยม ชาวคือเบาท์  
ของไอ้นี้แล้วของอู๋ย  
ค อู๋ยเธอ  
ข จัะ ไม่ พอดีว่าของเค้าไอ้  
นี่ไง แบทมันจะมีไม่เท่ากัน  
ไง ที่นี้ว่า บี เอาแบตบีให้  
ไง ก็เลยอัดได้  
ค เธอ  
ข เออแล้ว ๆ ของตัวเอง พุ่ง  
นี้มา ทำงานรู๊ปะ ของตัว  
เองเอาเทบที่ เหลือไปอัดที่  
บ้านหรือว่าไงอะ  
ค เออ มันอัดไม่ได้ก็เลยไม่ได้  
อัด ก็เลยยังไม่ได้อัดไซ้มะ  
แต่ว่า เทบมันติดอยู่ใน  
เครื่องไซ้ปะ หรือว่าปาว  
ข ฮะโหล  
ค ฮะโหล  
ข ติดอยู่ในเครื่อง  
ค อ้อเธอ เออ ว่าเตี่ยวัน  
จันทร์จะไปอัด ต่ออะ  
ข อืออืออ ไม่ เพราะว่าต้องเก็บ  
รวบรวมวันจันทร์ไง ก็เลย  
ลองโทร มาถามก่อน

ไม่คั้นเคยน้อย ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ครับ...ครับ
- ข ค่ะ สวัสดิ์ค่า จะรบกวน  
สอบถามขอเบอร์ของโรง  
พยาบาล ลาดพร้าวนะค่า  
ก สักครู่จะครับ...(10) 530  
2244 นะครับ  
ข 530 22  
ก 44  
ข 44 นะคะ ขอขอบคุณมากค่า  
ค่ะ สวัสดิ์คะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะโหล
- ข ฮะโหล  
ก ครับ  
ข ฮะโหลค่า เออ จะรบกวน  
สอบถาม ไม่ทราบ ว่า เอ้อ  
ภาพยนตร์ เรื่อง The  
Green Mile ออกไปยังคะ  
ก ออกแล้วครับ  
ข ออกแล้วใช้มัยค่า O.K. จั้น  
ไม่ เป็นไร ขอขอบคุณมากค่า  
หวัดดี ค่ะ

## แบบสอบถามหมายเลข 18

## คืนเคยมามาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮะไหล
- (b) ข ครับผม ขอสายแอด  
หน่อยครับ  
ก คำ (ที่แอดโทรศัพท์).  
(0.3)
- (a) ค หวัดดีคะ
- (b)/(c) ข หวัดดีครับ  
ค คำ  
ข อ้อ แอด ใ้ PCT ที่จะ  
เปลี่ยน อะไหล เท่าไหร่  
นะ  
ค 250  
ข 250...(ใ้บอกฟรี)..150  
ได้ปะ  
ค อี ๆ นี่มันเป็นสิ่งของนะ  
ข เหรอ  
ค ไม่ใช่ ๆ แล้วมาคุยอย่าง  
เงี้ยะ  
ข หา  
ค คุยเปิดสวิตช์ Phone  
คุยอยู่  
ข อ้อ  
ค 250 บาท ยะ  
ข ขาดตัว  
ค ขาดตัวไม่มีการลด  
ข ไม่มีการลด (หัวเราะ)  
ค ไม่ลดเว้ย..อ้อเขี้ยว  
ข เขี้ยวลากดินเลย  
ค หา เขี้ยวลากดิน  
ข อ้อ โอ เค เตียววันหลัง  
โทรมา คุยใหม่แล้วกัน

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลไหล
- (b) ข ครับ ผมขอสายเบ็ดหน่อย  
ครับ  
(c) ก คำ...หวัดดีค่า  
ข หวัดดีครับ  
ก ไงครับ  
(d) ข เป็นไงบ้างครับ งานเยอะ  
มัยครับ  
ก อ้อ! วุ่นวาย เหมือนกันที่  
ข เหรอ เยอะมากเลยเหรอ ก็  
เห็นนั่งไม้เล่นเฉย ๆ นี้  
ก อะที่ไหนล่ะตอนเปิดไม่ได้  
ทำ แล้ว คำไม่ให้ทำแล้ว  
ข เหรอ ทำของเค้าผิดละสิทำ  
ก คำว่ามากก็เลยให้ทำที่  
คอนนิกแทน คราวนี้ผิดเมื่อ  
ไหร่ล่ะ ตายแน่เลย  
ข ตายแน่เลย  
ก ว่าง  
ข หา  
ก กลับบ้านป่าว  
ข ก็ยังไม่รู้เลยว่าจะกลับรี  
ป่าวฝนตกเนี่ย  
ก ฝนตกเหรอ  
ข ฮือ  
ก ที่ทำงานนี้ไม่เห็นตกเลย  
ข เห็นมีตติตติอเลย  
ก เหรอ  
ข หัวเราะ  
ก ฮือแล้วกลับบ้านป่าวเนี่ย  
ข ก็กลับวันนี้แหละ เลยจะ  
โทรมาถามว่า จะไปเที่ยว  
ด้วยรีป่าว จะได้เตรียมรถ  
ไว้เผื่อ

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลไหล
- (b) ข แป๊ะ!  
ก ครับผม
- (d) ข เออ เป็นไงบ้างวะ ยังไม่เลิก  
งานเหรอ  
ก ก้อ.. ใจครับมีอะไรให้ผมรับ  
ใช้  
ข หา!  
ก มีอะไรให้ผมรับใช้  
ข โทรมาคุยไม่ได้เอ้อวะ  
ก ได้เลยครับ ยินดีครับ  
ข เออ เป็นไงงานเยอะปะ  
ข้างบน อะ  
ก เพียบเลยครับ มีอะไรให้ผม  
รับ ใช้  
ข หา!  
ก มีอะไรให้ผมรับใช้ครับ  
ข รับใช้จริงะ  
ก จริงครับ  
ข ใ้โห ยืมตั้งค์ หน่อยสิ  
ก ยืมตั้งค์เท่าไหร่  
ข เฮ้ยจริง ๆ 500 มีรีเปล่า  
วันนี้ไม่ได้เอามา

คุ้นเคยปานกลาง

ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล  
 (b) ข ครับผม ขอสายโหม่งหน่อย  
 ครับ  
 ก พุดสายอยู่จ้า  
 ข โหม่ง ออเดอร์เมื่อกี่ว่าไงอะ  
 ก เรียบร้อยแล้ว  
 ข อ่อ กำหนดได้ไหมะ  
 ก ไอ้ ๆ ของกระทรวงต่าง  
 ประเทศไหมะ ให้โทรไป  
 คุยกับคุณสมชายแฉเรีย  
 อโศกอะ  
 ข แล้วคุณสมชายเค้า  
 ตำแหน่ง อะไรอะ  
 ก ไม่น่าใจวะ รู้แต่ว่าคุณบอล  
 เป็นคนโบรเทศ คุณบัณฑิต  
 เป็น Engineer เออแล้ว  
 พอเค้าโทร ไปก็คือ  
 เหมือนกัน เค้าไม่มีเหตุ ผล  
 ในการ โปรเทอะ

ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล  
 (b)/(d) ข ยังไม่กลับบ้านอีกหรือ  
 ครับ  
 ก อ้อ ยังคะ อยู่เวร ติดพุ่ม  
 หนึ่งคะ  
 ข พุ่มนี้ หรือครับ  
 ก ไซ้คะ  
 ข อ้อ แล้วทำอะไรมั้งครับ  
 เนี่ย อาทิตย์  
 ก อะไรคะ  
 ข วันอาทิตย์ ทำอะไรมั้ง  
 ครับ  
 ก ก็รับสายข้างละฮะ  
 ข รับสายข้างนะครับ  
 ก ค่า  
 ข สายข้างวันนี้เยอะมัย  
 ครับ

- ก ก็ไม่ค่อยเยอะคะ  
 ข เหรอครับ  
 ก ค่า  
 ข ไม่กลับบ้านเอ้อ  
 ก ยังคะ กลับพุ่มนี้เง  
 บอกไปแล้ว

คุ้นเคยน้อย

ข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮะโหล  
 (b) ข ครับผม เลิกอยู่มัยครับ  
 ก อ้อ ไม่อยู่ค่า  
 ข อ้อ ถ้าเจอเลิกบอกให้เลิก  
 โทรกลับมาที่ลักษณะด้วย  
 นะ

- ก ค่ะ  
 ข ขอบคุณมากครับ  
 ก ค่า หวัดดีคะ

ข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮะโหล  
 (b) ข ครับขอสายเลิกครับ  
 ก ลักครู่คะ

( 0.4 )

- (a) ค ฮัลโหล  
 (b) ข เล็กหรอที่พี่ลักษณะนะ  
 ค ครับ  
 ข เรื่องที่ให้ติดต่อกถึงไหนแล้ว

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮะโหล  
 (b) ข รุ่ง!  
 (0.3 )  
 ก ครับผม  
 ข เออ แล้วเสื้อผ้านี้มีปาว  
 เนี่ย  
 ( .2 )  
 ก เสื้อผ้าอะไรอะ  
 ข เสื้อผ้าที่เป็นชุดนักศึกษา  
 อะ  
 ก ไม่มีฮะ

- ข ไม่มีเอ้อ  
 ก (0.3) ใครหรือครับ?  
 ข ฮะโหล  
 ก ทำไมละครับ  
 ข แล้วเราเขาชุดนักศึกษาามา  
 ปาวนี่  
 ก ไม่เอามาอะ ใครเนี่ย?  
 ข พี่ลักษณะ... อ้อเดี๋ยวไงพี่  
 โทรไปใหม่ละกัน โอเคนะ  
 ก พี่ครับ ไม่เป็นไร ไม่ต้องหา  
 ให้ก็ได้ครับ  
 ข อ้อหรอ อ้อ โอเค ครับผม  
 ก ครับ ขอบคุณครับ  
 ข ครับ หวัดดีครับ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล  
 (b) ข อะฮ้า! อยู่หรอ  
 ก อยามั่วดิ  
 ข ไม่ได้มั่ว พอดีอ้อ จะถาม  
 เรื่องสอบแค่นั้นเอง  
 ก อ้ออะ...งงเลยน้องเจนนี  
 ไม่ได้ อยู่บ้านนี่นะคะท่าน

ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จัก

ข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดีคะ  
 ข ครับผมสวัสดีครับ อ้า...ผม  
 จะโทรมาถามนะครับว่า  
 บัตรเซ็นทรัลการ์ด คือ  
 สามารถใช้กับอ่า เซ็นทรัล  
 ทุกสาขาทั่วประเทศหรืปาว

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ค่ะ  
 ข ฮะโหลครับ ฮะโหลครับ  
 ก ได้ยินแล้วคะ  
 ข ผมอยากจะขอสอบถาม  
 บัตร Power Buy กับบัตร  
 First Choice นะครับผม  
 ว่ามันเป็นบัตรลักษณะ....

## แบบสอบถามหมายเลข 19

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สะโหล เล็กเอ๋อ  
ก สะโหล
- (d) ข ได้ยินป่าว  
ก เออ ว่าไง  
ข ได้ยินป่าว  
ก ไม่ค่อยชัดงะ  
ข เหรอ  
ก เออ  
ข หรีโทรทัศน์ให้เบาหน่อยดิ  
ก อะไรนะ  
ข โทรทัศน์หรือปิดวิทยุให้  
เบาหน่อย  
ก ไม่มี ทำไม่มีอะไร  
ข เปิดอะไรดูอยู่ ทำไม่เสียง  
ดังจังเลย  
ก เปิดโทรทัศน์ดู  
ข เออนั้นแหละ ไปหรีให้มัน  
เบาหน่อย  
ก ไม่ได้ไปไหนหรอกจ๊ะ  
ข ไม่ได้ไปแล้วแหละ  
ก สะ ๆ ๆ หยุดก็วัน  
ข หา!  
ก ปิดก็วัน  
ข หยุด 4 วัน  
ก แล้วทำไมไม่ไปไหนวะ  
ข ก็โทรมาชวนแกลนี่ไง

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก โหล
- (b) ข สะโหล  
ก อ้อ...แล้วเอ้อ  
ข ส่ง Mail ไปให้ได้รับหรือยัง  
ก มาวันไหน  
ข วันเนี่ยะ วันเนี่ยะ  
ก อันใหม่อีกเอ้อ

- ข อ้อ  
ก เดี่ยว ๆ แป๊ปนึงเดี่ยวเปิดดู  
เดี่ยวนะ เดี่ยวโคลสมัน  
ก่อน (0.8.) เหมือนเดิม อ้อ  
ปะ เป็นอันนี้อีกปะ  
ข ไม่เหมือน  
ก มีของเดิมอีก สู้พี่วานะ  
ข เหรอ  
ก อ้อ  
ข แสดงว่ายังไม่ได้รับ เดี่ยว  
ส่งไปให้ใหม่ละ

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข อ้อเหรอ  
ก จ๊ะ ว่าไง จ๊ะ
- (d) ข วันนี้ขายของอีกแล้วหรอ  
ก ขาย  
ข เหรอ  
ก เออ  
ข โทรไปเมื่อเช้าไม่เห็นมีใคร  
รับ เลย  
ก เมื่อเช้า เอ้อ  
ข อ้อ  
ก สงสัยตื่นสาย เข้าขนาด  
ไหนอะ  
ข แค่ 9 โมงเอง  
ก 9 โมง  
ข อ้อ  
ก ยังนอนอยู่เลย  
ข ทุเรศ...อ้อ ๆ ๆ  
ก ตัว วันนี้หยุดเอ้อ  
ข ป่าว นี่มาทำงาน  
ก โห...โคตรขยันเลยวะ  
ข โทรหานกยัง  
ก ยังเลย  
ข ชั้นโทรไปหามัน มันไม่อยู่  
บ้าน เนี่ยเลยโทรมาถามแกล

- ก เออ ชั้นโทรไปที่ทำงานก็  
มันไม่อยู่

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่า
- (b) ข สวัสดีค่ะ ไม่ทราบคุณอะไร  
รับสายคะ คุณวันนาหรือป่าว  
คะ  
ก วันนา ค่ะ  
ข ค่า ขอเช็ค PCT หน่อยค่า  
ก ค่า

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก เทคคอมเอเชียคะ
- (b) ข สวัสดีค่ะ ขอสายคุณทินกร  
คะ  
ก ชักคู้ค่า  
ข ขอบคุณค่า  
(0.7)
- (a) ค สะโหล
- (b) ข สวัสดีค่ะ คุณทินกรนะคะ  
ค ครับ  
ข ค่ะคุณทินกร ก่อนที่คุณจะ  
หยุดพักก่อนไป คุณฝาก  
งานเรื่องโอนฝากคู่สาย  
Public Phone เอาไว้ นะคะ  
จำได้มั๊ย 5 โบนัส  
ค ครับ  
ข ยังเงี้ย มีมีคู่สายตัวนึงคะ  
มันซ้ากันนะคะ ฟรีไซด์  
ค ผมเขียนซ้าเอ้อ  
ข ไซ่แล้วค่า

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮะโหลสวัสดีค่า ชั้น 17 นะคะ ค่ะ ขอสายพี่ตุ้ยค่า  
ก อ้อ ! คุณตุ้ยเหรอครับ เอ้อ คุณที่ Office รีบาวฮะ  
ข คุณโกศลนะค่า  
ก คุณโกศลไซ้มีฮะ  
ข ไซ้ค่า  
ก รอสักครู่ฮะ ( 0.4 )
- (a) ค สวัสดีค่า  
(b) ข สวัสดีค่า พี่ตุ้ยนะคะ พี่ตุ้ยมือเคอร์มีย เมื่อกี้ตอน 5 ทุ่มนะคะ  
ค อ่า...อันนี้ตุ้ยไม่อยู่...อันนี้จากไหน  
ข จากแม่ค่า  
ค แม่ค...ฮึฮะ..อ้อ ตุ้ยไม่ได้ อยู่ รอดีกอ้อ.  
ข พี่ตุ้ยเช็คให้หน่อยซีมีออเคอร์ เข้ามามียก่อน 5 ทุ่ม

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่ะ
- (b) ข สวัสดีค่ะ ขอสายคุณธีรภัทรค่ะ  
ก สักครู่ฮะ  
ข ขอบคุณค่ะ ( 0.3 )
- (a) ค สวัสดีครับ  
(b) ข สวัสดีค่ะ คุณธีรภัทรฮะคะ  
ค ครับผม  
ข ข้อมูลที่คุณขอ Box PCT เรียบ ร้อยนะค่า ฮะโหลได้ ยินมียค่า  
ค ได้ยินครับ  
ข ค่า อันนี้ขอBox เป็น CR

ไม่คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก Phone Link( ) ให้บริการ ค่ะ  
ข สวัสดีค่ะ คืออยากสอบถามข้อมูลของบัตร V First นะคะ ว่า ต้อง..ใช้บริการยังไงคะ  
ก ...V First นะคะจะเหมือนบัตร ATM สูงสุดวันละหนึ่งแสนบาท ซื้อมาได้ สูงสุดวันละหนึ่ง แสนห้าหมื่นบาท แต่ว่าจะต้องขึ้นอยู่กับเงินในบัญชีของคุณ ณ ขณะนั้นด้วยนะคะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก เทลคอมเอเชียค่า  
(b) ข สวัสดีค่ะ ขอสายคุณแดงโมค่า  
ก กำลังพูดค่ะ  
ข คุณแดงโมนะคะ โทรจากแม่ค นะค่า  
ก ค่า  
ข ข้อมูลที่ให้ฝากไปเช็คนะคะ ไปถึงไหนแล้วคะ เบอร์ 927 2105 นะคะ ที่แจ้งว่า ข้อมูลหายใน ระบบนะคะ  
ก อ้อ...

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก การไฟฟ้านครหลวงสวัสดี ค่ะ  
ข สวัสดีค่า ขอสอบถามข้อมูลนิดนึงนะคะ  
ก ค่า  
ข คือว่า แถวจรัลสนิทวงศ์นะคะ ช่วงไหนบ้างที่ไฟดับในวันพุธนี้  
ก เดียวสักครู่ค่า...พุธนี้เหรอคะ..จรัลสนิทวงศ์..เออ..ยังไม่เห็นมีประกาศดับไฟเลยนะค่า  
ข ไม่มีเหรอคะ  
ก ค่ะ  
ข ค่ะ ขอบคุณมากฮะคะ  
ก ค่ะ สวัสดีค่ะ

## แบบสอบถามหมายเลข 20

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สะโหล นก นก  
ก เออ  
ข เออที่ตุ้มเค้าติดแอร์เท่าไร  
อะ ย้ายเครื่องแอร์อะไรยัง  
เจียะ  
ก ไม่รู้ดี ต้องถามที่เอ็กซ์ว่ะ  
ข เหมอ เพราะว่าคนข้างบ้าน  
จะให้ย้ายเครื่องแอร์ให้  
ก ให้ไปไหน  
ข ที่ปิ่นเกล้ามา บ้าน ศิรา  
รมย์  
ก ใคร  
ข คนข้างบ้าน อีอ  
ก ออ ถ้าข้างบ้านก็ติดตาม  
ราคา เรท ดี

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ค่ะ
- (b) ข สวัสดิ์ ค่า เอ สุนิสา เหมอ  
คะ  
ก จ๊ะ  
ข ค่ะ เกินะเออออยากถามนิด  
นึ่ง อะ  
ก อยู่ไหน ะ เนี่ยทำไมเสียง  
มันก้องๆ  
ข จะถามเรื่องตอนนี้มีโปรโม  
ชั่นอะไรมั้ง  
ก ถ้า ข่าจะเงินภายในวันที่  
อะไร อย่าง เนี่ย  
ข ยังโปรโมชั่นเดิม ปะ 4500  
ปะ  
ก จริงๆ 4300 แต่แอบ  
ทำ....

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก อ้อโหล
- (b) ข ขอสายนูชานารถคะ  
ก โหล พุดอยู่คะ  
ข สะโหล บี เออ  
ก เออ ว่าไง  
ข ไม่เห็นได้เลยวะกูรอตั้งแต่  
เมื่อ วานวันนั้นมันจะโทรมา  
ป่าววะ  
ก สงสัยไม่ได้แล้วมั้ง  
ข เหมอ  
ก เออ เต็ม วิปาว วะ  
ข สงใหม่ได้ป่าว สงใหม่ได้  
ไม้  
ก พิมพ์ใหม่อีกเออ  
ข เอลลองดูอีกทีนี่วะ  
ก เออเดี๋ยวก้อยพิมพ์กัน  
ข เออ  
ก ทำงานก่อนชั้นกะลั้ง ใอันนี้  
อยู่

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่า พี่ปลายฟ้า เหมอ  
คะ  
ก ค่า  
ข เกินะคะ  
ก ว่าไงค๊า  
ข เกอยากสอบถามเกี่ยวกับ  
การ ลา ของเก้พี่ช่วย เช็ค  
ให้หน่อยได้ ไม้คะ ว่าเกล้า  
ไปก็วันแล้วคะพี่ฟ้า  
ก ตอนนี้อยู่ที่ไหนเนี่ย เสียง  
มันอ้อ เจียะ  
ข อ้อ! เก้เปิด โฟนนะคะ  
ก แหมมือเป็นอะไรอะ  
ข มือหนึบอยู่ มือเปื้อน อะคะ

- ก เดียวแป็บนึงนะกะลั้งเช็ค  
อยู่ เดียวแป็บนึง

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สะโหล
- (b) ข สวัสดิ์ค่า ป้าน้องเหมอ คะ  
ก ค่า  
ข เกินะคะ  
ก ว่าไง คะ
- (d) ข ไปส่งเรียบร้อยแล้วเหมอคะ  
สามี่ อะคะ  
ก อ้อ ตาย มายุ่งอะไร มายุ่ง  
อะไรขนาดนั้น  
ข อ้อ  
ก มายุ่งอะไรขนาดนั้นค๊า ไม่  
เข้าใจนะคะ  
ข เห็นนอนไม่ตื่น เลยเมื่อ  
เช้า เนี่ยะ  
ก ไปส่งตั้งแต่ตี 3 แล้ว อี  
ข เหมอคานี้กว่า....ยังไม่ไป  
ก อี ๆ ทำไมเอ้อ  
ข ปาวถามดู  
ก แสะ ยุ่งอะไรกับชั้นเนี่ยะ  
ข อ้อ เผื่อจะมีเดทอะไรเจียะ  
ยัง เจียะค๊า  
ก อ้าว! ว่าจะไปกันไม่ใช่เหมอ  
เย็น  
ข นี่ยังไม่รู้เลย รอจัพโทรมา  
ก่อน เนี่ย แต่จัพบอกว่าจะ  
ไปก็ต้องไปคุยกับพี่เค้าก่อน  
ไง

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวิสตีค่า
- (b) ข สวิสตีค่า จีนเหรอคะ  
ก ค่า  
ข เก็นะ  
ก อา ว่าไ
- (d) ข เป็นไงสบายดีเหรอ  
ก สบายดี  
ข เหรอ  
ก ไง นอนแอรเป็นไงมั่ง  
ข ย้งไม่ได้นอนเลยฟังเอา  
เครื่องมาเมื่อวานนี้เอง  
ก ข้าว แล้วมันติดตั้งเมื่อไหร่  
อะ  
ข มันคงติดตั้งวันนี้ แต่กลัว  
มันจะไม่ติดวะ เพราะ  
พุงนี้ใหญ่ใช้ไม้ ใสต้อง  
ตามใจมันอะ ฮือ ฮือ  
ก ทำงาน...( )..คงติดอะ  
ข น่าจะติดใช้ไม้ ฮะไหล เออ  
มันน่าจะติดใช้ปะ เพราะ  
ว่า ออเดอรมันเห็นมันบอก  
ว่า ส่ง ออเดอรไปให้เมื่อ  
วานนี้ ให้ช่าง ไขปะแล้วมัน  
จะติดรีปะ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก บุ่มรับสายค่า
- (b)/(c) ข สวิสตีค่า  
ก ค่า  
ข อือ ฟินุ่ม  
ก ค่า  
ข รบกวอนถามนิดนึงเกี่ยว  
กับการ โปรเทคอะไร  
อย่างเงี้ยะ โปร เทคอะ  
นะ  
ก โปรเทคจ๊ะ  
ข เออมีการแจ่งอะไรมารี  
ป่าวคะ แบบของเดือน  
ใหม่นี้คะ ของเมษาเนี้ยะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลไหล
- (b)/(c) ข สวิสตีค่าที่เหม่ง  
ก ค่ะ  
ข จะสอบถามเรื่องแพเวน  
ติเกรด นะคะ  
ก ค่า  
ข ไม่ทราบว่ตอนนี้มีการ  
เปลี่ยนแปลงอะไรป่าว  
คะเกี่ยวกับการทำแพ  
เวนติเกรดนะคะ  
ก เปลี่ยนแปลงอะไรละจ๊ะ  
ข ไม่มีเข้าเพิ่มเติมเลย  
เหรอคะ

ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลไหล
- ข เอ้อ จะสอบถามเรื่องออ  
เดอร เช็งนะคะ  
ก ครับ  
ข เวลาปิดงานนะ เวลาแผนก  
อื่น มาช่วยทำงานเนี้ยะ ไม่  
ทราบว่ ปิดงานทราบมัย  
คะว่ออเดอรเช็งเนี้ยะเค้า  
ทำกันยังงั้นคะ  
ก อ้อ ต้องปิด...( )...  
ข เอ้อ แล้วทางรีพอร์ทเค้า  
ทราบมัยคะว่มีการเช็คออ  
เดอรเช็ง เช็คยังงั้น  
ก หมายถึงว่ เช็คคือ...

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลไหล
- ข จะสอบถามเรื่องโปเรคตี  
พีของ บางบัวทอง 04 นะ  
คะ ฮะไหล  
ก อะไรนะคะ  
ข สอบถามโปเรคตนะคะ  
การโปเรคตของบางบัว  
ทอง 04 นะคะ



## แบบสอบถามหมายเลข 21

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หวัดดีค่ะ
- (b) ข พี่พัฒน์ เหมอคะ  
ก ค่ะ
- (d) ข พี่พัฒน์ พ่อเป็นไง  
บ้าง ซื้ออะไรให้พ่อ  
ทาน ค่ะ กลางวันเนี่ย  
ค่ะ ทานข้าว  
ก อ้อ! ก็เด็กเค้าซื้อ  
ขนมเงินมาแล้ว  
ข อ้อ! ซื้อขนม เงินมา  
แล้วนะคะ แล้วพี่  
พัฒน์สบายดี รีเปล่า  
ก เออ..สบายดี  
ข งานยุ่งรีเปล่า  
ก เออ (หัวเราะ) ก็นิด  
หน่อย  
ข งานเข้ามาใช้ไม้ แต่  
ขายของหน้าร้านยัง  
ไม่เท่าไรไร ใช้ไม้คะ  
ก อืม  
ข ค่ะ ก็ไม่มีอะไรคะพี่  
แล้ว เดี่ยววันเสาร์ตุ้ม  
เข้าไปนะ ค่ะ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลพี่เล็กเหรอ  
ก ค่ะ
- (d) ข แล้วตกลงทานข้าวรี  
ยัง  
ก อะไรนะ  
ข ทานข้าวรียัง?  
ก ยังเลย

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ
- (b) ข ค่ะต่อ 209 ค่ะ  
.....
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข แอ้วเหรอ  
ค ค่ะ  
ข อาตุ้มพุดนะ  
ค ค่ะ  
(d) ข แล้วยังไม่ออกไปรามอีกเหรอ  
ค โอ๊ย! ยังไม่ได้นี่เลยคะ ยังไม่ได้  
เรียนซัมเมอร์เลย  
ข อ้อ! ตอนนี หยุตใช้ไม้คะ  
ค ค่ะ  
ข อ้อ! แล้วอ่านพระ คัมภีร์มั่ง  
เปล่า  
ค อ่าน  
ข เออ(หัวเราะ) ดีแล้ว แล้วเดี๋ยว  
บอกบ้านะ วันอาทิตย์ อาตุ้มจะ  
เข้าไปหา

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายน้องตุ๊กตา ค่ะ  
ก เตี่ยวนะ  
ข ค่ะ  
(0.6)
- (a) ค สวัสดีค่ะ  
(b) ข ตุ๊กตาพุดดั่งๆ หน่อยนะคะพี่ไม่  
ค่อยได้ยินคะ  
(c) ค สวัสดีค่ะ ว่าไงคะ  
ข สวัสดีค่ะ น้องตุ๊กตาเดี๋ยวตอน  
เย็นนี้เจอกันนะ แล้ว ถ้ายังไม่  
เจอกันตอนที่ร้าน ของหนูเม้า  
จัดร้านที่ไหนนะ

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ ทีโอ ค่ะ
- (b) ข ขอสายพี่นารถ ค่ะ  
ก ค่ะ  
(0.4)
- (a) ค หวัดดีจ๊ะ  
(b)/(d) ข พี่นารถเป็นไง มั่ง สบาย  
ดี อะป่าว  
ค เออ! อยู่ไหนเนี่ย  
ข อยู่ทำงาน  
ค ค่ะ  
ข เมื่อกี้โทรไปหาคุณป้า  
ค ว่าไง?  
ข คุณป้ายังไม่กลับเหรอ  
ค จ๊ะ  
ข กลับวันไหนอะ  
ค อืม พุ่งนี้มั้ง  
ข อ้อ! งั้นแค่นั้นคะแล้ว  
ตุ้มจะโทรมาใหม่คะ

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ค่ะ ขอสายแอดค่ะ  
ก เดี่ยวนะคะ จากไหน  
คะเนี่ย  
ข จากตุ้มคะ  
( 10 วินาที)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข แอ้ เหรอ?  
ค ค่ะ
- (d) ข เป็นไง เหนื่อยไม่วินนี้  
ค ค่ะ ( . )  
ข พี่ตุ้มพูด  
ค อ้อ!  
ข เหนื่อยไมค์คะ?  
ค เหนื่อยค่ะ  
ข คนเข้า ชื่อของหน้า  
ร้าน เยอะไมล์ละ  
ค ไม่ไม่ เยอะ ตอนนี  
ไม่มีคะ  
ข เหรอ  
ค ค่ะ มีอะไรรีบเล่า  
ข ก้อ โทรมาคุยด้วย  
เดี๋ยวจะโทรไปหาพี่  
หมู

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล ขอสายคุณ  
ป้าคะ  
ก น้องตุ้มเหรอคะ
- (c) ข ค่ะ คุณป้าสวัสดีค่ะ  
ก สวัสดีค่ะ  
ข คุณป้าคะ ตุ้มจะโทร  
มา ถามว่า อาทิตย์นี้  
คุณป้าไปโบสถ์ป้า  
คะ

ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล ร้านแว่นตาแมนดารินใช่  
ไมค์คะ  
ก ค่ะ  
ข ค่ะ ดิฉันที่เป็นเพื่อนพี่เล็กที่ไป  
ทำแว่นเมื่อวานนี้ละคะพี่ ก็  
อยากจะเปลี่ยน เป็นสีชมพูนะ  
คะ ไม่ใช่สีดำคะ ทำไปรียังคะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ
- (b) ข แบ็บติสสะคะ  
ก ใช่คะ  
ข อยากจะสอบถามเกี่ยวกับ  
เรื่องการสมัครเรียนในครั้งต่อไป  
นะคะ  
ก อ้อ.. เป็นนักเรียนเก่ารึเปล่าคะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข พี่นุชเหรอคะ!  
ก ค่ะ
- (d) ข ตื่นรียัง  
ก หา!  
ข ตื่นรียัง ตื่น ตื่น  
ก ตื่นแล้วคะ ตื่นตั้งนานแล้ว  
ข เหรอ เดี่ยววันอาทิตย์นะ  
วันอาทิตย์จะเข้าไปหา ไป  
คุยด้วย ฮะ  
ก เออ ใครอะ ใคร ใคร  
ข ฮะ ตุ้มไง ตุ้มไง ตุ้ม ตุ้ม  
ก อ้อ คุณตุ้มเออ  
ข ค่ะ ก็ ( )  
ก อ้อทำอะไรอ้อ  
ข ก็ไม่มีอะไรโทรออกโทรมาคุย  
ด้วย

## แบบสอบถามหมายเลข 22

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ปุ่ม!  
(.)  
ก ใครคะ?  
ข พี่เบิ้ลค่ะ
- (c) ก เออ! ว่าไงเจี๊  
ข เออ ว่าไง  
ก เออ!
- (d) ข หายไปนานเลยนะ  
ก เออ!  
ข เราหายไป  
ก เออ! ทำไมไม่โทร  
กลางคืนวะ  
ข ทำไมอะ? โทรตอนนี้  
ไม่ได้หรอก  
ก วิตฝ้าอยู่  
ข อ้อ! จะคุยแป๊บหนึ่ง  
ก เออ ว่าไง?  
ข ถามว่าจะไปนั่นเออ  
ระยอง  
ก ไปดิ

## ข้อมูลที่ 2

- 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
ข เออ เวนดี้เหรอ!  
ก อ้าว! เบิ้ลเหรอ  
ข เออ! ว่าไง?  
ก ทำอะไรอยู่เนี่ย?  
ข เฮ้ย! เราแบบ เนี่ย จะไป  
เที่ยว จะไปกับเรารีปาว  
ก ไปไหนวะ อ้อ! ระยอง ไป  
กี่วันนะ.....

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายเอ ค่ะ  
ก พุดอยู่ค่ะ  
ข เอ เอ้อ!  
ก อือ  
ข เออ! เราเองนะ  
ก เบิ้ลเหรอ!  
ข เออ!  
ก ยังคิดถึงอยู่เหมือนกัน  
ข จริงอะ  
ก อืม
- (d) ข เมื่อกี้โทรคุยกับน้องก็มา  
ก ว่าไง?  
ข เค้กก็สบายดี  
ก (หัวเราะ)//  
ข //เออ! แล้วหล่อนล่ะยะ  
ก ทำไม?  
ข เป็นไงบ้าง?  
ก ทำงานอยู่  
ข อ้อ ทำงานอะไรวะ ที่โรง  
เรียนอะ  
ก ชั้นเคยเล่าให้แกฟังรีปาว  
วะ ชั้นต้องจัดบอร์ดอะ  
บอร์ดบุคคลา กรที่บอกอะ

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ
- (b) ข น้องก็เอ้อ  
ก จ๊ะ  
ข เราเองนะ  
ก (.2) เราเองนะ
- (d) ข จำเราได้หรือปาว (หัวเราะ)  
ก เดี่ยวก่อนนะ(.0.3) เบิ้ลเอ้อ  
ข เออ!  
ก เออ! ว่าไง?  
ข เออ! เป็นไงบ้าง?  
ก ก็เรื่อยๆ จ๊ะ  
ข ก็ได้ข่าว=  
ก =สอบไม่ผ่านนะ  
ข หา!  
ก ไม่ผ่านสัมภาษณ์ที่นี้ต้า อะ  
ข เหมอ

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข พี่อม เออคะ  
ก ครับผม  
ข เบิ้ลนะคะ  
ก อ้าว! ว่าไงจ๊ะ
- (c) ข อ้อ.. สวัสดีค่ะ  
ก สวัสดีครับ
- (d) ข เออ ว่าไง สบายดีรีปาวคะ  
ก ไปไหนนะครับ  
ข สบายดีรีปาวคะ?  
ก อ้อ(.) สบายดีครับ  
ข อ้อ เออ ไม่ได้คุยกันตั้งนาน  
ก นานเอ้อ!  
ข นานค่ะ(.) เออตกลงพี่อมจะ  
ไปนั่นรีปาวคะ

ค้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายเพ็ญคะ  
ก เพ็ญเหรอคะ  
ข ค่ะ  
ก อ้า...จากไหนคะ?  
ข พี่ชื่อเปิ้ลนะคะ  
ก เพื่อนชื่อเปิ้ลเหรอคะ  
ข รูนพี่คะ ชื่อเปิ้ลคะ  
ก ชักครุ่นคะ  
ข ค่ะ  
( 10 วินาที)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล เพ็ญเหรอจ๊ะ  
ค ฮ่ะ  
ข พี่เปิ้ลนะจ๊ะ  
ค ฮ่ะ (0.3)
- (d) ข จำได้รีปาวเฮ้ย  
ค เปิ้ล? ( . ) เตรียม..  
(0.3)  
ข พี่เปิ้ลอักษรอะคะ  
ค อ้อ! ค่ะ ค่ะ  
ข เออ! น้องเพ็ญ เป็นไง  
มั่ง ค่ะ  
ค สบายดีคะ (หัวเราะ)  
ข อยู่บ้านอย่างเดียว  
เลย  
ค ฝึกงาน แล้วก็ไม่  
อยากออกไปไหน  
(หัวเราะ)  
ข นี่ที่ชมรมเค้าจะไป  
ระยองกันละคะไป  
สัมมนา สนใจไหมคะ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล สายรู้จ๊ะ
- (b) ข ขอสายป๊อคะ  
ก ลักครู้คะ  
( 0.7 วินาที)
- (a) ค หวัดดีครับ
- (b) ข ป๊อเอ้อ  
ค เออ  
ข พี่เปิ้ลนะ  
ค ไคะนะ?  
ข พี่เปิ้ล  
ค อ้าว! ครับ
- (c) ข เออ หวัดดี  
ค เออ...ทำไม เอ้อพี่  
ข เออได้ข่าวว่าจะไปไฉ่นั้น  
ไซ้ใหม่ไประยอง อะ

ข้อมูลที่ 8

- 0 เสียงกริ่ง โทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
ข ขอสายพี่จอยคะ  
ก ค่ะ  
(15วินาที)
- ค ฮัลโหล  
ข พี่จอย เอ้อคะ  
ค อืม! (0.3)  
ข เปิ้ล นะคะ  
ค (0.3) เปิ้ล เปิ้ล เปิ้ล อ้อ!  
ข เปิ้ลที่อักษร  
ค อืม อืม เป็นไง?  
ข เป็นไง สอบ เป็นไงบ้าง?  
ค เอ้อ! (หัวเราะ)//  
ข //(หัวเราะ)  
ค ก็แก๊ยะเหมือนกันคะ มี มีไม่  
ต้องแก๊ อยู่เรื่องเดียว อะ ประวัติ  
ผู้วิจัย อะ(หัวเราะ)

ไม่ค้นเคยไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หวัดดีจ๊ะ  
ข เอ้อ อยากทราบรถไฟที่จะไป  
เชียงใหม่อะคะ  
ค .....

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์คะ  
ข ค่ะสวัสดิ์คะ อยากทราบว่าตอน  
นี้ สอบโทเฟลอยู่รีเปลาคะ  
ก อ้อ! มีอยู่คะไม่ทราบว่าน้องจบ  
ปริญญาตรีรึยังคะ

## แบบสอบถามหมายเลขที่ 23

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายโย่งครับ  
ก กำลังพูดครับ
- (d) ข ทำอะไรอยู่มีงอะ  
ข ับรด  
ก ข้าว เอ๊ยขั้บรดเทรอดตี๋ม  
สุรารีปาวเนี่ยะ  
ข หา!  
ก ตี๋มสุรารีปาว  
ข ปาว  
ก ไปไหนเนี่ย  
ข ฟังกลับมาจากประชุม  
ก ทำงานด้วย เอ้อ วันนี้  
ข ไม่มั่นมีประชุมอะไร นะ  
ตี๋มมัน จะเอา ISO 9002  
ก เหรอ  
ข เนี่ย แล้วมีงไปงานไอนั้น  
มาปะ  
ก งานใคร  
ข ใ้อัดอมนะ  
ก ไป ๆ

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข อาพิศเหรอ  
ก เออ เอ้อว่าไ  
ข เออ เห็นว่า จะมาจับกั้ง  
พุงนี้ก็ เจียบเลยไม่เห็น  
โทรมาเลย  
ก ไม่ได้โทร  
ข เออ รออยู่เนี่ย แต่เข้าแล้ว  
ผมไปเมื่อวานนี้แล้วไปบ่อ  
แต่เข้า  
ก เหรอ  
ข นัดคนมาจับกั้ง มาสู่มมัน  
วันนึ่งแกบอกจะโทรมา

แล้ว บอกว่าจะโทรมาบอก  
อีกทีว่าจับยังงั้ แล้วแกไม่  
โทรมาเลย

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
ข สวัสตี๋ค๊ะ  
ก ครับ
- (b) ข ขอสายคุณเอกลักษณะใครครับ  
ก ว่าไ้งครับ
- (d) ข เป็นไ้งครับคุณสุดสวยครับ  
ก ว่าไ้งครับ  
ข คิดถึงครับ  
ก เข้าเวรนะลิตา  
ข โห ๆ ๆ ๆ เมื่อจริง ๆ  
ก เมื่อจริง ๆ ที่รู้ทัน โห ถ้าไม่  
เข้าเวรไม่กล้าโทรมาหา  
หรือ  
ก อะไรจะโทรแล้วเกรงใจ  
ก ล้วนอนตื่นสาย  
ข แหมหมั่นได้  
ก วันนี้ไปเที่ยวไหน จ้า  
ข ไม่ได้ไปเที่ยวไหนทั้งสิ้นเลย

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสตี๋ค๊ะ
- (b) ข Let speak to ขนิษฐา  
please  
ก Ok I'm ขนิษฐาคะ  
ข อ้อ ขนิษฐา your big big  
(หัวเราะ)  
ก โทรมาถึงเมืองไทยแล้ว  
เหรอ  
ข อะไร ไทยที่ไหน คุณกับใคร  
อยู่จ๊ะ  
ก พี่บ๊อบปาว  
ข ใ้อัย มีหลายคนเอ้อ  
ก อ้อ! พี่เอ้ (หัวเราะ) พี่เอ้  
เอ้อ หนูก็เห็นว่าพี่ชายหนูมา  
จากสหรัฐ  
ข จะ จ้า ตื่นตื่นเล็กน้อย นึก  
ว่า หนูมฝรั่งจะมาหาเรียปาว  
ก ใ้อวันนี้อยู่เหรอเหรอคะ  
ข รู้จักแน่นะ วันนี้มีเพื่อนมา  
เพียบเนี่ย พุงนี้จะชวนไป  
ปราจีนไปปาว

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสตี๋ค๊ะ
- (b) ข ขอสายพี่เดียร์ครับ ไ้ส เมื่อ  
ก็ไม่ได้เรื่องเลยวะ ผิด  
พลาดทางเทคนิคเบือเลย  
ก อ้าว เมื่อก่อนนี่เื่อกำลัง  
ทำอยู่ใช่มั้ค๊ะ  
ข ใ้ชนะสิเซ็งเลยวะ  
ก ทำไหมลิตี๋ เสียเวลาปาว

คั่นเคยน้อย

ข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข สวัสดิ์ครับขอสายคุณศศิ  
พรครับ  
ก จากไหนค้า  
ข ฮ่า จากคุณแฮ่ครับ  
ก ฮา! เอ้ไหนคะ  
ข ผมชื่อเอ้เหมือนคุณครับ  
ก เอ้ไหนคะ  
ข เอ้ที่แฮ่ครับ  
ก โอ๊ย หรือกเอ้อ  
ข เอ้ยอะไวะ เสียงทำไมเป็น  
อย่างงั้นอะ  
ก ทำไมละ ไม่ เรางงไป  
สุภาพบุรุษ มาถึงเราน้อย  
คนได้
- (d) ข นี่...มีเยอะหรือน้อง  
ก เอ้รู้แล้วทำไมถึงโทรมาหา  
เอ้ (หัวเราะ)//  
ข //เอ้ย พี่โคตรเบื่อเลยพี่สาว  
เธอ กูละเบื่อจริงๆอะ  
ก ก็แกโทรมาบนอยู่นั้นแหละ  
ว่า แกตามหาพี่เอ้ไม่เจอ  
โหยแล้ว โทรมาหาเอ้ เอ้ก็  
ไม่รู้เหมือนกัน  
ข แล้วแกไปป่าว โทรไปได้  
เรื่องเลยค่าแรกบอกเอ้ดี ๆ  
แกโทรมาหา ชั้นดีแล้ว ชั้น  
มีเรื่องให้แก รบกวนเว้ย คิด  
ในใจกูไม่น่าโทรไป หาเลย  
แล้วทำอะไรอยู่จ๊ะ  
ก ดูที.วี.อยู่  
ข ที.วี. เรืออะ!

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ครับ ฝกร.ทบง
- (b)/(d) ข อนันต์เธอ ทำอะไรอยู่  
ละ

- ก ดูหนังครับ  
ข ดูหนังเธอ เขียนงานเสร็จยัง  
อะ!  
ก เสร็จแล้วครับ  
ข แล้วไอ้วิชิตฐิไม่อยู่หรือครับ  
ก วิชิตฐิ ไปดูมวยคอบอล  
ข ที่ไหนอะ  
ก เนี่ย ข้างๆนี่ฮะ  
ข อ้อ บอลจบแล้วนี่ไทยชนะ  
ก ยังไม่เห็นมาเลยครับ  
ข อ้อ ไม่เป็นไร ผมอยู่ข้างล่าง  
เหมือนเดิม พอดีมีเพื่อนมานั่ง  
เป็นเพื่อนด้วย  
ก แล้วเสธ.ทานข้าวแล้วหรือฮะ  
ข อ้อ ผมก็ยังไม่ครับ  
ก หรือครับ  
ข เอ้อ..เดี๋ยวผมจะออกไปธุระนะ  
ถ้ามีโทรศัพท์ก็โน้ตไว้ให้ผม  
หน่อยละกัน

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์คะ  
(b) ข ขอสายคุณศิริลักษณ์ครับ  
ก ค่า  
(d) ข อ้อ! ยิงอยู่ไม่ครับเนี่ย  
ก อ้อ ค่าคนบ้าอีกหรือคะ  
ชอบหนีเมียมาโทรหาอีก  
แล้ว  
ข ไม่ใช่ไว้ทำงาน  
ก ฮะโหล  
ข ฮะโหล อยู่ไหนครับเนี่ย  
ก ก็เพิ่งทำรายการเสร็จก็มา  
นั่ง ทานข้าวกับพี่ๆเค้า  
เหมือนเดิม  
ข หรือ  
ก เวลาเดิม  
ข กลับบ้านดึกเหมือนเดิม  
ก ไม่ ไม่ เฉพาะวันเสาร์  
ข หรือแล้วกินข้าวเสร็จยังอะ  
ก ฟังจะเริ่มกิน

- ข หรือ อ้อ เป็นไงสบายดีรีป่าว  
ครับ  
ก เรื่อยๆคะ  
ข เรื่อยๆเอ้อ ก็ไม่มีอะไรดีขึ้น  
หรือรีง  
ก พี่เอ้ มีอะไรรีป่าว  
ข เย็นนี้ไปงานป่าว...

ไม่รู้จัก

ข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
ข สวัสดิ์ครับ ผมสอบถาม  
เรื่องบริจาคอวัยวะ หน่อย  
ครับ  
ก ค่า  
ข ไม่ทราบต้องทำเรื่องงงไป  
มั่ง ครับ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดิ์ กองการศึกษาคะ  
(b) ข สวัสดิ์ครับ รบกวนขอสาย  
พันตรีวิรัตน์ หน่อยครับ  
ก ไม่อยู่ค่า เข้าไปในยศ.ค่า  
ข อ้อ เรียนยศ.หรือครับ เอ้อ  
ไปเรียนนานรียังครับ  
ก นานแล้วคะ เตรียมจะไป  
นอก นะคะ  
ข อ้อ ไม่ทราบว่าจะจบเมื่อ  
ไหร่ ครับ  
ก ค่าบอกว่า ประมาณหนู  
นะคะ สิ้นพฤษภาคะ  
ข ครับสิ้นพฤษภาหรือครับ  
อ้อ! คือ ผมจะเอาเอกสาร  
ไปส่ง แล้วฝากไว้ให้พันตรีวิ  
รัตน์หน่อยได้ไหม ครับ  
ก ได้ค่า จะเข้ามาที่โมงคะ

## แบบสอบถามหมายเลข ที่ 24

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล ขอสายบัวคะ  
ก ค่ะ  
ข บัวเอ๋อ นี่กาญจน์นะ  
ก อืม
- (d) ข เฮ้ย! เป็นไงมั่ง  
ก โธ่ เฮ้ย! ทำไมโทรมาตอนนี้  
วะ  
ข อ้าว! ทำไมวะ (หัวเราะ)  
ทำไม ทำอะไรอยู่  
ก อืม .. อยู่ไหนนะ  
หา! บ้านเพื่อน  
ข เหรอ เออ จะบอกว่า จะ  
ย้ายบ้านแล้วนะ  
ก เออ แล้วจะขนของยังไงอะ  
ข อ้อ! เคารรถน้ำ น้ำเค็มมีรถ  
กะบะ เออ จดเบอร์ใหม่ขึ้น  
ไป 4541038

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล สัมเอ้อ!  
ก เออ!  
ข เออ.. นี่กาญจน์นะ  
ก เออ
- (d) ข เออ เป็นไงบ้างวะ  
ก ทำไมเอ้อ ก็สบายดี  
ข เออ จะถามเบอร์หรือหน่อย  
แกมีเบอร์ที่ธนาคารที่ออร์มัน  
ทำรีเปลา  
ก ไม่มี ออร์มันจำไม่ได้  
ข (หัวเราะ) ทำไมพูดอย่าง  
นี้วะ แล้วมีแต่เบอร์ที่บ้าน  
ก เออ

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล ขอสายเต้คะ  
ก พุดอยู่คะ  
ข อ้าว! เต้ เอ้อ นี่กาญจน์นะ  
ก อ้อ! กาญจน์ว่าไง  
ข เออ ได้ข่าวแกออกจากงาน  
แล้วเอ้อ  
ก เออ  
ข ทำไมวะ?  
ก ชี้เกี่ยจทำ เบื่อ  
ข อันนั้นมันอะไร บริษัท  
ได้หวัน อะไรที่เคยได้ยีนนะ  
เหรอ  
ก อ้อ! อันนั้นทำอยู่ เป็นแบบ  
ของเยอรมันอะไรอย่างเงี้ยะ  
ข อ้อ! อืม อืม อืม  
ก นำาเบื่อ  
ข แล้วตอนนี้ทำอะไร อยู่บ้าน  
ช่วยมาฆ่า  
ก เออ

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีคะ
- (b) ข ขอเรียนสายคุณอัปสรคะ  
ก คุณอัปสรเหรอคะ  
ข ค่ะ  
ก ลักครู่คะ  
ข ขอบคุณคะ  
(0.5)
- (a) ค ฮัลโหล ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายอัป ... เหมียวคะ  
ค เออ ฮัลโหล  
ข เหมียว เข็คในอินเตอร์เน็ต  
รียังจ๊ะ

## ค อะไรนะ?

- ข เปิดในอินเตอร์เน็ต รียัง
- ค ไม่มีดูแล้ว
- ข อืม

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีครับ
- (b) ข ขอสายคุณเวन्दี้คะ  
ก ลักครู่ครับ  
(0.6)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล เวนดี้เอ้อ?  
ค เออ!  
ข นี่กาญจน์นะ  
ค อะไรนะ?  
ข นี่กาญจน์  
ค เออ  
ข เออ เป็นไงมั่งวะ  
ค เฮ้ย! รอแป็บนึงได้ปะ  
ข เออ เออ  
ค (0.7) ฮัลโหล

## ข เออ

## ค อยู่ไหนวะ

## ข อ้า (หัวเราะ) อยู่บ้านพี่ถ่าย

## ค แล้วเป็นไงวะ ไกด์เสร็จยัง

## ข โอ้ย! ยังเลย แกล่ะ เนี่ยขึ้น

## ว่าจะโทรมาถามแกอยู่เลย

ค้นเคยน้อยข้อมูลที่ 7

- 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สำนักพิมพ์ดาวฤกษ์คะ  
 กรุณาจดหมายเลขภายใน  
 ที่ท่านต้องการ  
 (เสียงกดเบอร์โทรศัพท์)
- (a) ค ฮัลโหล  
 (b) ข ขอสายผู้ยคะ  
 ค สักครู่คะ  
 (0.4)  
 (a) ง หัวดีคะ  
 (b) ข เอ้อ.. ผู้ยเอ้อ! นี่กาญจน์  
 นะ  
 ง อืม...  
 ข เออ รูปหาให้ได้แล้ว แล้ว  
 ทางนี้ว่าไงบ้างเอ้อ?

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล  
 (b) ข ฮัลโหล ขอสายแป๊กคะ  
 ก ฮัลโหล  
 ข แป๊ก เอ้อ? นี่พี่กาญจน์นะ  
 ก อืม  
 (d) ข เออ เป็นไงมั่ง  
 ก (หัวเราะ)//  
 ข // ทำเสียง (หัวเราะ) เสร็จ  
 แล้วละสิ  
 ก ยัง ไม่ได้ต่อเลยฮะ  
 ข นี่เข้าไปที่คณะมั่งป่าว  
 ก เข้า ทำที่ เอ้อ  
 ข เสร็จแล้ว ได้ข่าวว่าทำ  
 เสร็จแล้ว

ไม่ค้นเคยน้อยข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดิ์คะ บ้านความรู้คะ  
 ข คะ ไม่ทราบว่ เอ้อ ที่  
 สาขาเนี่ย อะ คือได้ยินมาว่า  
 ตั้งอยู่ใกล้ๆตั้ง ฮัวแสงเนี่ย  
 ไปไม่ถูกนะคะ  
 ก คะ ไม่ทราบจากไหนคะ?  
 ข เอ้อ.. บ้านอยู่ตรงวงเวียน  
 ใหญ่ เอ้อ.. ทางเทอดไทย  
 นะคะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดิ์คะ ธนาคารกรุงศรี  
 ย่อย พระราม 2 สรศิลป์  
 รับสายคะ  
 ข เอ้อ จะขอสอบถามเกี่ยว  
 กับธนาคารกรุงศรีสาขา  
 พัฒนาการนะคะ  
 ก คะ  
 ข ว่าโทรศัพท์ของที่นี่เลข  
 หมายเลขอะไรคะ



## แบบสอบถามหมายเลข 25

## คืนเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล พี่จอยเหรอ?  
ก ค่ะ  
ข จุ่มนะ  
ก อ้อ! เหวอ
- (b) ข ทำอะไรอยู่  
ก อยู่บ้าน ทำไมอะ  
ข บ้านพี่น้องโทรมาคุยเล่น  
ก อ้อ!  
ข คุยกับพี่น้องม้า มากินข้าว  
บ้านพี่น้องนะเนี่ย  
ก ติดสายอยู่อะสิ  
ข หา! อะไรนะ?  
ก ติดสายอยู่  
ข ติดสายอยู่เหวอ  
ก ค่ะ  
ข อู๊ยถ้างั้นไม่กวน เตี่ยจุ่ม  
โทรมาใหม่  
ก จ๊ะ จ๊ะ  
ข ค่ะหวัดดีค่ะ

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b)/(d) ข ฮัลโหลพี่น้องเอ้อ! จุ่ม  
นะทำอะไรอยู่  
ก อ้อ! กะลั้งจะกินข้าวจ๊ะ  
ข เหวอ วันนี้ว่างไม๊ ไป  
เที่ยวกันไม๊?  
ก อ้อ! ว่าง ว่าง ไปที่ไหนดี  
อะไปดู หนังสือ?  
ข ไม่เอาไปแค่บีกซี ก็พอ  
แล้ว  
ก จุ่มจะไปซื้ออะไรอะ  
ข ไม่รู้! ไปเดินเล่น  
ก เดินให้แอร์เย็นๆเอ้อ  
ข เออ..แล้วก็ไม่งี้อะซึก  
ห้าโมง..

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b)/(d) ข ว่างรีปาวจ๊ะ?  
ก ว่างค๊ะ  
ข เปล่าโทรมาเล่นด้วย ยุ่ง  
ปาว  
ก อ้อ! อาบน้ำให้ลูกอยู่  
ข เหวอ  
ก ทำงานเหวอ?  
ข ปาว ไม่ทำงานอะ ว่าง  
เลยโทรมา  
ก เหวอ  
ข เออ เมื่อบ้านนั้นยอดมารี  
ปาว  
ก ไม่มาจัง ก็พี่ก็กลับ  
พร้อมจุ่มนั่นแหละ กลับ  
มาพี่ก็เอาลูกกลับเลยไป  
ข เหวอ ยอดโกหก กลับไป  
ต้องตบกะโหลกมัน  
ก (หัวเราะ)//  
ข //(หัวเราะ) แล้วยุ่งอยู่ไซ้  
ไม๊ละ  
ก พี่อาบน้ำให้น้องพิมพ์อยู่  
รออยู่ในกะละมังนุ่น

## คืนเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล แอนเหวอ  
ก ค้า  
(d) ข ทำอะไรอยู่จ๊ะ?  
ก อยู่บ้านเฉยๆ ค่ะไม่ได้ทำ  
อะไร ว่างมาก  
ข เหวอ แล้วสงกรานต์ก็กลับ  
บ้านไม๊  
ก ก็ คิดว่าจะกลับ พี่จุ่มไป  
เที่ยวบ้านแอนรีเปล่าจ๊ะ  
ข มีรถเหวอ  
ก มีสิ  
ข เหวอ แล้วจงด่วนรี่จ๊ะ  
ก ก็มีสิคะ ถึงได้ชวนไป จะไป  
รีปาวเนี่ย  
ข ไปหลายคนไม๊  
ก ก็อะเหมือนกัน ไปเที่ยว  
กันสนุกดีนะคะพี่จุ่ม  
ข เหวอ มีเด็กๆไปอะไม๊  
อยากไปเหวอ แก่แล้ว

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหลคะ
- (b) ข ฮัลโหลพี่วีเหวอ จุ่มนะ.  
ก จ๊ะ ว่าง  
(d) ข ถึงไหนแล้ว?  
ก ทำไมอะ  
ข เปล่า พอดีจุ่มอยู่บ้านพี่  
น้องพี่น้องให้โทรมาทาง  
ปลา พี่น้อง บอกว่าอย่าลืม  
ปลานะ  
ก (หัวเราะ)อยู่ในตู้เย็น  
(หัวเราะ)//  
ข // อ้าว! อยู่บ้านแล้วเหวอ  
ก อ้อ! มันอยู่ที่บ้าน (หัวเราะ)  
ข อ้อ! อยู่บ้าน

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดิ์ค๊ะ
- (b)/(c) ข สวัสดิ์ค๊ะ พี่หน้อยจุ่มนะ  
 คะ  
 ก อ้อ! หัวดีค๊ะ อยู่ไหนจะ  
 เนี่ย
- (d) ข อ้อ! อยู่ที่บ้านคะ พี่  
 หน้อยทำอะไรอยู่คะ?  
 ก อ้อ! คุณโทรศัพท์ที่อยู่  
 ข คะ?  
 ก คุณโทรศัพท์ที่อยู่  
 (หัวเราะ)//  
 ข //(หัวเราะ) แหม=  
 ก =เป็นไงจ๊ะ  
 ข ก็สบายดี ว่าง ๆ ก็เลย  
 โทรมาคุยด้วยนะจ๊ะ  
 ก แล้วไปบางบอนบ้างรี  
 เปลา  
 ข ไม่ได้ไปเลย  
 ก เออ แล้ววางแต่จ๊ะจ๊ะ  
 ไปไม้นะ  
 ข ไปจ๊ะ พี่น้องบอกไม่ไป  
 เดี่ยวดีหัว

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล
- (b) ข คะ ขอสายฝั่งคะ ฮัลโหล  
 ก จักรอเดี๋ยวนะ  
 ( 15 วินาที )
- (a) ค ฮาโหล
- (b) ข ฮัลโหลพี่ฝั่ง จุ่มนะ  
 ค จ๊ะ  
 ข พี่ฝั่งเห็นพี่หมูกลับไปรียัง  
 ค ยังเลย ยังไม่มาเลย  
 ข เหมอ เค้าออกไปแล้วอะ ไม่  
 รู้ว่า จะกลับไปห้อง  
 ค เดี่ยว เดี่ยว (เสียงตะโกน  
 ถามหมูมารียัง...ยังไม่มา)

ไม่คั่นเคยน้อยไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สามเสนาครับ  
 ข สวัสดิ์ค๊ะ รมกวนสอบถาม  
 นิดนึงนะคะ คือ จะจัดนำ  
 เทียวไปเมืองกาญจน์นะคะ  
 ไม่ทราบสอบถามที่นี้ได้มี  
 คะ?  
 ก ได้ครับผม  
 ข คือ จะไป 6-7 คนนะคะ  
 ก ครับผม  
 ข ไม่ทราบมีที่พักที่ไหนบ้าง  
 ไม่มีคะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก โรงพยาบาลสัตว์เลี้ยงค๊ะ  
 ข คะ จะรบกวนสอบถามนิด  
 นึงนะคะ พอดีสุนัขของหนู  
 อะคะ มันเป็นตุ่มที่ค่อนะ  
 คะ ทานข้าวก็ไม่ได้ น้ำก็ไม่  
 กิน เป็นมาหลาย วันแล้ว  
 ด้วยอะคะ  
 ก คะ  
 ข ตุ่มมันใหญ่ขึ้นเรื่อย ๆ อะ  
 คะ ไม่ทราบว่าจะเป็นอะไร  
 ไม่มี  
 ก อ้อ! เหมอ มั่ง ต้องพามาให้  
 หมอ เค้าดูแล้วละคะ  
 ข อ้อ!

## แบบสอบถามหมายเลข 26

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล ขอสายปุ๊บคะ  
ก ค่ะพูดอยู่ค่ะ
- (d) ข เออเป็นไงมั่ง เพื่อนอยู่ครบ  
ปะ  
ก อยู่ครบ(หัวเราะ)//  
ข //สนุก อะ ป่าว เนี่ย  
ก เออสิ สนุกสิ  
ข ไม่เหมือนเรา  
ก ทำไมอะ  
ข เราไม่สนุกเลย อยู่บ้านเบื่อ  
มาก  
ก (หัวเราะ) อยู่คนเดียว เอ้อ?  
ข อยู่กันหลายคน คนเยอะไง  
เลยไม่สนุก  
ก อ้อ! อยู่ข้างบนเอ้อ!  
ข อยู่ข้างบน  
ก อืม...
- ข แบบป्लीทวิวก อะไรยังเงี้ย  
ก (หัวเราะ)  
ข แล้วเป็นไงเพื่อนๆ สนุกอะ  
ปะ  
ก สนุกดี  
ข แล้วพวกทำรายงานอะ  
เสร็จยัง  
ก ยัง ยัง กำลังทำอยู่เลย  
ข เหรอ ดีเนาะอยู่กันหลาย  
คน เราอยู่คนเดียวเหงาจัง  
ก ก็มานี่สิ  
ข ไมอะ เดี่ยวต้องออกไปข้าง  
นอก โทรมาคุยนะ  
ก อืม...

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสาย สาว ค่ะ  
ก รอดักครุ่นคะ  
(0.8)
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข ฮัลโหล  
ค เออ!
- (d) ข เป็นยังไงมั่ง  
ค ก็บายดีแหละ  
ข ช่วงนี้เป็นไงมั่ง สบายดีปะ  
งานหนักไหม?  
ค ก็ ไม่นักแล้วละช่วง  
เนี้ย  
ข ทำไมอะ ลงตัว เคลียร์  
เรียบร้อย  
ค เรียบร้อยคะ (เน้น)  
ข เอ้อคะ!  
ค ค่ะ  
ข แล้วเป็นไง  
ค (หัวเราะ)//  
ข //ธุรกิจใหม่ แอมเวย์ เป็น  
ไง บ้าง ลูกค้าเยอะปะ  
ค ก็มันอยู่ในช่วงเรียนรู้ อะ  
ยังไม่ได้ไปช่วย ใครเค้า  
เป็นจริงเป็นจังหรอกตอน  
นี้

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสายพี่กิมคะ  
ก จากใครคะ?  
ข จากแอนคะ  
ก เดี่ยวรอดักครู่คะ  
20 วินาที เสียงร้องเรียกกิม ๆ แอน  
โทรมา)
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข ฮัลโหล  
ค มีอะไรจะ?  
(d) ข คิดถึงจ๊ะ (หัวเราะ) เป็นยัง  
ไงคะ สบายดีปะ  
ค อยู่ไหนเนี่ย  
ข อยู่ที่บ้าน  
ค อ้อ! เหรอ  
ข ค่ะ พี่กิมเจอพี่มดริยัง  
ค หา!  
ข เจอพี่มดริยัง  
ค ฮีไม่ได้เจอ

คุ้นเคยปานกลางข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หวัดดีค่ะ
- (b) ข ฮัลโหลขอสายแหม่มค่ะ  
ก กำลังพูดอยู่ค่ะ  
ข แหม่มเธอจ๊ะ.  
ก ค่ะน้องแอนฮัตรายการ  
อะไรคะเนี่ย เสียงก้องๆ  
ข ปาวจ๊ะ...แหม่มเป็นไงมั่ง  
สบายดี ปะ  
ก สบายดีแล้วแอนล่ะ  
ข ก็เรื่อยๆ อะไม่ได้ เจอกัน  
นาน คิดถึงปะ  
ก ไม่วิดถึงวะ(หัวเราะ)  
ข เหรอ แล้วเป็นไงไม่ไป  
เรียนเหรอ  
ก ยังไม่เปิดเลย มหา"ลัยมัน  
หยุด  
ข อ้าว! แล้ว ซัมเมอร์ เสร็จจึ  
ยังเนี่ย

ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสายจูนค่ะ  
ก จูน สปีกกิ่ง  
ข จูน สะปี้กกิ่งเหรอคะ เป็น  
ไงล่ะ รายงานจะเสร็จจึยัง  
เอ่ย  
ก ไก้แล้วคะอีกนิตนึ่ง  
ข อีกนิตนึ่งใครทำอะไร  
ก (หัวเราะ) น้ำอ้อย  
ข น้ำอ้อยเหรอคะ  
ก เยสส์  
ข แล้วเธอทำอะไรอะ ให้  
กำลังใจเหรอ  
ก สลึบปิ้ง แอนด์ วอชิง ทวี  
ข เหรอแหม่ตั้งแต่จะไปเมือง  
นอก เมืองนาเนี่ยนะแบบ  
เอาใหญ่เลยนะ

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (d) ข ฮัลโหล ขอสายพี่เล็กค่ะ  
ก ไครนะคะ  
ข พี่เล็กค่ะ  
(0.5)
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข ฮัลโหล  
ค ค่ะว่าไงคะ  
ข พี่เล็กได้ยินแอน ปะ  
ค อ้อ! ได้ยินคะ  
ข แอนคะ  
ค จ๊ะว่าไง  
ข โทรมาบอกยังมีชีวิตอยู่ค่ะ  
ค อ้อ! หมั่นได้  
ข (หัวเราะ)

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสายน้ำอ้อยค่ะ  
ก ค่ะ  
(0.7)
- (a) ค ฮัลโหล  
(b) ข ฮาโหลน้ำอ้อยเหรอ?  
ค ค้า  
(d) ข นีแอน นะจ๊ะจำได้ปะ  
ค อ้อ! แอนเหรอคะ  
ข ค่ะ  
ค อ้อ! (หัวเราะ) จำได้ค่ะ  
ข แล้วเป็นไงบ้างไปเรียน  
เทคนิคดีปะ  
ค ก็ดีแต่เหนื่อย  
ข เหนื่อยเหรอ  
ค เออ  
ข ได้เกรดดีปะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮาโหล
- (b) ข ฮาโหล ขอสายจิ้งคะ  
ก ค่ะจิ้งพูดอยู่ค่ะ  
ข แอนนะคะ  
ก ค้า
- (d) ข จำได้อะปะ  
ก จำได้  
ข จำหน้าได้รีปาวเนี่ยหน้า  
สวยใสๆ ไรสติ อะไรเจ๊  
(หัวเราะ)  
ก เอ(หัวเราะ) แหม่นึกหน้า  
ออกเลยเนี่ย  
ข เหรอ แล้วเป็นไงเนี่ย ไม่  
กลับบ้านเอ๋อ?  
ก ไม่กลับจะกลับทำไม  
ข อ้าว! ทำไมอะ ค้าไม่หยุด  
ให้เห รอ สงกรานต์เนี่ย

ไม่คุ้นเคย,ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีครับ 84 รหัส 49  
ครับผม
- ข ค่ะรบกวนสอบถามหน่อย  
นะคะ  
ก ครับผม
- ข คือไม่ทราบว่าจะจาก เดอะ  
มอลล์ บางแคเนี่ยนะคะ  
จะไปราม คำแหงมีรถสาย  
อะไบ้างคะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- ข ฮัลโหล สวัสดีค่ะ  
ก ค่ะ
- ข ค่ะรบกวนสอบถามหน่อย  
นะคะ คือถ้าหากว่าเราจะ  
บริจาคสิ่งของ ให้กับเด็ก...

## แบบสอบถามหมายเลข 27

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายพี่เรื่องค่ะ  
ก เรื่องศักดิ์พุดอยู่ครับ  
ข (หัวเราะ) เสียงไม่เหมือน  
เลย  
ก อืม
- (d) ข ทำอะไรอยู่คะ?  
ก จับ  
ข จับ!  
ก จับ  
ข แล้วไง  
ก ก็โม่ง  
ข 4 ครั้งก็แล้วกัน  
ก ฝนตกด้วยเนี่ย น้ำท่วม  
ด้วยรีบเล่าก็ไม่รู้ (หัวเราะ)
- ข มานี่ฝนตกเหมือนกันค่ะ  
ก หนักไม่

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล แม่เอ้อ?  
ก เอ้อ.
- (d) ข แม่ทำอะไรอยู่คะ?  
ก เนี่ยดู ฟังเพลงอยู่  
ข เพลงอะไรอะ  
ก เออ ไม่รู้เพลงอะไร  
ข แม่ถ้าแม่มีอะไรโทรเข้า  
มานะ  
ก เออ เออ เออ  
ข แล้วแม่กินโจ๊กยังนะ  
ก กินแล้ว  
ข แล้ววันนี้จะไปไหนป่าว  
ก ไม่รู้สิยังไม่รู้เลย  
ข อ้อ อ้อ งั้นไม่มีอะไรแล้วนะ  
คะอยู่ข้างนอกนะไม่ต้อง  
ห่วง

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสายกาญจน์ค่ะ  
ก ชักครู่ฮะ  
(0.4)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสายกาญจน์ค่ะ  
ค อืม.. มีอะไรอะ?
- (d) ข (หัวเราะ) ทำอะไรอยู่  
ค นอนเล่น  
ข จริงเอ้อ  
ค อืม  
ข คิดถึงเว้ย เลยโทรมา  
ค อ้อ! (หัวเราะ) เช็งฝนตก  
ข อ้อ! เหรอ  
ค ไม่ตกเหอบ้านแก  
ข ก็ตกเหมือนกันวะ  
ค มั่นตกทั้งวันเลยนี่ ตั้งแต่  
เข้ายังไม่แห้งเลย

## คุ้นเคยปานกลางปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข คุณผู้ย!  
ก ฮัลโหล  
ข ฮัลโหลได้ยินปะ  
ก ได้ยินค่ะ  
ข เอาจัง!  
ก ใครคะ? เวนดี้อ้อ
- (d) ข ชั้นอยู่บ้านเพื่อน  
ก อ้าว! แกโทรมาเบอร์นี้ได้  
ไง เมื่อกี้แกก็โทรมาเหร  
ข ไม่ ป้าแกบอกไง  
ก อ้าว! เหรอ ป้าชั้นอยู่บ้านเห  
ร  
ข แล้วนี่อยู่ไหน

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลหรืนี่ค่ะ  
ก เออ พุดสายอยู่
- (d) ข ทำไมไม่มีใครรับเลย  
ก ออกไปเก็บค่าเช่า  
ข เหรอ  
ก เออ อยู่ไหน?  
ข อยู่บ้านเพื่อน  
ก เหรอ  
ข พอดี ออกมาทำวิทย  
นิพนธ์นี่ก็ได้ว่าเดี่ยวแกโทร  
มาจะไม่เจอ เลยรีบโทรมา  
ก่อน  
ค เหรอ  
ข อืม

คั่นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหลขอสายแป๊กคะ  
ก พูดอยู่ครับ  
ข อ้อ! เหรอ ค้า  
ก ไครวะ?  
ข ชั่นเอง!  
ก เวนดีเหรอ  
ข เออ  
ก เฮ้ย! เวนดีทำอะไรอยู่  
ข โทรศัพท์  
ก เออ กูรู้ (หัวเราะ) ทำไมนะ  
มีอะไร
- (d) ข ทำไมคิดถึงเว้ย  
ก คิดถึง บ้า!  
ข เลยโทรมา  
ก กวนตีน  
ข Thesis ถึงไหนแล้ว  
ก ไม่ไปไหนเลย  
ข ไม่ไปไหนเลยແหลละสิ  
ก เฮ้ย! จริงๆ  
ข แหล แหล ไม่เชื่อ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ครับ  
ข ฮัลโหล  
ก ครับ
- (b)/(d) ข พี่เฮ้อคะ ทำอะไรอยู่  
คะเนี่ย  
ก อยู่ข้างนอก  
ข เหรอ มิน่าโทรไปที่บ้าน  
ไม่ติด เลย  
ก เหรอ ทำอะไรอยู่  
ข อยู่บ้านเพื่อนคะ พอดี  
ออกมาช่วยเค้าทำงาน  
ก เหรอ  
ข อืม  
ก ไม่เห็นมาช่วยต่าปึง  
น้อยเลย  
ข บ้า ไม่พอดีเค้าเล่นกับ  
คนไง  
ก เหรอ  
ข แล้วแกทำอะไรอยู่อะ  
ก ก็ ๆ กำลังดูของอยู่จะ  
หาซื้อโต๊ะ  
ข งั้นงั้นคืนนี้เวนดีโทรไป  
ใหม่ละกันคะ  
ก เออ

- ข คิดถึงเว้ยเลยโทรมา  
ค ว่างละสิ เลยฟังช่าน  
ข ใบบ้า!

ไม่คั่นเคยน้อยไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก วิรัลโฟน สวิสตี้คะ ศิริอร  
รับสาย ยินดีบริการคะ ขอ  
รับทราบหมายเลขมือถือ  
นะคะ  
ข 6201799 คะ  
ก ชื่อผู้จดทะเบียน  
ข วิไลลักษณ์ คะ  
ก สอบข้อมูลเกี่ยวกับอะไรคะ  
ข อ้อ! ถามยอดระหว่างเดือน  
และก็ยอดผู้ค้างชำระด้วยคะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก โฟนลิงค์ 1394 สวิสตี้คะ  
ขอทราบหมายเลขโฟนลิงค์  
คะ  
ข 288794 คะ  
ก 288794 นะคะ ขอทราบ  
ชื่อผู้ฝากคะ  
ข อ้อไม่ใช่อะฮะพอดีเป็นเจ้า  
ของเครื่อง อะ ฮะพอดีจะ  
สอบถามว่าเกิดเหตุ จะไป  
ทำรหัสส่วนตัวเนี่ย ต้อง  
ติดต่อได้ที่ไหน ยังไงทำ  
อะไรบ้างคะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล  
(b) ข ฮัลโหลขอสายแมวมว คะ  
ก ชักครูฮะ  
(0.6)  
(a) ค ฮัลโหล  
ข ฮัลโหลขอสายแมวมว คะ  
ค อืม มีอะไรวะ?  
(d) ข (หัวเราะ) ทำอะไรอยู่  
ค ฟังเพลง  
ข จริงหรือ?  
ค อืม

## แบบสอบถามหมายเลข 28

## คู่คนเคยมามาก

## ข้อมูลที่ 1

- 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สน.จักรวรรดิ สวัสดิ์ศรีครับ  
 ข ขอสายหมวด อาทิตย์คะ  
 (0.8)  
 ก ตรวจที่เกิดเหตุคดีจรรยาครับ  
 ข ขอบคุณค่ะ  
 ก ครับ  
 .....  
 (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหลครับ  
 (b) ข ต้นเหรอ?  
 ก ว่าไง  
 ข เนี่ย แม่โทรมาถามว่าเย็นนี้  
 จะไปหาแม่ริปล่า แม่จะได้  
 ทำกับข้าวเผื่อ  
 ก อ้อ! ก็ว่าจะเข้าไปตอนเย็น  
 เย็นอะนะ....

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล  
 (b) ข ฮา::โหล::: (เสียงสะท้อน)  
 ก เป็นไงยะนังเอ  
 ข ครบแล้วค่า  
 ก อ้อ! น่ารักมาก  
 ข ดีใจมากคะ  
 ก อะ ฮิ ฮิ(หัวเราะ)  
 ข อยู่ไหนคะนั่น  
 ก โรงเรียน  
 ข อ้อ! เอ้อแล้วเซียว  
 ก (หัวเราะ) โทรไปที่บ้านไม่  
 เจอไซ้ไม้

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล  
 (b) ข ฮัลโหล ชั้นเอง  
 ก เออ รับแล้วหุด  
 ข เออ เออ ชั้น เช็ค อี เมลล์  
 ให้แกแล้วเว้ย  
 ก เหรือ!  
 ข เออ คำบอกว่า ไอ้คนที่เรา  
 เมลล์ไปอะ ดันไม่ใช่คน  
 สาขานี้ เออ คำก็เลยบอก  
 ว่า คำจะบอก ดอกเตอร์  
 อะไร ไม่รู้จักคน นิ่งดูให้  
 ก เออ  
 ข คนนั้นนะ แล้วอีกคนคำก็  
 บอกเหมือนกันคือแบบมัน  
 คนละที่กัน  
 ก เหรอ  
 ข ก็วันนั้นเรา ลิส ไว้ตั้ง 4, 5  
 คนไซ้ไม้ เออ แต่มันส่งไม่  
 หมด ใจ  
 ก อ้อ  
 ข มันดันไปส่งคนที่แบบ เรา  
 ไม่เวิร์ค อะ

## คู่คนเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล สวัสดิ์ศรีครับ  
 (b) ข ภาคเหรอ.  
 ก ครับผม  
 ข พี่เอ็งนะ  
 ก ครับ  
 ข เออแม่มายัง  
 ก ยังไม่มาที่เลย พี่เอ  
 ข เหรอ โทรมายัง  
 ก ยังไม่โทรเลยครับ แต่ดัน  
 โทรมาแล้ว  
 ข เหรอว่าไง  
 ก บอกว่าดันมีประชุมตอน  
 ปายสอง  
 ข เออ เออ ไม่ แต่พี่คุย  
 กับพี่ต้นเมื่อกี้ ตอนล่าสุด  
 นะ บอกว่าก็อยากจะไป  
 รับแม่ที่สถานีไง แต่ว่าแม่  
 ไม่ได้ติดต่อมาเลยใช้ปะ  
 ก ยังไม่ได้ติดต่อเลย ตั้งแต่  
 วันนั้น ก็ยังไม่โทรมา  
 ข เหรอ  
 ก นั่งรถมาแล้วมั้งครับพี่เอ  
 ข เหรอ เพราะว่าคาดว่ารถไฟ  
 อาจจะดีเลย์ และต้นอาจ  
 จะไปรับเพราะตอนนี้นั้นก็  
 ไม่อยู่ปะ

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก ฮัลโหล  
 (b) ข แม่เหรอคะ  
 ก ค่ะ  
 ข เอ้อคะ ปีไปฟุ้งนี้เหรอคะ  
 ก ค่ะ อ้อไปฟุ้งนี้ จะ นี้อยู่ที่  
 ไหนจ๊ะ  
 ข อยู่บ้านคะ  
 ก เหรอ

- ข ค่ะ ดันกลับไปยังคะ
- ก ยังเลย
- ข เห็นบอกว่าจะไปช่วยแม่จัด  
กระเป๋าคะ
- ก เหมอคะยังไม่เห็นมาเลย
- ข ตอนแรกว่าจะนัดเจอกัน  
เพราะเธิ่ไม่แน่ใจว่าแม่จะไปวัน  
ไหน ดันบอกอาทิตย์หน้าก็เลย  
ไม่แน่ใจว่า เสาร์ อาทิตย์
- ก ไปพรั่งนี้จ้ะ
- คั่นเคยน้อย
- ข้อมูลที 6
- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ขอสายออก.อารีย์คะ  
ก ฮะ คอยเดียว นะคะ  
ข ค่ะ ค่ะ  
( 15 วินาที )
- (a) ค สวัสดีคะ
- (b) ข อู๊ดเหมอที่เอ่ เอง  
ค อ้าว! พี่เอ่  
ข เอม..พี่เด็ก ไปไหนอะ  
ค พี่เด็ก ไม่อยู่อะคะ กลับมา  
จาก ดิสเคย์ เทเบิล ไม่มี  
ใครเลย  
ข เหมอ โย๊ยเป็นใหญ่อยู่คน  
เดียวเลยสิ  
ค อยู่คนเดียวเลยคะพี่เอ่
- ข จะฝากบอกพี่เด็ก บอกว่า  
ที่วิส คอนซิน เค้าตอบรับพี่  
แล้ว เอม แล้วทีนี้เค้าจะส่ง  
ไ้ จดหมายตอบรับมา  
ตอนนี้พี่กะลังจะปรึกษาพี่  
เด็กว่า พี่จะเอาที่นี้เลยดีไม่  
เพราะว่าพี่ชี่เกียจรอที่อื่น  
แล้ว อะ
- ข้อมูลที 7
- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ป้อม เอ่อ? พี่เอ่นะ  
ก ค่ะ
- (d) ข ป้อมไม่ได้อยู่ที่แผนกเหมอ  
ก ตอนนีเ่เหมอ?  
ข เอม  
ก อยู่ ฮะ อยู่  
ข เหมอ เหมอ พี่จะถามเบอริ  
ติดต่อ พี่ไอ่ อะ พี่ไอ่ ลาไซ  
ไม่วันนี้  
ก ตอนนีพี่ไอ่ลาพักร่อน..
- ข้อมูลที 8
- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีคะ ชุมชนคะ
- (b) ข อจ.อภิญา อยู่ไม้คะ?  
ก ลักครุ่นะคะ  
ข ค่ะ  
( 10 วินาที )
- (a) ค ฮัลโหล
- (b) ข อจ.ขา เมื่อเช้าไม่อยู่เลย  
นะคะ จาน ค่ะ  
ค รู้ได้ยังไงคะ  
ข อ้อมีสายรายงานคะ ว่า  
กลับมากก็ไม่เจอใครเลยคะ  
(หิวเราะ) เหมือนพี่องคะ  
จะเล่าให้ฟังว่า เค้า เมลล์  
ตอบมาแล้ววิสคอนซินนะ  
เค้าบอกว่าเค้ากำลังจะ  
ส่งจดหมายมา ส่งมาตั้งแต่  
10 มีนา น่าจะถึงแล้ว เอม  
เลยไม้เจ้  
ค มีที่อื่นเป่า  
ข มีที่อื่นมันช้าวะ
- ไม่คั่นเคย.ไม่รู้จ้ะ
- ข้อมูลที 9
- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ครับประปาครับ
- (b) ข ประปาเหมอคะ  
ก ครับ  
ข ค่ะ โทรมาจากบ้านเลขที่  
85 / แถวเขตลาดพร้าวนะ  
คะ  
ก ครับ  
ข มีปัญหาว่า น้ำ มันรั้วตรง  
มิเตอร์อะคะ  
ก รั้วนะ  
ข ค่ะหยุดเลยนะคะ ตลอด  
เวลา  
ก บ้านอยู่ไหนครับ  
ข 85/185 ซอยเสนานิคม 1  
คะ หมู่บ้าน จิตรติกรุ่น 7  
คะ
- ข้อมูลที 10
- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- ข ค่ะรบกวนสอบถามนะคะ  
ไม่ทราบมี คอร์ส ไร่ที่ตั้งไม้  
คะ?



## แบบสอบถามหมายเลข 29

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข จีบเอ๋อ?  
ก เออ
- (d) ข เป็นไงบ้างเพื่อน  
ก ทำไม  
ข เมื่อวานกลับกี่โมง  
ก เมื่อวานเอ๋อ ก็ 2 ทุ่มกว่าๆ  
ก็เพิ่งจะเริ่มงาน  
ข อ้าว! ทำไมอะ  
ก ก็มาตั้งแต่บ่ายแล้ว กิ่งวงก็  
เลิกกลับมา  
ข อ้อ! เหมอ ถึงว่า เขากำลัง  
มั่วๆอยู่ อ้าว จีบหายไป  
แล้ว

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ฮัลโหล แม่เหมออะ  
ก ว่าไงลูก
- (d) ข ก็ไม่ว่าไง เมื่อกี้แม่ไปทำนม  
มาเหมออะ  
ก อ้าว! ทำไมรู้อะ  
ข ก็ เมื่อกี้โทรไปเจอคุณพ่อ  
ก เหมอ  
ข ฮะ  
ก แม่ไปโกรกผมมา  
ข อ้อ! ฮะ  
ก แล้วพ่อรับเหมอ  
ข ฮะ พ่อออกไปแล้วเหมออะ  
ก พ่อค่านอนอยู่  
ข อ้อ! ฮะ  
ก แล้วเธออยู่ไหนนะ  
ข อยู่บ้านฮะ เดี่ยวตอนเย็นๆ  
จะเข้าไปฮะ  
ก เหมอ  
ข ฮะแม่จะเอาอะไรรีปาวล่ะ  
ฮะเดี๋ยวตอนเย็นๆ จะเข้าไป

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ครับ ขอสายพี่ตุ้มครับ  
ก ค่ะ  
(0.7)
- (a) ค สวัสดีครับ
- (b)/(c) ข สวัสดีครับพี่  
ค ว่าไง
- (d) ข ทำอะไรอยู่พี่ เลี้ยงลูก  
เหมอ?  
ค เลี้ยงลูก  
ข ไง! จอมกวนไม้?  
ค หา!  
ข ไข่จอมกวนไม้?  
ค อ้อ! ก็เรื่อยๆ เมื่อกี้  
ปวดท้อง  
ข ไง! เมื่อกี้ใครปวด  
ค ไข่จอม  
ข นึกว่าพี่ปวด  
ค หา!  
ข แล้วพี่รู้ได้ไงว่าไข่จอม  
ปวดท้อง  
ค ก็มันมาอีตอนตี 5 กว่า  
ข อ้อ! เหมอ  
ค เกือบ 6 โมง  
ข อ้อ!  
ค แล้วมีอะไรรีปาว  
ข ก็อะไรมาถามพี่เรื่อง  
นั้นนะฮะ

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก หัวดีครับ
- (b) ข ครับขอสายตุ้มครับ  
ก พุดสายอยู่ครับ  
ข ต้อมเอ๋อ! นี่พี่จู่พนะ
- (c) ก อ้อ! หัวดีครับพี่  
ข เอ้อ.. เป็นไง เสียง เป็นไง  
อ่อนแรง  
ก (หัวเราะ) ปาวฮะพี่ พอดี  
ดีครับ พี่ พี่ฮะขออนุญาต  
ตอนนี้พี่อยู่ไหนครับพี่  
ข อยู่บ้าน  
ก อ้อ! อยู่ที่แพลตเหมอพี่  
ข เออ พี่เห็นไนต์แล้ว  
ก ครับพี่ พอดีขออนุญาตเป็น  
วัน..  
วันอาทิตย์ครับพี่

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ครับ ขอสายอันครับ  
ก กำลังพุดอยู่ครับ  
ข อันเหมอ นี่เราจู่พนะ  
ก จู่พเหมอ เออ เออ  
ข เออ ติดต่อกไม่ได้เลย  
เออเบอร์ที่บ้านอันเบอร์  
อะไรอะ  
ก เอ้อ 8687514  
ข 14 เหมอ  
ก เออ  
ข เออ มิน่าโทรที่โรมันไปศูนย์  
ก็ฟ้าทุกทีเลยอะ  
ก (หัวเราะ) เออ ยังไม่ได้ไป  
อเมริกาอีกเหมอ

คุ้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ
- (b) ข เอ้อ ใครอะ ฮือดเหวอ?  
ก ค่ะ  
ข พี่จู่ฟนะ  
ก ค่ะ  
ข พี่อยู่ย่นันปาว  
ก ออกไปแล้วค่ะ  
ข อ้อ! ออกไปแล้วเหวอ  
ก ค่ะ

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีครับ
- (b) ข ครับ ขอสายยุทธนาครับ  
ก กำลังพูดอยู่ครับ  
ข เออ นี่เราชิตชนกนะ  
ก ครับ
- (d) ข เออ จำได้รีปาว  
ก ได้ครับ  
ข เพื่อนตอนนี้สบายดีรีปาว  
ก ก็เรื่อยๆ  
ข เหวอ  
ก มีอะไรให้รับใช้  
ข ไม่มีอะไร เจาจะโทรมาแจ้ง  
ข่าวว่าในสวนของเรานี้  
ตอนนี้ ประธานรุ่น จปร.  
นะ ตอนนี้ เปลี่ยนแล้วนะ

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก บ้านคนเซนต์ครับ
- (b) ข คนเซนต์เหวอ เออ นี่เราชิต  
ชนกนะ
- (c) ก เอ้อ! ว่าไ  
ข เป็นไงเพื่อน  
ก มีอะไรเหวอ
- (d) ข เออ วันก่อนไม่เห็นไปงาน  
รุ่นเราเลย  
ก เอ้อ ไปไม่ได้เราอยู่กับผ.  
ข อ้อ! เหวอ  
ก เป็นทส.ผบ.อยู่ไม่มีเวลา  
เลย  
ข อ้อ! เหวอ  
ก ผากบอกเพื่อนๆ ด้วย  
(เห็นเรา) เจาบอกไม่ไป มัน  
ก็เลยไม่ไป  
ข อ้อ! เหวอ  
ก อยากจะไปอยู่  
ข เออ เออ เห็นวันก่อนใช้คิด  
มัน ติดต่อมา  
ก เออ  
ข เอ้อ..ว่า มันจัดงานเลี้ยงรุ่น  
ตำรวจอะนะ  
ก อ้อ  
ข ที่ที่เขาใหญ่ มันบอกนาย  
ปะ  
ก บอก บอก  
ข แต่ว่า คือของเจานี้ พองาน  
เลี้ยง รุ่นก็เลือกประธาน  
เลย เพราะเราจะไม่อยู่ปีนี้  
อะ  
ก อ้อ!  
ข อ้อ ไปเรียนเสธ. สหรัฐนะ  
ก็เลยเออ เลือกประธานรุ่น  
ใหม่ ก็กานารถก็เป็น บอก  
นายไว้เลย

ไม่คุ้นเคย.ไม่รู้จักข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ ไฟฟ้าางมวงศ  
วาน สุธิซาธิบายค่ะ  
ข ครับ เอ้อ ผม..อยากจะ  
สอบถามเกี่ยวกับการซ่อม  
มิเตอร์อะ ครับ  
ก ครับ  
ข ของผมเป็นมิเตอร์ HE อะ  
นะฮะ  
ก ครับ  
ข 670G นะฮะ ซ้อ ซ้อจากที่  
นี่นะฮะ ไม่ทราบว่าจะเอา  
ไปซ่อมที่นี้ได้ไม้อะ  
ก ได้ฮะ แต่ว่าต้องส่งไปก่อน  
ข เหวอฮะ แล้วผมจะไปซ่อม  
โดยตรงผมจะติดต่อที่ไหน  
ได้ฮะ

ข้อมูลที่ 10

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ  
ข ครับ อ้า ขอสอบถามเกี่ยว  
กับ อ้า โปรแกรมหนัง กริน  
โมสที่มีขายเวลาไหนมั่ง  
ครับ  
ก 2 ทุ่มตรง  
ข อ้อ! 2 ทุ่มตรงรอบเดียว  
เหวอฮะ แล้วตอนบ่ายๆ มี  
เรื่องอะไรบ้าง ครับ

## แบบสอบถามหมายเลข 30

## คุ้นเคยมาก

## ข้อมูลที่ 1

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดีครับผม พ.ต. วัชระ  
 ครับ
- (b) ข ดูเหวอ! เป็นนะ  
 ก อ้าว! ว่าไงเป้
- (d) ข ทำอะไรอยู่  
 ก ทำงาน ว่าไง!  
 ข งานเยอะรีปาว  
 ก ไม่ค่อยเยอะ  
 ข เหวอ ไม่มีอะไรโทรมาหา  
 เลยๆ เข้าเวร  
 ก อ้าว! เรียนจบแล้วเรื่อะ  
 ข ยังกๆ แต่ต้องมาเข้าเวร  
 ก เข้าเวรที่ไหน?  
 ข เข้าเวรที่ศปก.เนี่ย!

## ข้อมูลที่ 2

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดีครับ พ.ท.เจษฎา  
 ครับ
- (b) ข อ้าว! หมู เป็นนะ  
 ก ว่าไง เฮ้ยยังไม่ได้เอา  
 เหรียญไปคืนเลย  
 ข เออไม่เป็นไร  
 ก ว่าไง
- (d) ข เป็นไง สบายดีรีปาว  
 ก สบายดี  
 ข โทรมาหานั้นนออยู่ว่าจะชวน  
 ไปงานศพ  
 ก งานศพไหน  
 ข งานศพพ่อพี่นพวงศ์  
 ก เหวอ  
 ข เอ้อ โทรมาบอกให้ตายไว้  
 ก เออ เมื่อไหร่วะ จะไปเมื่อ  
 ไหร่

## ข้อมูลที่ 3

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดีค่ะ
- (b) ข ครับ สารวัตรสมพรอยู่ไม๊  
 ครับ  
 ก อยู่ค่ะ  
 ข ครับ จากพ.ท.วัชระวัชย์ครับ  
 ก ลักครู่ค่ะ  
 (0.7)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b)/(d) ข เป๊ยะเหวอ เป็นะ เป็นไง  
 ยุงไม๊?  
 ค นิดหน่อย คุ้ยได้  
 ข ว่างช่วงไหนละ  
 ค ทำไมมีอะไรเหวอ  
 ข จะชวนไปกินข้าว  
 ค วันไหน  
 ข วันไหนดีวะ  
 ค วันนี้เช้าเวร วันจันทร์  
 วันอังคารหน้าดี  
 ข จั๊นนัดอีกทีสิ

## คุ้นเคยปานกลาง

## ข้อมูลที่ 4

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก สวัสดีค่ะ กองข่าวค่ะ
- (b) ข ครับ ผู้กองไปอยู่ไม๊อะ?  
 ก ค่ะ อยู่ค่ะรอสักครู่ค่ะ  
 (0.4)
- (a) ค ฮัลโหล
- (b)/(c) ข สวัสดีครับ  
 ค (0.3) สวัสดีค่า  
 ข สบายดีเหวอครับ  
 ค อ้อ! สบายดีค่ะ เอาค่า  
 แชรร์มาส่งเหวอ เอาฝาก  
 ใครมาคะ?  
 ข ยังเลย ยังอยู่ข้างบนอยู่  
 เลยมาเข้าเวรคิดถึง  
 เลยโทรมา  
 ค โอ๊ย! อะไรอย่ามาพูด  
 เลย

## ข้อมูลที่ 5

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
 ก แผนกพยาบาลค่ะ
- (b) ข ครับ ขอเรียนสายเอ้ ครับ  
 ก กำลังพูดค่ะ  
 ข เอ้ เหวอเป็นะ  
 ก อ้าว! ว่าไงเป้  
 ข (หัวเราะ)  
 ก ว่าไง  
 ข พร้อมจะมารี๊ยัง  
 ก ก็รูปส่งไปแล้วอะ  
 ข ส่งไปไหน?  
 ก รูปส่งฝากไปกับอาสา  
 สวาทอะ  
 ข เหวอ..ส่งมาที่.....

ค้นเคยน้อยข้อมูลที่ 6

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ครับ ขอเรียนสายคุณ  
เหมียวครับ  
ก ไม่ทราบจากไหนคะ  
ข จากพ.ท.วัชรวิทย์ครับ  
ก จากไหนนะคะ วชรวิทย์  
เหวอคะ พอดีเหมียวติด  
สายนะค่ะ รอสักครู่คะ  
ข ครับผม  
(15 วินาที)
- (a) ค ค่ะ
- (b) ข สวัสดีครับ ขอเรียนสาย  
คุณเหมียวครับ  
ค ค่ะ  
ข เหมียวเหวอ?  
ค จ๊ะ  
ข พี่ปิ่นะ  
ค อ้อ! พี่เป้ หายไปเลย  
(หัวเราะ)  
ข ไม่หายยังอยู่  
ค พี่นะ นึกว่าไปกับทอดอาร์  
มีแล้ว  
ข (หัวเราะ)  
ค ข่าวกอง ข่าวกอง ฮือไม่  
อยากแซวเลย พี่เป้ที่ไหน  
คะ  
ข อยู่ที่ทำงาน เอนี่ ได้ข่าว  
เปิ้ลบ้างไม๊  
ค พี่เปิ้ลเค้าลาออกแล้วรู้ป่าว

ข้อมูลที่ 7

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีครับ 2817080 ครับ
- (b) ข เสธ.บอยอยู่ไม๊ครับ  
ก อยู่ครับผม  
ข ครับ จากเสธ.วัชรวิทย์  
ก สักครู่คะครับ  
(10 วินาที)
- (a) ค สวัสดีครับพี่
- (b)/(d) ข เอ้อ! ว่าไงสบายดีเหวอ  
ค สบายดีพี่ (หัวเราะ)  
ข เป็นไงสนุกไม๊! อยู่โรง  
เรียน  
ค เรื่อยๆ พี่ไปมวงคอมมิ่ง  
กลับมามั่ง  
ข แล้วไง  
ค เวมั่งอะไรมั่ง ไมมี  
อะไร ยังไม่ได้ทำ ก็คุม  
ชั้นนายร้อยพี่ เป็นนาย  
ทหารปกครอง  
ข ศุภร์เอ็งจะว่างไม๊นี่ ศุภร์  
ที่ 27 รี่ปาววะ พี่เข้าเวร  
วันพร ถ้ามีสลุปข่าว  
ตอนเช้าพี่จะไปเรียน  
ไม๊ทัน

ข้อมูลที่ 8

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก ฮัลโหล
- (b) ข ตึกเหวอ เป็นะ
- (c) ก หัวดีคะ  
ข หัวดีครับ เอ้อ! ตึกเรื่อง  
ห้องนะพี่ต้องทำอะไรบ้าง  
นะ?  
ก อ้อ! พี่ก็ต้องทำ  
หนังสือ.....

ไม่ค้นเคยน้อยข้อมูลที่ 9

- (a) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีค่ะ  
ข ครับว่าจะโทรมาติดต่อ  
เบอร์โทรศัพท์นะคะ  
ก ค่ะๆ ยังไม่เคยขอไว้เลยใช้  
ไม๊คะ?  
ข ผมเคยโทรติดต่อมาแล้ว  
ว่า จะเช็คดูสายว่าว่างหรือ  
ป่าว  
ก ค่ะขอบ้านเลขที่ค่ะ  
ข บ้านเลขที่เอ้อ.. 117/ท54  
ก. ประชาธิปไตยสะ

ข้อมูลที่ 9

- (b) 0 เสียงกริ่งโทรศัพท์  
ก สวัสดีครับ
- (b) ข ครับ สวัสดีครับ ผมพ.ท.  
วัชรวิทย์ พอดีหม้อแปลงที่  
บ้านผมโดนตัด คือผมมา=  
ก = สะ  
ข คือโดนตัด คือผมมาอยู่  
บ้านต่อจากคนที่แล้ว  
ก ครับ  
ข ที่นี้คนที่แล้วเค้าคงไม่ได้  
จ่ายค่าไฟ รึอะไรนี่ละ  
หม้อแปลงไม่มี  
ก ครับ  
ข ในกรณีนี้ ผมควรจะทำยัง  
ไงต่อ  
ก โดนตัดนานรึยังครับ  
ข น่าจะเป็นปีแล้วสะ  
ก เป็นปีต้องมาขอใหม่สะ

## ประวัติผู้วิจัย

พันตรีหญิง บุรีรัตน์ รอดทิพย์ เกิดเมื่อวันที่ 23 ธันวาคม 2507 ที่จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จบการศึกษาปริญญาตรี พยาบาลศาสตรบัณฑิต จากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก เมื่อปีการศึกษา 2530 และวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล เมื่อปีการศึกษา 2535 เข้าศึกษาต่อในหลักสูตรอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาภาษาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2541 ปัจจุบันรับราชการเป็นอาจารย์ที่ โรงเรียนเสนาณรงค์ กรมแพทย์ทหารบก เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย