

## Types and Roles of Topic Shift Markers in Non Face-to-Face Conversation in Thai

### ประเภทและหน้าที่ของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในบริบทการสนทนา ภาษาไทยแบบไม่เผชิญหน้า

Yanisa Sabua\* Natthaporn Panpothong  
ยานิสสา สระบัว ณัฐพร พานโพธิ์ทอง

Faculty of Arts, Chulalongkorn University, Thailand

#### Corresponding author\*

e-mail: y.sabua@gmail.com

Received 29-01-2024

Revised 11-03-2024

Accepted 12-03-2024

**Keywords:** topic shifting, topic shift markers, non face-to-face conversation, conversation analysis

**คำสำคัญ:** การเปลี่ยนประเด็น, รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็น, การสนทนาแบบไม่เผชิญหน้า, สนทนาวิเคราะห์

#### Abstract

**Objectives:** This article aims to study types and roles of topic shift markers in non face-to-face conversation in Thai.

**Methods:** The data were collected from 30 telephone conversations and 200 LINE and Facebook Messenger conversations. It contains 230 conversations in total.

**Results:** The results reveal that there are 10 types of topic shift markers including 1) Cohesive markers, 2) Markers expressing sudden thought, 3) Markers of calling the other party, 4) Markers expressing emotions, 5) Markers of getting interlocutor's attention, 6) Markers indicating topic, 7) Conclusion markers, 8) Markers of ending topic, 9) Markers indicating interrogation, and 10) Markers of invitation. These markers serve 8 roles, in topic shifting, that is 1) To indicate topic shift, 2) To link a new topic with the preceding or prior topic, 3) To express a sudden thought, 4) To attract the other party's attention, 5) To express the speaker's emotions, 6) To indicate main ideas of the new topic, 7) To make a conclusion from common knowledge, and 8) To indicate the speaker's intention. Every type of markers plays a role of indicating topic shift. In addition, each type also has a particular function.

**Application of this study:** The study yields insight into topic shift in Thai non face-to-face conversation. It can also be used as a model to study topic shift in other types of conversation.

#### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทและหน้าที่ของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในบริบทการสนทนาภาษาไทยแบบไม่เผชิญหน้า

**วิธีการศึกษา:** ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบทสนทนาทางโทรศัพท์ 30 บทสนทนาและบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนา LINE และ Facebook Messenger 200 บทสนทนา รวมทั้งสิ้น 230 บทสนทนา

**ผลการศึกษา:** รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาปรากฏทั้งสิ้น 10 ประเภท ได้แก่ 1) ถ้อยคำเชื่อมความ 2) ถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้ 3) ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา 4) ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก 5) ถ้อยคำเรียกความสนใจ 6) ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น 7) ถ้อยคำแสดงการสรุป 8) ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม 9) ถ้อยคำแสดงการถาม และ 10) ถ้อยคำแสดงการเชิญชวน รูปภาษาดังกล่าวทำหน้าที่ในการเปลี่ยนประเด็นสนทนาทั้งสิ้น 8 หน้าที่ ได้แก่ 1) แสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา 2) แสดงความสัมพันธ์กับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้า 3) แสดงการนึกประเด็นที่จะสนทนาขึ้นได้ของผู้พูด 4) เรียกความสนใจจากคู่สนทนา 5) แสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด 6) แสดงเนื้อหาสำคัญของประเด็นใหม่ 7) แสดงข้อสรุปของข้อมูลที่รับรู้ร่วมกัน และ 8) แสดงความประสงค์ของผู้พูด ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่ารูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาทุกประเภททำหน้าที่ส่งสัญญาณแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาและยังทำหน้าที่เฉพาะตามรูปภาษาแต่ละประเภท

**การประยุกต์ใช้:** ผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในบริบทการสนทนาภาษาไทยแบบไม่เผชิญหน้า นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในบริบทการสนทนาอื่น ๆ ต่อไป

## บทนำ

การสนทนาในแต่ละครั้งมักจะมีการกล่าวถึงเรื่องหนึ่งซึ่งเป็นประเด็นหลักหรือเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดการสนทนาครั้งนั้น ๆ ขึ้น (Schegloff and Sacks, 1973 : 77) แม้ว่ามูลเหตุแห่งการสนทนาจะเกิดจากประเด็นใดประเด็นหนึ่ง แต่บ่อยครั้งที่การสนทนาโดยทั่วไปจะสามารถขยายหรือเพิ่มประเด็นได้เรื่อย ๆ จนกว่าจะสิ้นสุดการสนทนา ดังนั้น การเปลี่ยนประเด็นสนทนา (topic shift) จึงหมายถึง การเปลี่ยนเรื่องหรือประเด็นที่สนทนาจากเรื่องหนึ่งไปเป็นอีกเรื่องหนึ่ง

แม้การเปลี่ยนประเด็นสนทนาจะเป็นธรรมชาติของการสนทนาและอาจไม่ได้เห็นเด่นชัดจนสังเกตได้โดยง่าย (Sacks, 1971 : 301) อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยสังเกตเห็นว่า การเปลี่ยนประเด็นสนทนาอาจทำหน้าที่ทั้งการช่วยแก้ปัญหาความไม่ราบรื่นในการสนทนา กล่าวคือ หากผู้ร่วมสนทนาในปริจเฉทการสนทนาหนึ่งสนทนาเกี่ยวกับประเด็นที่อ่อนไหวต่อการเกิดความขัดแย้ง การเปลี่ยนเรื่องพูดหรือการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจะช่วยให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น ในขณะที่เดียวกัน การเปลี่ยนประเด็นสนทนาอาจก่อให้เกิดการผิดใจกันได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคู่สนทนาเป็นฝ่ายเปิดประเด็นนั้นก่อนและยังคงต้องการสนทนาในประเด็นเดิมต่อไป การเปลี่ยนประเด็นทันทีโดยไม่มีสัญญาณบ่งบอกอาจทำให้คู่สนทนา รู้สึกว่าผู้เปลี่ยนประเด็นเสียมารยาทหรือไม่สนใจสิ่งที่ตนกำลังพูด ดังนั้น การเปลี่ยนประเด็นในแต่ละครั้งจึงอาจใช้กลวิธีในการเปลี่ยนประเด็นเพื่อให้คู่สนทนาไม่รู้สึกว่ากำลังถูกเบี่ยงเบนความสนใจอย่างฉับพลันและเพื่อให้การสนทนาครั้งนั้นดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น กลวิธีที่พบได้ชัดเจนกลวิธีหนึ่งคือ ดัชนีปริจเฉท (discourse marker)<sup>1</sup> ที่ใช้กล่าวนำหน้าประเด็นใหม่เพื่อทำหน้าที่หลักในการส่งสัญญาณแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

ดัชนีปริจเฉทเป็นหัวข้อที่สำคัญอย่างหนึ่งในการศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนา เห็นได้จากนักวิชาการหลายคนที่ได้กล่าวถึงการใช้นำหน้าปริจเฉทก่อนการสนทนาประเด็นใหม่ เช่น Sacks (1968) กล่าวถึงรูปภาษาที่ใช้เพื่อส่งสัญญาณนำหน้าการสนทนาประเด็นย่อย (sub-topical talk) เรียกว่า ถ้อยคำแสดงการปรากฏทันที<sup>2</sup> (touched-off utterance) เช่น “Hey!” “Oh by the way” ต่อมา Schegloff & Sacks (1973) ได้เสนอว่า ก่อนการปิดการสนทนาจะมีการใช้ถ้อยคำก่อนปิดการสนทนา (pre-closing) เช่น “well” “okay” แต่บางครั้งเมื่อเข้าสู่ช่วงปิดการสนทนา ผู้ร่วมสนทนาอาจต้องการสนทนาประเด็นบางอย่างเพิ่มเติม จึงกล่าวถ้อยคำที่เรียกว่า ดัชนีปริจเฉทสลับตำแหน่ง (misplacement markers) แทรกเข้ามา เช่น “By the way...” ก่อนจะสนทนาประเด็นใหม่ จากนั้นจึงปิดการสนทนา อีกทั้ง Crow (1983) ได้กล่าวถึงการใช้นำหน้าเพื่อเป็นดัชนีปริจเฉท<sup>4</sup> ในการเปลี่ยนประเด็นสนทนา เช่น *Speaking of...* ใช้นำหน้าการเปลี่ยนประเด็นแบบกลมกลืนประเด็น (topic shading) *Getting back to....* ใช้นำหน้าการเปลี่ยนประเด็นแบบรีฟื้นประเด็น (topic renewal) จะเห็นได้ว่า ดัชนีปริจเฉทแต่ละถ้อยคำมีหน้าที่ต่างกันและอยู่ในบริบทต่างกัน หากศึกษาให้ละเอียดและครอบคลุมมากขึ้นอาจพบประเด็นที่น่าสนใจอีกหลายประการ

เมื่อพิจารณาปริจเฉทการสนทนาในปัจจุบัน ผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารแบบไม่เผชิญหน้า (non face-to-face communication) เป็นรูปแบบการสนทนาที่นิยมมาก เนื่องด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้การติดต่อสื่อสารทางไกลสะดวกและรวดเร็วกว่าในอดีต อีกทั้งปัญหาเรื่องโรคระบาดที่ทำให้ผู้คนต้องเว้นระยะห่างระหว่างกัน การสนทนาแบบไม่เผชิญหน้าจึงมีบทบาทมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน อีกทั้งข้อจำกัดของการแสดงอวัจนภาษาในการสนทนาแบบดังกล่าวมีมากกว่าการสนทนาแบบเผชิญหน้า กล่าวคือ การสนทนาแบบเผชิญหน้าจะสามารถแสดงได้ทั้งสีหน้าท่าทางและน้ำเสียง ส่วนการสนทนาทางโทรศัพท์คู่สนทนาจะรับรู้ได้เพียงน้ำเสียง และการสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนาหรือการแชต (chat) จะต้องใช้เครื่องมืออื่น ๆ เช่น สติกเกอร์ อีโมจิ หรือลักษณะการพิมพ์แบบพิเศษเพื่อช่วยแสดง “น้ำเสียง” ในระหว่างการสนทนา จึงอาจกล่าวได้ว่า การสนทนาแบบไม่เผชิญหน้าเป็นการสนทนาที่ผู้ร่วมสนทนาจะต้องคำนึงถึงการใช้ภาษาเป็นอย่างมากเพื่อไม่ให้เกิดการตีความเจตนาผิดพลาดและนำไปสู่ปัญหาขัดแย้งกัน ซึ่งรวมไปถึงการใช้ภาษาและกลวิธีในการเปลี่ยนประเด็นสนทนาด้วย

<sup>1</sup> ประเด็นเดิม หมายถึง ประเด็นที่เกิดก่อนและอยู่ติดกับประเด็นใหม่

<sup>2</sup> Schiffrin (1987) กล่าวถึงดัชนีปริจเฉทไว้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยการสนทนา ซึ่งมีความหมายครอบคลุมตั้งแต่เปิดการสนทนาจนถึงปิดการสนทนา แต่เนื่องจากงานวิจัยนี้ศึกษาเฉพาะการเปลี่ยนประเด็นสนทนา ผู้วิจัยจึงเลือกใช้คำว่า “รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา” แทนคำว่า “ดัชนีปริจเฉท” เพื่อกล่าวเจาะจงถึงดัชนีปริจเฉทที่นำหน้าประเด็นสนทนาใหม่

<sup>3</sup> ผู้วิจัยนิยามโดยอ้างอิงจากลักษณะและการอธิบายของ Sacks (1968) ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้ในงานวิจัยนี้

<sup>4</sup> Crow (1983) เรียกดัชนีปริจเฉทหรือรูปภาษาที่นำหน้าประเด็นใหม่ว่า “pre-acts”

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในปริจเฉทการสนทนาภาษาไทย พบว่า งานวิจัยที่ศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเป็นประเด็นหลักมีเพียงงานของ Tanasitisurachot (2002) ซึ่งเป็นการศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในปริจเฉทการสัมภาษณ์และการสนทนาแบบเป็นกันเอง และเป็นการศึกษาการสนทนาแบบเผชิญหน้า ส่วนงานวิจัยอื่น ๆ พบการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเป็นประเด็นศึกษาย่อย เช่น การศึกษาลักษณะภาษาที่แสดงหัวเรื่อง (topic marker) และการเปลี่ยนหัวเรื่อง (topic-shift marker) ในรายการวิทยุ จส100 ของ Sawatmaung (1997) การศึกษาความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนาในห้องสนทนาไทย ของ Panyametheekul (2003) การศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนายาระหว่างแพทย์และผู้ป่วย ของ Klaisingto (2006) ผู้วิจัยยังไม่พบว่าม้งงานวิจัยภาษาไทยใดที่ศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาแบบไม่เผชิญหน้าเป็นประเด็นหลัก จึงเลือกศึกษาประเด็นดังกล่าวโดยมุ่งเน้นที่รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในบทความนี้

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาและหน้าที่ของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

## วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนประเด็นสนทนาเป็นแนวทางหนึ่งในการศึกษาการจ้องประกอบสนทนาโดยใช้แนวคิดสนทนาวิเคราะห์ (Conversation Analysis) นักวิชาการหลายคนได้กล่าวถึงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา ดังนี้

Schegloff & Sacks (1973) ได้กล่าวถึงการจ้องประกอบประเด็นสนทนาในส่วนเปิดและปิดการสนทนา กล่าวคือ ในส่วนเปิดการสนทนาได้อธิบายตำแหน่งและลักษณะของการเกิดประเด็นแรกในบทสนทนา และในส่วนปิดการสนทนาได้กล่าวถึงเทคนิคการปิดประเด็นสนทนาซึ่งอาจเป็นการสิ้นสุดการสนทนาในครั้งนั้น ๆ ถึงแม้จะเข้าสู่ช่วงการปิดการสนทนา แต่ประเด็นใหม่ก็ยังสามารถเกิดขึ้นมาได้หากผู้ร่วมสนทนาเชื่อมโยงประเด็นกับประเด็นก่อนหน้าที่ได้สนทนามาแล้ว และสามารถสนทนากันต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่า ส่วนที่เปิดการสนทนาประเด็นใหม่หลังจากการปิดประเด็นเดิมนี้อาจนับได้ว่าเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

Maynard (1980) ได้ให้นิยามการเปลี่ยนประเด็นสนทนาที่ชัดเจนขึ้น Maynard กล่าวว่า โดยปกติคู่สนทนามักจะกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงความเข้าใจข้อความในผลัดเดิม แต่บางครั้งสิ่งที่กำลังพูดอยู่ก็อาจไม่ได้สัมพันธ์กับข้อความที่พูดมาก่อนหน้านี้ ถ้อยคำในลักษณะนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนา กล่าวคือ ถ้อยคำดังกล่าวไม่สัมพันธ์กับข้อความในผลัดเดิมเนื่องจากผู้พูดใช้การอ้างถึงใหม่ จึงเป็นการสื่อนัยและก่อให้เกิดชุดถ้อยคำอื่น ๆ ที่แตกต่างกันตามมา

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนประเด็นมักจะไม่สามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน เนื่องจากการเปลี่ยนอย่างเป็นลำดับและค่อยเป็นค่อยไป กล่าวคือ ผู้พูดคนต่อไปจะเชื่อมโยงประเด็นกับผลัดเดิมไม่ใช่ประเด็นเดิม เมื่อบทสนทนาดำเนินเช่นนี้ไปเรื่อย ๆ จึงกลายเป็นการข้ามประเด็นหรือเปลี่ยนประเด็น (Sacks, 1971 : 300-301) ดังนั้น การพิจารณาว่าส่วนใดในบทสนทนาคือส่วนที่เปลี่ยนประเด็นจึงทำได้โดยการหาจุดที่ประเด็นเดิมสิ้นสุดและประเด็นใหม่เริ่มต้น (Brown & Yule, 1983 : 94-95)

Button & Casey (1984) กล่าวว่า มีกลไกอยู่จำนวนไม่มากที่สามารถใช้แยกประเด็นออกจากกันในลำดับการสนทนาที่มี "ความละเอียดอ่อน"<sup>5</sup> หรือก็คือบ่งชี้ว่าส่วนนั้นคือการเปลี่ยนประเด็นสนทนา หนึ่งในนั้นคือการใช้ส่วนนำการเริ่มประเด็น (topic initial elicitors) เพื่อสร้างการสนทนาประเด็นใหม่เพิ่มเติม เช่น การตั้งคำถามต่อจากผลัดที่คู่สนทนาบอกเนื้อหาใหม่ การตั้งคำถามต่อจากผลัดที่คู่สนทนาไม่ได้บอกเนื้อหาใหม่ ส่วนนำการเริ่มประเด็นนี้จะเป็นการนำคู่สนทนาให้สนทนาประเด็นจากผลัดเดิมเพิ่มเติม หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการแสดงความสนใจสานต่อประเด็นของคู่สนทนา

Svennevig (1999) เป็นนักวิชาการที่ศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาอย่างละเอียดและครอบคลุมมากที่สุดคนหนึ่ง Svennevig มองว่า การเริ่มประเด็นและการพัฒนาประเด็นอาจแสดงสัญญาณการเปลี่ยนประเด็นสนทนาได้ เขาได้เสนอกลวิธีกรเปลี่ยนประเด็นสนทนา 2 กลวิธี กลวิธีแรกเป็นการจบประเด็นที่กำลังสนทนาอยู่และสร้างโอกาสสำหรับการเริ่มประเด็นใหม่ที่สุดเปลี่ยนประเด็น (topic transition relevance place หรือ TTRP) ซึ่งสอดคล้องกับนิยามของ Heritage (1989) ที่กล่าวว่าการเปลี่ยน

<sup>5</sup> Button & Casey (1984) มองว่า ลำดับการสนทนาที่มีความละเอียดอ่อน ได้แก่ ส่วนเปิดการสนทนา ส่วนปิดการสนทนา และผลัดที่มีการข้ามประเด็น (เปลี่ยนประเด็น) เนื่องจากเป็นช่วงรอยต่อที่ต้องคำนึงว่าคู่สนทนาจะสนทนาต่อหรือไม่ หรือจะนำไปสู่การยุติการสนทนา

ประเด็นการสนทนาเกิดขึ้นจากการปิดประเด็นหนึ่งและตามด้วยการเริ่มต้นอีกประเด็นหนึ่ง ส่วนอีกกลวิธีหนึ่งเป็นการเปลี่ยนประเด็นในขณะที่กำลังสนทนาประเด็นหนึ่งอยู่ หรือเรียกว่า การข้ามประเด็น

จากที่กล่าวไปข้างต้นจะเห็นได้ว่า ประเด็นใหม่ที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนประเด็นสนทนาอาจสัมพันธ์กับประเด็นเดิม หรือไม่สัมพันธ์กับประเด็นเดิมก็ได้ Jones (2016) ได้สรุปและอธิบายแนวคิดดังกล่าวเพิ่มเติมในส่วนของกรพูดเพื่อการปฏิสัมพันธ์ เขากล่าวว่า ผู้ร่วมสนทนาจะพยายามทำให้สิ่งที่ตนพูดนั้นเชื่อมโยงกับเรื่องที่กล่าวมาแล้ว วิธีการหนึ่งก็คือการแสดงความคิดเห็นในส่วนที่สองของคู่ถ้อย เช่น การตอบคำถาม (การถาม-การตอบ) การตอบรับหรือปฏิเสธคำเชิญชวน (การเชิญชวน-การตอบรับ/ปฏิเสธ) อีกวิธีหนึ่งคือการทำให้คู่สนทนากล่าวถึงประเด็นที่สนทนากันในผลัดเดิม หากประเด็นที่ต้องการกล่าวถึงไม่เกี่ยวข้องกับประเด็นเดิม ผู้ร่วมสนทนาจะรอให้การสนทนาไปสู่จุดที่ประเด็นใหม่เกิดขึ้นโดยธรรมชาติ หรือก็ทำให้สัมพันธ์กับประเด็นอื่น ๆ (Schegloff & Sacks, 1973 : 78) ผู้ร่วมสนทนามีกฎวิธีการเปลี่ยนประเด็น 2 กลวิธี วิธีแรกคือการเชื่อมโยงประเด็นใหม่เข้ากับประเด็นเดิม อีกวิธีหนึ่งคือการประกาศอย่างชัดเจนว่ากำลังจะเริ่มประเด็นใหม่โดยใช้ “ดัชนีปริจเจท” (Schiffrin, 1987) เช่น “but” “y’know...” หรืออาจแสดงว่าได้สิ้นสุดการสนทนาในประเด็นเดิมแล้วโดยการกล่าวถ้อยคำก่อนปิดการสนทนา (pre-closing) เช่น well, okay, so (Schegloff & Sacks, 1973 : 80) และทิ้งช่วงให้ผู้ร่วมสนทนาเปิดประเด็นใหม่

จากแนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนประเด็นสนทนาที่ได้นำเสนอไปข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปว่า การเปลี่ยนประเด็นสนทนา คือ การกล่าวถึงสิ่งหรือเรื่องใหม่ในการสนทนา ซึ่งเกิดจากการจบประเด็นเดิมและเริ่มประเด็นใหม่ เนื้อหาของประเด็นใหม่ อาจเกี่ยวข้องกับประเด็นเดิมหรือไม่ก็ได้ ผู้พูดมักจะใช้รูปภาษาหรือดัชนีปริจเจทนำหน้าประเด็นใหม่เพื่อบอกให้ผู้สนทนาทราบว่าเรื่องที่กำลังพูดอยู่นั้นกำลังจะเปลี่ยนไปเป็นอีกเรื่องหนึ่ง (Schegloff & Sacks, 1973; Maynard, 1980; Heritage, 1989; Jones, 2016)

ผู้วิจัยพิจารณางานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเป็นประเด็นหลักและศึกษาการใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาอย่างครอบคลุม ผู้วิจัยพบว่า งานวิจัยของ Tanasit-surachot (2002) ที่ศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในปริจเจทการสัมภาษณ์และการสนทนาแบบเป็นกันเองในภาษาไทยเป็นตัวอย่างงานวิจัยที่สอดคล้องมากที่สุด แบ่งการศึกษาออกเป็นประเภทของการเปลี่ยนประเด็นและประเภทของกลไกการเปลี่ยนประเด็น มีเกณฑ์ดังนี้

#### 1. เกณฑ์การศึกษาประเภทของการเปลี่ยนประเด็น

การศึกษาประเภทของการเปลี่ยนประเด็น แบ่งเป็น 3 เกณฑ์ ได้แก่ ลักษณะผลัด ความสัมพันธ์กับประเด็นเดิม และความหมายของประเด็นใหม่ ดังนี้

##### 1.1 ลักษณะผลัด

การศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาโดยใช้เกณฑ์ลักษณะผลัด แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การเปลี่ยนประเด็นในผลัดเดิม การเปลี่ยนประเด็นในผลัดใหม่ และการเปลี่ยนประเด็นในผลัดซ้อน

##### 1.2 ความสัมพันธ์กับประเด็นเดิม

การศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาโดยใช้เกณฑ์ความสัมพันธ์กับประเด็นเดิม แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การเปลี่ยนจุดเน้น การย้อนเรื่อง และการเปลี่ยนเรื่องใหม่

##### 1.3 ความหมายของประเด็นใหม่

การศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาโดยใช้เกณฑ์ความหมายของประเด็นใหม่ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ การเปลี่ยนประเด็นเกี่ยวกับตนเอง การเปลี่ยนประเด็นเกี่ยวกับคู่สนทนา การเปลี่ยนประเด็นเกี่ยวกับตนเองและคู่สนทนา การเปลี่ยนประเด็นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม และการเปลี่ยนประเด็นเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป

#### 2. เกณฑ์การศึกษาประเภทของกลไกการเปลี่ยนประเด็น

เกณฑ์การศึกษาประเภทของกลไกการเปลี่ยนประเด็น แบ่งเป็น 3 เกณฑ์ ได้แก่ กลไกระดับคำหรือวลี กลไกระดับประโยคหรือถ้อยคำ และการไม่ปรากฏรูปภาษาใด ๆ

##### 2.1 กลไกระดับคำหรือวลี

การศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาโดยใช้เกณฑ์กลไกระดับคำหรือวลี แบ่งเป็น 10 ประเภท ได้แก่ คำเรียกความสนใจ คำเรียกคู่สนทนา คำเรียกบุคคลที่ 3 คำสันธาน คำเติมช่วงเจียบ คำตอบรับ คำแสดงทัศนคติ คำปฏิเสธ คำแสดงการสรุป และคำบ่งชี้ประเด็น

## 2.2 กลไกระดับประโยคหรือถ้อยคำ

การศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาโดยใช้เกณฑ์กลไกระดับประโยคหรือถ้อยคำ แบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ประโยคแสดง การซ้ำ ประโยคแสดงที่มาของข้อมูล ประโยคคำถามคู่สนทนา ประโยคแสดงการเข้าประเด็น และประโยคแสดงการสรุป

## 2.3 การไม่ปรากฏรูปภาษาใด ๆ

งานวิจัยดังกล่าวมุ่งศึกษาทั้งลักษณะและการใช้รูปภาษา (กลไก) แสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ในการเปลี่ยนประเด็นสนทนาแบบเผชิญหน้ามีการเปลี่ยนประเด็นหลายประเภทและมีกลไกการเปลี่ยนประเด็นแตกต่างกัน ผู้ร่วมสนทนาจะเลือกใช้กลไกหรือรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นตามสถานการณ์การสนทนาคือการสัมภาษณ์และการสนทนาแบบเป็นกันเองมากกว่าประเภทของการสนทนา แต่การเปลี่ยนประเด็นบางประเภทก็มีผลต่อการเลือกใช้กลไกการเปลี่ยนประเด็นประเภทย่อย นอกจากนี้ การจำแนกกลไกการเปลี่ยนประเด็นตามหน้าที่ของกลไกจะครอบคลุมมากกว่าการจำแนกตามโครงสร้างของรูปภาษา (Tanasitisurachot, 2002 : 96) ผู้วิจัยจึงพิจารณาแบ่งประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาโดยอ้างอิงจากเกณฑ์ด้านหน้าที่ของรูปภาษาในงานวิจัยดังกล่าว

นอกจากงานวิจัยข้างต้น ยังมีงานวิจัยภาษาไทยอื่น ๆ ที่ศึกษาการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเป็นประเด็นย่อยและศึกษาการใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา เช่น งานวิจัยของ Sawatmaung (1997) ศึกษาลักษณะภาษาที่แสดงหัวเรื่องและการเปลี่ยนหัวเรื่องเป็นประเด็นหนึ่งในงานวิจัย ผลการศึกษพบว่า ลักษณะภาษาที่แสดงการเปลี่ยนหัวเรื่องประกอบด้วย การใช้คำแสดงความสุภาพ การใช้ภาษาที่แสดงการตัดตอนหรือแยกส่วน การใช้ส่วนต้นคำพูด การเรียกชื่อคู่สนทนา การใช้รูปคำถาม การใช้ "มี"+หัวเรื่อง การใช้ข้อความก่อนจบการสนทนา และการไม่แสดงลักษณะภาษาใด ๆ งานวิจัยของ Saralamba (2001) ศึกษาการใช้ภาษาในห้องสนทนา ผลการวิจัยพบลักษณะการใช้ภาษาประการหนึ่ง คือ การเปลี่ยนหัวข้อในการสนทนา มีลักษณะทางภาษาที่ใช้ในการเปลี่ยนหัวข้อ ได้แก่ การเปลี่ยนหัวข้อด้วยการใช้ประโยคคำถาม การเล่าความด้วยประโยคบอกเล่า การใช้คำหรือเครื่องหมายแสดงอารมณ์ความรู้สึกเพื่อให้อีกฝ่ายสนใจ และการนำบทกวี เพลง หรือบทโฆษณา มาสร้างเป็นหัวข้อใหม่ในการสนทนา

กล่าวโดยสรุป จากการทบทวนงานวิจัยภาษาไทยเกี่ยวกับการเปลี่ยนประเด็นสนทนาที่ศึกษารูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา พบว่า ยังไม่มีงานวิจัยใดที่ศึกษาประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในบริเจตสนทนาแบบไม่เผชิญหน้า ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาประเด็นดังกล่าวในงานวิจัยนี้

## วิธีการศึกษา

1. ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ได้แก่ แนวคิดเรื่องบริเจตสนทนา แนวคิดเรื่องสนทนาวิเคราะห์ แนวคิดเรื่องประเด็นและการเปลี่ยนประเด็นสนทนา และแนวคิดเรื่องการสนทนาแบบไม่เผชิญหน้า ตลอดจนศึกษาและทบทวนงานวิจัยทั้งภาษาต่างประเทศและภาษาไทยที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดดังกล่าว

2. ดำเนินการขออนุมัติจริยธรรมการวิจัยในคนและได้รับการพิจารณาอนุมัติโดยคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในคน กลุ่มสหสถาบัน ชุดที่ 2 สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์และศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่โครงการ 286/64

3. เก็บข้อมูลบทสนทนาโดยใช้วิธี Quota Sampling<sup>6</sup> และ Snowball Sampling<sup>7</sup> (Showkat & Parveen, 2017 : 8-9) รวมทั้งสิ้น 230 บทสนทนา ประกอบด้วยข้อมูลสองรูปแบบ ดังนี้

3.1 ข้อมูลเสียงจากการบันทึกเสียงบทสนทนาทางโทรศัพท์ ผู้ร่วมสนทนารู้จักกันเป็นอย่างดี มีเพศภาวะเดียวกัน อายุ 18 ปีขึ้นไป และทั้งสองฝ่ายอายุห่างกันไม่เกิน 10 ปี ประกอบด้วย บทสนทนาระหว่างเพศชาย-เพศชาย 15 บทสนทนา และ บทสนทนาระหว่างเพศหญิง-เพศหญิง 15 บทสนทนา รวม 30 บทสนทนา

<sup>6</sup> Quota Sampling หมายถึง การเก็บข้อมูลโดยกำหนดขอบเขตและจำนวนของกลุ่มตัวอย่างไว้อย่างชัดเจน ในงานวิจัยนี้คือ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้ร่วมสนทนาเพศชาย 15 คู่ และผู้ร่วมสนทนาเพศหญิง 15 คู่

<sup>7</sup> Snowball Sampling หมายถึง การเก็บข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างแนะนำผู้ที่สะดวกให้ข้อมูลต่อไปเป็นทอด ๆ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยเริ่มจากบุคคลใกล้ชิดคือ เพื่อน รุ่นพี่ และรุ่นน้อง จากนั้นจึงสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้แนะนำคนที่คาดว่าจะสะดวกให้ข้อมูลต่อไป

3.2 ข้อมูลรูปภาพที่บันทึกหน้าจอจากบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนา LINE และ Facebook Messenger ผู้ร่วมสนทนารู้จักกันเป็นอย่างดี มีเพศภาวะเดียวกัน อายุ 18 ปีขึ้นไป และทั้งสองฝ่ายอายุห่างกันไม่เกิน 10 ปี ประกอบด้วยบทสนทนายาระหว่างเพศชาย-เพศชาย 100 บทสนทนา และบทสนทนายาระหว่างเพศหญิง-เพศหญิง 100 บทสนทนา รวม 200 บทสนทนา

4. ถ่ายถอดข้อมูลและนำเสนอบทสนทนาทั้งหมดในรูปแบบตัวอักษร โดยมีวิธีการดังนี้

4.1 ถ่ายถอดเสียงจากบทสนทนาทางโทรศัพท์ออกเป็นตัวอักษรทั้งหมด โดยเก็บเนื้อความและการออกเสียงให้ใกล้เคียงกับข้อมูลต้นทางมากที่สุด ผู้วิจัยเก็บทั้งข้อมูลบทสนทนาที่เป็นวัจนภาษาและข้อมูลวัจนภาษาเพื่อใช้เป็นส่วนหนึ่งในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเขียนการแสดงอวัจนภาษากำกับไว้ในวงเล็บ ( ( ) ) เช่น ((หัวเราะ)) ((เสียงเบา)) และแสดงสัญลักษณ์กำกับ (Tanasitisorachot, 2002; Jefferson, 2004; Hasanam, 2015; 2023)

4.2 ถ่ายถอดข้อความตัวอักษรจากรูปภาพของบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนาออกเป็นตัวอักษรทั้งหมด โดยถ่ายถอดจากข้อมูลต้นทางให้ครบถ้วนมากที่สุด ไม่แก้ไขการสะกด ส่วนที่เป็นรูปภาพ สติกเกอร์ และอีโมจิ ผู้วิจัยจะบรรยายในรูปแบบตัวอักษร เช่น ((ภาพสุนัข)) ((สติกเกอร์คนหัวเราะ))

4.3 ผู้วิจัยแทนชื่อผู้ร่วมสนทนาด้วยรหัสตัวอักษรและตัวเลขที่กำหนด รวมถึงปกปิดข้อมูลส่วนตัวที่ระบุเฉพาะอื่น ๆ เช่น ชื่อบุคคลที่กล่าวถึง ชื่อมหาวิทยาลัย ในรูปแบบของการแทนชื่ออย่างกว้าง<sup>8</sup> ส่วนข้อมูลที่ไม่ได้ระบุเฉพาะหรือไม่ใช้ข้อมูลส่วนตัวของผู้ร่วมสนทนา เช่น ชื่อตารานักร้อง ชื่อจังหวัด จะแสดงตามจริง

5. ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะของรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาและหน้าที่ของรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาตามแนวคิดสนทนาวิเคราะห์และแนวคิดการเปลี่ยนประเด็นสนทนา รวมถึงจำแนกประเภทของรูปภาพโดยพิจารณาจากเกณฑ์การศึกษาประเภทของกลไกการเปลี่ยนประเด็นของ Tanasitisorachot (2002)

6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

## ผลการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลบทสนทนาทั้งหมด 230 บทสนทนา พบการเปลี่ยนประเด็นสนทนาทั้งสิ้น 804 ครั้ง ประกอบด้วย การเปลี่ยนประเด็นแบบไม่ปรากฏรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา และการเปลี่ยนประเด็นแบบปรากฏรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา แสดงผลในรูปแบบแผนภูมิดังนี้

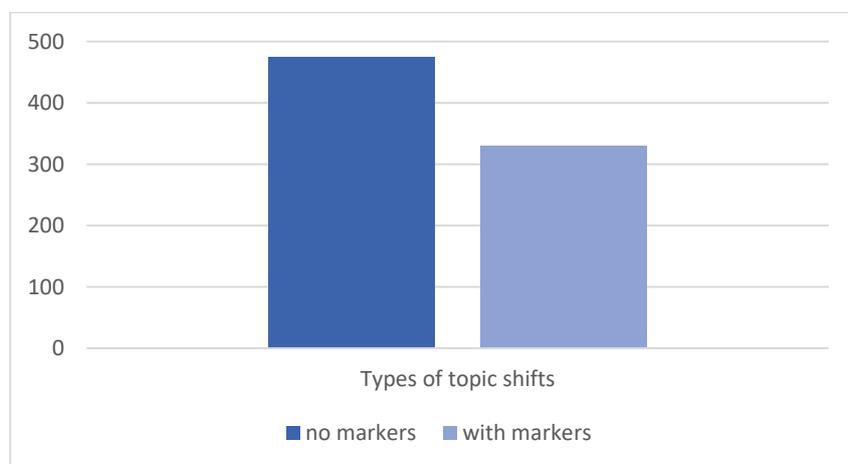


Chart 1 Frequency rate of topic shifts in data

<sup>8</sup> ตัวอย่างการแทนชื่อบุคคลที่กล่าวถึง เช่น (ชื่อบุคคล 1) และตัวอย่างการแทนชื่อมหาวิทยาลัย เช่น (ชื่อมหาวิทยาลัย)

จากแผนภูมิข้างต้นแสดงให้เห็นว่า การเปลี่ยนประเด็นแบบไม่ปรากฏรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาพบมากกว่า การเปลี่ยนประเด็นแบบปรากฏรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา กล่าวคือ พบการเปลี่ยนประเด็นแบบไม่ปรากฏรูปภาษา 474 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.96 และพบการเปลี่ยนประเด็นแบบปรากฏรูปภาษา 330 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.04

แม้ในด้านความถี่จะพบการเปลี่ยนประเด็นแบบไม่ปรากฏรูปภาษามากกว่า อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนประเด็นแบบปรากฏรูปภาษาที่มีความถี่เกือบถึงครึ่งหนึ่งนี้ก็มียาละเอียดและความน่าสนใจหลายประการ ประการแรก คือ ประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนามีที่ประเภท อะไรบ้าง และประการที่สอง คือ หน้าที่ของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนามีที่หน้าที่ และทำหน้าที่อย่างไรบ้างในการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

## 1. ประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

ตามที่คุณวิจัยได้ศึกษางานวิจัยของ Tanasitisorachot (2002) ทำให้ทราบว่า การจำแนกประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาตามหน้าที่ในการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจะละเอียดและครอบคลุมมากกว่า ในงานวิจัยนี้จึงจำแนกประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาตามหน้าที่ โดยอ้างอิงจากเกณฑ์ของ Tanasitisorachot (2002) เป็นหลัก<sup>9</sup> ผลการศึกษาพบว่า รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาปรากฏแบบเดียวกันทั้งสิ้น 278 ครั้ง จำแนกได้ 10 ประเภทเรียงตามลำดับความถี่ได้แก่ 1) ถ้อยคำเชื่อมความ 2) ถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้ 3) ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา 4) ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก 5) ถ้อยคำเรียกความสนใจ 6) ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น 7) ถ้อยคำแสดงการสรุป 8) ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม 9) ถ้อยคำแสดงการถาม และ 10) ถ้อยคำแสดงการเชิญชวน มีรายละเอียดดังนี้

### 1.1 ถ้อยคำเชื่อมความ

ถ้อยคำเชื่อมความ คือ ถ้อยคำที่แสดงการเชื่อมโยงเนื้อหาระหว่างประเด็นเดิมกับประเด็นใหม่ มีรูปแบบเป็นคำเชื่อมหรือคำสันธาน จำแนกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ คือ ถ้อยคำจำพวก แล้ว เช่น แล้ว แล้วนี่ ละ ถ้อยคำจำพวก แต่ เช่น แต่ แต่ว่า และ ถ้อยคำจำพวก เพราะ ได้แก่ เพราะ ว่า ปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 114 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 41.01

### 1.2 ถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้

ถ้อยแสดงการนึกขึ้นได้ คือ ถ้อยคำที่แสดงว่าผู้พูดนึกประเด็นใหม่ขึ้นมาได้อย่างฉับพลันและต้องการสนทนาประเด็นใหม่นั้นต่อไป ประเด็นที่นึกขึ้นมาใหม่อาจสัมพันธ์กับประเด็นเดิมหรือเนื้อหาในผลัดเดิมเนื่องจากเนื้อหาบางส่วนของประเด็นเดิมมีส่วนที่ทำให้นึกถึงประเด็นใหม่ อาจเป็นประเด็นที่เกิดจากการย้อนประเด็นก่อนหน้า<sup>10</sup>ที่เคยกล่าวถึงมาแล้วในบทสนทนา หรืออาจนึกถึงขึ้นมาได้เองโดยไม่ต้องอาศัยมูลบทใด ๆ จำแนกรูปแบบได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ คือ ถ้อยคำจำพวก อืม เออ อ้อ อา เอ้ย เอ้า<sup>11</sup> เช่น เออ เอ้อ อ้อ เอ้า และ ถ้อยคำจำพวก เดียวนะ ได้แก่ เดียวนะ เดียวตะ ปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 57 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 20.5

### 1.3 ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา

ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาในปริจเฉทการสนทนานั้นแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้คู่สนทนาสนใจประเด็นใหม่ที่ผู้พูดต้องการสนทนาต่อไป หรือเพื่อส่งสัญญาณให้คู่สนทนาทราบว่าผู้พูดกำลังจะเปลี่ยนประเด็นสนทนา แต่หากถ้อยคำเรียกคู่สนทนาไม่ได้ปรากฏนำหน้าประเด็นใหม่จะนับเป็นการแสดงการมอบผลัดให้แก่คู่สนทนาสานต่อประเด็นเดิมต่อไป (Tanasitisorachot, 2002 : 97) ผู้วิจัยจำแนกถ้อยคำเรียกคู่สนทนาเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ ชื่อคู่สนทนา สรรพนามเรียกคู่สนทนา เช่น เธอ แก มึง และ ฉายาหรือคำเรียกเฉพาะตัวของคู่สนทนา เช่น ตะพาย พี่หลวง ปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 50 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 17.98

### 1.4 ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก

ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก คือ ถ้อยคำที่แสดงอารมณ์หรือความรู้สึกของผู้พูด มีรูปแบบเป็นคำอุทานบอกอาการ จำแนกเป็น 6 กลุ่มใหญ่ตามประเภทของอารมณ์และความรู้สึก โดยพิจารณาจากความหมายของถ้อยคำ เนื้อหาในบทสนทนา

<sup>9</sup> ผู้วิจัยอ้างอิงจากเกณฑ์ของ Tanasitisorachot (2002) และปรับเปลี่ยนตามผลการศึกษาที่ได้จากข้อมูลบทสนทนาในงานวิจัยนี้

<sup>10</sup> ประเด็นก่อนหน้า หมายถึง ประเด็นที่เกิดก่อนและไม่ได้ยุติกับประเด็นใหม่ แต่อยู่ในบทสนทนาเดียวกัน

<sup>11</sup> ปรับจากถ้อยคำแสดงการเป็นผู้ฟังประเภทถ้อยคำสั้น ๆ จำพวก อืม เออ อ้อ อา (Hasanam, 2015)

และสถานการณ์การสนทนา ประกอบด้วย ถ้อยคำแสดงความประหลาดใจ เช่น *เห้ย อู๋* ถ้อยคำแสดงความเบื่อหน่าย ได้แก่ *เห้อ* ถ้อยคำแสดงความรำคาญใจ เช่น *ไอ้ย อ้าก*<sup>12</sup> ถ้อยคำแสดงความตื่นเต้น ได้แก่ *ไอ้โฮ กร๊อต* ถ้อยคำแสดงความขบขัน ได้แก่ *แม่งเอ๊ย*<sup>13 14</sup> และ ถ้อยคำแสดงความเศร้าใจ ได้แก่ *ฮือ* ปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 22 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 7.91

### 1.5 ถ้อยคำเรียกความสนใจ

ถ้อยคำเรียกความสนใจ คือ ถ้อยคำที่ใช้เพื่อเรียกให้คู่สนทนาสนใจประเด็นใหม่ที่ผู้พูดกำลังจะสนทนาต่อไป มีรูปแบบเป็นถ้อยคำสั้น ๆ บางครั้งผู้พูดอาจกล่าวซ้ำคำเดิมหลายครั้งเพื่อเน้นให้สามารถดึงความสนใจจากคู่สนทนามากขึ้น พบถ้อยคำเรียกความสนใจจำนวน 4 คำ ได้แก่ *นี่มา เมเตอะ* และปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 13 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.68

### 1.6 ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น

ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น คือ ถ้อยคำที่ระบุหรือแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ากำลังจะกล่าวถึงประเด็นใหม่เรื่องใด ส่วนใหญ่มีรูปแบบเป็นกลุ่มคำหรือวลี พบถ้อยคำบ่งชี้ประเด็นจำนวน 9 คำ เช่น *จะบอกว่า ที่เคยเล่าให้ฟัง นี่พูดถึง ว่าด้วยเรื่อง ว่าละก็* และปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 10 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.6

### 1.7 ถ้อยคำแสดงการสรุป

ถ้อยคำแสดงการสรุป คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวขึ้นเพื่อต้องการบอกเล่าข้อสรุปของตนเองหรือสอบถามข้อสรุปจากคู่สนทนาเกี่ยวกับประเด็นใหม่ที่กล่าวตามมา ประเด็นใหม่ที่เกิดขึ้นต้องเป็นประเด็นที่ผู้ร่วมสนทนารับรู้หรือมีประสบการณ์ร่วมกันเนื่องจากเคยสนทนากันก่อนหน้าแล้ว หากผู้พูดต้องการบอกเล่าข้อสรุปเรื่องราวของตนเองให้คู่สนทนาทราบ ประเด็นใหม่ที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยคบอกเล่า เช่น *สรุปก็ขายไปและบัตรงานอะ* แต่หากผู้พูดต้องการสอบถามข้อสรุปเรื่องราวของคู่สนทนาที่เคยรับรู้มาแล้ว ประเด็นใหม่ที่เกิดขึ้นจะเป็นประโยคคำถาม เช่น *สรุปวันนี้เริ่มดู 3 บุปผาปะ* พบถ้อยคำแสดงการสรุปจำนวน 2 คำ ได้แก่ *สรุป สรุปคือ* และปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.8

### 1.8 ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม

ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดแสดงความต้องการจบประเด็นที่กำลังสนทนาอยู่ ถ้อยคำประเภทนี้มักใช้เมื่อผู้พูดต้องการจะจบการสนทนาจึงพบในช่วงท้าย ๆ ของบทสนทนาบ่อยครั้ง แต่อาจพบในช่วงต้นหรือช่วงกลางบทสนทนาเช่นกัน พบถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิมจำนวน 2 คำ ได้แก่ *บาย โอเค* และปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 1.44

### 1.9 ถ้อยคำแสดงการถาม

ถ้อยคำแสดงการถาม คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดแสดงความต้องการถามคำถามบางอย่างแก่คู่สนทนา และอาจใช้เป็นเชิงขออนุญาตเมื่อรู้สึกว่าการถามนั้นเป็นประเด็นอ่อนไหวหรือเป็นเรื่องส่วนตัว อาจทำให้คู่สนทนา รู้สึกลำบากใจหรือไม่สะดวกที่จะตอบ พบถ้อยคำแสดงการถามจำนวน 2 คำ ได้แก่ *ถามได้มั้ยวะ* *ถามหน่อย* และปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาทั้งสิ้น 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.72

### 1.10 ถ้อยคำแสดงการเชิญชวน

ถ้อยคำแสดงการเชิญชวน คือ ถ้อยคำที่ผู้พูดต้องการเชิญชวนให้คู่สนทนาเปลี่ยนประเด็นสนทนาพร้อมกับตนเอง การเปลี่ยนประเด็นเพียงฝ่ายเดียว เพื่อรักษามารยาทในการสนทนา หรืออาจใช้เมื่อสนทนาประเด็นเดิมมาสักพักหนึ่งแล้วผู้พูดเห็นว่าเกิดความไม่ราบรื่นในการสนทนา เช่น เกิดการโต้เถียงกัน คู่สนทนาแสดงความไม่พอใจต่อเนื้อหาประเด็นเดิม ผู้พูดจึงต้องการชวนให้คู่สนทนาหยุดประเด็นเดิมแล้วสนทนาประเด็นใหม่แทน พบถ้อยคำแสดงการเชิญชวนเพียงคำเดียว ได้แก่ *เปลี่ยนเรื่องกันเถอะ* และปรากฏความถี่ในกลุ่มข้อมูลบทสนทนาเพียงครั้งเดียว คิดเป็นร้อยละ 0.36

รูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนามักปรากฏนำหน้าการกล่าวถึงประเด็นใหม่ในแต่ละครั้งเพียงประเภทเดียว ทว่าบางครั้งรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นประเภทหนึ่งสามารถปรากฏร่วมกับรูปภาพอีกประเภทหนึ่งในการเปลี่ยนประเด็นแต่ละ

<sup>12</sup> สอดคล้องตามต้นฉบับข้อมูลบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนา

<sup>13</sup> สอดคล้องตามต้นฉบับข้อมูลบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนา

<sup>14</sup> คำว่า “แม่งเอ๊ย” ปรากฏในสถานการณ์การสนทนาที่ผู้พูดนึกถึงประเด็นหนึ่งที่เชื่อมโยงกับประเด็นเดิมจึงเปลี่ยนประเด็นโดยการเล่าเรื่องของตนเองที่เป็นเรื่องน่าขบขันและใช้ถ้อยคำว่า “แม่งเอ๊ย” นำหน้าประเด็นใหม่ ในเชิงรู้สึกขำขันเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงจัดให้ถ้อยคำนี้เป็นถ้อยคำแสดงความขบขัน

ครั้งนี้ได้ รูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาที่ปรากฏร่วมกันพบทั้งสิ้น 52 ครั้ง มี 21 รูปแบบ จำแนกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ 1) กลุ่มแสดงการนี้ขึ้นได้ เช่น ถ้อยคำแสดงการนี้ขึ้นได้+ถ้อยคำเชื่อมความ 2) กลุ่มแสดงการจบประเด็นเดิม เช่น ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม+ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา 3) กลุ่มแสดงอารมณ์ความรู้สึก เช่น ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก+ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา 4) กลุ่มแสดงการเรียก เช่น ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา+ถ้อยคำเชื่อมความ และ 5) กลุ่มแสดงการเชื่อมความ เช่น ถ้อยคำเชื่อมความ+ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น

จากผลการวิจัยข้างต้นจะเห็นได้ว่า รูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาที่จำแนกตามหน้าที่ในการเปลี่ยนประเด็นสนทนา มีหลายประเภท ดังนั้น นอกจากหน้าที่หลักคือการส่งสัญญาณว่าผู้พูดกำลังจะเปลี่ยนประเด็นสนทนา ยัง ปรากฏหน้าที่อื่น ๆ ตามประเภทของรูปภาพเช่นกัน ดังจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป

## 2. หน้าที่ของรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

จากการศึกษากลุ่มข้อมูลบทสนทนาและประเภทของรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา ผู้วิจัยได้จำแนกหน้าที่ของรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาไว้ 8 หน้าที่ ได้แก่ 1) แสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา 2) แสดงความสัมพันธ์กับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้า 3) แสดงการนี้ประเด็นที่จะสนทนาขึ้นได้ของผู้พูด 4) เรียกความสนใจจากคู่สนทนา 5) แสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด 6) แสดงเนื้อหาสำคัญของประเด็นใหม่ 7) แสดงข้อสรุปของข้อมูลที่รับรู้ร่วมกัน และ 8) แสดงความประสงค์ของผู้พูด มีรายละเอียดดังนี้

### 2.1 แสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

หน้าที่หลักของรูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา คือ การแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา เนื่องจากการเปลี่ยนประเด็นสนทนามีหลายรูปแบบ เช่น สัมพันธ์หรือไม่สัมพันธ์กับประเด็นเดิม เปลี่ยนประเด็นทันทีหรือเปลี่ยนประเด็นตามหลังความเงียบ อีกทั้งสถานการณ์การสนทนาที่ต่างกันอาจทำให้การเปลี่ยนประเด็นสนทนากลายเป็นความไม่สุภาพ เพราะความต่อเนื่องของประเด็นคือหัวใจสำคัญของการสนทนาอย่างราบรื่น ดังนั้น การขาดความต่อเนื่องของบทสนทนาหรือก็คือการเปลี่ยนประเด็นจึงจำเป็นต้องส่งสัญญาณให้คู่สนทนาทราบก่อน (Svennevig, 1999 : 181) กลวิธีที่ผู้พูดมักใช้ในการส่งสัญญาณดังกล่าว คือ การใช้รูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

ประเภทของรูปภาพที่ทำหน้าที่แสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนามีครบทั้ง 8 ประเภท มีตัวอย่างดังนี้

ตัวอย่างที่ 1 ข้อมูลบทสนทนาทางโทรศัพท์เพศชาย (TM01)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	TM01B:	ทำได้ไม่นานหรอกเอาจริง ๆ นะ. ไลฟ์สด. ไอ้, อะไรบรีวิวหรืออะไร= =งั้นนะ?
2	TM01A:	เออ.
3	TM01B:	มันก็ไปได้ไม่นานหรอกมันไม่ได้ยังยั้ง!
4	TM01A:	อืม_เนาะอนิตตะ. อนิจจัง
5	TM01B:	อืมฮี้ ((เสียงเบา))
6	TM01A: ➡	นี่! เดี่ยวนี้เราเห็นโรงเรียนหลวงพี่ด้วยนา, (ชื่อโรงเรียน). อยู่ตรงอ่อนนุช.
7	TM01B:	อืมแถว ๆ นั้นอะ.
8	TM01A:	อ่าเดี๋ยวนี้เราไปอยู่อ่อนนุชแล้ว.

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากเรื่องการประกอบอาชีพไปสู่เรื่องการเห็นโรงเรียนเก่าของ “หลวงพี่” คือ TM01B ก่อนที่ TM01A จะกล่าวเชื่อมโยงว่าได้ย้ายไปอยู่แถวอ่อนนุชแล้วและสนทนาเกี่ยวกับเรื่องชีวิตความเป็นอยู่ต่อไป ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 6 โดยใช้รูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า นี่<sup>15</sup> นำหน้าประเด็นใหม่ เพื่อทำหน้าที่

<sup>15</sup> ถ้อยคำ “นี่” ในตัวอย่างนี้ยังทำหน้าที่เรียกความสนใจจากคู่สนทนาด้วยเช่นกัน แต่ผู้วิจัยแสดงรายละเอียดเฉพาะหน้าที่การแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเนื่องจากเป็นตัวอย่างที่อธิบายหน้าที่ดังกล่าว

ส่งสัญญาณให้คู่สนทนาทราบว่า ผู้พูดกำลังจะเปลี่ยนไปสนทนาประเด็นใหม่ และเมื่อพิจารณาในผลัดที่ 7 จะเห็นว่า คู่สนทนา คือ TM01B กล่าวตอบรับและสานต่อประเด็นดังกล่าว การสนทนาในสถานการณ์นี้จึงดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่น

## 2.2 แสดงความสัมพันธ์กับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้า

การเปลี่ยนประเด็นสนทนามีรูปแบบทั้งการเปลี่ยนประเด็นแบบไม่สัมพันธ์กับประเด็นเดิมและแบบสัมพันธ์กับประเด็นเดิม เมื่อผู้พูดกล่าวเปลี่ยนประเด็นแบบที่เนื้อหาของประเด็นใหม่ยังคงเกี่ยวข้องกับประเด็นเดิมมักใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็น สนทนาหน้าประเด็นใหม่ หรืออาจใช้รูปภาษาเพื่อแสดงความสัมพันธ์กับประเด็นก่อนหน้าในบทสนทนาเดียวกันในลักษณะของการย้อนประเด็น (Svennevig, 1999 : 264) หรือที่ Crow (1983) เรียกว่า การรื้อฟื้นประเด็น (topic renewal) ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ปรากฏทั้งความสัมพันธ์แบบเป็นไปในทางเดียวกัน ความสัมพันธ์แบบขัดแย้งกัน และความสัมพันธ์แบบเป็นเหตุผลซึ่งกันและกัน

ประเภทของรูปภาษาที่ทำหน้าที่แสดงความสัมพันธ์กับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้า ได้แก่ ถ้อยคำเชื่อมความ นอกจากนี้ ถ้อยคำบางซึ่งประเด็นบางถ้อยคำก็แสดงความสัมพันธ์กับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้าได้เช่นกัน เช่น นี่พูดถึง... เนื่องจากมีการกล่าวอ้างอิงส่วนสำคัญของประเด็นก่อนหน้าที่ทำให้เกิดเป็นประเด็นใหม่ มีตัวอย่างดังนี้

### ตัวอย่างที่ 2 ข้อมูลบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนาเพศชาย (CM074)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	CM074A:	1.1 ช่วงนี้ได้วิ่งบ้างมัย เห็นบอกว่าตัวจะแตก
2	CM074B:	2.1 ไม่เลย 2.2 เวลาที่พอมมีบ้าง 2.3 แต่กลับจากทำงานก็หมดแรง อยากรอนอย่างเดียว 2.4 ➡ แล้วช่วงนี้งานพีหนักมัย
3	CM074A:	3.1 ((ตอบข้อความ 2.3)) +1 3.2 ((ตอบข้อความ 2.4)) งานเบากว่าเดือนที่แล้ว พ.ค. นี่เป็นช่วงปิดบ ต้องรีบส่งงบการเงินให้ทัน (...) งานเลยหนักกว่าเดือนนี้นะ
4	CM074B:	4.1 สู้อไปด้วยกัน

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากเรื่องการวิ่งออกกำลังกายของ CM074B ไปสู่เรื่องงานของ CM074A ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 2 ข้อความที่ 2.4 โดยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า แล้ว ซึ่งเป็นประเภทถ้อยคำเชื่อมความนำหน้าประเด็นใหม่ แม้ต้นทางและปลายทางของการเปลี่ยนประเด็นในตัวอย่างนี้จะดูไม่เกี่ยวข้องกัน แต่เมื่อพิจารณาเนื้อหาก่อนการเปลี่ยนประเด็น คือ ผลัดที่ 2 ข้อความที่ 2.3 จะเห็นได้ว่าผู้พูดได้กล่าวถึงเรื่องความเหนื่อยล้าหลังจากการทำงานของตนจึงไม่อยากจะวิ่งออกกำลังกาย จากนั้นจึงกล่าวเปลี่ยนประเด็นไปถามเรื่องงานของคู่สนทนา ดังนั้น ส่วนของเนื้อหาที่เชื่อมโยงกันระหว่างประเด็นเดิมและประเด็นใหม่ในตัวอย่างนี้คือ เรื่องงาน และมีถ้อยคำ แล้ว ทำหน้าที่เชื่อมความสัมพันธ์ของประเด็นเดิมกับประเด็นใหม่

## 2.3 แสดงการนึกประเด็นที่จะสนทนาขึ้นได้ของผู้พูด

การสนทนาในชีวิตประจำวันมีบ่อยครั้งที่เริ่มต้นจากประเด็นหนึ่ง แต่เมื่อจบการสนทนาพบว่าได้สนทนาประเด็นต่าง ๆ ไปเป็นจำนวนมาก หลายครั้งประเด็นที่เกิดขึ้นมาใหม่มาจากการนึกขึ้นมาได้ของผู้พูด ไม่ว่าจะเป็นการสนทนาประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้าแล้วมีเนื้อหาบางส่วนที่เชื่อมโยงทำให้นึกถึงอีกประเด็น ผู้พูดนึกขึ้นมาได้จากการเห็นบางสิ่งในสภาพแวดล้อมของตนเอง หรือการนึกถึงขึ้นมาเองโดยไม่ต้องอาศัยปัจจัยใด ๆ เมื่อผู้พูดนึกถึงประเด็นใดขึ้นมาทันที ณ ขณะนั้นมักจะมีการใช้รูปภาษาเพื่อแสดงการนึกประเด็นที่จะสนทนาขึ้นได้ การแสดงการนึกขึ้นได้อีกหนึ่งอาจนับได้ว่าเป็นการแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาได้เช่นกัน

ประเภทของรูปภาษาที่ทำหน้าที่แสดงการนึกประเด็นที่จะสนทนาขึ้นได้ของผู้พูด ได้แก่ ถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้ มีตัวอย่างดังนี้

ตัวอย่างที่ 3 ข้อมูลบทสนทนาทางโทรศัพท์เพศหญิง (TF07)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	TF07B:	เออ_ _นี่เอ็งไปทำงานบ้านอะไรมา.
2	TF07A:	หา? เมื่อกี้ออเมื่อกี้ไปล้างจาน.
3	TF07B:	เพิ่งกินข้าวเสร็จหรือ?
4	TF07A:	กินแล้วก็กองไว้อะ. ((หัวเราะ))
5	TF07B:	((หัวเราะ))
6	TF07A:	เข้าใจปะ. เออ
7	TF07B:	เออ. ((เสียงเบา))
8	TF07A: ➡	เดี๋ยวนะเอ็งหยุดวันที่สิบสาม, ไซ้แม่?
9	TF07B:	อืม.
10	TF07A:	วันเดียว, สิบสี่ไม่หยุด.

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากเรื่องการถามว่า TF07A ไปทำอะไรมาไปสู่เรื่องการถามวันหยุดของ TF07B ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 8 โดยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า *เดี๋ยวนะ* นำหน้าประเด็นใหม่ เพื่อแสดงการนึกขึ้นได้เกี่ยวกับประเด็นใหม่ เนื่องจากประเด็นก่อนหน้าได้พูดคุยเกี่ยวกับเรื่องการขับรถไปทำงานของ TF07B ก่อนจะเปลี่ยนประเด็นมาสู่เรื่องการถามว่า TF07A ไปทำอะไรมา ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ผู้พูดน่าจะนึกขึ้นได้เกี่ยวกับประเด็นก่อนหน้าที่สนทนาเกี่ยวกับเรื่องการทำงาน จึงนำมาสู่การนึกขึ้นได้ว่าจะถามเกี่ยวกับวันหยุดของ TF07B ซึ่งเกี่ยวข้องกันในแง่การทำงาน

2.4 เรียกความสนใจจากคู่สนทนา

เมื่อผู้พูดกำลังสนทนาประเด็นใดก็มักต้องการให้ผู้สนทนาสนใจเรื่องที่ตนเองสนทนาอยู่ เช่นเดียวกับการเปลี่ยนประเด็น ผู้พูดต้องการให้ผู้สนทนาสนใจเรื่องที่กำลังจะสนทนาใหม่และกล่าวสานต่อประเด็นนั้น จึงใช้รูปภาษานำหน้าประเด็นใหม่เพื่อเรียกความสนใจจากคู่สนทนา รูปภาษาที่ใช้เรียกความสนใจจากคู่สนทนาจะต้องเป็นถ้อยคำที่พุ่งเป้าไปยังคู่สนทนาอย่างชัดเจน เช่น ชื่อคู่สนทนา ฉายาคู่สนทนา คำเรียกที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาโดยปกติ บางครั้งผู้พูดอาจขบขันเน้นการใช้กลวิธีดังกล่าวด้วยการเพิ่มความดังของเสียง เน้นโทนเสียง ลากเสียงยาว หรือกล่าวซ้ำคำเดิมหลายครั้ง เพื่อให้รูปภาษาที่ใช้โดดเด่นและเพิ่มความสนใจจากคู่สนทนาได้มากขึ้น

ประเภทของรูปภาษาที่ทำหน้าที่เรียกความสนใจจากคู่สนทนา ได้แก่ ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา และถ้อยคำเรียกความสนใจ มีตัวอย่างดังนี้

ตัวอย่างที่ 4 ข้อมูลบทสนทนาทางโทรศัพท์เพศหญิง (TF15)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	TF15B:	อ้อ::_ _เออเร็วจัง. ปี- ผีงานนี้ปีไรปีสี่- ปีสามปะ?
2	TF15A:	ปีสาม, เทอมสามเทอม, เออไม่รู้วะ. มันกำลังจะขึ้นปีสี่อะแต่ยังอะ_ _ง=
3	TF15B:	=กับระบบการเรียนมันเหมือนกันวะ. ด้วยความที่มันเป็นปี [ยุคโควิด=
4	TF15A:	=ชั้น- ชั้นแยกไม่ออกว่ามันอยู่ปีไรแล้วเอาเข้าดี. [โควิดอะโควิด]
5	TF15B:	แล้วลาดกระบังมันเปิดเทอมงด้วยนะ. ชาวบ้านเค้าเปิดกันไปหมด=
6	TF15A:	=แล้วมันกำลังจะเปิด, สิงหานี้. ➡
7	TF15B:	ออะไร.
8	TF15A:	ชั้นจะคอสเกะโท. เวอร์ชั่น, กูอยากคอสเฉย ๆ อยากใส่ชุดนี้เฉย ๆ. ➡
		((หัวเราะ))

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากเรื่องการเมืองของน้องของ TF15A ไปสู่เรื่องการแต่งชุดคอสเพลย์ของ TF15A ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 6 โดยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า *เธอ* ๆ ซึ่งเป็นประเภทถ้อยคำเรียกคู่สนทนานำหน้าประเด็นใหม่ ผู้พูดเรียกคู่สนทนาโดยใช้สรรพนามบุรุษที่ 2 ซ้ำสองครั้ง และกล่าวประเด็นใหม่โดยการบอกข้อมูลเพียงบางส่วน กล่าวคือ ผู้พูดกล่าวว่าว่าจะแต่งชุดคอสเพลย์แต่ยังไม่บอกรายละเอียดว่าจะแต่งชุดแบบใด ซึ่งเป็นการเรียกความสนใจและทิ้งปริศนาให้คู่สนทนาสงสัย ผู้วิจัยเห็นว่า การใช้กลวิธีการเปลี่ยนประเด็นดังกล่าวเรียกความสนใจจากคู่สนทนาได้สำเร็จ เห็นได้จากข้อความในผลัดที่ 7 ของ TF15B ที่แสดงการถามเพื่อต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติม ก่อนที่ผู้เปลี่ยนประเด็นจะกล่าวเฉลยข้อมูลที่คู่สนทนาสนใจ

## 2.5 แสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด

เมื่อผู้พูดกำลังคิดที่จะสนทนาประเด็นใหม่ ผู้พูดอาจกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนเกี่ยวกับประเด็นใหม่ โดยใช้รูปภาษาแสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด รูปภาษาที่ทำหน้าที่นี้เป็นคำอุทานที่บ่งบอกอารมณ์หรือความรู้สึกต่าง ๆ ของผู้พูด ทั้งความประหลาดใจ ความเศร้าใจ ความเหนื่อยหน่าย เป็นต้น

ประเภทของรูปภาษาที่ทำหน้าที่แสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด ได้แก่ ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก มีตัวอย่างดังนี้

### ตัวอย่างที่ 5 ข้อมูลบทสนทนาทางโทรศัพท์เพศชาย (TM13)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	TM13B:	อ๊แก้วอี้ยี้คำ ((หัวเราะ))
2	TM13A:	((หัวเราะ)) เหมือนกัน ช่วงนี้ก็เพลลา ๆ เรื่องการมุงการเมือง
3	TM13B:	ก็เลยไม่ค่อยได้ติดตามข่าว, ช่วงเนี่ย,
4	TM13A:	อืม.
5	TM13B:	ก็เลยไม่ได้มี, ความ, เหตุการณ์บ้านเมืองใด ๆ.
6	TM13A:	เหมือนกัน. ก็ช่วงนี้ก็เพลลา ๆ เรื่องการมุงการเมือง.
7	TM13B:	อืม.
8	TM13A:	อืม::นะ. __ → เหนือ_พรงนี้ก็ต้องไปสอนไอ้เนี่ย, ซี้เกียจซิบหาย. ((เสียงเบา))
9	TM13B:	สอนที่ไหนอะ?
10	TM13A:	(ชื่อสถานที่):: ต้องถ่อก็ไปนู่น.

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากเรื่องติดตามข่าวสารของ TM13B ไปสู่เรื่องการไปสอนของ TM13A ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 8 โดยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า *เธอ* นำหน้าประเด็นใหม่ เพื่อแสดงความรู้สึกเบื่อหรือเหนื่อยหน่าย เห็นได้จากข้อความในผลัดเดียวกันว่า “ซี้เกียจซิบหาย” แสดงให้เห็นว่า ผู้พูดเกิดความเหนื่อยหน่ายที่จะไปสอนที่สถานที่ดังกล่าว จึงกล่าวถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายก่อนการเปลี่ยนประเด็นสนทนา

## 2.6 แสดงเนื้อหาสำคัญของประเด็นใหม่

การแสดงเนื้อหาสำคัญของประเด็นใหม่อาจเรียกได้ว่าเป็นการบอกหัวเรื่องของประเด็นใหม่ว่าต้องการจะสนทนาเรื่องอะไรต่อไป โดยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาหน้าประเด็นใหม่เพื่อแสดงเนื้อหาสำคัญหรือบอกหัวเรื่อง ประเด็นที่ใช้รูปภาษาดังกล่าวมักจะเป็นเรื่องที่ผู้ร่วมสนทนามีประสบการณ์ร่วมกันหรือเคยสนทนากันมาก่อน เช่น ผู้พูดต้องการเปลี่ยนประเด็นไปสู่เรื่องการไปเที่ยวกับคู่สนทนาและกลุ่มเพื่อนช่วงวันหยุดซึ่งเคยสนทนาประเด็นดังกล่าวกันมาก่อนแล้ว ผู้พูดอาจใช้รูปภาษานำหน้า เช่น “เรื่องที่จะไปเที่ยวกัน...” แล้วตามด้วยเนื้อหาของประเด็นใหม่

บางครั้งการใช้รูปภาษาเพื่อแสดงเนื้อหาสำคัญของประเด็นใหม่อาจเป็นการกล่าวเชื่อมโยงกับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้าในบริบทการสนทนาเดียวกัน หรือเรียกว่า “การกลมกลืนประเด็น (topic shading)” (Crow, 1983) ในลักษณะที่เนื้อหาของประเด็นเดิมเอื้อให้นึกถึงประเด็นใหม่ และผู้พูดได้ใช้รูปภาษาที่ชี้ให้เห็นส่วนที่เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน

ประเภทของรูปภาษาที่ทำหน้าที่แสดงเนื้อหาสำคัญของประเด็นใหม่ ได้แก่ ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น มีตัวอย่างดังนี้

ตัวอย่างที่ 6 ข้อมูลบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนาเฟซบุ๊ก (CF072)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	CF072A:	1.1 ตะพาบมิ่งไซ้ไปรนศยงอะapple
2	CF072B:	2.1 น่าจะยังนะปี่นี้ 2.2 มาแยกได้ไร 2.3 ไอแพดซะ 2.4 ศุกร์ซื้อเลยมะ  (สนทนาประเด็นเดิมจนถึงผลัดที่ 16 ผลัดที่ 17 ถึง 28 สนทนาประเด็นอื่น ๆ))
29	CF072A:	29.1 M 29.2 ((ส่งลิงก์ Youtube)) 29.3 มิ่งฟังดวงกุ 29.4 <b>➡</b> ว่าด้วยเรื่องไอแพด 29.5 กูอยากรู้ราคา 29.6 ipadราคานักเรียน
30	CF072B:	30.1 ดูแปป 30.2 ((ส่งรูปราคาไอแพด)) 30.3 ลตไปพันนึง

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากการดูดวงของ CF072A ไปสู่เรื่องการถามราคาไอแพด ซึ่งเป็นการย้อนประเด็นกลับมาสนทนาประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผลัดที่ 1 และ 2 อีกครั้ง ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 29 ข้อความที่ 29.4 โดยใช้รูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า *ว่าด้วยเรื่อง* และตามด้วยเนื้อหาสำคัญของประเด็นใหม่คือ ไอแพด เพื่อแสดงว่าผู้พูดต้องการย้อนกลับไปสนทนาประเด็นเกี่ยวกับไอแพด จะเห็นได้ว่าระยะห่างระหว่างผลัดมีมากพอสมควร แสดงให้เห็นว่า ผู้ร่วมสนทนาได้เปลี่ยนประเด็นไปสนทนาประเด็นอื่น ๆ หลายประเด็น ก่อนจะวนกลับมาที่ประเด็นเรื่องไอแพดอีกครั้ง โดยใช้รูปภาพนำหน้าประเด็นใหม่เพื่อแสดงเนื้อหาสำคัญที่ต้องการจะกล่าวถึง ซึ่งเป็นประเด็นที่เคยกล่าวถึงมาแล้วในบทสนทนาเดียวกัน

2.7 แสดงข้อสรุปของข้อมูลที่รับรู้ร่วมกัน

ผู้ร่วมสนทนาที่สนิทสนมกันมักจะมีเรื่องที่เคยสนทนา รับรู้ หรือมีประสบการณ์ร่วมกันมาก่อน บางเรื่องเป็นเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจหรือใช้ระยะเวลาช้านาน เมื่อผู้พูดต้องการกล่าวถึงเรื่องดังกล่าวในบริเจตการสนทนาใหม่จึงมักกล่าวสรุปด้วยตนเองหรือสอบถามข้อสรุปจากคู่สนทนาของตน โดยใช้รูปภาพนำหน้าประเด็นใหม่เพื่อแสดงข้อสรุปของข้อมูลที่รับรู้ร่วมกัน หากเป็นเรื่องของผู้พูดจะใช้เพื่อบอกเล่าข้อสรุปของตน แต่หากเป็นเรื่องของคู่สนทนาจะใช้เพื่อสอบถามข้อสรุปจากอีกฝ่าย

ประเภทของรูปภาพที่ทำหน้าที่แสดงข้อสรุปของข้อมูลที่รับรู้ร่วมกัน ได้แก่ ถ้อยคำแสดงการสรุป มีตัวอย่างดังนี้

ตัวอย่างที่ 7 ข้อมูลบทสนทนาทางโทรศัพท์เฟซบุ๊ก (TF06)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	TF06A:	เออยุ่ง ๆ อะอาจจะแบบ, เหมือนประมาณว่าไปเผลอกดเข้าไอซีทีหนึ่ง
2	TF06B:	เออ
3	TF06A:	=อะไรจ้ะ. มันก็เป็นไปได้.
4	TF06B:	เออแล้วก็ได้ไม่ได้เล่นต่อ. เออ.
5	TF06A:	ใช่. แต่มันก็จะรู้สึกแบบ, ให้อภัย ((หัวเราะ))
6	TF06B:	นิตหนึ่ง. เข้าใจแต่ก็ไม่ใช่ว่าไม่รู้สิอะ, = =เข้าใจปะ?
7	TF06A:	เอือ:: อึ้งช่างแม่งเรื่อง(ชื่อบุคคล 1)เหอะ. _ปวดหัว
8	TF06B:	สรุปคือ=

=TF06Bอะ, ไม่เจ้. เจ้จำคนที่แบบ, ตอนเรื่อง(ชื่อบุคคล 2)แล้วแบบ=  
=TF06Bให้คนหนึ่งดูดวงให้จำได้ปะ.

- 9 TF06A: เออ  
10 TF06B: สรุปรกับคนนั้นอะ, TF06Bก็คือทะเลาะแล้วก็แบบ, ไม่ได้ไอนี้แล้วนะ. ก็=  
=คือเลิกคบไปแล้ว.

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากเรื่องคนในความสัมพันธ์ของ TF06A ไม่ตอบแชตไปสู่เรื่องการเลิกคบคนของ TF06B ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 8 โดยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า สรุปรคือ นำหน้าประเด็นใหม่ เพื่อแสดงการสรุปเรื่องที่ผู้ร่วมสนทนาในตัวอย่างนี้เคยรับรู้ร่วมกัน ผู้พูด คือ TF06B ได้กล่าวทำความเข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับเรื่องที่เคยสนทนากับ TF06A โดยการถามว่าคุณสนทนาจำได้หรือไม่ เมื่อคู่สนทนาตอบรับ ผู้พูดจึงกล่าวสรุปเนื้อหาในผลัดที่ 10 ผู้วิจัยเห็นว่า กลวิธีนี้จะทำให้คู่สนทนาติดตามเรื่องของผู้พูดได้อย่างเข้าใจ เนื่องจากหากไม่ได้กล่าวทำความเข้าใจมาก่อนคู่สนทนาอาจจำเรื่องราวไม่ได้ นอกจากนี้ การสรุปก็ถือเป็นการเพิ่มเติมข้อมูลจากเรื่องที่เคยสนทนากันมาก่อน นั่นคือ จากการที่ผู้พูดได้ไปดูดวงมา (ประเด็นครั้งก่อน) ในที่สุดก็ตัดสินใจเลิกคบกับ “คนนั้น” แล้ว (ประเด็นที่เป็นข้อสรุป)

## 2.8 แสดงความประสงค์ของผู้พูด

ผู้พูดสามารถใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเพื่อแสดงความประสงค์บางประการอย่างชัดเจน จากการศึกษาข้อมูลพบการแสดงออกถึงความประสงค์ 4 ประการ ดังนี้

1) ความประสงค์ที่จะจบประเด็นเดิม เป็นความประสงค์ของผู้พูดที่ต้องการยุติการสนทนาเกี่ยวกับประเด็นเดิมเนื่องจากไม่มีเนื้อหาอื่น ๆ ที่จะสนทนาในประเด็นเดิมต่อไป ผู้พูดจึงกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงการจบประเด็นเดิมและมักจะสนทนาประเด็นใหม่ต่อมาทันที

2) ความประสงค์ที่จะจบการสนทนา เป็นความประสงค์ของผู้พูดที่ต้องการยุติการสนทนาเนื่องจากไม่มีเนื้อหาอื่น ๆ ที่จะสนทนาในประเด็นเดิมและประเด็นใหม่ ซึ่งอาจเกิดจากการสนทนามานานพอสมควรจนไม่มีประเด็นอื่น ๆ ที่จะสนทนาเพิ่มอีก ผู้พูดจึงกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงการจบประเด็นเดิมและจบการสนทนา

3) ความประสงค์ที่จะถามคู่สนทนา เป็นความประสงค์ของผู้พูดที่ต้องการทราบข้อมูลจากคู่สนทนา แต่ข้อมูลดังกล่าวมีความอ่อนไหวหรือเป็นเรื่องส่วนตัวของคู่สนทนา ผู้พูดจึงกล่าวถ้อยคำเพื่อแสดงการถามและเพื่อขออนุญาตคู่สนทนาทางอ้อม<sup>16</sup>

4) ความประสงค์ที่จะชวนให้คู่สนทนาเปลี่ยนประเด็น เป็นความประสงค์ของผู้พูดที่ต้องการแสดงออกอย่างชัดเจนว่าต้องการเปลี่ยนประเด็นสนทนาและต้องการให้คู่สนทนาสนทนาประเด็นใหม่ร่วมกัน การใช้รูปภาษาเพื่อแสดงความประสงค์ดังกล่าวมักเกิดในสถานการณ์การสนทนาที่ประเด็นเดิมก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมสนทนา ดังนั้นการเปลี่ยนประเด็นจึงเป็นกลวิธีที่บรรเทาความขัดแย้งและแก้ไขปัญหาความไม่ราบรื่นในการสนทนาได้<sup>17</sup>

ประเภทของรูปภาษาที่ทำหน้าที่แสดงความประสงค์ของผู้พูดจำแนกได้ตามลักษณะความประสงค์ ได้แก่ ความประสงค์ที่จะจบประเด็นเดิมและจบการสนทนา คือ ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม ความประสงค์ที่จะถามคู่สนทนา คือ ถ้อยคำแสดงการถาม และความประสงค์ที่จะชวนให้คู่สนทนาเปลี่ยนประเด็น คือ ถ้อยคำแสดงการเชิญชวน มีตัวอย่างดังนี้

### ตัวอย่างที่ 8 ข้อมูลบทสนทนาทางโทรศัพท์เพศชาย (TM01)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	TM01A:	อืม::_ไปยังไงอะเดินไปเหอ.
2	TM01B:	นั่งรถติ_โอโหเดิน
3	TM01A:	เฮ้ ((หัวเราะ)) ชุดงค์ต้องเดินไม่ใช่เหอ?
4	TM01B:	โอ้ยนั่นมัน, มันชุดงค์แบบประเภท, คำเรียกว่าไรอะตั้งความเพียร= =ของเค้าจะเดิน.
5	TM01A: ➡	ถามได้มั๊ยะ?_แบบว่า, วัตถุประสงค์ของการที่เราแบบ, ((เสียงจี้ปาก)) คำเรียกไรอะ.

<sup>16</sup> กลวิธีนี้เป็นการลดการกระทำที่คุกคามหน้าของคู่สนทนา เรียกว่า predelicate (Schegloff, 1980 : 131)

<sup>17</sup> ในทางกลับกัน คู่สนทนาอาจมองการเปลี่ยนประเด็นเป็นความขัดแย้งได้หากมองว่าต้องการสนทนาประเด็นเดิมให้กระจ่างเสียก่อน

- 6 TM01B: เรื่องบวชเนี่ยหรือ?
- 7 TM01A:  หี. เรื่องของการชุดงค์ไปชุดงค์มาไปอยู่วัด=  
=นั่นวัดนี้เพื่อไร. เพื่อศึกษาเรียนรู้หรือ.
- 8 TM01B: อ้อจริง ๆ อะนะมัน. จริง ๆ มันก็ไม่มีอะไรหรอกมันก็ประมาณเหมือน=  
=แบบไปเที่ยวนั่นแหละ, ก็-ก็-ก็ถ้าไม่ได้คิดอะไรมากอะนะ.

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากเรื่องที่อยู่ของ TM01A ไปสู่เรื่องวัตถุประสงค์ของการชุดงค์ ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 5 โดยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า *ถามได้มั๊ยะ* นำหน้าประเด็นใหม่ เพื่อแสดงการถามและขออนุญาตสนทนาทางอ้อม ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า จากสถานการณ์ในตัวอย่างนี้ ผู้พูดเกรงว่าคู่สนทนาที่มีสถานะเป็นพระภิกษุอาจไม่สะดวกตอบคำถามเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของวัตรปฏิบัติของพระภิกษุ จึงกล่าวถ้อยคำแสดงการถามในเชิงขออนุญาตถามคู่สนทนาทางอ้อม อันเป็นการแสดงมารยาทและความสุภาพแม้จะสนิทสนมกับคู่สนทนา

ตัวอย่างที่ 9 ข้อมูลบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนาเพศชาย (CM089)

ลำดับผลัด	ผู้พูด	ผลัดการสนทนา
1	CM089B:	1.1 1000 โอนมา
2	CM089A:	2.1 3000บาทต่อเดือน 2.2 ค่าเช่าห้อง
3	CM089B:	3.1 เนี่ย เออะอะก็ให้เก็บของ เออะอะก็เก็บค่าห้อง
4	CM089A:	4.1 ((ตอบข้อความ 1.1)) นี่คืออะไร?
5	CM089B:	5.1  เปลี่ยนเรื่องกันเถอะ 5.2 สอนใช้หุ่นยนต์หน่อย
6	CM089A:	6.1 ใส่ที่กักฝุ่นไปก่อนข้างใน

จากตัวอย่างข้างต้นเป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจากเรื่องการให้โอนเงินไปสู่เรื่องการใช้หุ่นยนต์ดูดฝุ่น ปรากฏการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 5 ข้อความที่ 5.1 โดยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาว่า *เปลี่ยนเรื่องกันเถอะ* นำหน้าประเด็นใหม่ เมื่อพิจารณาจากผลัดที่ 1-4 ซึ่งเป็นการสนทนาประเด็นเดิม จะเห็นได้ว่าผู้ร่วมสนทนาโต้เถียงกันเกี่ยวกับเรื่องการให้อีกฝ่ายโอนเงิน อันแสดงถึงความขัดแย้งกัน จึงเกิดการเปลี่ยนประเด็นในผลัดที่ 5 โดยใช้ถ้อยคำแสดงการเชิญชวนเพื่อแสดงความประสงค์ที่จะชวนให้คู่สนทนาเปลี่ยนประเด็นอย่างชัดเจน และคู่สนทนาก็ได้เปลี่ยนมาสนทนาประเด็นใหม่ในผลัดที่ 6 ผู้วิจัยจึงสรุปโดยพิจารณาจากตัวอย่างข้างต้นว่า การใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหาความไม่ราบรื่นในการสนทนาอันเกิดจากความขัดแย้งระหว่างผู้ร่วมสนทนาได้

กล่าวโดยสรุป รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนามีหลายประเภท แต่ละประเภททำหน้าที่หลักคือ ส่งสัญญาณแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา และมีหน้าที่ย่อยที่แตกต่างกันตามประเภทของรูปภาษา รูปภาษาดังกล่าวจึงมีความสำคัญในฐานะกลวิธีหนึ่งขององค์ประกอบการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในปริจเฉทการสนทนาภาษาไทย

## สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาและหน้าที่ของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา เพื่อศึกษาลักษณะและบทบาทหน้าที่ของรูปภาษาที่ผู้พูดใช้นำหน้าการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในปริจเฉทการสนทนาภาษาไทย ผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากบทสนทนาแบบไม่เผชิญหน้า ได้แก่ บทสนทนาทางโทรศัพท์ และบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนา LINE และ Facebook Messenger เกณฑ์การศึกษาพิจารณาจากเกณฑ์ประเภทของกลไกการเปลี่ยนประเด็นของ Tanasitirachot (2002) เป็นหลัก และปรับเปลี่ยนบางส่วนตามข้อมูลที่พบในงานวิจัยนี้

ผลการศึกษาประเภทและหน้าที่ของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในปริจเฉทการสนทนาภาษาไทยแบบไม่เผชิญหน้าสรุปได้ดังนี้

1. จากการศึกษาภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในด้านประเภทของรูปภาษา พบทั้งสิ้น 10 ประเภท จัดกลุ่มตามลำดับความถี่ได้ดังนี้

1) กลุ่มที่พบในความถี่สูง ประกอบด้วยรูปภาษาที่ปรากฏความถี่ร้อยละ 10 ขึ้นไป ได้แก่ ถ้อยคำเชื่อมความ ร้อยละ 41.01 ถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้ ร้อยละ 20.5 และถ้อยคำเรียกคู่สนทนา ร้อยละ 17.98

2) กลุ่มที่พบในความถี่ปานกลาง ประกอบด้วยรูปภาษาที่ปรากฏความถี่ร้อยละ 10 ถึง ร้อยละ 3 ได้แก่ ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก ร้อยละ 7.91 ถ้อยคำเรียกความสนใจ ร้อยละ 4.68 และถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น ร้อยละ 3.6

3) กลุ่มที่พบในความถี่ต่ำ ประกอบด้วยรูปภาษาที่ปรากฏความถี่ต่ำกว่าร้อยละ 3 ได้แก่ ถ้อยคำแสดงการสรุป ร้อยละ 1.8 ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม ร้อยละ 1.44 ถ้อยคำแสดงการถาม ร้อยละ 0.72 และถ้อยคำแสดงการเชิญชวน ร้อยละ 0.36

จากผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ประเภทของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาพบถ้อยคำเชื่อมความมากที่สุด และพบถ้อยคำแสดงการเชิญชวนน้อยที่สุด ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า สาเหตุที่พบถ้อยคำเชื่อมความมากที่สุด เนื่องจากผู้พูดต้องการแสดงให้เห็นว่าประเด็นใหม่กับประเด็นเดิมสัมพันธ์กัน จึงใช้คำเพื่อช่วยเชื่อมโยงความของทั้งสองประเด็น และบางครั้งก็ปรากฏถ้อยคำเชื่อมความนำหน้าประเด็นใหม่ที่ไม่ได้สัมพันธ์กับประเด็นเดิม โดยเฉพาะคำว่า “แล้ว” ในกรณีนี้ถ้อยคำเชื่อมความจะไม่ได้ทำหน้าที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างประเด็น แต่มีลักษณะเป็น “ถ้อยคำติดปาก” ในภาษาไทย จึงปรากฏถ้อยคำประเภทนี้มากที่สุด ในขณะที่ถ้อยคำแสดงการเชิญชวนปรากฏน้อยที่สุด เนื่องจากการกล่าวเชิญชวนให้คู่สนทนาเปลี่ยนประเด็นอย่างชัดเจน และมักใช้เมื่อการสนทนาประเด็นเดิมเกิดปัญหาความไม่ราบรื่น เช่น ผู้ร่วมสนทนาเริ่มโต้เถียงกัน จึงต้องการเปลี่ยนประเด็นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

2. จากการศึกษาภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในด้านหน้าที่ พบทั้งสิ้น 8 หน้าที่ ดังนี้

1) แสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา เป็นการส่งสัญญาณให้คู่สนทนาทราบว่าผู้พูดกำลังจะเปลี่ยนประเด็นสนทนาและเป็นหน้าที่หลักของรูปภาษาทุกประเภท

2) แสดงความสัมพันธ์กับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้า เป็นการแสดงว่าประเด็นใหม่กับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้าในบริบทการสนทนาเดียวกันเชื่อมโยงกัน รูปภาษาที่ทำหน้าที่นี้ ได้แก่ ถ้อยคำเชื่อมความ และถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น (บางถ้อยคำ)

3) แสดงการนึกประเด็นที่จะสนทนาขึ้นได้ของผู้พูด เป็นการแสดงให้คู่สนทนาทราบว่าผู้พูดนึกประเด็นใหม่ขึ้นมาได้อย่างฉับพลัน รูปภาษาที่ทำหน้าที่นี้ ได้แก่ ถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้

4) เรียกความสนใจจากคู่สนทนา เป็นการเรียกให้คู่สนทนาสนใจประเด็นที่กำลังจะกล่าวต่อไปโดยใช้ถ้อยคำที่พุ่งเป้าไปยังคู่สนทนาอย่างชัดเจน รูปภาษาที่ทำหน้าที่นี้ ได้แก่ ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา และถ้อยคำเรียกความสนใจ

5) แสดงอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด เป็นการแสดงว่าผู้พูดมีอารมณ์หรือความรู้สึกอย่างไรต่อประเด็นที่กำลังจะสนทนาต่อไป รูปภาษาที่ทำหน้าที่นี้ ได้แก่ ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก

6) แสดงเนื้อหาสำคัญของประเด็นใหม่ เป็นการบอกหัวเรื่องของประเด็นใหม่ว่าผู้พูดต้องการจะสนทนาเรื่องอะไรต่อไป บางครั้งอาจแสดงการเชื่อมโยงเนื้อหาระหว่างประเด็นในบริบทการสนทนาเดียวกัน รูปภาษาที่ทำหน้าที่นี้ ได้แก่ ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น

7) แสดงข้อสรุปของข้อมูลที่รับรู้ร่วมกัน เป็นการแสดงว่าผู้พูดต้องการบอกเล่าข้อสรุปเรื่องราวของตนเองหรือสอบถามข้อสรุปเรื่องราวของคู่สนทนา รูปภาษาที่ทำหน้าที่นี้ ได้แก่ ถ้อยคำแสดงการสรุป

8) แสดงความประสงค์ของผู้พูด เป็นการแสดงความประสงค์ของผู้พูด 4 ประการ ได้แก่ ความประสงค์ที่จะจบประเด็นเดิม ความประสงค์ที่จะจบการสนทนา ความประสงค์ที่จะถามคู่สนทนา และความประสงค์ที่จะเชิญชวนให้คู่สนทนาเปลี่ยนประเด็น รูปภาษาที่ทำหน้าที่นี้ ได้แก่ ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม ถ้อยคำแสดงการถาม และถ้อยคำแสดงการเชิญชวน

จากผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า หน้าที่ของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา พบหน้าที่แสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนามากที่สุด เนื่องจากเป็นหน้าที่หลักของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาทุกประเภท และพบหน้าที่

แสดงความประสงค์ของผู้พูดน้อยที่สุด สอดคล้องกับความถี่ของการปรากฏรูปภาษาสามประเภทที่ทำหน้าที่ดังกล่าว ได้แก่ ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม ถ้อยคำแสดงการถามและถ้อยคำแสดงการเชิญชวน ซึ่งมีความถี่น้อยที่สุดเป็นสามอันดับสุดท้าย จากผลการศึกษาทั้งประเภทและหน้าที่ของรูปภาษา สามารถสรุปความสัมพันธ์ได้ตามตารางดังนี้

**Table 1** Types of topic shift markers and their roles for shifting topic in conversations

No.	Types of topic shift markers	Roles of topic shift markers	Markers in example
1.	Cohesive markers (ถ้อยคำเชื่อมความ)	-To indicate topic shift. -To link new topic with the preceding or prior topic.	แล้ว แล้วนี่ ละ แต่ แต่ว่า เพราะว่า Lao Lao Ni La Tae Taewa Phrowa
2.	Markers expressing sudden thought (ถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้)	-To indicate topic shift. -To express a sudden thought.	เออ เอ้อ อ้อ เอ้า เตี้ยวะนะ เตี้ยวะตะ Oe Oe Or Ao Diao Na Diao Ta
3.	Markers of calling the other party (ถ้อยคำเรียกคู่สนทนา)	-To indicate topic shift. -To attract the other party's attention.	เธอ แก มึง ตะพาบ พี่หลวง Thoe Kae Mueng Taphap Phi Luang
4.	Markers expressing emotions (ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก)	-To indicate topic shift. -To express the speaker's emotions.	เห้ย อู๋ย เห้อ โอ้ย อ้าก Hey Ui Hoe Oi Ak โอโฮ กรืด แมงเอ้ย ฮือ O Ho Krit Maeng Ey Hue
5.	Markers of getting interlocutor's attention (ถ้อยคำเรียกความสนใจ)	-To indicate topic shift. -To attract the other party's attention.	นี่ มา เมเต อะ Ni Ma Me De Ah
6.	Markers indicating topic (ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น)	-To indicate topic shift. -To indicate main ideas of the new topic. -To link new topic with the preceding or prior topic. <sup>18</sup>	จะบอกว่า ที่เคยเล่าให้ฟัง นี่พูดถึง ว่าด้วย เรื่อง ว่าละก็ Cha BokWa Thi Khoei Lao Hai Fang Ni Phutthueng Wa Duai Rueang Wa La Ko
7.	Conclusion markers (ถ้อยคำแสดงการสรุป)	-To indicate topic shift. -To make a conclusion from common knowledge.	สรุป สรุปคือ Sarup Sarup Khue
8.	Markers of ending topic (ถ้อยคำแสดงการจบประเด็นเดิม)	-To indicate topic shift. -To indicate the speaker's intention of ending topic.	บาย โอเค Bai O Khe
9.	Markers indicating interrogation (ถ้อยคำแสดงการถาม)	-To indicate topic shift. -To indicate the speaker's intention of interrogating. (especially about sensitive topic)	ถามได้มั๊วะ ถามหน่อย Tham Dai Mai Wa Tham Noi
10.	Markers of invitation (ถ้อยคำแสดงการเชิญชวน)	-To indicate topic shift. -To invite interlocutor for reciprocally shifting topic.	เปลี่ยนเรื่องกันเถอะ Plian Rueang Kan Thoe

<sup>18</sup> หน้าที่แสดงความสัมพันธ์กับประเด็นเดิมหรือประเด็นก่อนหน้าพบในบางถ้อยคำ เช่น นี่พูดถึง พูดแล้วก็ ว่าละก็

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่า ประเภทของรูปภาษาแต่ละประเภทมีหน้าที่หลักคือ แสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนา และมีหน้าที่อื่น ๆ ที่แตกต่างกันไปตามประเภทของรูปภาษา ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาที่มีความน่าสนใจ กล่าวคือ รูปภาษาดังกล่าวสามารถทำหน้าที่ได้หลายหน้าที่ในการเปลี่ยนประเด็นสนทนาแต่ละครั้ง อีกทั้งบางถ้อยคำของรูปภาษาบางประเภทยังสามารถทำหน้าที่เพิ่มเติมจากถ้อยคำอื่น ๆ ในประเภทเดียวกัน<sup>19</sup>

นอกจากผลการศึกษาที่ปรากฏข้างต้น ผู้วิจัยยังพบประเด็นที่น่าสนใจอื่น ๆ สามารถอภิปรายเพิ่มเติมได้ดังนี้

1. การใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเป็นการส่งสัญญาณให้คู่สนทนาทราบว่ากำลังจะเกิดการเปลี่ยนประเด็นสนทนา ซึ่งนับได้ว่าเป็นการแสดงความรู้สึกตามแนวคิดของ Brown & Levinson (1987) เนื่องจากผู้พูดคำนึงถึงหน้าด่านบวกและต้องการลดการคุกคามหน้าของคู่สนทนา อย่างที่ได้กล่าวไว้ว่าส่วนที่เป็นการเปลี่ยนประเด็นสนทนา มักสังเกตได้ไม่ชัดเจน ดังนั้นการใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจึงเป็นกลวิธีหนึ่งที่ชี้ให้เห็นส่วนที่เริ่มต้นประเด็นใหม่ เมื่อคู่สนทนาทราบว่าผู้พูดกำลังเปลี่ยนประเด็นก็จะมีอิสระในการเลือกที่สานต่อประเด็นของผู้พูด สนทนาประเด็นเดิม หรือเสนอการยุติการสนทนาได้ในขณะเดียวกัน การเปลี่ยนประเด็นแบบไม่ใช้รูปภาษานำหน้าประเด็นใหม่อาจถือเป็นการคุกคามหน้าของคู่สนทนา เนื่องจากไม่ได้ส่งสัญญาณให้คู่สนทนาทราบก่อน

ผู้วิจัยมีสมมติฐานว่า รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาและถ้อยคำก่อนปิดการสนทนา (pre-closing) ทำหน้าที่ลักษณะเดียวกัน Takami (2002) ได้กล่าวถึงถ้อยคำก่อนปิดการสนทนาไว้ว่า การกล่าวถ้อยคำก่อนปิดการสนทนา เช่น *ja... jaasa... (well)* เป็นหนึ่งในกลวิธีของการยุติการสนทนาที่ช่วยลดการคุกคามหน้าของคู่สนทนาและนำไปสู่การรักษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมสนทนา จึงอาจกล่าวได้ว่า หน้าที่ของรูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาและถ้อยคำก่อนปิดการสนทนา คล้ายคลึงกัน กล่าวคือ การใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเป็นการส่งสัญญาณให้คู่สนทนาทราบว่าผู้พูดกำลังจะเปลี่ยนประเด็นสนทนา เมื่อคู่สนทนาทราบแล้วก็สามารถเลือกได้ว่าจะเปลี่ยนประเด็นสนทนาตามผู้พูดหรือจะสนทนาประเด็นเดิมต่อไป เช่นเดียวกับการกล่าวถ้อยคำก่อนปิดการสนทนาที่คู่สนทนาเลือกที่จะยุติการสนทนาหรือหากมีประเด็นอื่น ๆ เพิ่มเติมก็ยังสามารถเลือกที่จะสนทนาต่อไปได้ การกล่าวถ้อยคำดังกล่าวมักจะทำให้คู่สนทนาบอกรายละเอียดที่ต้องจบการสนทนา เช่น ผู้พูดมีธุระต้องทำต่อ หรือบอกว่าจะติดต่อคู่สนทนาไปใหม่ในภายหลัง ซึ่งเป็นการแสดงความใส่ใจคู่สนทนาและแสดงว่าผู้พูดต้องการที่จะรักษาความสัมพันธ์กับคู่สนทนาต่อไป

2. แม้การใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาจะแสดงความรู้สึกและทำหน้าที่ได้หลายประการ แต่จากผลการศึกษาพบว่า กลุ่มข้อมูลร้อยละ 58.96 กลับไม่ใช้รูปภาษานำหน้าการเปลี่ยนประเด็นสนทนา หรือก็คือ ผู้ร่วมสนทนาที่สนทนาสนทนากันเปลี่ยนประเด็นโดยไม่ใช้รูปภาษามากกว่าใช้รูปภาษานำหน้าประเด็นใหม่ ผู้วิจัยสันนิษฐานว่า ผู้ร่วมสนทนาที่สนทนาสนทนากันอาจไม่ได้คำนึงว่าการเปลี่ยนประเด็นสนทนาโดยไม่ส่งสัญญาณให้คู่สนทนาทราบก่อนเป็นการกระทำที่ไม่สุภาพ และคู่สนทนาที่สานต่อประเด็นใหม่โดยไม่เกิดปัญหาความไม่ราบรื่นแต่อย่างใด ดังนั้นจึงอาจสรุปจากผลการศึกษาครั้งนี้ได้ว่า การไม่ใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาไม่ได้มีผลต่อความสุภาพหรือความราบรื่นในการสนทนาอย่างมีนัยสำคัญ

3. ผู้วิจัยสังเกตว่า รูปภาษาบางถ้อยคำมีความน่าสนใจ ตัวอย่างเช่น ถ้อยคำแสดงอารมณ์ความรู้สึก คำว่า “แม่งแฮ้ย” หากพิจารณาเฉพาะถ้อยคำอาจเห็นว่าเป็นถ้อยคำที่แสดงความรู้สึกหงุดหงิดหรือรำคาญใจ แต่เมื่อพิจารณาประกอบกับสถานการณ์การสนทนา พบว่า ผู้พูดใช้คำนี้เพื่อนำหน้าประเด็นใหม่ที่เล่าเรื่องความน่าขบขันของตนเอง ผู้วิจัยจึงจัดให้ “แม่งแฮ้ย” เป็นถ้อยคำที่แสดงความรู้สึกขบขัน<sup>20</sup> นอกจากนี้ ถ้อยคำบ่งชี้ประเด็น คำว่า “ว่าด้วยเรื่อง”<sup>21</sup> ไม่พบเห็นการปรากฏใช้ในบทสนทนาบ่อยนัก ผู้เขียนสันนิษฐานว่า ถ้อยคำนี้มีลักษณะเป็นภาษาเขียนมากกว่าภาษาพูด จึงมีแนวโน้มปรากฏในบทสนทนาทางแอปพลิเคชันสนทนา มากกว่า หรืออาจเป็นถ้อยคำที่ใช้เฉพาะกลุ่มของผู้ร่วมสนทนา ถ้อยคำที่ใช้เฉพาะกลุ่มนี้เห็นได้ชัดเจนจากถ้อยคำเรียกคู่สนทนาที่เป็นฉายาหรือคำเรียกเฉพาะตัวของคู่สนทนา เช่น *ตะพวย พี่หลวง*<sup>22</sup>

4. เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาด้านกลไกการเปลี่ยนประเด็น (รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็น) ในปริศนาการสนทนาแบบเผชิญหน้าของ Tanasit-surachot (2002) พบว่า ผู้พูดภาษาไทยใช้รูปภาษาแสดงการเปลี่ยนประเด็นใกล้เคียงกันทั้ง

<sup>19</sup> ดูหน้าที่ของรูปภาษาประเภทที่ 6 ในตาราง

<sup>20</sup> ดูผลการศึกษาคำข้อที่ 1.4

<sup>21</sup> ดูผลการศึกษาคำข้อที่ 2.6

<sup>22</sup> ดูผลการศึกษาคำข้อที่ 1.3

การสนทนาแบบไม่เผชิญหน้าและเผชิญหน้า อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ใช้เกณฑ์การวิเคราะห์บางส่วนที่ต่างกับงานวิจัยของ Tanasitisurachot (2002) กล่าวคือ งานวิจัยของ Tanasitisurachot (2002) จะแบ่งประเภทโดยรวมชนิดของถ้อยคำและหน้าที่ของถ้อยคำเข้าด้วยกัน ในขณะที่งานวิจัยนี้แบ่งประเภทเพียงหน้าที่ของถ้อยคำและอธิบายว่าถ้อยคำแต่ละประเภทมีลักษณะอย่างไรบ้าง อีกทั้งมีการแบ่งประเภทบางถ้อยคำแตกต่างกัน เช่น Tanasitisurachot (2002) จัดให้ถ้อยคำ *เออ* เป็นคำเติมช่วงเจียบและคำตอบรับ ส่วนงานวิจัยนี้จัดเป็นถ้อยคำแสดงการนึกขึ้นได้ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างเหล่านี้ไม่ได้เกิดจากการศึกษาปริเฉทการสนทนาที่แตกต่างกันแต่อย่างใด

5. ผลการศึกษาของงานวิจัยนี้แสดงให้เห็นความสำคัญของการใช้รูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาเช่นเดียวกับงานวิจัยเกี่ยวกับการเปลี่ยนประเด็นสนทนาแบบไม่เผชิญหน้าในภาษาต่างประเทศ โดยเฉพาะหน้าที่หลักคือ การส่งสัญญาณแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาในแง่มุมอื่น ๆ ดังตัวอย่างจากงานวิจัยของ Virtanen et al. (2021) ที่ศึกษาการจัดการประเด็นและผลัดการสนทนาในการสนทนาแบบกลุ่มของชาวฟินแลนด์จากแอปพลิเคชัน WhatsApp ผลการศึกษาแสดงว่า การสนทนาแบบกลุ่มที่อาจมีหลายประเด็นเกิดขึ้นในเวลาที่ยับซ้อนกัน รูปภาพแสดงการเปลี่ยนประเด็นสนทนาทำหน้าที่แสดงการสิ้นสุดประเด็นเดิมและชี้ให้เห็นประเด็นใหม่ได้ชัดเจนขึ้น ผู้ร่วมสนทนาสามารถย้อนหรือเลือกสนทนาประเด็นก่อนหน้าที่เกิดขึ้นพร้อมกันได้เสมอด้วยปัจจัยของจำนวนผู้ร่วมสนทนาทำให้การสนทนาดังกล่าวเป็นแนวทางที่น่าสนใจและสามารถนำมาศึกษาในปริเฉทการสนทนาภาษาไทยต่อไปได้

## References

- Brown, G. & Yule, G. (1983). *Discourse Analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, P & Levinson, S. (1987). *Politeness: some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Button, G. & Casey, N. (1984). Generating the topic: the use of topic initial elicitors, In Atkinson J. M. and Heritage, J. (Eds.), *Structures of Social Action: Studies in Conversation Analysis*, pp.167–190, Cambridge: Cambridge University Press.
- Crow, B. K. (1983). Topic shifts in couples' conversations. In Craig, R. T. & Tracy, K. (Eds.), *Conversational Coherence : Form, Structure, and Strategy*, pp.136-156, Beverly Hills: Sage Publication.
- Hasanam, N. (2015). *Backchannels adopted by participants of equal status in Thai conversation*. Master Thesis, M.A. in Thai, Chulalongkorn University, Thailand. (In Thai)
- Hasanam, N., & Panpothong, N. (2023). Conversational dominance in Thai language and factors relating to social status: a case study of conversation between teachers and students in Mister O corpus. *Journal of Arts and Thai Studies*, 45(1), 1-17. (In Thai)
- Heritage, J. (1989). Current developments in conversation analysis. In Roger, D. & Bull, P. (Eds.), *Conversation: Interdisciplinary Approaches*, pp.21–47, Avon: Multilingual Matters.
- Jefferson, G. (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In Lerner, G. H. (Ed.), *Conversation Analysis: Studies from the First Generation*, pp.13-31, Amsterdam /Philadelphia: John Benjamins.
- Jones, R. H. (2016). *Spoken Discourse*. London: Bloomsbury.
- Klaisingto, P. (2006). *The analytical study of conversation between doctors and patients in diagnosis process*. Master Thesis, M.A. in Applied Linguistics, Kasetsart University, Thailand. (In Thai)
- Maynard, D. W. (1980). Placement of topic changes in conversation. *Semiotica*, 30(3/4): 263-290.
- Panyametheekul, S. (2003). *Coherence of interactions in a Thai chatroom: interplay of cohesion, turn-allocation, and relevance*. Doctoral Dissertation, Ph.D. in Linguistics, Chulalongkorn University, Thailand. (In Thai)
- Sacks, H. (1968). Topic. In Jefferson, G. (Ed.), *Lectures on Conversation*, pp.752-763, Oxford: Blackwell.

- Sacks, H. (1971). Poetics; tracking co-participants; touched-off topics, stepwise topical movement. In Jefferson, G. (Ed.), *Lectures on Conversation*, pp.291-302, Oxford: Blackwell.
- Saralamba, C. (2001). Language use in “chatroom”. *Journal of Liberal Arts*, 1(1), 77-92. (In Thai)
- Sawatmaung, M. (1997). *A study of telephone conversations on radio F.M.100*. Master Thesis, M.A. in Linguistics Graduate School, Thammasat University, Thailand. (In Thai)
- Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8, 289-327.
- Schegloff, E. A. (1980). Preliminaries to preliminaries: “Can I ask you a question?”. *Sociological Inquiry*, 50(3-4), 104-152.
- Schiffrin, D. (1987). *Discourse markers*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Svennevig, J. (1999). *Getting Acquainted in Conversation*. Amsterdam: John Benjamins.
- Showkat, N. & Parveen, H. (2017). *Non-probability and probability sampling*. Retrieved 25 December 2023, from [https://www.researchgate.net/publication/319066480\\_Non-Probability\\_and\\_Probability\\_Sampling](https://www.researchgate.net/publication/319066480_Non-Probability_and_Probability_Sampling).
- Takami, T. (2002). A study on closing sections of Japanese telephone conversations. *Working Papers in Educational Linguistics*, 18(1), 67-85.
- Tanasitisorachot, N. (2002). *Topic shift devices in Thai conversation*. Master Thesis, M.A. in Linguistics, Chulalongkorn University, Thailand. (In Thai)
- Virtanen, M. T., Vepsäläinen, H., & Koivisto, A. (2021). Managing several simultaneous lines of talk in Finnish multi-party mobile messaging. *Discourse, Context & Media*, 39, 1-14.

## Appendix

สัญลักษณ์ที่ใช้ในงานวิจัยนี้อ้างอิงมาจาก Tanasitisorachot (2002), Jefferson (2004) และ Hasanam (2015; 2023) ปรากฏดังตาราง

**Table 2** Transcript symbols

	Definition	Symbols
<b>Characteristics of speaking</b>	Overlap onset	[
	Two overlapping utterances end	]
	Self-repair	-
	Prolongation of the immediately prior sound	::
	Immediately continue interlocutor's utterance	Z
	Particularly rising intonation	!
<b>Length of elapsed time</b>	Short elapsed time (0.5-1.00 seconds)	—
	Long elapsed time (1.01-2.99 seconds)	--
<b>Unit-final intonation</b>	Falling intonation	.
	Rising intonation	?
	Slightly rising intonation to continue the utterance	,

Table 2 Transcript symbols (cont.)

	Definition	Symbols
<b>Limitation</b>	Indication of continuity of wording due to page constraints/ a single speaker's talk is broken up in the transcript, but it actually through-produced by its speaker	=
<b>Identification and explanation of the example</b>	Analyzed utterance	<b>utterance</b>
	Analyzed utterance range is mentioned	<b>→</b>
	Generalized name mentioned in data	( )
	Transcriber's description	(( ))
	Omission of long and unnecessary utterances	(...)

(Source: Tanasitirachot, 2002; Jefferson, 2004; Hasanam, 2015; 2023)