

คู่วัจจนกรรมการซื้อขายสินค้าที่ปรากฏในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ¹

Adjacency Pairs in Business Transaction in Thai Textbooks for Non-Native Learners

นริศา ไพเจริญ
Narisa Paicharoen

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของคู่วัจจนกรรม (Adjacency pairs) การซื้อขายสินค้าและโครงสร้างที่พึงประสงค์ (Preference organization) ในบทโต้ตอบ (Dialogue) จากแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ แหล่งข้อมูลที่ใช้ศึกษา ได้แก่ บทโต้ตอบทุกบทเกี่ยวกับการซื้อขายที่ปรากฏในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติระดับต้นซึ่งจัดทำโดยมหาวิทยาลัยในประเทศไทยและแบบเรียนที่จัดทำโดยสำนักพิมพ์ รวม 72 บท จากแบบเรียน 36 เล่ม ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยศึกษาคู่วัจจนกรรมที่ใช้ในการเปิดสนทนา การดำเนินการสนทนา และการปิดการสนทนาโดยอ้างอิงแนวคิด การวิเคราะห์บทสนทนา (Conversation analysis)

ผลการศึกษาพบว่าคู่วัจจนกรรมที่ปรากฏในแบบเรียนมีรูปแบบเช่นเดียวกับคู่วัจจนกรรมที่ปรากฏในการสนทนาจริง ในส่วนของโครงสร้างที่พึงประสงค์พบการใช้คำตอบที่ไม่พึงประสงค์ (Dispreferred response) เช่น การต่อรองราคา และการปฏิเสธการซื้อขายซึ่งเป็นคำตอบที่ไม่ได้เป็นไปตามความคาดหวังของคู่สนทนาอีกฝ่ายหนึ่งเพียง 35 คู่ (ร้อยละ 8.35) จากคู่วัจจนกรรม 419 คู่ ในขณะที่ปรากฏการใช้คำตอบที่พึงประสงค์ (Preferred response) ซึ่งเป็นคำตอบที่เป็นไปตามความคาดหวังของคู่สนทนา 111 คู่ (ร้อยละ 26.49) การศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าผู้สร้างบทโต้ตอบให้ความสำคัญกับคำตอบที่พึงประสงค์มากกว่าคำตอบที่ไม่พึงประสงค์ ผู้วิจัยจึงเสนอว่าการสร้างบทโต้ตอบในแบบเรียนน่าจะต้องเพิ่มเติมจำนวนคำตอบที่ไม่พึงประสงค์เพื่อเป็นตัวอย่างการสนทนาให้ผู้เรียนต่างชาตินำไปใช้เมื่อเผชิญกับสถานการณ์จริง

คำสำคัญ : คู่วัจจนกรรม, คำตอบที่พึงประสงค์, คำตอบที่ไม่พึงประสงค์, การวิเคราะห์บทสนทนา, แบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

Abstract

This study aims to investigate characteristics of adjacency pairs and examine preference organization in business transaction dialogues in Thai textbooks for non-native learners. Data were derived from 72 business transaction dialogues found in 36 Thai textbooks for non-native beginners published by Thai

¹บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “การวิเคราะห์บทสนทนาในแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

universities and publishers. The dialogues were analyzed in terms of adjacency pairs in opening section, adjacency pairs in proceeding and adjacency pairs in closing section based on Conversation Analysis (CA) framework.

The findings revealed that in general, characteristics of adjacency pairs in textbook dialogues were similar to those of authentic conversation. Considering a preference organization of dialogues, it was found that there were only 35 (8.35%) out of 419 adjacency pairs of dispreferred responses, responses which the other interlocutor of conversation did not expect such as bargaining and refusing to purchase goods, while there were 111 preferred responses (26.49%), responses which the other interlocutor of conversation expected. This study showed that textbook writers had paid more attention to preferred responses than dispreferred responses. The researcher proposes that more dispreferred responses should be focused when composing textbook dialogues so that non-native learners can apply them as model dialogues in real situation.

Keywords : Adjacency Pairs, Preferred Response, Dispreferred Response, Conversation Analysis, Thai Textbooks for Non-native Learners

1. บทนำ

การสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติในประเทศไทยมีหลากหลายแนวทาง แต่แนวการสอนหลัก คือ แนวการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร (Communicative Language Teaching Approach: CLT) (ปรีญา หิรัญประดิษฐ์. 2545: 65-66) ซึ่งมีหลักการว่า การสื่อสารเป็นเป้าหมายและเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้ภาษา แม้ว่านโยบายการสอนภาษาไทยให้ชาวต่างชาติจะมุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนมีความสามารถในการใช้ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร แต่ในความเป็นจริงการเรียนการสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้มากเท่าที่ควร เนื่องจากปัญหาที่เกิดจากการที่ผู้เรียนไม่พูดและปัญหาที่เกิดจากการจัดการเรียนการสอนภาษาไทยที่เน้นไวยากรณ์ตลอดจนบทเรียนซึ่งประกอบด้วยการใช้คำศัพท์ที่ยากและเป็นทางการมากเกินไปจึงทำให้เนื้อหาของบทเรียนบางส่วนไม่สัมพันธ์กับการใช้ภาษาในชีวิตจริง เป็นผลให้ผู้เรียนไม่สามารถนำไปใช้สื่อสารในชีวิตจริงได้ (ศรีวิไล พลมณี. 2545: 200; วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา. 2549: 3)

วิธีการหนึ่งที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าจะช่วยพัฒนาความสามารถในการสื่อสารของผู้เรียนภาษาต่างประเทศหรือภาษาที่สองแทนการสอนภาษาโดยตรงด้วยภาษาเป้าหมายกับผู้สอน คือ การฝึกการสนทนาโดยใช้บทโต้ตอบ (Dialogue) ในแบบเรียนเป็นสื่อการสอน เนื่องจากตามนิยามของคำว่า “บทโต้ตอบ” ของปีเลอว์ (Pilleux. 1969) บทโต้ตอบเป็นการจำลองการสนทนาที่เป็นไปตามธรรมชาติ (Natural Conversation) และนำมาใช้ในชั้นเรียนเพื่อให้ผู้เรียนฝึกออกเสียงและฝึกใช้รูปแบบประโยคต่างๆ ของภาษาต่างประเทศ โดยการใช้บทโต้ตอบมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนใช้รูปแบบของภาษาต่างประเทศในสถานการณ์ที่คล้ายกับชีวิตจริงผู้วิจัยจึงเห็นว่าบทโต้ตอบน่าจะเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้ผู้เรียนได้พัฒนาความรู้เรื่องกฎเกณฑ์ของภาษาผ่านการเรียนรู้คำศัพท์และรูปแบบประโยค

ที่ใช้ในบทโต้ตอบ รวมทั้งบทโต้ตอบยังอาจจะช่วยเพิ่มพูนความรู้ด้านการใช้ภาษาให้เหมาะกับสังคมและวัฒนธรรม เพราะในการสร้างบทโต้ตอบ หัวเรื่องของการสนทนาอาจเป็นเรื่องทั่วไป เช่น การสนทนาทางโทรศัพท์ การซื้อขายสินค้า สภาพอากาศ หรือเป็นเรื่องเฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีของเจ้าของภาษา จึงกล่าวได้ว่าหากบทโต้ตอบมีลักษณะที่สอดคล้องกับ การสนทนาที่เกิดขึ้นจริง บทโต้ตอบจะสามารถเป็นต้นแบบของการใช้ภาษาเพื่อการสนทนาในชีวิตประจำวันได้ จากความสำคัญของบทโต้ตอบที่กล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาบทโต้ตอบในแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ ผู้วิจัยจึงได้สำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ พบว่ายังไม่มียานวิจัยใดที่ศึกษาบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ งานวิจัยในประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับแบบเรียนสอนภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศเป็นงานวิจัยใน 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) งานวิจัยที่สร้างแบบเรียนสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ ดังปรากฏในงานของอารีย์ลักษณ์ พันธุ์เขียน (2549); สุกัญญา ศุภพลกิจ (2551); อติสรณ์ประทุมถิ่น (2554) เป็นต้น 2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ อาทิงานวิจัยของสมปอง ศรีวิชัย (2545) และ วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา (2549) และ 3) งานวิจัยที่เป็นการวิเคราะห์ทฤษฎีในการสอนภาษาไทยแก่ชาวต่างชาติ จากแบบเรียนภาษาไทยพื้นฐาน เช่น งานวิจัยของนวลทิพย์ เพิ่มเกษร (2551) ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาบทโต้ตอบในแบบเรียน โดยประเด็นที่ต้องการศึกษา คือ รูปแบบของคู่วัจจนกรรมในบทโต้ตอบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้า

เหตุผลในการศึกษาคู่วัจจนกรรมในการซื้อขายสินค้า เนื่องจากคู่วัจจนกรรมเป็นถ้อยความที่เกิดขึ้นโดยผู้พูดสองฝ่าย ฝ่ายหนึ่งจะเป็นผู้กล่าวถ้อยความหนึ่งก่อน และผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งจะตอบสนองต่อถ้อยความของผู้พูดฝ่ายแรก โดยผู้พูดฝ่ายที่สองจะกล่าวถ้อยความใดเพื่อตอบสนองต่อผู้พูดฝ่ายแรกนั้นขึ้นอยู่กับถ้อยความของผู้พูดฝ่ายแรก ดังนั้นคู่วัจจนกรรมจะทำให้คู่สนทนาทั้งสองฝ่ายทำนายได้ว่าแต่ละฝ่ายจะกล่าวถ้อยคำใดต่อไป ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเห็นว่าคู่วัจจนกรรมจะเป็นตัวอย่างการสนทนาให้กับผู้เรียนชาวต่างชาติเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์จริงที่ต้องสนทนาโต้ตอบกับคนไทย นอกจากนี้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาคู่วัจจนกรรมที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้า เนื่องด้วยแบบเรียนสอนสนทนาภาษาไทยให้ชาวต่างชาติส่วนใหญ่จะมีบทโต้ตอบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้า และการซื้อขายสินค้าเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวันซึ่งลักษณะภาษาที่ใช้ในสถานการณ์นี้มีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม ดังนั้นจึงจำเป็นที่ผู้เรียนต่างชาติซึ่งไม่ใช่เจ้าของภาษาจะต้องเรียนรู้การใช้ภาษาในการซื้อขายสินค้า เพื่อให้ใช้ภาษาได้เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นขณะที่มีกิจกรรมการซื้อขาย ด้วยเหตุผลข้างต้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบของคู่วัจจนกรรมและโครงสร้างที่พึงประสงค์ที่พบในบทโต้ตอบเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้านี้มีลักษณะอย่างไร ผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติให้มีลักษณะที่สอดคล้องกับการสนทนาจริง

2. แนวคิดเกี่ยวกับคู่วจนกรรม

การวิเคราะห์หีบทสนทนา (Conversation analysis) พัฒนารึ้นมาในช่วงกลางทศวรรษ 1960 โดยแซค (Sacks) เชกloff (Schegloff) และเจฟเฟอร์สัน (Jefferson) (Hutchby; & Wooffit. 1998; Psathas. 1995) โดยที่มาของการวิเคราะห์หีบทสนทนาเกิดขึ้นมาจากความสนใจหน้าที่ของภาษาในฐานะที่ภาษาเป็นเครื่องมือในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม การวิเคราะห์หีบทสนทนาจึงตั้งอยู่บนฐานความคิดที่ว่าบริบททางสังคมเป็นสิ่งที่ไม่อยู่นิ่งแต่ผู้ร่วมการสนทนาเป็นผู้สร้างบริบททางสังคมขึ้นอย่างต่อเนื่องผ่านการใช้ภาษาและวิธีการซึ่งผู้ร่วมสนทนาใช้จัดการกับการผลัดกันพูด (Turn-Taking) การเปิดการสนทนา (Openings) การปิดการสนทนา (Closures) และการเรียงลำดับของถ้อยคำในการปฏิสัมพันธ์ (Sequential Organization of Interaction) (Walsh. 2011: 84) จึงกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์หีบทสนทนาเป็นวิธีการอธิบายพฤติกรรมมนุษย์โดยการสังเกตการปฏิสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน (Pallotti. 2009: 37)

ในการวิเคราะห์หีบทสนทนานั้น หัวข้อหนึ่งที่ได้รับการศึกษาอย่างกว้างขวาง คือ คู่วจนกรรม (Adjacency Pairs) ซึ่งเป็นถ้อยความที่อยู่ต่อเนื่องกันที่กล่าวโดยผู้พูด 2 ฝ่าย โดยถ้อยความที่สองซึ่งกล่าวโดยผู้พูดฝ่ายหนึ่งจะต้องเกี่ยวข้องกับถ้อยความที่หนึ่งซึ่งผู้พูดอีกฝ่ายหนึ่งได้กล่าวออกไปแล้วในลักษณะที่เป็นการตอบสนองตามสิ่งที่ผู้พูดถ้อยความที่หนึ่งคาดหวังไว้ (Richards; & Schmidt. 1983: 135) คู่วจนกรรมจึงประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกของคู่วจนกรรม (First Pair Part) และส่วนที่สองของคู่วจนกรรม (Second Pair Part) เช่น คู่วจนกรรมการถาม-ตอบ คู่วจนกรรมการชม-การตอบรับคำชม โดยคู่วจนกรรมทั้งสองส่วนนี้จะต้องอยู่ภายใต้กฎการเรียงลำดับ (Sequencing Rule) ซึ่งประกอบด้วย 2 กฎย่อย (Schegloff; & Sacks. 1973) ดังนี้

1. กฎความสัมพันธ์แบบมีเงื่อนไข (Conditional relevance)

หมายถึง ส่วนที่หนึ่งของคู่วจนกรรมจะสร้างเงื่อนไขให้เกิดส่วนที่สองของคู่วจนกรรม และส่วนที่สองของคู่วจนกรรมต้องปฏิบัติตามความต้องการหรือการบังคับของส่วนแรกของคู่วจนกรรม

ตัวอย่าง A: What time is it?

B: About three o'clock.

ตัวอย่างข้างต้นแสดงให้เห็นว่าคู่วจนกรรมที่เกิดขึ้นสอดคล้องกับกฎความสัมพันธ์แบบมีเงื่อนไข กล่าวคือ ถ้อยความของ B เป็นการบอกเวลา และทำหน้าที่เป็นส่วนที่สองของคู่วจนกรรมซึ่งเป็นการตอบต่อถ้อยความของ A ซึ่งเป็นส่วนแรกของคู่วจนกรรมที่ถามเกี่ยวกับเวลา

2. กฎการเลือกตอบ (Preference for agreement)

ในการตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่วจนกรรม ผู้กล่าวถ้อยความที่เป็นส่วนที่สองของคู่วจนกรรมซึ่งเป็นคำตอบให้กับส่วนแรกของคู่วจนกรรมสามารถเลือกตอบได้หลายรูปแบบ หากการตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่วจนกรรมเกิดขึ้นทันทีทันใด โดยไม่มีความลังเล คำตอบนั้นจะเรียกว่า “คำตอบที่พึงประสงค์” (Preferred Response) แต่ถ้าคำตอบนั้นเกิดขึ้นช้าและแสดงให้เห็นความลังเลของผู้ตอบ คำตอบนั้นจะเรียกว่า “คำตอบที่ไม่พึงประสงค์” (Dispreferred Response) (Liddicoat. 2011: 144-145)

ซาธัส (Psathas. 1995: 18) แสดงลักษณะโครงสร้างพื้นฐานของคู่วิจารณ์ ดังนี้

1. คู่วิจารณ์ประกอบด้วยอย่างน้อย 2 ผลัดการพูด (turn)
2. คู่วิจารณ์ประกอบด้วยอย่างน้อย 2 ส่วน
3. ผู้พูดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของวิจารณ์
4. ผู้พูดฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ผลิตส่วนที่สองของวิจารณ์
5. ลำดับของคู่วิจารณ์เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทันที
6. ทั้งสองส่วนของคู่วิจารณ์หนึ่งๆ จะมีการเรียงลำดับอย่างสัมพันธ์กันในลักษณะที่ส่วนแรกของคู่วิจารณ์เป็นสมาชิกของกลุ่มแรกของคู่วิจารณ์นั้น และส่วนที่สองของคู่วิจารณ์จะต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มของส่วนที่สองของคู่วิจารณ์นั้นๆ ด้วย
7. คู่วิจารณ์ทั้งสองส่วนสัมพันธ์กันแบบแบ่งแยกซึ่งกันและกัน (Discriminately Related) โดยการจัดกลุ่มสมาชิกของส่วนแรกของคู่วิจารณ์เกิดจากการเลือกส่วนที่สองของคู่วิจารณ์นั้น
8. คู่วิจารณ์ทั้งสองส่วนมีความสัมพันธ์กันแบบมีเงื่อนไขโดยส่วนแรกของคู่วิจารณ์จะสร้างเงื่อนไขให้เกิดขึ้นที่สองของคู่วิจารณ์ และส่วนที่สองของคู่วิจารณ์จะต้องขึ้นอยู่กับสิ่งที่เกิดขึ้นในส่วนที่หนึ่งของคู่วิจารณ์

จากคำอธิบายเรื่องคู่วิจารณ์ที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าคู่วิจารณ์เป็นถ้อยคำที่ผลิตขึ้นจากผู้พูดสองฝ่ายในลักษณะที่ฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ผลิตส่วนที่หนึ่งของคู่วิจารณ์และอีกฝ่ายหนึ่งผลิตส่วนที่สองของ คู่วิจารณ์ โดยส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ (Second Pair Part) จะเป็นถ้อยความของผู้พูดคนต่อมาที่ทำหน้าที่ตอบคำถามหรือเป็นคำตอบให้กับถ้อยความของผู้พูดคนแรก ทั้งนี้ส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ที่ใช้ตอบสนองต่อถ้อยความของผู้พูดคนแรก จำแนกออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) ส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ที่พึงประสงค์ (Preferred Second Pair Part) คือ ส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ที่เป็นคำตอบให้กับถ้อยความของผู้พูดฝ่ายแรกที่จะทำให้ความประสงค์ของผู้พูดฝ่ายแรกบรรลุผลสำเร็จและเป็นคำตอบที่ผู้พูดฝ่ายแรกคาดหวังไว้ และ 2) ส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (Dispreferred Second Pair Part) คือ ส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ที่แสดงให้เห็นความลังเลของผู้ตอบ และเป็นคำตอบที่ผู้พูดฝ่ายแรกไม่ได้คาดหวังไว้ (Schegloff. 2007: 59)

3. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากบทโต้ตอบทุกบทที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าจำนวน 72 บท ที่ปรากฏในแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติจำนวน 36 เล่ม โดยบทโต้ตอบที่นำมาศึกษามีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่จัดทำขึ้นโดยมหาวิทยาลัยทั่วประเทศไทยซึ่งเปิดหลักสูตรภาษาไทยให้ผู้เรียนต่างชาติ
2. เป็นบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่จัดพิมพ์โดยสำนักพิมพ์อื่นที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัยและเป็นแบบเรียนที่พบในหอสมุดของมหาวิทยาลัยรัฐบาลและร้านหนังสือชั้นนำในกรุงเทพฯ เขตปริมณฑล และในจังหวัดเชียงใหม่ภายในปีพ.ศ. 2557 เท่านั้น

3. เป็นบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่เขียนเป็นภาษาไทย ภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ และภาษาไทยกับภาษาจีน
4. เป็นบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาไทยของผู้เรียนต่างชาติ
5. เป็นบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่มีความรู้ทางภาษาระดับต้น
6. เป็นบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่อยู่ในรูปตัวอักษร ไม่ศึกษาบทโต้ตอบในรูปแบบเสียง
7. เป็นบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่มีผลัดการพูดตั้งแต่ 3 ผลัดขึ้นไป เนื่องจากผลัดการพูด 2 ผลัดจะใช้เป็นการถาม-ตอบเพื่อฝึกรูปแบบประโยค (drill) ไม่ใช่ฝึกการสนทนา เมื่อได้บทโต้ตอบแล้ว ผู้วิจัยจึงนำบทโต้ตอบมาศึกษารูปแบบของคู่วัจนกรรมและโครงสร้างที่พึงประสงค์โดยอ้างอิงแนวคิดคู่วัจนกรรมของเชกloff และแซคส์ (Schegloff; & Sacks. 1973) หลังจากนั้นจึงนำเสนอผลการวิเคราะห์รูปแบบของคู่วัจนกรรมและรูปแบบของโครงสร้างที่พึงประสงค์ในบทโต้ตอบจากแบบเรียนด้วยการบรรยาย การแสดงความถี่ และสรุปผลการศึกษา รวมทั้งอภิปรายผลการศึกษา

4. รูปแบบของคู่วัจนกรรมการซื้อขายในบทโต้ตอบจากแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของคู่วัจนกรรมการซื้อขายที่ปรากฏในบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ โดยผู้วิจัยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนตามโครงสร้างของการสนทนาได้แก่

- 1) คู่วัจนกรรมที่ใช้ในการเปิดการสนทนา
- 2) คู่วัจนกรรมที่ใช้ในการดำเนินการสนทนา และ
- 3) คู่วัจนกรรมที่ใช้ในการปิดการสนทนา

4.1 คู่วัจนกรรมที่ใช้ในการเปิดการสนทนา

คู่วัจนกรรมที่ใช้ในการเปิดการสนทนา หมายถึง ผลัดการพูดสองผลัดที่ผู้ซื้อและผู้ขายใช้เริ่มต้น การสนทนา โดยผลัดการพูดผลัดแรกซึ่งเรียกว่า “ส่วนแรกของคู่วัจนกรรม” จะเป็นตัวกำหนดให้เกิดผลัดการพูดผลัดที่สอง ซึ่งเรียกว่า “ส่วนที่สองของคู่วัจนกรรม” ทั้งนี้ผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วัจนกรรมอาจเป็นผู้ซื้อหรือผู้ขาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงจำแนกรูปแบบของคู่วัจนกรรมที่ใช้เปิดการสนทนาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) คู่วัจนกรรมในการเปิดการสนทนาโดยผู้ขายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วัจนกรรม และ 2) คู่วัจนกรรมในการเปิดการสนทนาโดยผู้ซื้อเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วัจนกรรม

ผลการวิเคราะห์คู่วัจนกรรมการซื้อขายที่ใช้ในการเปิดการสนทนาที่พบในแบบเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น 79 คู่ ซึ่งปรากฏในสถานการณ์ 13 ประเภท ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 คู่่วัจฉกรรมที่ใช้ในการเปิดการสนทนาในการซื้อขายสินค้า

สถานการณ์การเปิดการสนทนา		จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ขายผลิตส่วนแรกของคู่่วัจฉกรรม และผู้ซื้อผลิตส่วนที่สองของคู่่วัจฉกรรม			
ผู้ขาย	ผู้ซื้อ		
1.1 ตามความต้องการของผู้ซื้อว่าอยากได้สินค้าประเภทใด	ตอบคำถามว่าต้องการสินค้าประเภทใด	18	66.67
1.2 ทักทายผู้ซื้อและเสนอความช่วยเหลือแก่ผู้ซื้อ	ตอบรับการเสนอความช่วยเหลือ	6	22.22
1.3 เชิญชวนให้เข้ามาในร้าน	ตอบรับคำเชิญชวน	3	11.11
รวม		52	100.00
2. ผู้ซื้อผลิตส่วนแรกของคู่่วัจฉกรรม และผู้ขายผลิตส่วนที่สองของคู่่วัจฉกรรม		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ซื้อ	ผู้ขาย		
2.1 ตามราคาสินค้า	บอกราคาสินค้า	25	48.08
2.2 ขอชมสินค้า	ยินยอมให้ชมสินค้า	13	25.00
2.3 ถามถึงคุณสมบัติของสินค้าที่ตนเองต้องการ	บอกคุณสมบัติของสินค้า	3	5.77
2.4 บอกประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ	ถามคุณสมบัติของสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ	3	5.77
2.5 ถามว่ามีสินค้าที่ตนเองต้องการหรือไม่	ตอบคำถาม	2	3.85
2.6 ตามประเภทของสินค้าที่ตนเองต้องการ	บอกประเภทของสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ	2	3.85
2.7 ขอชมสินค้า กล่าวชมคุณสมบัติของสินค้าและถามราคา	บอกราคาสินค้าและบอกคุณสมบัติของสินค้า	1	1.92
2.8 กล่าวชมคุณสมบัติของสินค้าและถามราคาสินค้า	บอกราคาสินค้าและบอกว่าสินค้าอยู่ในช่วงลดราคา	1	1.92
2.9 ขอลองสินค้า	ยินยอมให้ลองสินค้า	1	1.92
2.10 บอกประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ	ตอบรับการสั่งสินค้า	1	1.92
รวม		52	100.00

ตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าคู่่วัจฉกรรมที่พบในการเปิดการสนทนาในแบบเรียนปรากฏในสถานการณ์ 13 ประเภท โดยคู่่วัจฉกรรมที่มีผู้ขายสินค้าเป็นผู้เริ่มผลิตแรกและผู้ซื้อเป็นผู้ตอบสนองมีจำนวน 27 คู่ คู่่วัจฉกรรมที่พบมากที่สุด คือ การถามความต้องการของผู้ซื้อว่าอยากได้สินค้าประเภทใด - การตอบคำถามว่าต้องการสินค้าประเภทใดปรากฏ 18 คู่ (ร้อยละ 66.67) รองลงมา ได้แก่ การทักทายผู้ซื้อและเสนอความช่วยเหลือ - การตอบรับการเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ซื้อปรากฏ 6 คู่ (ร้อยละ 22.22) และคู่่วัจฉกรรมที่พบน้อยที่สุด คือ การเชิญชวนให้เข้ามาในร้าน - การตอบรับคำเชิญชวนปรากฏ 3 คู่ (ร้อยละ 11.11) สำหรับคู่่วัจฉกรรมที่มีผู้ซื้อสินค้าเป็นผู้เริ่มและผู้ขายเป็นผู้ตอบสนองมีจำนวน 52 คู่ โดยคู่่วัจฉกรรมที่พบมากที่สุด คือ การถามราคาสินค้า - การบอกราคาสินค้าปรากฏ 25 คู่ คิดเป็นร้อยละ 48.08 รองลงมา คือ การขอชมสินค้า - การยินยอมให้ชมสินค้าปรากฏ 13 คู่ คิดเป็นร้อยละ 25, การถามถึงคุณสมบัติของสินค้าที่ตนเองต้องการ - การบอกคุณสมบัติของสินค้าปรากฏ 3 คู่ คิดเป็นร้อยละ 5.77 และการบอกประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ - การถามคุณสมบัติของสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการปรากฏ

3 คู่ คิดเป็นร้อยละ 5.77 สำหรับคู่จันกรรมที่พบน้อยที่สุด คือ การขอชมสินค้า กล่าวชมคุณสมบัติของสินค้า และถามราคา - การบอกราคาสินค้าและบอกคุณสมบัติของสินค้า, การกล่าวชมคุณสมบัติของสินค้า และถามราคาสินค้า - การบอกราคาสินค้า และบอกว่าสินค้าอยู่ในช่วงลดราคา, การขอลองสินค้า - การยินยอมให้ลองสินค้า และการบอกประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ - การตอบรับการสั่งสินค้า ซึ่งคู่จันกรรมที่ปรากฏน้อยที่สุดเหล่านี้พบประเภทละ 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 1.92

บทโต้ตอบจากแบบเรียนต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของคู่จันกรรมที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรกและคู่จันกรรมที่พบน้อยที่สุดในสถานการณ์การเปิดการสนทนาที่ผู้ชายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จันกรรม และการเปิดการสนทนาที่ผู้ชายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จันกรรม ตามลำดับ

ตัวอย่างของคู่จันกรรมที่ใช้ในสถานการณ์การเปิดการสนทนาที่ผู้ชายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จันกรรม

สถานการณ์ ผู้ชายสินค้า : ถามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าประเภทใด
ผู้ซื้อสินค้า : บอกว่าต้องการสินค้าประเภทใด

ตัวอย่าง (1) ผู้ชาย: คุณต้องการอะไรคะ (T1)
ผู้ซื้อ: ผมอยากได้เสื้อแจ๊คเก็ตหนังกลับสักตัวครับ (T2) (บทโต้ตอบ 19)

ตัวอย่าง (1) เป็นคู่จันกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ชายเป็นผู้เริ่มการสนทนาในผลิตภัณฑ์แรกด้วยการถามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าประเภทใดและผู้ซื้อสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลิตภัณฑ์แรกของผู้ชายด้วยการบอกถึงสินค้าที่ตนเองต้องการ คู่จันกรรมประเภทนี้ปรากฏมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 66.67

สถานการณ์ ผู้ชายสินค้า : ทักทายผู้ซื้อและเสนอความช่วยเหลือแก่ผู้ซื้อ
ผู้ซื้อสินค้า : ตอบรับการเสนอความช่วยเหลือ

ตัวอย่าง (2) ผู้ชาย: สวัสดีค่ะ ดิฉันช่วยอะไรได้บ้างคะ (T1)
ผู้ซื้อ: ครับผมต้องการซื้อผลไม้ครับ (T2) (บทโต้ตอบ 49)

จากตัวอย่าง (2) จะเห็นได้ว่าผู้ชายทักทายผู้ซื้อและเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ซื้อในส่วนของ คู่จันกรรม และผู้ซื้อสินค้าตอบรับการเสนอความช่วยเหลือในส่วนที่สองของคู่จันกรรม คู่จันกรรมประเภทนี้พบมากเป็นอันดับที่ 2 โดยคิดเป็นร้อยละ 22.22

สถานการณ์ ผู้ชายสินค้า: เชิญชวนให้เข้ามาในร้าน
ผู้ซื้อสินค้า : ตอบรับคำเชิญชวน

ตัวอย่าง (3) ผู้ชาย: เชิญเลือกชมก่อนนะคะ (T1)
ผู้ซื้อ: ดิฉันอยากได้เสื้อ 1 ตัวค่ะ (T2) (บทโต้ตอบ 34)

ตัวอย่าง (3) เป็นคู่จันกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ชายเชิญชวนให้ผู้ซื้อเข้ามาในร้าน และผู้ซื้อตอบรับคำเชิญชวนด้วยการบอกประเภทสินค้าที่ต้องการ คู่จันกรรมประเภทนี้พบน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 11.11

ตัวอย่างของคู่วิจารณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์ในสถานการณ์ต่างๆ

สถานการณ์	ผู้ซื้อสินค้า :	ถามราคาสินค้า
	ผู้ขายสินค้า :	บอกราคาสินค้า

ตัวอย่าง (4) ผู้ซื้อ : เลือตัวละเท่าไรครับ (T1)
 ผู้ขาย : ตัวละร้อยยี่สิบบาทค่ะ (T2) (บทโต้ตอบ 45)

ตัวอย่าง (4) จะเห็นได้ว่าผู้ซื้อสินค้าซึ่งเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์สอบถามราคาสินค้าด้วยคำถาม “เท่าไร” และผู้ขายตอบคำถามของผู้ซื้อด้วยการบอกราคาในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ คู่วิจารณ์ประเภทนี้พบมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 48.08

สถานการณ์	ผู้ซื้อสินค้า:	ขอชมสินค้า
	ผู้ขายสินค้า:	ยินยอมให้ชมสินค้า

ตัวอย่าง (5) ผู้ซื้อ : ขอดูเสื้อตัวนั้นหน่อยได้ไหม (T1)
 ผู้ขาย : ได้ค่ะ (T2) (บทโต้ตอบ 5)

ตัวอย่าง (5) เป็นคู่วิจารณ์ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้ขอชมสินค้าในส่วนแรกของคู่วิจารณ์ และผู้ขายตอบตกลงให้ชมสินค้าในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ พบคู่วิจารณ์ในสถานการณ์นี้มากเป็นอันดับที่สองคิดเป็นร้อยละ 25

สถานการณ์	ผู้ซื้อสินค้า :	ถามคุณสมบัติของสินค้าที่ตนเองต้องการ
	ผู้ขายสินค้า:	บอกคุณสมบัติของสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ

ตัวอย่าง (6) ผู้ซื้อ : ขอโทษค่ะ กระโปรงผ้าไหมมีสีอะไรบ้างคะ (T1)
 ผู้ขาย: มีสีสีค่ะ สีชมพู สีฟ้า สีขาว และสีดำค่ะ ต้องการสีอะไรคะ (T2) (บทโต้ตอบ 11)

ตัวอย่าง (6) ปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อถามเกี่ยวกับสีของสินค้าที่ตนเองต้องการในผลัดแรกของคู่วิจารณ์ และผู้ขายบอกถึงสีของสินค้าที่ตนเองจำหน่ายในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ คู่วิจารณ์ในสถานการณ์นี้พบมากเป็นอันดับที่สามคิดเป็นร้อยละ 5.77

สถานการณ์	ผู้ซื้อสินค้า :	บอกประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ
	ผู้ขายสินค้า:	ถามคุณสมบัติสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ

ตัวอย่าง (7) ผู้ซื้อ: ดิฉันอยากได้เสื้อสักตัวค่ะ (T1)
 ผู้ขาย: คุณใส่เบอร์อะไรคะ? เบอร์เอสหรือเบอร์เอ็มคะ? (T2) (บทโต้ตอบ 10)

ตัวอย่าง (7) ปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อบอกว่าตนเองต้องการซื้อเสื้อหนึ่งตัวในส่วนแรกของคู่วิจารณ์ และผู้ขายถามถึงขนาดของเสื้อที่ผู้ซื้อต้องการในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ พบคู่วิจารณ์ในสถานการณ์นี้มากเป็นอันดับสาม คิดเป็นร้อยละ 5.77

สถานการณ์	ผู้ซื้อสินค้า :	ขอชมสินค้า กล่าวชมคุณสมบัติของสินค้าและถามราคา
	ผู้ขายสินค้า:	บอกราคาสินค้า และบอกคุณสมบัติของสินค้า

ตัวอย่าง (8) ผู้ซื้อ: ขอดูเสื้อสีเหลืองตัวนั้นหน่อยค่ะ สวยดี ขายเท่าไรคะ (T1)
 ผู้ขาย: 350 ค่ะ ผ้าเนื้อดีนะคะ ชักง่าย ไม่ต้องรีด (T2) (บทโต้ตอบ 15)

ตัวอย่าง (8) เป็นคู่วิจารณ์ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อขอชมเสื้อและกล่าวชื่นชมความสวยของเสื้อ รวมทั้งสอบถามราคาของเสื้อจากผู้ขายในส่วนแรกของคู่วิจารณ์ ส่วนผู้ขายตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่วิจารณ์ด้วยการบอกราคาและบอกคุณสมบัติของเสื้อในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ คู่วิจารณ์ในสถานการณ์นี้พบน้อยที่สุดเพียง 1 คู่คิดเป็นร้อยละ 1.92

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : กล่าวชมคุณสมบัติของสินค้า และถามราคาสินค้า
 ผู้ขายสินค้า : บอกราคาสินค้า และบอกว่าสินค้าอยู่ในช่วงลดราคา

ตัวอย่าง (9) ผู้ซื้อ: ตุ๊กตาดูว์นั้นน่ารักจัง ราคาเท่าไรคะ (T1)
 ผู้ขาย: 390 ค่ะ ตอนนี้นำกำลังลดราคา (T2) (บทโต้ตอบ 16)

ตัวอย่าง (9) เป็นคู่วิจารณ์ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อกล่าวชื่นชมคุณสมบัติของตุ๊กตา และถามราคาสินค้าใน ส่วนแรกของคู่วิจารณ์ และผู้ขายสินค้าบอกราคาของตุ๊กตาและบอกว่าสินค้าอยู่ในช่วงลดราคาในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ พบคู่ วิจารณ์ในสถานการณ์นี้น้อยที่สุดเพียง 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 1.92

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : ขอลองสินค้า
 ผู้ขายสินค้า : ยินยอมให้ลองสินค้า

ตัวอย่าง (10) ผู้ซื้อ: ขอโทษค่ะ ขอลองชุดนี้ได้ไหมคะ (T1)
 ผู้ขาย: ได้ค่ะ ต้องการลองสีอะไรคะ (T2) (บทโต้ตอบ 13)

ตัวอย่าง (10) เป็นคู่วิจารณ์ที่ปรากฏในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อขอลองสินค้าในส่วนแรกของคู่วิจารณ์และผู้ขายสินค้า กล่าวแสดงความยินยอมให้ลองสินค้าในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ พบคู่วิจารณ์ในสถานการณ์นี้น้อยที่สุดเพียง 1 คู่คิดเป็นร้อยละ 1.92

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า: บอกประเภทสินค้าที่ต้องการซื้อ
 ผู้ขายสินค้า: ตอบรับต่อการสั่งสินค้า

ตัวอย่าง (11) ผู้ซื้อ: นิวซีแลนด์แอปเปิ้ลถุงละ 90 บาท แอปเปิ้ลสีเขียว 2 ใบ 30 บาท ขอทั้งสองอย่างเลย (T1)
 ผู้ขาย: ได้ค่ะ คุณผู้หญิง (T2) (บทโต้ตอบ 63)

ตัวอย่าง (11) แสดงให้เห็นถึงสถานการณ์ที่ผู้ซื้อบอกผู้ขายให้จัดสินค้าที่ตนเองต้องการซื้อในส่วนแรกของคู่วิจารณ์ และผู้ขายตอบรับต่อการสั่งสินค้าของผู้ซื้อในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์ด้วยการกล่าวว่า “ได้ค่ะ” พบคู่วิจารณ์ในสถานการณ์นี้ น้อยที่สุดเพียง 1 คู่คิดเป็นร้อยละ 1.92

4.2 คู่วิจารณ์ที่ใช้ในการดำเนินการสนทนา

คู่วิจารณ์ที่ใช้ในการดำเนินการสนทนา หมายถึง ผลัดการพูดสองผลัดที่ผู้ซื้อและผู้ขายใช้ในการพูดคุย เกี่ยวกับสินค้า ในการวิเคราะห์คู่วิจารณ์ที่ใช้ในการดำเนินการสนทนา ผู้วิจัยจำแนกคู่วิจารณ์ที่ใช้ในการ ดำเนินการสนทนาออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ 1) คู่วิจารณ์ในการดำเนินการสนทนาโดยผู้ขายเป็นผู้ผลิตส่วนแรก ของคู่วิจารณ์ และ 2) คู่วิจารณ์ในการดำเนินการสนทนาโดยผู้ซื้อเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์

ผลการวิเคราะห์คู่วิจารณ์การซื้อขายที่ใช้ในการดำเนินการสนทนาที่พบในแบบเรียนมีจำนวนทั้งสิ้น 292 คู่ ซึ่งปรากฏในสถานการณ์ 31 ประเภท ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 คู่วจนกรรมที่ใช้ในการดำเนินการสนทนาในการซื้อขายสินค้า

สถานการณ์การดำเนินการสนทนา		จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ขายผลิตส่วนแรกของคู่วจนกรรม และผู้ซื้อผลิตส่วนที่สองของคู่วจนกรรม			
ผู้ขาย	ผู้ซื้อ		
1.1 ตามคุณสมบัติของสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ	บอกคุณสมบัติของสินค้าที่ตนเองต้องการ	33	32.35
1.2 ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า	แสดงความคิดเห็นต่อสินค้า	18	17.65
1.3 ตามจำนวนสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ	บอกจำนวนสินค้าที่ต้องการ	13	12.76
1.4 ตามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าอื่นเพิ่มหรือไม่	ตอบรับว่าต้องการสินค้าเพิ่ม	8	7.84
1.5 เสนอการลดราคา	ยอมรับข้อเสนอ	7	6.86
1.6 เสนอให้ผู้ซื้อลองสินค้า	ตอบรับการเสนอให้ลองสินค้า	5	4.90
1.7 ตามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าชนิดใด	ระบุสินค้าที่จะซื้อ	4	3.92
1.8 ตามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าอื่นเพิ่มหรือไม่	ปฏิเสธว่าไม่ต้องการสินค้าเพิ่ม	3	2.94
1.9 บอกราคาสินค้า	ต่อราคาสินค้า	3	2.94
1.10 แนะนำสินค้าอื่นให้ผู้ซื้อ	ตอบรับการแนะนำ	2	1.96
1.11 นำสินค้าให้ลูกค้าลอง	ขอบคุณผู้ขาย	2	1.96
1.12 แจ้งให้ผู้ซื้อรอขณะที่ผู้ขายไปหยิบสินค้า	ตอบรับการบอกให้รอ	2	1.96
1.13 ตามจำนวนสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ	ปฏิเสธการซื้อสินค้า	1	0.98
1.14 เสนอการลดราคาสินค้า	ปฏิเสธราคาที่ผู้ขายเสนอ	1	0.98
รวม		102	100.00
2. ผู้ซื้อผลิตส่วนแรกของคู่วจนกรรม และผู้ขายผลิตส่วนที่สองของคู่วจนกรรม		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ซื้อ	ผู้ขาย		
2.1 ตามราคาสินค้า	บอกราคาสินค้า	61	32.11
2.2 ขอลดราคาสินค้า	ยินยอมลดราคาสินค้า	30	15.79
2.3 ขอลดราคาสินค้า	ปฏิเสธการลดราคาสินค้า	23	12.11
2.4 ตามคุณสมบัติของสินค้าที่ตนเองต้องการ	บอกคุณสมบัติของสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ	17	8.95
2.5 ตามผู้ขายว่ามีสินค้าที่ตนเองต้องการหรือไม่	ตอบรับว่ามีสินค้า	11	5.79
2.6 ขอชมสินค้า	ยินยอมให้ชมสินค้า	9	4.74
2.7 ขอลองสินค้า	ยินยอมให้ลองสินค้า	9	4.74
2.8 บอกประเภทของสินค้าที่ต้องการซื้อ	ตอบรับต่อความต้องการของผู้ซื้อ	6	3.16
2.9 ถามว่ามีสินค้าชิ้นอื่นซึ่งไม่ใช่สินค้าที่ผู้ขายนำมาให้หรือไม่	ตอบรับว่ามีสินค้าชิ้นอื่น	6	3.16
2.10 ถามว่ามีสินค้าชิ้นอื่นซึ่งไม่ใช่สินค้าที่ผู้ขายนำมาให้หรือไม่	ปฏิเสธว่าไม่มีสินค้าชิ้นอื่น	4	2.11
2.11 ถามว่ามีส่วนลดหรือไม่	ตอบรับว่ามีส่วนลด	3	1.58
2.12 แสดงความคิดเห็นของผู้ซื้อเกี่ยวกับสินค้า	แสดงความคิดเห็นตอบต่อความคิดเห็นของผู้ซื้อ	3	1.28
2.13 บอกจำนวนสินค้าที่ต้องการ	ตอบรับต่อการบอกจำนวนสินค้า	2	1.04
2.14 บอกคุณสมบัติของสินค้าที่ต้องการ	ยื่นสินค้าให้ลูกค้า	2	1.04
2.15 บอกผู้ขายว่าจะซื้อสินค้าชนิดใด	ขอบคุณผู้ซื้อ	2	1.04
2.16 คอยนอกเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับสินค้าที่	ตอบการคุยนอกเรื่อง	1	0.53

สถานการณ์การดำเนินการสนทนา		จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้ขายผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรม และผู้ซื้อผลิตส่วนที่สองของคู่วิจารณ์กรรม			
ผู้ขาย	ผู้ซื้อ		
ต้องการซื้อ			
2.17 ขอความคิดเห็นของผู้ขายเกี่ยวกับสินค้า	แสดงความคิดเห็น	1	0.53
รวม		190	100.00

จากตาราง 2 จะเห็นได้ว่าคู่วิจารณ์กรรมที่พบในการดำเนินการสนทนาในแบบเรียนปรากฏในสถานการณ์ 31 ประเภท โดยคู่วิจารณ์กรรมที่มีผู้ขายสินค้าเป็นผู้เริ่มผลิตแรกและผู้ซื้อเป็นผู้ตอบสนองมีจำนวน 102 คู่ คู่วิจารณ์กรรมที่พบมากที่สุด คือ การถามคุณสมบัติของสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ การบอกคุณสมบัติของสินค้าที่ตนเองต้องการ พบจำนวน 33 คู่ รองลงมา ได้แก่ การถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า - การแสดงความคิดเห็นต่อสินค้า ปรากฏจำนวน 18 คู่ และคู่วิจารณ์กรรมที่พบน้อยที่สุด ประเภทละ 1 คู่ คือ การถามจำนวนสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ - การปฏิเสธการซื้อสินค้า และการเสนอการลดราคาสินค้า การปฏิเสธราคาที่ผู้ขายเสนอ สำหรับคู่วิจารณ์กรรมที่มีผู้ซื้อสินค้าเป็นผู้เริ่มและผู้ขายเป็นผู้ตอบสนองมีจำนวน 190 คู่ โดยคู่วิจารณ์กรรมที่พบมากที่สุด คือ การถามราคาสินค้า - การบอกราคาสินค้า พบจำนวน 61 คู่ รองลงมา คือ การขอลดราคาสินค้า - การยินยอมลดราคาสินค้า ปรากฏจำนวน 30 คู่ และคู่วิจารณ์กรรมที่พบน้อยที่สุด เพียงประเภทละ 1 คู่ คือ การคุยนอกเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการซื้อ - การตอบการคุยนอกเรื่อง และการขอความคิดเห็นของผู้ขายเกี่ยวกับสินค้า - การแสดงความคิดเห็น

บทโต้ตอบจากแบบเรียนต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของคู่วิจารณ์กรรมที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรกและคู่วิจารณ์กรรมที่พบน้อยที่สุดในสถานการณ์การดำเนินการสนทนาที่ผู้ขายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรม และการดำเนินการสนทนาที่ผู้ซื้อเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรม ตามลำดับ

ตัวอย่างของคู่วิจารณ์กรรมที่ใช้ในสถานการณ์การดำเนินการสนทนาที่ผู้ขายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรม

สถานการณ์	ผู้ขายสินค้า:	ถามคุณสมบัติของสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการผู้
	ซื้อสินค้า:	บอกคุณสมบัติของสินค้าที่ตนเองต้องการ

ตัวอย่าง (12) ผู้ขาย: คุณต้องการซื้ออะไรบ้างคะ (T12)

ผู้ซื้อ: ผมขอสีแดง สีเขียว และสีดำครับ (T13) (บทโต้ตอบ 12)

ตัวอย่าง (12) เป็นคู่วิจารณ์กรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ขายเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรมด้วยการถามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าที่มีคุณสมบัติอย่างไร และผู้ซื้อสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลิตแรกของผู้ขายด้วยการบอกถึงคุณสมบัติสินค้าที่ตนเองต้องการ คู่วิจารณ์กรรมประเภทนี้ปรากฏมากที่สุดจำนวน 33 คู่ คิดเป็นร้อยละ 32.35

สถานการณ์ ผู้ขายสินค้า: ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า
 ผู้ซื้อสินค้า: แสดงความคิดเห็นต่อสินค้า

ตัวอย่าง (13) ผู้ขาย: ไม่แพงหรือค่ะ อร่อยค่ะ หวานนะ ลองชิมดูหน่อยสิคะ อร่อยมั๊ย? (T4)
 ผู้ซื้อ: อร่อย ยี่สิบห้าได้มั๊ย? (T5) (บทโต้ตอบ 54)

ตัวอย่าง (13) เป็นคู่จรรยาที่ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ขายเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของผู้จรรยา ด้วยการถามผู้ซื้อว่าสินค้าที่ให้ชิมอร่อยไหม และผู้ซื้อสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ขายด้วยการแสดงความคิดเห็นที่มีต่อตัวสินค้าว่าสินค้าที่ได้ชิมนั้นอร่อย คู่จรรยาประเภทนี้ปรากฏมากเป็นอันดับที่สอง คิดเป็นร้อยละ 17.65

สถานการณ์ ผู้ขายสินค้า: ถามจำนวนสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ
 ผู้ซื้อสินค้า: บอกจำนวนสินค้าที่ต้องการ

ตัวอย่าง (14) ผู้ขาย: ก็ดูครับ? (T13)
 ผู้ซื้อ: สองถุงค่ะ (T14) (บทโต้ตอบ 43)

ตัวอย่าง (14) เป็นคู่จรรยาที่ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ขายเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของผู้จรรยา ด้วยการถามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าจำนวนเท่าไร และผู้ซื้อสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ขายด้วยการบอกถึงจำนวนสินค้าที่ตนเองต้องการ คู่จรรยาประเภทนี้ปรากฏมากเป็นอันดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 12.76

สถานการณ์ ผู้ขายสินค้า : ถามจำนวนสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ
 ผู้ซื้อสินค้า: ปฏิเสธการซื้อสินค้า

ตัวอย่าง (15) ผู้ขาย: โหละ 20 ค่ะ 3 โหล 55 บาทต้องการกี่โหลคะ (T4)
 ผู้ซื้อ: ยังไม่เอาค่ะ มะพร้าวลูกเท่าไร (T5) (บทโต้ตอบ 4)

ตัวอย่าง (15) เป็นสถานการณ์ที่ผู้ขายเริ่มกล่าวถ้อยความที่เป็นส่วนแรกของผู้จรรยาโดยการถามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าจำนวนเท่าไร และผู้ซื้อตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ขายด้วยการปฏิเสธไม่ซื้อสินค้า คู่จรรยาประเภทนี้ปรากฏน้อยที่สุดเพียง 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 0.98

สถานการณ์ ผู้ขายสินค้า: เสนอการลดราคาสินค้า
 ผู้ซื้อสินค้า: ปฏิเสธราคาที่ผู้ขายเสนอ

ตัวอย่าง (16) ผู้ขาย: 400 ก็แล้วกันนะคะ (T10)
 ผู้ซื้อ: แพงไป ลดอีกหน่อยไม่ได้หรือครับ (T11) (บทโต้ตอบ 61)

ตัวอย่าง (16) เป็นคู่จรรยาที่ที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ขายเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของผู้จรรยาด้วยการลดราคาสินค้าให้ผู้ซื้อและผู้ซื้อตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ขายด้วยการปฏิเสธราคาที่ผู้ขายเสนอและขอลดราคาสินค้า คู่จรรยาประเภทนี้ปรากฏ 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 0.98

ตัวอย่างของคู่วิจารณ์กรรรมที่ใช้ในสถานการณ์การดำเนินการสนทนาที่ผู้ซื้อเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรรม

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : อามราคาสินค้า
ผู้ขายสินค้า: บอกรราคาสินค้า

ตัวอย่าง (17) ผู้ซื้อ: เลือตัวนี้ราคาเท่าไรคะ (T5)
ผู้ขาย: 480 บาทคะ (T6) (บทโต้ตอบ 6)

ตัวอย่าง (17) เป็นคู่วิจารณ์กรรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรรมด้วยการถามผู้ขายถึงราคาของเลือที่ต้องการซื้อ และผู้ขายสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในส่วนแรกของผู้ซื้อด้วยการบอกรราคาเลือ คู่วิจารณ์กรรรมประเภทนี้ปรากฏมากที่สุดจำนวน 61 คู่ คิดเป็นร้อยละ 32.11

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : ขอลดราคาสินค้า
ผู้ขายสินค้า: ยินยอมลดราคาสินค้า

ตัวอย่าง (18) ผู้ซื้อ: ลดหน่อยได้ไหมคะ (T9)
ผู้ขาย: 240 บาทก็แล้วกัน (T10) (บทโต้ตอบ 9)

ตัวอย่าง (18) เป็นคู่วิจารณ์กรรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรรมด้วยการขอให้ผู้ขายลดราคาสินค้า และผู้ขายตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ซื้อด้วยการยินยอมลดราคาสินค้า พบคู่วิจารณ์กรรรมประเภทนี้มากเป็นอันดับสอง คิดเป็นร้อยละ 15.79

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : ขอลดราคาสินค้า
ผู้ขายสินค้า: ปฏิเสธการลดราคาสินค้า

ตัวอย่าง (19) ผู้ซื้อ: แปะสิบบาทหรือคะแพงไปหน่อย ทกลีบได้ไหม (T3)
ผู้ขาย: ไม่ได้คะ ไม่แพง สวยนะ (T4) (บทโต้ตอบ 51)

ตัวอย่าง (19) เป็นคู่วิจารณ์กรรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรรมด้วยการขอให้ผู้ขายลดราคาสินค้า และผู้ขายตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ซื้อด้วยการไม่ยอมลดราคาสินค้า คู่วิจารณ์กรรรมประเภทนี้ปรากฏมากเป็นอันดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 12.11

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : คุยนอกเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับสินค้าที่ต้องการซื้อ
ผู้ขายสินค้า : ตอบการคุยนอกเรื่อง

ตัวอย่าง (20) ผู้ซื้อ: ขอโทษครับ ผมจะซื้อปากกาได้ที่ไหนครับ? (T25)
ผู้ขาย: ที่ชั้นห้าคะ (T26) (บทโต้ตอบ 50)

ตัวอย่าง (20) เป็นคู่วิจารณ์กรรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ในส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรรม ผู้ซื้อถามผู้ขายถึงสถานที่จำหน่ายปากกา ซึ่งเป็นการพูดคุยนอกเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับการซื้อขายสินคาระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ส่วนผู้ขายตอบสนองต่อถ้อยความในส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรรมด้วยการตอบคำถามของผู้ซื้อ คู่วิจารณ์กรรรมประเภทนี้ปรากฏน้อยที่สุด เพียง 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 0.53

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า: ขอความคิดเห็นของผู้ขายเกี่ยวกับสินค้า
 ผู้ขายสินค้า: แสดงความคิดเห็น

ตัวอย่าง (21) ผู้ซื้อ: ผมควรซื้ออันไหน (T3)
 ผู้ขาย: แผนที่ดีที่สุด (T4) (บทโต้ตอบ 57)

ตัวอย่าง (21) เป็นคู่จรรยาบรรณที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของคู่จรรยาบรรณด้วยการถามความคิดเห็นของผู้ขายว่าผู้ซื้อควรเลือกซื้อสินค้าชิ้นใด และผู้ขายสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ซื้อด้วยการแสดงความคิดเห็น คู่จรรยาบรรณประเภทนี้พบเพียง 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 0.53

4.3 คู่จรรยาบรรณที่ใช้ในการปิดการสนทนา

คู่จรรยาบรรณที่ใช้ในการปิดการสนทนา หมายถึง ผลัดการพูดสองผลัดที่ผู้ซื้อและผู้ขายใช้เมื่อสิ้นสุด การพูดคุยเกี่ยวกับสินค้า ในการวิเคราะห์คู่จรรยาบรรณที่ใช้ในการปิดการสนทนา ผู้วิจัยจำแนกคู่จรรยาบรรณที่ใช้ในการปิดการสนทนาออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) คู่จรรยาบรรณในการปิดการสนทนาโดยผู้ขายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จรรยาบรรณ และ 2) คู่จรรยาบรรณในการปิดการสนทนาโดยผู้ซื้อเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จรรยาบรรณ

ผลการวิเคราะห์คู่จรรยาบรรณการซื้อขายที่ใช้ในการปิดการสนทนาที่พบในแบบเรียน มีจำนวนทั้งสิ้น 41 คู่ ซึ่งปรากฏในสถานการณ์ 13 ประเภท ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 คู่จรรยาบรรณที่ใช้ในการปิดการสนทนาในการซื้อขายสินค้า

สถานการณ์การปิดการสนทนา		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ขาย	ผู้ซื้อ		
1.1 พูดเสริม	ตอบการพูดเสริม	4	57.14
1.2 สานต่อเพื่อให้ผู้ซื้อถามซื้ออีก	ตอบรับการสานต่อและอำลา	2	28.57
1.3 คิดเงินค่าสินค้า	จ่ายเงินค่าสินค้า	1	14.29
รวม		7	100.00
2. ผู้ซื้อผลิตส่วนแรกของคู่จรรยาบรรณ และผู้ขายผลิตส่วนที่สองของคู่จรรยาบรรณ		จำนวน	ร้อยละ
ผู้ซื้อ	ผู้ขาย		
2.1 บอกให้ผู้ขายคิดเงินค่าสินค้า	คิดเงินค่าสินค้า	13	31.71
2.2 ให้สัญญาณเพื่อเปลี่ยนเรื่อง	ขอบคุณและพูดเสริม	9	21.95
2.3 ให้สัญญาณเพื่อเปลี่ยนเรื่อง	พูดเสริม ขอบคุณและสานต่อ	5	12.20
2.4 ให้สัญญาณเพื่อเปลี่ยนเรื่อง	พูดเสริม	4	9.75
2.5 ขอบคุณ	ตอบรับการขอบคุณ	4	9.75
2.6 พูดเสริม	ตอบรับการพูดเสริม	2	4.88
2.7 ให้สัญญาณเพื่อเปลี่ยนเรื่อง	ขอบคุณและสานต่อ	1	2.44
2.8 ให้สัญญาณเพื่อเปลี่ยนเรื่อง	ขอบคุณ	1	2.44
2.9 อำลา	สานต่อ	1	2.44
2.10 บอกจำนวนสินค้าที่ตนเองต้องการ	คิดเงินค่าสินค้าและขอบคุณ	1	2.44
รวม		41	100.00

ตาราง 3 จะเห็นได้ว่าคู่จันกรรมที่พบในการปิดการสนทนาในแบบเรียนปรากฏในสถานการณ์ 13 ประเภท โดยคู่จันกรรมที่มีผู้ขายสินค้าเป็นผู้เริ่มผลิตแรกและผู้ซื้อเป็นผู้ตอบสนองมีจำนวน 7 คู่ คู่จันกรรมที่พบมากที่สุด คือการพูดเสริม - การตอบการพูดเสริม พบจำนวน 4 คู่ การพูดเสริมในที่นี้อาจเป็นการพูดคุยเกี่ยวกับวิธีการชำระเงิน หรือการหยอกล้อกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขาย คู่จันกรรมที่พบรองลงมา คือ การสานต่อเพื่อให้ผู้ซื้อซ้ำอีก - การตอบรับการสานต่อและอำลาพบจำนวน 3 คู่ และคู่จันกรรมที่พบน้อยที่สุด คือ การคิดเงินค่าสินค้า - การจ่ายเงินค่าสินค้า พบเพียง 1 คู่

สำหรับคู่จันกรรมที่มีผู้ซื้อสินค้าเป็นผู้เริ่มและผู้ขายเป็นผู้ตอบสนองมีจำนวน 41 คู่ โดยคู่จันกรรมที่พบมากที่สุด คือ การบอกให้ผู้ขายคิดเงินค่าสินค้า - การคิดเงินค่าสินค้า ปรากฏเป็นจำนวน 13 คู่ รองลงมา คือ การให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง - การขอบคุณและพูดเสริม พบจำนวน 9 คู่ ในที่นี้การให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่องเป็นการแสดงให้ผู้ขายทราบว่าผู้ซื้อต้องการจบการสนทนา โดยแจ้งให้ผู้ขายคิดเงินค่าสินค้า และคู่จันกรรมที่พบน้อยที่สุดมี 4 ประเภท คือ การให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง - การขอบคุณและสานต่อ, การให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง - การขอบคุณ, การอำลา - การสานต่อและการบอกจำนวนสินค้าที่ตนเองต้องการ - การคิดเงินค่าสินค้าและขอบคุณ

บทโต้ตอบจากแบบเรียนต่อไปนี้เป็นตัวอย่างของคู่จันกรรมที่พบมากที่สุด 3 อันดับแรกและคู่จันกรรมที่พบน้อยที่สุดในสถานการณ์การปิดการสนทนาที่ผู้ขายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จันกรรม และการปิดการสนทนาที่ผู้ซื้อเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จันกรรม ตามลำดับ

ตัวอย่างของคู่จันกรรมที่ใช้ในสถานการณ์การปิดการสนทนาที่ผู้ขายเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จันกรรม

สถานการณ์ ผู้ขายสินค้า: พูดเสริม
ผู้ซื้อสินค้า: ตอบการพูดเสริม

ตัวอย่าง (22) ผู้ขาย: คุณต้องการจ่ายเป็นเงินสดหรือบัตรเครดิตคะ (T17)
ผู้ซื้อ: เงินสดคะ นี่คะ (T18) (บทโต้ตอบ 48)

ตัวอย่าง (22) เป็นคู่จันกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ขายเป็นผู้เริ่มปิดการสนทนามาก่อนในส่วนแรกของคู่จันกรรมด้วยการพูดเสริมซึ่งเป็นการถามถึงวิธีการที่ผู้ซื้อต้องการชำระเงินและผู้ซื้อสินค้าตอบต่อการพูดเสริมด้วยการบอกว่าตนเองจะชำระค่าสินค้าเป็นเงินสด คู่จันกรรมประเภทนี้ปรากฏมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 57.14

สถานการณ์ ผู้ขายสินค้า: สานต่อเพื่อให้ผู้ซื้อซ้ำอีก
ผู้ซื้อสินค้า: ตอบรับการสานต่อและอำลา

ตัวอย่าง (23) ผู้ขาย: ขอขอบคุณมากครับ วันหลังมาอีกนะครับ (T41)
ผู้ซื้อ: ครับ ผมจะมาอีก ลาก่อนนะครับ (T42) (บทโต้ตอบ 65)

ตัวอย่าง (23) เป็นคู่จันกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ขายเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของคู่จันกรรมด้วยการสานต่อเพื่อเชิญชวนให้ผู้ซื้อกลับมาซื้อสินค้าอีก และผู้ซื้อสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลิตแรกของคู่จันกรรมด้วยการแจ้งว่าจะกลับมาซื้อสินค้าอีก และกล่าวอำลาว่า “ลาก่อน” คู่จันกรรมประเภทนี้ปรากฏมากเป็นอันดับที่สอง คิดเป็นร้อยละ 28.57

สถานการณ์ ผู้ขายสินค้า: คิดเงินค่าสินค้า
 ผู้ซื้อสินค้า: จ่ายเงินค่าสินค้า

ตัวอย่าง (24) ผู้ขาย: นีคะ (มังคุด) ทั้งหมดหกสิบบาทค่ะ (T4)
 ผู้ซื้อ: นีคะ (เงิน) (T5) (บทโต้ตอบ 25)

ตัวอย่าง (24) เป็นคู่จวนกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ขายเป็นผู้เริ่มดำเนินการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของคู่จวนกรรมด้วยการคิดเงินค่าสินค้า และผู้ซื้อสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ขายด้วยการแจ้งให้ผู้ขายทราบว่ากำลังจะชำระค่าสินค้าโดยกล่าวว่า “นีคะ” คู่จวนกรรมประเภทนี้ปรากฏน้อยที่สุดคิดเป็นร้อยละ 14.29

ตัวอย่างของคู่จวนกรรมที่ใช้ในสถานการณ์การปิดการสนทนาที่ผู้ซื้อเป็นผู้ผลิตส่วนแรกของคู่จวนกรรม

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : บอกให้ผู้ขายคิดเงินค่าสินค้า
 ผู้ขายสินค้า: คิดเงินค่าสินค้า

ตัวอย่าง (25) ผู้ซื้อ: ราคาทั้งหมดเป็นเท่าไรครับ? (T21)
 ผู้ขาย: หนึ่งพันห้าร้อยบาทค่ะ (T22) (บทโต้ตอบ 18)

ตัวอย่าง (25) เป็นคู่จวนกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มปิดการซื้อขายก่อนในส่วนแรกของคู่จวนกรรมด้วยการบอกให้ผู้ขายคิดเงินค่าสินค้า และผู้ขายสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ซื้อด้วยการคิดเงินค่าสินค้า คู่จวนกรรมประเภทนี้ปรากฏมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.71

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : ให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง
 ผู้ขายสินค้า: ขอบคุณและพูดเสริม

ตัวอย่าง (26) ผู้ซื้อ: ก็ได้ครับ นีเงินหนึ่งร้อยบาทครับ (T14)
 ผู้ขาย: ขอบคุณค่ะ และนีเงินทอนของคุณค่ะ (T15) (บทโต้ตอบ 49)

ตัวอย่าง (26) เป็นคู่จวนกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง “ก็ได้ครับ” “นีเงินหนึ่งร้อยบาทครับ” ในส่วนแรกของคู่จวนกรรมเพื่อแจ้งให้ผู้ขายทราบว่าตนกำลังจะจบการสนทนา ส่วนผู้ขายสินค้าตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่จวนกรรมด้วยการขอบคุณ และพูดเสริมด้วยการแจ้งจำนวนเงินทอนแก่ผู้ซื้อ คู่จวนกรรมประเภทนี้ปรากฏมากเป็นอันดับที่สอง คิดเป็นร้อยละ 21.95

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า: ให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง
 ผู้ขายสินค้า: พูดเสริมขอบคุณและสานต่อ

ตัวอย่าง (27) ผู้ซื้อ: นีคะ (T10)
 ผู้ขาย: รับมา 100 บาทนะคะ ทอน 41 ขอบคุณค่ะ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ (T11) (บทโต้ตอบ 60)

ตัวอย่าง (27) เป็นคู่จวนกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มปิดการสนทนามาก่อนในส่วนแรกของคู่จวนกรรมด้วยการให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง “นีคะ” และผู้ขายสินค้าตอบสนองต่อถ้อยความในผลัดแรกของผู้ซื้อ โดยการพูดเสริมด้วยการแจ้งจำนวนเงินที่รับมาจากผู้ซื้อ แจ้งจำนวนเงินทอน รวมทั้งแสดง การขอบคุณ และเชิญชวนให้ผู้ซื้อกลับมาซื้อสินค้าอีก คู่จวนกรรมประเภทนี้ปรากฏเป็นอันดับที่สาม คิดเป็นร้อยละ 12.20

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า : ให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง
ผู้ขายสินค้า : ขอขอบคุณและสานต่อ

ตัวอย่าง (28) ผู้ซื้อ: นี๋รับเงิน (T14)
ผู้ขาย: ขอขอบคุณค่ะ โอกาสหน้าเชิญใหม่นะคะ (T15) (บทโต้ตอบ 41)

ตัวอย่าง (28) เป็นคู่่วจันกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อเป็นผู้เริ่มปิดการสนทนาก่อนในส่วนแรกของคู่่วจันกรรมด้วยการให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง “นี๋รับเงิน” เพื่อแจ้งให้ผู้ขายทราบว่ากำลังจะจบ การสนทนา ส่วนผู้ขายตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่่วจันกรรมด้วยการแสดงความขอบคุณและการเชิญชวนให้ผู้ซื้อกลับมาซื้อสินค้าอีก คู่่วจันกรรมประเภทนี้ปรากฏน้อยที่สุดเพียง 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 2.44

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า: ให้สัญญาเพื่อเปลี่ยนเรื่อง
ผู้ขายสินค้า: ขอขอบคุณ

ตัวอย่าง (29) ผู้ซื้อ: โอ.เค. นี๋รับเงิน (T33)
ผู้ขาย: ขอขอบคุณครับ (T34) (บทโต้ตอบ 64)

ตัวอย่าง (29) เป็นคู่่วจันกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อให้สัญญาเปลี่ยนเรื่อง “โอเค นี๋รับเงิน” ในส่วนแรกของคู่่วจันกรรมเพื่อแจ้งให้ผู้ขายทราบว่าตนกำลังจะจบการสนทนา ส่วนผู้ขายสินค้าตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่่วจันกรรมด้วยการขอบคุณ คู่่วจันกรรมประเภทนี้ปรากฏน้อยที่สุดเพียง 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 2.44

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า: อ้อลา
ผู้ขายสินค้า: สานต่อ

ตัวอย่าง (30) ผู้ซื้อ: ไปก่อนนะครับ (T13)
ผู้ขาย: วันหลังเชิญใหม่นะครับ (T14) (บทโต้ตอบ 47)

ตัวอย่าง (30) เป็นคู่่วจันกรรมที่เกิดขึ้นในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อกล่าวคำอ้อลาในส่วนแรกของคู่่วจันกรรมและผู้ขายสินค้าตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่่วจันกรรมด้วยการเชิญให้ผู้ซื้อมาซื้อสินค้าอีกครั้ง คู่่วจันกรรมประเภทนี้ปรากฏน้อยที่สุดเพียง 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 2.44

สถานการณ์ ผู้ซื้อสินค้า: บอกจำนวนสินค้าที่ตนเองต้องการ
ผู้ขายสินค้า: คิดเงินค่าสินค้าและขอบคุณ

ตัวอย่าง (31) ผู้ซื้อ: หวานจัง ขอ 2 กิโลคะ (T4)
ผู้ขาย: 80 บาทคะ ขอขอบคุณค่ะ (T5) (บทโต้ตอบ 37)

ตัวอย่าง (31) แสดงให้เห็นถึงสถานการณ์ที่ผู้ซื้อบอกจำนวนสินค้าที่ตนเองต้องการซื้อในส่วนแรกของคู่่วจันกรรม และผู้ขายสินค้าคิดเงินค่าสินค้าและกล่าวขอบคุณในส่วนที่สองของคู่่วจันกรรม พบคู่่วจันกรรมในสถานการณ์นี้น้อยที่สุดเพียง 1 คู่ คิดเป็นร้อยละ 2.44

5. รูปแบบของโครงสร้างที่พึงประสงค์ (Preference Organization) ในบทโต้ตอบ

รูปแบบของโครงสร้างที่พึงประสงค์ หมายถึง รูปแบบของการใช้ถ้อยความที่เป็นส่วนที่สองของ คู่วิจารณ์ เพื่อตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่วิจารณ์ โดยทั่วไปในการสนทนาที่เกิดขึ้นจริง คู่สนทนาที่เป็นผู้กล่าวถ้อยความที่เป็นส่วนที่สองของคู่วิจารณ์สามารถตอบสนองต่อถ้อยความของคู่สนทนาฝ่ายหนึ่งด้วยถ้อยความที่อีกฝ่ายหนึ่งคาดหวังไว้ซึ่งเรียกว่า “คำตอบที่พึงประสงค์” (Preferred response) อย่างไรก็ตาม ในบางสถานการณ์ คู่สนทนาสามารถตอบสนองต่อถ้อยความของอีกฝ่ายหนึ่งด้วยถ้อยความที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ได้คาดหวังซึ่งเรียกว่า “คำตอบที่ไม่พึงประสงค์” (Dispreferred response)

ในบทโต้ตอบจากแบบเรียนพบรูปแบบของโครงสร้างที่พึงประสงค์ในสถานการณ์การซื้อขายดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 รูปแบบของโครงการสร้างที่พึงประสงค์ในสถานการณ์การซื้อขาย

สถานการณ์การซื้อขาย				
ผู้ขายผลิตส่วนแรกของคู่วิจารณ์	ผู้ซื้อผลิตส่วนที่สองของคู่วิจารณ์			
	คำตอบที่พึงประสงค์	จำนวน (คู่)	คำตอบที่ไม่พึงประสงค์	จำนวน (คู่)
1.1 ตามจำนวนสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการ	บอกจำนวนสินค้าที่ต้องการ	13	ปฏิเสธการซื้อสินค้า	1
1.2 ถามผู้ซื้อว่าต้องการสินค้าอื่นเพิ่มหรือไม่	ตอบรับว่าต้องการสินค้าเพิ่ม	8	ปฏิเสธว่าไม่ต้องการสินค้าเพิ่ม	3
1.3 เสนอการลดราคาสินค้า	ยอมรับข้อเสนอ	7	ปฏิเสธราคาที่ผู้ขายเสนอ	1
1.4 ทักทายผู้ซื้อและเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ซื้อ	ตอบรับการเสนอความช่วยเหลือ	6	-	-
1.5 เสนอให้ผู้ซื้อลองสินค้า	ตอบรับการเสนอให้ลองสินค้า	5	-	-
1.6 เชิญชวนให้เข้ามาในร้าน	ตอบรับคำเชิญชวน	3	-	-
1.7 บอกราคาสินค้า	-	-	ต่อราคาสินค้า	3
1.8 แนะนำสินค้าอื่นให้ผู้ซื้อ	ตอบรับการแนะนำ	2	-	-
1.9 สานต่อเพื่อให้ผู้ซื้อมา	ตอบรับการสานต่อและอำลา	2	-	-

สถานการณ์การซื้อขาย				
ผู้ขายผลิตภัณฑ์แรกของผู้วิจัยกรม	ผู้ซื้อผลิตภัณฑ์ที่สองของผู้วิจัยกรม			
	คำตอบที่พึงประสงค์	จำนวน (คู่)	คำตอบที่ไม่พึงประสงค์	จำนวน (คู่)
ชื่ออีก				
1.10 ขอลดราคาสินค้า	ยินยอมลดราคาสินค้า	30	ปฏิเสธการลดราคาสินค้า	23
1.11 ถามผู้ขายว่ามีสินค้าที่ตนเองต้องการหรือไม่	ตอบรับว่ามีสินค้า	11	-	-
1.12 ขอลองสินค้า	ยินยอมให้ลองสินค้า	10	-	-
1.13 ถามว่ามีสินค้าชิ้นอื่น ซึ่งไม่ใช่สินค้าที่ผู้ขายนำมาให้หรือไม่	ตอบรับว่ามีสินค้าชิ้นอื่น	6	ปฏิเสธว่าไม่มีสินค้าชิ้นอื่น	4
1.14 ขอบคุณ	ตอบรับการขอบคุณ	4	-	-
1.15 ถามว่ามีส่วนลดหรือหรือไม่	ตอบรับว่ามีส่วนลด	3	-	-
1.16 อ้อลา	สานต่อ	1	-	-
	รวมคำตอบที่พึงประสงค์	111	รวมคำตอบที่ไม่พึงประสงค์	35

ตาราง 4 แสดงให้เห็นว่าแม้ว่าในบทโต้ตอบจะประกอบด้วยส่วนแรกของผู้วิจัยกรมจำนวน 16 ประเภทซึ่งสามารถตอบสนองได้ด้วยส่วนที่สองของผู้วิจัยกรมทั้งแบบพึงประสงค์และแบบไม่พึงประสงค์ แต่ผู้เขียนแบบเรียนนำเสนอส่วนที่สองของผู้วิจัยกรมแบบพึงประสงค์มากกว่าแบบไม่พึงประสงค์ กล่าวคือ ส่วนที่สองของผู้วิจัยกรมที่พึงประสงค์มีจำนวน 111 คู่ ปรากฏในผู้วิจัยกรม 15 ประเภท ในขณะที่ส่วนที่สองของผู้วิจัยกรมที่ไม่พึงประสงค์มีจำนวน 35 คู่ ปรากฏในผู้วิจัยกรมเพียง 6 ประเภท ผลการศึกษานี้ทำให้เห็นว่าผู้เขียนแบบเรียนให้ความสำคัญกับส่วนที่สองของผู้วิจัยกรมแบบพึงประสงค์มากกว่าส่วนที่สองของผู้วิจัยกรมแบบไม่พึงประสงค์

6. สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษารูปแบบของผู้วิจัยกรมการซื้อขายที่พบในบทโต้ตอบจากแบบเรียนสำหรับผู้เรียนชาวต่างชาติระดับต้นจำนวน 72 บทโต้ตอบ สรุปได้ว่ารูปแบบของผู้วิจัยกรมในการเปิดการสนทนาที่พบมากที่สุด คือ การถามราคาสินค้า - การบอกราคา และผู้วิจัยกรมที่พบน้อยที่สุด คือ การขอลองสินค้า - การยินยอมให้ลองสินค้า ส่วนในขั้นตอนการดำเนินการสนทนา พบผู้วิจัยกรมการถามราคาสินค้า การบอกราคามากที่สุด และพบผู้วิจัยกรมการขอความคิดเห็นเกี่ยวกับสินค้า - การแสดงความคิดเห็นน้อยที่สุด สำหรับการปิดการสนทนานั้น พบผู้วิจัยกรมการบอกให้คิดค่าสินค้า - การคิดค่าสินค้ามากที่สุด ผู้วิจัยกรมที่พบน้อยที่สุด คือ การลาจาก - การเชิญให้มาซื้อสินค้าอีก

ผลการศึกษาคู่วิจารณ์กรรมการค้าขายที่ปรากฏในบทโต้ตอบจากแบบเรียนแสดงให้เห็นลักษณะของการสนทนาในการซื้อขายสินค้าดังต่อไปนี้

1. ส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรมและส่วนที่สองของคู่วิจารณ์กรรมทั้งคู่ที่พบในบทโต้ตอบเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องทันทีโดยที่ไม่มีผลัดการพูดอื่นเข้ามาแทรกระหว่างคู่วิจารณ์กรรม ลักษณะดังกล่าวไม่สอดคล้องกับลักษณะการสนทนาที่เกิดขึ้นจริงตามธรรมชาติ เนื่องจากการสนทนาในชีวิตประจำวันไม่จำเป็นว่าผู้กล่าวถ้อยคำที่เป็นส่วนที่สองของคู่วิจารณ์กรรมจะต้องกล่าวถ้อยคำที่เป็นคำตอบให้กับส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรมในทันที อาจมีการพูดคุยนอกเรื่องก่อนที่จะตอบสนองต่อส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรม ยกตัวอย่าง คู่วิจารณ์กรรมการค้าราคาสินค้า การตอบรับการต่อราคาสินค้าซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ผู้ซื้อสินค้าต่อราคาสินค้าจากผู้ขายในส่วนแรกของคู่วิจารณ์กรรม แต่ผู้ขายไม่ยอมรับราคาสินค้าที่ผู้ซื้อต่อราคา ผู้ขายจึงยังไม่ตอบตกลงขายสินค้าทันทีในส่วนที่สองของคู่วิจารณ์กรรม ผู้ขายอาจใช้ผลัดการพูดอีกผลัดหนึ่งแทรกเข้ามาเพื่อถามปริมาณสินค้าที่ผู้ซื้อต้องการก่อนที่จะตอบรับการต่อราคาสินค้า คู่วิจารณ์กรรมจึงไม่ได้เกิดต่อเนื่องกันทันทีอาจมีผลัดการพูดอื่นแทรกเข้ามาระหว่างส่วนที่หนึ่งและส่วนที่สองของคู่วิจารณ์กรรม ดังนั้นในการแต่งบทโต้ตอบจึงน่าจะนำเสนอ บทโต้ตอบที่แสดงให้เห็นคู่วิจารณ์กรรมที่ไม่ได้เกิดขึ้นต่อเนื่องกันทันทีเพื่อให้ผู้เรียนชาวต่างชาติได้เห็นตัวอย่างของลักษณะการสนทนาที่แท้จริงในสังคมไทย

2. ผลการศึกษารูปแบบของโครงสร้างที่พึงประสงค์ชี้ให้เห็นว่าผู้เขียนแบบเรียนให้ความสำคัญกับคำตอบที่ไม่พึงประสงค์น้อยกว่าคำตอบที่พึงประสงค์ซึ่งลักษณะดังกล่าวอาจส่งผลให้ผู้เรียนไม่เห็นรูปแบบของการใช้ภาษาในการซื้อขายอย่างครบถ้วน เนื่องจากการซื้อขายที่เกิดขึ้นจริงจะมีลักษณะของการซื้อขาย 2 ประเภท คือ การซื้อขายสินค้าที่ผู้ซื้อตกลงซื้อสินค้าจากผู้ขาย และการซื้อขายสินค้าที่ผู้ซื้อปฏิเสธการซื้อสินค้า ในการซื้อขายที่ผู้ซื้อปฏิเสธการซื้อสินค้า คู่วิจารณ์กรรมที่ใช้จะประกอบด้วยคำตอบที่ไม่พึงประสงค์ เช่นสถานการณ์ที่ผู้ขายชักชวนให้ผู้ซื้อเข้ามาในร้านแต่ผู้ซื้อไม่ต้องการเข้าไปเยี่ยมชมสินค้า ผู้ซื้อต้องตอบสนองต่อการเชิญชวนด้วยคำตอบที่ไม่พึงประสงค์ซึ่งเป็นการกล่าวถ้อยคำปฏิเสธการเชิญชวนให้เข้าเยี่ยมชมสินค้าหรือในสถานการณ์ที่ผู้ซื้อไม่พึงพอใจต่อราคาสินค้าที่ผู้ขายเสนอ ผู้ซื้อจึงต้องต่อราคาสินค้า และหากต่อราคาไม่ได้จะไม่เกิดการซื้อขายสินค้าขึ้น ลักษณะภาษาที่ใช้ในการปฏิเสธการเชิญชวนให้เข้ามาในร้านการต่อราคาสินค้า และการปฏิเสธการซื้อสินค้าซึ่งถือว่าเป็นคำตอบที่ไม่พึงประสงค์จะมีรูปแบบเฉพาะที่แตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม ดังนั้นหากผู้เรียนภาษาไทยเป็นภาษาต่างประเทศได้เรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะภาษาที่แสดงถึงคำตอบที่ไม่พึงประสงค์ไม่เพียงพออาจทำให้ประสบปัญหาในการถ่ายทอดความคิดที่แท้จริงของตนเองในสถานการณ์การซื้อขายสินค้าและอาจทำให้ผู้เรียนไม่ได้เรียนรู้รูปแบบของการสนทนาเพื่อการซื้อขายสินค้าอย่างเพียงพอ ดังนั้นผู้เขียนแบบเรียนจึงน่าจะเพิ่มจำนวนบทโต้ตอบที่แสดงให้เห็นถึงคำตอบที่ไม่พึงประสงค์เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้รูปแบบของคำตอบที่ไม่พึงประสงค์ที่หลากหลาย

บรรณานุกรม

- ปรีชา ทิริฎประดิษฐ์. (2545). รายงานผลการวิจัย สถานภาพการเรียนและการสอนภาษาไทยให้แก่ ชาวต่างประเทศในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: สาขาวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นวลทิพย์ เพิ่มเกษร. (2551). รายงานการวิจัย กลวิธีบางประการในการสอนภาษาไทยแก่ชาว ต่างประเทศ: วิเคราะห์จากแบบเรียนภาษาไทยพื้นฐาน 8 เล่ม. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา. (2549). การพัฒนาหลักสูตรภาษาไทยเบื้องต้นสำหรับชาวต่างประเทศที่เน้น การเรียนรู้ตามสภาพจริง. ดุษฎีนิพนธ์ ปร.ด. (หลักสูตรและการสอน). ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศรีวิไล พลมณี. (2545). พื้นฐานการสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ. เชียงใหม่: ศูนย์ไทยศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุกัญญา ศุภพลกิจ. (2551). การสร้างหนังสือเตรียมความพร้อมทางภาษาสำหรับผู้เรียนภาษาไทย ในฐานะภาษาต่างประเทศ. การค้นคว้าแบบอิสระ ศษ.ม. (การสอนภาษาไทย). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สมปอง ศรีวิชัย. (2545). การพัฒนาหลักสูตรภาษาไทยเบื้องต้นสำหรับนักศึกษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ. การค้นคว้าแบบอิสระ ศษ.ม. (หลักสูตรและการสอน). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารีย์ลักษณ์ พันธุ์เขียน. (2549). การสร้างแบบเรียนภาษาไทยเบื้องต้นจากผู้หนีภัยผู้รับกะเหรี่ยงแดง. การค้นคว้าแบบอิสระ ศษ.ม. (การสอนภาษาไทย). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อดิสรณ์ ประทุมถิ่น. (2554). การสร้างแบบเรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศระดับพื้นฐาน สำหรับนักศึกษาชาวต่างชาติที่สถาบัน NUS Extension มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์.
- ปริญญานิพนธ์ ศษ.ม. (การสอนภาษาไทย). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. Hutchby, I.; & Wooffitt, R. (1998). **Conversation Analysis**. Cambridge: Policy Press.
- Liddicoat, A. (2011). **An Introduction to Conversation Analysis**. London: Continuum.
- Pallotti, G. (2009). Conversation Analysis: Methodology, Machinery and Application to Specific Settings. In **Conversation Analysis and Language for Specific Purposes**. Edited by Bowles, Hugo & Seedhouse, Paul. pp. 37-68. Bern: Peter Lang AG.
- Pilleux, M. (1969). The Dialogue: A Useful Tool in Language Teaching. **TESOL Quarterly**. 3(3): 203-210.
- Psathas, G. (1995). **Conversation Analysis: The Study of Talk-in-Interaction**. California: Sage Publication.
- Richards, J. C.; & Schmidt, R. W. (1983). Conversational Analysis. In **Language and Communication**. Edited by Richards, Jack & Schmidt, Richard. pp. 117-154. London: Longman.
- Schegloff, E. A.; & Sacks, H. (1973). Opening up Closings. **Semiotica**. 8: 289-327.
- Schegloff, E. A. (2007). **Sequence Organization in Interaction: A Primer in Conversation Analysis**. Cambridge: Cambridge University Press.
- Walsh, Steve. (2011). **Exploring Classroom Discourse: Language in Action**. New York: Routledge.