

# การปรับแก้การสนทนาในแบบเรียน สอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

นริศา ไพเจริญ

รับบทความ: 9 กรกฎาคม 2562

แก้ไขบทความ: 12 กันยายน 2562

ตอบรับ: 19 กันยายน 2562

ออนไลน์: 19 มิถุนายน 2563

## บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการศึกษาประเภทของการปรับแก้ในการสนทนาและกลวิธีการปรับแก้ที่ปรากฏในบทโต้ตอบจากแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ โดยอ้างอิงแนวคิดการวิเคราะห์บทสนทนา ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา คือ บทโต้ตอบในสถานการณ์การทักทาย-การแนะนำตัว การซื้อขายสินค้า การสั่งอาหาร การถามทาง และการสนทนาทางโทรศัพท์ จำนวนทั้งสิ้น 386 บท จากแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ 45 เล่ม ผลการศึกษาพบประเภทของการปรับแก้ในการสนทนาเพียงประเภทเดียว คือ ผู้ฟังเป็นผู้บอกถึงแหล่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้พูดเพื่อให้ผู้พูดแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นด้วยตนเอง (other-initiated & self-repair) ส่วนกลวิธีการปรับแก้การสนทนาซึ่งคู่สนทนาใช้บ่งชี้และตรวจสอบแหล่งปัญหาที่พบในบทโต้ตอบ ได้แก่ 1) การพูดซ้ำส่วนที่เป็นปัญหาร่วมกับการใช้คำแสดงการถาม “ไหน” หรือ “ใช่ไหม” 2) การใช้ประโยคคำถาม 3) การใช้ประโยคขอร้อง และ 4) การใช้ถ้อยคำเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ

**คำสำคัญ** การวิเคราะห์บทสนทนา การปรับแก้การสนทนา แบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

# Conversational Repairs in Thai Textbooks for Non-Native Learners

Narisa Paicharoen

Received: July 9, 2019

Revised: September 12, 2019

Accepted: September 19, 2019

Online: June 19, 2020

## Abstract

This article examines types of conversational repairs and repair strategies found in dialogues used in textbooks for teaching Thai to foreigners. The conversation analysis framework was adopted for the analysis. The data consisted of 386 dialogues from 45 Thai teaching textbooks for foreigners. The dialogues include greeting and introducing oneself, buying and selling products, ordering food, asking for directions, and talking on the phone. It was found that only one type of conversational repair, i.e., other-initiated & self-repair, was found. Moreover, four types of repair strategies were used by the recipient to indicate and check the trouble-source turns, including 1) partial repetition of trouble-source turns, in combination with the question particle ‘ไหน’ /nǎi/ or ‘ใช่ไหม’ /tɕʰâi mǎi/ 2) interrogative sentences 3) requests and 4) utterances used for checking understanding.

**Keywords:** Conversation Analysis, Conversational Repairs,  
Thai Textbooks for Non-Native Learners

## 1. บทนำ

ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นขณะกำลังสนทนาเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ เมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น คู่สนทนาจำเป็นต้องแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นเพื่อให้การสนทนาเป็นไปได้อย่างราบรื่น การแก้ไขข้อผิดพลาดในการสนทนาอาจเรียกว่า “การปรับแก้” (conversational repairs) ตามแนวคิดการวิเคราะห์การสนทนา (conversation analysis) การปรับแก้เป็นวิธีการระบุดึงปัญหาที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ขณะสนทนาซึ่งมีสาเหตุมาจากการพูด การฟัง และการทำความเข้าใจระหว่างคู่สนทนา (Schegloff, Jefferson & Sacks, 1977, p.361) ทั้งนี้การปรับแก้ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ แหล่งปัญหา (repair initiation) และวิธีแก้ปัญหา (repair outcome) โดยการปรับแก้สามารถเกิดขึ้นได้หลายประเภท ได้แก่ 1) ผู้พูดพบแหล่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากตนเอง และแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง (self-initiated & self-repair) 2) ผู้พูดพบข้อผิดพลาดของตนเอง แต่ผู้ฟังเป็นผู้แก้ไขข้อผิดพลาดนั้น (self-initiated & other-repair) 3) ผู้ฟังเป็นผู้บอกถึงแหล่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้พูด เพื่อให้ผู้พูดแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นด้วยตนเอง (other-initiated & self-repair) และ 4) ผู้ฟังชี้แจงข้อผิดพลาดของผู้พูด และแก้ไขข้อผิดพลาดให้แกผู้พูด (other-initiated & other-repair)

เมื่อเกิดปัญหาขึ้นในการสนทนา ผู้พูดที่เป็นเจ้าของภาษาสามารถใช้กลวิธีต่าง ๆ เพื่อปรับแก้การสนทนาได้โดยอัตโนมัติ แต่สำหรับผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษานั้น การปรับแก้การสนทนาไม่อาจเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติ ด้วยเหตุนี้ผู้พูดที่ไม่ใช่เจ้าของภาษาจึงควรได้เรียนรู้การปรับแก้การสนทนา ดังที่ Scarcella (1988, as cited in Wong & Waring, 2010, p. 212) กล่าวไว้ว่า “ความสามารถในการปรับแก้การสนทนาด้วยตนเอง และความสามารถในการชี้แนะให้คู่สนทนาปรับแก้ข้อผิดพลาดในการสนทนาของตนเองเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้เรียนภาษาที่สองหรือผู้เรียนภาษาต่างประเทศ” นอกจากนี้ตามเกณฑ์สมมติทธิภาพภาษาตามค่านิยมสมมติทธิภาพภาษาของสหภาพยุโรป (Common European Framework of Reference for Language: CEFR) กำหนดให้การปรับแก้ในการสนทนาเป็นทักษะหนึ่งที่ใช้ประเมินความคล่องในการพูดของผู้เรียนภาษาที่สองหรือผู้เรียนภาษาต่างประเทศ

การปรับแก้จึงเป็นทักษะสำคัญอีกประการหนึ่งที่ควรมีการสอนในชั้นเรียนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ

สื่อการสอนหนึ่งที่ผู้วิจัยเห็นว่าสามารถนำมาใช้สอนกลวิธีการปรับแก้ในการสนทนาให้แก่ผู้เรียนภาษาที่สองหรือภาษาต่างประเทศ คือ บทโต้ตอบ (dialogue) ในแบบเรียน เนื่องจากบทโต้ตอบเป็นตัวอย่างของรูปภาษาในภาษาเป้าหมายและเป็นตัวอย่างของการนำภาษาเป้าหมายไปใช้ในบริบททางสังคมต่างๆ (Jones, Kitetu & Sunderland, 1997, p. 471) เมื่อผู้เรียนนำบทโต้ตอบไปฝึกเป็นคู่หรือกลุ่ม ผู้เรียนจะมีโอกาสฝึกทักษะทางการสื่อสารในสถานการณ์จริง

จากทั้งหมดที่กล่าวมา งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษากลวิธีการปรับแก้ในการสนทนาจากบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาที่สองสำหรับชาวต่างชาติโดยแบบเรียนที่ศึกษานี้เป็นแบบเรียนสอนภาษาไทย ทั้งนี้เนื่องจากในปัจจุบันพบงานวิจัยเกี่ยวกับแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ 4 ลักษณะ ได้แก่ 1) งานวิจัยที่สร้างแบบเรียนสอนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ เช่น งานวิจัยของอารีย์ลักษณ์ พันธุ์เขียน (2549) สุกัญญา ศุภพลกิจ (2551) และอดิสรณ์ ประทุมถิ่น (2554) 2) งานวิจัยที่เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตรภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ ดังตัวอย่างที่ปรากฏในงานวิจัยของสมปอง ศรีวิชัย (2545) และวิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา (2549) 3) งานวิจัยที่ศึกษาข้อผิดพลาดในการใช้ภาษาไทยของผู้เรียนชาวต่างชาติและปัญหาในการจัดการเรียนการสอนภาษาไทยให้แก่ชาวต่างชาติ เช่น งานวิจัยของนวลทิพย์ เพิ่มเกษร (2551) สุวีรรณ เสถียรสุคนธ์ (2554) เสาวนีย์ ดำรงโรจน์สกุล และสุภา พูนผล (2560) และนันทา ทองทวีวัฒนา (2562) และ 4) งานวิจัยที่เป็นการศึกษารูปแบบและเนื้อหาที่ปรากฏในแบบเรียนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติ เช่น งานวิจัยของสุนีย์ ลีลาพรพินิจ (2561) อย่างไรก็ตามงานวิจัยที่ศึกษากลวิธีการปรับแก้ในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติยังไม่มีผู้ศึกษา ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติแสดงให้เห็นประเภทของการปรับแก้และกลวิธีการปรับแก้การสนทนาอย่างไร ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้แต่งแบบเรียนในการนำไปใช้เป็นข้อมูล

ประกอบการสร้างบทโต้ตอบให้มีลักษณะของการปรับแก้ในการสนทนาให้ใกล้เคียงกับที่คนไทยใช้ในสถานการณ์จริง เมื่อบทโต้ตอบมีลักษณะการปรับแก้ในการสนทนาที่สอดคล้องกับการสนทนาจริงของคนไทยแล้ว บทโต้ตอบนั้นจะเป็นต้นแบบให้ผู้เรียนได้นำไปใช้สื่อสารในชีวิตจริง

## 2. วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาประเภทของการปรับแก้และกลวิธีการปรับแก้การสนทนาที่พบในบทโต้ตอบจากแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

## 3. วิธีการวิจัย

### 3.1 กลุ่มตัวอย่าง

บทโต้ตอบในสถานการณ์การทักทาย-การแนะนำตัว สถานการณ์การซื้อขายสินค้า สถานการณ์การสั่งอาหาร สถานการณ์การถามทาง และสถานการณ์การสนทนาทางโทรศัพท์ที่ปรากฏในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ ซึ่งจัดทำขึ้นโดยมหาวิทยาลัยและโดยสำนักพิมพ์ จำนวน 386 บท จากแบบเรียนจำนวน 45 เล่ม

### 3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

#### 3.2.1 การสำรวจรายชื่อมหาวิทยาลัยในประเทศไทยที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

สำรวจรายชื่อมหาวิทยาลัยทั้งหมดในประเทศไทยที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจากเว็บไซต์ <http://www.mua.go.th/university-2.html> (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2562)

### 3.2.2 การสืบค้นรายชื่อและจำนวนหลักสูตรภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยไทย

สืบค้นรายชื่อและจำนวนหลักสูตรภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยไทย และติดต่อไปยังสาขาวิชาที่เปิดสอนหลักสูตรดังกล่าวของแต่ละมหาวิทยาลัยเพื่อขออนุญาตนำแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติมาใช้เป็นข้อมูลในงานวิจัยนี้

### 3.2.3 การสำรวจแบบเรียนที่จัดทำขึ้นโดยสำนักพิมพ์อื่นที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัย

สำรวจแบบเรียนที่จัดทำขึ้นโดยสำนักพิมพ์อื่นที่ไม่ใช่มหาวิทยาลัย โดยค้นหาข้อมูลจากหอสมุดต่างๆ ร้านหนังสือ และสอบถามจากอาจารย์ผู้สอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างชาติในมหาวิทยาลัยต่างๆ เพื่อนำมาใช้เป็นแหล่งข้อมูลอีกชุดหนึ่งในงานวิจัยนี้

### 3.2.4 การรวบรวมแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

รวบรวมแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติได้ทั้งสิ้น 51 เล่ม เป็นแบบเรียนที่จัดทำขึ้นโดยมหาวิทยาลัย 22 เล่ม และแบบเรียนที่จัดทำขึ้นโดยสำนักพิมพ์ 29 เล่ม

### 3.2.5 การคัดเลือกแบบเรียนเพื่อนำมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

นำแบบเรียนที่รวบรวมได้ทั้งหมดจากข้อ 3.2.4 มาคัดเลือกเพื่อนำมาใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง ได้แบบเรียนจำนวน 45 เล่ม โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก ดังนี้

- 1) เป็นแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่เขียนเป็นภาษาไทย ภาษาไทยกับภาษาอังกฤษ และภาษาไทยกับภาษาจีน
- 2) เป็นแบบเรียนที่มีจุดประสงค์เพื่อพัฒนาทักษะการฟังและการพูดภาษาไทยของผู้เรียนต่างชาติ
- 3) เป็นแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติซึ่งมีบทโต้ตอบ (dialogue) ที่มีผลัดการพูดตั้งแต่ 3 ผลัดขึ้นไป

4) เป็นแบบเรียนสำหรับผู้เรียนต่างชาติที่มีความรู้ทางภาษาไทยระดับต้น

### 3.2.6 การจัดประเภทเนื้อหาของแบบเรียน

นำแบบเรียนจำนวน 45 เล่มซึ่งคัดเลือกได้จากข้อ 3.2.5 มาจัดประเภทเนื้อหาของแบบเรียนตามสถานการณ์ที่ปรากฏในแบบเรียนมากที่สุดเป็นลำดับ 1-5 โดยสถานการณ์ที่นำมาวิเคราะห์การปรับแก้การสนทนา ได้แก่ 1) สถานการณ์การทักทาย-การแนะนำตัว 2) สถานการณ์การซื้อขายสินค้า 3) สถานการณ์การสั่งอาหาร 4) สถานการณ์การถามทาง และ 5) สถานการณ์การสนทนาทางโทรศัพท์

### 3.2.7 การรวบรวมบทโต้ตอบเพื่อนำมาวิเคราะห์ประเภทของการปรับแก้และกลวิธีการปรับแก้การสนทนา

รวบรวมบทโต้ตอบทุกบทในสถานการณ์ทั้ง 5 สถานการณ์ข้างต้นซึ่งได้มาจากแบบเรียนจำนวน 45 เล่ม ได้บทโต้ตอบที่จะนำมาวิเคราะห์ประเภทของการปรับแก้และกลวิธีการปรับแก้การสนทนาทั้งสิ้น 386 บท

## 3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำบทโต้ตอบทั้งหมด 386 บทที่คัดเลือกได้จากข้อ 3.2.7 มาวิเคราะห์ประเภทของการปรับแก้และกลวิธีการปรับแก้การสนทนา รวมทั้งหาความถี่และค่าร้อยละของประเภทของการปรับแก้และกลวิธีการปรับแก้ในการสนทนาแต่ละประเภทที่พบในงานวิจัยนี้ ทั้งนี้การนับความถี่ของการปรับแก้การสนทนาพิจารณาจากจำนวนคู่ของถ้อยคำที่บ่งชี้ถึงแหล่งปัญหาในการสนทนาซึ่งเกิดจากการพูดการฟัง และการทำความเข้าใจระหว่างคู่สนทนา กับถ้อยคำที่บ่งชี้ถึงวิธีการแก้ปัญหาการสนทนาที่เกิดขึ้นนั้น ยกตัวอย่าง หากในบทโต้ตอบ 1 บทปรากฏคู่ของถ้อยคำที่ผู้ฟังพูดซ้ำในสิ่งที่ผู้พูดกล่าวถึงซึ่งบ่งชี้ว่าผู้ฟังไม่เข้าใจหรือได้ยินถ้อยคำของผู้พูดไม่ชัดเจน ร่วมกับถ้อยคำที่ผู้พูดใช้แก้ปัญหาดังกล่าว จำนวน 1 คู่ บทโต้ตอบนั้นจะมีความถี่ของการปรับแก้การสนทนาเท่ากับ 1 ครั้ง หลังจากวิเคราะห์และหา

ความถี่ของประเภทของการปรับแก้และกลวิธีการปรับแก้การสนทนาแล้วจึงนำเสนอผลการศึกษา สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

#### 4. ผลการวิจัย

##### 4.1 ประเภทของการปรับแก้การสนทนาที่พบในบทโต้ตอบจากแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

จากการศึกษาบทโต้ตอบใน 5 สถานการณ์ ได้แก่ 1) การทักทาย-การแนะนำตัว 2) การซื้อของ การต่อรองราคา 3) การสั่งอาหาร 4) การถามทาง และ 5) การสนทนาทางโทรศัพท์ พบการปรับแก้การสนทนาจำนวน 19 ครั้ง และพบประเภทของการปรับแก้เพียงประเภทเดียว คือ การปรับแก้โดยผู้ฟังบอกถึงแหล่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้พูด และผู้พูดแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง ทั้งนี้บทโต้ตอบที่มีการปรับแก้การสนทนา ได้แก่ บทโต้ตอบในสถานการณ์ที่ 1) 2) 4) และ 5) ส่วนบทโต้ตอบในสถานการณ์ที่ 3) ไม่พบการปรับแก้การสนทนา

##### 4.1.1 การปรับแก้การสนทนาในบทโต้ตอบในสถานการณ์การทักทาย การแนะนำตัว

บทโต้ตอบในสถานการณ์การทักทาย-การแนะนำตัว พบการปรับแก้จำนวน 1 ครั้ง ดังปรากฏในตัวอย่างที่ 1

ตัวอย่างที่ 1

- |                                      |      |
|--------------------------------------|------|
| A: สวัสดีครับคุณแดง                  | (T1) |
| B: สวัสดีครับคุณจิม เป็นยังไงบ้างคะ? | (T2) |
| A: ผมนสบายดี แล้วคุณล่ะครับ?         | (T3) |
| → B: เรื่อยๆ ค่ะ                     | (T4) |
| → A: อะไรนะครับ?                     | (T5) |
| → B: เรื่อยๆ ค่ะ                     | (T6) |
| A: ขอโทษ ผมไม่เข้าใจครับ             | (T7) |
| B: ไม่เป็นไรค่ะ ไปก่อนนะค่ะ          | (T8) |



ตัวอย่างที่ 1 ผู้พูด (B) บอกผู้ฟัง (A) ในผลัดที่ 4 ถึงสุขภาพของตนเองว่า “เรื่อย ๆ ค่ะ” แต่ผู้ฟังกล่าวว่า “อะไรนะครับ” ในผลัดที่ 5 เพื่อแสดงให้เห็นถึงแหล่งปัญหาว่าตนเองไม่เข้าใจความหมายของถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวในผลัดที่ 4 จากนั้นผู้พูดจึงปรับแก้ด้วยการกล่าวว่า “เรื่อย ๆ ค่ะ” ซ้ำอีกครั้งหนึ่งในผลัดที่ 6 นอกจากนี้ในผลัดที่ 7 เกิดข้อผิดพลาดขึ้นในการสนทนา กล่าวคือ ผู้ฟัง (A) ยังคงไม่เข้าใจความหมายของถ้อยคำ “เรื่อย ๆ ค่ะ” ที่ผู้พูด (B) ได้ปรับแก้ไปแล้วในผลัดที่ 6 แต่ข้อผิดพลาดครั้งนี้ ผู้พูด (B) ไม่ได้ปรับแก้การสนทนาเพื่อทำให้ผู้ฟัง (A) เกิดความเข้าใจในถ้อยคำดังกล่าว ปัญหาของการสนทนายังคงอยู่ เนื่องจากการตอบกลับว่า “ไม่เป็นไรค่ะ ไปก่อนนะคะ” ในผลัดที่ 8 ไม่ได้เป็นการอธิบายเพิ่มเติมให้ผู้ฟัง (A) เข้าใจความหมายของถ้อยคำ “เรื่อย ๆ ค่ะ” แต่เป็นการเปลี่ยนเรื่องเพื่อนำเข้าสู่การปิดการสนทนา

#### 4.1.2 การปรับแก้การสนทนาในบทโต้ตอบในสถานการณ์การซื้อของ การต่อรองราคา

จากการศึกษาบทโต้ตอบในสถานการณ์การซื้อของ การต่อรองราคา พบการปรับแก้จำนวน 5 ครั้ง ดังตัวอย่าง

- ตัวอย่างที่ 2
- |          |                                   |      |
|----------|-----------------------------------|------|
| จอห์น:   | มีสมุดไหมครับ                     | (T2) |
| ดวง:     | มีค่ะ มีหลายแบบ เชิญมาดูทางนี้ค่ะ | (T3) |
| → จอห์น: | เล่มนั้นเท่าไรครับ                | (T4) |
| → ดวง:   | เล่มไหนคะ                         | (T5) |
| → จอห์น: | เล่มสีเขียวบางบางนั้น             | (T6) |

(Khanittanan, 1999, p. 31)

จากตัวอย่างที่ 2 แสดงให้เห็นว่าแหล่งปัญหาที่ทำให้เกิดการปรับแก้การสนทนาในตัวอย่างนี้ปรากฏในผลัดที่ 4 กล่าวคือ ผู้ซื้อ (จอห์น) ถามผู้ชาย (ดวง) ถึงราคาสมุดเล่มที่เขาต้องการซื้อ แต่ผู้ชายไม่แน่ใจว่าเป็นสมุดเล่มใด ผู้ชายจึงถาม

ผู้ซื้อว่า “เล่มไหนคะ” ในผลัดที่ 5 เพื่อให้ผู้ซื้อยืนยันอีกครั้งว่า ต้องการถามราคาสมุดเล่มใด จากนั้นในผลัดที่ 6 ผู้ซื้อจึงบอกผู้ขายอีกครั้งหนึ่งว่า “เล่มสีเขียวบางบางนั้น” เพื่อยืนยันต่อผู้ขายว่าตนเองต้องการสมุดเล่มใด

ตัวอย่างที่ 3

- |           |                               |      |
|-----------|-------------------------------|------|
| Peter:    | นี่อะไรครับ                   | (T1) |
| → Vendor: | น้อยหน้าค่ะ                   | (T2) |
| → Peter:  | อะไรนะครับ                    | (T3) |
| → Vendor: | เรียกว่าน้อยหน้าค่ะ           | (T4) |
| → Peter:  | น้อยหน้าใช่ไหม                | (T5) |
| → Vendor: | ใช่ค่ะ อร่อยนะ หวาน ลองชิมไหม | (T6) |

(Smyth, 1995, p. 26)

ตัวอย่างที่ 3 แสดงให้เห็นการปรับแก้โดยผู้ฟังบอกถึงแหล่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้พูด และผู้พูดแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง จำนวน 2 ครั้ง ได้แก่ ในผลัดที่ 2-4 และผลัดที่ 5-6 กล่าวคือ ในผลัดที่ 2-4 ผู้ขาย (vendor) บอกผู้ซื้อ (Peter) ว่าผลไม้ที่ผู้ซื้อถามเรียกว่า “น้อยหน้า” ในผลัดที่ 2 แต่ผู้ซื้อแสดงให้เห็นว่าถ้อยคำของผู้ขายในผลัดที่ 2 เป็นแหล่งปัญหา เพราะตนเองไม่แน่ใจว่าถ้อยคำที่ผู้ขายพูดคืออะไร และตนเองต้องการให้ผู้ขายกล่าวซ้ำจึงบอกผู้ขายว่า “อะไรนะครับ” ในผลัดที่ 3 จากนั้นในผลัดที่ 4 ผู้ขายจึงปรับแก้ถ้อยคำของตนเองโดยกล่าวว่า “เรียกว่าน้อยหน้าค่ะ” ซ้ำอีกครั้งหนึ่ง

ส่วนในผลัดที่ 5-6 ผู้ซื้อ (Peter) ไม่มั่นใจว่าตนเองเรียกชื่อน้อยหน้าถูกต้องหรือไม่ จึงแสดงให้ผู้ขาย (vendor) เห็นว่าตนเองต้องการที่จะให้ผู้พูดยืนยันความถูกต้องในการเรียกชื่อผลไม้ชนิดนั้นด้วยการถามว่า “น้อยหน้าใช่ไหม” ในผลัดที่ 5 จากนั้นในผลัดที่ 6 ผู้ขายจึงปรับแก้ถ้อยคำของตนเองด้วยการยืนยันว่าผู้ซื้อพูดถูกต้องแล้วโดยกล่าวว่า “ใช่ค่ะ”

## ตัวอย่างที่ 4

- A: สวัสดิ์ค่ะ ขอดูเสื้อผ้าไหมตัวนั้นได้ไหมคะ? ตัวที่ไม่มีแขนนะคะ (T1)  
 → C: ตัวสีน้ำเงินไซ้ไหมคะ? นี้นะ (T2)  
 → A: ขอลองหน่อยได้ไหมคะ? (T3)  
 C: ได้ค่ะ (T4)  
 A: อิมม์ เนื้อผ้านุ่มดีจัง สีก็สวยด้วย (T5)

(Tuwayanonde & Wallis, 1999, p.94)

จากตัวอย่างที่ 4 จะเห็นว่า ในผลัดที่ 1 ผู้ซื้อ (A) ขอดูเสื้อผ้าไหมจากผู้ขาย (C) โดยกล่าวว่า “สวัสดิ์ค่ะ ขอดูเสื้อผ้าไหมตัวนั้นได้ไหมคะ? ตัวที่ไม่มีแขนนะคะ” แต่ผู้ขายกล่าวว่า “ตัวสีน้ำเงินไซ้ไหมคะ? นี้นะ” ในผลัดที่ 2 เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนเองไม่แน่ใจว่าเสื้อตัวที่ผู้ซื้อต้องการขมนั้นคือเสื้อตัวสีน้ำเงินหรือไม่ จึงถามย้ำเพื่อความมั่นใจ จากนั้นในผลัดที่ 3 ผู้ซื้อจึงปรับแก้โดยการขออนุญาตลองเสื้อสีน้ำเงิน เพื่อเป็นการยืนยันว่าผู้ขายเข้าใจถูกต้องแล้วว่าผู้ซื้อต้องการดูเสื้อตัวสีน้ำเงิน

#### 4.1.3 การปรับแก้การสนทนาในบทโต้ตอบในสถานการณ์การถามทาง

บทโต้ตอบในสถานการณ์การถามทางปรากฏการปรับแก้การสนทนาจำนวน 7 ครั้ง ดังตัวอย่าง

## ตัวอย่างที่ 5

- ภุภา: ขอโทษครับ ไปรษณีย์ไปทางไหนครับ (T1)  
 เอก: เดินตรงไปตามทางข้างหน้านี้ คุณจะเดินผ่าน food-fair ที่อยู่ด้านขวา เดินต่อไปจนพบถนน (T2)  
 → ภุภา: ถนนที่ผ่านหน้า food-fair ไซ้ไหมครับ (T3)  
 → เอก: ใช่ครับ คุณยืนริมถนนแล้วมองไปด้านซ้ายจะเห็นอาคารสูงๆ นั่นคืออาคาร 7 ไปรษณีย์อยู่ชั้นล่างของอาคารนี้ (T4)

- ฎา: อาคารที่มีโต๊ะและเก้าอี้ให้นักศึกษานั่งทำการบ้านใช้ใหม่ครับ (T5)
- เอก: ไม่ใช่ครับ อาคารที่มีโต๊ะและเก้าอี้ นั่นคืออาคาร 3 (T6)  
จะอยู่ด้านขวา อาคาร 7 อยู่ตรงกันข้ามกับอาคาร 3  
อยู่ด้านซ้ายครับ
- ฎา: อาคาร 7 อยู่ด้านซ้าย ไปรษณีย์อยู่ชั้นล่างของอาคาร 7 (T7)  
ใช้ใหม่ครับ
- เอก: ครับ ชั้นล่างอาคาร 7 มีไปรษณีย์และธนาคารอยู่ใกล้กันครับ (T8)  
(สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์, 2557, น. 31)

ตัวอย่างที่ 5 แสดงให้เห็นการปรับแก้โดยผู้ฟังบอกถึงแหล่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้พูด และผู้พูดแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเองจำนวน 3 ครั้ง ได้แก่ ผลัดที่ 2-4 ผลัดที่ 4-6 และผลัดที่ 6-8 นั่นคือ ในผลัดที่ 2-4 ผู้บอกทาง (เอก) บอกเส้นทางไปยังที่ทำการไปรษณีย์ให้แก่ผู้ถามทาง (ฎา) ในผลัดที่ 2 ว่า “เดินตรงไปตามทางข้างหน้านี่ คุณจะเดินผ่าน food-fair ที่อยู่ด้านขวา เดินต่อไปจนพบถนน” แต่ผู้ถามทางไม่มั่นใจว่าถนนที่ผู้พูดบอกคือถนนอะไร จึงแสดงให้เห็นถึงแหล่งปัญหาที่เกิดจากถ้อยความที่ผู้บอกทางได้กล่าวไว้ในผลัดที่ 2 โดยถามผู้บอกทางในผลัดที่ 3 ว่า “ถนนที่ผ่านหน้า food-fair ใช้ใหม่ครับ” จากนั้นในผลัดที่ 4 ผู้บอกทางจึงปรับแก้ด้วยการตอบว่า “ใช่ครับ” เพื่อยืนยันว่าสิ่งที่ผู้ถามทางถามนั้นถูกต้อง

ส่วนในผลัดที่ 4-6 ผู้บอกทาง (เอก) บอกผู้ถามทาง (ฎา) ถึงที่ตั้งของไปรษณีย์ในผลัดที่ 4 ว่า “คุณยืนริมถนนแล้วมองไปด้านซ้ายจะเห็นอาคารสูงๆ นั่นคืออาคาร 7 ไปรษณีย์อยู่ชั้นล่างของอาคารนี้” แต่ผู้ถามทางไม่แน่ใจว่าอาคาร 7 คืออาคารใดจึงถามผู้บอกทางในผลัดที่ 5 ว่า “อาคารที่มีโต๊ะและเก้าอี้ให้นักศึกษานั่งทำการบ้านใช้ใหม่ครับ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าถ้อยคำของผู้บอกทางในผลัดที่ 4 เป็นแหล่งปัญหาที่ทำให้ตนเองไม่แน่ใจว่าผู้บอกทางหมายถึงอาคารที่ตนเองคิดไว้หรือไม่ ต่อมาในผลัดที่ 6 ผู้บอกทางจึงปรับแก้ด้วยการบอกว่า “ไม่ใช่ครับ อาคารที่มีโต๊ะและเก้าอี้ นั่นคืออาคาร 3 จะอยู่ด้านขวา อาคาร 7 อยู่ตรงกันข้ามกับอาคาร 3 อยู่ด้านซ้ายครับ” เพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้ถามทาง

สำหรับในผลัดที่ 6-8 ถ้อยคำของผู้บอกทาง (เอก) ในผลัดที่ 6 เป็นแหล่งปัญหาเพราะทำให้ผู้ถามทาง (ภุผา) เข้าใจไม่ชัดเจนถึงที่ตั้งของอาคาร 7 และไปรษณีย์ ในผลัดที่ 7 ผู้ถามทางจึงแสดงให้ผู้บอกทางเห็นว่าตนเองต้องการความชัดเจนในการบอกที่ตั้งของอาคาร 7 และที่ทำการไปรษณีย์ด้วยการถามผู้บอกทางว่า “อาคาร 7 อยู่ด้านซ้าย ไปรษณีย์อยู่ชั้นล่างของอาคาร 7 ใช่ไหมครับ” จากนั้นในผลัดที่ 8 ผู้บอกทางจึงปรับแก้ถ้อยคำของตนเองด้วยการยืนยันว่าผู้ถามทางเข้าใจถูกต้องแล้วโดยกล่าวว่า “ครับ ชั้นล่างอาคาร 7 มีไปรษณีย์และธนาคารอยู่ใกล้กันครับ”

#### ตัวอย่างที่ 6

- สุภาพร: ขอโทษค่ะ ธนาคารกรุงเทพอยู่ที่ไหนคะ? (T1)  
 ดำรวจ: คุณรู้จักโรงแรมตงฟางไหมครับ? (T2)  
 → สุภาพร: รู้จักค่ะ อยู่แถวงานแสดงสินค้ากว้างใจใช่ไหมคะ? (T3)  
 → ดำรวจ: ใช่ครับ ธนาคารกรุงเทพก็อยู่ใกล้กับโรงแรมตงฟางครับ (T4)

(อัครา บุญทิพย์, 2008, น. 62)

ตัวอย่างที่ 6 ผู้บอกทาง (ดำรวจ) ถามผู้ถามทาง (สุภาพร) ในผลัดที่ 2 ว่าผู้ถามทางรู้จักโรงแรมตงฟางหรือไม่ แต่ผู้ถามทางไม่แน่ใจว่าโรงแรมตงฟางเป็นโรงแรมที่ตนเองคิดไว้หรือไม่ จึงถามผู้บอกทางเพื่อยืนยันความถูกต้องว่า “อยู่แถวงานแสดงสินค้ากว้างใจใช่ไหมคะ” ในผลัดที่ 3 จากนั้นในผลัดที่ 4 ผู้บอกทางจึงบอกผู้ถามทางอีกครั้งหนึ่งว่า “ใช่ครับ” เพื่อยืนยันว่าผู้ถามทางเข้าใจถูกต้องแล้วว่าโรงแรมตงฟางอยู่แถวงานแสดงสินค้ากว้างใจ

#### ตัวอย่างที่ 7

- หลิว: ขอโทษครับ ห้องทำงานของอาจารย์สุมาลีอยู่ที่ไหนครับ? (T1)  
 → สุภาพร: อาจารย์สุมาลี นามสกุลอะไร? สอนวิชาอะไรคะ? (T2)  
 → หลิว: ชื่อสุมาลี นามสกุลชัยสุวรรณ เป็นอาจารย์สอนภาษาญี่ปุ่นครับ (T3)

สุภาพร: อ้อ!... อาจารย์สุมาลี เป็นอาจารย์ประจำของคณะภาษาและ  
วัฒนธรรมตะวันออก อยู่อาคารเรียน 1 ค่ะ (T4)  
(อัศรา บุญทิพย์, 2008, น. 62)

ตัวอย่างที่ 7 ผู้ถามทาง (หลิว) ถามผู้บอกทาง (สุภาพร) ถึงที่ตั้งของ  
ห้องทำงานอาจารย์สุมาลีในผลัดที่ 1 ว่า “ขอโทษครับ ห้องทำงานของอาจารย์สุมาลี  
อยู่ที่ไหนครับ?” แต่ผู้บอกทางไม่แน่ใจว่าอาจารย์สุมาลีที่ผู้พูดกล่าวถึงเป็นคนเดียว  
กับที่ผู้บอกทางคิดหรือไม่ จึงถามผู้ถามทางในผลัดที่ 2 ว่า “อาจารย์สุมาลี นามสกุล  
อะไร? สอนวิชาอะไรคะ?” เพื่อแสดงให้เห็นว่าถ้อยคำของผู้ถามทางในผลัดที่ 1  
เป็นแหล่งปัญหาที่ทำให้ตนเองไม่แน่ใจว่าผู้ถามทางหมายถึงอาจารย์สุมาลีที่ตน  
คิดไว้หรือไม่ ต่อมาในผลัดที่ 3 ผู้ถามทางจึงปรับแก้ด้วยการบอกว่า “ชื่อสุมาลี  
นามสกุลชัยสุวรรณ เป็นอาจารย์สอนภาษาญี่ปุ่นครับ” เพื่อให้รายละเอียดที่ชี้เฉพาะ  
เกี่ยวกับอาจารย์สุมาลีที่ตนเองต้องการพบ

#### ตัวอย่างที่ 8

- วิชัย: สวัสดีครับ คุณหวังเหม่ยลี่มีอะไรให้ผมช่วยไหมครับ (T1)  
หวังเหม่ยลี่: (กำลังดูแผนที่) ขอโทษค่ะ ฉันอยากไปถนนสีลม (T2)  
ไปอย่างไรคะ  
วิชัย: คุณหวังเหม่ยลี่ต้องขึ้นรถไฟฟ้าสายมาบุญครองครับ (T3)  
หวังเหม่ยลี่: ค่ะ แล้วห้างสรรพสินค้าโรบินสันไปอย่างไรคะ (T4)  
วิชัย: โรบินสัน เดินตรงไปถึงสี่แยกไฟแดง เลี้ยวซ้าย (T5)  
อยู่ซ้ายมือครับ  
→ หวังเหม่ยลี่: คุณวิชัยกรุณาพูดช้าๆ อีกครั้งได้ไหมคะ (T6)  
เพราะฉันฟังไม่ทันค่ะ  
→ วิชัย: ถ้าคุณจะไปโรบินสัน คุณก็เดินตรงไป (T7)  
ถึงสี่แยกไฟแดงเลี้ยวซ้ายครับ

(ศูนย์การสนทนาภาษาไทยสำหรับชาวต่างประเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, ม.ป.ป. น. 38)

จากตัวอย่างที่ 8 จะเห็นว่าผู้บอกทาง (วิชัย) บอกทางไปห้างสรรพสินค้า โรบินสันแก่ผู้ถามทาง (หวังเหม่ยลี่) ว่า “โรบินสัน เดินตรงไปถึงสี่แยกไฟแดง เลี้ยวซ้าย อยู่ซ้ายมือครับ” ในผลัดที่ 5 แต่ผู้ถามทางพูดว่า “คุณวิชัยกรุณาพูดซ้ำ ๆ อีกครั้งได้ไหมคะ เพราะฉันฟังไม่ทันค่ะ” ในผลัดที่ 6 เพื่อแสดงให้เห็นถึงแหล่งปัญหาว่าตนเองไม่สามารถจับใจความวิธีการเดินทางที่ผู้บอกทางบอกในผลัดที่ 5 จากนั้นผู้บอกทางจึงปรับแก้ด้วยการบอกวิธีการเดินทางซ้ำอีกครั้งหนึ่งว่า “ถ้าคุณจะไปโรบินสัน คุณก็เดินตรงไป ถึงสี่แยกไฟแดงเลี้ยวซ้ายครับ”

#### 4.1.4 การปรับแก้การสนทนาในบทโต้ตอบในสถานการณ์การสนทนาทางโทรศัพท์

จากการวิเคราะห์บทโต้ตอบเกี่ยวกับการสนทนาทางโทรศัพท์พบการปรับแก้จำนวน 6 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 9

อนุรักษ์:	สวัสดิ์ครับ บริษัทพัฒนสินครับ	(T1)
สมบุรณ์:	นั่นไม่ใช่บริษัทสงวนสินหรือครับ ขอโทษผมโทรมาผิดเบอร์	(T2)
อนุรักษ์:	ไม่เป็นไรครับ อ้อ...คุณมีเบอร์ บริษัทสงวนสินรึยัง	(T3)
สมบุรณ์:	ไม่มีครับ ผมว่าจะโทรถามหนึ่งสามอยู่ครับ	(T4)
	คุณมีเบอร์หรือครับ	
อนุรักษ์:	ครับ พอดีติดต่อกันบ่อย เบอร์โทสี่แปดเจ็ดสามนะครับ	(T5)
→ สมบุรณ์:	โทสี่แปดเจ็ดสามถูกไหมครับ	(T6)
→ อนุรักษ์:	ถูกต้องครับ สวัสดิ์ครับ	(T7)
สมบุรณ์:	ขอบคุณมากครับ สวัสดิ์ครับ	(T8)

(Ponmanee, 2000, p. 125)

ตัวอย่างที่ 9 แสดงให้เห็นว่าในผลัดที่ 5 ผู้รับโทรศัพท์ (อนุรักษ์) บอกเบอร์โทรศัพท์ของบริษัทสงวนสินแก่ผู้โทร (สมบุรณ์) ว่า “เบอร์โทสี่แปดเจ็ดสามนะครับ” แต่ผู้โทรไม่แน่ใจว่าตนเองจดเบอร์โทรถูกต้องหรือไม่ จึงถามผู้รับโทรศัพท์ว่า “โทสี่แปดเจ็ดสามถูกไหมครับ” ในผลัดที่ 6 เพื่อให้ผู้รับโทรศัพท์ยืนยัน

ความถูกต้องของเบอร์โทร จากนั้นในผลัดที่ 7 ผู้รับโทรศัพท์จึงปรับแก้การสนทนา ด้วยการยืนยันว่าผู้โทรจดเบอร์โทรถูกต้องแล้วโดยพูดว่า “ถูกต้องครับ”

ตัวอย่างที่ 10

- Peter: สวัสดีครับ / ขอสายอาจารย์นนทนาครับ (T1)
- Receiver: ไครนะคะ (T2)
- Peter: อาจารย์นนทนาครับ (T3)
- Receiver: ไม่มีค่ะ/ คุณโทรผิด (T4)
- Peter: อ้อ.....ขอโทษครับ (T5)

(Ronakiat, 2012, p. 20)

จากตัวอย่างที่ 10 ในผลัดที่ 1 ผู้โทร (Peter) แจ้งผู้รับโทรศัพท์ (receiver) ว่า “ขอสายอาจารย์นนทนาครับ” แต่ผู้รับโทรศัพท์พูดว่า “ไครนะคะ” ในผลัดที่ 2 เพื่อแสดงให้เห็นถึงแหล่งปัญหาว่าตนเองได้ยินถ้อยคำของผู้โทรที่กล่าวไว้ในผลัดที่ 1 ไม่ชัดเจน จากนั้นในผลัดที่ 3 ผู้โทรจึงปรับแก้ด้วยการกล่าวถ้อยคำเดิมซ้ำอีกครั้งหนึ่งว่า “อาจารย์นนทนาครับ”

ตัวอย่างที่ 11

- Sue: ฮันโล ขอพูดกับคุณมาลีหน่อยได้ไหมคะ (T1)
- Maid: ไครพูดคะ (T2)
- Sue: ฉันท Sue พูดคะ (T3)
- Maid: ไครคะ ช่วยพูดดั่งๆ หน่อยได้ไหม สายไม่ดี (T4)
- Sue: ค่ะ ฉันท Sue พูดคะ เป็นเพื่อนฝรั่ง (T5)
- Maid: รอสักครู่ละคะ... คุณมาลีไม่อยู่คะ ออกไปข้างนอก (T6)

(Smyth, 1995, p. 91)

ตัวอย่างที่ 11 แสดงให้เห็นว่าในผลัดที่ 3 ผู้โทร (Sue) แนะนำตนเองแก่ผู้รับโทรศัพท์ (maid) ว่า “ฉันท Sue พูดคะ” แต่ผู้รับโทรศัพท์ตอบว่า “ไครคะ ช่วยพูดดั่งๆ หน่อยได้ไหม สายไม่ดี” ในผลัดที่ 4 เพื่อแสดงให้เห็นถึงแหล่งปัญหา



ว่าตนเองไม่ได้ยินการแนะนำตัวของผู้โทรในผลัดที่ 3 ต่อมาผู้โทรจึงปรับแก้ด้วยการกล่าวด้วยคำเดิมซ้ำอีกครั้งหนึ่งในผลัดที่ 5 ว่า “คะ ฉัน Sue พูดคะ เป็นเพื่อนฝรั่ง”

## 4.2 กลวิธีการปรับแก้การสนทนาที่พบในบทโต้ตอบจากแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ

จากการศึกษาบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ พบกลวิธีการปรับแก้การสนทนาซึ่งผู้ฟังเป็นผู้บอกถึงแหล่งปัญหาที่เกิดจากตัวผู้พูด โดยผู้ฟังใช้วิธีการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้พูดแก้ไขด้วยคำที่ทำให้เกิดปัญหาในการสื่อสารด้วยตนเอง

วิธีการที่ผู้ฟังใช้เพื่อแสดงให้ผู้พูดทราบถึงปัญหาในการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากผู้พูด ได้แก่ 1) การใช้การพูดซ้ำส่วนที่เป็นปัญหาร่วมกับคำถาม “ไหน” หรือ “ใช่ไหม” 2) การใช้ประโยคคำถาม 3) การใช้ประโยคขอร้อง และ 4) การใช้ด้วยคำเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ

### 4.2.1 การใช้การซ้ำส่วนที่เป็นปัญหาร่วมกับคำถาม “ไหน” “ใช่ไหม”

วิธีการนี้เป็นวิธีการที่ผู้ฟังใช้เมื่อไม่แน่ใจ หรือไม่เข้าใจด้วยคำของผู้พูดที่กล่าวในผลัดก่อนหน้า ผู้ฟังจึงกล่าวด้วยคำส่วนที่ทำให้เกิดความเข้าใจอีกครั้งหนึ่งพร้อมกับคำแสดงคำถาม “ไหน” หรือ “ใช่ไหม” จากการศึกษบทโต้ตอบทุกสถานการณ์ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างพบการปรับแก้ด้วยวิธีนี้จำนวน 9 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 12

- B: เอาจีแดงกับสีเขียวเข้มใช้ส้เอ็กซ์แอลครับ (T13)  
 อิม...แบบนี้มีสีส้มด้วยมั๊ยครับ?
- A: แบบไหนคะ? (T14)
- B: แบบนั้นครับ (T15)
- A: มีคะ จะรับที่ตัวคะ? (T16)

(Luanwarawat, 2007, p. 59)

ตัวอย่างที่ 12 อยู่ในสถานการณ์การซื้อขายเสื้อผ้า ผู้ซื้อ (B) ถามผู้ขาย (A) ว่า “แบบนี้มีสีส้มด้วยมั๊ยครับ” ในผลัดที่ 13 ทำให้ผู้ขายไม่แน่ใจว่าเป็นเสื้อตัวไหน จึงถามผู้ซื้อว่า “แบบไหนคะ” ซึ่งเป็นการพูดซ้ำคำที่เป็นปัญหาต่อความเข้าใจว่า “แบบ” ตามด้วยคำแสดงคำถาม “ไหน” ในผลัดที่ 14 เพื่อแสดงให้เห็นว่าถ้อยคำของผู้ซื้อในผลัดที่ 13 เป็นแหล่งปัญหาที่ทำให้ตนเองไม่แน่ใจว่าผู้ซื้อต้องการเสื้อสีส้มแบบใด ต่อมาในผลัดที่ 15 ผู้ซื้อจึงปรับแก้ด้วยการบอกว่า จะเอาเสื้อแบบใดอีกครั้งหนึ่งว่า “แบบนี้ครับ”

### ตัวอย่างที่ 13

- |   |      |
|---|------|
| ภุผา: ขอโทษครับ ไปรษณีย์ไปทางไหนครับ  | (T1) |
| เอก: เดินตรงไปตามทางข้างหน้านี้ คุณจะเดินผ่าน food-fair ที่อยู่ด้านขวา เดินต่อไปจนพบถนน                     | (T2) |
| → ภุผา: ถนนที่ผ่านหน้า food-fair ไซ้ไหมครับ   | (T3) |
| → เอก: ไซ้ครับ คุณยืนริมถนนแล้วมองไปด้านซ้ายจะเห็นอาคารสูง ๆ นั่นคืออาคาร 7 ไปรษณีย์อยู่ชั้นล่างของอาคารนี้ | (T4) |
- (สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์, 2557, น. 31)

ตัวอย่างที่ 13 ปรากฏในสถานการณ์การถามทาง ผู้บอกทาง (เอก) บอกเส้นทางให้แก่ผู้ถามทาง (ภุผา) “เดินตรงไปตามทางข้างหน้านี้ คุณจะเดินผ่าน food-fair ที่อยู่ด้านขวา เดินต่อไปจนพบถนน” ในผลัดที่ 2 ทำให้ ผู้ถามทางไม่แน่ใจว่าเป็นถนนสายไหน จึงถามผู้บอกทางว่า “ถนนที่ผ่านหน้า food-fair ไซ้ไหมครับ” ซึ่งเป็น การพูดซ้ำคำที่เป็นปัญหาต่อความเข้าใจว่า “ถนน” ตามด้วยคำแสดงคำถาม “ไซ้ไหม” ในผลัดที่ 3 เพื่อแสดงให้เห็นว่าถ้อยคำของผู้บอกทางในผลัดที่ 2 เป็นแหล่งปัญหาที่ทำให้ตนเองไม่แน่ใจว่าผู้บอกทางหมายถึงถนนสายใด ต่อมาในผลัดที่ 3 ผู้บอกทางจึงปรับแก้ด้วยการบอกว่าหมายถึงถนนสายที่ผู้ถามทางคิดไว้ว่า “ไซ้ครับ”

#### 4.2.2 การใช้ประโยคคำถาม

จากการวิเคราะห์บทโต้ตอบพบวิธีการที่ผู้ฟังใช้เพื่อให้ผู้พูดปรับแก้โดยใช้ประโยคคำถามจำนวน 5 ครั้ง โดยวิธีการนี้เกิดขึ้นในกรณีที่ผู้ฟังได้ยินถ้อยคำของผู้พูดไม่ชัดเจน

ตัวอย่างที่ 14

Peter:	ฮันโล ที่โน่นสถานทูตอังกฤษใช้ไหมครับ	(T1)
Embassy:	ใช่ค่ะ	(T2)
Peter:	ขอต่อเบอร์สาม ศูนย์ สี่ได้ไหมครับ	(T3)
→ Embassy:	รอดักครุ่นคะ สายไม่ว่างนะคะ จะคอยก่อนไหม	(T4)
→ Peter:	อะไรนะครับ	(T5)
→ Embassy:	สายไม่ว่างค่ะ จะคอยก่อนไหม	(T6)
Peter:	ไม่เป็นไร เดี่ยวจะโทรมาใหม่	(T7)

(Smyth, 1995, p. 93)

จากตัวอย่างที่ 14 เป็นบทโต้ตอบที่เกิดขึ้นในสถานการณ์การสนทนาทางโทรศัพท์ ผู้รับโทรศัพท์ (embassy) แจ้งผู้โทร (Peter) ว่า “รอดักครุ่นคะ สายไม่ว่างนะคะ จะคอยก่อนไหม” ในผลัดที่ 4 แต่ผู้โทรได้ยินถ้อยคำของผู้รับที่กล่าวไว้ในผลัดที่ 4 ไม่ชัดเจน ผู้โทรจึงใช้ประโยคคำถาม “อะไรนะครับ” ในผลัดที่ 5 เพื่อให้ผู้รับปรับแก้ถ้อยคำของตนเอง จากนั้นในผลัดที่ 6 ผู้รับจึงปรับแก้ด้วยการกล่าวถ้อยคำเดิมซ้ำอีกครั้งหนึ่งว่า “สายไม่ว่างค่ะ จะคอยก่อนไหม”

#### 4.2.3 การใช้ประโยคขอร้อง

การใช้ประโยคขอร้องเป็นวิธีการที่ผู้ฟังใช้เพื่อแสดงให้ผู้พูดปรับแก้ถ้อยคำที่เป็นแหล่งปัญหาซึ่งทำให้ผู้ฟังไม่เข้าใจ แหล่งปัญหานั้นอาจเป็นถ้อยคำทั้งหมดหรือเป็นเพียงบางคำที่ผู้พูดกล่าวในผลัดก่อนหน้าที่ผู้ฟังจะขอให้ผู้พูดปรับแก้ จากการศึกษาพบวิธีการที่ผู้ฟังใช้เพื่อให้ผู้พูดปรับแก้ด้วยการใช้ประโยคขอร้อง จำนวน 4 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 15

- |      |   |      |
|------|---|------|
| A:   | ที่นี่ 221-669 ค่ะ/ครับ                               | (T1) |
| B:   | ช่วยต่อเบอร์ 3248 ค่ะ/ครับ                            | (T2) |
| → A: | ไม่ได้ยินเลยค่ะ/ครับ พูดดังๆ หน่อยได้ไหมค่ะ/ครับ      | (T3) |
| → B: | ช่วยต่อเบอร์ 3248 หน่อยค่ะ/ครับ ได้ยินหรือยังค่ะ/ครับ | (T4) |
| A:   | ได้ยินแล้วค่ะ/ครับ รอเดี๋ยวนะค่ะ/ครับ                 | (T5) |
| B:   | ขอบคุณค่ะ/ครับ  | (T6) |

(Ronakiat, 2012, p. 112)

ตัวอย่างที่ 15 เป็นบทโต้ตอบในสถานการณ์การสนทนาทางโทรศัพท์ ผู้โทร (B) ขอร้องให้ผู้รับโทรศัพท์ (A) ต่อสายไปยังเบอร์ 3248 โดยพูดว่า “ช่วยต่อเบอร์ 3248 ค่ะ/ครับ” ในผลัดที่ 2 แต่ผู้รับโทรศัพท์ใช้ประโยคขอร้อง “พูดดังๆ หน่อยได้ไหมค่ะ/ครับ” ในผลัดที่ 3 เพื่อแสดงให้เห็นถึงแหล่งปัญหาว่าตนเองไม่ได้ยิน ถ้อยคำที่ผู้โทรกล่าวไว้ในผลัดที่ 2 จากนั้นผู้โทรจึงปรับแก้ด้วยการกล่าวถ้อยคำเดิมซ้ำอีกครั้งหนึ่งในผลัดที่ 4 ว่า “ช่วยต่อเบอร์ 3248 หน่อยค่ะ/ครับ”

#### 4.2.4 การใช้ถ้อยคำเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ

การใช้ถ้อยคำเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเป็นวิธีการหนึ่งของผู้ฟังใช้ในการแสดงให้เห็นว่า ตนเองไม่แน่ใจว่าเข้าใจถ้อยคำที่เกิดขึ้นระหว่างการสนทนาหรือไม่ จึงกล่าวถ้อยคำเพื่อตรวจสอบความเข้าใจของตนเอง หลังจากที่ผู้ฟังได้ใช้วิธีการตรวจสอบความเข้าใจของตนเองแล้ว ผู้พูดจึงปรับแก้ถ้อยคำของตนเองที่เป็นแหล่งปัญหา จากการศึกษาพบการใช้วิธีการนี้จำนวน 1 ครั้ง ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 16

- |            |   |      |
|------------|---|------|
| Ken:       | ขอโทษครับ แถวนี้อีกนครมัยครับ?          | (T1) |
| Passer-by: | มีค่ะ ไปทางนี้ค่ะ                       | (T2) |
| Ken:       | ไกลมั๊ยครับ?                            | (T3) |
| Passer-by: | ไม่ไกลค่ะ ประมาณ 50 เมตร อยู่ซ้ายมือค่ะ | (T4) |



ภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กลวิธีการปรับแก้การสนทนาที่พบมากที่สุด คือ การใช้การพูดซ้ำส่วนที่เป็นปัญหาพร้อมกับคำถาม “ไหน” หรือ “ใช่ไหม” พบเป็นจำนวน 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 47.37 รองลงมา คือ การใช้ประโยคคำถาม พบเป็นจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.32 การใช้ประโยคขอรู้เอง พบเป็นจำนวน 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.05 และกลวิธีการปรับแก้การสนทนาที่พบน้อยที่สุด คือ การใช้ถ้อยคำเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ พบเพียง 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 5.26

## 5. บทสรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาบทโต้ตอบในแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติ พบว่า ประเภทของการปรับแก้การสนทนาจากบทโต้ตอบมีเพียง 1 ประเภท คือ การปรับแก้โดยผู้ฟังบอกถึงแหล่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้พูด และผู้พูดแก้ไขปัญหานั้นด้วยตนเอง (other-initiated & self-repair) เมื่อเปรียบเทียบผลการศึกษาดังกล่าวกับการสนทนาจริงของผู้พูดชาวไทย พบว่า ในการสนทนาจริง การปรับแก้การสนทนาสามารถเกิดขึ้นจากการที่ผู้พูดเป็นผู้พบแหล่งปัญหาด้วยตนเอง และผู้พูดปรับแก้ด้วยตนเอง (self-initiated & self-repair) หรือเป็นการที่ผู้พูดพบแหล่งปัญหาด้วยตนเอง แต่ผู้ฟังเป็นผู้ปรับแก้ (self-initiated & other-repair) ดังปรากฏในงานวิจัยเกี่ยวกับการปรับแก้การสนทนาของผู้พูดชาวไทยของ Wongkhat (2012) และ Krisathian (2012) ดังนั้นผู้แต่งบทโต้ตอบในแบบเรียนน่าจะเพิ่มเติมบทโต้ตอบที่แสดงให้เห็นลักษณะภาษาที่ผู้ฟังเป็นผู้พบแหล่งปัญหา และเกิดการปรับแก้การสนทนาเพื่อให้ผู้เรียนชาวต่างชาติได้เห็นตัวอย่างของลักษณะการปรับแก้การสนทนาที่หลากหลาย

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาถึงสาเหตุของการปรับแก้การสนทนาที่พบในบทโต้ตอบจากแบบเรียนพบว่า มีสาเหตุมาจากการฟังที่ไม่ชัดเจน และการไม่เข้าใจถ้อยคำของคู่สนทนา ผลการศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัญหาในการสื่อสารระหว่างคู่สนทนาที่เกิดขึ้นในบทโต้ตอบมีสาเหตุมาจากการฟังและการทำความเข้าใจบทสนทนาของคู่สนทนา อย่างไรก็ตาม ในการสนทนาที่เกิดขึ้นจริง ระหว่างการสนทนาอาจเกิดปัญหาอื่น เช่น ปัญหาที่เกิดจากการพูด นั่นคือ ผู้พูดใช้คำศัพท์ผิด

ผู้พูดคิดคำที่จะพูดไม่ออก ดังนั้นผู้เขียนแบบเรียนสอนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนต่างชาติจึงน่าจะแต่งบทโต้ตอบที่แสดงให้เห็นปัญหาในการสนทนาที่เกิดขึ้นจากการพูดด้วยเพื่อให้ผู้เรียนต่างชาติได้เห็นตัวอย่างของการปรับแก้ถ้อยคำเมื่อเกิดการพูดผิดดังที่เจ้าของภาษาใช้ นอกจากนี้การแต่งบทโต้ตอบที่สะท้อนให้เห็นลักษณะการปรับแก้ในการสนทนาที่เจ้าของภาษาใช้จริงนั้นน่าจะนำมาจากคลังข้อมูลภาษา (corpus) เพื่อให้ได้ลักษณะการปรับแก้ในการสนทนาที่คนไทยใช้ในสถานการณ์จริง ยกตัวอย่างจากการสนทนาที่เกิดขึ้นจริงระหว่างนุกและหลินซึ่งผู้วิจัยได้สังเกตการสนทนา

- |       |  |      |
|-------|--|------|
| นุก:  | แกอยากไปกินข้าวหน้าเปิดที่ร้านพี่ต๋ม ตรงข้ามที่ทำงานมั๊ย | (T1) |
| หลิน: | แกหมายถึงร้านพี่ต๋อมใช่มั๊ย                              | (T2) |
| นุก:  | ใช่ ใช่ ร้านพี่ต๋อม                                      | (T3) |

จากตัวอย่างสถานการณ์จริงข้างต้นจะเห็นว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นในการสนทนาเกิดจากการที่นุกในผลัดที่ 1 พูดชื่อร้านอาหารผิด ดังนั้นหลินจึงเป็นผู้บอกถึงแหล่งของปัญหาด้วยการตั้งคำถามเพื่อให้นุกตรวจสอบว่านุกเรียกชื่อร้านอาหารผิดหรือไม่ ในผลัดที่ 2 จากนั้นในผลัดที่ 3 นุกจึงปรับแก้การสนทนาของตนเอง โดย ตอบคำถามของหลินว่า “ใช่ ใช่ ร้านพี่ต๋อม”

ในประเด็นเรื่องกลวิธีที่ผู้ฟังใช้บ่งชี้ถึงแหล่งปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้พูด เพื่อให้ผู้พูดปรับแก้ที่พบในงานวิจัยนี้มี 4 วิธี ได้แก่ การใช้การพูดซ้ำส่วนที่เป็นปัญหาพร้อมกับคำถาม “ไหน” หรือ “ใช่ไหม” การใช้ประโยคคำถาม การใช้ประโยคขอร้อง และการใช้ถ้อยคำเพื่อตรวจสอบความเข้าใจ ผลการศึกษาข้างต้นแสดงให้เห็นว่า กลวิธีบ่งชี้ถึงแหล่งปัญหาในการสนทนาที่ปรากฏในบทโต้ตอบจากแบบเรียนมีหลายวิธี อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาสัดส่วนของการปรับแก้ในการสนทนาต่อจำนวนบทโต้ตอบที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 386 บท พบการปรับแก้การสนทนาเพียง 19 ครั้ง และเมื่อพิจารณาเป็นค่าเฉลี่ยจะเท่ากับบทโต้ตอบ 1 บท ปรากฏการปรับแก้การสนทนาประมาณ 0.05 ครั้งซึ่งเป็นจำนวนที่น้อยมาก ดังนั้นผู้สอน

ภาษาไทยแก่ชาวต่างชาติจึงควรให้ความรู้และสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับการใช้กลวิธีการปรับแก้ในการสนทนาซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยสร้างเสริมสามมิติยะเชิงปฏิสัมพันธ์ (interactional competence) ให้แก่ผู้เรียนชาวต่างชาติที่เรียนภาษาไทย

ส่วนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับงานวิจัยในอนาคตมีประเด็นที่น่าสนใจ คือน่าจะมีการศึกษาการปรับแก้การสนทนาและโครงสร้างการปฏิสัมพันธ์ประเภทอื่น เช่น การผลัดกันพูด (turn-taking) ที่ปรากฏในบทสนทนาในรูปแบบของไฟล์เสียง ซึ่งกำหนดให้ผู้เรียนชาวต่างชาติฝึกฟังและพูดภาษาไทย



## เอกสารอ้างอิง

- กรรณิการ์ ดิยายน. (2537). *Beginning Thai 1: Speaking*. เชียงใหม่: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวลทิพย์ เพิ่มเกษร. (2551). ปัญหาการใช้ภาษาไทยของนักศึกษาจีนที่เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ. *วรรณวิทัศน์*, 8(1), 146-159.
- นันทา ทองทวีพัฒนา. (2562). การศึกษาปัญหาการเขียนภาษาไทยของนักศึกษาต่างชาติ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. *วรรณวิทัศน์*, 19(1), 160-178.
- วิรัช วงศ์ภินันท์วัฒนา. (2549). *การพัฒนาหลักสูตรภาษาไทยเบื้องต้นสำหรับชาวต่างประเทศ ที่เน้นการเรียนรู้ตามสภาพจริง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุษฎบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ศูนย์การสอนภาษาไทยสำหรับชาวต่างประเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย. (มปป.). *เอกสารประกอบการเรียน การพูดภาษาไทย*.
- สมปอง ศรีวิชัย. (2545). *การพัฒนาหลักสูตรภาษาไทยเบื้องต้นสำหรับนักศึกษาต่างประเทศ มหาวิทยาลัยพายัพ*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สาขาวิชาภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร คณะมนุษยศาสตร์และประยุกต์ศิลป์. (2557). *ภาษาไทยเบื้องต้นสำหรับนักศึกษาจีน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (พฤษภาคม 2562). *สถาบันอุดมศึกษาในสังกัด*. สืบค้นจาก <http://www.mua.go.th/university-2.html>.
- สุกัญญา ศุภพลกิจ. (2551). *การสร้างหนังสือเตรียมความพร้อมทางภาษา สำหรับผู้เรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุนีย์ ลีลาพรพินิจ. (2561). การวิเคราะห์เปรียบเทียบด้านรูปแบบและเนื้อหาที่ปรากฏในแบบเรียนภาษาไทยสำหรับผู้เรียนชาวจีน. *วรรณวิทัศน์*, 18(1), 185-210.
- สุรวิวรรณ เสถียรสุคนธ์. (2554). การสอนภาษาไทยให้แก่ศึกษาชาวจีน: สภาพ ปัญหา และแนวทางแก้ไข. *วารสารมนุษยศาสตร์*, 18(1), 127-140.
- เสาวนีย์ ดำรงโรจน์สกุล และสุภา พูนผล. (2560). ปัญหาการออกเสียงและการจัดการเรียนการสอนภาษาไทยให้นักศึกษาจีน. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 27(2), 31-40.
- อดิสรณ์ ประทุมถิ่น. (2554). *การสร้างแบบเรียนภาษาไทยในฐานะภาษาต่างประเทศ ระดับพื้นฐานสำหรับนักศึกษาชาวต่างชาติที่สถาบัน NUS Extension มหาวิทยาลัยแห่งชาติสิงคโปร์*. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- อัครา บุญทิพย์. (2008). *ภาษาไทยพื้นฐาน (2)*. ปักกิ่ง: ซีอเจ็ยดูซุชูปานกงซือ.
- อารีย์ลักษณ์ พันธุ์เขียน. (2549). *การสร้างแบบเรียนภาษาไทยเบื้องต้นจากผู้หนักยผู้รับ  
กะเหรี่ยงแดง*. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต).  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- Jones, M., Kitetu, C., & Sunderland, J. (1997). Discourse roles, gender and language  
textbook dialogues: Who learns what from John and Sally? *Gender and  
Education, 9*, 469–490.
- Khanittanan, W. (1999). *An introductory course in Thai language and culture*.  
Pridi Banomyong International College, Thammasat University.
- Krisathian, W. (2012). The occurrence of repairs in Burmese telephone conversations  
between Thai call center operators and Burmese customers. *Journal of  
Language and Culture, 31(2)*, 93–121.
- Luanwarawat, R. (2007). *Progressive Thai*. Bangkok: Orchid Press.
- Moore, J., & Rodchue, S. (2005). *Colloquial Thai: The complete course for beginners*  
(2nd ed). New York, NY: Routledge.
- Ponmanee, S. (2000). *Speaking Thai* (2nd ed). Chiang Mai. Center for Teaching Thai  
as a Foreign Language, Faculty of Education, Chiangmai University.
- Ronakiat, N. (2012). *Beginning Thai*. Thai Studies Program, Pridi Banomyong  
International College. Thammasat University.
- Schegloff, E., Jefferson, G., & Sacks, H. (1977). The preference for self-correction in  
the organization of repair in conversation. *Language, 53*, 361–382.
- Smyth, D. (1995). *Thai: A complete course for beginners (Teach yourself)*. Chicago,  
IL: NTC Publishing Group.
- Tuwayanonde, W. & Wallis, P. (1999). *Learning Thai: Just enough to get by and more*.  
Bangkok, Thailand: Asia Books.
- Wong, J., & Waring, H. (2010). *Conversation analysis and second language  
pedagogy: A guide for ESL/EFL teachers*. New York, NY: Routledge.
- Wongkhat, P. (2012). Repair in Thai conversation: A case study of the 94.0 EFM radio  
hosts. *Journal of Language and Culture, 31(2)*, 67–92.