

# ระบบผลัดการสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์

## Turn-taking in Conversation via LINE Application

ศิริพร ปัญญาเมธิกุล<sup>1</sup>

Received 25 June 2021

Revised 21 September 2021

Published 22 September 2021

### บทคัดย่อ

ระบบผลัดเป็นสิ่งสำคัญในการเข้าใจการสนทนา ไม่ว่าจะเป็นการส่งผลัด การรับผลัด การโต้ตอบกลับในการสนทนา เพื่อให้การสนทนาเป็นไปอย่างราบรื่น ปัจจุบันมีการสนทนาที่เกิดขึ้นผ่านแอปพลิเคชันมากมายที่ต้องสนทนาโดยผ่านระบบซึ่งแตกต่างจากการสนทนาที่เห็นหน้ากัน งานวิจัยนี้จึงทำการวิเคราะห์ระบบผลัดการสนทนาที่เกิดขึ้นในแอปพลิเคชันไลน์ที่กำลังเป็นที่นิยมในปัจจุบัน และวิเคราะห์ระบบผลัดในการสนทนาโดยใช้เกณฑ์ของ Sacks, Schegloff, & Jefferson (1974) ร่วมกับการวิเคราะห์โดยใช้โมเดลการปฏิสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในห้องสนทนาของ Herring (1999) ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความแตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากัน แต่มีความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน ความแตกต่างกันเกิดจากข้อจำกัดที่เกิดขึ้นโดยระบบและสื่อที่ใช้ ถึงแม้ว่าการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีการแทรกของคู่ถ้อยคำ แต่การสนทนายังคงดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีฟีเจอร์และฟังก์ชันที่ทดแทนการไม่สามารถโต้ตอบโดยทันที และผู้สนทนาใช้กลไกทางภาษาช่วยในการสนทนา รวมถึงมีสติ๊กเกอร์และอิโมจิเพื่อทดแทนการไม่สามารถเห็นหน้ากัน ตลอดจนการสื่ออารมณ์ความรู้สึกได้

**คำสำคัญ:** ระบบผลัดการสนทนา, การมอบผลัด, แอปพลิเคชันไลน์, การสื่อสาร

---

<sup>1</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำสาขาวิชาภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## Abstract

A turn-taking system is required to comprehend conversations. Turn allocation, turn-taking, and backchanneling are all included to keep the conversation going smoothly. Many current applications allow users to communicate through a system that is distinct from face-to-face communication. This research looks into the Line Application's turn-taking system, which has recently become a popular app, considering criteria from Sacks et al. (1974) and Herring's chatroom interaction model (1999).

The results demonstrate that while turn-taking in conversational systems via the LINE application differs from that in face-to-face communication, the two are related. The variances are caused by system and medium restrictions. The conversation can always go on, despite the fact that chats via the LINE app have disrupted adjacency pairs. This is because there are features and functions that compensate for the inability to engage instantly, and interlocutors utilize linguistic mechanisms like as stickers and emojis to express emotions, which can compensate for the inability to see each other.

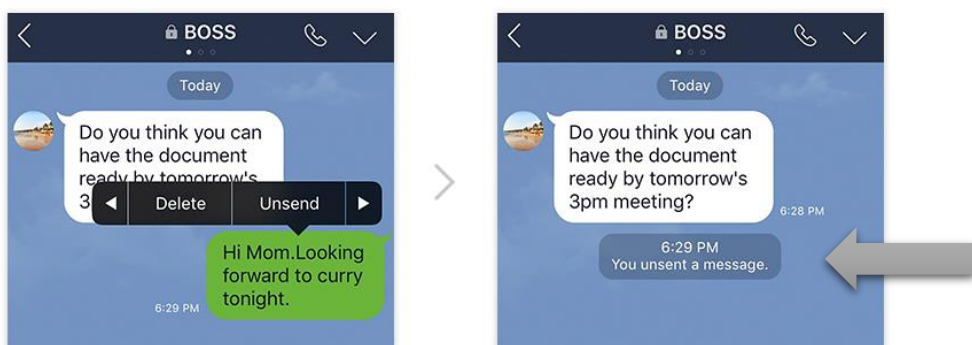
**Keywords:** Turn-taking in conversation, Turn allocation, LINE Application, Communication

## 1. บทนำ

การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันเกิดขึ้นมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็นผ่านทวิตเตอร์ (Twitter) เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) กระดานสนทนา (webboard) หรือการสนทนาโดยตรงแบบกลุ่มหรือแบบ 2 คน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Application LINE) หรือห้องสนทนา (chatroom) ในเว็บไซต์ต่างๆ การสนทนามีลักษณะที่แตกต่างจากการแสดงความคิดเห็น คือ มีระบบที่เรียกว่า ผลัด (turn) ซึ่งระบบผลัดหากเป็นการสื่อสารที่เห็นหน้ากัน (face-to-face communication) Sacks et al. (1974) ทำการศึกษาโดยพบว่าการสนทนาเกิดจากการกล่าวถ้อยคำของผู้พูดตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มีกฎในการมอบผลัด (turn allocation) มีตำแหน่งเปลี่ยนผลัดในการพูด ซึ่งเรียกว่า จุดพึงเปลี่ยนผลัด (transition relevance place: TRP) และการเปลี่ยนผู้พูดในการสนทนาจะไม่เกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ เนื่องจากการเปลี่ยนผลัดจะเกิดขึ้นตามการเรียงลำดับของกฎ 3 ข้อ ดังนี้ 1) ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไป 2) ผู้พูดเลือกตนเองในการพูด และ 3) ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกตนเองในการพูดต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ปัญญาเมธิกุล (2546) ซึ่งทำการวิเคราะห์ระบบผลัดในการสื่อสารในห้องสนทนา โดยพบว่าการมอบผลัดในห้องสนทนามี 3 กฎ ตามที่ Sacks et al. (1974) ค้นพบ แต่มีความแตกต่างกัน กฎที่

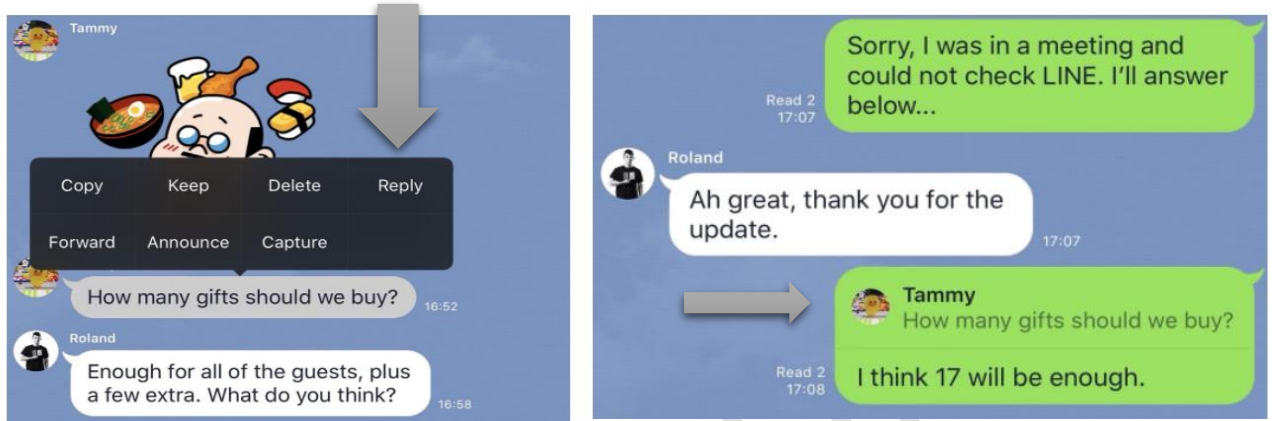
เกิดขึ้นไม่เรียงลำดับจากกฎข้อ 1 ไป ข้อ 2 และข้อ 3 เนื่องจากในห้องสนทนาผู้สนทนามีสติธิที่จะสนทนาเมื่อใดก็ได้ที่ต้องการ จากการศึกษาระบบผลัดที่เกิดขึ้นในการสนทนาเห็นหน้ากันและระบบผลัดในการสนทนาในห้องสนทนาทำให้ผู้วิจัยสนใจว่าระบบผลัดในการสนทนาที่เกิดขึ้นในแอปพลิเคชันไลน์จะมีความเหมือนหรือแตกต่างจากระบบผลัดที่เกิดขึ้นในการสนทนาที่เห็นหน้ากันและการสนทนาในห้องสนทนาอย่างไร เนื่องจากการสนทนาที่เห็นหน้ากันเป็นการสนทนาที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (synchronous mode) ผู้สนทนาสามารถโต้ตอบกันโดยทันที ส่วนระบบผลัดในการสนทนาในห้องสนทนาถึงแม้ว่าเป็นการสนทนาที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันเช่นเดียวกับการสนทนาที่เห็นหน้ากัน แต่ห้องสนทนาเป็นการสนทนาที่ออนไลน์ผ่านเว็บ (Web Chat) เช่น เว็บไซต์ของประเทศไทย <https://pantip.com/>, <https://www.dek-d.com/>, <https://www.sanook.com/> หรือเว็บไซต์ต่างประเทศ <http://livemocha.com>, <https://www.busuu.com>, <http://www.italki.com> และการสนทนาออนไลน์ผ่านโปรแกรม เช่น PIRCH mIRC และ Comic Chat รวมถึงการสนทนาในห้องสนทนาเป็นการส่งข้อมูลแบบทางเดียว (one-way transmission) กล่าวคือ ผู้สนทนาจะทราบว่าผู้สนทนาอีกฝ่ายได้ตอบกลับก็ต่อเมื่อพิมพ์ข้อความเสร็จและกดส่ง (enter) เท่านั้นจึงจะทำให้ทราบว่าอีกฝ่ายเห็นข้อความและได้ตอบกลับซึ่งแตกต่างจากการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ที่เป็นทั้งการสนทนาที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและการสนทนาที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน (asynchronous mode) เนื่องจากการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผู้สนทนาสามารถสนทนาขณะที่อยู่พร้อมกันและผู้สนทนาสามารถส่งข้อความไว้ โดยที่ผู้สนทนาอีกฝ่ายไม่ได้ใช้แอปพลิเคชันพร้อมกันในขณะที่นั้นได้เช่นเดียวกัน

นอกจากนี้ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (Line chat) มีฟังก์ชัน (function) เช่น สติกเกอร์ (sticker) อีโมจิ (emoji) เพื่อใช้ในการแสดงอารมณ์ความรู้สึก และมีฟีเจอร์ (feature) เช่น การลบข้อความที่ส่งไป (unsend) (ดังภาพประกอบ 1) และมีการตอบกลับ (reply) (ดังภาพประกอบ 2) ช่วยในการสนทนา จึงเป็นที่น่าสนใจว่าระบบการสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์มีรูปแบบของผลัดในการสนทนา ตลอดจนการใช้ฟังก์ชันและฟีเจอร์ต่างๆ เอื้อประโยชน์ในการสนทนาอย่างไร



ภาพประกอบ 1 การสนทนาในไลน์ที่ใช้ฟีเจอร์การลบข้อความที่ส่งไป (LINE Corporation, 2021)

ภาพประกอบ 1 ภาพด้านซ้ายผู้สนทนาต้องการลบข้อความ “Hi Mom. Looking forward to curry tonight.” ผู้สนทนากดค้างที่ข้อความจะมีฟีดแบ็ก (Delete) เกิดขึ้น ผู้สนทนาคลิกข้อความนั้นจะหายไปดังปรากฏในภาพด้านขวาและขึ้นข้อความ “You unsent a message.” พร้อมเวลาที่ลบข้อความออกไป



ภาพประกอบ 2 การสนทนาในไลน์ที่ใช้ฟีดแบ็กการตอบกลับ (LINE office blog, 2021)

ภาพประกอบ 2 ภาพด้านซ้ายผู้สนทนากดค้างที่ข้อความ “How many gift should we buy?” จะปรากฏฟีดแบ็กการตอบกลับ (Reply) เพื่อให้ผู้สนทนาตอบกลับคำถามนี้ได้ ซึ่งทำให้เกิดคู่ถ้อยคำการถาม-การตอบเสมือนจริงเกิดขึ้นในภาพด้านขวา “I think 17 will be enough.”

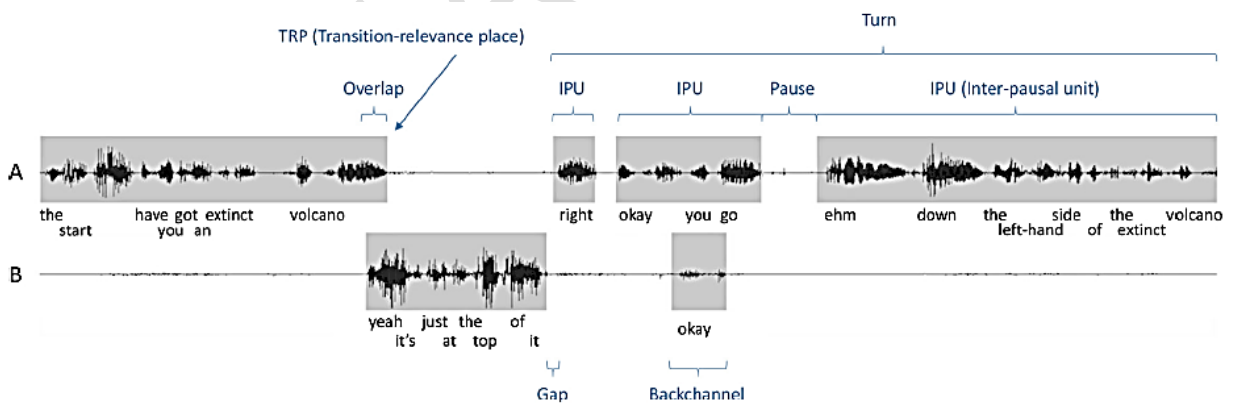
นอกจากนี้ จากความนิยมการใช้แอปพลิเคชันไลน์ของคนไทยในปี 2564 ไลน์ประเทศไทย (2564) ประกาศว่าแอปพลิเคชันไลน์มีผู้ใช้มากถึง 50 ล้านบัญชีโดยเฉพาะช่วงสถานการณ์โรคโควิด-19 ที่ผ่านมา แอปพลิเคชันไลน์ขึ้นเป็นอันดับหนึ่งของแอปพลิเคชันที่คนไทยใช้มากที่สุด (รายงาน ณ วันที่ 9 มิถุนายน 2564) สื่อให้เห็นถึงคนไทยใช้เวลากับแอปพลิเคชันไลน์มากขึ้นในการสื่อสารยุคดิจิทัลซึ่งการสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์มีการปรับเปลี่ยนโดยมีฟีดแบ็กและฟังก์ชันต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการสนทนามากขึ้น จากที่กล่าวมาผู้วิจัยสนใจว่าการสนทนาที่เกิดขึ้นในแอปพลิเคชันไลน์จะมีลักษณะเป็นอย่างไร โดยผู้วิจัยมุ่งเน้นที่การวิเคราะห์ระบบผลัดในการสนทนา เนื่องจากระบบผลัดเป็นสิ่งสำคัญในการเข้าใจการสนทนา โดยในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ระบบผลัดการสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์โดยนำเสนอให้เห็นแง่มุมที่เหมือนและแตกต่างจากการสนทนาที่เห็นหน้ากันและการสนทนาในห้องสนทนา สืบเนื่องจากปัจจุบันสถานการณ์โรคโควิด-19 ทำให้คนต้องรักษาระยะห่างในการสื่อสาร การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันจึงเข้ามาทดแทนการสื่อสารที่เห็นหน้ากันได้เป็นอย่างดี ผนวกกับการสนทนาในห้องสนทนาผ่านเว็บไซต์มีการเปลี่ยนแปลงไป ความนิยมในการใช้ลดน้อยลง การวิเคราะห์ระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์จะทำให้เข้าใจ

ธรรมชาติของการสื่อสารประเภทนี้มากขึ้นและสามารถลดช่องว่างการเข้าใจผิดในการสนทนาได้ เนื่องการแอปพลิเคชันไลน์ยังคงเป็นการสื่อสารที่ผ่านข้อความ (text-based) ขาดการมองเห็นหน้ากันและน้ำเสียงของผู้สนทนาอีกฝ่าย

### ระบบผลัดในการสนทนาในชีวิตประจำวัน

กลุ่มบุคคลแรกที่ทำให้ความสนใจในการศึกษาการสนทนา โดยค้นพบว่าในการสนทนามีระบบผลัด (turn organization) และระบบผลัดทำให้ทราบการจัดลำดับของผู้ร่วมสนทนาว่า ณ ช่วงเวลาใดใครจะเป็นผู้ส่งสารและใครจะเป็นผู้รับสาร นั่นคือ การศึกษาของ Sacks et al. (1974) ที่เสนอกฎการมอบผลัดจากผู้พูดคนหนึ่งสู่ผู้พูดอีกคนหนึ่ง โดยนำเสนอกฎ 3 ข้อ ดังนี้

1. ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไป (current speaker selects next) โดยส่งผลัดให้ผู้พูดคนต่อไปด้วยวิธีการ เช่น การถาม การมอง การชี้ เป็นต้น จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนผลัด
2. ผู้ที่กำลังพูดไม่ได้เลือกผู้พูดคนต่อไป ผู้สนทนาคนอื่นๆ เลือกตนเองในการพูด (self-selection) โดยยึดหลักที่ว่าใครเริ่มพูดก่อนมีสิทธิ์ในผลัดนั้นก่อน จึงทำให้เกิดการเปลี่ยนผลัด
3. ผู้ที่กำลังพูดดำเนินการพูดต่อไป (current speaker continues to speak) เนื่องจากผู้ที่กำลังพูดไม่ได้เลือกผู้พูดคนต่อไป และไม่มีผู้ร่วมสนทนาคนใดเลือกตนเองในการพูด ผู้สนทนาคนปัจจุบันจึงดำเนินการพูดต่อไป ทำให้ไม่เกิดการเปลี่ยนผลัด



ภาพประกอบ 3 ตัวอย่างระบบผลัดจาก Map Task (Anderson et al., 1991)

ภาพประกอบ 3 แสดงให้เห็นส่วนประกอบของผลัดในการสนทนา โดยทำให้เห็นว่าการที่ผู้พูดคนปัจจุบัน A จบการสนทนา และถึงจุดพึงเปลี่ยนผลัด (TPR) อาจจะมีช่วงเงียบสั้นๆ (gap) หรือไม่มีก็ได้ ระหว่างการเปลี่ยนผลัด ก่อนที่ B จะตอบรับผลัด จากภาพประกอบเห็นช่วงสั้นๆ ที่เกิดการพูดซ้อนกัน (overlap) เนื่องจาก B เริ่มขยับอวัยวะในการออกเสียงเพื่อตอบ (Levelt, 1989) นอกจากนี้ ในการสนทนา

โต้ตอบกัน ผลัดจะเกิดการเรียงลำดับตามกฎการมอบผลัด รวมถึงการใช้ถ้อยคำเออออก (backchannel) เพื่อทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกัน

Sacks et al. (1974) อธิบายรูปแบบของการรับผลัดในการสนทนา คือ ในการสนทนาการเปลี่ยนผู้พูดไม่ได้เกิดขึ้นอัตโนมัติ การเปลี่ยนผู้พูดจะเป็นไปตามกฎการมอบผลัด 3 ข้อ ตามลำดับ โดยข้อ 1 และ ข้อ 2 เกิดการเปลี่ยนผลัด แต่กฎข้อ 3 ไม่เกิดการเปลี่ยนผลัด และในแต่ละผลัดการสนทนาจะมีผู้พูดเพียงคนเดียว หากเกิดการพูดซ้อนกัน (overlap) สามารถเกิดขึ้นได้ใน 1 ผลัด ซึ่งเกิดจากการมีผู้พูดมากกว่า 1 คน เช่น มีผู้เลือกตนเองในการพูดพร้อมกันหลายคนจึงทำให้เกิดการพูดซ้อนกันขึ้น

ในการสนทนาหากการเปลี่ยนผลัดเป็นไปตามกฎ 3 ข้อ การเปลี่ยนผลัดสามารถเปลี่ยนโดยไม่มีช่องว่าง (gap) หรือการพูดซ้อน นอกจากนี้ การเรียงลำดับของผลัดอาจไม่เฉพาะเจาะจง แต่มีความหลากหลายได้ ขนาดของผลัดสามารถยาวหรือสั้นได้ รวมถึงในการสนทนาความยาวของการสนทนาไม่ได้มีการกำหนดล่วงหน้า การสนทนาจะไม่มีกำหนดเนื้อหากการพูดล่วงหน้า เช่นเดียวกับการแจกจ่ายผลัด (distribution of turns) ไม่มีการกำหนดล่วงหน้า

จำนวนผู้ร่วมสนทนาสามารถมีได้หลากหลายได้ในการสนทนา ผู้พูดสามารถพูดต่อเนื่องหรือไม่ต่อเนื่องได้ การพูดต่อเนื่องเกิดขึ้นเมื่อถึงจุดพึงเปลี่ยนผลัด ส่วนการพูดไม่ต่อเนื่องเกิดขึ้นเมื่อผู้ที่กำลังพูดหยุดพูด และไม่มีผู้ใดพูดต่อ

ส่วนการมอบผลัดมีเทคนิคหรือกลวิธีในการมอบผลัด เช่น ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไปด้วยการถามคำถาม ซึ่งเป็นการพิจารณาจากถ้อยคำ การถามซ้ำถ้อยคำก่อนหน้าด้วยการใช้คำถาม ทำไม ที่ไหน ใคร เมื่อไร และอย่างไร หรือการเลือกผู้สนทนาคนถัดไปด้วยการมอง การส่งสายตา ในการสนทนาหน่วยย่อยในผลัด (turn-constructive units: TCU) ประกอบด้วยประโยค อนุพากย์ วลี และคำที่มีคุณสมบัติทางวากยสัมพันธ์ การเปล่งเสียง (sound production) เช่น การแยกเสียง "what" ที่เป็นคำถาม เป็นต้น นอกจากนี้ การสนทนาสามารถพูดแก้ไขได้ (repair) เช่น การพูดแทรกโดยใช้ *Excuse me* หรือการพูดอีกครั้ง (false starts) ที่จะทำให้เกิดการพูดซ้ำ

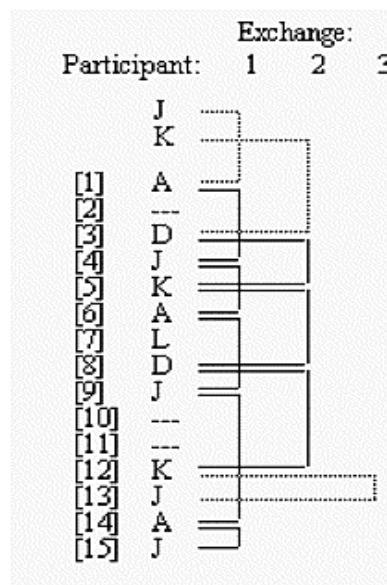
### ระบบผลัดในการสนทนาผ่านคอมพิวเตอร์

ระบบผลัดในการสนทนาผ่านคอมพิวเตอร์ Herring (1999, 2013) เป็นบุคคลแรกที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์โดยการสร้างโมเดลการปฏิสัมพันธ์จากการศึกษาการสนทนาในโปรแกรม Internet Relay Chat (IRC) โดย Herring ยกตัวอย่างบทสนทนาผ่านโปรแกรม Internet Relay Chat ดังตัวอย่าง (1) และนำเสนอโมเดลการปฏิสัมพันธ์ในภาพประกอบ 4

ตัวอย่างบทสนทนาผ่านโปรแกรม Internet Relay Chat

- (1) [1] <ashna> hi jatt
- [2] \*\*\* Signoff : puja (EOF From client)
- [3] <Dave-G> kally i was only joking around
- [4] <Jatt> ashna : hello?
- [5] <kally> dave-g it was funny
- [6] <ashna> how are u jatt
- [7] <LUCKMAN> ssa all
- [8] <Dave-G> kally you da woman!
- [9] <Jatt> ashna : do we know eachother?. I'm ok how are you
- [10] \*\*\* LUCKMAN has left channel #PUNJAB
- [11] \*\*\* LUCKMAN has join channel #punjab
- [12] <kally> dave-g good stuff:)
- [13] <Jatt> kally : so hows school life, life in geneal, love life, family life?
- [14] <ashna> jatt no we don't know each other, i fine
- [15] <Jatt> ashna : where r ya from?

หมายเหตุ คำว่า *ssa* ในบรรทัดที่ [7] เป็นคำทักทายของภาษาฮินดียืมมาจาก *sat siri akal* หมายความว่า *God is truth = hello*



ภาพประกอบ 4 โมเดลการปฏิสัมพันธ์ในการสนทนาผ่านโปรแกรม Internet Relay Chat (Herring, 1999)

จากบทสนทนาตัวอย่าง (1) Herring (1999, 2013) สร้างเป็นโมเดลการปฏิสัมพันธ์ดังภาพประกอบ 4 โดยใช้เส้นทึบและเส้นประช่วยในการเชื่อมโยงกลับขึ้นไปข้อความก่อนหน้า (track back) ด้วยการพิจารณาจากคู่ถ้อยคำเดียวกัน ซึ่งพบว่าการสนทนาระหว่าง ashna กับ Jatt และการสนทนาระหว่าง Dave-G กับ kally ปรากฏการแทรกของคู่ถ้อยคำ (disrupted adjacency) เสมอ ดังเห็นได้จากการสนทนาระหว่าง ashna ในข้อความที่ 1 กับ Jatt ในข้อความที่ 4 มีข้อความที่ 2-3 แทรกระหว่างคู่ถ้อยคำการทักทาย หรือข้อความที่ 3 ของ Dave-G กับข้อความที่ 5 ของ kally ถูกแทรกโดยข้อความที่ 4 เป็นต้น ซึ่ง Herring กล่าวว่า การแทรกของคู่ถ้อยคำเป็นลักษณะที่เกิดขึ้นในการสนทนาในห้องสนทนา เนื่องจากการสนทนาในห้องสนทนาเป็นการสื่อสารแบบส่งข้อมูลทางเดียว กล่าวคือ ผู้สนทนาจะทราบว่าอีกฝ่ายได้ตอบกลับก็ต่อเมื่ออีกฝ่ายกดส่งข้อความจึงมีผลทำให้ขาดการตอบสนองโดยทันทีทันใด และผู้สนทนาคนอื่นมีสิทธิ์ในการสนทนาได้ตลอดเวลา ดังนั้น จึงไม่มีใครทราบว่าใครกำลังพิมพ์ข้อความตอบคู่ถ้อยคำไหนอยู่ รวมถึงการขาดการมองเห็นและได้ยินเสียงของผู้ร่วมสนทนาและไม่สามารถเห็นข้อความที่พูดแทรกกัน นอกจากนี้ ข้อความที่สนทนาถูกส่งตามคำสั่งที่ได้รับโดยระบบจึงทำให้เกิดปัญหาในการปฏิสัมพันธ์ เมื่อคู่ถ้อยคำถูกแทรกขึ้นทำให้ผู้สนทนาเกิดความลำบากในการค้นหาข้อความที่ได้อ่านจึงทำให้การปฏิสัมพันธ์แตกเป็นชิ้นส่วน (fragment) แต่โมเดลของ Herring (2013) ทำให้เห็นการเชื่อมโยงของปฏิสัมพันธ์ด้วยการเชื่อมโยงคู่ถ้อยคำของผู้สนทนาด้วยการโยงเส้นประที่บ่งชี้ในคู่สนทนาที่สามารถวิเคราะห์ได้ว่าเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน ส่วนเส้นทึบเป็นการเชื่อมโยงที่กับข้อความที่อยู่ก่อนหน้า ซึ่งไม่ได้อยู่ในข้อมูลที่เก็บ เป็นการสันนิษฐานโดยอาศัยคู่ถ้อยคำ เช่น ถ้าเป็นการสนทนาระหว่าง ashna กับ Jatt หากเป็นข้อความที่ 1 ของ ashna ข้อความที่ไม่ได้เก็บข้อมูลด้านบน มีความเป็นไปได้ที่เชื่อมโยงกับข้อความของ Jatt อย่างไรก็ตาม การเชื่อมโยงข้อความต้องพิจารณาเรื่องในการสนทนา (relevance) และกลไกการเชื่อมโยงความ (cohesive elements) เช่นเดียวกัน (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2546) เพื่อความถูกต้องในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากการสนทนาแบบเป็นกันเอง (casual conversation) ผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม 7 กลุ่ม ซึ่งเก็บข้อมูลจากการสนทนาของนักศึกษาระดับปริญญาตรีมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง โดยมีผู้สนทนาประมาณ 8-10 คน/กลุ่ม รวมจำนวนข้อความในการสนทนาทั้งหมด 8,246 ข้อความ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ทุกข้อความที่ผู้สนทนาส่ง ยกเว้นไม่วิเคราะห์ข้อความที่เป็นข้อความแจ้งเตือนจากระบบ คือ “ชื่อสมมติ joined the group.” และ “ชื่อสมมติ left the group.” รวมถึงข้อความลบ-เพิ่มอัลบั้ม หรือการแนบไฟล์ ที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับบทสนทนาโดยตรง



งานวิจัยนี้ใช้เกณฑ์วิเคราะห์ระบบผลัดของ Sacks et al. (1974) โดยพิจารณากฎการมอบผลัด และรูปแบบการรับผลัด รวมถึงการวิเคราะห์การปฏิสัมพันธ์การสนทนาโดยใช้แนวคิดของ Herring (1999, 2013) ในการเชื่อมโยงคู่ถ้อยคำก่อนหน้าของผู้สนทนาเพื่อสามารถอธิบายระบบผลัด กฎการมอบผลัด และรูปแบบการรับผลัด

## ผลการวิเคราะห์

ผลการวิเคราะห์การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์พบระบบผลัดการสนทนา คือ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผู้สนทนามีสติธิในการสนทนาได้ตลอดเวลาเช่นเดียวกับการสนทนาในห้องสนทนาและสามารถส่งข้อความการสนทนาไว้ โดยที่ผู้รับสารไม่จำเป็นต้องเข้าผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ณ ขณะนั้นได้ หรือสามารถส่งข้อความการสนทนาขณะที่ผู้สนทนาอยู่ในแอปพลิเคชันไลน์ได้เช่นเดียวกัน การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์จึงมีลักษณะทั้งการสื่อสารที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและการสื่อสารที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มพบกฎการมอบผลัด 3 ข้อ เช่นเดียวกับการสนทนาที่เห็นหน้ากันตามที่ Sacks et al. (1974) ค้นพบ แต่มีรูปแบบที่แตกต่างกันในรายละเอียดปลีกย่อย ดังนี้

**กฎการมอบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์** ประกอบด้วย 3 ข้อหลัก รายละเอียดต่อไปนี้เป็น

### 1. ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไป

กฎข้อนี้เป็นกฎที่ใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ได้เป็นอย่างดี (Panyametheekul, & Herring, 2003) กล่าวคือ การเลือกผู้สนทนาคนถัดไปของผู้พูดคนปัจจุบันทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์การโต้ตอบกลับในการสนทนาเห็นหน้าหน้า Sacks et al. (1974) กล่าวถึงกลวิธีในการมอบผลัดในกฎที่ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไป เช่น การถามคำถามและพิจารณาจากคู่ถ้อยคำ (adjacency pairs) ซึ่งรวมถึงการเรียก (address terms) การมอง การส่งสายตา (McLaughlin, 1984) หรือการใช้ท่าทาง เป็นต้น

จากการวิเคราะห์การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์พบการใช้กฎผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไป โดยการถาม การเรียกชื่อ และการพิจารณาจากคู่ถ้อยคำ เช่น การทักทายก่อให้เกิดให้การทักทายกลับ การถามเกิดการตอบ เหมือนการสนทนาเห็นหน้ากัน แต่ในรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างจากกัน เนื่องจากการสนทนาในกลุ่มไลน์มีสมาชิกในกลุ่มหลายคน ดังนั้น การถามที่มักได้รับการโต้ตอบกลับที่พบจากข้อมูลคือ ผู้สนทนาต้องระบุบุคคลหรือชื่อบุคคลที่ต้องการสนทนา ดังตัวอย่าง (1) รายละเอียดดังนี้

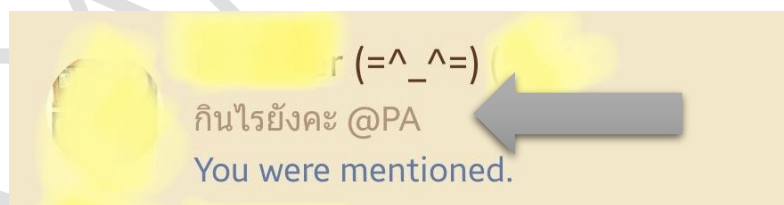
(1) บทสนทนาระหว่างน้อยกับเดียในไลน์กลุ่ม

11<sup>2</sup>. น้อย<sup>3</sup>: เดียจะเข้าอบรมวันที่ 3 มิย ไหม

12. เดีย: เข้าดิ

ตัวอย่าง (1) ข้อความที่ 11 น้อยมอบผลัดโดยเลือกใช้กฎผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไป และระบุชื่อทำให้ทราบว่าต้องการมอบผลัดหรือสนทนากับใครในไลน์กลุ่ม คือ การเรียกชื่อ “เดีย” เป็นการเฉพาะเจาะจงและทำให้ผู้สนทนาชื่อ “เดีย” ทราบว่ามีผู้สนทนาในกลุ่มต้องการถามคำถามจึงได้ตอบกลับทำให้เกิดคู่ถ้อยคำการถาม-ตอบในลักษณะเดียวกับการสนทนาเห็นหน้ากัน

นอกจากการเลือกผู้สนทนาคนถัดไปด้วยการใช้คู่ถ้อยคำการถามและการเรียกชื่อแล้ว แอปพลิเคชันไลน์มีฟีเจอร์ @ ตามด้วยชื่อ เพื่อเป็นการมอบผลัดโดยการระบุชื่อ ซึ่งชื่ออาจเป็นจริงหรือชื่อเล่นหรือชื่ออะไรก็ได้ที่ผู้สนทนาชอบหรือสนใจ ผู้สนทนาบางคนเพิ่มอิโมจิพร้อมกับชื่อ เพื่อสร้างสีสันและความน่าสนใจของชื่อของผู้สนทนา ภาพประกอบ 5 เป็นการมอบผลัดด้วยการใช้ฟีเจอร์ @ ตามด้วยชื่อปรากฏให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายสังเกตเห็นบนหน้าจอแอปพลิเคชันไลน์ของตนเองว่ามีผู้ที่เรียกชื่อของตนอยู่ และมีข้อความว่า “You were mentioned” ทำให้เป็นที่สังเกตกับผู้ที่ถูกเรียกในการสนทนา เนื่องจากหากใช้การเรียกชื่อตามตัวอย่าง (1) ในไลน์กลุ่มมีข้อความของผู้สนทนาอื่นแทรกเป็นจำนวนมาก มีโอกาสส่งผลให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายไม่เห็นข้อความและไม่ได้รับการตอบกลับ เกิดการอ่านข้ามหรือไม่เห็นข้อความที่เรียกชื่อของตนเอง



ภาพประกอบ 5 การมอบผลัดในแอปพลิเคชันไลน์ด้วยการใช้ @ และตามด้วยชื่อ

ภาพประกอบ 5 นำเสนอการใช้ฟีเจอร์ @ ตามด้วยชื่อผู้สนทนาในแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อใช้ในการมอบผลัดตามกฎข้อ 1 ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไป ซึ่งจากภาพประกอบ คือ PA การใช้ฟีเจอร์นี้มีความแตกต่างจากการสนทนาในห้องสนทนาซึ่งไม่มีฟีเจอร์ @ ในการมอบผลัด นอกจากนี้ ฟีเจอร์ @ มี

<sup>2</sup> ตัวเลขหน้าข้อความ หมายถึง ลำดับของผลัดในการสนทนาเพื่อสะดวกในการอ้างอิงข้อความ ซึ่งในแต่ละตัวอย่างคัดลอกมาเพียงบางข้อความเพื่อใช้ในการอธิบายข้อมูล และในงานวิจัยนี้กำหนดให้ 1 ผลัดเท่ากับ 1 ข้อความ

<sup>3</sup> ชื่อของผู้สนทนาทุกคนเป็นนามสมมติ

ลักษณะการใช้งานคล้ายกับทวิตเตอร์ที่ใช้ในการอ้างถึงคนที่ผู้สนทนาต้องการอ้างถึง โดยผู้ทวิตสามารถใส่เครื่องหมาย @ ตามด้วยชื่อผู้ใช้งาน (username) ในการอ้างถึง เช่น @mooj @DM เป็นต้น ซึ่งคล้ายกับการสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์ที่สามารถเป็นทั้งชื่อจริงและชื่อเล่นได้

อย่างไรก็ตาม การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มมีผู้สนทนาเป็นจำนวนมากการใช้กฎข้อ 1 โดยไม่เฉพาะเจาะจงใคร ซึ่งในการโต้ตอบส่วนใหญ่มักไม่ได้รับการโต้ตอบกลับ ดังตัวอย่าง (2)

(2) บทสนทนาของอึ่งกับเพื่อนในไลน์กลุ่ม

33. อึ่ง: ใครไปลงทะเลเย็นบ้างไหมคะ

(เจียบ)

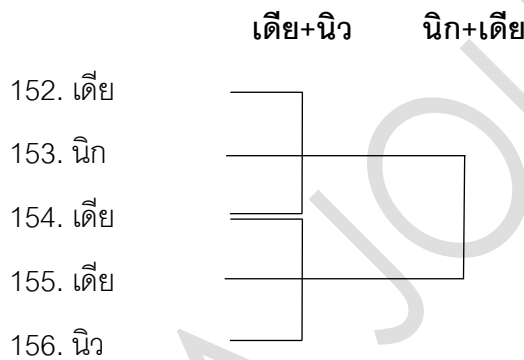
ตัวอย่าง (2) ข้อความที่ 33 อึ่งมอบผลัดด้วยการถาม โดยไม่ระบุว่าต้องการสนทนากับผู้ใดในไลน์กลุ่ม จากข้อมูลพบว่าการมอบผลัดโดยไม่ระบุชื่อหรือบุคคลที่ต้องการสนทนาด้วยในไลน์กลุ่มที่มีผู้สนทนาหลายคน ผู้ถามมักไม่ได้รับคำตอบสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ปัญญาเมธิกุล (2563) ทำการศึกษาการปิดการสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์โดยพบการไม่ตอบในการปิดการสนทนามากในบุคคลช่วงอายุ 16-25 ปี ในการสนทนาดูระหว่างเพื่อนแบบเป็นทางการทั้งเพศหญิงและเพศชายถึงร้อยละ 70 ส่วนการสนทนาดูแบบไม่เป็นทางการพบการไม่ตอบของเพศหญิงร้อยละ 60 และเพศชายร้อยละ 46.15 ช่วงอายุ 26-40 ปี และช่วงอายุ 41-60 ปี พบการไม่ตอบเฉพาะเพศชายประมาณร้อยละ 30-50 โดยจากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่าการถามไม่ระบุบุคคลในกลุ่มเป็นการถามหรือพูดโดยรวม ผู้ฟังหลายคนให้ความเห็นที่ไม่จำเป็นต้องตอบได้และคิดว่าอาจมีคนอื่นตอบ แต่แท้จริงไม่มีผู้ใดเลือกตอบ จึงเหตุผลหนึ่งที่ทำให้ไม่มีใครคิดว่าตนเองต้องตอบกลับข้อความนั้น ซึ่งแตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากัน การไม่ตอบในการสนทนาเห็นหน้ากัน เมื่อไม่มีผู้ตอบ ผู้มอบผลัดหรือผู้ถามสามารถใช้วัจนภาษาร่วมในการสื่อสาร เช่น การมอง การส่งสายตา การชี้ เป็นต้น อย่างไรก็ตาม การใช้กฎข้อ 1 ด้วยการถามและไม่มีผู้ใดตอบกลับพบในการสนทนาในห้องสนทนาเช่นเดียวกัน (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2546) เนื่องจากไม่มีใครถูกระบุในการถามหรือเรียก การได้รับคำตอบจึงเป็นไปได้ยาก

นอกจากนี้ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มมีลักษณะเช่นเดียวกับการสนทนาในห้องสนทนาตามที่ Herring (1999) นำเสนอ คือ มีการแทรกของคู่ถ้อยคำ ซึ่ง Herring (2013) เรียกว่าเสียงรบกวนในระบบ (noise in the system) ดังตัวอย่าง (3)

## (3) บทสนทนาของเดี๋ยกับเพื่อนในไลน์กลุ่ม

152. เดีย: คุ้ยไหวไหม นิว  
 153. นิก: จั๊นพ่วงเรื่องทำบอร์ดด้วยละกันน  
 154. เดีย: น่าจะปิดจ๊อบ แปปเดียว จะฟังความเห็นเพื่อนที่เข้ามาใหม่ด้วย  
 155. เดีย: ได้ เลยนิก  
 156. นิว: หลัง2ทุ่มครึ่ง น่าจะใกล้ถึงง โหนรถเมล์ยู่ว<sup>4</sup>

หากนำเสนอบทสนทนาในตัวอย่าง (3) สามารถสร้างเป็นโมเดลการปฏิสัมพันธ์ตามแนวคิดของ Herring (1999, 2013) ดังภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 โมเดลการปฏิสัมพันธ์ในการสนทนาของเดี๋ยกับเพื่อนในไลน์กลุ่ม

ภาพประกอบ 6 โมเดลการปฏิสัมพันธ์ในการสนทนาของเดี๋ยกับเพื่อนในไลน์กลุ่มนำเสนอให้เห็นว่าการสนทนามีคู่สนทนา 2 คู่ ได้แก่ คู่ที่ 1 คือ เดียกับนิว และคู่ที่ 2 คือ นิกกับเดีย การสนทนาในคู่ที่ 1 เดียใช้กฎการมอบผลัดข้อ 1 ในข้อความที่ 152 คือ การถาม หลังจากนั้น เดียเมื่อเห็นว่านิวยังไม่ได้ตอบกลับจึงใช้กฎข้อ 3 ดำเนินการสนทนาต่อเนื่องในข้อความที่ 154 และเดียได้รับการตอบกลับจากนิวในข้อความที่ 156 ส่วนคู่ที่ 2 นิกกับเดีย โดยนิกในข้อความที่ 153 ใช้กฎการเลือกตนเองในการพูด เพื่อแสดงความคิดเห็นของตนเองและได้รับการตอบกลับจากเดียในข้อความที่ 155 ภาพประกอบ 6 ทำให้เห็นการแทรกของคู่ถ้อยคำอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นลักษณะที่พบบ่อยในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ จากตัวอย่าง (3) เห็นได้ว่าเดียในข้อความที่ 152 ถามคำถามนิว และได้รับการตอบจากนิวในข้อความที่ 156 และมีข้อความที่แทรกคู่ถ้อยคำ คือ ข้อความที่ 153-155 แต่อย่างไรก็ตามการสนทนายังคงดำเนินต่อไปได้ เนื่องจากมีการระบุชื่อบุคคลทำให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายทราบว่าต้องได้ตอบการสนทนาดังกล่าวกับใคร ซึ่งจากข้อมูลพบว่าการเรียกชื่อ

<sup>4</sup> การสะกดคำเป็นไปตามต้นฉบับที่ผู้สนทนาพิมพ์ในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

เป็นกลไกทางภาษาที่สำคัญในการสนทนาที่มีผู้สนทนาหลายคนและสนทนาผ่านระบบสื่อดคล้องกับงานวิจัยของ Lunsford (1996) Cherny (1999) และ Panyametheekul, & Herring (2003) ที่พบว่า การเรียกชื่อในห้องสนทนามีบทบาทสำคัญในการสนทนาในห้องสนทนา ส่วนคู่สนทนายาระหว่างนิกในข้อความที่ 153 กับเดียวในข้อความที่ 155 ถูกแทรกโดยข้อความที่ 154 ซึ่งเดียวสนทนากับนิก อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลพบว่าหากผู้สนทนาไม่เรียกชื่อผู้สนทนาอีกฝ่ายการสนทนาสามารถดำเนินต่อไปได้เช่นเดียวกันในกรณีในช่วงเวลานั้นไม่มีผู้สนทนาหลายคน แต่หากมีผู้สนทนาพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน การเรียกชื่อเป็นกลไกทางภาษาที่ช่วยให้การสนทนาเข้าใจได้ง่ายมากขึ้นเนื่องจากผู้สนทนาสามารถเชื่อมโยงข้อความได้เร็วขึ้น

## 2. ผู้สนทนาเลือกตนเองในการพูด

กฎการเลือกตนเองในการพูด ในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์สามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาเนื่องจากทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการสนทนา ทุกคนมีสิทธิในการพูดได้ตามที่ต้องการเช่นเดียวกับการสนทนาในห้องสนทนา ดังตัวอย่าง (4)

### (4) บทสนทนาที่ผู้สนทนาเลือกตนเองในการพูด

554. Max: สวัสดีไบเตย

555. whale: ทุกคน ~

556. BAN: ไมพลอยไม่ชวนแบ่งค๊ะ

557. m.ma: กินไหมค๊ะ

558. บลู: โนนี่มีชีวะ เคมี ฟิสิก มีเอกไร้อีกไหมม

559. w: แปะ ตลาดนัดรถไฟ

ตัวอย่าง (4) ผู้สนทนาแต่ละคนเข้าสนทนาในไลน์กลุ่มเวลาเดียวกัน และส่งข้อความของตนเองโดยไม่สนใจว่าข้อความก่อนหน้า คือ ข้อความอะไร เห็นได้จากเรื่อง (topic) ของแต่ละคนแตกต่างกันมาก

ข้อความที่ 1 Max ทักทายโดยระบุบุคคล เนื่องจากปรากฏคำว่า “สวัสดี” แสดงการทักทายไบเตย

ข้อความที่ 2 whale ทักทายผู้ร่วมสนทนาในกลุ่มแบบไม่เฉพาะเจาะจง ด้วยการเรียก “ทุกคน”

ข้อความที่ 3 Ban ใช้การถามคำถาม ด้วยคำว่า “ทำไม” โดยย่อเป็น “ไม” และระบุบุคคลในการสนทนา ด้วยการเรียกชื่อ “พลอย”

ข้อความที่ 4 m.ma ใช้การถามคำถาม โดยไม่ระบุบุคคลในการถาม ไม่ปรากฏการเรียกชื่อผู้ใด

ข้อความที่ 5 บลู ใช้การถามคำถาม โดยไม่ระบุบุคคลในการถาม ไม่ปรากฏการเรียกชื่อผู้ใด

ข้อความที่ 6 w ใช้การบอกเล่า ผู้สนทนาไม่สื่อเจตนาว่าผู้สนทนาต้องการสื่อสิ่งใด

ตัวอย่าง (5) ผู้สนทนากำลังเสนอตนเองในการทำงานในตำแหน่งต่างๆ ทุกคนจึงเสนอตนเองในการพูด

(5) บทสนทนาการเลือกตนเองในการพูดระหว่างการสนทนาของ ใอน้ำ ต้อ และ m.ma เพื่อสมัครทำหน้าที่ในตำแหน่งต่างๆ

57. ใอน้ำ: ขอสมัครเป็นแม่บ้านค่ะ

58. P: X805197420

59. ต้อ: ประธานแม่บ้านฟิสิกส์ค่ะ

60. m.ma: รองประธานแม่บ้านฟิสิกส์ค่ะ

61. whale: เบลอว่ารักแถบ~

62. ใอน้ำ: เลขาฯการค่ะ

63. BAN: คิดถึงพลอยจัง

ตัวอย่าง (5) ข้อความที่ 57 ข้อความที่ 59-60 และข้อความที่ 62 ผู้สนทนากล่าวถึงตำแหน่งงานที่ตนเองต้องการ แต่ข้อความที่ 58 ข้อความที่ 61 และข้อความที่ 63 ผู้สนทนาการเลือกตนเองในการพูดโดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับตำแหน่งงานที่ผู้สนทนาคนอื่นพูดเลย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบรูปแบบการเลือกตนเองในการสนทนาหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการแทรกระหว่างคู่ย่อยคำของผู้สนทนาคนอื่น การเลือกตนเองเมื่อไม่มีใครพูดเรื่องอะไรหรือการเลือกตนเองเพราะต้องการสนทนา ดังตัวอย่าง (4) และตัวอย่าง (5) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Lunsford (1996) ที่พบว่าระบบผลัดในไออาร์ซีมีรูปแบบการมอบผลัดที่ว่าผู้สนทนาจะสามารถใช้ผลัดของตนเองได้อย่างไร ผู้สนทนาในไออาร์ซีไม่ได้คิดเกี่ยวกับเมื่อไรที่ผู้สนทนาจะตอบใคร เนื่องจากผู้สนทนาสามารถที่จะสนทนาถามคำถาม ได้ตอบคำถาม หรือแสดงความคิดเห็นต่อใครก็ได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ Lunsford ใช้อธิบายว่าทำไมผู้สนทนาจึงเลือกตนเองในการพูดในการสนทนาในไออาร์ซี

### 3. ผู้สนทนาดำเนินการสนทนาต่อไป

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผู้สนทนาดำเนินการสนทนาต่อไป แต่มีลักษณะแตกต่างจากการสนทนาที่เห็นหน้ากันที่ Sack et al., (1974) กล่าวว่าหากผู้สนทนาคนปัจจุบันไม่ได้เลือกผู้สนทนาคนถัดไป และไม่มีผู้ใดเลือกตนเองในการพูด ผู้สนทนาคนปัจจุบันจะดำเนินการพูดต่อไป ในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์พบวิธีการมอบผลัดตามกฎข้อ 1 ด้วยการถามเกิดควบคู่ไปกับกฎข้อ 3 เนื่องจากการมอบผลัดโดยการถามในข้อความที่ 1 แต่ไม่มีการระบุบุคคลที่ต้องการสนทนาอย่างแน่ชัด ดังตัวอย่าง (6) LEA

ต้องการคนช่วยงานเป็นจำนวนมากจึงไม่ระบุบุคคล แต่พบว่าไม่มีผู้ใดตอบกลับ ผู้สนทนาจึงต้องพูดต่อเนื่องหลายผลัด เพื่อให้มีผู้สนทนาตอบกลับ ดังตัวอย่าง (6)

(6) บทสนทนาของ LEA กับเพื่อนในไลน์กลุ่ม

71. LEA: ใครว่างวันที่8บ้างอะ  
 72. LEA: ไปช่วยกันชนเสื้อหน่อยได้ป่าว  
 73. LEA: พลีสๆ ใครว่างบ้าง 🙏🙏  
 ...  
 78. Mie: ที่ไหนตอนไหนหรอ

ตัวอย่าง (6) แสดงให้เห็นว่าการถามอย่างเดียวและไม่ระบุบุคคลใดในการสนทนาด้วย ถึงแม้ว่าจะเป็นการมอบผลัดเหมือนที่ Sack et al., (1974) กล่าวไว้ในการศึกษาเห็นหน้ากัน แต่ไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มเสมอไป ผู้สนทนาต้องใช้วิธีการส่งข้อความหลายๆ ผลัดต่อเนื่องกัน เพื่อให้มีคนตอบการสนทนา ข้อความที่ 71 LEA ถาม “ใครว่างวันที่8บ้างอะ” แต่ไม่มีผู้ใดตอบ LEA จึงส่งข้อความต่อในข้อความที่ 72-73 และในที่สุด LEA ได้รับการตอบกลับในข้อความที่ 78 นอกจากนี้ ประเด็นหรือหัวข้อในการสนทนามีความสำคัญในการได้รับการตอบกลับเช่นเดียวกัน เนื่องจากสิ่งที่ LEA สนทนาสื่อเจตนาการขอร้อง ดังเห็นจากคำว่า “ช่วย...หน่อย” “พลีส” การใช้โมจิหัวใจ ในการขอความช่วยเหลือ ซึ่งเป็นหัวข้อที่ผู้สนทนาแต่ละคนต้องพิจารณาว่าตัวเองว่างหรือไม่และสามารถช่วยได้มากน้อยแค่ไหน

นอกจากนี้ จากข้อมูลพบความแตกต่างของการมอบผลัดข้อ 3 กับการสนทนาเห็นหน้ากัน คือ การสนทนาต่อเนื่องของผู้สนทนา เนื่องจากเป็นการพูดที่ยังไม่จบ แต่เพื่อความรวดเร็วในการสนทนาจึงใช้ข้อความสั้นๆ และกดส่งข้อความก่อน โดยส่งข้อความต่อๆ กันอีกหลายผลัดในเวลาเดียวกัน ซึ่งจัดเป็นการครองผลัดอีกรูปแบบหนึ่ง เพื่อให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายรอจนกว่าข้อความครบทั้งหมดแล้วจึงพิมพ์ได้ตอบกลับ อย่างไรก็ตาม ในความเป็นจริงพบข้อมูลทั้งผู้สนทนาอีกฝ่ายรอข้อความจนจบหลายผลัดต่อเนื่องกันและผู้สนทนาที่ไม่รอข้อความส่งจนจบ และส่งข้อความแทรกก่อน

(7) บทสนทนาการพูดต่อเนื่องของผู้สนทนาคนเดียว

856. เตีย: ไซ่แล้ว เพราะ ปธ ต้องไปดูค่าย  
 857. เตีย: ที่จะเกิดขึ้น  
 858. เตีย: เรียนรู้กับพี่ๆ

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบการพิมพ์ข้อความสั้นๆ แต่ยังเป็นผู้พูดคนเดิมติดๆ กัน หลายข้อความ เพื่อแสดงการครอบครองการสนทนาในผลัดนั้น ดังตัวอย่าง (7) ตัวอย่างการพูดต่อเนื่องหลายผลัดในเวลาเดียวกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้จัดอยู่ในกฎข้อ 3 ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกตนเองในการพูดต่อไป อย่างไรก็ตาม การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลายครั้งก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันได้ (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2562)

ตัวอย่าง (8) การสนทนาต่อเนื่องของผู้สนทนาคนเดิม แต่มีประเด็นหรือเรื่องที่ไม่เหมือนกัน เพื่อให้ผู้ฟังเห็นชัดเจนกว่าการพิมพ์ข้อความรวมกันในผลัดเดียว

(8) บทสนทนาการสนทนาต่อเนื่องของผู้สนทนาคนเดิม แต่มีประเด็นหรือเรื่องที่ไม่เหมือนกัน

1. max: เกดอธิบายค่าย สอน
2. max: ใ้ อธิบาย เรียนรู้ร่วมหน่อย
3. max: ฝนจำ อธิบายจับชอล์ก 555

ตัวอย่าง (8) max ต้องการบอกหน้าที่ของทุกคน โดยบอกต่อเนื่องหลายผลัด เพื่อให้เห็นหน้าที่ที่แตกต่างกันของแต่ละคนอย่างชัดเจน ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งในการสนทนาต่อเนื่องกันของผู้สนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

### ระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์เปรียบเทียบกับการสนทนาเห็นหน้ากัน

Sacks et al. (1974) อธิบายรูปแบบของการรับผลัดในการสนทนา 14 ข้อ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถเปรียบเทียบระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์กับระบบผลัดในการสนทนาเห็นหน้ากัน ดังรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 เปรียบเทียบระบบผลัดในการสนทนาเห็นหน้ากันของ Sacks et al. (1974) กับระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

ระบบผลัดในการสนทนาของ Sacks et al. (1974)	การสนทนาเห็นหน้ากัน	การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์
1. การเปลี่ยนผู้พูดในการสนทนา	✓	✓
2. การสนทนาในแต่ละผลัดจะมีผู้พูดเพียงคนเดียว	✓	✓



ระบบผลัดในการสนทนาของ Sacks et al. (1974)	การสนทนาเห็นหน้ากัน	การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์
3. ใน 1 ผลัด สามารถมีผู้พูดมากกว่า 1 คนได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการพูดซ้อนกัน	✓	ไม่สามารถเห็นการพูดมากกว่า 1 คนในผลัดเดียวกันได้ เนื่องจากข้อความถูกส่งโดยระบบที่ละข้อความเรียงกันตามลำดับของเวลาการทำงานของแอปพลิเคชันไลน์
4. การเปลี่ยนผลัดสามารถเปลี่ยนโดยไม่ได้มีช่องว่าง (gap) และการพูดซ้อนกัน	การเปลี่ยนผลัดตามกฎข้อที่ 1-3 อาจมีช่องว่างในการเปลี่ยนผลัดจากผู้พูดคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง หรืออาจจะไม่มีช่องว่างได้ เช่นเดียวกัน	มีช่องว่างในการเปลี่ยนผลัดจากผู้พูดคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง แต่ไม่สามารถเห็นการพูดซ้อนกัน
5. การเรียงลำดับของผลัดอาจไม่เฉพาะเจาะจง แต่มีความหลากหลาย	✓	✓
6. ขนาดของผลัดสามารถยาวหรือสั้นได้	✓	✓
7. ความยาวของการสนทนาไม่ได้มีการกำหนดล่วงหน้า	✓	✓
8. การสนทนาจะไม่มีกำหนดเนื้อหาการพูดล่วงหน้า	✓	✓
9. การแจกจ่ายผลัดไม่มีการกำหนดล่วงหน้า	✓	✓ ไม่ได้มีการกำหนดผลัดในการพูด แต่ไม่ได้เป็นไปตามกฎข้อ 1-3 ผู้สนทนาสามารถเลือกตนเองในการพูดได้ตลอดเวลา
10. จำนวนผู้ร่วมสนทนาสามารถมีได้หลากหลาย	✓	✓ แต่มีลักษณะแตกต่างกันในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์
11. การสนทนาสามารถพูดต่อเนื่องหรือไม่ต่อเนื่อง	✓ ความไม่ต่อเนื่องเกิดจากการหยุดพูด	✓ การสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์เกิดความไม่ต่อเนื่องในการสนทนาได้ เนื่องจากมีการแทรกของคู้ถ้อยคำของผู้สนทนาคนอื่น แต่การสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์มีฟีเจอร์การตอบกลับช่วยทำให้คู้ถ้อยคำที่ถูกแทรกจากข้อความอื่นอยู่ใกล้กัน
12. การใช้กลวิธีในการมอบผลัด	✓	✓ แตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากัน การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีฟีเจอร์ @ ตามด้วยชื่อ ช่วยในการมอบผลัด และ

ระบบผลัดในการสนทนาของ Sacks et al. (1974)	การสนทนาเห็นหน้ากัน	การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์
		มีสติ๊กเกอร์อิโมจิช่วยการสื่ออารมณ์ ความรู้สึก สีนํ้าท่าทางต่างๆ
13. ระบบรับผลัดมีหน่วยย่อยในผลัด	✓	✓ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ สามารถใช้สติ๊กเกอร์และอิโมจิทดแทน การพิมพ์หน่วยย่อยในผลัดในการสนทนา ได้เช่นเดียวกัน
14. การสนทนาจะมีการพูดแก้ไข (repair)	✓	✓ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มี ฟีเจอร์การลบข้อความที่ส่งไป หากผู้ สนทนาต้องการแก้ไขข้อความ หรือการ แก้ไขโดยใส่เครื่องหมาย * ก่อนคำที่พูดที่ ผิด หรือไม่แก้ไขเลย เนื่องจากผู้สนทนา อีกฝ่ายเข้าใจความหมายโดยรวม ซึ่งเป็น การผิดที่เกิดในระดับคำ

ตาราง 1 เปรียบเทียบระบบผลัดในการสนทนาเห็นหน้ากันของ Sacks et al. (1974) กับระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ซึ่งให้อำนวยความสะดวกให้ผู้สนทนาสามารถเลือกตนเองในการพูดได้ตลอดเวลา ผู้สนทนาสามารถพูดทุกเวลาที่ต้องการ ผู้สนทนาไม่จำเป็นต้องรอให้ผลัดว่าง หรือรอให้ถึงจุดฟังเปลี่ยนผลัด การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ข้อความที่ส่งจะถูกเรียงลำดับตามระบบเช่นเดียวกับการสนทนาในห้องสนทนา (Herring, 1999 และ Panyametheekul, 2016) ดังนั้น ข้อความที่ส่งไม่ได้คำนึงถึงคู่ถ้อยคำ ผู้สนทนาที่ข้อความส่งก่อนจะปรากฏก่อนข้อความของผู้สนทนาที่ระบบปฏิบัติการทำงานช้ากว่า จากผลการเปรียบเทียบระบบผลัดในการสนทนาที่เห็นหน้ากันของ Sacks et al. (1974) กับระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ พบรายละเอียดต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนผู้พูด การสนทนาเห็นหน้ากันการเปลี่ยนตัวผู้พูดจะเรียงลำดับตามกฎ 3 ข้อ คือ กฎข้อ 1 ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไป ถ้าผู้พูดคนปัจจุบันไม่เลือกผู้พูดคนถัดไป กฎข้อ 2 ผู้สนทนาจะเลือกตนเองในการพูด แต่ถ้าไม่มีทั้งการเลือกผู้พูดคนถัดไปและการเลือกตนเองในการพูด จะเกิดกฎข้อ 3 คือ ผู้พูดคนปัจจุบันดำเนินการพูดต่อไป ซึ่งการเปลี่ยนผู้พูดจะไม่เกิดขึ้น

ส่วนการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีการเปลี่ยนตัวผู้พูด แต่ไม่เรียงลำดับตามกฎ 3 ข้อ เนื่องจากการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์เป็นระบบที่เอื้อให้ผู้สนทนาสามารถเลือกตนเองในการพูดได้ตลอดเวลา แต่อย่างไรก็ตาม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบการเปลี่ยนตัวผู้พูดด้วยการเลือกผู้พูดคนถัดไป

ด้วยการเรียกชื่อ การถาม ซึ่งการเรียกชื่อเป็นกลไกทางภาษาที่สำคัญมากในการมอบผลัดให้แก่ผู้สนทนา คนถัดไปในการสนทนากลุ่ม นอกจากนี้ ในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีพีเจอร์ @ ตามด้วยชื่อของผู้สนทนา เพื่อใช้ในการมอบผลัดให้แก่ผู้สนทนาคนถัดไปด้วย ซึ่งแตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากัน

2. การสนทนาในแต่ละผลัดจะมีผู้พูดเพียงคนเดียวทั้งการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ แต่มีความแตกต่างกัน คือ Sacks et al. (1974) กล่าวว่า การสนทนาเห็นหน้ากัน หากการสนทนาเป็นไปตามกฎ 3 ข้อ จะมีผู้พูดเพียงคนเดียว นอกจากมีผู้พูดพร้อมกันหลายคนในกรณีนี้จะเกิดการพูดซ้อนกันขึ้น ซึ่งใครพูดก่อนมีสิทธิ์ในการพูดมากกว่าผู้พูดทีหลัง ส่วนการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ข้อความถูกเรียงลำดับโดยระบบจึงปรากฏข้อความบนแอปพลิเคชันทีละข้อความ ซึ่งในงานวิจัยนี้ กำหนดให้ 1 ข้อความ คือ 1 ผลัด ดังตัวอย่าง (9) มี 5 ข้อความ คือ 5 ผลัด

(9) บทสนทนาระหว่าง Rung Lyf เดีย และ Nick

1344. Rung: ไม่รู้ค่า

1345. Lyf: ไม่ได้จับสาย ต้องทำไงค่า

1346. เดีย: เดียร์ก็ไม

1347. Nick: พี่ปี3เป็นคนจับชื่อปี2จ้า

1348. Rung: พวกเราแค้นเฉยๆ 555

3. การสนทนาเห็นหน้ากันสามารถมีผู้พูดมากกว่า 1 คน เกิดขึ้นใน 1 ผลัดได้ หากเกิดการพูดซ้อนกันของผู้สนทนาหลายคน ส่วนการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่สามารถเห็นข้อความการพูดมากกว่า 1 คนใน 1 ข้อความ (1 ผลัด) การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์จึงไม่สามารถเห็นการพูดซ้อนกันเหมือนการสนทนาเห็นหน้ากันหากพิจารณาจากการกำหนดผลัด ดังภาพประกอบ 3 เนื่องจากข้อความในแอปพลิเคชันไลน์ถูกส่งโดยระบบทีละข้อความเรียงกันตามลำดับของเวลาการทำงานของแอปพลิเคชันไลน์ แต่หากพิจารณาจากองค์ประกอบด้านเวลาที่ปรากฏของการส่งข้อความในแอปพลิเคชันไลน์ สามารถสันนิษฐานได้ว่าเกิดการพูดซ้อนจากเวลาที่ส่งตรงกันของผู้สนทนา ดังตัวอย่าง (10)

(10) บทสนทนาที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและเกิดการสนทนาซ้อนกัน

1455. 20:26<sup>5</sup> มง: 4นาที่

1456. 20:26 เดีย: เตรียมตัวน้ำ 555

1457. 20:26 lyf: อ้อออ

<sup>5</sup> ช่วงเวลาในการส่งข้อความของผู้สนทนา

ตัวอย่าง (10) การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ปรากฏเวลาในการส่งข้อความของผู้สนทนาทุกคน ซึ่งผู้สนทนาทั้ง 3 คน ส่งข้อความในเวลาเดียวกัน คือ 20:26 น. จากเวลาที่ตรงกัน หากเปลี่ยนเป็นเสียงพูดในการสนทนาเห็นหน้ากันเปรียบได้กับการพูดซ้อนกันของคน 3 คน การพูดซ้อนกันในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์จึงมีความแตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากัน อย่างไรก็ตาม เวลาที่ปรากฏหน่วยเล็กที่สุดคือวินาที แต่การส่งข้อความในข้อความที่ 1455-1457 อาจมีความแตกต่างกันในหน่วยวินาทีได้จึงเป็นข้อจำกัดของการวิจัยที่ไม่สามารถอธิบายรายละเอียดปลีกย่อยในหน่วยของวินาทีที่จะสามารถบอกลำดับก่อนหลังของข้อความของผู้สนทนาได้

4. การสนทนาที่เห็นหน้ากัน การเปลี่ยนผลัดสามารถเปลี่ยนโดยไม่มีช่องว่าง (gap) และไม่มีกรพูดซ้อนกันได้ หากการเปลี่ยนผลัดเป็นไปตามกฎการมอผลัดทั้ง 3 ข้อ ส่วนการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์เกิดช่องว่างได้ แต่แตกต่างจากการสนทนาที่เห็นหน้ากัน กล่าวคือ ช่องว่างเกิดจากการแทรกของข้อความอื่นระหว่างคู่ถ้อยคำ และช่องว่างที่เกิดจากการพิมพ์ข้อความของผู้สนทนา กล่าวคือ หากผู้สนทนาพิมพ์ข้อความโต้ตอบซ้ำจะทำให้เกิดช่องว่างในการโต้ตอบของคู่ถ้อยคำนั้น รวมถึงการอ่านข้อความซ้ำของผู้สนทนา เนื่องจากผู้สนทนาไม่ได้อยู่ในไลน์ขณะนั้น ซึ่งช่องว่างเหล่านี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Lunsford (1996) และศิริพร ปัญญาเมธิกุล (2546)

5. การเรียงลำดับของผลัดไม่เฉพาะเจาะจง แต่มีความหลากหลาย ทั้งในการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

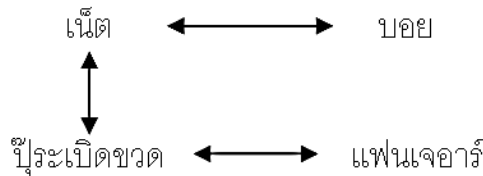
6. ทั้งการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ขนาดของผลัดสามารถยาวหรือสั้นก็ได้ อย่างไรก็ตาม จำนวนตัวอักษรที่สามารถพิมพ์ได้ในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีจำกัดสูงสุดที่ 10,000 ตัวอักษรจากการทดสอบพิมพ์ตัวอักษรจนไม่สามารถพิมพ์ตัวอักษรต่อได้ในข้อความ ซึ่งแตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากัน

7. ทั้งการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่มีการกำหนดความยาวของการสนทนาด่วงหน้า การสนทนาแต่ละครั้งไม่มีกำหนดว่าต้องมีปริมาณการสนทนาจำนวนเท่าไร

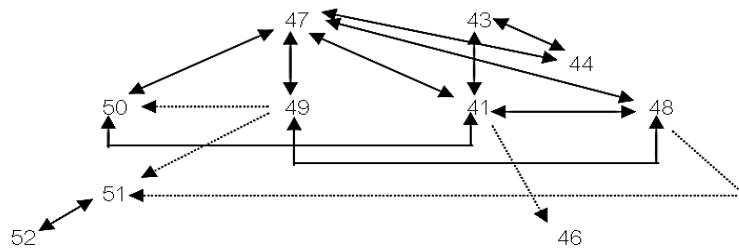
8. ทั้งการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่มีการกำหนดเนื้อหาของการพูดล่วงหน้า

9. ทั้งการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ การแจกจ่ายผลัดไม่มีการกำหนดล่วงหน้า กล่าวคือ ทุกคนมีสิทธิ์ที่จะเป็นผู้พูดคนถัดไปทุกคน ถึงแม้ว่าการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ไม่ได้กำหนดผลัดในการพูด แต่ไม่ได้เป็นไปตามกฎข้อ 1-3 เหมือนการสนทนาเห็นหน้ากัน เนื่องจากผู้สนทนาสามารถเลือกตนเองในการพูดได้ตลอดเวลา

10. ทั้งการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผู้สนทนาสามารถสนทนากับคนเป็นจำนวนมากได้ แต่มีลักษณะแตกต่างกัน กล่าวคือ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผู้สนทนาสามารถสนทนากับคนหนึ่งคน (one to one) ได้เช่นเดียวกับการสนทนาเห็นหน้ากัน แต่หากเป็นการสนทนาคนหนึ่งคนกับคนหลายคน (one to many) ของการสนทนาเห็นหน้ากันเป็นรูปแบบ เช่น การพูดของประธานคนเดียวกับคนหลายคนในที่ประชุม เป็นต้น ส่วนการสนทนาคนหนึ่งคนกับคนหลายคนการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์จะแตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากัน แต่มีลักษณะเหมือนกับการสนทนาในห้องสนทนา เช่นเดียวกับคนหลายคนสนทนากับคนหลายคน (many to many) (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2558) ดังภาพประกอบ 7 การสนทนาของเน็ตกับบอย เน็ตสนทนากับปุ๊ระเบิดขวด และปุ๊ระเบิดขวดสนทนากับแฟนเจอาร์ และภาพประกอบ 8 การปฏิสัมพันธ์แบบคนหลายคนกับคนหลายคน



ภาพประกอบ 7 การปฏิสัมพันธ์แบบคนหนึ่งคนกับคนหลายคน (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2558)



ภาพประกอบ 8 การปฏิสัมพันธ์แบบคนหลายคนกับคนหลายคน (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2558)

**หมายเหตุ** ตัวเลขในภาพประกอบ 8 แทนชื่อของผู้สนทนาแต่ละคน ลูกศรเส้นทึบ คือ การสนทนาที่ได้ตอบกันทั้ง 2 ฝ่าย ส่วนลูกศรเส้นประทิศทางเดียว คือ ผู้สนทนาส่งผลัดไปแล้วอีกฝ่ายไม่รับผลัดการสนทนา

11. การสนทนาเห็นหน้ากันผู้สนทนาสามารถพูดได้อย่างต่อเนื่องหรือไม่ต่อเนื่องเช่นเดียวกับการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ แต่แตกต่างกัน คือ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์เกิดความไม่ต่อเนื่องในการสนทนาได้ เนื่องจากการแทรกของคู่ถ้อยคำของผู้สนทนาคนอื่น แต่อย่างไรก็ตาม การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีฟีเจอร์การตอบกลับ (reply) ช่วยทำให้คู่ถ้อยคำที่ถูกแทรกจากข้อความอื่นอยู่ใกล้กันได้ ดัง

ภาพประกอบ 2 ถือเป็นกรทดแทนการแทรกของคู่ถ้อยคำทำให้ข้อความที่เป็นคู่ถ้อยคำกันไม่ต้องแยกออกจากกัน นอกจากนี้ ความไม่ต่อเนื่องของการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ คือ การพิมพ์ข้อความตอบกลับซ้ำของผู้สนทนา ซึ่งทำให้เกิดช่องว่างในการสนทนา

12. การมอบผลัดในการสนทนาเห็นหน้ากันเป็นไปตามกฎ 3 ข้อ คือ 1) ผู้พูดคนปัจจุบันเลือกผู้พูดคนถัดไปด้วยการเรียก การมอง การใช้ท่าทาง หรือใช้น้ำเสียงต่างๆ ในการส่งผลัด หรือการพิจารณาจากคู่ถ้อยคำในการเลือกผู้พูดคนถัดไป 2) ถ้าผู้พูดคนปัจจุบันไม่ได้เลือกผู้พูดคนถัดไป ผู้พูดสามารถเลือกตนเองในการพูดได้ ในกรณีที่มีผู้พูดหลายคนเลือกตนเองในการพูดพร้อมกัน ผู้พูดที่เริ่มพูดก่อนจะได้ผลัดไป และ 3) ถ้าผู้พูดคนปัจจุบันไม่ได้เลือกผู้พูดคนถัดไป และไม่มีผู้ใดเลือกตนเองในการพูด ผู้พูดคนปัจจุบันสามารถดำเนินการพูดต่อไปได้

ส่วนการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ทุกคนมีสิทธิ์เลือกตนเองในการพูดได้ตลอดเวลา โดยพบว่าผู้สนทนามีการเลือกผู้พูดคนถัดไป โดยการเรียกชื่อ การถาม การใช้คู่ถ้อยคำ เช่น การทักทาย-การทักทายกลับ และจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผู้สนทนามีการดำเนินการพูดต่อไปด้วย แต่ไม่ใช่ลักษณะเดียวกับการสนทนาเห็นหน้ากัน กล่าวคือ มิได้เกิดจากการเรียงลำดับจากไม่มีผู้ที่ถูกเลือกให้เป็นผู้พูดคนถัดไปและไม่มีผู้ใดเลือกตนเองในการพูด แต่ลักษณะที่พบในการสนทนาในแอปพลิเคชันไลน์ คือ ผู้สนทนาจะดำเนินการพูดต่อไป เนื่องจากในข้อความที่แล้วยังพูดไม่ครบในสิ่งที่ตนต้องการ หรือเกิดจากผู้สนทนาต้องการรับส่งข้อความไปก่อน เพื่อคู่สนทนาจะได้ไม่ต้องรอนาน หรือเพื่อรักษาการสนทนาไว้ไม่ให้ขาดช่วงไป จากข้อมูลพบว่าการดำเนินการสนทนาต่อไปมักถูกแทรกโดยข้อความอื่นเสมอ ซึ่งแตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากันที่ผู้สนทนาสามารถดำเนินการพูดได้ทันที นอกจากนี้ ความแตกต่างที่เห็นชัดจากการสนทนาเห็นหน้ากัน คือ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีพีเจอร์ @ ตามด้วยชื่อช่วยในการมอบผลัดดังภาพประกอบ 5 และมีสติ๊กเกอร์ อีโมจิทดแทนสื่ออารมณ์ความรู้สึก สีหน้าท่าทางต่างๆ เช่น การบอกถึงสภาพของผู้พูด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Konrad, Herring, & Choi (2020) ที่พบว่าสติ๊กเกอร์ทำหน้าที่ในการบอกอารมณ์ความรู้สึก ทำให้ข้อความการสนทนามุ่มนวลขึ้น เพิ่มสีสันการสนทนา และใช้ในการเริ่มและจบการสนทนา นอกจากนี้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพบข้อความที่ใช้สติ๊กเกอร์ในการมอบผลัด เช่น การทักทาย การถาม การขอโทษ เป็นต้น



ภาพประกอบ 9 สติ๊กเกอร์ “อาการเป็นยังงั๋บ้าง” (Line store, 2021a)



ภาพประกอบ 10 สติกเกอร์ “รออยู่...ตอบด้วยนะ” (Line store, 2021b)



ภาพประกอบ 11 สติกเกอร์ “หวิ๊ดดีจ้า” (Line store, 2021c)



ภาพประกอบ 12 สติกเกอร์ “ยุ่งมาก” (Line store, 2021b)

จากภาพประกอบ 9-12 เป็นการมอบผลัดโดยใช้สติกเกอร์เพื่อสื่อความหมายในหลายรูปแบบ เช่น ภาพประกอบ 9 ผู้สนทนามอบผลัดโดยการใส่สติกเกอร์ที่เป็นคำถาม “อาการเป็นยังไงบ้าง” เพื่อก่อให้เกิดการตอบกลับจากผู้สนทนาอีกฝ่าย ภาพประกอบ 10 ผู้สนทนามอบผลัดโดยใช้สติกเกอร์ที่มีข้อความ “รออยู่ตอบด้วยนะ” ข้อความนี้เป็นประโยคบอกเล่าแต่สื่อเจตนาขอร้องให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายตอบกลับแทนการพิมพ์ข้อความ ซึ่งอาจไม่สื่อถึงความต้องการคำตอบเท่ากับการส่งสติกเกอร์ของ Joly ที่แสดงสีหน้าให้เห็นภาพว่าผู้พูดกำลังรอคำตอบอยู่ ภาพประกอบ 11 ผู้สนทนามอบผลัดโดยการส่งสติกเกอร์เป็นการทักทายพร้อมข้อความ “หวิ๊ดดีจ้า” สื่อถึงความสดใส เป็นกันเองของผู้พูด และภาพประกอบ 12 ผู้สนทนามอบผลัดให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายด้วยการบอกถึงสถานภาพของผู้พูดว่า “ยุ่งมาก” โดย Joly มีได้ตาล้ำและมีงานบนโต๊ะมากมายสื่อถึงอารมณ์ของผู้พูดอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตาม การตีความหมายของสติกเกอร์ขึ้นอยู่กับบริบท

การสนทนาด้วย เช่น ภาพประกอบ 12 ผู้สนทนาอาจส่งเพื่อต้องการหยุดการสนทนาได้เช่นเดียวกัน (Konrad, Herring, & Choi, 2020) เนื่องจากยุ่งมากไม่สามารถสนทนาในขณะนี้

การมอบผลัดด้วยการใช้สติ๊กเกอร์จึงเป็นความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัดจากการสนทนาเห็นหน้ากัน และสื่อให้เห็นถึงระบบการสนทนาที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นการขาดโต้ตอบโดยทันที การไม่เห็นหน้าหรือไม่ได้ยินเสียงของผู้สนทนา การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ นอกจากการใช้สติ๊กเกอร์ในการมอบผลัดแล้ว ผู้สนทนายังใช้ในผลัดการโต้ตอบกลับ เพื่อเป็นการง่าย สะดวก รวดเร็วในการสนทนาอีกด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Ma (2016) ที่พบว่าเหตุผลของการได้รับความนิยมของสติ๊กเกอร์คือ สติ๊กเกอร์ประหยัดเวลาและสะดวกในการสื่อสาร เช่นเดียวกับผลการวิจัยของ Konrad, Herring, & Choi (2020) ที่พบว่าสติ๊กเกอร์ทั้งสะดวกและรวดเร็วในการใช้งาน

นอกจากนี้ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีอิโมจิที่ทำหน้าที่ในการแสดงอารมณ์ความรู้สึก เช่นเดียวกับสติ๊กเกอร์ แต่มีขนาดเล็กกว่าสติ๊กเกอร์ ดังภาพประกอบ 13



ภาพประกอบ 13 อิโมจิ Miedie Cute Emoji (Line store, 2021d)

13. ทั้งการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีหน่วยย่อยในผลัด ซึ่งประกอบด้วยประโยค อนุพากย์ วลี และคำ อย่างไรก็ตาม ความแตกต่างในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์คือ สามารถใช้สติ๊กเกอร์และอิโมจิทดแทนการพิมพ์หน่วยย่อยในผลัดในการสนทนาได้

14. การพูดแก้ไข (repair) เกิดทั้งในการสนทนาเห็นหน้ากันและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ แต่มีลักษณะที่หลากหลาย การสนทนาเห็นหน้ากัน เมื่อผู้สนทนาด่าผิด ผู้สนทนาสามารถด่าซ้ำคำเดิมที่ผิด เช่น พูด “หิวยัง” เป็น “ห่วยยัง” เป็นต้น ส่วนการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ ผู้สนทนาสามารถพิมพ์แก้คำพูดที่ผู้สนทนาพิมพ์ผิด เช่น cream ถามอาร์ทว่า “ว่าปะ” แล้วแก้ไขโดยใส่เครื่องหมาย \* ก่อนคำที่พูดที่ผิดในข้อความถัดไปว่า \*ว่าง ดังตัวอย่าง (11) หรือไม่มีเครื่องหมาย \* ผู้สนทนาพิมพ์เฉพาะคำที่ผิดคือ “ว่าง” ซึ่งเป็นการแก้ไขเพียงคำเดียวที่ผิด



(11) บทสนทนาการแก้ไขคำพูดที่พิมพ์ผิดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์

93. cream: ว่าปะ

94. cream: \*ว่าง

...

102. อาร์ท: มีไรครับ

อย่างไรก็ตาม จากข้อมูลพบการแก้ไขทั้งข้อความเช่นเดียวกัน โดยพิมพ์ว่า "ว่างปะ" นอกจากนี้ จากข้อมูลพบการไม่แก้ไขคำที่ผิดเช่นเดียวกัน เนื่องจากในบริบทการสนทนาสามารถคาดเดาได้ว่าผู้สนทนากำลังพูดถึงเรื่องใด ทำให้การสนทนาดำเนินต่อไปได้เช่นเดียวกันสอดคล้องกับที่ศิริพร ปัญญาเมธิกุล (2562) พบว่าการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์การเข้าใจในองค์รวมของความหมายและการเข้าใจความหมายที่ผู้สนทนาสื่อเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าการสะกดคำไม่ถูกต้อง เช่น "แล้ว" เป็น "แบ้ว" ผู้สนทนาสามารถเข้าใจว่าเป็นการสื่อถึงการกระทำที่เสร็จสิ้นแล้ว เช่น "กินข้าวแบ้ว"

นอกจากนี้ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีฟีเจอร์การลบข้อความที่ส่งไป (unsend) หากผู้สนทนาต้องการแก้ไขข้อความทั้งหมด ผู้สนทนาสามารถแก้ไขข้อความด้วยการใช้ฟีเจอร์การลบข้อความที่ส่งไป ทำให้สะดวกไม่ต้องแก้ไขเป็นคำที่พิมพ์ผิด LINE Corporation (2021) เพิ่มฟีเจอร์นี้เพื่อให้ผู้สนทนามีโอกาสได้ลบข้อความที่บางครั้งอาจไม่ควรส่งและเพื่อช่วยให้การสนทนาเกิดความเข้าใจ สบายใจมากขึ้น นอกจากนี้ หากข้อความที่พิมพ์ผิดถูกแทรกด้วยข้อความของผู้สนทนาอื่น การแก้ไขเฉพาะคำหรือบางส่วนของข้อความอาจทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันได้

## สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์สรุปได้ว่าระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีความแตกต่างจากการสนทนาเห็นหน้ากัน แต่มีความสัมพันธ์ใกล้เคียงกัน รวมถึงรูปแบบของการรับผลัดในการสนทนา 14 ข้อ ทั้งระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์กับระบบผลัดในการสนทนาเห็นหน้ามีความเหมือนและแตกต่างกัน โดยความแตกต่างกันเกิดจากข้อจำกัดที่เกิดขึ้นโดยระบบและสื่อที่ใช้ในการสนทนา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าระบบผลัดในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์แตกต่างจากระบบผลัดในการสนทนาเห็นหน้ากัน กล่าวคือ การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ผู้สนทนาไม่จำเป็นต้องรอให้ผู้สนทนาคนใดส่งผลัดให้หรือรอให้ถึงจุดพึงเปลี่ยนผลัด ผู้สนทนามีสิทธิเสรีภาพที่จะพูดตลอดเวลา ผู้สนทนาสามารถเลือกตนเองในการพูดได้ตลอดเวลา และผู้สนทนายังสามารถพูดกับคนหลายคนในเวลาใกล้เคียงกัน การมอบผลัดให้ผู้พูดคนถัดไปใช้วิธีการถามและการเรียกคล้ายกับการสนทนาเห็นหน้ากัน แต่การ

เรียกชื่อในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีบทบาทที่สำคัญมากสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lunsford (1996) Cherny (1999) และ Panyametheekul, & Herring (2003) ที่พบว่า การเรียกชื่อในห้องสนทนามีบทบาทสำคัญในการสนทนาในห้องสนทนา เนื่องจากการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์กลุ่มมีผู้สนทนาหลายคนเหมือนกับการสนทนาในห้องสนทนา ข้อความที่ส่งถูกส่งโดยระบบของแอปพลิเคชันไลน์ทำให้การเรียงลำดับผลัดเกิดการแทรกของคู่ถ้อยคำเสมอ รวมถึงการอ่านข้าม อ่านไม่ครบของผู้สนทนาเป็นอีกสาเหตุที่สำคัญของความเข้าใจไม่ตรงกัน (ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, 2562) ดังนั้น การเรียกชื่อจึงเป็นเครื่องมือหรือกลไกทางภาษาที่สำคัญมากในการสนทากลุ่มหรือการสนทนาที่มีคนเป็นจำนวนมากและการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีฟีเจอร์ @ ตามด้วยชื่อของผู้สนทนาเป็นการเสริมให้ผู้สนทนาสามารถเห็นการมอบผลัดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ส่วนกฎการเลือกตนเองในการสนทนา เนื่องจากระบบการสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์เอื้ออำนวยให้สามารถเลือกตนเองในการพูดได้ตลอดเวลาจึงทำให้เป็นหนึ่งในสาเหตุสำคัญของการเกิดการแทรกข้อความระหว่างคู่ถ้อยคำก่อให้เกิดความไม่ต่อเนื่องกันในการสนทนา (Herring, 1999, 2013) อย่างไรก็ตาม การสนทนาผ่านแอปพลิเคชันไลน์มีฟีเจอร์การตอบกลับ (LINE office blog, 2021) จึงสามารถทดแทนการไม่สามารถโต้ตอบโดยทันทีทำให้เกิดคู่ถ้อยคำเสมือนจริงเกิดขึ้น ถึงแม้ว่าคู่ถ้อยคำจริงจะห่างกันก็ตาม รวมถึงแก้ปัญหาความไม่ต่อเนื่องของข้อความด้วย นอกจากนี้ ความไม่ต่อเนื่องของการสนทนามีช่องว่างที่เกิดจากการพิมพ์ข้อความของผู้สนทนา กล่าวคือ หากผู้สนทนาพิมพ์ข้อความได้ตอบซ้ำทำให้เกิดช่องว่างในการโต้ตอบของคู่ถ้อยคำนั้น รวมถึงการอ่านข้อความซ้ำของผู้สนทนา เนื่องจากผู้สนทนาไม่ได้อยู่ในไลน์ขณะนั้น

อย่างไรก็ตาม ผู้คิดค้นแอปพลิเคชันไลน์ยังคงมีความพยายามสร้างฟีเจอร์และฟังก์ชันต่างๆ เพื่อให้การสื่อสารราบรื่นขึ้น (LINE Corporation, 2021) เพื่อทดแทนการสื่อสารให้สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกได้ เช่น มีสติ๊กเกอร์และอิโมจิ การทดแทนการแทรกของคู่ถ้อยคำ โดยการมีฟีเจอร์การตอบกลับ ฟีเจอร์ @ ตามด้วยชื่อ รวมถึงฟีเจอร์ลบข้อความที่ส่งข้อความไปเพื่อลดความเข้าใจไม่ตรงกันหากผู้สนทนาพิมพ์ข้อความไม่ถูกต้อง (LINE Corporation, 2021) อย่างไรก็ตาม มีบางฟีเจอร์ เช่น อ่านแล้ว (read) ที่มีทั้งประโยชน์ คือ ทำให้ทราบว่าผู้สนทนาอีกฝ่ายอ่านข้อความแล้ว และก่อให้เกิดปัญหากับผู้สนทนาที่เห็นว่าข้อความอ่านแล้ว แต่ไม่มีการโต้ตอบกลับ ซึ่งเป็นประเด็นที่ถกเถียงกันในเรื่องสิทธิส่วนบุคคลเช่นเดียวกัน อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันมีเทคนิคในการอ่านข้อความในแอปพลิเคชันไลน์โดยที่ผู้สนทนาอีกฝ่ายไม่ทราบ โดยข้อความไม่ขึ้นสถานะว่า “อ่านแล้ว” ได้เช่นเดียวกัน

ในแง่ของการสนทนาในสถานการณ์ปัจจุบันประชากรไทยเป็นจำนวนมากใช้แอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารดังที่ปี 2564 ไลน์ประเทศไทย (2564) ประกาศว่ามีผู้ใช้งานแอปพลิเคชันไลน์มากถึง 50 ล้านบัญชีจึงเป็นที่ชัดเจนว่าคนไทยอาศัยแอปพลิเคชันไลน์ในการสื่อสารเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการทำงาน การซื้อขาย ครอบครัวยุคใหม่ หรือการติดต่อส่วนตัว การเข้าใจกลไกทางภาษา รูปแบบการรับผลัด และกฎในการมอบผลัดเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การสื่อสารราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งยังเข้าใจปัญหาที่เกิดจากการแทรกของคู่ถ้อยคำ และสามารถเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาทั้งการส่งคำถามและได้คำตอบ จากการวิจัยของศิริพร ปัญญาเมธิกุล (2562) พบว่าสาเหตุสำคัญของการเข้าใจไม่ตรงกัน (misunderstandings) ในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์เกิดจากการอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ และการพูดแทรก การสนทนาของคนอื่นหรือมีผู้สนทนาหลายคนในเวลาเดียวกันทำให้ไม่เข้าใจว่าข้อความที่ส่งสื่อสารให้ใคร หรือตอบคำถามอะไร ของใคร ดังนั้น การเรียนรู้และเข้าใจในธรรมชาติของการสื่อสารแอปพลิเคชันไลน์ การเข้าถึงระบบผลัดของแอปพลิเคชันไลน์จะทำให้ผู้สนทนาสามารถปรับตัวให้เข้ากับการสื่อสารที่ปรับเปลี่ยนในยุคดิจิทัลได้เป็นอย่างดี เนื่องจากการสื่อสารออนไลน์มีแนวโน้มที่จะคงอยู่และเป็นการสื่อสารในกระแสหลักของยุคดิจิทัลต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- ไลน์ประเทศไทย. (2564). *LINE ประกาศผู้ใช้ครบ 50 ล้านราย ตอบย้ำความเป็นผู้นำด้านแอปฯ ที่ตอบ*  
*โจทย์ดิจิทัลไลฟ์สไตล์ให้กับคนไทย.* ค้นจาก <https://linecorp.com/th/pr/news/th/2021/3904>
- ศิริพร ปัญญาเมธิกุล. (2546). *ความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ในห้องสนทนาไทย: การส่งผลต่อกันระหว่าง*  
*การเชื่อมโยงความ การมอบผลัด และความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนา.* (อักษรศาสตร์ดุสิต  
 บัณฑิต). ภาควิชาภาษาศาสตร์, คณะอักษรศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริพร ปัญญาเมธิกุล. (2558). *ภาษาและอินเทอร์เน็ต.* กรุงเทพมหานคร: พิรินทร์ คอร์เนอร์.
- ศิริพร ปัญญาเมธิกุล. (2562). *ความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์. วารสารวจนะ,*  
 7(1), 66-84.
- ศิริพร ปัญญาเมธิกุล. (2563). *การปิดการสนทนาในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์. วารสารภาษาและ*  
*วรรณคดีไทย, 37(1), 1-30.*
- Anderson, A., Bader, M., Bard, E., Boyle, E., Doherty, G., Garrod, S., Isard, S., Kowtko, J.,  
 McAllister, J., Miller, J., Sotillo, C., Thompson, H., Weinert, R. (1991). The HCRC map  
 task corpus. *Lang Speech 34(4), 351-366.*
- Cherny, L. (1999). *Conversation and community: Chat in a virtual world.* California: CSLI.

- Herring, S. C. (1999). Interactional coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4(4). doi: <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x>
- Herring, S. (2013). Relevance in computer-mediated conversation. In, S. Herring, D. Stein & T. Virtanen (Eds), *Pragmatics of computer-Mediated communication* (pp. 245-268). Berlin, Boston: De Gruyter Mouton.
- Konrad, A., Herring, S. C., & Choi, D. (2020). Sticker and emoji use in Facebook messenger: Implication for graphicon change. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 25(3), 217-235. doi:org/10.1093/jcmc/zmaa003
- Levelt, W. (1989). *Speaking: From intention to articulation*. MIT Press, Cambridge, Mass., USA.
- LINE Corporation. (2021). *[Global]LINE's unsend feature launched today*. Retrieved from <https://linecorp.com/en/pr/news/en/2017/1976>
- LINE Official Blog. (2021). *Reply feature lets you quote messages and answer them directly*. Retrieved from <https://official-blog-en.line.me/archives/1072051484.html>
- Line Store. (2021a). *Let's join vaccine hero force*. Retrieved from <https://store.line.me/officialaccount/event/sticker/23708/en>
- Line Store. (2021b). *Joly*. Retrieved from <https://store.line.me/stickershop/product/1160116/en>
- Line Store. (2021c). *Popular 2020: Hello year of the rat*. Retrieved from [https://line.me/S/sticker/18568?lang=en&ref=lsh\\_stickerDetail](https://line.me/S/sticker/18568?lang=en&ref=lsh_stickerDetail)
- Line Store. (2021d). *Miedie cute emoji*. Retrieved from <https://store.line.me/emojishop/product/5ea4f6f383a0c368dbb3a124/en>
- Lunsford, W. (1996). *Turn-taking organization in internet relay chat*. Unpublished manuscript. University of Texas at Arlington.
- Ma, X. (2016). From internet memes to emoticon engineering: Insights from the Baozou comic phenomenon in China. In *International Conference on Human-Computer Interaction* (pp. 15–27). doi:10.1007/978-3-319-39513-5\_2.
- McLaughlin, M. L. (1984). *Conversation: How talk is organized*. Newbury Park, CA: Sage.
- Panyametheekul, S. (2016). Turn organization in Thai chat rooms. In *International Symposium on Culture, Arts, and Literature* (pp. 155-167). Nagoya Institute of Technology: Japan.

Panyametheekul, S., & Herring, S. (2003). Gender and turn allocation in a Thai chat room.

*Journal of Computer-Mediated Communication*, 9(1). doi.org/10.1111/j.1083-

6101.2003.tb00362.x

Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.