

**A STUDY OF THE PATTERN AND STRATEGIES USED IN  
TELEPHONE CONVERSATIONS AT THE METROPOLITAN  
ELECTRICITY AUTHORITY (MEA) CALL CENTER**

**PATTAMA LOMAJAREAN**

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF  
THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS (LINGUISTICS)  
FACULTY OF GRADUATE STUDIES  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2004**

**ISBN 974-04-4523-3  
COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

การศึกษารูปแบบและกลวิธีในการสนทนาทางโทรศัพท์ของศูนย์บริการผู้ใช้ไฟฟ้าการไฟฟ้านครหลวง (A STUDY OF THE PATTERN AND STRATEGIES USED IN TELEPHONE CONVERSATIONS AT THE METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY (MEA) CALL CENTER)

ปีทมา โลมาเจริญ 4236296 LCLG/M

ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : อมร ทวีศักดิ์, Ph.D. , สุจิตต์ลักษณ์ ดีผดุง, Ph.D., สมทรง  
บุรุษพัฒน์ ,Ph.D.

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงลักษณะ โครงสร้างบทสนทนาทางโทรศัพท์  
ของศูนย์บริการการไฟฟ้านครหลวงและเพื่อศึกษาว่าผู้พูดในการสนทนานั้นใช้กลวิธีการสื่อสาร  
อย่างไรระหว่างเจ้าหน้าที่และลูกค้า

ผลการศึกษานี้พบว่าลักษณะ โครงสร้างทั่วไปมีองค์ประกอบหลักที่ปรากฏในบทสนทนาที่  
สำคัญ 5 ส่วน ได้แก่ การกล่าวเปิดการสนทนา การแจ้งวัตถุประสงค์ เนื้อเรื่อง การกล่าวก่อนอำลา  
และการกล่าวอำลา

นอกจากนี้การศึกษานี้ยังแสดงถึงกลวิธีในการถามโดยตรงจากฝ่ายเจ้าหน้าที่บริการถึงผลที่ใช้  
ต่อไปนี้อยู่ตามลำดับการปรากฏคือ การถามคำถามแบบชี้แนะ 34 % รองลงมาได้แก่ การติดตามด้วยคำ  
ถามต่อเนื่อง 31.2% การซ้ำคำถาม 20.3% และการสมมุติเหตุการณ์ในการถาม 14.5% สำหรับกลวิธี  
ในการถามโดยตรงของฝ่ายลูกค้านั้นมีหลายลักษณะกลวิธี โดยแสดงความถี่ตามลักษณะการปรากฏ  
ในการสนทนาระหว่างกัน พบว่าลักษณะที่ปรากฏมากที่สุด คือการติดตามด้วยคำถามต่อเนื่อง 29.7%  
การถามคำถามแบบชี้แนะ 29.3% การสมมุติเหตุการณ์ในการถาม 20.7% และการซ้ำคำถาม 20.3%

สำหรับกลวิธีในการตอบคำถามโดยตรงนั้นที่เจ้าหน้าที่บริการนิยมมากที่สุดคือ การกล่าวยืนยัน  
31.9% รองลงมาคือการกล่าวชี้แนะ 27.0% การกล่าวแสดงออก 15.8% การนิ่งเงียบตามด้วยการกล่าว  
ยืนยัน 14.9% และการกล่าวผูกพัน 10.4% ทางฝ่ายลูกค้าใช้กลวิธีที่ปรากฏมากที่สุดได้แก่ การกล่าว  
แสดงออก 28.5% รองลงมา การกล่าวยืนยัน 25.8% การกล่าวชี้แนะ 21.5% การนิ่งเงียบตามด้วยการ  
กล่าวยืนยัน 16.0% และที่ปรากฏน้อยที่สุดคือ การกล่าวผูกพัน 8.2%

A STUDY OF THE TELEPHONE AND STRATEGIES USED IN TELEPHONE  
CONVERSATIONS AT THE METROPOLITAN ELECTRICITY AUTHORITY  
(MEA) CALL CENTER

PATTAMA LOMAJAREAN 4236296 LCLG/M

M.A. (LINGUISTICS)

THESIS ADVISORS: AMON THAVISAK, Ph.D., SUJARITLAK DEEPADUNG,  
Ph.D., SOMSONGE BURUSPHAT, Ph.D.

ABSTRACT

This descriptive study analyzed the structure of telephone conversations at the Metropolitan Electricity Authority Call Center and investigated the strategies used by agent and customer.

This study found that the structure of conversations at the MEA is composed of 5 elements: an opening stage, aim announcement, body of conversation, pre-closing and closing stage. The general characteristic of conversations between the agent and customer occur in a rather stereotyped pattern, this includes a limited greeting or introduction in the conversation. The task of initiating the starters generally falls to the agent. The language used for introduction in on MEA telephone conversation differs from a casual telephone conversation with agents informing callers of their name and/or offering a greeting.

The closing of the telephone calls reveal a dominant use of thanking and leave-taking. This type of thanking and leave-taking differs from casual leave-taking. The findings also showed the strategy of direct asking used by the agent ranging from high to low frequency, are Conductive questions 34%, Follow up questions 31.2%, Repetition questions 20.3% and Hypothetical questions 14.5%. The direct asking strategy used by customers occurred as follows: Follow up questions 29.7%, Conductive questions 29.3%, Hypothetical questions 20.7% and repetition questions 20.3%.

The direct answering strategy was rated from high to low depending on the agent's usage: Representative 31.9%, Directive 27.0%, Expressive 15.8%, Pause+Representative 14.9% and Commissive 10.4%. The customer direct answering strategy occurred to the following percentages: Expressive 28.5%, Representative 25.8%, Directive 21.5%, Pause+Representative 16.0% and Commissive 8.2%.

KEY WORDS : STRUCTURE OF TELEPHONE CONVERSATION / SPEECH  
ACTS / STRATEGIES IN TELEPHONE COMMUNICATION

119 pp. ISBN 974-04-4523-3