

การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์การศึกษา

พฤษภาคม 2554

การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์การศึกษา

พฤษภาคม 2554

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์การศึกษา

พฤษภาคม 2554

นันทิกานต์ จันทรอภิบาล. (2554). การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย. สารนิพนธ์ กศ.ม.

(ภาษาศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.นันทนา วงษ์ไทย.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ 3 ประการ คือ 1. ศึกษารูปแบบของคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้กับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย 2. ศึกษาความสัมพันธ์ของการเลือกใช้คำเรียกขานของผู้พูดกับปัจจัยทางสังคมของคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางสังคม 3. เปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาเมื่อสนทนากับผู้ที่ไม่คุ้นเคย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลและกำหนดสถานการณ์ที่แตกต่างกัน 18 สถานการณ์ให้ครอบคลุมความหลากหลายของปัจจัยทางสังคมดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานบริษัทบูโร เวิร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด อายุระหว่าง 20 – 55 ปี ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การคำนวณหาค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบรูปแบบของคำเรียกขานตามลักษณะโครงสร้างที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยจำนวน 2 โครงสร้าง ได้แก่ โครงสร้างหน่วยเดียว และโครงสร้างสองหน่วย โครงสร้างหน่วยเดียวพบทั้งสิ้น 5 รูปแบบ ได้แก่ คำเรียกญาติ ชื่อ คำจากภาษาอื่น คำสรรพนาม และ คำเรียกตำแหน่ง โครงสร้างสองหน่วยพบทั้งสิ้น 2 รูปแบบ ได้แก่ คำเรียกญาติ+ชื่อ และ คำสรรพนาม+ชื่อ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้พูดใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางด้านเพศ อายุ และสถานภาพของคู่สนทนาและผู้พูดใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาของตนเอง

USAGE OF TERMS OF ADDRESS WITH UNFAMILIAR ADDRESSEES



Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the
Master of Education Degree in Educational Linguistics
at Srinakharinwirot University

May 2011

Nanthikan Chanaphiban. (2011). *Usage of Terms of Address with Unfamiliar Addressees*.
Master's Project, M.Ed. (Educational Linguistics). Bangkok: Graduate School,
Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Nuntana Wongthai.

This research analyzes the usage of terms of address with unfamiliar addressees. The main objectives of this research are 1) to investigate the forms of address terms used with unfamiliar addressees, 2) to investigate the relationships between the selection of those forms and three social factors of addressee, i.e. gender, age and social status and 3) to compare the usage of address terms and social factors of speakers, i.e. gender, age and educational status. The study uses a questionnaire. Forty subjects were used, all of whom worked for Bureau Veritas (Thailand) Co., Ltd., aged between 20 – 55 years.

The results show that the subjects used 2 structures of address terms which are one-unit structure and two-unit structure. The one-unit structure consists of kinship terms, name, foreign loan word, pronoun and positional terms whereas the two-unit structure consists of kinship term + name and pronoun + name. The results also show that social factors of addressees and those of speakers have an effect upon the usage of address terms with unfamiliar addressees.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย ของ นันทิกานต์ จันทร์อภิบาล
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาภาษาศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.นันทนา วงษ์ไทย)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วรณกานต์ ลิขิตรัตน์พร)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ญาณิสสา บุรณะชัยทิว)

ประธาน

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ปัญญาเมธีกุล)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.นันทนา วงษ์ไทย)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
มหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาศาสตร์การศึกษา ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะมนุษยศาสตร์

(อาจารย์ ดร.วาณี อรรถนัสสาคิต)

วันที่ เดือน พฤษภาคม 2554

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. นันทนา วงษ์ไทย อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อาจารย์ ญาณิสสา นูรณะชัยทิวี ประธานคุมสอบสารนิพนธ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ปัญญาเมธิกุล กรรมการคุมสอบสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ทุกท่านได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้ผู้วิจัยปรึกษาเรื่องการทำวิจัยนี้ทุกขั้นตอน คอยช่วยเหลือสนับสนุนและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยเข้าใจคุณค่าของการทำงานวิจัยมากขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสามท่านมา ณ ที่นี้ด้วย

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา เรืองจรรยา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้โอกาสและคอยห่วงใยผู้วิจัยให้ทำงานวิจัยนี้สำเร็จ อาจารย์ Jeremy Perkins และอาจารย์ Nicole Lasas ที่ได้ให้คำปรึกษาด้านภาษาอังกฤษ รวมถึงอาจารย์ภาควิชาภาษาศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยในการศึกษาตามหลักสูตร ซึ่งความรู้เหล่านี้ผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ประโยชน์ทั้งแก่ตนเอง และแก่ผู้อื่นต่อไป

ท้ายสุดผู้วิจัยขอขอบคุณนางสาวสิรินทรา ฤทธิเดช และนางสาวกาญจนา สีนสมุทร เพื่อนสนิทที่คอยช่วยเหลือผู้วิจัยทุกด้าน คอยเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยทำวิจัยนี้สำเร็จสมบูรณ์ ขอขอบคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และคุณยาย ที่ได้ส่งเสียเลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และให้โอกาสทางการศึกษาแก่ผู้วิจัยมาจวบจนทุกวันนี้

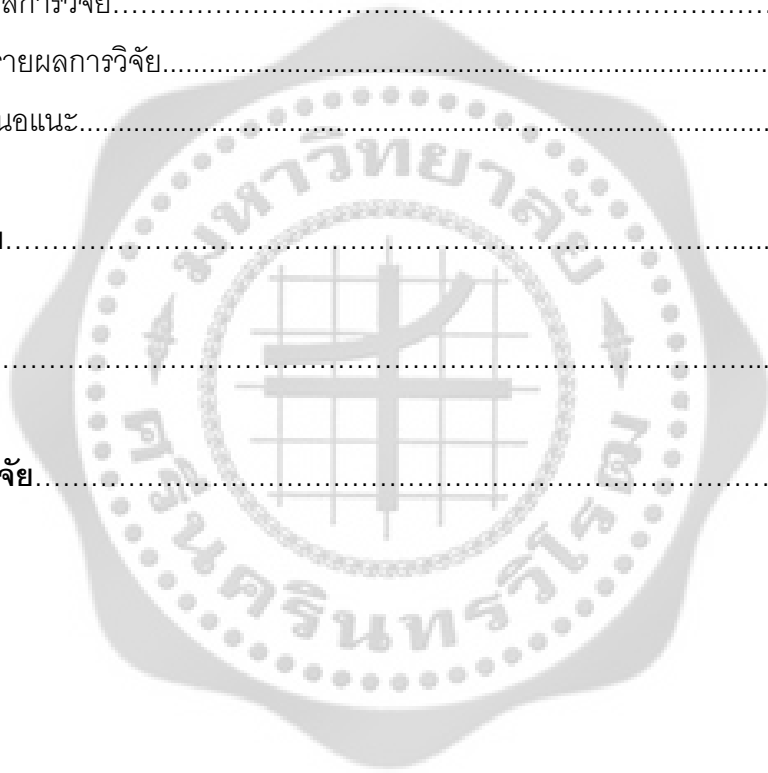
นันทิกานต์ จันทร์อภิบาล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
สมมติฐานของการวิจัย.....	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	4
แนวคิดเกี่ยวกับคำเรียกขาน.....	4
งานวิจัยที่เกี่ยวกับคำเรียกขาน.....	5
ปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อการใช้ภาษา.....	10
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	14
การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	14
ประชากร.....	14
การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	14
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	15
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	18
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	18
4 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย.....	19
รูปแบบของคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้กับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย.....	19
การใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางสังคมของคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ อายุ และสถานภาพ.....	20

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
เปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาเมื่อสนทนากับผู้ที่ไม่คุ้นเคย.....	34
5 สรุปผลการวิจัยและเสนอแนะ.....	40
สรุปผลการวิจัย.....	40
อภิปรายผลการวิจัย.....	41
ข้อเสนอแนะ.....	43
บรรณานุกรม.....	44
ภาคผนวก.....	47
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	53



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	15
2 การกำหนดสถานการณ์.....	17
3 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิง.....	20
4 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีอายุมากกว่า เท่ากัน และน้อยกว่า.....	22
5 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีสถานภาพสูงกว่า เท่ากัน และต่ำกว่า.....	23
6 ภาพรวมการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และสถานภาพ.....	25
7 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงกับที่มีอายุมากกว่า และสถานภาพสูงกว่า.....	26
8 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงกับที่มีอายุเท่ากัน แต่สถานภาพสูงกว่า.....	27
9 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่า แต่สถานภาพสูงกว่า.....	28
10 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า แต่สถานภาพเท่ากัน.....	29
11 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุและสถานภาพ เท่ากัน.....	30
12 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่า แต่สถานภาพเท่ากัน.....	31
13 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า แต่สถานภาพต่ำกว่า.....	32
14 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุเท่ากัน แต่สถานภาพต่ำกว่า.....	33
15 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่า และสถานภาพต่ำกว่า.....	34
16 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยของผู้พูดเพศชายและเพศหญิง.....	35

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยของผู้พูดจำแนกตามช่วงอายุ.....	36
18 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยของผู้พูดจำแนกตามระดับการศึกษา.....	37
19 ภาพรวมการใช้คำเรียกขานของผู้พูดกับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย.....	39



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สังคมมนุษย์เป็นสังคมที่มีการติดต่อสื่อสารกันตลอดเวลา การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพถือเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับทุกสถานการณ์เพราะในการสื่อสารแต่ละบริบทมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ฟังรับทราบหรือมุ่งให้เกิดผลตามที่ผู้พูดมุ่งหมายไว้ โดยทั่วไปแล้ว การสื่อสารมักเริ่มต้นด้วยการเรียกผู้ฟังเข้าสู่บทสนทนา เรื่องต่างๆ คำที่ผู้พูดใช้เรียกขานผู้ฟังนั้นเรียกว่า คำเรียกขาน กัลยา ดิงศภักดิ์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2531: 1) นิยามคำเรียกขานไว้ว่า เป็นคำหรือวลีที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังก่อนการสนทนา ซึ่งแสดงถึงระดับทางสังคมของผู้ฟังตามที่ผู้พูดมองเปรียบเทียบกับตนเอง ซึ่งสะท้อนให้เห็นโครงสร้างทางสังคมด้วย

ในภาษาไทยมีการใช้คำเรียกขานจำนวนมาก เช่น เธอ แก คุณ ชื่อจริง ชื่อเล่น คำเรียกญาติ คำเรียกอาชีพ เป็นต้น การจะเลือกใช้คำเรียกขานคำใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยทางสังคมต่างๆ เช่น ปัจจัยด้านเพศ อายุ และสถานภาพของทั้งผู้พูดและผู้ฟัง ที่ผ่านมามีผู้สนใจศึกษาคำเรียกขานในแง่มุมต่างๆ เช่น กัลยา ดิงศภักดิ์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2531) ศึกษาการใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์เพื่อให้เห็นลักษณะการใช้และการเปลี่ยนแปลงการใช้คำเรียกขานของภาษาไทยกรุงเทพฯ วิไลวรรณ เชาวลิต (2535) ศึกษาการใช้คำเรียกขานในภาษาไทยถิ่นใต้ รังสรรค์ จันดี (2535) ศึกษา ลักษณะและการใช้คำเรียกขานในภาษาถิ่นเชียงใหม่ จุไรรัตน์ หาญไชโยภูมิ (2538) ศึกษาการใช้คำเรียกขานของข้าราชการทหารบกไทยในกรุงเทพมหานคร บัณฑิต วรณ วงศ์ขจร (2542) ศึกษาการใช้คำเรียกขานของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร สถาพร วัฒนธรรม (2544) ศึกษาการใช้คำเรียกขานของผู้ประกอบการค้า และภูมิใจ บัณฑิต (2549) ศึกษาเรื่องคำเรียกขานคำบุรุษสรรพนามที่ 1 และ คำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า

อย่างไรก็ดีผู้วิจัยสังเกตว่าในบางครั้งเราอาจต้องสนทนากับผู้ที่เราไม่คุ้นเคยด้วย ซึ่งอาจส่งผลต่อการใช้คำเรียกขาน จากประสบการณ์ของผู้วิจัยซึ่งเป็นพนักงานบริษัท บูโร เวกริทัส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน ดำเนินการตรวจสอบสินค้าเชิงรัฐบาล¹ ก่อนส่งออกไปยังต่างประเทศ ด้วยลักษณะงานทำให้ผู้วิจัยต้องเดินทางออกนอกสถานที่และติดต่อประสานงานกับบุคคลที่ไม่คุ้นเคยด้วยเป็นประจำ เช่น เจ้าหน้าที่กรมศุลกากร พนักงานบริษัทส่งออก เจ้าหน้าที่จัดเรียงสินค้า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือผู้ใช้

¹ สินค้าเชิงรัฐบาล คือ สินค้าทุกประเภทที่ต้องตรวจสอบก่อนส่งออกไปยังประเทศปลายทาง

แรงงาน เป็นต้น ในการติดต่อประสานงานแต่ละครั้ง การใช้คำเรียกขานถือเป็นปัจจัยหนึ่งส่งผลให้การติดต่อประสานงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยมีประสบการณ์ในขณะที่เดินทางไปพร้อมกับเพื่อนพนักงานเพศชายซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินค้า เพื่อขอเข้าตรวจสอบสินค้าที่โรงงานแห่งหนึ่ง เมื่อเดินทางไปถึงโรงงานนั้น ก็ได้พบชายคนหนึ่งยืนอยู่บริเวณหน้าโรงงาน เพื่อนพนักงานของผู้วิจัยได้เรียกชายคนนั้นว่า “น้อง น้อง ตรวจสอบสินค้าไปทางไหน” ชายคนนั้นหยุดนิ่งไปชั่วขณะแล้วจึงค่อยๆ ไปยังบริเวณหลังโรงงาน หลังจากการตรวจสอบสินค้าแล้วเสร็จ ผู้วิจัยและเพื่อนพนักงานทราบจากเจ้าหน้าที่โรงงานว่าชายคนนั้นคือ ผู้จัดการโรงงาน และรู้สึกไม่พอใจที่ถูกเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสินค้าเรียกว่า “น้อง” นับแต่นั้นมาโรงงานแห่งนั้นก็ไม่เคยใช้บริการตรวจสอบสินค้าจากบริษัทของผู้วิจัยอีกเลย จากประสบการณ์นี้เอง ทำให้ผู้วิจัยตระหนักว่าการใช้คำเรียกขานบุคคลที่ไม่คุ้นเคยอาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ที่ถูกเรียกและยังอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของผู้ผู้รวมไปถึงหน่วยงานที่ผู้พูดสังกัดอยู่อีกด้วย

แม้ว่าที่ผ่านมาจะมีงานวิจัยเรื่องคำเรียกขานจำนวนมากในแง่มุมที่หลากหลาย ดังที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ยังไม่มีการวิจัยใดที่กล่าวถึงการใช้คำเรียกขานในบริบทที่คู่สนทนาไม่คุ้นเคยกัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่า ผู้พูดมีการใช้คำเรียกขานอย่างไรเมื่อจำเป็นต้องสนทนากับผู้ที่ตนไม่คุ้นเคย โดยจะพิจารณาจากปัจจัยทางสังคมของคู่สนทนาด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางสังคม และปัจจัยทางสังคมของผู้พูดด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบของคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้กับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย
2. ศึกษาความสัมพันธ์ของการเลือกใช้คำเรียกขานของผู้พูดกับปัจจัยทางสังคมของคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางสังคม
3. เปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาเมื่อสนทนากับผู้ที่ไม่คุ้นเคย

ความสำคัญของ การวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงรูปแบบการใช้คำเรียกขานในลักษณะต่างๆ
2. ทำให้เห็นอิทธิพลของปัจจัยทางสังคมที่มีต่อการเลือกใช้คำเรียกขาน

3. เป็นแนวทางในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาษา สังคม วัฒนธรรม และการสื่อสาร
4. เพื่อนำผลจากการวิจัยไปใช้ในการอบรมเรื่องการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารระหว่างองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทบูโร เวิร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน จำนวน 40 คน โดยผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของกลุ่มตัวอย่างไว้ 3 ประการ คือ เพศ อายุ และระดับการศึกษา เพศ หมายถึงเพศชายและเพศหญิง อายุ หมายถึง อายุระหว่าง 20 – 55 ปี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุระหว่าง 20-35 ปี และ อายุระหว่าง 40-55 ปี และระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **คำเรียกขาน** หมายถึง คำหรือกลุ่มคำที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาเพื่อดึงคู่สนทนาเข้าสู่บทสนทนาเรื่องต่างๆ โดยที่คำเรียกคู่สนทนานั้นอาจเกิดขึ้นก่อนเริ่มบทสนทนา หรือมีการเริ่มบทสนทนาไปแล้วจึงมีการเรียกคู่สนทนาเกิดขึ้นภายหลัง แต่คำเรียกนั้นต้องเป็นคำเรียกครั้งแรก
2. **คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย** หมายถึง ผู้ฟังที่ไม่ใช่ญาติ ไม่ใช่คนรู้จัก ซึ่งผู้พูดอาจรู้จักชื่อมาก่อนก็ได้แต่ต้องไม่เคยสนทนากันมาก่อน
3. **อายุ** หมายถึง อายุระหว่าง 20 – 55 ปี แบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่ อายุระหว่าง 20-35 ปี และ อายุระหว่าง 40-55 ปี
4. **ระดับการศึกษา** หมายถึง ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และ ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมุติฐานในการวิจัย

ปัจจัยทางสังคมของทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกันมีผลต่อการเลือกใช้คำเรียกขาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคำเรียกขาน
2. งานวิจัยที่เกี่ยวกับคำเรียกขาน
3. ปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อการใช้ภาษา

แนวคิดเกี่ยวกับคำเรียกขาน

นักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับคำเรียกขาน (Address terms) ไว้ดังนี้

โคทส์ (Coats. 1992: 23-24) ได้ให้แนวคิดเรื่องคำเรียกขานไว้ว่า คำเรียกขาน คือ คำที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟัง เช่น คำสรรพนาม ชื่อ และคำที่แสดงสถานภาพและความสัมพันธ์สนิทสนมระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง กัลยา ดิงศภัทิย์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2531: 1) กล่าวว่า คำเรียกขาน คือคำหรือวลีที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังก่อนการสนทนา ซึ่งแสดงถึงระดับทางสังคมของผู้ฟังตามที่ผู้พูดมองเปรียบเทียบกับตนเอง โดยคำเรียกขานนี้จะมีรูปแบบปรากฏเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการเริ่มด้วยคำนำหน้าและจบด้วยคำลงท้าย หรืออาจมีคำอื่นๆ ปรากฏระหว่างคำนำหน้าและคำลงท้ายก็ได้ คำเรียกขานจะแปรเปลี่ยนไปตามตัวแปรทางสังคม ทั้งระดับบุคคลและระดับสังคม

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2533: 57-67) กล่าวว่า คำเรียกญาติเป็นคำเรียกขานประเภทหนึ่ง โดยคำเรียกญาติถูกใช้เป็นคำสรรพนามและคำเรียกขานระหว่างบุคคลที่เป็นญาติและบุคคลที่ไม่ใช่ญาติ แต่คำเรียกญาติที่ใช้กับบุคคลที่ไม่ใช่ญาติมักเป็นคำเรียกญาติที่มีอายุมากกว่า เช่น พ่อ แม่ ปู่ ย่า ตา ยาย ลุง ป้า น้า อา พี่ มากกว่า ลูก หลาน น้อง เป็นต้น การเลือกใช้คำเรียกญาติกับบุคคลที่ไม่ใช่ญาติแสดงให้เห็นถึงลักษณะวัฒนธรรมไทย คือ การถืออาวุโส และการเน้นฝ่ายแม่

อังกาบ ผลากรกุล (Palakornkul. 1972: 34-45) กล่าวว่า คำสรรพนาม คือ คำเรียกขานประเภทหนึ่ง เนื่องจากคำสรรพนามเป็นคำที่ใช้อ้างถึงผู้ส่งสารและผู้รับสาร รวมถึงสามารถใช้เรียกบุคคลที่ 2 ได้ คำสรรพนามแบ่งออกเป็น 11 ประเภท ดังนี้

1. คำสรรพนามแสดงบุรุษ เช่น “แม่คุณมา” แม่ ในที่นี้หมายถึงผู้ที่ถูกกล่าวถึงเป็นบุรุษที่ 3 หรือ “แม่จะไปหรือเปล่า” แม่ ในที่นี้หมายถึงผู้ที่กำลังสนทนาด้วย เป็นบุรุษที่ 2 เป็นต้น

2. คำเรียกญาติ (Kin terms) ได้แก่ พ่อ แม่ พี่ น้อง ลุง ป้า น้า อา เป็นต้น
3. คำเรียกญาติที่ใช้กับผู้ที่ไม่ใช่ญาติ (Pseudo kin terms) เป็นการใช้คำเรียกญาติกับบุคคลอื่นที่ไม่ใช่ญาติที่แท้จริง เช่น การเรียกแม่ค้าว่า “ป้า” เป็นต้น
4. คำเรียกตามบุคคลอื่น (Teknonymy terms) เป็นการเรียกที่ไม่ตรงตามความสัมพันธ์ที่แท้จริงระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เช่น ป้าเรียกหลานคนโตว่า “พี่” ตามหลานคนเล็ก เป็นต้น
5. ชื่อบุคคล (Personal names) ได้แก่ ชื่อจริงหรือชื่อเล่น เป็นต้น
6. คำเรียกเพื่อน (Friendship terms) ได้แก่ สหาย เพื่อน เกลตอ เป็นต้น
7. คำเรียกอาชีพ (Occupation terms) เช่น ครู อาจารย์ เป็นต้น
8. คำนำหน้า (Titles) เช่น คุณ ท่าน เป็นต้น
9. คำและวลีที่อ้างถึงคู่สมรส (Words and phrases specially employed to refer to spouse) เช่น ในระหว่างสนทนากับผู้อื่น สามีเรียกภรรยาว่า “ที่บ้าน” เป็นต้น
10. คำจากภาษาอื่น (Foreign loan words) เช่น เจ๊ ยู บัง เป็นต้น
11. คำที่ใช้พูดกับพระสงฆ์ (Special vocabulary use in speaking to and by monks) เช่น พระเดชพระคุณ หลวงพี่ เป็นต้น

จากแนวคิดเรื่องคำเรียกขานตามที่นักวิชาการกล่าวไว้ข้างต้น สรุปได้ว่า “คำเรียกขาน” เป็นคำที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังเพื่อเริ่มบทสนทนา โดยผู้พูดเลือกใช้คำเรียกขานให้เหมาะสมกับผู้ฟัง คำเรียกขานมีได้หลายประเภท เช่น คำสรรพนาม คำเรียกญาติ คำเรียกอาชีพ เป็นต้น

นอกจากแนวคิดเรื่องคำเรียกขานที่กล่าวไปแล้วนั้น ยังมีงานวิจัยจำนวนมากที่ศึกษาเรื่องการใช้คำเรียกขานในบริบทต่างๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคำเรียกขาน

ในหัวข้อนี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงงานวิจัยเรื่องคำเรียกขานในบริบทต่างๆ ที่มีผู้ศึกษาไว้ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงงานวิจัยเรื่องคำสรรพนามด้วย เนื่องจากเมื่อได้ทบทวนวรรณกรรมที่ได้นิยามความหมายของคำเรียกขานแล้ว พบว่าคำสรรพนามถือเป็นคำเรียกขานประเภทหนึ่ง que ผู้พูดสามารถใช้เรียกตนเอง ผู้ฟัง หรือผู้ที่ถูกกล่าวถึงได้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

บราวน์ และ กิลแมน (Brown; & Gilman. 1968) ศึกษาเรื่องคำสรรพนามในภาษายุโรป ซึ่งครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ได้แก่ ความหมายของคำเรียกขาน ประวัติ ความเป็นมาของคำเรียกขาน การใช้คำเรียกขาน และปัจจัยทางสังคมที่มีอิทธิพลต่อการใช้คำเรียกขาน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า คำสรรพนามที่

เป็นคำเรียกขานในภาษายุโรปมี 2 รูป คือ ในภาษาฝรั่งเศส V และ T คำสรรพนามทั้ง 2 รูปหมายถึงบุรุษที่ 2 โดย V ใช้กับบุรุษที่ 2 พหูพจน์ ส่วน T ใช้กับบุรุษที่ 2 เอกพจน์ ซึ่งใช้ปัจจัยด้าน ‘พจน์’ เป็นตัวกำหนดในการใช้ แต่ต่อมาปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการเลือกใช้คำเรียกขาน คือ อำนาจและความสัมพันธ์แน่นแฟ้น (Solidarity) โดยที่ส่วนประกอบของอำนาจ หมายถึง พลังทางร่างกาย ความมั่งคั่ง อายุ เพศ บทบาททางครอบครัวหรือสังคม และความสัมพันธ์แน่นแฟ้น หมายถึง ความสัมพันธ์ที่เกิดจากความเหมือนกันทางสังคม เช่น การเป็นสมาชิกทางการเมือง มีครอบครัว ศาสนา อาชีพ เพศ หรือสถานที่เกิดที่เดียวกัน เป็นต้น สรรพนามเรียกขาน V และ T มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความหมายจากเดิม กล่าวคือ T เดิมเป็นสรรพนามเรียกขานเอกพจน์ ส่วน V เดิมเป็นสรรพนามเรียกขานพหูพจน์ ต่อมา V ถูกนำไปใช้เรียกจักรพรรดิหรือพระเจ้าแผ่นดิน ซึ่งหมายรวมถึงพระราชินีและบริวารด้วย หรือเป็นคำที่ผู้ที่มีสถานภาพต่ำกว่าใช้เรียกผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่า ต่อมาเมื่อระบบความสัมพันธ์แน่นแฟ้นมีอิทธิพลเพิ่มขึ้น การใช้สรรพนามเรียกขานจึงมีความสละสลวยขึ้น คือ แบบ T-T ใช้ในหมู่คนที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดมาก เช่น พ่อ-แม่-ลูก หรือ พี่-น้อง เป็นต้น ส่วนความสัมพันธ์ทั่วไป สรรพนามเรียกขานที่ใช้จะเป็นแบบ V-V ในปัจจุบันนี้ การใช้สรรพนามเรียกขาน T และ V นอกจากจะมีความสัมพันธ์ทางสังคมที่กล่าวถึงข้างต้นแล้ว ยังพบว่าขึ้นอยู่กับโครงสร้างทางสังคม อุดมการณ์ทางการเมือง และทัศนคติของผู้พูดด้วย

กัลยา ดิงศภทิพย์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2531) ศึกษาเรื่อง “การใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์” โดยศึกษาภาษาไทยกรุงเทพฯ เฉพาะคำเรียกขานที่ใช้ในบทสนทนาในระยะเวลา 200 ปี เก็บข้อมูลจากนวนิยายและเรื่องสั้นที่ตีพิมพ์ในสมัยต่างๆ โดยการสุ่มตัวอย่างจำนวน 157 เรื่อง เพื่อให้เห็นลักษณะการใช้และการเปลี่ยนแปลงการใช้คำเรียกขานของภาษาไทยกรุงเทพฯ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประกอบของคำเรียกขาน คือ ชื่อ คำเรียกญาติ ยศ อาชีพ/ตำแหน่ง วลีแสดงความรู้สึก สรรพนาม/คำนำหน้า และคำลงท้าย นอกจากนี้ ยังพบว่ามีการปรากฏรูปแบบของคำเรียกขานทั้งหมด 25 รูปแบบ แต่มีคำเรียกขานเพียง 11 รูปแบบเท่านั้นที่พบบ่อยที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คำนำหน้า+ชื่อ ชื่อ คำนำหน้า+คำเรียกญาติ คำเรียกญาติ+ชื่อ คำนำหน้า+คำเรียกญาติ คำเรียกอาชีพ/ตำแหน่ง วลีแสดงความรู้สึก คำนำหน้า+ยศ ยศ และคำนำหน้า+คำเรียกอาชีพ/ตำแหน่ง

ทั้งนี้ กัลยา ดิงศภทิพย์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ ได้จำแนกความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังออกเป็น 9 แบบ คือ ญาติผู้ใหญ่กับญาติผู้น้อย สามีกับภรรยา ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ครูกับศิษย์ ผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ เพื่อน คู่รัก คนรู้จัก และคนที่ไม่รู้จักกัน ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบคำเรียกขานมีส่วนประกอบ 2 ส่วนคือ ส่วนที่ต้องมี เช่น คำนำหน้า คำเรียกญาติ ยศ อาชีพ/ตำแหน่ง ชื่อ และวลีแสดงความรู้สึก และส่วนที่ 2 คือส่วนที่ต้องมีหรือไม่มีก็ได้ คือ “คำลงท้าย” เช่น คะ ครับ เป็นต้น

พระณรงศ์กรรณ พุ่มอรัญ (2551) ศึกษาเรื่องการใช้คำเรียกขานของพระสงฆ์ไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เห็นโครงสร้าง ส่วนประกอบ และรูปแบบคำเรียกขานของพระสงฆ์ไทยที่ใช้เรียกขานพระสงฆ์ด้วยกัน พระสงฆ์ใช้เรียกภรรวาส และภรรวาสใช้เรียกขานพระสงฆ์ และเพื่อแสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยทางสังคม ได้แก่ อายุ อายุพรรษา เพศ สถานภาพ และความสนิทสนมกับการใช้คำเรียกขานของพระสงฆ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพระสงฆ์ชาวไทยที่จำพรรษาอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครจำนวน 100 รูป และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นภรรวาสชาวไทยจำนวน 60 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามี 2 ส่วน คือ แบบสอบถามและการสังเกตทั้งแบบเข้าร่วมและไม่เข้าร่วมการสนทนาด้วยเครื่องบันทึกเสียง จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยจำแนกคำเรียกขานออกเป็นประเภทและจำแนกคำเรียกขานออกตามปัจจัยทางสังคม ได้แก่ อายุ อายุพรรษา เพศ สถานภาพ และความสนิทสนมของผู้ถูกเรียกขานกับการใช้คำเรียกขานของพระสงฆ์ และภรรวาสกับผู้เรียกขาน รูปแบบคำเรียกขานซึ่งหมายถึงลักษณะการเรียงลำดับส่วนประกอบคำเรียกขานที่แตกต่างกันตามลำดับการปรากฏ และตามแต่ละลักษณะโครงสร้างของคำเรียกขานคำนั้นๆ ของกลุ่มตัวอย่าง สามารถจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ คือ รูปแบบคำเรียกขานของพระสงฆ์ที่ใช้เรียกภรรวาส รูปแบบคำเรียกขานของพระสงฆ์ที่ใช้เรียกพระสงฆ์ด้วยกัน และรูปแบบคำเรียกขานของภรรวาสที่ใช้เรียกพระสงฆ์ ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบคำเรียกขานปรากฏรูปแบบย่อยตามลักษณะโครงสร้าง คือ โครงสร้างหน่วยเดียวพบทั้งสิ้น 7 รูปแบบ ได้แก่ ชื่อ คำเรียกญาติ อาชีพ/ตำแหน่ง ยศ ฉายา คำเรียก(อาल्पนะ) และคำสรรพนาม/คำนำหน้า โครงสร้างสองหน่วยพบทั้งสิ้น 8 รูปแบบ ได้แก่ สรรพนาม/คำนำหน้า+สรรพนาม/คำนำหน้า สรรพนาม/คำนำหน้า+คำเรียกญาติ สรรพนาม/คำนำหน้า+อาชีพ/ตำแหน่ง สรรพนาม/คำนำหน้า+ชื่อ คำนำหน้า+ฉายา คำเรียกญาติ+ชื่อ อาชีพ/ตำแหน่ง+ชื่อ คำเรียก(อาल्पนะ)+ชื่อ โครงสร้างสามหน่วยพบทั้งสิ้น 4 รูปแบบ ได้แก่ คำเรียก+คำนำหน้า+ชื่อ สรรพนาม/คำนำหน้า+สรรพนาม/คำนำหน้า+อาชีพ คำนำหน้า+คำเรียกญาติ+ชื่อ คำนำหน้า+อาชีพ+ชื่อ หรือโครงสร้างสี่หน่วย คือ คำนำหน้า+คำเรียกญาติ+คำเรียก(อาल्पนะ)+ชื่อ และปัจจัยทางสังคมที่กล่าวมาข้างต้นมีผลต่อการเลือกใช้คำเรียกขานของพระสงฆ์ทั้งสิ้น

กุลธิดา กลิ่นเฟื่อง (2544) ศึกษาการใช้คำอ้างถึงบุรุษที่ 1 และคำลงท้ายในภาษาไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้คำอ้างถึงบุรุษที่ 1 และคำลงท้ายของทั้งผู้ชายและผู้หญิง รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้คำอ้างถึงบุรุษที่ 1 และคำลงท้ายด้วย กลุ่มตัวอย่างจำนวน 132 คน เป็นเพศชาย 66 คนและเพศหญิง 66 คน กลุ่มตัวอย่างมีปัจจัยทางสังคมครอบคลุมทั้งทางสถานภาพ อายุ เพศ และความสนิทสนม เก็บข้อมูลโดยการบันทึกเสียงจากการสนทนาจริง ซึ่งเป็นวิธีแบบไม่เป็นทางการในการบันทึกการสนทนาผู้วิจัยเก็บข้อมูลโดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมแต่ไม่ให้คู่สนทนารู้ตัวจาก

สถานการณ์ทั้งสิ้น 144 สถานการณ์ จากหลายสถานที่ เช่น ที่ทำงาน โรงเรียน บ้าน และที่ชุมชน เป็นต้น ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดเพศชายจะใช้คำอ้างถึงบุรุษที่ 1 จำนวน 8 รูปแบบ โดยใช้การละมากที่สุด รองลงมาคือใช้คำว่า “ผม” การใช้คำเรียกญาติ การใช้คำว่า “กู” “ฉัน” การใช้ชื่ออาชีพ เป็นต้น ส่วนผู้พูดเพศหญิงใช้คำอ้างถึงบุรุษที่ 1 จำนวน 11 รูปแบบ โดยใช้การละมากที่สุดเช่นกัน รองลงมาคือ ใช้คำว่า “ดิฉัน” “นี่” “เขา” “เรา” “กู” “หนู” การใช้ชื่ออาชีพ การใช้คำเรียกญาติ เป็นต้น

เมื่อเปรียบเทียบการใช้คำอ้างถึงบุรุษที่ 1 ของผู้พูดเพศชายและผู้พูดเพศหญิงพบว่า คำว่า “ผม” และ “ดิฉัน” เป็นคำที่แบ่งแยกการใช้ตามเพศอย่างชัดเจน แต่คำที่ทั้งเพศชายและเพศหญิงใช้สอดคล้องกันได้แก่ การใช้ชื่อเล่น การใช้คำว่า “เรา” “กู” และการใช้ชื่ออาชีพ ที่แสดงให้เห็นความสัมพันธ์ทางสถานภาพและบทบาทระหว่างคู่สนทนาแตกต่างกัน ทั้งความสัมพันธ์แบบด้อยกว่า แบบเท่าเทียม และแบบเหนือกว่า

ส่วนการศึกษาเรื่องคำลงท้าย พบว่าเพศชายจะใช้คำลงท้าย 6 รูปแบบ และเพศหญิงจะใช้คำลงท้าย 6 รูปแบบ เมื่อเปรียบเทียบการใช้คำลงท้ายของเพศชายและเพศหญิง พบว่าการใช้ “ครับผม” และ “คะ/ค่ะ” เป็นคำที่ใช้แบ่งแยกตามเพศชัดเจน ส่วนคำที่เพศชายและเพศหญิงใช้สอดคล้องกันได้แก่ คำว่า “วะ/หะวะ” และ “ไวย” ซึ่งแสดงให้เห็นสถานภาพระหว่างคู่สนทนาว่าเท่าเทียมกัน

โสมพิทยา คงตระกูล (2539) ศึกษาเรื่องการจำแนกความแตกต่างตามเพศในการใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 และคำลงท้ายบอกความสุภาพของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 1 และคำลงท้ายบอกความสุภาพของผู้พูดเพศชาย เพศหญิง และเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิง และการศึกษาการแปรของการใช้คำสรรพนามบุรุษที่ 1 และคำลงท้ายบอกความสุภาพของเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิงเปรียบเทียบกับของเพศชายและของเพศหญิงตามบทบาทของผู้พูดและผู้ฟังที่สัมพันธ์กัน ความสนทนสนม และเพศของผู้ฟัง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ แบบสอบถามโดยมีการเก็บข้อมูลด้วยการสุ่มตัวอย่างจากนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 433 คน เป็นเพศชาย 25 คน เพศหญิง 392 คน และเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิง 16 คน ผลการวิจัย พบว่า เพศชาย เพศหญิง และเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิงใช้คำสรรพนามและคำลงท้ายแตกต่างกัน กล่าวคือ เพศชายใช้คำสรรพนามและคำลงท้ายบอกเพศชาย เพศหญิงใช้คำสรรพนามและคำลงท้ายบอกเพศหญิง ส่วนเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิงใช้คำสรรพนามและคำลงท้ายของทั้งเพศชายและเพศหญิง นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า การใช้คำสรรพนามและคำลงท้ายของทั้งเพศชาย เพศหญิง และเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิง ขึ้นอยู่กับบทบาทของผู้พูดและผู้ฟังที่สัมพันธ์กันและความสนทนสนม เช่น เมื่อพูดกับผู้ฟังที่เป็นพ่อแม่ เพศชายและเพศหญิงจะใช้คำสรรพนามและคำลงท้ายไม่บอกเพศมากกว่าพูดกับคนที่ไม่สนิท ซึ่งแตกต่างจากเพศชายที่มีจิตใจเป็นหญิงจะใช้คำสรรพนามและ

คำล้งทำยบอภเพศหญิงและคำไม่บอภเพศเพิ่มขึ้นเมื่อพุดกับคนสนทมากกว่า อย่างไรก็ตาม เพศของผู้ฟังไม่มีอิทธิพลต่อการใช้คำสรรพนามและคำล้งทำยของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม

นันทนา วงษ์ไทย (2009) ศึกษาเรื่อง “คำอ้างถึงตนเองของผู้หญิงกับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย” โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษารูปแบบของคำอ้างถึงตนเองที่ผู้หญิงใช้กับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยและศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกใช้คำอ้างถึงตนเองกับปัจจัยทางสังคมของผู้พุดและคู่สนทนา

3 ประการ ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพทางสังคม รวมถึงเปรียบเทียบการใช้คำอ้างถึงตนเองของผู้หญิงที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าระดับปริญญาตรี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานเพศหญิง อายุระหว่าง 20 - 45 ปี จำนวน 20 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้หญิงใช้คำแทนตนเองในสถานการณ์ต่างๆ จำนวน 11 รูปแบบ คือ ดิฉัน ฉัน เภา หนู ตัวเอง นี้ เขา(เค้า) ชื่อจริง ชื่อเล่น คำเรียกญาติ และการละ นอกจากนี้ ยังพบว่าผู้หญิงใช้คำอ้างถึงตนเองตามปัจจัยทางด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางสังคมของตนและคู่สนทนา รวมทั้งพบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้การใช้คำอ้างถึงตนเองแตกต่างกันอีกด้วย

นอกจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคำเรียกขานทั่วไปดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับคำเรียกขานที่ศึกษาเฉพาะในบริบทของการซื้อขาย ได้แก่ งานวิจัยของ สถาพร วัฒนธรรม (2544) เรื่อง “การใช้คำเรียกขานของผู้ประกอบการค้า” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและปัจจัยทางสังคม คือ เพศ อายุของผู้ซื้อ และสถานที่ประกอบการค้าว่ามีผลต่อการเลือกใช้คำเรียกขานของผู้ประกอบการค้าอย่างไร กลุ่มตัวอย่างที่นำมาวิจัยในงานนี้เป็นผู้ประกอบการค้าและผู้ซื้อในห้างสรรพสินค้าและตลาดนัดจำนวนทั้งสิ้น 200 คน ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้ประกอบการโดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) และเลือกกลุ่มตัวอย่างของผู้ซื้อโดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling) เก็บข้อมูลโดยการบันทึกการสนทนาด้วยเครื่องบันทึกเสียง หลังจากที่ได้ข้อมูลแล้วจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนับความถี่ของคำเรียกขานแต่ละประเภท จากนั้นจึงจำแนกคำเรียกขานตามปัจจัยทางสังคม คือ เพศของผู้ซื้อ อายุของผู้ซื้อ และสถานที่ของผู้ประกอบการค้า แล้วจึงคำนวณเป็นค่าร้อยละเพื่อความสะดวกในการเปรียบเทียบ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนประกอบของคำเรียกขานประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ต้องมี ได้แก่ คำเรียกญาติ ชื่อ อาชีพ สรรพนาม/คำนำหน้า และส่วนที่มีหรือไม่มีก็ได้ ได้แก่ คำล้งทำย นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่าผู้ประกอบการร้อยละ 90 ไม่ใช้คำเรียกขานในการเรียผู้ซื้อ และผู้ซื้อร้อยละ 90 ไม่ใช้คำเรียกขานเรียกผู้ประกอบการค้าเช่นกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศของผู้ซื้อ อายุของผู้ซื้อ และสถานที่ประกอบการค้าไม่มีผลต่อการใช้คำเรียกขานของผู้ประกอบการค้าและผู้ซื้อ

ภูมิใจ บัณฑิต. (2549) ศึกษาเรื่อง “คำเรียกขานคำบุรุษสรรพนามที่ 1 และ คำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและการใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ประกอบการค้าในห้างสรรพสินค้า และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม คือ เพศของผู้ซื้อ อายุของผู้ซื้อ การแต่งกายของผู้ซื้อ ความสนิทสนมของผู้ซื้อ และประเภทของห้างสรรพสินค้ากับการใช้คำเรียกขานคำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า งานวิจัยเรื่องนี้ศึกษาจากผู้ชายในห้างสรรพสินค้าจำนวน 180 คน แบ่งเป็นห้างสรรพสินค้าระดับบนจำนวน 60 คน มีผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน ห้างสรรพสินค้าระดับกลางจำนวน 60 คน มีผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน และห้างสรรพสินค้าระดับฐานจำนวน 60 คน มีผู้ประกอบการเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสังเกตการณ์สนทนาระหว่างผู้ชายในห้างสรรพสินค้ากับผู้ซื้อ ผลการวิจัยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 จากการสังเกตการณ์ของผู้วิจัย พบว่า ผู้ชายในห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่ไม่ใช้คำเรียกขานผู้ซื้อ และใช้คำเรียกญาติ ตามลำดับ ส่วนที่ 2 จากการใช้แบบสอบถามพบว่า ผู้ชายในห้างสรรพสินค้าส่วนใหญ่ใช้คำเรียกญาติ และไม่ปรากฏรูปแบบการใช้คำเรียกขานเรียกผู้ซื้อตามลำดับปัจจัยทางสังคม ได้แก่ เพศของผู้ซื้อ อายุของผู้ซื้อ การแต่งกายของผู้ซื้อ ความสนิทสนมของผู้ซื้อ และประเภทของห้างสรรพสินค้ามีนัยสำคัญต่อการใช้คำเรียกขาน ขณะที่ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าประเภทห้างสรรพสินค้าเท่านั้นที่ส่งผลต่อการใช้คำเรียกขาน

ปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อการใช้ภาษา

แนวคิดด้านภาษาศาสตร์สังคมกล่าวว่า ปัจจัยทางสังคมที่ส่งผลต่อการใช้ภาษามีด้วยกันหลายประการ เช่น เพศ อายุ ชนชั้นทางสังคม ระดับการศึกษา รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดหรือผู้ฟัง เป็นต้น ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่กำหนดความแตกต่างและการเปลี่ยนแปลงของภาษา

เพศเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้สถานภาพของคนในสังคมต่างกัน บทบาทของเพศหญิงและเพศชายในแต่ละสังคมเรียนรู้ได้จากกระบวนการขัดเกลาทางสังคม ส่วนหนึ่งส่งผลให้ภาษาของเพศหญิงและภาษาของเพศชายแตกต่างกันด้วย ดังการศึกษาของ เลคอฟ (Lakoff 1973: 50) ศึกษาภาษาเพศหญิงในภาษาอังกฤษที่ใช้ในสหรัฐอเมริกา พบว่าภาษาเพศหญิงกับภาษาเพศชายแตกต่างกันทั้งเรื่องคำศัพท์และไวยากรณ์ ตัวอย่างเช่น การใช้คำบอกสี การใช้คำอุทานหรือคำไร้ความหมาย (Meaningless particle) การใช้คำถามห้อยท้าย (Tag question) หรือการใช้ประโยคคำสั่ง เป็นต้น ในเรื่องการใช้คำบอกสี เพศหญิงจะใช้คำบอกสีบางคำที่เพศชายไม่ใช้ ดังนี้

Beige	(สีเนื้อ สีเทาแกมแดง สีทราย)
Mauve	(สีม่วงสด)
Lavender	(สีม่วงแบบดอกลาเวนเดอร์)
Ecru	(สีเนื้อออกเหลือง สีขาวแก่)
Aquamarine	(สีเขียวอมฟ้า)

ตัวอย่างอีกเรื่องหนึ่งคือการใช้คำอุทานหรือคำไร้ความหมาย (Meaningless particle) ที่เพศชายและเพศหญิงใช้ต่างกัน กล่าวคือ คำอุทานที่เพศชายและเพศหญิงเลือกใช้มีลักษณะต่างกัน คำอุทานบางคำเพศชายไม่เลือกใช้ และบางคำเพศหญิงไม่เลือกใช้ เช่น

หญิง: Oh dear, you've put the peanut butter in the refrigerator again.

ชาย: Shit, you've put...

นอกจากคำอุทานที่เพศชายและเพศหญิงใช้ต่างกันแล้ว คำคุณศัพท์บางคำก็ใช้แตกต่างกันด้วย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

คำที่ใช้เฉพาะผู้หญิง : adorable, charming, sweet, lovely, divine

คำที่ผู้ชายมักใช้หรือคำที่ใช้ทั่วไป : great, terrific, cool, neat

ทางด้านรูปประโยค ความแตกต่างในการใช้ภาษาอังกฤษของเพศหญิงและเพศชาย เลคอฟกล่าวไว้ว่าผู้หญิงเลือกใช้คำถามห้อยท้าย (Tag question) มากกว่าผู้ชาย ดังตัวอย่างรูปประโยคที่พบในเพศหญิงต่อไปนี้

John is here, isn't he?

Sure is hot here, isn't it?

The war in Vietnam is terrible, isn't it?

ทั้งนี้ เลคอฟให้เหตุผลที่ผู้หญิงมักใช้คำถามห้อยท้ายว่า ผู้หญิงมักไม่แสดงการบอกเล่าที่ตรงและหนักแน่นซึ่งแตกต่างจากผู้ชาย

นอกจากการใช้คำถามห้อยท้ายแล้ว การใช้ประโยคคำสั่งของผู้หญิงยังมีลักษณะที่แตกต่างจากผู้ชาย ดังตัวอย่างรูปประโยคที่พบต่อไปนี้

ผู้ชาย Close the door.

Please close the door.

ผู้หญิง Will you close the door?

Will you please close the door?

Won't you close the door?

จากตัวอย่าง เลคออฟแสดงว่าเวลาออกคำสั่งหรือขอร้องผู้หญิงจะไม่ใช้รูปประโยคคำสั่งตรงๆ แต่ มักใช้รูปประโยคคำถามแทน

สำหรับภาษาไทยนั้น ความแตกต่างระหว่างภาษาเพศหญิงกับภาษาเพศชายพบได้ในระดับการใช้คำ เช่น ผู้ชายมักใช้คำเรียกตนเองว่า ผม กระผม อ้าว กู เป็นต้น ส่วนผู้หญิงมักใช้ หนู ดิฉัน อะฮัน และ ชื่อตนเอง เป็นต้น ในการใช้คำลงท้าย ผู้ชายมักใช้คำว่า วะ ฮะ ครับ เป็นต้น ส่วนผู้หญิงส่วนใหญ่ใช้ จ๊ะ ค่ะ เป็นต้น (อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2541: 50)

จากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นได้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมทางภาษาแตกต่างกัน บางประการเป็นเหตุให้ภาษามีการแปรซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้ภาษาเกิดการเปลี่ยนแปลง

ปัจจัยทางสังคมอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการใช้ภาษา ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง กัลยา ดิงศภทิพย์ และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2531) ได้จำแนกความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังไว้ 3 ประการ คือ ความสัมพันธ์แบบสมดุลง ซึ่งเป็นการสัมพันธ์ที่แสดงว่าผู้พูดและผู้ฟังเท่าเทียมกัน ความสัมพันธ์แบบไม่สมดุลง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดและผู้ฟังที่มีสถานภาพต่างกัน โดยผู้พูดอาจมีสถานภาพสูงหรือต่ำกว่าก็ได้ และความสัมพันธ์แบบเป็นกลาง คือความสัมพันธ์ที่ไม่ถือความสูงกว่าหรือต่ำกว่าของผู้พูดและผู้ฟังเป็นเรื่องสำคัญ หรือความสัมพันธ์ที่ไม่แสดงชัดเจนว่าผู้พูดหรือผู้ฟังสูงหรือต่ำกว่าอีกฝ่าย

นอกจากความสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟังที่ส่งผลต่อการใช้ภาษาแล้ว ลักษณะของสังคม วัฒนธรรมไทยยังส่งผลต่อการใช้ภาษา ดังที่ อุดม วโรตม์ลิขิตต์ (2547: 44) กล่าวไว้ว่า ในภาษาไทยใช้คำเรียกขานที่เป็นคำสรรพนามค่อนข้างซับซ้อนมากเนื่องจากลักษณะซับซ้อนของสังคม การให้ความสำคัญเคารพนับถือตามระบบอาวุโส ตามฐานอาชีพในสังคม ตามฐานันดรศักดิ์ ตามจารีตประเพณีทางศาสนา หรือตามระดับชนชั้นในสังคมปรากฏสะท้อนอยู่ในสรรพนามเรียกขานทั้งสิ้น ได้แก่

สรรพนาม	ผู้พูด	ผู้ฟัง
คุณ	บุคคลทั่วไป	บุคคลทั่วไป
เธอ	ครู อาจารย์ ผู้ใหญ่ เพื่อน(หญิง) ใช้คู่กับเรา	นักเรียน นักศึกษา ผู้ nhỏ เพื่อน(หญิง)
หนู	ผู้ใหญ่	เด็ก ผู้อ่อนวัยกว่า
มีง	เพื่อนสนิท คู่ชีวิต	เพื่อนสนิท คู่ชีวิต(ไม่สุภาพ)
แก	เพื่อนสนิทใช้คู่กับข้า	เพื่อนสนิท ผู้ nhỏ

เอ็ง	เพื่อนสนิท ใช้คู่กับข้า	เพื่อนสนิท(ไม่สุภาพ)
ล้อ	เพื่อน ใช้คู่กับอ้าว	เพื่อน คนจีน
ท่าน	ผู้น้อย(สุภาพและเคารพ)	ผู้ใหญ่
คำลำดับญาติ	ญาติหรือนับถือเหมือนญาติ	ญาติหรือนับถือเหมือนญาติ
คำบ่งอาชีพ	ศิษย์	ครู อาจารย์
	คนใช้	หมอ
ยศ ตำแหน่ง	บุคคลทั่วไป	คนที่มียศ มีตำแหน่ง
ตัวเอง	เพื่อน(หญิงหรือกะเทย)	เพื่อน(หญิงหรือกะเทย)

(อุดม วโรตม์ลิขิตดิถี. 2547: 44)

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าการใช้ภาษาไม่ได้ถูกกำหนดให้มีลักษณะตายตัวหรือลักษณะเฉพาะรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเท่านั้น แต่การใช้ภาษามีปัจจัยทางสังคมของผู้พูดและผู้ฟังเข้ามาเกี่ยวข้องทำให้ภาษาเกิดการแปรไปตามผู้ใช้ในแต่ละบริบท

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทบูโร เวิร์ทส์ (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน เนื่องจากเป็นบริษัทตรวจสอบสินค้าก่อนส่งออก ซึ่งพนักงานต้องเดินทางไปตรวจสินค้ายังสถานที่ต่างๆ และจำเป็นต้องพูดคุยกับคนที่ไม่คุ้นเคยเป็นประจำ กลุ่มตัวอย่างมีคุณสมบัติครบตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 3 ประการ คือ เพศ หมายถึงเพศชายและเพศหญิง อายุ หมายถึง อายุระหว่าง 20 – 55 ปี แบ่งเป็น 2 ช่วงคือ อายุระหว่าง 20-35 ปี และ อายุระหว่าง 40-55 ปี และระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

จากจำนวนประชากรทั้งหมด 362 คน ผู้วิจัยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามเพศ จากนั้นแบ่งกลุ่มตัวอย่างย่อยตามช่วงอายุ แล้วจึงแบ่งกลุ่มตัวอย่างย่อยตามระดับการศึกษา จากนั้นจึงสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่ม โดยการจับฉลาก ดังแสดงให้เห็นในตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	อายุ (ปี)	ระดับการศึกษา	จำนวนประชากรทั้งหมด (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ชาย	20-35	ต่ำกว่าปริญญาตรี	22	5
		สูงกว่าปริญญาตรี	13	5
	40-55	ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	5
		สูงกว่าปริญญาตรี	24	5
หญิง	20-35	ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	5
		สูงกว่าปริญญาตรี	14	5
	40-55	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	5
		สูงกว่าปริญญาตรี	20	5
รวม			120	40

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย โดยกำหนดตัวแปรทางสังคมของคู่สนทนา 3 ประการ คือ เพศ (เพศชายและเพศหญิง) อายุ (อายุมากกว่า อายุเท่ากัน และอายุน้อยกว่าผู้พูด) และสถานภาพ (สถานภาพสูงกว่า สถานภาพเท่ากัน และสถานภาพต่ำกว่าผู้พูด) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างสถานการณ์ต่างๆ ให้ครอบคลุมตัวแปรทางสังคมข้างต้น จากนั้นจึงส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended questions) ประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนที่หนึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยในสถานการณ์ต่างๆ โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุคำเรียกขานที่ตนเองใช้ในแต่ละสถานการณ์

ผู้วิจัยกำหนดสถานการณ์ต่างๆ จำนวน 18 สถานการณ์ให้ครอบคลุมปัจจัยทางสังคมดังกล่าว โดยเป็นการเรียกขานคู่สนทนาที่มีปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การเรียกขานผู้ชาย อายุมากกว่า สถานภาพสูงกว่า
2. การเรียกขานผู้หญิง อายุมากกว่า สถานภาพสูงกว่า

3. การเรียกขานผู้ชาย อายุรุ่นราวคราวเดียวกัน สถานภาพสูงกว่า
4. การเรียกขานผู้หญิง อายุรุ่นราวคราวเดียวกัน สถานภาพสูงกว่า
5. การเรียกขานผู้ชาย อายุต่ำกว่า สถานภาพสูงกว่า
6. การเรียกขานผู้หญิง อายุต่ำกว่า สถานภาพสูงกว่า
7. การเรียกขานผู้ชาย อายุมากกว่า สถานภาพเท่าเทียมกัน
8. การเรียกขานผู้หญิง อายุมากกว่า สถานภาพเท่าเทียมกัน
9. การเรียกขานผู้ชาย อายุรุ่นราวคราวเดียวกัน สถานภาพเท่าเทียมกัน
10. การเรียกขานผู้หญิง อายุรุ่นราวคราวเดียวกัน สถานภาพเท่าเทียมกัน
11. การเรียกขานผู้ชาย อายุต่ำกว่า สถานภาพเท่าเทียมกัน
12. การเรียกขานผู้หญิง อายุต่ำกว่า สถานภาพเท่าเทียมกัน
13. การเรียกขานผู้ชาย อายุมากกว่า สถานภาพต่ำกว่า
14. การเรียกขานผู้หญิง อายุมากกว่า สถานภาพต่ำกว่า
15. การเรียกขานผู้ชาย อายุรุ่นราวคราวเดียวกัน สถานภาพต่ำกว่า
16. การเรียกขานผู้หญิง อายุรุ่นราวคราวเดียวกัน สถานภาพต่ำกว่า
17. การเรียกขานผู้ชาย อายุต่ำกว่า สถานภาพต่ำกว่า
18. การเรียกขานผู้หญิง อายุต่ำกว่า สถานภาพต่ำกว่า

สถานการณ์ดังกล่าวแสดงในตารางกำหนดสถานการณ์

ตาราง 2 การกำหนดสถานการณ์

เพศของคู่สนทนา	อายุ	สถานภาพ	สถานการณ์ที่
ชาย	มากกว่า	สูงกว่า	1
		เท่ากัน	2
		ต่ำกว่า	3
	เท่ากัน	สูงกว่า	4
		เท่ากัน	5
		ต่ำกว่า	6
	น้อยกว่า	สูงกว่า	7
		เท่ากัน	8
		ต่ำกว่า	9
หญิง	มากกว่า	สูงกว่า	10
		เท่ากัน	11
		ต่ำกว่า	12
	เท่ากัน	สูงกว่า	13
		เท่ากัน	14
		ต่ำกว่า	15
	น้อยกว่า	สูงกว่า	16
		เท่ากัน	17
		ต่ำกว่า	18

ผู้วิจัยได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยส่งแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและปรับแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรจำนวน 8 คน ที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างด้านปัจจัยทางสังคมแบ่งออกเป็น

1. ผู้ชาย อายุ 22 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น
2. ผู้ชาย อายุ 32 ปี ระดับการศึกษาปริญญาโท

3. ผู้ชาย อายุ 45 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย
4. ผู้ชาย อายุ 50 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท
5. ผู้หญิง อายุ 27 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย
6. ผู้หญิง อายุ 33 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท
7. ผู้หญิง อายุ 51 ปี ระดับการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 6
8. ผู้หญิง อายุ 50 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท

จากการทดลองใช้แบบสอบถาม เนื่องจากผู้วิจัยได้ระบุไว้ว่า “กรุณาใส่เครื่องหมาย x หากท่านไม่เลือกใช้คำใด” ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จึงเลือกที่จะไม่ใช้คำเรียกขาน ทำให้ผู้วิจัยไม่ได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอที่จะนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยจึงปรับแก้ไขคำชี้แจงในแบบสอบถามโดยให้คำนิยามคำเรียกขานพร้อมยกตัวอย่าง ดังนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามจะระบุการใช้คำเรียกขานในทุกๆ สถานการณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยติดต่อขอความร่วมมือจากพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัย และนัดเวลารับแบบสอบถามคืน โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปทั้งสิ้น 40 ชุดและได้รับกลับคืนทุกชุด ใช้เวลาเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 1 สัปดาห์ ตั้งแต่วันที่ 4 – 10 เมษายน 2554

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนครบแล้ว ผู้วิจัยนำคำตอบทั้งหมดบันทึกลงในตารางข้อมูล
2. ศึกษาการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยทางสังคมของกลุ่มตัวอย่างด้านเพศ อายุ และสถานภาพ
3. เปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่างตามปัจจัยทางสังคมของผู้พูด ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา
4. นับความถี่และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติร้อยละ

บทที่ 4

การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

ในการศึกษาการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัทบูโร เวนริทส์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 40 คน ซึ่งมีปัจจัยทางสังคมตรงตามที่คุณวิจัยกำหนดไว้ 3 ประการ ได้แก่ เพศ หมายถึง เพศชายและเพศหญิง อายุ หมายถึง อายุระหว่าง 20-55 ปี แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุระหว่าง 20-35 ปีและอายุระหว่าง 40-55 ปี และระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดสถานการณ์ต่างๆ จำนวน 18 สถานการณ์ ผลการวิจัยแบ่งออกเป็นหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. รูปแบบของคำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย
2. การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และสถานภาพ
3. เปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาเมื่อสนทนากับผู้ที่ไม่คุ้นเคย

1. รูปแบบของคำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

ผลจากการวิเคราะห์รูปแบบของคำเรียกขานตามลักษณะโครงสร้าง พบว่ามีทั้งสิ้น 2 โครงสร้าง ได้แก่ โครงสร้างหน่วยเดียวและโครงสร้างสองหน่วย ดังนี้

โครงสร้างหน่วยเดียวพบทั้งสิ้น 5 รูปแบบ ได้แก่

1. คำเรียกญาติ หมายถึง คำที่แสดงความสัมพันธ์โดยเชื้อสายหรือโดยการแต่งงาน เป็นคำที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังที่เป็นญาติจริงหรือผู้ที่ไม่ใช่ญาติ คำเรียกญาติที่พบมีจำนวน 3 คำ ได้แก่ พี่ น้อง ลูก
2. คำสรรพนาม หมายถึง คำที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังแทนชื่อ ได้แก่ คุณ ท่าน นาย เธอ และหนู
3. ชื่อ หมายถึง คำที่ตั้งขึ้นสำหรับเรียกบุคคลเป็นวิสามานยนาม อาจเป็นชื่อจริงหรือชื่อเล่น แต่เนื่องจากงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย ชื่อที่พบจึงเป็นชื่อจริงเท่านั้น
4. คำจากภาษาอื่น หมายถึง คำที่ไม่ใช่ภาษาไทยแต่เป็นคำยืมจากภาษาอื่น โดยมีรูปเขียนที่ใช้วรรณยุกต์ตามระบบอักษรวิธีไทย มักเขียนตรงตามเสียง จากการเก็บข้อมูล พบคำเรียกขานจากภาษาอื่นเพียงคำเดียว คือ เจ้ ซึ่งเป็นคำจากภาษาจีน

5. คำเรียกตำแหน่ง หมายถึง คำเรียกขานที่ระบุตำแหน่งของผู้ฟัง คำเรียกตำแหน่งที่พบในงานวิจัยนี้มีเพียงคำเดียว คือ หัวหน้า

โครงสร้างสองหน่วยพบทั้งสิ้น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. คำเรียกญาติ+ชื่อ ได้แก่ พี่+ชื่อ น้อง+ชื่อ
2. คุณ+ชื่อ

ในลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางสังคมของกลุ่มสนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ อายุ และสถานภาพ โดยจะนำเสนอผลการศึกษาคำที่พบตามปัจจัยทางสังคมแต่ละด้าน ดังนี้

2. การใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางสังคมของกลุ่มสนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ อายุ และสถานภาพ

ผู้วิจัยศึกษาการใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางสังคมของกลุ่มสนทนาด้านเพศ อายุ และสถานภาพ พบการใช้คำเรียกขานลักษณะต่างๆ ดังนี้

2.1 การใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางสังคมของกลุ่มสนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้เรียกกลุ่มสนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายมีจำนวน 13 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง หนู เธอ ชื่อ หัวหน้า คุณ+ชื่อ นาย ลูก พี่+ชื่อ น้อง+ชื่อ และท่าน ส่วนคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้เรียกกลุ่มสนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิงมีจำนวน 12 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง หนู เธอ ชื่อ หัวหน้า คุณ+ชื่อ ลูก พี่+ชื่อ น้อง+ชื่อ และเจ้ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 คำเรียกขานกลุ่มสนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิง

คำเรียกขาน	คู่สนทนาเพศชาย		คู่สนทนาเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณ	148	41.11	144	40
พี่	75	20.83	81	22.50
น้อง	51	14.17	49	13.61
หนู	24	6.67	25	6.94
เธอ	12	3.33	27	7.50
ชื่อ	15	4.16	14	3.89

ตาราง 3 (ต่อ)

คำเรียกขาน	คู่สนทนาเพศชาย		คู่สนทนาเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หัวหน้า	13	3.61	5	1.39
คุณ+ชื่อ	10	2.78	9	2.50
นาย	6	1.67	-	-
ลูก	3	0.83	3	0.83
พี่+ชื่อ	1	0.28	1	0.28
น้อง+ชื่อ	1	0.28	1	0.28
ท่าน	1	0.28	-	-
เจ้	-	-	1	0.28
รวม	360	100	360	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้มากที่สุดในการเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยทั้งเพศชายและเพศหญิงคือ *คุณ* รองลงมาคือคำว่า *พี่* และ *น้อง* ตามลำดับ โดยผู้พูดใช้คำว่า *คุณ* เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.11 และใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 40 รองลงมาคือ *พี่* คิดเป็นร้อยละ 20.83 เมื่อใช้เรียกคู่สนทนาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 22.55 เมื่อใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิง ส่วนคำว่า *น้อง* พบร้อยละ 14.17 ในการเรียกคู่สนทนาเพศชาย และร้อยละ 13.61 ในการเรียกคู่สนทนาเพศหญิง อย่างไรก็ตามพบว่า ผู้พูดใช้คำว่า *นาย* และ *ท่าน* เรียกคู่สนทนาเพศชายเท่านั้น และผู้พูดใช้คำว่า *เจ้* เรียกขานคู่สนทนาเพศหญิงเท่านั้น

2.2 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยตามปัจจัยทางสังคมด้านอายุ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาที่ตนไม่คุ้นเคยที่มีอายุมากกว่ามีจำนวน 10 รูป ได้แก่ *คุณ* *พี่* *น้อง* *เธอ* *ชื่อ* *หัวหน้า* *คุณ+ชื่อ* *นาย* *พี่+ชื่อ* และ *เจ้* ส่วนคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาที่ตนไม่คุ้นเคยที่มีอายุเท่ากันมีจำนวน 9 รูป ได้แก่ *คุณ* *พี่* *น้อง* *เธอ* *ชื่อ* *หัวหน้า* *คุณ+ชื่อ* *นาย* และ *ท่าน* และคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มี

อายุน้อยกว่ามีจำนวน 9 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง หนู เถอ หัวหน้า คุณ+ชื่อ ลูก และน้อง+ชื่อ ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีอายุมากกว่า เท่ากัน และน้อยกว่า

คำเรียกขาน	คู่สนทนาอายุมากกว่า		คู่สนทนาอายุเท่ากัน		คู่สนทนาอายุน้อยกว่า	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณ	71	29.59	144	60	77	32.08
พี่	144	60	8	3.33	4	1.67
น้อง	3	1.25	9	3.75	88	36.66
หนู	-	-	-	-	49	20.42
เถอ	6	2.50	30	12.50	3	1.25
ชื่อ	2	0.83	27	11.25	-	-
หัวหน้า	8	3.33	3	1.25	7	2.92
คุณ+ชื่อ	2	0.83	13	5.42	4	1.67
นาย	1	0.42	5	2.08	-	-
ลูก	-	-	-	-	6	2.50
พี่+ชื่อ	2	0.83	-	-	-	-
น้อง+ชื่อ	-	-	-	-	2	0.83
ท่าน	-	-	1	0.42	-	-
เจ้	1	0.42	-	-	-	-
รวม	240	100	240	100	240	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่าคำเรียกขานที่พบมากที่สุดในการเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีอายุมากกว่าคือ พี่ คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ คุณ คิดเป็นร้อยละ 29.59 ส่วนคำเรียกขานที่ใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีอายุเท่ากันที่พบมากที่สุดคือ คุณ คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ เถอ คิดเป็นร้อยละ 12.50 และคำเรียกขานที่ใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีอายุน้อยกว่าที่พบมากที่สุดคือ น้อง คิดเป็น

ร้อยละ 36.66 รองลงมาคือ คุณ คิดเป็นร้อยละ 32.08 นอกจากนี้ พบการใช้ หนู ลูก และ น้อง+ชื่อ กับ คู่สนทนาที่มีอายุน้อยกว่า ส่วนคำว่า พี่+ชื่อ และ เจ้ พบการใช้กับคู่สนทนาที่มีมากกว่า และคำว่า ท่าน พบการใช้กับคู่สนทนาที่มีอายุเท่ากัน

2.3 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยตามปัจจัยทางสังคมด้านสถานภาพ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่าง พบคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้เรียก คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีสถานภาพสูงกว่ามีจำนวน 10 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง เธอ ชื่อ หัวหน้า คุณ+ชื่อ นาย ท่าน และเจ้ ส่วนคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีสถานภาพเท่ากัน มีจำนวน 8 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง เธอ ชื่อ คุณ+ชื่อ นาย และน้อง+ชื่อ และคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มี สถานภาพต่ำกว่ามีจำนวน 10 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง หนู เธอ ชื่อ คุณ+ชื่อ นาย ลูก และพี่+ชื่อ ดังแสดงใน ตาราง 5

ตาราง 5 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีสถานภาพสูงกว่า เท่ากัน และสถานภาพต่ำกว่า

คำเรียกขาน	คู่สนทนาสถานภาพสูงกว่า		คู่สนทนาสถานภาพเท่ากัน		คู่สนทนาสถานภาพต่ำกว่า	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณ	150	62.50	80	33.34	62	25.83
พี่	44	18.34	62	25.84	50	20.83
น้อง	8	3.33	47	19.58	37	15.42
หนู	-	-	-	-	49	20.41
เธอ	3	1.25	20	8.33	16	6.67
ชื่อ	2	0.83	14	5.83	13	5.42
หัวหน้า	18	7.50	-	-	-	-
คุณ+ชื่อ	11	4.58	4	1.67	4	1.67
นาย	2	0.83	11	4.58	1	0.42
ลูก	-	-	-	-	6	2.50
พี่+ชื่อ	-	-	-	-	2	0.83
น้อง+ชื่อ	-	-	2	0.83	-	-
ท่าน	1	0.42	-	-	-	-

ตาราง 5 (ต่อ)

คำเรียกขาน	คู่สนทนาสถานภาพสูงกว่า		คู่สนทนาสถานภาพเท่ากัน		คู่สนทนาสถานภาพต่ำกว่า	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน		จำนวน	ร้อยละ
เจ้	1	0.42	-	-	-	-
รวม	240	100	240	100	240	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่าคำเรียกขานที่พบมากที่สุดเมื่อผู้พูดเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีสถานภาพต่างๆ ทั้งสูงกว่า เท่ากัน และต่ำกว่าคือคำว่า *คุณ* โดยพบร้อยละ 62.50 เมื่อคู่สนทนามีสถานภาพสูงกว่า ร้อยละ 33.34 เมื่อคู่สนทนามีสถานภาพเท่ากัน และร้อยละ 25.83 เมื่อคู่สนทนามีสถานภาพต่ำกว่า และใช้คำว่า *พี่* ในลำดับถัดมา

อย่างไรก็ดีพบการใช้คำว่า *หัวหน้า ท่าน และเจ้* เฉพาะในสถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพสูงกว่าเท่านั้น ในขณะที่คำว่า *น้อง+ชื่อ* ปรากฏเฉพาะในสถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพเท่ากัน ส่วนคำว่า *หนู ลูก และ พี่+ชื่อ* ปรากฏเฉพาะในสถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพต่ำกว่าเท่านั้น

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยทางสังคมของคู่สนทนาทั้งด้านเพศ อายุ และสถานภาพส่งผลต่อการเลือกใช้คำเรียกขานของผู้พูดดังแสดงภาพรวมในตาราง 6

ตาราง 6 ภาพรวมการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และสถานภาพ

คำเรียกขาน	คู่สนทนาเพศชาย									คู่สนทนาเพศหญิง									รวม
	อายุมากกว่า			อายุเท่ากัน			อายุน้อยกว่า			อายุมากกว่า			อายุเท่ากัน			อายุน้อยกว่า			
	สถานภาพ			สถานภาพ			สถานภาพ			สถานภาพ			สถานภาพ			สถานภาพ			
	สูง กว่า	เท่า กัน	ต่ำ กว่า	สูง กว่า	เท่า กัน	ต่ำ กว่า	สูง กว่า	เท่า กัน	ต่ำ กว่า	สูง กว่า	เท่า กัน	ต่ำ กว่า	สูง กว่า	เท่า กัน	ต่ำ กว่า	สูง กว่า	เท่า กัน	ต่ำ กว่า	ร้อยละ
คุณ	35	22.50	35	72.50	60	45	72.50	27.50	-	37.50	17.50	30	82.50	55	45	75	17.50	-	40.56
พี่	47.50	67.50	57.50	2.50	5	2.50	2.50	-	-	52.50	72.50	62.50	2.50	5	2.50	2.50	2.50	-	21.53
น้อง	-	-	5	-	-	12.50	10	67.50	30	-	-	-	-	-	10	10	70	30	13.61
หนู	-	-	-	-	-	-	-	-	62.50	-	-	-	-	-	-	-	-	62.50	6.94
เธอ	-	5	-	-	10	15	-	2.50	-	-	7.50	2.50	7.50	20	22.50	-	7.50	-	5.56
ชื่อ	-	2.50	-	2.50	15	17.50	-	-	-	-	2.50	-	2.50	15	15	-	-	-	4.03
คุณ+ชื่อ	2.50	-	-	7.50	5	5	5	-	-	2.50	-	-	5	5	5	5	-	-	2.64
หัวหน้า	15	-	-	2.50	-	-	10	-	-	5	-	-	-	-	-	7.50	-	-	2.22
นาย	-	2.50	-	10	5	2.50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1.11
ลูก	-	-	-	-	-	-	-	-	7.50	-	-	-	-	-	-	-	-	7.50	0.83
พี่+ชื่อ	-	-	2.50	-	-	-	-	-	-	-	-	2.50	-	-	-	-	-	-	0.28
น้อง+ชื่อ	-	-	-	-	-	-	-	2.50	-	-	-	2.50	-	-	-	-	2.50	-	0.42
ท่าน	-	-	-	2.50	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.14
เจ้	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2.50	-	-	-	-	-	-	-	-	0.14
รวม	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

ลำดับต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงความสัมพันธ์ของการใช้คำเรียกขานกับปัจจัยทางสังคมของ คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ อายุ และสถานภาพที่แตกต่างกัน

2.4 ความสัมพันธ์ของการใช้คำเรียกขานกับปัจจัยทางสังคมของคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ อายุ และสถานภาพ

ในหัวข้อนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการใช้คำเรียกขานในสถานการณ์ต่างๆ ที่ประกอบด้วยปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และสถานภาพของคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย ผลการศึกษาศาสามารถแสดงเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังนี้

2.4.1 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่าและมีสถานภาพสูงกว่า พบทั้งสิ้น 5 รูป ได้แก่ พี่ คุณ หัวหน้า คุณ+ชื่อ และเจ้ ดังแสดงในตาราง 7

ตาราง 7 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่าและสถานภาพสูงกว่า

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พี่	19	47.50	21	52.50
คุณ	14	35	15	37.50
หัวหน้า	6	15	2	5
คุณ+ชื่อ	1	2.50	1	2.50
เจ้	-	-	1	2.50
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 7 แสดงให้เห็นว่าในการเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่มีอายุมากกว่าและสถานภาพสูงกว่าทั้งเพศชายและเพศหญิง ผู้พูดเลือกใช้คำว่า พี่ มากที่สุด โดยใช้เรียกคู่สนทนาเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.50 และใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 52.50 รองลงมาเป็นการใช้คำว่า คุณ ซึ่งมีการใช้กับคู่สนทนาเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35 และใช้กับคู่สนทนาเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 37.50 จากข้อมูลพบว่าคำว่า เจ้ ซึ่งเป็นคำจากภาษาอื่น ใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิงที่มีอายุมากกว่าและสถานภาพสูงกว่าเท่านั้น

2.4.2 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุเท่ากัน แต่มีสถานภาพสูงกว่า พบทั้งสิ้น 8 รูป ได้แก่ คุณ คุณ+ชื่อ ท่าน นาย พี่ ชื่อ เธอ และหัวหน้า ดังแสดงในตาราง 8

ตาราง 8 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุเท่ากันแต่สถานภาพสูงกว่า

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณ	29	72.50	33	82.50
นาย	4	10	-	-
คุณ+ชื่อ	3	7.50	2	5
เธอ	-	-	3	7.50
ท่าน	1	2.50	-	-
พี่	1	2.50	1	2.50
ชื่อ	1	2.50	1	2.50
หัวหน้า	1	2.50	-	-
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 8 แสดงให้เห็นว่าผู้พูดเลือกใช้คำว่า *คุณ* มากที่สุด ในการเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุเท่ากัน แต่มีสถานภาพสูงกว่า เมื่อใช้เรียกคู่สนทนาเพศชายคิดเป็นร้อยละ 72.50 และร้อยละ 82.5 เมื่อใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิง นอกจากนี้ จะเห็นได้ว่าผู้พูดใช้คำเรียกขานคู่สนทนาเพศชายหลากหลายกว่า โดยพบการใช้คำว่า *นาย ท่าน และ หัวหน้า* เรียกคู่สนทนาเพศชายเท่านั้น ส่วนคำว่า *เธอ* ใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิงเท่านั้น

2.4.3 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่า แต่มีสถานภาพสูงกว่า พบทั้งสิ้น 5 รูป ได้แก่ คุณ พี่ คุณ+ชื่อ น้อง และหัวหน้า ดังแสดงในตาราง 9

ตาราง 9 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่าแต่สถานภาพสูงกว่า

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณ	29	72.50	30	75
คุณ+ชื่อ	2	5	2	5
น้อง	4	10	4	10
หัวหน้า	4	10	3	7.50
พี่	1	2.50	1	2.50
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 9 แสดงให้เห็นว่าผู้พูดใช้คำว่า *คุณ* กับคู่สนทนาทั้งเพศชายและเพศหญิงที่ไม่คุ้นเคยที่มีอายุน้อยกว่า แต่มีสถานภาพสูงกว่ามากที่สุดซึ่งพบในจำนวนที่ใกล้เคียงกันมาก โดยใช้เรียกคู่สนทนาเพศชายคิดเป็นร้อยละ 72.50 และใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 75 ลำดับถัดมาเป็นการใช้คำว่า *น้อง* *หัวหน้า* *คุณ+ชื่อ* และ *พี่*

2.4.4 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่าแต่มีสถานภาพเท่ากัน พบทั้งสิ้น 5 รูป ได้แก่ *พี่* *นาย* *คุณ* *ชื่อ* และ *เธอ* ดังตาราง 10

ตาราง 10 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่าแต่สถานภาพเท่ากัน

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พี่	27	67.50	29	72.50
คุณ	9	22.50	7	17.50
นาย	1	2.50	-	-
ชื่อ	1	2.50	1	2.50
เธอ	2	5	3	7.50
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่าในการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า แต่มีสถานภาพเท่ากัน ผู้พูดใช้คำว่า พี่ มากที่สุด โดยใช้กับคู่สนทนาเพศชายคิดเป็นร้อยละ 67.50 และใช้กับคู่สนทนาเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 72.50 ลำดับถัดมาเป็นการใช้คำว่า คุณ เธอ ชื่อ และ นาย ซึ่งคำว่า นาย พบเฉพาะการเรียกคู่สนทนาเพศชายเท่านั้น

2.4.5 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุเท่ากัน และมีสถานภาพเท่ากัน พบทั้งสิ้น 6 รูป ได้แก่ พี่ นาย คุณ ชื่อ คุณ+ชื่อ และเธอ ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุและสถานภาพเท่ากัน

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณ	24	60	22	55
คุณ+ชื่อ	2	5	2	5
เธอ	4	10	8	20
ชื่อ	6	15	6	15
พี่	2	5	2	5
นาย	2	5	-	-
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าผู้พูดจะใช้คำว่า *คุณ* มากที่สุด ในการเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุและมีสถานภาพเท่ากัน โดยใช้เรียกคู่สนทนาเพศชายคิดเป็นร้อยละ 60 และใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55 อย่างไรก็ตาม พบการใช้คำว่า *นาย* เมื่อเรียกคู่สนทนาเพศชายเท่านั้น ในลำดับถัดมาพบการใช้ *ชื่อ* เมื่อใช้เรียกคู่สนทนาเพศชาย ในขณะที่พบการใช้คำว่า *เธอ* กับคู่สนทนาเพศหญิง ลำดับที่สาม เป็นการใช้คำว่า *เธอ* กับคู่สนทนาเพศชาย และใช้ *ชื่อ* กับคู่สนทนาเพศหญิง

2.4.6. การใช้คำเรียกขานของคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่าแต่มีสถานภาพเท่ากัน พบทั้งสิ้น 4 รูป ได้แก่ *คุณ* *น้อง* *เธอ* *น้อง+ชื่อ* และ *พี่* ดังตาราง 12

ตาราง 12 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่าแต่สถานภาพเท่ากัน

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อง	27	67.50	28	70
คุณ	11	27.50	7	17.50
เธอ	1	2.50	3	7.50
พี่	-	-	1	2.50
น้อง+ชื่อ	1	2.50	1	2.50
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 12 จะเห็นว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้มากที่สุดในการเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยทั้งเพศชายและเพศหญิง ที่มีอายุน้อยกว่า แต่มีสถานภาพเท่ากัน คือคำว่า น้อง โดยใช้กับคู่สนทนาเพศชายและเพศหญิงในจำนวนที่ไม่แตกต่างกัน กล่าวคือ มีการใช้กับคู่สนทนาเพศชายคิดเป็นร้อยละ 67.50 และคู่สนทนาเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70 ลำดับถัดมาเป็นการใช้คำว่า คุณ เธอ น้อง+ชื่อ และ พี่ อย่างไรก็ตามพบการใช้คำว่า พี่ ซึ่งเป็นคำเรียกญาติที่มีอายุมากกว่ากับคู่สนทนาเพศหญิงเท่านั้น

2.4.7. การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า แต่สถานภาพต่ำกว่า พบทั้งสิ้น 5 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง เธอ และพี่+ชื่อ ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 13

ตาราง 13 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่าแต่สถานภาพต่ำกว่า

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
พี่	23	57.50	25	62.50
คุณ	14	35	12	30
เธอ	-	-	1	2.50
น้อง	2	5	1	2.50
พี่+ชื่อ	1	2.50	1	2.50
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าในการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุมากกว่า แต่มีสถานภาพต่ำกว่า ผู้พูดจะเลือกใช้คำว่า พี่ มากที่สุด โดยใช้เรียกคู่สนทนาเพศชายคิดเป็นร้อยละ 57.50 และใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 62.50 และพบการใช้คำว่า คุณ ในลำดับถัดมา นอกจากนี้ พบการใช้คำว่า พี่+ชื่อ และ น้อง ซึ่งคำว่า น้อง เป็นคำเรียกญาติที่มีอายุน้อยกว่าแต่นำมาใช้เรียกคู่สนทนาที่มีอายุมากกว่า และพบการใช้คำว่า เธอ เรียกคู่สนทนาเพศหญิงเท่านั้น

2.4.8 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุเท่ากัน แต่มีสถานภาพต่ำกว่า พบทั้งสิ้น 7 รูป ได้แก่ คุณ น้อง เธอ ชื่อ พี่ นาย และคุณ+ชื่อ ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุเท่ากันแต่สถานภาพต่ำกว่า

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณ	18	45	18	45
น้อง	5	12.50	4	10
คุณ+ชื่อ	2	5	2	5
เธอ	6	15	9	22.50
ชื่อ	7	17.50	6	15
พี่	1	2.50	1	2.50
นาย	1	2.50	-	-
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้มากที่สุดในการเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุเท่ากัน แต่มีสถานภาพต่ำกว่าคือคำว่า *คุณ* คิดเป็นร้อยละ 45 ในจำนวนที่เท่ากันทั้งเพศชายและเพศหญิง รองลงมาเป็นการใช้ *ชื่อ* เมื่อคู่สนทนาเป็นเพศชาย ในขณะที่พบการใช้ *เธอ* เมื่อคู่สนทนาเป็นเพศหญิง นอกจากนี้ พบการใช้คำว่า *น้อง* ซึ่งเป็นคำเรียกญาติที่มีอายุน้อยกว่า เรียกคู่สนทนาทั้งเพศชายและเพศหญิงในลำดับถัดมา ส่วนการใช้คำว่า *คุณ+ชื่อ* *พี่* และ *นาย* พบน้อยที่สุด อย่างไรก็ตาม พบการใช้คำว่า *นาย* เฉพาะกับคู่สนทนาเพศชายเท่านั้น

2.4.9 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่าและมีสถานภาพต่ำกว่า พบทั้งสิ้น 3 รูป ได้แก่ *น้อง* *หนู* และ *ลูก* ดังแสดงในตาราง 15

ตาราง 15 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่าและสถานภาพต่ำกว่า

คำเรียกขาน	คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย		คู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
หนู	25	62.50	26	65
น้อง	12	30	11	27.50
ลูก	3	7.50	3	7.50
รวม	40	100	40	100

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าผู้พูดใช้คำว่า หนู มากที่สุดในการเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยทั้งเพศชายและเพศหญิงที่มีอายุน้อยกว่า และมีสถานภาพต่ำกว่า ซึ่งพบจำนวนการใช้ที่ใกล้เคียงกัน โดยใช้เรียกคู่สนทนาเพศชายคิดเป็นร้อยละ 62.50 และใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 65 ลำดับถัดมาเป็นการใช้คำว่า น้อง และคำว่า ลูก ตามลำดับ

3. เปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาเมื่อสนทนากับผู้ที่ไม่คุ้นเคย

ผู้วิจัยศึกษาการใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางสังคมของผู้พูดด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบการใช้คำเรียกขานลักษณะต่างๆ ดังนี้

3.1 การใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดเพศชายใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยมีจำนวน 12 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง หนู เธอ ชื่อ หัวหน้า คุณ+ชื่อ นาย ลูก ท่าน และเจ้ ส่วนคำเรียกขานที่ผู้พูดเพศหญิงใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยมีจำนวน 12 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง หนู เธอ ชื่อ หัวหน้า คุณ+ชื่อ นาย ลูก พี่+ชื่อ และน้อง+ชื่อ ดังแสดงในตาราง 16

ตาราง 16 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยของผู้พูดเพศชายและเพศหญิง

คำเรียกขาน	ผู้พูดเพศชาย		ผู้พูดเพศหญิง	
	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
คุณ	146	40.56	146	40.56
พี่	92	25.56	64	17.78
น้อง	41	11.39	59	16.39
หนู	26	7.22	23	6.38
เธอ	14	3.88	25	6.94
ชื่อ	5	1.39	24	6.67
หัวหน้า	11	3.06	7	1.94
คุณ+ชื่อ	16	4.44	3	0.83
นาย	3	0.83	3	0.83
ลูก	4	1.11	2	0.56
พี่+ชื่อ	-	-	2	0.56
น้อง+ชื่อ	-	-	2	0.56
ท่าน	1	0.28	-	-
เจ้	1	0.28	-	-
รวม	360	100	360	100

จากตารางแสดงให้เห็นว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดทั้งเพศชายและเพศหญิงใช้มากที่สุดในการเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยคือคำว่า *คุณ* โดยพบการใช้ในจำนวนที่เท่ากันคือร้อยละ 40.56 รองลงมาคือคำว่า *พี่* ใช้โดยผู้พูดเพศชาย ร้อยละ 25.56 และใช้โดยผู้พูดเพศหญิง ร้อยละ 17.78 ลำดับถัดมาเป็นการใช้คำว่า *น้อง* ซึ่งใช้โดยผู้พูดเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 11.39 และใช้โดยผู้พูดเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 16.39 นอกจากนี้ พบว่าผู้พูดเพศชายไม่ใช้คำเรียกขานแบบ *พี่+ชื่อ* และ *น้อง+ชื่อ* ส่วนผู้พูดเพศหญิงไม่ใช้คำว่า *ท่าน* และ *เจ้* เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

3.2 การใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านอายุ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดอายุระหว่าง 20 - 35 ปีใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยมีจำนวน 12 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง หนู เธอ หัวหน้า ชื่อ นาย พี่+ชื่อ น้อง+ชื่อ ท่าน และเจ้ และคำเรียกขานที่ผู้พูดอายุระหว่าง 40 - 55 ปี ใช้เรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยมีจำนวน 10 รูป ได้แก่ คุณ พี่ น้อง หนู คุณ+ชื่อ เธอ หัวหน้า ชื่อ ลูก และนาย ดังตาราง 17

ตาราง 17 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยของผู้พูดจำแนกตามช่วงอายุ

คำเรียกขาน	ผู้พูด			
	อายุ 20 – 35 ปี		อายุ 40 – 55 ปี	
	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ	จำนวน (ครั้ง)	ร้อยละ
คุณ	147	40.83	145	40.28
พี่	83	23.06	73	20.28
น้อง	49	13.61	51	14.17
หนู	23	6.39	26	7.22
คุณ+ชื่อ	-	-	19	5.28
เธอ	19	5.28	20	5.56
หัวหน้า	6	1.67	12	3.33
ชื่อ	22	6.11	7	1.94
ลูก	-	-	6	1.67
นาย	5	1.39	1	0.27
พี่+ชื่อ	2	0.56	-	-
น้อง+ชื่อ	2	0.56	-	-
ท่าน	1	0.27	-	-
เจ้	1	0.27	-	-
รวม	360	100	360	100

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดทั้ง 2 ช่วงอายุใช้มากที่สุด คือคำว่า *คุณ* คิดเป็นร้อยละ 40.83 ในกลุ่มผู้พูดอายุ 20 – 35 ปี และคิดเป็นร้อยละ 40.28 ในกลุ่มผู้พูดอายุ 40 – 55 ปี รองลงมา เป็นคำว่า *พี่* คิดเป็นร้อยละ 23.06 ในกลุ่มผู้พูดอายุ 20 – 35 ปี และร้อยละ 20.28 ในกลุ่มอายุ 40 – 55 ปี ลำดับถัดมา คำว่า *น้อง* คิดเป็นร้อยละ 13.61 ในกลุ่มผู้พูดอายุ 20 – 35 ปี และร้อยละ 14.17 ในกลุ่มอายุ 40 – 55 ปี นอกจากนี้พบการใช้ *พี่+ชื่อ* *น้อง+ชื่อ* *ท่าน* และ *เจ้* เฉพาะในกลุ่มผู้พูดอายุ 20-35 ปี ส่วนคำว่า *ลูก* และ *คุณ* พบเฉพาะในกลุ่มผู้พูดอายุ 40 – 55 ปี เท่านั้น

3.3 การใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านระดับการศึกษา

3.3.1 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยของผู้พูดจำแนกตามระดับการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้คำเรียกขานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีใช้เรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยมีจำนวน 10 รูป ได้แก่ *คุณ* *พี่* *น้อง* *หนู* *เธอ* *หัวหน้า* *ชื่อ* *นาย* *ท่าน* และ *เจ้* และคำเรียกขานที่ผู้พูดที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีใช้เรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยมีจำนวน 11 รูป ได้แก่ *คุณ* *พี่* *น้อง* *หนู* *คุณ+ชื่อ* *เธอ* *หัวหน้า* *ชื่อ* *ลูก* *พี่+ชื่อ* และ *น้อง+ชื่อ* ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยของผู้พูดเพศชายจำแนกตามระดับการศึกษา

คำเรียกขาน	ผู้พูด			
	การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี		การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
คุณ	135	37.50	160	44.44
พี่	64	17.78	92	25.56
น้อง	66	18.33	34	9.44
หนู	23	6.39	26	7.22
คุณ+ชื่อ	-	-	16	4.44
เธอ	35	9.72	4	1.11
หัวหน้า	12	3.33	6	1.67
ชื่อ	17	4.72	12	3.33
ลูก	-	-	6	1.67

ตาราง 18 (ต่อ)

คำเรียกขาน	ผู้พูด			
	การศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี		การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
นาย	6	1.67	-	-
พี่+ชื่อ	-	-	2	0.56
น้อง+ชื่อ	-	-	2	0.56
ท่าน	1	0.28	-	-
เจ้	1	0.28	-	-
รวม	360	100	360	100

จากตาราง 18 แสดงให้เห็นว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีใช้มากที่สุด 3 อันดับแรกเมื่อต้องสนทนากับคนที่ตนไม่คุ้นเคย คือ คำว่า *คุณ* พี่ และ *น้อง* ตามลำดับ โดยพบการใช้คำว่า *คุณ* คิดเป็นร้อยละ 37.50 ในผู้พูดที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 44.44 ในผู้พูดที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี พบการใช้คำว่า พี่ คิดเป็นร้อยละ 17.78 ในผู้พูดที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 25.56 ในผู้พูดที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และพบการใช้คำว่า *น้อง* คิดเป็นร้อยละ 18.33 ในผู้พูดที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และร้อยละ 9.44 ในผู้พูดที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี นอกจากนี้ พบการใช้คำว่า *นาย ท่าน* และ *เจ้* ในผู้พูดที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีเท่านั้น และพบการใช้คำว่า *คุณ+ชื่อ ลูก พี่+ชื่อ* และ *น้อง+ชื่อ* ในผู้พูดที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่านั้น

ผู้วิจัยได้สรุปภาพรวมการใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษาของผู้พูดในตารางต่อไปนี้

ตาราง 19 ภาพรวมการใช้คำเรียกขานของผู้พูดกับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

คำเรียกขาน	ผู้พูดเพศชาย				ผู้พูดเพศหญิง				รวม
	อายุ 20 – 35 ปี		อายุ 40 – 55 ปี		อายุ 20 – 35 ปี		อายุ 40 – 55 ปี		
	ต่ำกว่าป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ต่ำกว่าป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ต่ำกว่าป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	ต่ำกว่าป.ตรี	สูงกว่าป.ตรี	
	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	
คุณ	43.34	47.78	41.12	30.00	23.33	48.89	42.22	47.78	40.55
พี่	17.78	34.44	17.78	32.23	26.67	13.34	8.89	22.23	21.67
น้อง	15.56	8.89	10.00	11.11	23.33	6.67	24.44	11.11	13.89
หนู	4.44	8.89	11.11	4.44	3.33	8.89	6.67	6.67	6.81
เธอ	11.11	-	4.44	-	5.56	4.44	17.78	-	5.42
ชื่อ	2.22	-	3.33	-	13.34	8.89	-	4.44	4.03
คุณ+ชื่อ	-	-	-	17.78	-	-	-	3.33	2.63
หัวหน้า	1.11	-	11.11	-	1.11	4.44	-	2.22	2.50
นาย	2.22	-	1.11	-	3.33	-	-	-	0.83
ลูก	-	-	-	4.44	-	-	-	2.22	0.83
พี่+ชื่อ	-	-	-	-	-	2.22	-	-	0.28
น้อง+ชื่อ	-	-	-	-	-	2.22	-	-	0.28
ท่าน	1.11	-	-	-	-	-	-	-	0.14
เจ้	1.11	-	-	-	-	-	-	-	0.14
รวม	100	100	100	100	100	100	100	100	100



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ศึกษาการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้กับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย ความสัมพันธ์ของการเลือกใช้คำเรียกขานกับปัจจัยทางสังคมของคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยด้านเพศ อายุ และสถานภาพ และเปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาเมื่อสนทนากับผู้ที่ไม่คุ้นเคย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งเป็นสถานการณ์เกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยจำนวน 18 สถานการณ์ กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยนี้เป็นพนักงานบริษัทบูโร เฮอร์ทีส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน จำนวนทั้งสิ้น 40 คน ที่มีคุณสมบัติครบตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ 3 ประการ คือ เพศ หมายถึงเพศชายและเพศหญิง อายุ หมายถึง อายุระหว่าง 20 - 55 ปี แบ่งเป็น 2 ช่วงคือ อายุระหว่าง 20 - 35 ปี และ อายุระหว่าง 40 - 55 ปี และระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสถิติร้อยละ

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบของคำเรียกขานที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้จำแนกออกได้ตามลักษณะโครงสร้างได้ 2 โครงสร้างใหญ่ๆ ได้แก่ โครงสร้างหน่วยเดียวและโครงสร้างสองหน่วย โครงสร้างหน่วยเดียวพบทั้งสิ้น 5 รูปแบบ ได้แก่ คำเรียกญาติ ชื่อ คำจากภาษาอื่น คำสรรพนาม และคำเรียกตำแหน่ง โครงสร้างสองหน่วยพบทั้งสิ้น 2 รูปแบบ ได้แก่ คำเรียกญาติ+ชื่อ และคำสรรพนาม+ชื่อ

ผลการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของการเลือกใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยกับปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และสถานภาพทางสังคม พบว่าในการใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางด้านเพศของคู่สนทนา ผู้พูดใช้คำว่า คุณ เรียกคู่สนทนามากที่สุด โดยใช้เรียกคู่สนทนาเพศชาย ร้อยละ 41.11 ใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิง ร้อยละ 40 จะเห็นได้ว่าผู้พูดส่วนใหญ่เลือกใช้คำกลางๆ ซึ่งไม่ระบุเพศของคู่สนทนาชัดเจน อย่างไรก็ตาม พบการใช้คำว่า นาย และ ท่าน กับคู่สนทนาเพศชายเท่านั้น และพบคำว่า เจ้ ใช้กับคู่สนทนาเพศหญิงเท่านั้น ส่วนปัจจัยทางสังคมด้านอายุของคู่สนทนา พบว่าผู้พูดใช้คำว่า พี่ มากที่สุดในอัตราร้อยละ 60 เมื่อเรียกคู่สนทนาที่มีอายุมากกว่า ใช้คำว่า คุณ มากที่สุดในอัตราร้อยละ 60 เมื่อเรียกคู่สนทนาที่มีอายุเท่ากัน และใช้คำว่า น้อง มากที่สุดในอัตราร้อยละ 36.66 เมื่อเรียกคู่สนทนาที่มีอายุน้อยกว่า นอกจากนี้ จากข้อมูลยังพบการใช้คำว่า พี่+ชื่อ และ เจ้ เฉพาะกับคู่สนทนาที่มีอายุมากกว่า พบการใช้

คำว่า *ท่าน* เฉพาะกับคู่สนทนาที่มีอายุเท่ากัน และการใช้คำว่า *หนู ลูก และ น้อง+ชื่อ* เฉพาะกับคู่สนทนาที่มีอายุน้อยกว่า การใช้คำเรียกขานตามปัจจัยทางสังคมด้านสถานภาพของคู่สนทนา พบว่าผู้พูดใช้คำว่า *คุณ* มากที่สุดในการเรียกคู่สนทนาที่มีสถานภาพต่างๆ ทั้งสถานภาพสูงกว่า สถานภาพเท่ากัน และสถานภาพต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 62.50 ร้อยละ 33.34 และ ร้อยละ 25.83 ตามลำดับ อย่างไรก็ตาม ใดๆก็ดี จากข้อมูลยังพบการใช้คำว่า *หัวหน้า ท่าน และ เจ้* กับคู่สนทนาที่มีสถานภาพสูงกว่า การใช้คำว่า *น้อง+ชื่อ* กับคู่สนทนาที่มีสถานภาพเท่ากัน และการใช้คำว่า *หนู ลูก และ พี่+ชื่อ* กับคู่สนทนาที่มีสถานภาพต่ำกว่าเท่านั้น จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางสังคมของคู่สนทนาทั้งด้านเพศ อายุ และสถานภาพส่งผลต่อการใช้คำเรียกขานของผู้พูด

เมื่อเปรียบเทียบการใช้คำเรียกขานของผู้พูดตามปัจจัยทางสังคมด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาเมื่อต้องสนทนากับผู้ที่ไม่คุ้นเคย พบว่าคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้มากที่สุดสามลำดับแรกของทุกปัจจัย ได้แก่ คำว่า *คุณ พี่ และ น้อง* อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาปัจจัยทางสังคมของผู้พูดด้านเพศ พบการใช้คำว่า *ท่าน และ เจ้* เฉพาะในผู้พูดเพศชาย และพบการใช้คำว่า *พี่+ชื่อ และ น้อง+ชื่อ* เฉพาะในผู้พูดเพศหญิง เมื่อพิจารณาปัจจัยทางสังคมของผู้พูดด้านอายุ พบการใช้คำว่า *พี่+ชื่อ น้อง+ชื่อ ท่าน และ เจ้* เฉพาะในผู้พูดที่มีอายุ 20 - 35 ปี ส่วนการใช้คำว่า *ลูก และ คุณ+ชื่อ* พบเฉพาะในผู้พูดอายุ 40 - 55 ปี เท่านั้น ส่วนปัจจัยทางสังคมของผู้พูดด้านระดับการศึกษา พบการใช้คำว่า *นาย ท่าน และ เจ้* เฉพาะในผู้พูดที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพบการใช้คำว่า *คุณ+ชื่อ ลูก พี่+ชื่อ และ น้อง+ชื่อ* ในผู้พูดที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเท่านั้น จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยทางสังคมของผู้พูดทั้งด้านเพศ อายุ และระดับการศึกษาส่งผลต่อการใช้คำเรียกขานคู่สนทนา

ผลการศึกษาที่พบสนับสนุนสมมติฐานที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ว่าปัจจัยทางสังคมของทั้งผู้พูดและผู้ฟังที่ไม่คุ้นเคยกันมีผลต่อการเลือกใช้คำเรียกขาน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบข้อสังเกต 2 ประการเกี่ยวกับการใช้คำเรียกขานในภาษาไทยดังต่อไปนี้

1. การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย
2. การใช้คำเรียกขานของผู้พูดที่ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของคู่สนทนา

1 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

จากผลการศึกษาในส่วนของรูปแบบของคำเรียกขาน ซึ่งพบการใช้คำว่า *คุณ* มากที่สุด โดยพบในอัตราที่สูงถึงร้อยละ 40.55 ผู้วิจัยมีความเห็นว่าอาจเนื่องมาจากคำว่า *คุณ* เป็นคำกลางๆ ที่ไม่บ่งบอกเพศ อายุ หรือสถานภาพของผู้ฟังอย่างชัดเจน สามารถใช้ได้กับสถานการณ์ส่วนใหญ่ ยกเว้นสถานการณ์ที่คู่สนทนามีอายุน้อยกว่าและสถานภาพต่ำกว่า นอกจากนี้ยังเป็นคำที่แสดงถึงการให้เกียรติคู่สนทนาที่ตนไม่คุ้นเคยอีกด้วย ไม่ว่าจะคู่สนทนาจะมีเพศ อายุ หรือสถานภาพใดก็ตาม

ส่วนคำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยที่พบรองลงมาการใช้คำเรียกญาติ ได้แก่คำว่า *พี่* และ *น้อง* ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้พูดอาจต้องการสร้างความสนิทสนมให้มากขึ้นหรือแสดงความเป็นกันเอง เพื่อลดช่องว่างระหว่างตนกับคู่สนทนา ซึ่งการใช้คำเรียกญาตินี้สะท้อนวัฒนธรรมไทยที่มักใช้คำเรียกญาติเรียกผู้อื่นที่ไม่ใช่ญาติจริงๆ ของตน ลักษณะการใช้คำเรียกญาติเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของภูมิใจ บัณฑุชัช (2549) ที่ศึกษาการใช้คำเรียกขานของผู้ชายในห้างสรรพสินค้าที่ใช้เรียกผู้ซื้อ พบว่าผู้ชายส่วนมากใช้คำเรียกญาติเรียกผู้ซื้อ เพราะต้องการสร้างความสนิทสนมและใกล้ชิดกับผู้ซื้อ เพื่อให้การซื้อขายสินค้าหรือบริการนั้นดำเนินไปได้ด้วยดี ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าผู้ชายในห้างสรรพสินค้าและผู้ซื้อ ก็จัดเป็นบุคคลที่ไม่คุ้นเคยกัน อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาพร วัฒนธรรม (2544) ที่ศึกษาการใช้คำเรียกขานของผู้ประกอบการค้า พบว่าผู้ประกอบการค้าและผู้ซื้อจำนวนร้อยละ 90 ไม่ใช้คำเรียกขาน ซึ่งส่วนหนึ่งอาจมาจากการที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ในคำชี้แจงในการทำแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามระบุคำเรียกขานที่ตนจะใช้ในสถานการณ์ต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ข้อมูลการใช้คำเรียกขานในทุกสถานการณ์ โดยไม่พบการใช้การละ

2 การใช้คำเรียกขานของผู้พูดที่ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของคู่สนทนา

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยพบลักษณะการใช้คำเรียกขานของผู้พูดที่ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของคู่สนทนา 2 ประการ ได้แก่ การใช้คำสรรพนามที่นิยมใช้กับเพศหญิงแต่นำมาใช้กับเพศชาย และการใช้คำเรียกญาติที่ไม่ตรงตามอายุของคู่สนทนา ดังนี้

2.1. การใช้คำสรรพนามที่นิยมใช้กับเพศหญิงแต่นำมาใช้กับเพศชาย

จากข้อมูลพบการใช้คำว่า *เธอ* กับคู่สนทนาทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งไม่สอดคล้องกับคำกล่าวของ อุดม วโรตม์สิขิตติธ (2547) ที่กล่าวไว้ว่า คำว่า *เธอ* ใช้กับคู่สนทนาเพศหญิงเท่านั้น โดยผลการศึกษาพบการใช้คำว่า *เธอ* กับคู่สนทนาเพศชาย ในสถานการณ์ที่ผู้พูดเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

เพศชาย ทั้งที่มีอายุมากกว่า เท่ากัน และน้อยกว่า แต่มีสถานภาพเท่ากัน และในสถานการณ์ที่ผู้พูดเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย ทั้งที่มีอายุเท่ากัน แต่มีสถานภาพต่ำกว่า

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ในปัจจุบันนี้คำว่า เธอ ซึ่งเป็นคำเรียกขานที่นิยมใช้เรียกคู่สนทนาเพศหญิงเป็นที่ยอมรับให้ใช้กับคู่สนทนาทั้งเพศชายและเพศหญิงมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเรียกขานลักษณะนี้จะปรากฏในสถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพเท่ากันหรือมีสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดเท่านั้น ซึ่งพบได้ในชีวิตประจำวันเช่นกัน เช่น เพื่อนเรียกเพื่อน ครูเรียกลูกศิษย์ หรือผู้ใหญ่เรียกเด็ก เป็นต้น ทั้งนี้ หากผู้พูดใช้คำว่า เธอ เรียกคู่สนทนาที่มีสถานภาพสูงกว่าอาจถือเป็นการไม่ให้เกียรติคู่สนทนาได้

2.2 การใช้คำเรียกญาติที่บ่งบอกอายุแต่ใช้ไม่ตรงตามอายุของคู่สนทนา

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้พูดใช้คำเรียกญาติที่บ่งบอกอายุแต่ไม่ตรงตามอายุของคู่สนทนา กล่าวคือ คำว่า พี่ ซึ่งเป็นคำเรียกญาติที่มีอายุมากกว่า แต่กลับพบว่ามีการใช้เรียกคู่สนทนาที่มีอายุน้อยกว่า ในขณะที่คำว่า น้อง ซึ่งเป็นคำเรียกญาติที่มีอายุน้อยกว่า พบว่ามีการใช้เรียกคู่สนทนาที่มีอายุมากกว่า โดยพบการใช้คำว่า พี่ ในสถานการณ์ที่ผู้พูดเพศชายเรียกคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศหญิง อายุ น้อยกว่า แต่สถานภาพเท่ากัน และพบการใช้คำว่า น้อง ในสถานการณ์ที่ผู้พูดเพศชายเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยเพศชาย อายุมากกว่า แต่สถานภาพต่ำกว่า และสถานการณ์ที่ผู้พูดเพศหญิงเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคยทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุมากกว่า แต่สถานภาพต่ำกว่า

จากสถานการณ์ต่างๆ ข้างต้น จะเห็นได้ว่าการใช้คำเรียกญาติที่ไม่ตรงตามอายุคู่สนทนาปรากฏเฉพาะสถานการณ์ที่คู่สนทนามีสถานภาพเท่ากันและสถานภาพต่ำกว่าผู้พูดเท่านั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการใช้คำเรียกญาติที่ไม่ตรงตามอายุคู่สนทนานั้น ผู้พูดเลือกใช้คำเรียกขานตามปัจจัยด้านสถานภาพของตนเมื่อเทียบกับคู่สนทนา

ข้อเสนอแนะ

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจำกัดการศึกษาเฉพาะคำเรียกขานที่เป็นคำเรียกแรกของผู้พูด และเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทซึ่งเป็นบริบทของการทำงาน ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะให้มีการศึกษาการใช้คำเรียกขานในบริบทอื่นๆ เพื่อให้ทราบว่ามีการใช้คำเรียกขานอย่างไร นอกจากนี้ งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเพียง 40 คน การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากขึ้นอาจพบผลการศึกษาที่ต่างออกไป



บรรณานุกรม

- กัลยา ดิงศภิตย์ ม.ร.ว. และ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2531). *การใช้คำเรียกขานในภาษาไทยสมัยกรุงรัตนโกสินทร์*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กุลธิดา กลิ่นเฟื่อง. (2544). *การใช้คำอ้างถึงบุรุษที่ 1 และคำลงท้ายในภาษาไทย*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จุไรรัตน์ หาญไชโยภูมิ. (2538). *การใช้คำเรียกขานของข้าราชการทหารบกไทยในกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทนา วงษ์ไทย. (2009). คำอ้างถึงตนเองของผู้หญิงกับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย. *The Journal*. 5(2): 121-136.
- ปัทมวรรณ วงศ์ขจร. (2542). *การใช้คำเรียกขานของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พระณรงค์กรรณ พุ่มอรัญญ. (2551, มกราคม-มิถุนายน). การใช้คำเรียกขานของพระสงฆ์ไทย. *วารสาร มจร.วิชาการ*. 11(22): 12-27.
- ภูมิใจ บัณทุชัย. (2549). *คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และ คำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รังสรรค์ จันดี๊ะ. (2535). *การศึกษาคำเรียกขานในภาษาถิ่นเชียงใหม่ตามแนวภาษาศาสตร์เชิงสังคม*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิไลวรรณ เชาวลิต. (2536). *การใช้คำเรียกขานในภาษาไทยถิ่นใต้: กรณีศึกษาบุคลากรในโรงเรียนท่าศาลาประสิทธิ์ศึกษา จังหวัดนครศรีธรรมราช*. ปริญญาานิพนธ์ อ.ม. (อักษรศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สถาพร วัฒนธรรม. (2544). *การใช้คำเรียกขานของผู้ประกอบการค้า*. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ภาษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โสมพิทยา คงตระกูล. (2539). *การจำแนกความแตกต่างตามเพศในการใช้สรรพนามบุรุษที่ 1 และคำลงท้ายบอกความสุภาพของนิสิตคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. ปริญญาานิพนธ์ อ.ม. (อักษรศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2533, เมษายน). ลักษณะสำคัญบางประการในวัฒนธรรมไทยที่แสดงโดยคำ
เรียกญาติ. *วารสารภาษาและวรรณคดีไทย*. 7(1): 57-68.

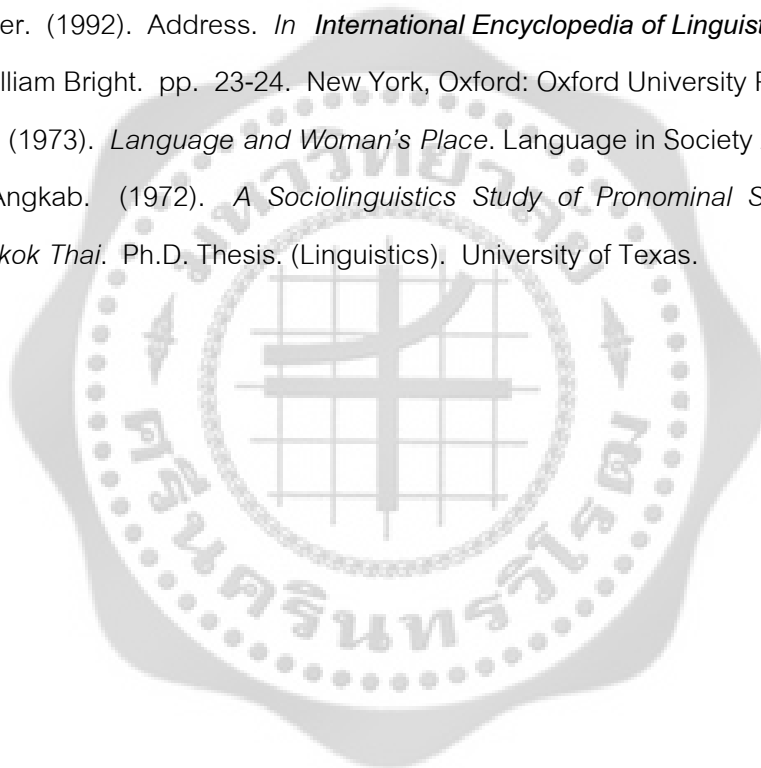
อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). *ภาษาศาสตร์สังคม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
อุดม วโรตม์ลิขิตดี. (2547). *ไวยากรณ์ไทยในภาษาศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

Brown, Roger; & Gilman, A. (1968). *The Pronouns of Power and Solidarity*. In **Style in
Language**. Edited by T.A. Sebeok. pp. 253-276. Cambridge, MA: MIT Press.

Coates, Jennifer. (1992). Address. In *International Encyclopedia of Linguistics*. Edited
by William Bright. pp. 23-24. New York, Oxford: Oxford University Press.

Lakoff, Robin. (1973). *Language and Woman's Place*. *Language in Society* 2:50

Palakornkul, Angkab. (1972). *A Sociolinguistics Study of Pronominal Strategy in Spoken
Bangkok Thai*. Ph.D. Thesis. (Linguistics). University of Texas.





แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

คำชี้แจง _____ 1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษาสาขาวิชาภาษาศาสตร์การศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบของคำเรียกขานที่ผู้พูดใช้กับคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านจะเป็นความลับและผลการวิจัยที่ได้จะไม่มีผลกระทบต่ออย่างใดกับท่าน

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด ขอขอบคุณทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ

นนธิกานต์ จันทร์อภิบาล

นิสิตระดับบัณฑิตศึกษา ภาควิชาภาษาศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ ชาย หญิง

อายุ _____ ปี

ระดับการศึกษา _____

ส่วนที่2 การใช้คำเรียกขานคู่สนทนาที่ไม่คุ้นเคย

คำชี้แจง คำเรียกขาน หมายถึง คำหรือกลุ่มคำที่ผู้พูดใช้เรียกคู่สนทนาเพื่อดึงคู่สนทนาเข้าสู่บทสนทนาเรื่องต่างๆ โดยที่คำเรียกคู่สนทนานั้นอาจเกิดขึ้นก่อนเริ่มบทสนทนา หรือมีการเริ่มบทสนทนาไปแล้วจึงมีการเรียกคู่สนทนาเกิดขึ้นภายหลัง แต่คำเรียกนั้นต้องเป็นคำเรียกครั้งแรก

ตัวอย่างสถานการณ์ พนักงานชายคนใหม่ อายุน้อยกว่า ได้รับคำสั่งให้ย้ายมาทำงานในตำแหน่งเดียวกับท่าน หากท่านต้องการทักทายพนักงานคนนี้ ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร

ตัวอย่างคำตอบ _____ น้อง

สถานการณ์ที่ 1 ท่านเข้ามาทำงานที่บริษัทใหม่เป็นวันแรก ต้องการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานจาก **หัวหน้างาน เพศชาย** ซึ่งมีอายุมากกว่าท่าน ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร

คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 2 ท่านเข้ามาทำงานที่บริษัทใหม่เป็นวันแรก ต้องการสอบถามรายละเอียดเกี่ยวกับการทำงานจาก **หัวหน้างาน เพศหญิง** ซึ่งมีอายุมากกว่าท่าน ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร

คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 3 ในแผนกของท่านมี **หัวหน้างาน เพศชาย** อายุรุ่นราวคราวเดียวกันกับท่าน เข้ามารับตำแหน่งใหม่ ท่านได้รับมอบหมายให้ต้อนรับหัวหน้างานคนใหม่นี้ ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร

คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 4 ในแผนกของท่านมี **หัวหน้างาน เพศหญิง** อายุรุ่นราวคราวเดียวกันกับท่าน เข้ามารับตำแหน่งใหม่ ท่านได้รับมอบหมายให้ต้อนรับหัวหน้างานคนใหม่นี้ ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร

คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 5 ท่านเข้ามาทำงานที่บริษัทใหม่เป็นวันแรก จะต้องเข้าไปรายงานตัวกับ **หัวหน้างาน เพศชาย** ที่มีอายุน้อยกว่าท่าน ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร

คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 6 ท่านเข้ามาทำงานที่บริษัทใหม่เป็นวันแรก จะต้องเข้าไปรายงานตัวกับ **หัวหน้างาน เพศหญิง** ที่มีอายุน้อยกว่าท่าน ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร

คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 7 ในการเริ่มงานวันแรกที่บริษัทแห่งใหม่ ท่านได้พบเพื่อนร่วมงาน
ตำแหน่งเดียวกัน เพศชาย ที่มีอายุมากกว่าท่าน ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 8 ในการเริ่มงานวันแรกที่บริษัทแห่งใหม่ ท่านได้พบเพื่อนร่วมงาน
ตำแหน่งเดียวกัน เพศหญิง ที่มีอายุมากกว่าท่าน ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 9 เพื่อนร่วมงานของท่านแนะนำให้ท่านรู้จักกับพนักงานต่างแผนกเพศชาย
ที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน และมีอายุรุ่นราวคราวเดียวกันกับท่าน
ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 10 เพื่อนร่วมงานของท่านแนะนำให้ท่านรู้จักกับพนักงานต่างแผนกเพศหญิง
ที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกัน และมีอายุรุ่นราวคราวเดียวกันกับท่าน
ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 11 ทางบริษัทรับพนักงานใหม่ เพศชาย ตำแหน่งเดียวกันกับท่าน
แต่มีอายุน้อยกว่าหากท่านต้องการแจ้งรายละเอียดและข้อปฏิบัติต่างๆ
เกี่ยวกับการทำงานแก่พนักงานใหม่คนนั้น ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 12 ทางบริษัทรับพนักงานใหม่ เพศหญิง ตำแหน่งเดียวกันกับท่าน
แต่มีอายุน้อยกว่าหากท่านต้องการแจ้งรายละเอียดและข้อปฏิบัติต่างๆ
เกี่ยวกับการทำงานแก่พนักงานใหม่คนนั้น ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 13 มีพนักงานฝึกงานเพศชาย แต่อายุมากกว่าเข้ามาเป็นผู้ช่วยท่าน หากท่านต้องการมอบหมายงานให้เขาทำ ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 14 มีพนักงานฝึกงานเพศหญิง แต่อายุมากกว่าเข้ามาเป็นผู้ช่วยท่าน หากท่านต้องการมอบหมายงานให้เขาทำ ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 15 ลูกน้องคนใหม่ เพศชาย อายุรุ่นราวคราวเดียวกับท่าน เข้ามารายงานตัวกับท่านเพื่อเริ่มทำงาน ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 16 ลูกน้องคนใหม่ เพศหญิง อายุรุ่นราวคราวเดียวกับท่าน เข้ามารายงานตัวกับท่านเพื่อเริ่มทำงาน ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 17 ท่านพบเด็กชายคนหนึ่งกำลังร้องไห้เนื่องจากพลัดหลงกับพ่อแม่ ท่านต้องการช่วยเหลือเขา ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

สถานการณ์ที่ 18 ท่านพบเด็กหญิงคนหนึ่งกำลังร้องไห้เนื่องจากพลัดหลงกับพ่อแม่ ท่านต้องการช่วยเหลือเขา ท่านจะเรียกเขาว่าอย่างไร
คำตอบ _____

😊ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ😊



ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวนันทิกานต์ จันทร์อภิบาล
วันเดือนปีเกิด	5 ตุลาคม 2526
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดยะลา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	254/31 หมู่ 4 อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา 95000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ประสานงานฝ่ายขาย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทบูโร เฮอร์ทัส (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	ศิลปศาสตรบัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2554	การศึกษามหาบัณฑิต (ภาษาศาสตรกรรมการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

