

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในการติดต่อสื่อสารเพื่อทำการซื้อขายสินค้าหรือบริการระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อนั้น ผู้ขายจะใช้คำเรียกผู้ซื้อ หรือที่เรียกว่า คำเรียกขาน ในทางทฤษฎีภาษาศาสตร์เชิงสังคม เป็นการเรียกความสนใจของผู้ซื้อ เพื่อให้ผู้ซื้อหันมาสนทนากับผู้ขาย เมื่อผู้ซื้อหันมาสนทนากับผู้ขาย ทางผู้ขายจะใช้คำบุรุษสรรพนามที่ 2 เรียกแทนผู้ซื้อ และใช้คำบุรุษสรรพนามที่ 1 เรียกแทนตัวผู้ขายเอง เพื่อให้การสนทนาการซื้อขายสินค้าหรือบริการดำเนินต่อไป ทั้งนี้การใช้ภาษาของผู้ขายที่มีต่อผู้ซื้อนั้น มีผลต่อความสำเร็จในธุรกิจการค้า กล่าวคือ ถ้าผู้ขายใช้ภาษาที่ไม่เหมาะสมกับผู้ซื้อ อาจทำให้ผู้ซื้อรู้สึกว่าผู้ขายนั้นไม่ให้เกียรติแก่ผู้ซื้อ จึงทำให้ผู้ซื้อตัดสินใจไม่ซื้อสินค้าของผู้ขายได้ (เสรี, 2546: 1)

จากประสบการณ์โดยตรงของผู้วิจัย ผู้วิจัยในฐานะผู้ซื้อคนหนึ่ง ที่ได้ไปซื้อสินค้าหรือใช้บริการในห้างสรรพสินค้า ผู้วิจัยพบว่า ผู้ขายในห้างสรรพสินค้าจะใช้คำเรียกขาน เรียกผู้ซื้อ ใช้คำบุรุษสรรพนามที่ 2 แทนตัวผู้ซื้อ และใช้คำบุรุษสรรพนามที่ 1 แทนตัวผู้ขายเอง ดังตัวอย่างต่อไปนี้

พี่ ครับ,	พี่ สนใจชิ้นไหน	บอก ผม ได้นะครับ
(คำเรียกขาน)	(คำบุรุษสรรพนามที่ 2)	(คำบุรุษสรรพนามที่ 1)

คุณ คะ,	คุณ รับพัชซ่าหน้าไหนดีคะ	เรา มีบริการส่งถึงบ้านด้วยคะ
(คำเรียกขาน)	(คำบุรุษสรรพนามที่ 2)	(คำบุรุษสรรพนามที่ 1)

เฮีย ,	วันนี้ เฮีย รับอะไรดี	เดี๋ยว หนู ลดให้พิเศษ
(คำเรียกขาน)	(คำบุรุษสรรพนามที่ 2)	(คำบุรุษสรรพนามที่ 1)

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าผู้ขายในห้างสรรพสินค้ามีการใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 2 และคำบุรุษสรรพนามที่ 1 ที่หลากหลายและน่าสนใจศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าการใช้ภาษาของผู้ขายในห้างสรรพสินค้า ใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 2 และคำบุรุษสรรพนามที่ 1 ที่หลากหลาย เนื่องจาก

ปัจจัยทางสังคมมีผลต่อการใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 2 และคำบุรุษสรรพนามที่ 1 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า ได้แก่ เพศของผู้ซื้อ อายุของผู้ซื้อ การแต่งกายของผู้ซื้อ ความสนิทสนมของผู้ซื้อ และประเภทของห้างสรรพสินค้า

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับรูปแบบและการใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า ตลอดจนศึกษาว่าปัจจัยทางสังคมที่กล่าวมานั้น มีผลต่อการใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้าหรือไม่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบของคำเรียกขาน ส่วนประกอบของคำเรียกขาน และการใช้คำเรียกขานของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า
2. เพื่อศึกษารูปแบบของคำบุรุษสรรพนามที่ 1 ส่วนประกอบของคำบุรุษสรรพนามที่ 1 และการใช้คำบุรุษสรรพนามที่ 1 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า
3. เพื่อศึกษารูปแบบของคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ส่วนประกอบของคำบุรุษสรรพนามที่ 2 และการใช้คำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางสังคม กับการใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้า

ขอบเขตของการวิจัย

1. ศึกษาคำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในห้างสรรพสินค้าระดับบน ระดับกลาง และระดับฐาน บริเวณฝั่งพลาซ่า เท่านั้น
2. ศึกษาเฉพาะคำเรียกขานของผู้ชายที่ใช้สนทนาจริงกับผู้ซื้อ จากการสังเกตการณ์ ตลอดจนถึงปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศของผู้ซื้อ อายุของผู้ซื้อ และประเภทห้างสรรพสินค้า

เท่านั้น พร้อมกับศึกษาคำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชาย จากการตอบแบบสอบถาม ตลอดจนทั้งปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เพศของผู้ซื้อ อายุของผู้ซื้อ การแต่งกายของผู้ซื้อ ความสนิทสนมของผู้ซื้อ และประเภทห้างสรรพสินค้า เท่านั้น

3. การศึกษานี้ไม่ศึกษาคำลงท้าย เพราะคำลงท้ายไม่ใช่คำเรียกขานแต่เป็นส่วนหนึ่งที่มาประกอบกับคำเรียกขาน อาจจะปรากฏหรือไม่ปรากฏก็ได้

4. การศึกษานี้ไม่ศึกษาคำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายที่ใช้สนทนากับผู้ซื้อชาวต่างชาติ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นการสะท้อนให้เห็นการใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชายในการสื่อสารกับผู้ซื้อในชีวิตประจำวัน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการธุรกิจค้าปลีก ในเรื่องการให้บริการของผู้ชายที่มีต่อผู้ซื้อ

2. แสดงให้เห็นแนวโน้มการใช้ภาษาไทยในปัจจุบัน เพราะการใช้ภาษาของผู้ชายแสดงถึงการใช้ภาษาของกลุ่มสังคมกลุ่มหนึ่งในสังคมไทยซึ่งสามารถสะท้อนการใช้ภาษาไทยของคนไทยในปัจจุบันได้

3. เป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องภาษากับสังคม วัฒนธรรมและการสื่อสารในแวดวงอื่น ๆ ได้ เช่น วงการแพทย์ วงการบันเทิง วงการทหาร วงการพระสงฆ์ เป็นต้น

สมมติฐานการวิจัย

เพศของผู้ซื้อ อายุของผู้ซื้อ การแต่งกายของผู้ซื้อ ความสนิทสนมของผู้ซื้อ และประเภทห้างสรรพสินค้า มีผลต่อการใช้คำเรียกขาน คำบุรุษสรรพนามที่ 1 และคำบุรุษสรรพนามที่ 2 ของผู้ชาย

นิยามศัพท์

1. คำเรียกขาน หมายถึง คำที่ผู้ขายเรียกผู้ซื้อครั้งแรกเพื่อให้ผู้ซื้อหันมาสนทนากับผู้ขาย
2. คำบุรุษสรรพนาม หมายถึง คำที่ใช้แทนคำนาม แบ่งเป็นคำที่ใช้แทนผู้พูด (คำบุรุษสรรพนามที่ 1) คำที่ใช้แทนผู้ฟัง (คำบุรุษสรรพนามที่ 2) และคำที่ใช้แทนผู้ถูกกล่าวถึง (คำบุรุษสรรพนามที่ 3)
3. คำบุรุษสรรพนามที่ 1 หมายถึง คำที่ใช้แทนผู้พูด แบ่งเป็นสองประเภท คือคำสรรพนามบุรุษที่ 1 และคำนามบุรุษที่ 1 ในงานวิจัยนี้ หมายถึง คำที่ผู้ขายใช้เรียกแทนตัวผู้ขายเอง
 - 3.1 คำสรรพนามบุรุษที่ 1 หมายถึง คำแทนคำนามที่ใช้แทนชื่อของผู้พูดเอง
 - 3.2 คำนามบุรุษที่ 1 หมายถึง คำที่ใช้กล่าวถึงผู้พูดเอง ไม่รวมคำสรรพนามบุรุษที่ 1 เช่น คำเรียกญาติ ชื่อจริง ชื่อเล่น ยศ ตำแหน่ง อาชีพ คำแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น
4. คำบุรุษสรรพนามที่ 2 หมายถึง คำที่ใช้แทนผู้ฟังหรือผู้ที่พูดด้วย แบ่งได้เป็นสองประเภท คือ คำสรรพนามบุรุษที่ 2 และคำนามบุรุษที่ 2 ในงานวิจัยนี้ หมายถึง คำที่ผู้ขายใช้เรียกแทนตัวผู้ซื้อ
 - 4.1 คำสรรพนามบุรุษที่ 2 หมายถึง คำแทนคำนามที่ใช้แทนชื่อผู้ฟังหรือผู้ที่พูดด้วย เช่น ท่าน คุณ เธอ นาย หล่อน เป็นต้น
 - 4.2 คำนามบุรุษที่ 2 หมายถึง คำที่ใช้กล่าวถึงผู้ฟังหรือผู้ที่พูดด้วย ไม่รวมคำสรรพนามบุรุษที่ 2 เช่น คำเรียกญาติ ชื่อจริง ชื่อเล่น ยศ ตำแหน่ง อาชีพ เป็นต้น
5. คำเรียกญาติ หมายถึง คำที่แสดงความสัมพันธ์โดยเชื้อสาย หรือโดยการแต่งงาน หรือเป็นคำที่ผู้พูดใช้เรียกผู้ฟังที่เป็นญาติจริงหรือไม่ใช่ญาติ แต่ผู้พูดเปรียบเทียบว่าเหมือนญาติ เช่น เรียกผู้ที่มีอายุมากกว่าผู้พูดว่า “พี่” ทั้งที่ไม่ใช่ญาติกับผู้พูด หรือเรียกหญิงสูงอายุที่มีอายุมากกว่า

แม่หรือพ่อว่า “ป้า” หรือเรียกชายสูงอายุที่มีอายุมากกว่าแม่หรือพ่อว่า “ลุง” เป็นต้น

6. ชื่อ หมายถึง คำที่ตั้งขึ้นสำหรับเรียกบุคคลเป็นวิสามานยนาม หรือชื่อเฉพาะหรือชื่อเล่น เช่น น้อย ตึก วนิดา สมชาย เป็นต้น

7. สรรพนาม/คำนำหน้า กล่าวคือ สรรพนาม หมายถึง คำสรรพนามที่ทำหน้าที่เป็นคำเรียกขาน เช่น คุณ หนู คุณนาย คุณหญิง ตัวเอง เป็นต้น ส่วน คำนำหน้า หมายถึง คำที่มักปรากฏหน้าส่วนประกอบอื่นของคำเรียกขาน ส่วนใหญ่แสดงถึงความรู้สึก ได้แก่ คุณ เนื่องจากสรรพนามและคำนำหน้ามีลักษณะคาบเกี่ยวกัน คือ สรรพนาม บางคำใช้เป็นคำนำหน้าได้ เช่น คุณ ดังนั้นจึงจัดรวมสรรพนามและคำนำหน้าไว้ด้วยกัน

8. อาชีพ/ตำแหน่ง กล่าวคือ อาชีพ หมายถึง คำที่ระบุอาชีพของผู้ฟัง เช่น ทหาร พยาบาล หมอ ส่วนตำแหน่ง หมายถึง ฐานะหรือหน้าที่การงาน เช่น นายอำเภอหัวหน้า ผู้จัดการ คำทั้งสองประเภทนี้จัดไว้เป็นประเภทเดียวกัน เพราะมีความคาบเกี่ยวกัน เช่น นายอำเภอ ผู้จัดการ อาจถือได้ว่าเป็นทั้งอาชีพและตำแหน่ง

9. คำนำหน้า หมายถึง คำที่มักปรากฏหน้าคำนามบุรุษที่ 2 ส่วนใหญ่แสดงถึงความรู้สึก ได้แก่ คุณ

10. คำแสดงความเป็นเจ้าของ หมายถึง คำที่มีการเติมคำว่า “ของ” หรือ “ทาง” ไว้หน้าคำสรรพนามหรือคำนาม เพื่อแสดงความเป็นเจ้าของ เช่น ทางเรา ร้านของเรา ซึ่งสามารถละคำว่า “ของ” หรือ “ทาง” ได้ เช่น ทางร้านเรา (ทางร้านของเรา) ร้านพี่ (ร้านของพี่) เป็นต้น

11. ผู้ขาย หมายถึง ผู้ที่ทำหน้าที่ขายสินค้า ให้บริการ หรือ ข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการแก่ผู้ซื้อในห้างสรรพสินค้า

12. ผู้ซื้อ หมายถึง ลูกค้า หรือ ผู้ที่สนใจจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการต่าง ๆ จากผู้ขายในห้างสรรพสินค้า

13. ห้างสรรพสินค้า หมายถึง ศูนย์รวมสินค้าทุกชนิด มีสินค้าจำนวนมากไว้บริการผู้ซื้อ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ซื้อทุกระดับและมีการนำผู้ขายเข้ามาไว้คอยบริการให้คำแนะนำ ประชาสัมพันธ์สินค้า อำนวยความสะดวกในการเลือกซื้อสินค้า และสร้างความประทับใจต่อผู้ซื้อ

14. ห้างสรรพสินค้าระดับบน หมายถึง ห้างสรรพสินค้าที่เน้นกลุ่มผู้ซื้อที่มีฐานะดี รายได้สูง มีอำนาจในการจับจ่ายซื้อสินค้าหรือบริการได้มาก เนื่องจากสินค้าจำหน่ายค่อนข้างราคาสูง และส่วนใหญ่เป็นสินค้านำเข้า

15. ห้างสรรพสินค้าระดับกลาง หมายถึง ห้างสรรพสินค้าที่เน้นกลุ่มผู้ซื้อที่มีฐานะปานกลาง รายได้ปานกลาง มีอำนาจในการจับจ่ายซื้อสินค้าหรือบริการได้ปานกลาง ซึ่งต้องการสินค้าที่มีคุณภาพแต่ราคาไม่แพงเกินไป

16. ห้างสรรพสินค้าระดับฐาน หมายถึง ห้างสรรพสินค้าที่เน้นกลุ่มผู้ซื้อที่มีรายได้น้อย มีอำนาจในการจับจ่ายซื้อสินค้าหรือบริการได้น้อย ซึ่งต้องการสินค้าที่มีคุณภาพ แต่ราคาไม่แพง เพียงพอที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการได้