



## โครงการ

# การเรียนการสอนเพื่อเสริมประสบการณ์

ชื่อโครงการ ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด

Factors affecting the misuse of polite particle

ชื่อนิสิต นางสาวสิริยากร ก้องกำ 603 35442 23

ภาควิชา คณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์  
สาขาวิชา คณิตศาสตร์

ปีการศึกษา 2563

คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด

นางสาวสิริยากร ก้องกำ

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต  
สาขาวิชาคณิตศาสตร์ ภาควิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์  
คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
ปีการศึกษา 2563  
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

# Factors affecting the misuse of polite particle

Miss Siriyakorn Kongkum

A Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Bachelor of Science Program in Mathematics

Department of Mathematics and Computer Science

Faculty of Science Chulalongkorn University Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อโครงการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด

โดย

นางสาวสิริยากร ก้องกำ

สาขาวิชา

คณิตศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล

ภาควิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
อนุมัติให้นับโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบัณฑิต ในรายวิชา  
2301499 โครงการวิทยาศาสตร์ (Senior Project)

.....  
(ศาสตราจารย์ ดร.กฤษณะ เนียมมณี)

หัวหน้าภาควิชาคณิตศาสตร์

และวิทยาการคอมพิวเตอร์

คณะกรรมการสอบโครงการ

.....  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

.....  
(รองศาสตราจารย์ ณิชฐนาถ ไตรภพ)

กรรมการ

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุรัชชัย สมบัติบริบูรณ์)

กรรมการ

สิริยากร ก้องก้ำ : ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด.

(Factors affecting the misuse of polite particle)

อ.ที่ปรึกษาโครงการหลัก : รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล, 54 หน้า.

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดของคนไทย ด้วยการศึกษากลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน โดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และใช้แบบทดสอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ รวมถึงการใช้ค่าไคสแควร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสถิติเชิงอนุมาน เพื่อให้ได้ข้อสรุปในภาพรวม

ผลจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดเกิดจาก ปัจจัยทางด้านเพศโดยเพศหญิงจะเป็นกลุ่มที่ใช้ผิดมากกว่ากลุ่ม LGBTQ+ นอกจากนี้แล้วช่วงอายุที่น้อยกว่า 24 ปีเป็นช่วงที่มีการใช้ภาษาผิดมากที่สุด รวมถึงกลุ่มผู้ใช้โซเชียลมีเดียระหว่าง 4-6 ชั่วโมงจะเป็นกลุ่มที่มีแนวโน้มจะใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ ซึ่งผลการศึกษาอาจสรุปได้ว่า การเล่นโซเชียลมีเดียมีอิทธิพลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดอย่างชัดเจน

ภาควิชา...คณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์...ลายมือชื่อนิสิต.....สิริยากร.....  
 สาขาวิชา...คณิตศาสตร์.....ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาโครงการ.....ภัทรสินี ภัทรโกศล.....  
 ปีการศึกษา...2563.....

6033544223: MAJOR MATHEMATICS

KEYWORDS: POLITE PARTICLE / THE MISUSE OF POLITE PARTICLE

SIRIYAKORN KONGKUM: FACTORS AFFECTING THE WRONG USE OF POLITE PARTICLE.

ADVISER ASSOCIATE PROFESSOR Dr, Ph. D PATTARASINEE BHATTARAKOSOL., 54 pp.

The objectives of this study are to identify factors affecting the use of polite particle incorrectly by studying from the samples of 165 Thai citizen. This study conducted by interviewing experts and used a quiz as a tool to collect data. Then, the data was analyzed using descriptive statistics: frequency and percentage, including Chi-square for inferential statistics to reach the global conclusion.

The results of the hypothesis testing show that factors affecting the misused of polite particle are gender factor, as female are more misused than LGBTQ + groups. In addition, people who are younger than 24 years of age is the most misused group. This also includes groups of social media users who play between 4-6 hours more likely to be misused than the other groups. Therefore, these results can lead to the conclusion that playing social media definitely influences the use of polite particle.

Department: Mathematics and Computer Science.....Student's Signature.....สิริยากร.....

Field of Study: .....Mathematics.....Advisor's Signature.....P Bhattarakosol.....

Academic Year:.....2020.....

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด” ของข้าพเจ้านั้นสามารถสำเร็จไปได้ด้วยดีก็เพราะได้ รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการข้าพเจ้า รวมไปถึงรองศาสตราจารย์ ณีภรณ์นาถ ไตรภพ และผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรัชย์ สมบัติบริบูรณ์ ซึ่งเป็นกรรมการในการสอบในรายวิชา 2301499 senior project ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับความกรุณาที่คอยช่วยเหลือและคำแนะนำมาจนงานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้น

นอกจากนี้ยังมีผู้เชี่ยวชาญอีก 3 ท่านที่สละเวลามาให้สัมภาษณ์แก่ข้าพเจ้า คือ คุณสุรเดช พันธุ์ลี หัวหน้าฝ่ายภารกิจจุฬาสัมพันธ์แห่งศูนย์สื่อสารองค์กร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คนที่ 2 คือ อาจารย์ ดร.วิภาส โพธิแพทย์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทยคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคนสุดท้าย คือ คุณภาวิณี ธรรมนนทิกุล หัวหน้าฝ่ายข่าวแห่งสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์ทุกท่านที่เคยได้ให้ความรู้แก่ข้าพเจ้า รวมไปถึง ครอบครัวและเพื่อน ๆ ที่คอยให้กำลังใจมาโดยตลอด รวมไปถึงศิลปินเกาหลี โคคยองซู จากวง Exo, จีซองและเซยวจวินจากวง NCT, วง Red Velvet และศิลปินท่านอื่น ๆ ที่เป็นที่ยึดเหนี่ยวจิตใจมาตลอดการศึกษาในรั้วมหาวิทยาลัยของข้าพเจ้า สุดท้ายนี้ขอขอบคุณคณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ได้สนับสนุนเงินทุนแก่ข้าพเจ้าสำหรับการจัดทำโครงการนี้

สุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าหวังว่าโครงการนี้จะเป็นประโยชน์ไม่มากนักน้อยสำหรับผู้สนใจหรือต้องการนำไปต่อยอดต่อไป

หากมีข้อผิดพลาดประการใดต้องกราบขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ .....	ก
สารบัญตาราง .....	ค
บทที่ 1 บทนำ .....	1
1.1 ความเป็นมาและเหตุผลการวิจัย .....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย .....	2
1.4 ขั้นตอนการวิจัย .....	2
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	4
1.6 โครงสร้างของรายงาน .....	4
บทที่ 2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	5
2.2 บทสรุปด้านสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด .....	6
บทที่ 3 วิธีการวิจัย .....	8
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	8
3.2 กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล .....	9
3.3 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและกระจายแบบสอบถาม .....	14
3.4 ขั้นตอนการนำข้อมูลแบบสอบถามเข้าสู่โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล .....	14
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล .....	14
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	17



4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม.....	17
4.2 แบบสอบถามเรื่องความรู้สึกและข้อคิดเห็นในการใช้ “คะ/ค่ะ” เบื้องต้น .....	18
4.3 แบบสอบถามในส่วนของแบบทดสอบความเข้าใจในเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” .....	18
4.4 แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” .....	19
4.5 แบบสอบถามในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....	19
4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	20
บทที่ 5 ข้อเสนอแนะ.....	33
5.1 ข้อเสนอแนะ.....	33
5.2 ข้อเสนอแนะ.....	34
รายการอ้างอิง.....	35
ภาคผนวก ก.....	37
แบบเสนอหัวข้อโครงการ รายวิชา 2301399 Project Proposal ปีการศึกษา 2563 .....	37
ภาคผนวก ข.....	41
ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ภาคผนวก ค .....	51
ภาพแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล .....	51
ประวัติผู้เขียน .....	55

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1.1 ตารางแผนการดำเนินการวิจัย.....	3
ตารางที่ 3.1 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย .....	9
ตารางที่ 3.2 คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล .....	12
ตารางที่ 3.2 ข้อมูลที่นำไปวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา .....	12
ตารางที่ 3.4 ประเด็นที่ทดสอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา .....	16
ตารางที่ 3.5 ประเด็นที่ทดสอบด้วยสถิติเชิงอนุมาน .....	16
ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของคะแนนรวมของแบบทดสอบความรู้ “คะ/คะ” .....	18
ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของสาเหตุในการใช้ “คะ/คะ” ผิด.....	19
ตารางที่ 4.3 ความถี่ของแต่ละช่วงอายุที่เกิดความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ” .....	20
ตารางที่ 4.4 ความถี่ของแต่ละเพศที่มีต่อการขาดความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ” .....	21
ตารางที่ 4.5 ความถี่ของคนแต่ละภูมิลำเนาต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้ “คะ/คะ” .....	22
ตารางที่ 4.6 ความถี่ของที่อยู่ปัจจุบันของคนต่อคะแนนรวมแบบทดสอบความรู้เรื่อง “คะ/คะ” .....	23
ตารางที่ 4.7 ความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ .....	24
ตารางที่ 4.8 ความถี่ของสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิดต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ” .....	25
ตารางที่ 4.9 ความถี่ของแต่ละช่วงอายุต่อการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภท .....	26
ตารางที่ 4.10 ความถี่ของช่วงอายุและระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน .....	27
ตารางที่ 4.11 ความถี่ของการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทต่อความรู้สึกเมื่อใช้งาน “คะ/คะ” ..	28
ตารางที่ 4.12 ความถี่ของการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบ ..	29
ตารางที่ 4.13 ความถี่ของการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทต่อสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิด..	30
ตารางที่ 4.14 ความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันและคะแนนรวมจากแบบท....	31
ตารางที่ 4.15 ความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันและสาเหตุของการใช้ “คะ/ ..	32

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและเหตุผลการวิจัย

ภาษาไทยเป็นภาษาที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีรากฐานมาจาก ออสโตรไทย ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับภาษาจีน มีหลายคำที่ขอยืมมาจากภาษาจีน พ่อขุนรามคำแหงได้ประดิษฐ์อักษรไทยขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 1826 (ค.ศ.1283) มีพยัญชนะ 44 ตัว (21 เสียง) สระ 21 รูป (32 เสียง) วรรณยุกต์ 5 เสียง คือ เสียง สามัญ เอก โท ตรี จัตวา ภาษาไทยดัดแปลงมาจากบาลี และสันสกฤต คนไทยเป็นผู้โชคดีที่มีภาษาของตนเอง และมีอักษรไทยเป็นตัวอักษรประจำชาติ อันเป็นมรดกล้ำค่าที่บรรพบุรุษได้สร้างไว้ให้ชนรุ่นหลัง อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ไทยเราเป็นชาติที่มีวัฒนธรรมสูงส่งมาแต่โบราณกาลและยังยืนมาจนปัจจุบัน คนไทยผู้เป็นเจ้าของภาษา จึงควรภาคภูมิใจที่ชาติไทยใช้ภาษาไทยเป็นภาษาประจำชาติมากกว่า 700 ปี

สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย การใช้ภาษาไทยของคนไทยนั้นมีการถูกปรับใช้มาตลอดตามกาลเวลา ดังเช่นคำลงท้ายประโยคที่เราเรียกว่า “หางเสียง” อย่าง “ครับ” สำหรับผู้ชาย และ “คะ” หรือ “ค่ะ” สำหรับผู้หญิง ได้มีข้อสันนิษฐานมากมายเกี่ยวกับที่มาของหางเสียงเหล่านี้ แต่ไม่ว่าจะมีที่มาจากที่ใดก็ตาม การใช้หางเสียงนั้น ถือเป็น การแสดงให้เห็นถึงความสุภาพและให้เกียรติแก่ผู้ที่สนทนาด้วย ซึ่งการใช้หางเสียงในการสนทนานั้นเป็นการยกระดับภาษาในอีกรูปแบบหนึ่ง แต่ในปัจจุบันกลับมีผู้คนมากมายที่สับสนในการใช้หางเสียงผิดโดยเฉพาะคำลงท้ายของผู้หญิง นั่นคือคำว่า “คะ” และ “ค่ะ” โดยไม่ได้จำกัดว่าเพศใดเป็นผู้ใช้คำนี้ การออกเสียงเมื่อสนทนานั้นถูกต้อง แต่การเขียนนั้นมักจะผิด โดยคำว่า “คะ” (อักษรคู่เสียงต่ำ รูปวรรณยุกต์เอก เสียงวรรณยุกต์โท) เป็นคำลงท้ายสำหรับผู้หญิงใช้ใน คำบอกเล่า หรือการตอบรับ ส่วนคำว่า “ค่ะ” (อักษรคู่เสียงต่ำ รูปวรรณยุกต์สามัญ เสียงวรรณยุกต์ตรี) ใช้ลงท้ายคำถาม หรือการแสดง ความสงสัย

ผู้วิจัยนั้นเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้หางเสียงสองคำนี้ ซึ่งมีความแตกต่างกัน จึงตั้งคำถามว่า ปัจจัยใดที่ทำให้คนไทยใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดในการเขียน หรือสิ่งใดที่มีอิทธิพลทำให้ผู้คนเข้าใจผิดและใช้งานคำสองคำนี้สลับกันในการเขียน

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด เพื่อในอนาคตจะสามารถนำข้อมูลวิจัยส่วนนี้ไปแก้ไขปัญหาในการใช้งานได้อย่างถูกต้อง

## 1.3 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้จะใช้ข้อมูลจากบุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นบุคคลที่ใช้งานโซเชียลมีเดียอย่างสม่ำเสมอ

## 1.4 ขั้นตอนการวิจัย

1. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับที่มาของการใช้ทางเสียง และความแตกต่างระหว่าง “คะ” กับ “ค่ะ”
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บตัวอย่าง
3. จัดทำแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย
4. ดำเนินการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทยในเรื่องของการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด
5. กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด
6. จัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลความคิดเห็นจากบุคคลทั่วไปในเรื่องของการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด
7. กระจายแบบสอบถาม รวบรวม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล
8. แปรผล สรุปผล และเขียนรายงาน



## 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### สำหรับผู้ทำโครงการวิจัยนี้

1. เรียนรู้วิธีการทางสถิติเพื่อการดำเนินการวิจัย
2. เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติเพื่อแก้ไขปัญหาที่ต้องการ
3. ได้ฝึกทำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่มีคุณภาพ

### สำหรับผู้ที่อ่านงานวิจัยนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/คะ” ผิด
2. หลักการในการใช้ “คะ/คะ” ที่ถูกต้อง
3. นำข้อมูลนี้ไปเผยแพร่และให้ความรู้ต่อคนทั่วไปได้
4. สามารถนำข้อมูลนี้ไปต่อยอดเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ “คะ/คะ” ผิดของคนส่วนใหญ่ได้

## 1.6 โครงสร้างของรายงาน

บทที่ 2 จะกล่าวถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/คะ” ผิด

บทที่ 3 จะกล่าวถึงวิธีการวิจัย ซึ่งจะประกอบไปด้วยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การกำหนดวิธีการเก็บข้อมูล ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและกระจายแบบสอบถาม ขั้นตอนการนำข้อมูลแบบสอบถามเข้าสู่โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล และวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

บทที่ 4 จะกล่าวถึงผลการวิจัย

บทที่ 5 จะกล่าวถึงข้อสรุป และข้อเสนอแนะ

## บทที่ 2

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะกล่าวถึงบทความ วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด” ดังนี้

#### 2.1 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

##### แนวคิดเรื่องที่มาของหางเสียง

ภาษาของคนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทุกกลุ่มล้วนแต่มีการใช้หางเสียง ถือเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมการใช้ภาษาที่สำคัญของคนในภูมิภาคนี้ อย่างเช่นในภาษาอินโดนีเซียจะมีคำลงท้ายว่า “คะ” เพื่อเป็นการแสดงความสุภาพเหมือนการใช้ “ครับ” / “ค่ะ” ของไทย

ถ้าคนอินโดนีเซียใช้คำ “ละ” หมายถึงการพูดกับคนที่สนิทสนม ใช้ได้ทั้งหญิงทั้งชาย เหมือนคำว่า “จ๊ะ” “จ๋า” ของไทย ในภาษาตะวันตกแม้จะไม่มีคำที่ใช้เป็นหางเสียงตรง ๆ แต่ก็ใช้เป็นสำเนียงที่แสดงมารยาทเชิงสุภาพ (polite released) เช่น การใช้คำลงท้ายประโยคด้วย please หรือ sir

ในวัฒนธรรมไทยมีการใช้หางเสียงเช่นกัน โดยมีหลายระดับ ตั้งแต่ระดับราชาศัพท์ เช่น พระพุทธเจ้าค่ะ เพคะ มังคะ ระดับสามัญชนทั่วไป เช่น จ๊ะ จ๋า ค่ะ ขา ครับ ขอรับ หรือแม้แต่หางเสียงในเชิงดูถูก เช่น ยะ ยะ หรือ ฮะ มาจนถึงภาษาที่เด็กวัยรุ่นนิยมใช้ในปัจจุบัน โดยสิ่งเหล่านี้เป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของไทย ถือเป็นมารยาทในสังคมที่มาจากประสบการณ์การเรียนรู้ของคนไทยมาตั้งแต่เด็กจนโต การอบรมสั่งสอนจากครอบครัว หรือที่สอนกันในสถานศึกษาต่าง ๆ

ภาษาไทยเรานี้แตกต่างจากชนชาติอื่นตรงที่ ภาษาไทยจะมีหางเสียงที่บ่งบอกเพศสภาพอย่างชัดเจนคือ หญิงจะขานรับว่า “คะ” หรือ “ค่ะ” ส่วนผู้ชายก็ขานรับว่า “ครับ” โดยหางเสียงเหล่านี้มันเพิ่งจะมีขึ้นในยุคของจอมพล ป.พิบูลสงคราม เพราะทางรัฐบาลต้องการสร้างชาติไทยให้เป็นอารยะ จึงคิดประดิษฐ์คำให้แยกแยะชายหญิงอย่างชัดเจน โดยมีคำลงท้ายเดิมว่า “พระเจ้าข้า” “เจ้าข้า” ต่อมาจึงกร่อนคำมาเป็น “พะยะคะ” “เจ้าคะ” จนปัจจุบันกลายมาเป็นคำว่า “คะ” “ค่ะ” ในที่สุด สำหรับผู้หญิง ส่วนสำหรับผู้ชายจะมาจากคำว่า “ขอรับ” ซึ่งกร่อนคำจนเหลือคำว่า “ครับ” ในเวลาต่อมา

## ความแตกต่างระหว่าง “คะ” และ “คะะ”

จากแนวคิดของที่มาของหางเสียงจะพบว่า หางเสียงของผู้หญิงจะมาจากคำลงท้ายเดิมคือคำว่า “พระเจ้าข้า” “เจ้าข้า” โดยต่อมาจึงกร่อนคำมาเป็น “พะยะคะ” “เจ้าคะ” จนปัจจุบันกลายเป็นคำว่า “คะ” “คะะ”

คำว่า “คะ” และ “คะะ” นั้นจะมีความแตกต่างในการใช้เล็กน้อยเมื่อใช้งานแม้จะมีความหมายที่เหมือนกัน คำว่า “คะะ” (อักษรคู่เสียงต่ำ รูปวรรณยุกต์เอก เสียงวรรณยุกต์โท) เป็นคำลงท้ายสำหรับผู้หญิงใช้ในคำบอกเล่า หรือการตอบรับ ส่วนคำว่า “คะ” (อักษรคู่เสียงต่ำ รูปวรรณยุกต์สามัญ เสียงวรรณยุกต์ตรี) ใช้ลงท้ายคำถาม หรือการแสดงความสงสัย ซึ่งจุดที่ทำให้เกิดการใช้งานผิดคือการนำมาเขียน นั่นคือ การเขียนสลับกันนั่นเอง

## 2.2 บทสรุปด้านสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับการใช้ “คะ/คะะ” ผิด

จากการรวบรวมข้อมูล สอบถามอาจารย์มหาวิทยาลัยและผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ ได้ผลลัพธ์จากความคิดเห็นทั้งหมด 4 แนวคิดด้วยกัน ได้แก่

### 1. คนไทยไม่แม่นเรื่องการผันวรรณยุกต์

นั่นคือ สาเหตุมาจากความยากของหลักภาษา โดยทั่วไปแล้ว การเรียนรู้เรื่องนี้จะเริ่มจากการท่องจำ แต่การสอนแบบท่องจำเช่นนี้อาจช่วยแก้ปัญหาได้แค่ปลายเหตุเท่านั้น เพราะต้นตอของปัญหาคือ คนไทยไม่แม่นเรื่องการผันวรรณยุกต์ โดยมีอาจารย์สาขาภาษาศาสตร์ท่านหนึ่งแสดงความเห็นว่า “คนอาจไม่ตระหนักว่า ค ซึ่งเป็นอักษรต่ำคู่ นั้นเมื่อเป็นคำตาย (คือเกิดคู่กับสระเสียงสั้น) “คะ” นั้นมีเสียงตรีอยู่แล้ว ไม่จำเป็นต้องใส่เครื่องหมายวรรณยุกต์อีก ส่วน “คะะ” ซึ่งเป็นคำตายแต่มีรูปวรรณยุกต์เอก จริงๆ แล้วควรออกเป็นเสียงโท เพราะหากออกเป็นเสียงเอก จะเป็น “คะะ” ซึ่งไม่เหมือนกัน” และถึงแม้หลายคนจะใช้ “คะ/คะะ” ผิดต้อง แต่เชื่อว่าคนเหล่านั้นจะทราบถึงหลักการของเรื่องหลักภาษาเหล่านั้นทุกคน

### 2. หลักสูตรการสอน

ในส่วนนี้มีสาเหตุที่เกี่ยวข้องคือ อิทธิพลจากหนังสือและสื่อ และวิธีการสอนของครูผู้สอน จากการสำรวจ จะพบว่า มีข้อสังเกตที่น่าสนใจคือ “คนที่ผันวรรณยุกต์ผิดในชาว กทม. และภาคอื่น มักจะเป็นคนรุ่นที่ได้เรียน มานะ มานี ปิติ ชูใจ เป็นต้นมา อันนี้พูดถูก แต่ผันผิด เลยพิมพ์วรรณยุกต์



ผิด ปากพูดว่า “คะ” แต่มือพิมพ์เป็น “คะ” ซึ่งอาจมีปัญหามาจากการปรับปรุงหลักสูตร การเรียนการสอนเรื่องการผันวรรณยุกต์ในวิชาภาษาไทยของยุคนั้น”

ส่วนนี้มีผู้ยืนยันว่า มียุคหนึ่งที่หนังสือจะสอนให้จำไปใช้ไปเลย แต่ไม่ได้บอกวิธีการผันวรรณยุกต์วิธีการสอนจึงน่าจะเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหา คือทำให้คนไทยไม่แม่นเรื่องการผันวรรณยุกต์ เนื่องจากการเรียนเป็นแบบท่องจำ นอกจากนี้เทคนิคการสอนของครูก็เป็นส่วนสำคัญ เพราะนอกจากครูอาจจะไม่สอนให้เด็กเข้าใจถึงเรื่องหลักภาษาอย่างแท้จริงแล้ว ครูยังสอนเพียงวิธีการจำและนำไปใช้เท่านั้น

### 3. ไม่ได้ใช้ผิด แค่เขียนตามที่พูด

สาเหตุของความผิดพลาดคือ **ความเข้าใจผิดที่ได้รับการแก้ไข** นั่นคือบางคนมีความเข้าใจว่าการใช้ “คะ/ค่ะ” ที่ผ่านมานั้นถูกต้องมาโดยตลอด โดยไม่ทราบมาก่อนรวมถึงไม่เคยได้รับคำแนะนำในเรื่องนี้ ซึ่งในส่วนนี้ ได้มีบางคนที่ยกเสียงต่างจากภาษาไทยมาตรฐานจริง เช่น ในขณะที่คนทั่วไปพูดว่า “ขอบคุณคะ” “สวัสดีคะ” “ไม่มีอะไรคะ” อาจมีบางคนทีพูดว่า “ขอบคุณคะ” “สวัสดีคะ” “ไม่มีอะไรคะ” ฯลฯ ในชีวิตจริง ดังนั้น บุคคลเหล่านั้นจึงเขียนออกมาตามเสียงที่เขาพูด โดยนี่อาจเป็นกรณีเฉพาะบุคคลซึ่งอาจจะมีการพูดคุยในสำเนียงท้องถิ่นเป็นปกติ

### 4. อาจจะไม่ใส่ใจ หรือต้องการใช้ตามกระแส

ความผิดกรณีนี้มีสาเหตุมาจาก**อิทธิพลจากโซเชียลมีเดีย** โดยเหตุผลนี้เกิดจากการตั้งข้อสังเกตเท่านั้น ดังอาจารย์ท่านหนึ่งสันนิษฐานว่า “มนุษย์มักชอบสิ่งที่ย่างและสะดวกกว่าในการดำเนินชีวิต จึงไม่ค่อยใส่ใจว่าต้องใช้วรรณยุกต์ให้ตรงตามเสียงที่แท้จริง” นั่นคือไม่สนใจว่าจะใช้ถูกหรือผิด ขอเพียงมีคนเข้าใจที่ตนจะสื่อความหมายก็เพียงพอแล้ว

เช่นเดียวกับหลายคนที่มีการจงใจใช้ผิดตามกระแสโซเชียลมีเดีย เพราะต้องการประชดประชันหรือใช้เพื่อความอรรถรสในการพิมพ์ภาษาวิบัติเท่านั้น แต่ไม่ได้คำนึงถึงผลที่ตามมาว่าหากให้คำเหล่านี้ผิดจนเป็นเรื่องปกติ อาจจะทำให้มีบางคนที่ไม่ทราบเรื่องนี้จดจำและนำไปใช้ตามจริง ๆ โดยเฉพาะกับบางบัญชีผู้ใช้ที่มีชื่อเสียงจะมีอิทธิพลในการชักจูงให้คนอื่น ๆ ใช้ตามจนเป็นกระแสโดยง่าย

## บทที่ 3

### วิธีการวิจัย

เนื่องจากวัตถุประสงค์ของโครงการนี้ คือ การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด ดังนั้น ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### 3.1.1 ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดจะใช้ประชากรหลักจากบุคคลทั่วไปที่มีสัญชาติไทยตั้งแต่อายุ 13 ปีขึ้นไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจะใช้จำนวนของประชากรในประเทศไทยในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจุบันประชากรในประเทศไทยมีจำนวน 66,186,727 คน เพื่อกำหนดจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงเลือกสำรวจการใช้งาน “คะ/ค่ะ” จากเว็บไซต์ที่เป็นกระดานสนทนาคือ Pantip ซึ่งสามารถเข้าถึงประชากรได้ทุกเพศทุกวัยในประเทศ โดยเลือกหัวข้อกระทู้มาสามกระทู้ที่มีการสนทากันทั้งหมด 100 คน พบว่ามีคนใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด ทั้งหมด 15 คน โดยใช้สูตรในการหาประชากรกลุ่มตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 10% ได้รายละเอียดดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{Z_{\frac{\alpha}{2}}^2 p(1-p)}{e^2}$$

เมื่อ  $n$  คือ จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$  คือ ค่าสถิติ  $Z_{\frac{\alpha}{2}}$  ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

$p$  คือ ความน่าจะเป็นที่จะมีการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

$$n = \frac{1.96 (0.15)(1-0.15)}{0.1^2}$$

$$n = 49$$

เพื่อป้องกันความผิดพลาดของแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลแบบสอบถามเพิ่มขึ้นรวมจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่เก็บสอบถามทั้งสิ้น 165 คน

## 3.2 กำหนดวิธีการเก็บข้อมูล

### 3.2.1 จัดทำแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย

หลังจากที่ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลด้านหลักภาษาและศึกษาเกี่ยวกับที่มาเรื่อง“คะ/ค่ะ” และได้ตั้งสมมติฐานเบื้องต้นเพื่อกำหนดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นสาเหตุในการใช้“คะ/ค่ะ” ผิด โดยจากข้อมูลที่รวบรวมมาได้ ผู้วิจัยสามารถสันนิษฐานว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด นั้นมีทั้งหมด 6 ปัจจัยคือ ช่วงของอายุ เพศ ภูมิภาค ที่อยู่ปัจจุบัน ประเภทของโซเชียลมีเดีย และระยะเวลาในการใช้โซเชียลมีเดียในแต่ละวัน ถัดจากนั้นก็จัดทำ Power Point เพื่อนำไปประกอบการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทยทั้งหมด 3 คน คนแรกคือ คุณสุรเดช พันธุ์ลี หัวหน้าฝ่ายภารกิจจุฬาสัมพันธ์แห่งศูนย์สื่อสารองค์กร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คนที่ 2 คือ อาจารย์ ดร.วิภาส โปธิ-แพทย์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทยคณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และคนสุดท้าย คือ คุณภาวณิ ธรรมนนทิกุล หัวหน้าฝ่ายข่าวแห่งสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

โดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัจจัยข้างต้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นนี้ ตั้งคำถามในประเด็นต่าง ๆ เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตารางที่ 3.1 คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย

ข้อที่	คำถาม
1	สาเหตุที่แท้จริงของการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด คืออะไร
2	มีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดของคนส่วนใหญ่
3	คนในช่วงอายุใดน่าจะใช้ผิดมากที่สุด
4	คิดว่าเพศมีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด
5	คิดว่าภูมิภาคและที่อยู่อาศัยมีอิทธิพลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดหรือไม่
6	ปกติหากเคยเห็นคนใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด ปกติจะพบเห็นมากที่สุดช่องทางใด
7	คิดว่าระยะเวลาในการใช้โซเชียลมีเดียในแต่ละวันมีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดหรือไม่
8	เคยให้คำแนะนำคนที่ใช้ผิดหรือไม่
9	หากต้องการแก้ไขปัญหาในเรื่องนี้ คิดว่าควรเริ่มแก้ไขที่จุดใด

จากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญคนแรก คือ คุณสุรเดช พันธุ์ลี หัวหน้าฝ่ายภารกิจจุฬาสัมพันธ์แห่งศูนย์สื่อสารองค์กร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คุณสุรเดชได้ให้ความเห็นว่า สาเหตุที่คนใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด ส่วนใหญ่นั้นมาจากการได้รับอิทธิพลจากสื่อโซเชียลมีเดีย มากกว่าเหตุผลอื่น ๆ อย่างความยากของหลักภาษาในเรื่องของการผันวรรณยุกต์หรือหนังสือและวิธีการสอนที่ไม่ถูกต้อง เพราะในยุค

สมัยนี้เทคโนโลยีถือเป็นสิ่งที่สามารถเข้าถึงผู้คนได้อย่างทั่วถึงทุกเพศทุกวัย ดังนั้น หากจะมีคนเข้าใจอะไรผิด สิ่งเหล่านี้ก็ถือว่าเป็นตัวแปรสำคัญ อย่างสมมติหากมีการต้องการพิมพ์อะไรบางอย่าง คนสมัยก่อนอาจจะมีการค้นหาคำศัพท์ที่ไม่แน่ใจจากพจนานุกรมซึ่งถูกต้องแน่นอน แต่ปัจจุบันก็จะค้นหาจากอินเทอร์เน็ตแทน ซึ่งมีทั้งถูกและผิดอยู่ที่การเลือกใช้ ซึ่งบางเว็บไซต์ก็ไม่ได้มีความน่าเชื่อถือ ดังนั้น เมื่อพิจารณาเรื่องของการใช้ “คะ/ค่ะ” นั้นน่าจะไม่ได้แตกต่างกัน ซึ่งคุณสุรเดชเองก็รู้สึกว่าคุณสมัยนี้ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการใช้ภาษามากนัก จะเน้นใช้เพื่อสื่อสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่คิดว่าสื่อสารกันเข้าใจก็พอแล้ว โดยไม่ได้คำนึงว่าความจริงแล้วภาษาที่ใช้กันต่างก็มีระดับของภาษา และเมื่อขาดการคำนึงในเรื่องของการใช้ “คะ/ค่ะ” แบบนี้ก็จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความใส่ใจและภาพลักษณ์ว่าเป็นคนที่ไม่ใส่ใจ รวมไปถึงอาจจะกระทบต่อองค์กร นั่นคือ ความน่าเชื่อถือที่ลดน้อยลง เพราะแม้แต่เรื่องเล็กน้อยอย่างการใช้ “คะ/ค่ะ” ให้ถูกต้องยังไม่สามารถทำได้ ซึ่งส่วนนี้คุณสุรเดชได้กล่าวว่า ในฐานะที่ทำงานในฝ่ายของการประชาสัมพันธ์จะมีความระมัดระวังในเรื่องนี้เป็นอย่างมาก ในเรื่องของวัยที่น่าจะมีการใช้งาน “คะ/ค่ะ” ผิดบ่อยที่สุด คุณสุรเดชมองว่าวัยรุ่นในช่วงวัยเรียนน่าจะเป็นวัยที่ใช้ผิดบ่อยที่สุด เพราะในวัยเหล่านี้จะใช้ภาษาวิบัติและจงใจใช้ผิดเพื่อสื่อสารกันในหมู่เพื่อนฝูงกันเองอยู่แล้ว ในเรื่องของเพศคุณสุรเดชให้ความเห็นว่าเพศชายน่าจะใช้งานได้ผิดบ่อยกว่าเพศอื่น เพราะไม่ได้ใช้งานบ่อย ส่วนในเรื่องของภูมิภาคและที่อยู่อาศัย คุณสุรเดชมองว่าไม่น่าจะมีผลเพราะปกติแล้วทุกคนก็ได้เรียนเรื่องหลักภาษาที่ไม่แตกต่างกันในแต่ละท้องถิ่นอยู่แล้ว ส่วนช่องทางที่พบเห็นการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดบ่อยมักจะเป็น Facebook และเว็บไซต์ที่มีการใช้คำพูดหรือบทสัมภาษณ์ โดยคุณสุรเดชบอกว่าเคยให้คำแนะนำเมื่อพบเจอคนที่ใช้ผิด โดยพิจารณาจากคนที่คิดว่าสามารถรับฟังคำแนะนำและนำไปปรับใช้ได้ ส่วนระยะเวลาของการใช้โซเชียลมีเดียในแต่ละวันนั้นมีผลอย่างยิ่ง เพราะยิ่งคนที่ใช้งานมากเท่าไรก็จะพังกาและเชื่อถือสิ่งที่มาจากสื่อเหล่านั้นมากขึ้นเท่านั้นโดยอาจจะขาดการแยกแยะ และสำหรับวิธีการแก้ไข คุณสุรเดชกล่าวว่าควรจะเริ่มจากจุดเล็ก ๆ อย่างตัวเราเป็นอย่างแรก แต่อาจจะต้องมีการใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างแรงกระตุ้นหรือริเริ่มในเรื่องนี้

เนื้อหากการสัมภาษณ์ครั้งที่สองนี้เป็นส่วนของบทสัมภาษณ์ของ อาจารย์ ดร.วิภาส โภธิแพทย์ อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านหลักภาษา อาจารย์ได้ให้ความเห็นเรื่องสาเหตุของการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดว่าน่าจะเป็นเพราะความยากของหลักภาษาเพราะหลักการในการผันวรรณยุกต์นั้นมีความซับซ้อนทั้งในเรื่องของอักษรสูง อักษรกลางและอักษรต่ำ รวมไปถึงเทคนิคการสอนของครูผู้สอนนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะบางท่านอาจจะสอนให้จำเพียงอย่างเดียวไม่ได้อธิบายหลักการมากนัก นอกจากนี้เรื่องของการได้รับอิทธิพลจากโซเชียล

มีเดียนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญเพราะทุกคนใช้และเข้าถึง บางครั้งอาจจะมีการใช้ผิดกันเป็นกลุ่มผู้คนที่คนเหล่านี้ อาจจะมีใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไขมาตั้งแต่ต้น แต่เมื่อคนต่างคนต่างใช้ผิด เมื่ออยู่ร่วมกันอาจจะเข้าใจเป็นว่าถูกไปเสียอย่างนั้น ซึ่งในส่วนนี้ยังรวมวัยรุ่นหลาย ๆ คนที่จงใจใช้ผิดเพื่อตามกระแส สำหรับความเห็นที่มีต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดของคนส่วนใหญ่ อาจารย์มองว่าเรื่องเหล่านี้ถือว่าเป็นส่วนเล็ก ๆ ที่มีความสำคัญมาก เพราะหากใช้ผิดแม้เพียงจุดเดียวความน่าเชื่อถือของตัวบุคคลและองค์กรนั้นจะถูกลดความน่าเชื่อถือลงในทันที โดยช่วงวัยที่อาจารย์มองว่าจะใช้ผิดบ่อยมากที่สุดจะเป็นวัยทำงานตอนต้น คือ ช่วง 24 - 40 ปี เพราะวัยนี้จะเป็นวัยที่ไม่ได้อยู่ในวัยเรียนแล้ว การให้คำแนะนำนั้นค่อนข้างยาก บางคนอาจจะไม่ยอมรับและถือว่าตนเข้าใจถูกมาตั้งแต่แรก เพศที่น่าจะใช้ผิดบ่อยที่สุดอาจารย์คาดไว้คือ เพศชายเพราะเพศชายไม่ได้ใช้คำนี้บ่อยครั้ง และอาจจะไม่ให้ความสำคัญแก่การใช้ “คะ/ค่ะ” เท่ากับเพศอื่น ๆ โดยอาจารย์มองว่าภูมิลำเนาและที่อยู่อาศัยนั้นมีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด เพราะสำเนียงและภาษาถิ่นนั้นอาจมีส่วนทำให้เกิดความสับสนเมื่อผันวรรณยุกต์ ซึ่งปกติอาจารย์จะพบเห็นการใช้ผิดใน Facebook และความคิดเห็นใน YouTube และอาจารย์ให้ความเห็นว่าระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลอาจจะมีผลต่อการใช้งาน “คะ/ค่ะ” เพราะสื่อนั้นมีอิทธิพลเป็นอย่างมากในสังคมปัจจุบัน ดังนั้นเมื่อใช้งานบ่อยขึ้นก็ย่อมจะซึบซับเรื่องของกระแสมากกว่า อาจารย์กล่าวว่าปกติจะให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดเมื่อพบเห็นอยู่เสมอ และอาจารย์ได้เสนอแนวทางในการแก้ไขในเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดว่า ต้องเริ่มจากการใช้เทคนิคในการสอนในห้องเรียนเป็นสิ่งสำคัญที่สุดเพราะห้องเรียนเป็นสถานที่แรกที่ได้เรียนรู้ถึงหลักการของหลักภาษา หากมีการเข้าใจที่ถูกต้องตั้งแต่แรกก็就不用มีความสับสนและการเข้าใจผิดเกิดขึ้นตามมา แม้ว่าในอนาคตจะเคยจงใจใช้ผิดตามกระแสหรือพบเห็นผู้ใช้ผิดบ่อย ๆ ก็จะสามารถแยกแยะได้ว่าการใช้ “คะ/ค่ะ” ที่ถูกต้องเป็นอย่างไร

บทสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญคนสุดท้าย คือ คุณภาวิณี ธรรมนนทิกุล หัวหน้าฝ่ายข่าวแห่งสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คุณภาวิณีได้ให้เหตุผลเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดว่าน่าจะเป็นเพราะการได้รับอิทธิพลจากโซเชียลมีเดียที่เข้าถึงทุกคนในยุคสมัยนี้ ในเรื่องของความยากหลักภาษาและสื่อการสอนที่ผิดนั้น คุณภาวิณีได้มองว่าสาเหตุเหล่านั้นน่าจะเป็นสาเหตุส่วนน้อยเมื่อเทียบกับพวกสื่อ อีกอย่างคือพวกสื่อโซเชียลมีเดียเหล่านี้ไม่มีใครสามารถควบคุมได้ ผู้เล่นสื่อเป็นคนที่เลือกเองว่าจะรับสารเรื่องอะไร ดังนั้นเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” นั้นก็น่าจะเป็นหนึ่งในนั้น ซึ่งผู้คนอาจจะมองว่าเป็นเรื่องเล็ก เน้นสื่อสารเพื่อความเข้าใจเท่านั้น ไม่จำเป็นที่จะต้องใช้ให้ถูกต้องก็ได้ สำหรับความเห็นที่มีต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดของคนส่วนใหญ่คุณภาวิณีมองว่าความน่าเชื่อถือของคนคนนั้นจะถูกลดทอนลง ซึ่งไม่ต่างจากผู้เชี่ยวชาญอีก 2 คน ส่วนในเรื่องของวัยที่น่าจะใช้ผิดบ่อยที่สุดนั้น คุณ

ภาวณิมีความคิดเห็นว่า วัยรุ่นน่าเป็นวัยที่ใช้ผิดบ่อยมากที่สุด อาจจะเป็นในเรื่องของวุฒิภาวะและลักษณะการใช้งาน เพราะหากเป็นวัยทำงานจะมีการใช้ระดับภาษาที่จริงจังมากขึ้น ไม่เหมือนวัยรุ่นที่อาจยังมีการใช้ภาษาวิบัติหรือภาษาวัยรุ่นในการพูดคุยสื่อสารในโซเชียลมีเดียกับคนวัยเดียวกัน อีกทั้งการให้ความสำคัญและคำนึงถึงความน่าเชื่อถือนั้น วัยรุ่นอาจจะมีการให้ความสนใจในเรื่องนี้ไม่มากนัก ในเรื่องของเพศที่น่าจะใช้ผิดบ่อยคุณภาวณิมองว่าทุกเพศน่าจะมีโอกาสผิดเท่า ๆ กันเพราะเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” นั้นไม่จำกัดว่าเพศใดเพศหนึ่งจะต้องใช้ ดังนั้นความเข้าใจในเรื่องนี้ในแต่ละเพศก็น่าจะมีความเข้าใจที่ไม่ต่างกันมากนัก ในมุมมองเรื่องของภูมิลำเนาและที่อยู่อาศัยคุณภาวณิก็มีความเห็นที่ไม่ต่างจากเรื่องเพศ คือคนในทุกภูมิกน่าจะได้รับการเรียนรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ที่ไม่แตกต่างกัน ดังนั้น การใช้งานผิดจึงไม่น่าจะเกี่ยวข้องกับถิ่นที่อยู่อาศัย ส่วนในเรื่องของการพบเห็นผู้คนที่ใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดมักจะเป็น Facebook ซึ่งปกติแล้วคุณภาวณิจะให้คำแนะนำแก่คนที่ใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดอยู่เสมอ โดยรีบตักเตือนโดยตรงเพราะไม่อยากให้ใครถูกลดความน่าเชื่อถือลงเพราะเรื่องเล็กน้อยอย่างเรื่องนี้ ในส่วนเรื่องระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละวัน คุณภาวณิมองว่าน่าจะมีผล และแนวทางการแก้ไขคุณภาวณิได้บอกว่าควรเริ่มจากการรณรงค์และการใช้สื่อเพราะเรื่องนี้จะต้องเน้นย้ำในเรื่องของการตระหนัก ดังนั้นการกระตุ้นเรื่องนี้โดยการใช้สื่อซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าถึงทุกคนได้ง่ายที่สุดน่าจะเป็นแนวทางที่ดีที่สุดในตอนนี้อยู่

### 3.2.2 ขั้นตอนการทำแบบสอบถาม

แบบสอบถามจะมีการแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังแสดงในตารางที่ 3.2 ทั้งนี้ รายละเอียดของแต่ละส่วนมีดังต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามในเรื่องของสัญชาติ เพศ อายุ ภูมิลำเนา ที่อยู่ปัจจุบัน โซเชียลมีเดียที่ใช้เป็นประจำ และระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน ซึ่งเป็นข้อมูลทางด้านประชากรศาสตร์

**ส่วนที่ 2** สอบถามเรื่องความรู้สึกและข้อคิดเห็นในการใช้ “คะ/ค่ะ” เบื้องต้นมาวิเคราะห์ว่าโดยปกติแล้วหากมีความรู้สึกและข้อคิดเห็นเหล่านี้มีผลในการใช้งาน “คะ/ค่ะ” ผิดหรือไม่ จึงได้ตั้งคำถามทั้งหมด 6 ข้อในการเก็บข้อมูล ได้แก่ ความมั่นใจในเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”, การให้ความสำคัญเรื่องความถูกต้องในการใช้ “คะ/ค่ะ”, ความสับสนในการใช้ “คะ/ค่ะ”, ความตั้งใจใช้งาน “คะ/ค่ะ” ผิด, การให้แนะนำเมื่อพบเจอคนที่ใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด และความรู้สึกเมื่อพบเห็นการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด

**ส่วนที่ 3** สอบถามในส่วนของแบบทดสอบความเข้าใจในเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” เพื่อเก็บข้อมูลว่าผู้คนโดยส่วนใหญ่มีความเข้าใจอยู่ในระดับใด ซึ่งแบบทดสอบจะมีทั้งหมด 10 ข้อ แต่ละข้อมี 4 ตัวเลือก

ตารางที่ 3.2 คำถามที่ใช้ในแบบสอบถามเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม	
1	สัญชาติ
2	เพศ
3	อายุ
4	ภูมิลำเนา
5	ที่อยู่ปัจจุบัน
6	โซเซียลมีเดียที่ใช้เป็นประจำ
7	ระยะเวลาในการใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวัน
ส่วนที่ 2 ความรู้สึกและข้อคิดเห็นในการใช้ “คะ/ค่ะ”	
1	ความมั่นใจในการใช้ “คะ/ค่ะ”
2	การให้ความสำคัญในการใช้ “คะ/ค่ะ”
3	ความสับสนในการใช้ “คะ/ค่ะ”
4	ความตั้งใจในการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด
6	การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด
7	รู้สึกอย่างไรเมื่อพบเจอการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด
ส่วนที่ 3 แบบทดสอบความเข้าใจในเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” (10 ข้อ)	
ส่วนที่ 4 ตรวจสอบความเข้าใจเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”	
1	ความเข้าใจเรื่องความหมายคำว่า “คะ”
2	ความเข้าใจเรื่องความหมายคำว่า “ค่ะ”
3	ความเข้าใจเรื่องคำว่า “นะค่ะ” เป็นคำที่ผิด
ส่วนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	
1	สาเหตุของการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดมีอะไรบ้าง
2	ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด

**ส่วนที่ 4** สอบถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” หลังจากการทำแบบทดสอบ ซึ่งมีจุดประสงค์หลักคือ ผู้ทำแบบสอบถามมีความเข้าใจที่ถูกต้องในเรื่องของหลักภาษาหรือไม่ ในเรื่องของคำว่า “คะ” และ “ค่ะ” และทราบอยู่แล้วหรือไม่ว่าคำว่า “นะค่ะ” เป็นคำที่ผิดหลักการในการใช้งาน

**ส่วนที่ 5** สอบถามในส่วนของคุณคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยข้อมูลส่วนนี้จะเป็นส่วนที่สำคัญในการวิเคราะห์เรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด ซึ่งในส่วนของความคิดเห็นจะเป็นการสอบถามว่า ผู้ทำแบบสอบถามคิดว่าปัจจัยใดที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด และในส่วนของข้อเสนอแนะจะสอบถามเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ไขการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด ว่าผู้ทำแบบสอบถามมีแนวทางใดบ้าง

เมื่อกำหนดเนื้อหาและประเด็นที่ต้องการสอบถามได้เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามทั้ง 5 ส่วนมาเรียงเรียงและจัดทำเป็นแบบสอบถามผ่านโปรแกรม Google form เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลที่ต้องการจากกลุ่มตัวอย่าง

### 3.3 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามและกระจายแบบสอบถาม

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. นำข้อมูลมาวิเคราะห์ ตั้งคำถาม ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์
3. จัดทำแบบสอบถามผ่านโปรแกรมจัดเก็บข้อมูลออนไลน์ Google Form
4. ตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
5. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม
6. กระจายแบบสอบถามกับบุคคลทั่วไปผ่านช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ

### 3.4 ขั้นตอนการนำข้อมูลแบบสอบถามเข้าสู่โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล

1. แปลงข้อมูลแบบสอบถามออนไลน์ ให้อยู่ในรูปของโปรแกรม Microsoft Excel
2. กำหนดการเข้ารหัสข้อมูลเพื่อสะดวกต่อการคำนวณ
3. นำข้อมูลจากโปรแกรม Microsoft Excel เข้าสู่โปรแกรม SPSS
4. นำผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรม SPSSv22.0 มาคำนวณในโปรแกรม Microsoft Excel

### 3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูล ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และแปลงค่าข้อมูลโดยการลงรหัสบันทึกข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ค่าสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้แก่ SPSSv22.0 และ Microsoft Excel ในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติดังนี้



### 3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

คุณลักษณะข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้โดยการแปลงข้อมูลดิบ (raw data) ให้สามารถเข้าใจง่าย กับผลลัพธ์โดยใช้โปรแกรม SPSSv22.0 คือ ค่าความถี่ ดังในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ข้อมูลที่นำไปวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ข้อมูล	วิธีวิเคราะห์
สัญชาติ	ความถี่
เพศ	ความถี่
อายุ	ความถี่
ภูมิลำเนา	ความถี่
ที่อยู่ปัจจุบัน	ความถี่
ระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน	ความถี่
ความมั่นใจในการใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่
การให้ความสำคัญในการใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่
ความสับสนในการใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่
ความตั้งใจในการใช้ “คะ/คะะ” ผิด	ความถี่
การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้ “คะ/คะะ” ผิด	ความถี่
รู้สึกอย่างไรเมื่อพบเจอการใช้ “คะ/คะะ” ผิด	ความถี่
คะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่อง “คะ/คะะ”	ความถี่
ความเข้าใจเรื่อง “คะ”	ความถี่
ความเข้าใจเรื่อง “คะะ”	ความถี่
ทราบหรือไม่ว่าคำว่า “นะคะะ” เป็นคำที่ผิด	ความถี่
คุณคิดว่าในปัจจุบันการใช้ “คะ/คะะ” ผิด นั้นมีสาเหตุมาจากอะไร	ความถี่

นอกจากนี้ยังมีประเด็นบางประเด็นที่ไม่สามารถทดสอบด้วยค่าสถิติ (Chi-Square Test) ได้ จึงพิจารณาจากความถี่และร้อยละของข้อมูลที่นำมาสร้างตารางการถัวจร ดังในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 ประเด็นที่ทดสอบด้วยสถิติเชิงพรรณนา

ประเด็นที่ทดสอบ	วิธีทดสอบ
ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่
เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการขาดความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่
ภูมิลำเนาที่มีอิทธิพลต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่
ที่อยู่ปัจจุบันมีอิทธิพลต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่
ระยะเวลาที่ใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่
สาเหตุของการใช้ “คะ/คะะ” ผิดมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะะ”	ความถี่

### 3.5.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

วิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน ใช้ค่าสถิติ (Chi-Square Test) ผ่านโปรแกรม SPSSv22.0 และ Microsoft Excel ดังแสดงในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5 ประเด็นที่ทดสอบด้วยสถิติเชิงอนุมาน

ประเด็นที่ทดสอบ	วิธีทดสอบ
ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภท	chi-square: independent test
ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกัระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน	chi-square: independent test
การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเมื่อใช้งาน “คะ/คะะ”	chi-square: independent test
การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทมีอิทธิพลต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะะ”	chi-square: independent test
การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทมีความเกี่ยวข้องกับสาเหตุของการใช้ “คะ/คะะ” ผิด	chi-square: independent test
ระยะเวลาที่ใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันมีอิทธิพลต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะะ”	chi-square: independent test
ระยะเวลาที่ใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันมีอิทธิพลต่อสาเหตุของการใช้ “คะ/คะะ” ผิด	chi-square: independent test

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

ในบทนี้จะกล่าวถึง ผลของการดำเนินการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการ “คะ/คะ” ผิด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือบุคคลสัญชาติไทยที่มีอายุ 13 ปีขึ้นไป จำนวน 165 คน และใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 6 ส่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเรื่องความรู้สึกและข้อคิดเห็นในการใช้ “คะ/คะ” เบื้องต้น

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามในส่วนของแบบทดสอบความเข้าใจในเรื่องการใช้ “คะ/คะ”

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเรื่องการใช้ “คะ/คะ”

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

**ส่วนที่ 6** ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

จากข้อมูลความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของคุณสมบัติทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.0 และที่เหลือเป็นเพศชายร้อยละ 13.3 และเพศ LGBTQ+ อีกร้อยละ 12.7

สำหรับช่วงอายุ คนที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.0 ถัดจากนั้นจะเป็นคนที่มีอายุตั้งแต่ 24-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 14.6 คนที่มีอายุระหว่าง 41-55 ปีคิดเป็นร้อยละ 1.8 และคนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี มีเพียงร้อยละ 0.6

ส่วนของภูมิภาคของผู้ตอบสามารถสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีภูมิลำเนาภาคใต้ โดยส่วนใหญ่ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.8 รองลงมาเป็นคนที่มีภูมิลำเนาภาคกลางร้อยละ 20.6 จากภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 10.9 ภาคเหนือร้อยละ 5.5 ภาคตะวันออกร้อยละ 3.0 และจากภาคตะวันตกร้อยละ 1.2

สำหรับที่อยู่ปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นภาคกลางซึ่งคิดเป็นร้อยละ 53.3 ภาคเหนือร้อยละ 1.8 ภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 8.5 ภาคตะวันออกร้อยละ 3.0 ภาคใต้ร้อยละ 29.7 และภาคตะวันตกร้อยละ 3.7

สำหรับโซเชียลมีเดียที่ใช้งานเป็นประจำ จะนิยมใช้งาน YouTube มากที่สุดคือร้อยละ 88.5 รองลงมาคือ Instagram คิดเป็นร้อยละ 87.3 ถัดจากนั้นคือ Twitter คิดเป็นร้อยละ 76.4 ตามมาด้วย Facebook ร้อยละ 69.1 และใช้งาน TikTok เพียงร้อยละ 28.5 และนอกจากนี้ยังมีการใช้งานโซเชียลมีเดียอื่น ๆ คือ Line คิดเป็นร้อยละ 1.8

ในส่วนของระยะเวลาในการงานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันพบว่าคนที่ใช้งานมากที่สุดคือ 4-6 ชั่วโมง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 38.8 รองลงมาคือใช้งานมากกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 26.1 ตามมาด้วย 6-8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 21.2 ใช้งาน 2-4 ชั่วโมง ร้อยละ 12.7 และใช้งานน้อยกว่า 2 ชั่วโมง คิดเป็นเพียงร้อยละ 1.2

#### 4.2 แบบสอบถามเรื่องความรู้สึกและข้อคิดเห็นในการใช้ “คะ/ค่ะ” เบื้องต้น

ในส่วนนี้พบว่าความถี่และร้อยละของผู้ทำแบบสอบถามในส่วนของความรู้สึกและข้อคิดเห็นในการใช้ “คะ/ค่ะ” เบื้องต้นมีผลดังนี้ คือ

คนที่มีความมั่นใจเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” อย่างถูกต้องนั้นจะเป็นคนโดยส่วนใหญ่ซึ่งมีถึงร้อยละ 89.1 และคนที่ไม่มั่นใจมีร้อยละ 10.9 คนโดยส่วนใหญ่คิดว่าการใช้ “คะ/ค่ะ” ให้ถูกต้องนั้นสำคัญมีร้อยละ 91.5 และคนที่คิดว่าไม่สำคัญมีเพียงร้อยละ 8.5 คนที่คิดว่าการออกเสียงและการเขียน “คะ/ค่ะ” ไม่สับสนคิดเป็นร้อยละ 73.9 และคนที่คิดว่ามีความสับสนคิดเป็นร้อยละ 26.1 สำหรับคนที่เคยจงใจใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดนั้นไม่ถึงร้อยละ 62.4 ส่วนคนที่ไม่เคยนั้นถึงร้อยละ 37.6 สำหรับการให้คำแนะนำและแก้ไขความเข้าใจผิดแก่ผู้ใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด ส่วนใหญ่จะไม่เคยให้คำแนะนำโดยคิดเป็นร้อยละ 70.9 มีเพียงร้อยละ 29.1 เท่านั้นที่เคยให้คำแนะนำ ในส่วนของความรู้สึกเมื่อพบเห็นประโยคที่มีการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด คนส่วนใหญ่ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 67.9 จะรู้สึกไม่พอใจและคนที่รู้สึกเฉย ๆ มีเพียงร้อยละ 32.1 เท่านั้น

#### 4.3 แบบสอบถามในส่วนของแบบทดสอบความเข้าใจในเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

ตารางที่ 4.1 ความถี่และร้อยละของคะแนนรวมของแบบทดสอบความรู้ “คะ/ค่ะ”

คะแนนรวมจากการทำแบบทดสอบ	พิจารณาจาก 165 คน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10 คะแนน	130	78.8
7-9 คะแนน	20	12.1
น้อยกว่า 7 คะแนน	15	9.1

จากตาราง 4.1 พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 78.8 ได้คะแนนจะแบบทดสอบ 10 คะแนน ร้อยละ 12.1 ได้ 7-9 คะแนน และ ที่เหลืออีกร้อยละ 9.1

#### 4.4 แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

ส่วนของข้อมูลความถี่และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามพบว่า ในเรื่องของการรู้ความเข้าใจเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” คนที่มีความเข้าใจว่าคำว่า “คะ” (อักษรคู่เสียงต่ำ รูปวรรณยุกต์สามัญ เสียงวรรณยุกต์ตรี) ใช้ลงท้ายคำถาม หรือการแสดงความสงสัยมีร้อยละ 91.5 และคนที่ไม่ทราบมีเพียงร้อยละ 8.5 สำหรับความเข้าใจเรื่องคำว่า “ค่ะ” (อักษรคู่เสียงต่ำ รูปวรรณยุกต์เอก เสียงวรรณยุกต์โท) เป็นคำลงท้ายสำหรับผู้หญิงใช้ใน “คำบอกเล่า” หรือ “การตอบรับ” มีร้อยละ 93.3 และคนที่ไม่ทราบมีเพียงร้อยละ 6.7 และคนที่ทราบว่าคำว่า “นะค่ะ” เป็นคำที่ผิดและไม่มีในภาษาไทยนั้นมีมากถึงร้อยละ 95.8 คนที่ไม่ทราบมีเพียงร้อยละ 4.2 เท่านั้น

#### 4.5 แบบสอบถามในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตารางที่ 4.2 ความถี่และร้อยละของสาเหตุของการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด

คิดว่าในปัจจุบันการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด นั้นมีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง	พิจารณาจาก 165 คน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความยากของหลักภาษา	67	40.6
ความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไข	136	82.4
วิธีการสอน	67	40.6
อิทธิพลจากหนังสือ, แบบเรียนและสื่อที่ผิด	50	30.3
อิทธิพลจากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย	121	73.3
สาเหตุอื่น ๆ	3	1.8

จากตาราง 4.2 พบว่าคนส่วนใหญ่คิดว่าสาเหตุของการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดนั้นมาจากความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไข โดยคิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาจะคิดว่าเพราะได้รับอิทธิพลจากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย คิดเป็นร้อยละ 73.3 คนที่คิดว่าเป็นเพราะความยากของหลักภาษาในเรื่องของการผันวรรณยุกต์นั้นมีร้อยละ 40.6 และเป็นเพราะวิธีการสอนร้อยละ 40.6 คิดว่าได้รับอิทธิพลจากหนังสือ แบบเรียนและสื่อที่ผิดร้อยละ 30.3 และ นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่น ๆ เพียงร้อยละ 1.8

#### 4.6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานในงานวิจัยนี้มีทั้งหมด 13 สมมติฐาน ซึ่งใช้การทดสอบจากสถิติเชิงพรรณนา 6 สมมติฐาน และใช้การทดสอบจากสถิติเชิงอนุมาน 7 สมมติฐาน

##### สมมติฐานข้อที่ 1 ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะะ”

ตารางที่ 4.3 ความถี่แต่ละช่วงอายุที่เกิดความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะะ”

	ไม่เกิด ความมั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมีการ แนะนำ	ไม่รู้สึกไม่พอใจ เมื่อเจอคนใช้ผิด	รวม
น้อยกว่า 24 ปี	14	13	34	92	38	40	231
ตั้งแต่ 24-40 ปี	4	0	8	10	7	10	39
ตั้งแต่ 41-55 ปี	0	1	1	1	3	3	9
มากกว่า 55 ปี	0	0	0	0	0	0	0
รวม	18	14	43	103	48	53	279

จากตารางพบว่าคนส่วนใหญ่ที่มีความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะะ” เป็นช่วงวัยที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี ตามมาด้วยวัยตั้งแต่ 24-40 ปี

จากตารางที่ 4.3 เมื่อนำไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลัก จะพบว่าความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะะ” ในทุกด้านของช่วงวัยที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี จะมีสัดส่วนที่มากกว่าช่วงวัยอื่น โดยในช่วงวัยนี้ ส่วนใหญ่คิดว่าไม่มีความสำคัญร้อยละ 92.9 เคยมีความตั้งใจใช้งานผิดร้อยละ 89.3 นอกจากนี้จะเป็นคนที่มีความสับสนคิดเป็นร้อยละ 79.1 ไม่เคยมีการแนะนำคนที่ใช้ผิดร้อยละ 79.2 คนที่ไม่เกิดความมั่นใจมีร้อยละ 77.8 และเฉย ๆ เมื่อเจอคนใช้ผิดคิดเป็นร้อยละ 75.5 เมื่อนำค่าจากตารางที่ 4.3 ไปคำนวณค่าร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถว ในส่วนนี้จะพบว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า 40 ปี โดยส่วนใหญ่เคยมีการจงใจใช้ผิดและรู้สึกเฉย ๆ เมื่อพบเห็นคนที่ใช้งาน “คะ/คะะ” ไม่ถูกต้องคิดเป็นร้อยละ 25.6 เท่ากัน รองลงมาคือคนที่มีอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไปส่วนใหญ่จะรู้สึกเฉย ๆ และไม่เคยให้คำแนะนำเมื่อพบเห็นคนที่ใช้งานไม่ถูกต้องเท่ากันคือร้อยละ 33.3

ดังนั้น เมื่อนำค่าจากตารางที่ 4.3 คำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดจะพบว่าคนที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 24 ปีที่เคยจงใจใช้ “คะ/คะะ” ผิดนั้นมีถึงร้อยละ 32.97 เมื่อเทียบกับความมั่นใจในการใช้งานด้านอื่น ๆ ในแต่ละวัย

ด้วยเหตุนี้ เมื่อพิจารณาจากตารางทั้งหมด แสดงว่าคนที่มียัยแตกต่างกันมีความเกี่ยวข้องกับ การมีความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ "คะ/ค่ะ" โดยวัยที่มีความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ "คะ/ค่ะ" มากที่สุดคือช่วงวัย ที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี

## สมมติฐานข้อที่ 2 เพศที่แตกต่างกันมีอิทธิพลต่อการขาดความรู้เรื่องการใช้ "คะ/ค่ะ"

ตารางที่ 4.4 ความถี่ของแต่ละเพศที่มีต่อการขาดความรู้เรื่องการใช้ "คะ/ค่ะ"

	ไม่มีความหมาย คำว่า "คะ"	ไม่มีความหมาย คำว่า "ค่ะ"	ไม่มีความหมาย คำว่า "นะคะ"	รวม
ชาย	6	5	4	15
หญิง	8	6	3	17
LGBTQ+	0	0	0	0
รวม	14	11	7	32

จากตารางที่ 4.4 จะพบว่าสัดส่วนของเพศชายและเพศหญิงนั้นไม่แตกต่างกันและไม่มีเพศ LGBTQ+ ที่ขาดความรู้เรื่องการใช้ "คะ/ค่ะ"

เมื่อนำค่าจากตารางที่ 4.4 คำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลักนั้น พบว่า เพศหญิงมีสัดส่วนของคนที่ไม่รู้ความหมายของ "คะ" คิดเป็นร้อยละ 57.1 และ "ค่ะ" คิดเป็นร้อยละ 54.6 มากกว่าเพศชายและเพศชายจะมีสัดส่วนของคนที่ไม่รู้ความหมายของ "นะคะ" มากกว่าเพศหญิง ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 57.1

เมื่อคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวของตารางที่ 4.4 จะพบว่าเพศหญิงและเพศชายมีความรู้และความเข้าใจที่ไม่ถูกต้องในการใช้ "คะ" "ค่ะ" และ "นะคะ" มากที่สุดตามลำดับในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะรู้ความหมายของคำว่า "คะ" คิดเป็นร้อยละ 47.1 ซึ่งมากกว่าเพศชายที่คิดเป็นร้อยละ 40.0 และเมื่อนำตารางที่ 4.4 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่อง ตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดจะได้ว่าเพศชายที่รู้ความหมายของคำว่า "คะ" มีสัดส่วนเท่ากับเพศหญิงที่ไม่รู้ความหมายของคำว่า "ค่ะ" คือร้อยละ 18.8

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากข้อสรุปทั้งหมด แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความเกี่ยวข้องกับการขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้ "คะ" "ค่ะ" และ "นะคะ" โดยเพศที่ขาดความรู้มากที่สุดคือเพศหญิง

### สมมติฐานข้อที่ 3 ภูมิลำเนาเมื่ออิทธิพลต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

ตารางที่ 4.5 ความถี่ของคนแต่ละภูมิลำเนาต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

	10 คะแนน	7-9 คะแนน	น้อยกว่า 7 คะแนน	รวม
ภาคกลาง	30	2	2	34
ภาคเหนือ	4	5	0	9
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	16	2	0	18
ภาคตะวันออก	3	2	0	5
ภาคใต้	75	9	13	97
ภาคตะวันตก	2	0	0	2
รวม	130	20	15	165

เมื่อพิจารณาจากตารางที่ 4.5 จะพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบแบบสอบถามนี้จะมีภูมิลำเนาภาคใต้ รองลงมาจะเป็นภาคกลาง ซึ่งส่วนใหญ่จะทำแบบสอบได้คะแนนที่ 10 คะแนน และเมื่อคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลักจากตารางที่ 4.5 จะพบว่าผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ในทุกช่วงคะแนนจะเป็นคนที่มีภูมิลำเนาภาคใต้เป็นส่วนใหญ่ โดยได้คะแนน 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 57.7 ช่วง 7-9 คะแนนร้อยละ 45.0 และได้น้อยกว่า 7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 86.7

จากการคำนวณตารางที่ 4.5 โดยคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวจะพบว่าคนจากทุกภูมิลำเนายกเว้นภาคเหนือมีผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ได้ 10 คะแนนเป็นส่วนใหญ่ โดยภาคที่มีสัดส่วนคนที่ทำได้มากที่สุดคือ ภาคตะวันตก โดยทุกคนที่มีภูมิลำเนาภาคตะวันไม่มีใครทำแบบทดสอบผิด รองลงมาคือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 88.9 และภาคกลางร้อยละ 88.2 ตามด้วยภาคอื่น ๆ ด้วยสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งในส่วนนี้จะพบว่าคนแต่ละภูมิลำเนาเมื่อผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันนัก เมื่อคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดจากตารางที่ 4.5 นั้น พบว่าคนที่มีภูมิลำเนาภาคใต้มีผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ได้ 10 คะแนนมากที่สุด โดยคิดเป็นร้อยละ 45.5

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากข้อสรุปทั้งหมด แสดงว่าภูมิลำเนาที่แตกต่างกันไม่เกี่ยวข้องกับผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”



สมมติฐานข้อที่ 4 ที่อยู่ปัจจุบันมีอิทธิพลต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

ตารางที่ 4.6 ความถี่ของที่อยู่ปัจจุบันของแต่ละคนต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

	10 คะแนน	7-9 คะแนน	น้อยกว่า 7 คะแนน	รวม
ภาคกลาง	71	11	6	88
ภาคเหนือ	2	1	0	3
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	12	2	0	14
ภาคตะวันออก	3	2	0	5
ภาคใต้	36	4	9	49
ภาคตะวันตก	6	0	0	6
รวม	130	20	15	165

จากตารางที่ 4.6 พบว่าที่อยู่ปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่คือภาคกลาง รองลงมาคือภาคใต้ ซึ่งมีคะแนนส่วนใหญ่ว่า 10 คะแนน

ซึ่งเมื่อนำตารางที่ 4.6 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลัก จะพบว่าผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ในทุกช่วงคะแนนจะเป็นคนที่อยู่ภาคกลางเป็นส่วนใหญ่ โดยมีคนที่ได้ 10 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 54.6 อยู่ในช่วง 7-9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 55.0 และน้อยกว่า 7 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 40.0

เมื่อนำตารางที่ 4.6 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวจะได้ผลลัพธ์คือคนจากทุกภูมิภาคมีผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” เป็น 10 คะแนนโดยส่วนใหญ่ โดยภาคที่มีสัดส่วนคนที่ทำได้มากที่สุดคือภาคตะวันตก นั่นคือทำได้ 10 คะแนนทุกคน รองลงมาคือภาคตะวันออกเฉียงเหนือร้อยละ 58.7 ตามด้วยภาคกลางโดยคิดเป็นร้อยละ 80.1 ส่วนของภาคอื่น ๆ ก็มีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าทุกภูมิภาคมีผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อนำตารางที่ 4.6 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมด จะพบว่าคนที่อยู่ภาคกลางมีผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ได้ 10 คะแนนเป็นสัดส่วนที่มากที่สุด คือร้อยละ 43.0

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากข้อสรุปทั้งหมด แสดงว่าที่อยู่ปัจจุบันที่แตกต่างกันไม่เกี่ยวข้องกับผลจากการทำแบบทดสอบเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

**สมมติฐานข้อที่ 5** ระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

ตารางที่ 4.7 ความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

	ไม่เกิด ความมั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมีการ แนะนำ	ไม่รู้สึกลัง พอใจเมื่อเจอ คนใช้ผิด	รวม
less than 2 hr/d	0	0	0	0	0	0	0
2-4 hr/d	4	2	9	10	8	11	44
4-6 hr/d	6	2	17	34	15	20	94
6-8 hr/d	4	7	8	25	14	15	73
more than 8 hr/d	4	3	9	34	11	7	68
รวม	18	14	43	103	48	53	279

จากตารางที่ 4.7 พบว่าคนที่ใช้งานโซเซียลมีเดียเป็นระยะเวลาระหว่าง 4-6 ชั่วโมงต่อวันจะเป็นสัดส่วนที่มากที่สุดที่มีความรู้สึกเมื่อใช้ “คะ/คะ” โดยจะมีกลุ่มที่เคยตั้งใจใช้ผิดมากที่สุดในกลุ่มที่ใช้งานโซเซียลมีเดียตั้งแต่ 4-6 ชั่วโมงต่อวัน

เมื่อนำตารางที่ 4.7 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลัก พบว่าความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้งาน “คะ/คะ” แต่ละด้านส่วนใหญ่จะเป็นผู้คนที่ใช้งานโซเซียลมีเดียตั้งแต่ 4-6 ชั่วโมงต่อวัน และความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้งาน “คะ/คะ” แต่ละด้านและระยะเวลาในใช้งานโซเซียลมีเดียแต่ละวันมีสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน โดยจะมีคนที่มีความสับสนมากที่สุดคือร้อยละ 39.5 รองลงมาคือรู้สึกเฉย ๆ เมื่อพบเจอคนที่ใช้ผิด ในด้านอื่น ๆ จะมีสัดส่วนที่ไม่ต่างกันโดยอยู่ที่ประมาณร้อยละ 30

หลังจากนำตารางที่ 4.7 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถว จะพบว่าคนที่ใช้งานโซเซียลมีเดีย 2-4 ชั่วโมงต่อวันส่วนใหญ่จะรู้สึกเฉย ๆ เมื่อพบเห็นคนที่ใช้งาน “คะ/คะ” ไม่ถูกต้องโดยคิดเป็นร้อยละ 25.0 และคนที่ใช้งานโซเซียลมีเดียมากกว่า 4 ชั่วโมง/วัน ส่วนใหญ่จะเคยตั้งใจใช้งาน “คะ/คะ” ผิดมากที่สุด โดยส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ใช้งานมากกว่า 8 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 50 ตามด้วยคนที่ใช้งานวันละ 4-6 ชั่วโมง ร้อยละ 36.1 และใช้งานวันละ 6-8 ชั่วโมง อีกร้อยละ 34.3 และเมื่อนำตารางที่ 4.7 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดจะได้ผลลัพธ์คือคนที่ตั้งใจใช้ “คะ/คะ” ผิดจะเป็นคนที่ใช้งานโซเซียลมีเดียมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน มีสัดส่วนมากที่สุดคือร้อยละ 12.2

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากข้อสรุปทั้งหมด แสดงว่าระยะเวลาในการทำงานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ "คะ / ค่ะ" โดยกลุ่มที่ใช้งานโซเซียลมีเดียตั้งแต่ 4-6 ชั่วโมงต่อวันจะเป็นกลุ่มที่มากที่สุด

#### สมมติฐานข้อที่ 6 สาเหตุของการใช้ "คะ/ค่ะ" ผิดมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ "คะ/ค่ะ"

ตารางที่ 4.8 ความถี่ของสาเหตุของการใช้ "คะ/ค่ะ" ผิดต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ "คะ/ค่ะ"

	ไม่เกิดความมั่นใจ	ไม่มีความสำคัญ	มีความสับสน	ความตั้งใจใช้ผิด	ไม่เคยมีการแนะนำ	ไม่รู้สึกลังเลใจเมื่อเจอคนใช้ผิด	รวม
ความยาก	9	3	18	44	19	27	120
ความเข้าใจผิด	13	7	31	84	35	34	204
การสอนที่ผิด	2	4	15	48	13	18	100
อิทธิพลจากหนังสือ/สื่อ	1	2	8	38	10	10	69
อิทธิพลจากโซเซียลมีเดีย	11	11	31	70	33	37	193
รวม	36	27	103	284	110	126	686

จากตารางที่ 4.8 จะพบว่าคนที่มีความเข้าใจผิดโดยไม่ได้รับการแก้ไขและคนที่ได้รับอิทธิพลจากโซเซียลมีเดียมีส่วนที่ใกล้เคียงกันและมากที่สุด โดยเฉพาะคนที่เคยมีความตั้งใจใช้ "คะ/ค่ะ" ผิด

เมื่อนำตารางที่ 4.8 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลัก จะพบว่าความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้งาน "คะ/ค่ะ" นั้นส่วนใหญ่มีผลมาจากความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไข รองลงมาคือการได้รับอิทธิพลจากโซเซียลมีเดีย โดยคนที่มีความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไข โดยส่วนใหญ่จะเป็นคนที่ไม่มั่นใจ ร้อยละ 36.1 ไม่เคยแนะนำคนอื่น ร้อยละ 31.8 และเคยตั้งใจใช้ผิด ร้อยละ 29.6 ในส่วนของการได้รับอิทธิพลจากโซเซียลมีเดีย ส่วนใหญ่จะไม่ให้ความสำคัญกับการใช้ที่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 40.7 มีความสับสนเมื่อใช้ ร้อยละ 30.1 และรู้สึกเฉย ๆ เมื่อเจอคนใช้ผิด ร้อยละ 29.4

เมื่อนำตารางที่ 4.8 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถว จะพบว่าสาเหตุในการใช้ "คะ/ค่ะ" ไม่ถูกต้องทุกสาเหตุนั้นเกิดจากความตั้งใจใช้ผิดเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะมีสาเหตุจากอิทธิพลของหนังสือ/สื่อที่ผิด ร้อยละ 55.1 รองลงมาคือการสอนที่ผิด คิดเป็นร้อยละ 48.0 และตามด้วยความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไข ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 41.1 และเมื่อนำตารางที่ 4.8 ไปคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดจะได้ผลลัพธ์คือ คนที่ตั้งใจใช้ผิดมีผลให้เกิดความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไขนั้นเป็นอัตราส่วนที่มากที่สุดซึ่งคิดเป็นร้อยละ 12.2 และการตั้งใจใช้ผิดเป็นผลให้เกิดสาเหตุในการใช้ผิดโดยอิทธิพลจากโซเซียลมีเดีย เป็นอัตราส่วนอันดับรองลงมา คิดเป็นร้อยละ 10.2

ดังนั้น เมื่อพิจารณาจากข้อสรุปทั้งหมด แสดงว่าสาเหตุของการใช้ "คะ/ค่ะ" มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ "คะ/ค่ะ" โดยการตั้งใจใช้ผิดมีอิทธิพลจากโซเชียลมีเดียและความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไข

**สมมติฐานข้อที่ 7** ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภท

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ช่วงอายุไม่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภท

$H_1$ : ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภท

ตารางที่ 4.9 ความถี่ของคนแต่ละช่วงอายุต่อการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภท

	Youtube	Facebook	Instagram	Twitter	TikTok	รวม
น้อยกว่า 24 ปี	123	87	127	119	42	498
ตั้งแต่ 24 ปีขึ้นไป	23	27	17	7	5	79
รวม	146	114	144	126	47	577

$$p(\text{Chi-square}) = 0.001222714 < 0.05$$

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างช่วงอายุและการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทโดยใช้สถิติ Chi-square พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.001222714 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภท

**สมมติฐานข้อที่ 8** ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ช่วงอายุไม่มีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน

$H_1$ : ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน

ตารางที่ 4.10 ความถี่ของช่วงอายุและระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน

	less than 4 hr/d	4-6 hr/d	more than 6-8 hr/d	รวม
น้อยกว่า 24 ปี	14	52	71	137
ตั้งแต่ 24 ปีขึ้นไป	9	12	7	28
รวม	23	64	78	165

$$p(\text{Chi-square}) = 0.002880919 < 0.05$$

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างช่วงอายุและระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันโดยใช้สถิติ Chi-square พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.002880919 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ช่วงอายุมีความเกี่ยวข้องกับระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน

**สมมติฐานข้อที่ 9** การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทมีอิทธิพลต่อความรู้สึกเมื่อใช้ “คะ/ค่ะ”

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทไม่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเมื่อใช้ "คะ/ค่ะ"

$H_1$ : การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเมื่อใช้ "คะ/ค่ะ"

ตารางที่ 4.11 ความถี่ของการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทต่อความรู้สึกเมื่อใช้งาน “คะ/ค่ะ”

	ความมั่นใจ	ความสำคัญ	ไม่มีความ สับสน	ไม่มีความ ตั้งใจใช้ผิด	มีการ แนะนำ	ความรู้สึกไม่พอใจ เมื่อเจอคนใช้ผิด	รวม
Youtube	130	134	110	57	105	101	637
Facebook	101	105	83	51	80	76	496
Instagram	127	133	107	53	104	99	623
Twitter	113	118	99	42	92	94	558
TikTok	40	42	35	15	34	36	202
รวม	511	532	434	218	415	406	2516

$$p(\text{Chi-square}) = 0.999966749 > 0.05$$

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทและความรู้สึกเมื่อใช้ “คะ/ค่ะ” โดยใช้สถิติ Chi-square พบว่าค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.999966749 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทไม่มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเมื่อใช้ "คะ/ค่ะ"

**สมมติฐานข้อที่ 10** การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทมีอิทธิพลต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : คนที่ใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทจะมีผลจากการทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

$H_1$ : คนที่ใช้งานโซเชียลมีเดียแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งประเภทที่มีผลจากการทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.12 ความถี่ของการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

	10 คะแนน	น้อยกว่า 10 คะแนน	รวม
Youtube	119	27	146
Facebook	85	29	114
Instagram	118	26	144
Twitter	108	18	126
TikTok	38	9	47
รวม	468	109	577

$$p(\text{Chi-square}) = 0.285611598 > 0.05$$

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทและคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” โดยใช้สถิติ Chi-square พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.2856116 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า คนที่ใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทจะมีผลจากการทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ” ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

**สมมติฐานข้อที่ 11** การใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทมีความเกี่ยวข้องกับสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิด

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : สาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิดไม่มีความเกี่ยวข้องกับประเภทของโซเชียลมีเดียที่ใช้

$H_1$ : สาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิดมีความเกี่ยวข้องกับประเภทของโซเชียลมีเดียที่ใช้

ตารางที่ 4.13 ความถี่ของการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทต่อสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิด

	ความยาก	ความเข้าใจผิด	การสอนที่ผิด	อิทธิพลจากหนังสือ/สื่อ	อิทธิพลจากโซเชียลมีเดีย	รวม
Youtube	62	120	61	45	111	399
Facebook	50	96	50	33	85	314
Instagram	58	124	59	43	108	392
Twitter	52	112	58	44	93	359
TikTok	19	40	22	13	34	128
รวม	241	492	250	178	431	1592

$$p(\text{Chi-square}) = 0.999994723 > 0.05$$

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างการใช้งานโซเชียลมีเดียแต่ละประเภทและสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิดโดยใช้สถิติ Chi-square พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.999994723 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิดไม่มีความเกี่ยวข้องกับประเภทของโซเชียลมีเดียที่ใช้



**สมมติฐานข้อที่ 12** ระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันมีอิทธิพลต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ”

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ระยะเวลาในการใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันไม่ส่งผลต่อการทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ "คะ/คะ"

$H_1$ : ระยะเวลาในการใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันส่งผลต่อการทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ "คะ/คะ"

ตารางที่ 4.14 ความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันและคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ”

	10 คะแนน	น้อยกว่า 10 คะแนน	รวม
less than 4 hr/d	13	10	23
4-6 hr/d	53	11	64
more than 6 hr/d	64	14	78
รวม	130	35	165

$$p(\text{Chi-square}) = 0.018870593 < 0.05$$

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่างระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันและคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ” โดยใช้สถิติ Chi-square พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.018870593 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระยะเวลาในการใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันส่งผลต่อการทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ "คะ/คะ"

**สมมติฐานข้อที่ 13** ระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันมีอิทธิพลต่อสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิด

สามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : ระยะเวลาในการใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันไม่มีความเกี่ยวข้องกับสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิด

$H_1$ : ระยะเวลาในการใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันมีความเกี่ยวข้องกับสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิด

ตารางที่ 4.15 ความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันและสาเหตุในการใช้ “คะ/คะ” ผิด

	ความยาก	ความเข้าใจผิด	การสอนที่ผิด	อิทธิพลจากหนังสือ/สื่อ	อิทธิพลจากโซเซียลมีเดีย	รวม
less than 4 hr/d	10	17	7	7	14	55
4-6 hr/d	35	56	23	19	52	185
6-8 hr/d	10	28	16	10	26	90
more than 8 hr/d	12	35	21	14	29	111
รวม	67	136	67	50	121	441

$$p(\text{Chi-square}) = 0.808747678 > 0.05$$

ผลการทดสอบสมมติฐานระหว่าง ระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันและสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิด โดยใช้สถิติ Chi-square พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) มีค่าเท่ากับ 0.8087477 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระยะเวลาในการใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันไม่มีความเกี่ยวข้องกับสาเหตุของการใช้ “คะ/คะ” ผิด

## บทที่ 5

### ข้อสรุปและข้อเสนอแนะ

ในบทนี้จะกล่าวถึง สรุปผลจากข้อมูลผลการวิจัยในบทที่ 4 เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/คะ” ผิด โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชากรไทยที่อายุตั้งแต่ 13 ปีเป็นต้นไปจำนวน 165 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยค่าสถิติที่ใช้คือค่าความถี่ ร้อยละ และ Chi-Square Test ข้อสรุปการวิจัยรวมถึงข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ได้จากการวิจัยมีดังนี้

#### 5.1 ข้อสรุป

ผลจากการทดสอบสมมติฐานทั้งหมดโดยการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน โดยสถิติไคสแควร์สามารถสรุปผลได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/คะ” ผิดนั้น มีทั้งหมด 3 ปัจจัยคือ อายุ เพศ และระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน โดยมีเรื่องของการจงใจใช้ผิดมาเกี่ยวข้อง รวมไปถึงสาเหตุสำคัญอย่างอิทธิพลจากโซเชียลมีเดีย ความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไข และความยากของหลักภาษามาเกี่ยวข้อง ในส่วนของภูมิภาคที่อยู่นปัจจุบัน ประเภทของโซเชียลมีเดียไม่มีผลต่อการใช้ “คะ/คะ” ผิด

ส่วนช่วงอายุนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการมีความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ” โดยวัยที่มีความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ” มากที่สุดคือ ช่วงวัยที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี นอกจากนี้คนในช่วงอายุน้อยกว่า 24 ปีจะมีระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียที่มากกว่าวัยอื่น รวมไปถึงการเลือกใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัยนั้นก็มีความแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งประเภท โดยคนที่มีอายุน้อยกว่า 24 ปี จะนิยมใช้ Instagram และ YouTube ส่วนวัยอื่น ๆ จะนิยมใช้งาน Facebook เป็นหลัก

เพศที่ต่างกันมีความเกี่ยวข้องกับการขาดความรู้และความเข้าใจในการใช้ “คะ” “คะ” และ “นะคะ” โดยเพศที่ขาดความรู้มากที่สุดคือเพศหญิง โดยเมื่อพิจารณาร่วมกับผลจากการทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ” เบื้องต้นพบว่าเพศหญิงมีสัดส่วนคะแนนที่น้อยที่สุดจากเพศทั้งหมด นอกจากนี้ยังพบว่าเพศ LGBTQ+ นั้นไม่มีความผิดพลาดในส่วนของการทำแบบทดสอบแม้แต่คนเดียว

ภูมิภาคและที่อยู่นปัจจุบันที่แตกต่างกันไม่เกี่ยวข้องกับผลจากการทำแบบทดสอบ นั่นคือคนจากทุกท้องที่มีคะแนนจากการทำแบบทดสอบแต่ละช่วงในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกัน แสดงให้เห็นว่าการใช้สำเนียงภาษาถิ่นไม่มีผลต่อการใช้ “คะ/คะ”

ระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ "คะ / ค่ะ" โดยกลุ่มที่ใช้งานโซเชียลมีเดียตั้งแต่ 4-6 ชั่วโมงต่อวันจะเป็นกลุ่มที่มากที่สุด นอกจากนี้ระยะเวลาในการใช้งานโซเชียลมีเดียในแต่ละวันนั้นได้ส่งผลต่อการทำแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ "คะ/ค่ะ" ซึ่งกลุ่มที่มีการใช้งานน้อยจะมีสัดส่วนคนที่ผิดพลาดน้อย และกลุ่มที่มีการใช้งานมากก็จะมีสัดส่วนคนที่ผิดพลาดมาก ดังนั้นจึงเห็นได้ชัดว่าระยะเวลาในการใช้โซเชียลมีเดียในแต่ละวันนั้นมีผลต่อการใช้งาน "คะ/ค่ะ" ผิด

ในส่วนของความคิดเห็นในเรื่องของสาเหตุของการใช้ "คะ/ค่ะ" ผิด ส่วนใหญ่มองว่าความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไขเป็นสาเหตุที่สำคัญที่สุด รองลงมาคือการได้รับอิทธิพลจากแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย ตามด้วยความยากของหลักภาษาในเรื่องของการผันวรรณยุกต์ วิธีการสอน และอิทธิพลจากหนังสือ, แบบเรียนและสื่อที่ผิด ตามลำดับ

นอกจากนี้ยังพบว่าการใช้ "คะ/ค่ะ" ผิดนั้นมีความเกี่ยวข้องกับสาเหตุการใช้ "คะ/ค่ะ" ผิด นั่นคือการจงใจใช้ "คะ/ค่ะ" ผิดในการพิมพ์ภาษาวิบัติเพื่อความอรรถรสหรือตามกระแสในโซเชียลมีเดียที่มีอิทธิพลต่อกัน ซึ่งในส่วนนี้จะส่งผลให้เกิดความเข้าใจผิดแก่ผู้คนที่ใช้งานโซเชียลมีเดียคนอื่น ๆ นั่นคือ คนบางกลุ่มที่มีความเข้าใจผิดโดยเขียน "คะ/ค่ะ" สลับมาตั้งแต่ต้น หรือใช้งานไม่คล่อง เมื่อพบเห็นการใช้งานของกลุ่มคนที่จงใจใช้ผิด ก็จะเป็นการสร้าง ความเข้าใจว่าวิธีการใช้งานเช่นนี้เป็นสิ่งที่ถูกต้อง และพฤติกรรมเหล่านี้ อาจจะเป็นจุดเริ่มต้นในการลดการตระหนักรู้และให้ความสำคัญในเรื่อง การใช้ "คะ/ค่ะ" อย่างถูกต้องเพราะเห็นว่าเป็นเรื่องปกติทั่วไป

## 5.2 ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษารวบรวมวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ "คะ/ค่ะ" ผิด พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนที่มิถุนีลำนานาที่อยู่ภาคใต้โดยส่วนใหญ่ และขาดการกระจายของกลุ่มตัวอย่างซึ่งควรมีจำนวนที่เท่า ๆ กันในแต่ละภูมิภาค จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นอาจมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงควรขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น
2. จากผลการศึกษารวบรวมวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ "คะ/ค่ะ" ผิด พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นคนที่มิอายุ 13 – 35 ปี และขาดการกระจายของกลุ่มตัวอย่างซึ่งควรมีจำนวนที่เท่า ๆ กันในแต่ละช่วงวัย จึงทำให้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นอาจมีความคลาดเคลื่อน ดังนั้นจึงควรขยายจำนวนกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้น

## รายการอ้างอิง

Thai Studies CU. ทางเสียงในภาษาไทย [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: <http://www.thaistudies.chula.ac.th/2018/09/29/ทางเสียงในภาษาไทย/> [17 มิถุนายน 2563]

Guru Sanook. คะ กับ ค่ะ ต่างกันอย่างไร [ออนไลน์]. 2556. แหล่งที่มา: <https://guru.sanook.com/8693/> [ 17 มิถุนายน 2563]

สายสืบเด็กดี. เปิดใจสองฝ่าย: คนไทยยังใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดเพราะอะไร? แล้วทำไมสังคมต้องเคร่งเรื่องนี้? [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา: <https://www.dek-d.com/education/49083/> [17 มิถุนายน 2563]

บางอ้อ.ทางเสียง ค่ะ/ครับ มาจากไหนกันนะ? [ออนไลน์].2563. แหล่งที่มา: <https://www.facebook.com/bangaortv/posts/2575630312545791> [20 กุมภาพันธ์ 2564]

เรือนไทย.ว่าด้วยเรื่อง ทางเสียง [ออนไลน์].2556.แหล่งที่มา: <http://www.reurnthai.com/index.php?topic=5683.0> [20 กุมภาพันธ์ 2564]

สุรเดช พันธุ์ลี. หัวหน้าฝ่ายภารกิจจุฬาลงกรณ์แห่งศูนย์สื่อสารองค์กร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 13 พฤศจิกายน 2563

อ.ดร.วิภาส โปธิแพทย์. อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 8 ธันวาคม 2563

ภาวิณี ธรรมนนทิกุล. หัวหน้าฝ่ายข่าวแห่งสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สัมภาษณ์, 14 ธันวาคม 25

ภาคผนวก

## ภาคผนวก ก

# แบบเสนอหัวข้อโครงการ รายวิชา 2301399 Project Proposal ปีการศึกษา 2563

ชื่อโครงการ (ภาษาไทย)	ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ”/“ค่ะ” ผิด
ชื่อโครงการ (ภาษาอังกฤษ)	Factors affecting the misuse of polite particle
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทรสินี ภัทรโกศล
ผู้ดำเนินการ	นางสาวสิริยากร ก้องก้า เลขประจำตัวนิสิต 6033544223 สาขาวิชา คณิตศาสตร์ ภาควิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### หลักการและเหตุผล

ภาษาไทยเป็นภาษาที่เก่าแก่ที่สุดในประเทศเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีรากฐานมาจาก ออสโตรไทย ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับภาษาจีน มีหลายคำที่ขอยืมมาจากภาษาจีน พ่อขุนรามคำแหงได้ประดิษฐ์อักษรไทยขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 1826 (ค.ศ.1283) มีพยัญชนะ 44 ตัว (21 เสียง) สระ 21 รูป (32 เสียง) วรรณยุกต์ 5 เสียง คือ เสียง สามัญ เอก โท ตรี จัตวา ภาษาไทยดัดแปลงมาจากบาลี และสันสกฤต คนไทยเป็นผู้โชคดีที่มีภาษาของตนเอง และมีอักษรไทยเป็นตัวอักษรประจำชาติ อันเป็นมรดกล้ำค่าที่บรรพบุรุษได้สร้างไว้ให้ชนรุ่นหลัง อันเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่า ไทยเราเป็นชาติที่มีวัฒนธรรมสูงส่งมาแต่โบราณกาลและยังยืนมาจนปัจจุบัน คนไทยผู้เป็นเจ้าของภาษา จึงควรภาคภูมิใจที่ชาติไทยใช้ภาษาไทยเป็นภาษาประจำชาติมากกว่า 700 ปี

สืบเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของยุคสมัย การใช้ภาษาไทยของคนไทยนั้นมีการถูกปรับใช้มาตลอดตามกาลเวลา ดังเช่นคำลงท้ายประโยคที่เราเรียกว่า “หางเสียง” อย่าง “ครับ” สำหรับผู้ชาย และ “คะ” หรือ “ค่ะ” สำหรับผู้หญิง ได้มีข้อสันนิษฐานมากมายเกี่ยวกับที่มาของหางเสียงเหล่านี้ แต่ไม่ว่าจะมีที่มาจากที่ใดก็ตาม การใช้หางเสียงนั้น ถือเป็น การแสดงให้เห็นถึงความสุภาพและให้เกียรติแก่ผู้ที่สนทนาด้วย ซึ่งการใช้หางเสียงในการสนทนานั้นเป็นการยกระดับภาษาในอีกรูปแบบหนึ่ง แต่ในปัจจุบันกลับมีผู้คนมากมายที่สับสนในการใช้หางเสียงผิดโดยเฉพาะคำลงท้ายของผู้หญิง นั่นคือคำว่า “คะ” และ “ค่ะ” โดยไม่ได้จำกัดว่าเพศใดเป็นผู้ใช้คำนี้ การออกเสียงเมื่อสนทนานั้นถูกต้อง แต่การเขียนนั้นมักจะผิด โดยคำว่า “คะ” (อักษรคู่เสียงต่ำ รูปวรรณยุกต์เอก เสียงวรรณยุกต์โท) เป็นคำลงท้ายสำหรับผู้หญิงใช้ใน คำบอกเล่า หรือการตอบรับ ส่วนคำว่า “ค่ะ” (อักษรคู่เสียงต่ำ รูปวรรณยุกต์สามัญ เสียงวรรณยุกต์ตรี) ใช้ลงท้ายคำถาม หรือการแสดงความสงสัย

ผู้วิจัยนั้นเล็งเห็นถึงความสำคัญของการใช้หางเสียงสองคำนี้ ซึ่งมีความแตกต่างกัน จึงตั้งคำถามว่า ปัจจัยใดที่ทำให้คนไทยใช้ “คะ / ค่ะ” ผิดในการเขียน หรือสิ่งใดที่มีอิทธิพลทำให้ผู้คนเข้าใจผิดและใช้งานคำสองคำนี้สลับกันในการเขียน

### วัตถุประสงค์

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด เพื่อในอนาคตจะสามารถนำข้อมูลวิจัยส่วนนี้ไปแก้ไขปัญหาในการใช้งานได้อย่างถูกต้อง

### ขอบเขตของโครงการ

ในการวิจัยนี้จะใช้ข้อมูลจากบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 13 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นบุคคลที่ใช้งานโซเชียลมีเดียอย่างสม่ำเสมอ

### วิธีการดำเนินงาน

1. ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับที่มาของการใช้หางเสียง และความแตกต่างระหว่าง “คะ” กับ “ค่ะ”
2. กำหนดกลุ่มตัวอย่างและวิธีการเก็บตัวอย่าง
3. จัดทำแบบสัมภาษณ์เพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทย
4. ดำเนินการสัมภาษณ์จากผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาไทยในเรื่องของการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด
5. กำหนดปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด
6. จัดทำแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลความคิดเห็นจากบุคคลทั่วไปเรื่องของการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด
7. กระจายแบบสอบถาม รวบรวม ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล
8. แปรผล สรุปผล และเขียนรายงาน





## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

### สำหรับผู้ทำโครงการวิจัยนี้

1. เรียนรู้วิธีการทางสถิติเพื่อการดำเนินการวิจัย
2. เรียนรู้เกี่ยวกับวิธีการวิเคราะห์ค่าทางสถิติเพื่อแก้ไขปัญหาที่ต้องการ
3. ได้ฝึกทำแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ที่มีคุณภาพ

### สำหรับผู้ที่อ่านงานวิจัยนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิด
2. หลักการในการใช้ “คะ/ค่ะ” ที่ถูกต้อง
3. นำข้อมูลนี้ไปเผยแพร่และให้ความรู้ต่อคนทั่วไปได้
4. สามารถนำข้อมูลนี้ไปต่อยอดเพื่อแก้ไขปัญหาการใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดของคนส่วนใหญ่ได้

## อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

1. คอมพิวเตอร์
2. โปรแกรม Zoom
3. โปรแกรม spss
4. โปรแกรม Microsoft Office
5. วัสดุสำนักงาน

## งบประมาณ

1. หูฟัง ยี่ห้อ Apple รุ่น 3.5 mm 690 บาท
2. Wireless Mouse ยี่ห้อ Logitech รุ่น Silent M221 519 บาท
3. Bluetooth Keyboard ยี่ห้อ Logitech รุ่น Multi-Device K480 1,490 บาท
4. บัตรกำนัลเงินสดแบบอิเล็กทรอนิกส์ 100 บาท ยี่ห้อ Swensens 2,000 บาท

## เอกสารอ้างอิง

Thai Studies CU. ทางเสียงในภาษาไทย [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา : <http://www.thaistudies.chula.ac.th/2018/09/29/ทางเสียงในภาษาไทย/> [ 17 มิถุนายน 2563]

Guru Sanook. คะ กับ ค่ะ ต่างกันอย่างไร [ออนไลน์]. 2556. แหล่งที่มา : <https://guru.sanook.com/8693/> [ 17 มิถุนายน 2563]

สายสืบเด็กดี. เปิดใจสองฝ่าย: คนไทยยังใช้ “คะ/ค่ะ” ผิดเพราะอะไร? แล้วทำไมสังคมต้องเคร่งเรื่องนี่? [ออนไลน์]. 2561. แหล่งที่มา : <https://www.dek-d.com/education/49083/> [ 17 มิถุนายน 2563]

## ภาคผนวก ข

### ตารางผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ ข.1 ความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	22	13.3
หญิง	122	74.0
LGBTQ+	21	12.7
2. อายุ		
น้อยกว่า 24 ปี	137	83.0
ตั้งแต่ 24-40 ปี	24	14.6
ตั้งแต่ 41-55 ปี	3	1.8
มากกว่า 55 ปี	1	0.6
3. ภูมิลำเนา		
ภาคกลาง	34	20.6
ภาคเหนือ	9	5.5
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	18	10.9
ภาคตะวันออก	5	3.0
ภาคใต้	97	58.8
ภาคตะวันตก	2	1.2
3. ที่อยู่ปัจจุบัน		
ภาคกลาง	88	53.3
ภาคเหนือ	3	1.8
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	14	8.5
ภาคตะวันออก	5	3.0
ภาคใต้	49	29.7
ภาคตะวันตก	6	3.7
4. โขงชัยมีเดียที่ใช้งานเป็นประจำ		

YouTube	146	88.5
Facebook	114	69.1
Instagram	144	87.3
Twitter	126	76.4
TikTok	47	28.5
อื่น ๆ	3	1.8
5. ระยะเวลาในการงานโซเชียลมีเดียในแต่ละวัน		
น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	2	1.2
2-4 ชั่วโมง	21	12.7
4-6 ชั่วโมง	64	38.8
6-8 ชั่วโมง	35	21.2
มากกว่า 8 ชั่วโมง	43	26.1

ตารางที่ ข.2 ความถี่และร้อยละของผู้ทำแบบสอบถามในส่วนของคุณรู้สึกและข้อคิดเห็นในการใช้ “คะ/คะ” เป็นต้น

คำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คุณมีความมั่นใจเรื่องการใช้ “คะ / คะ” อย่างถูกต้อง		
ใช่	147	89.1
ไม่ใช่	18	10.9
2. คุณคิดว่าการใช้ “คะ / คะ” ให้ถูกต้องนั้นสำคัญหรือไม่		
ใช่	151	91.5
ไม่ใช่	14	8.5
3. คุณคิดว่าการออกเสียงและการเขียน “คะ / คะ” มีความสับสนหรือไม่		
ไม่สับสน	122	73.9
มีความสับสน	43	26.1
4. คุณเคยตั้งใจใช้ “คะ / คะ” ผิดหรือไม่		
ไม่เคย	62	37.6
เคย	103	62.4
5. คุณเคยให้คำแนะนำและแก้ไขความเข้าใจผิดแก่ผู้ใช้ “คะ / คะ” ผิดหรือไม่		
เคย	48	29.1
ไม่เคย	117	70.9
6. คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อพบเห็นประโยคที่มีการใช้ “คะ / คะ” ผิด		
รู้สึกไม่พอใจ	112	67.9
เฉยๆ	53	32.1



ตารางที่ ข.5 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวของความถี่แต่ละช่วงอายุที่เกิดความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

	ไม่เกิดความ มั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความ ตั้งใจใช้ผิด	ไม่เคยมี การแนะนำ	ไม่รู้สึกลังเลใจ เมื่อเจอคนใช้ผิด
น้อยกว่า 24 ปี	6.06	5.63	14.72	39.83	16.45	17.32
ตั้งแต่ 24-40 ปี	10.26	0.00	20.51	25.64	17.95	25.64
ตั้งแต่ 41-55 ปี	0.00	11.11	11.11	11.11	33.33	33.33
มากกว่า 55 ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

ตารางที่ ข.6 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดของความถี่แต่ละช่วงอายุที่เกิดความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

	ไม่เกิดความ มั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมีการ แนะนำ	ไม่รู้สึกลังเลใจ เมื่อเจอคนใช้ผิด
น้อยกว่า 24 ปี	5.02	4.66	12.19	32.97	13.62	14.34
ตั้งแต่ 24-40 ปี	1.43	0.00	2.87	3.58	2.51	3.58
ตั้งแต่ 41-55 ปี	0.00	0.36	0.36	0.36	1.08	1.08
มากกว่า 55 ปี	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

ตารางที่ ข.7 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลักของความถี่ของแต่ละเพศที่มีต่อการขาดความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ”

	ไม่รู้ความหมาย คำว่า “คะ”	ไม่รู้ความหมาย คำว่า “คะ”	ไม่รู้ความหมาย คำว่า “นะคะ”
ชาย	42.86	45.45	57.14
หญิง	57.14	54.55	42.86
LGBTQ	0.00	0.00	0.00

ตารางที่ ข.8 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวของความถี่ของแต่ละเพศที่มีต่อการขาดความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ”

	ไม่มีความหมาย คำว่า “คะ”	ไม่มีความหมาย คำว่า “คะ”	ไม่มีความหมาย คำว่า “นะคะ”
ชาย	40.00	33.33	26.67
หญิง	47.06	35.29	17.65
LGBTQ	0.00	0.00	0.00

ตารางที่ ข.9 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดของความถี่ของแต่ละเพศที่มีต่อการขาดความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ”

	ไม่มีความหมาย คำว่า “คะ”	ไม่มีความหมาย คำว่า “คะ”	ไม่มีความหมาย คำว่า “นะคะ”
ชาย	18.75	15.625	12.5
หญิง	25	18.75	9.375
LGBTQ	0	0	0

ตารางที่ ข.10 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลักของความถี่ของคนแต่ละภูมิภาคนำต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/คะ”

	10 คะแนน	7-9 คะแนน	น้อยกว่า 7 คะแนน
ภาคกลาง	23.08	10.00	13.33
ภาคเหนือ	3.08	25.00	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	12.31	10.00	0.00
ภาคตะวันออก	2.31	10.00	0.00
ภาคใต้	57.69	45.00	86.67
ภาคตะวันตก	1.54	0.00	0.00



ตารางที่ ข.11 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวของความถี่ของคนแต่ละภูมิภาค  
ต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

	10 คะแนน	7-9 คะแนน	น้อยกว่า 7 คะแนน
ภาคกลาง	88.24	5.88	5.88
ภาคเหนือ	44.44	55.56	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	88.89	11.11	0.00
ภาคตะวันออก	60.00	40.00	0.00
ภาคใต้	77.32	9.28	13.40
ภาคตะวันตก	100.00	0.00	0.00

ตารางที่ ข.12 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดของความถี่ของคนแต่ละภูมิภาค  
ต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

	10 คะแนน	7-9 คะแนน	น้อยกว่า 7 คะแนน
ภาคกลาง	18.18	1.21	1.21
ภาคเหนือ	2.42	3.03	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	9.70	1.21	0.00
ภาคตะวันออก	1.82	1.21	0.00
ภาคใต้	45.45	5.45	7.88
ภาคตะวันตก	1.21	0.00	0.00

ตารางที่ ข.13 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลักของความถี่ของที่อยู่ปัจจุบันของ  
แต่ละคนต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

	10 คะแนน	7-9 คะแนน	น้อยกว่า 7 คะแนน
ภาคกลาง	54.62	55.00	40.00
ภาคเหนือ	1.54	5.00	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	9.23	10.00	0.00
ภาคตะวันออก	2.31	10.00	0.00
ภาคใต้	27.69	20.00	60.00
ภาคตะวันตก	4.62	0.00	0.00

ตารางที่ ข.14 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวของค่าเฉลี่ยของที่อยู่ปัจจุบันของแต่ละคนต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

	10 คะแนน	7-9 คะแนน	น้อยกว่า 7 คะแนน
ภาคกลาง	80.68	12.50	6.82
ภาคเหนือ	66.67	33.33	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	85.71	14.29	0.00
ภาคตะวันออก	60.00	40.00	0.00
ภาคใต้	73.47	8.16	18.37
ภาคตะวันตก	100.00	0.00	0.00

ตารางที่ ข.15 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดของค่าเฉลี่ยของที่อยู่ปัจจุบันของแต่ละคนต่อคะแนนรวมจากแบบทดสอบความรู้เรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

	10 คะแนน	7-9 คะแนน	น้อยกว่า 7 คะแนน
ภาคกลาง	43.03	6.67	3.64
ภาคเหนือ	1.21	0.61	0.00
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	7.27	1.21	0.00
ภาคตะวันออก	1.82	1.21	0.00
ภาคใต้	21.82	2.42	5.45
ภาคตะวันตก	3.64	0.00	0.00

ตารางที่ ข.16 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลักของค่าเฉลี่ยของระยะเวลาที่ใช้งานโซเซียลมีเดียในแต่ละวันต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/ค่ะ”

	ไม่เกิดความ มั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมี การแนะนำ	ไม่รู้สึกไม่พอใจ เมื่อเจอคนใช้ผิด
less than 2 hr/d	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2-4 hr/d	22.22	14.29	20.93	9.71	16.67	20.75
4-6 hr/d	33.33	14.29	39.53	33.01	31.25	37.74
6-8 hr/d	22.22	50.00	18.60	24.27	29.17	28.30
more than 8 hr/d	22.22	21.43	20.93	33.01	22.92	13.21

ตารางที่ ข.17 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวของความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งาน  
โซเซียลมีเดียในแต่ละวันต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

	ไม่เกิด ความมั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมี การแนะนำ	ไม่รู้สึกลังเลใจ เมื่อเจอคนใช้ผิด
less than 2 hr/d	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2-4 hr/d	9.09	4.55	20.45	22.73	18.18	25.00
4-6 hr/d	6.38	2.13	18.09	36.17	15.96	21.28
6-8 hr/d	5.48	9.59	10.96	34.25	19.18	20.55
more than 8 hr/d	5.88	4.41	13.24	50.00	16.18	10.29

ตารางที่ ข.18 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดของความถี่ของระยะเวลาที่ใช้งาน  
โซเซียลมีเดียในแต่ละวันต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

	ไม่เกิดความ มั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมีการ แนะนำ	ไม่รู้สึกลังเลใจ เมื่อเจอคนใช้ผิด
less than 2 hr/d	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2-4 hr/d	1.43	0.72	3.23	3.58	2.87	3.94
4-6 hr/d	2.15	0.72	6.09	12.19	5.38	7.17
6-8 hr/d	1.43	2.51	2.87	8.96	5.02	5.38
more than 8 hr/d	1.43	1.08	3.23	12.19	3.94	2.51

ตารางที่ ข.19 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละหลักของความถี่ของสาเหตุในการใช้  
“คะ/คะ” ผิดต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

	ไม่เกิดความ มั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมีการ แนะนำ	ไม่รู้สึกลังเลใจ เมื่อเจอคนใช้ผิด
ความยาก	25.00	11.11	17.48	15.49	17.27	21.43
ความเข้าใจผิด	36.11	25.93	30.10	29.58	31.82	26.98
การสอนที่ผิด	5.56	14.81	14.56	16.90	11.82	14.29
อิทธิพลจากหนังสือ/สื่อ	2.78	7.41	7.77	13.38	9.09	7.94
อิทธิพลจากโซเซียลมีเดีย	30.56	40.74	30.10	24.65	30.00	29.37

ตารางที่ ข.20 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องโดยเทียบกับผลรวมแต่ละแถวของความถี่ของสาเหตุในการใช้  
“คะ/คะ” ผิดต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

	ไม่เกิด ความมั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมี การแนะนำ	ไม่รู้สึกละเลย เมื่อเจอคนใช้ผิด
ความยาก	7.50	2.50	15.00	36.67	15.83	22.50
ความเข้าใจผิด	6.37	3.43	15.20	41.18	17.16	16.67
การสอนที่ผิด	2.00	4.00	15.00	48.00	13.00	18.00
อิทธิพลจากหนังสือ/สื่อ	1.45	2.90	11.59	55.07	14.49	14.49
อิทธิพลจากโซเชียลมีเดีย	5.70	5.70	16.06	36.27	17.10	19.17

ตารางที่ ข.21 การคำนวณร้อยละแต่ละช่องตารางเทียบกับจำนวนทั้งหมดของความถี่ของสาเหตุในการใช้  
“คะ/คะ” ผิดต่อความรู้สึกเชิงลบเมื่อใช้ “คะ/คะ”

	ไม่เกิด ความมั่นใจ	ไม่มี ความสำคัญ	มีความ สับสน	ความตั้งใจ ใช้ผิด	ไม่เคยมี การแนะนำ	ไม่รู้สึกละเลย เมื่อเจอคนใช้ผิด
ความยาก	1.31	0.44	2.62	6.41	2.77	3.94
ความเข้าใจผิด	1.90	1.02	4.52	12.24	5.10	4.96
การสอนที่ผิด	0.29	0.58	2.19	7.00	1.90	2.62
อิทธิพลจากหนังสือ/สื่อ	0.15	0.29	1.17	5.54	1.46	1.46
อิทธิพลจากโซเชียลมีเดีย	1.60	1.60	4.52	10.20	4.81	5.39

## ภาคผนวก ค

### ภาพแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

**แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด**

แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด เพื่อสำรวจว่าคนไทยส่วนใหญ่มีความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับการใช้หางเสียง “คะ / ค่ะ” ถูกต้องหรือไม่ และปัจจัยใดที่มีผลการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยของนางสาวสิริยากร ก้องท่า รหัสนิสิต 6033544223 คณะวิทยาศาสตร์ สาขาวิชาคณิตศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในรายวิชา 2301499 Senior Project โดยโครงการวิจัยนี้เป็นงานวิจัยทางด้านสถิติ

ซึ่งข้อมูลส่วนนี้จะไม่มีการนำไปใช้เชิงพาณิชย์หรือนำไปเผยแพร่ ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

\* Required

โปรดยืนยันว่าจะให้ข้อมูลที่ถูกต้อง \*

ยืนยัน

Next Page 1 of 6

รูปภาพที่ ค.1 หน้าแรกของแบบสอบถามที่จัดทำผ่าน Google form

**แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด**

\* Required

ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

1. คุณเป็นคนสัญชาติไทย \*

ใช่

ไม่ใช่

2. เพศ \*

ชาย

หญิง

LGBTQ+

3. อายุ \*

Your answer \_\_\_\_\_

4. ภูมิลำเนา(จังหวัดที่เกิด) \*

Choose \_\_\_\_\_

5. จังหวัดที่อาศัยอยู่ปัจจุบัน \*

Choose \_\_\_\_\_

5. โซเชียลเน็ตเวิร์กที่ใช้เป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) \*

Youtube

Facebook

Instagram

Twitter

TikTok

Other: \_\_\_\_\_

6. ความถี่ในการใช้งานโซเชียลเน็ตเวิร์ค \*

น้อยกว่า 2 ชั่วโมง/วัน

2-4 ชั่วโมง/วัน

4-6 ชั่วโมง/วัน

6-8 ชั่วโมง/วัน

มากกว่า 8 ชั่วโมง/วัน

Back Next Page 2 of 6

รูปที่ ค.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ทำแบบสอบถาม

**แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ”**  
**ผิด**  
\* Required

**ความถี่และความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้ “คะ / ค่ะ” เบื้องต้น**

1. คุณมีความเข้าใจเรื่องการ ใช้ “คะ / ค่ะ” อย่างถูกต้อง \*  
 ใช่  
 ไม่ใช่

2. คุณคิดว่าการใช้ “คะ / ค่ะ” ให้ออกเสียงนั้นสำคัญหรือไม่ \*  
 ไม่สำคัญ เพราะอย่างไรก็ตามจำเป็น  
 สำคัญ เพราะมีผลต่อกำนา

3. คุณคิดว่าออกเสียงและการเขียน “คะ / ค่ะ” มีความสับสนหรือไม่ \*  
 มีความสับสน  
 ไม่สับสน

4. คุณเคยสนใจใช้ “คะ / ค่ะ” ผิดหรือไม่ (เช่น เช็คความวรรคและคำกริยาผิด ใช้เชื่อม, ใช้ตามผู้ใช้งานที่มีชื่อเสียง, ใช้ตามเพื่อน ๆ เพราะความบันเทิง) \*  
 เคย  
 ไม่เคย

5. คุณเคยใช้คำแนะนำและเกร็ดความรู้เกี่ยวกับผู้ใช้ “คะ / ค่ะ” ผิดหรือไม่ \*  
 เคย  
 ไม่เคย

6. คุณรู้สึกอย่างไรเมื่อพบเห็นประวัติการใช้ “คะ / ค่ะ” ผิด  
 ชอบ ๆ  
 รู้สึกไม่พอใจ

[Back](#) [Next](#) Page 3 of 6

รูปที่ ค.3 แบบสอบถามเรื่องความรู้สึกและข้อคิดเห็นในการใช้ “คะ/ค่ะ”

**แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ”**  
**ผิด**  
\* Required

**แบบทดสอบความเข้าใจเรื่องการ ใช้ “คะ / ค่ะ”**

1. หนูไม่มีมาก่อนเลย\_ว่าจะหายาก ปกติที่นี้เขาขายกันราคาเท่าไรหรือ\_ \*  
 คะ / ค่ะ  
 ค่ะ / ค่ะ  
 คะ / ค่ะ  
 ค่ะ / ค่ะ

2. โจทย์ข้อนี้ต้อง ใช้สูตรไหนหรือ\_ หนูคิดว่าหนูไม่เคยเห็น โจทย์แบบนี้มาก่อนเลย\_ อาจารย์ \*  
 คะ / ค่ะ  
 ค่ะ / ค่ะ  
 คะ / ค่ะ  
 ค่ะ / ค่ะ

3. บ้านฉันตั้งอยู่แถวแจ้งวัฒนะ\_ แล้วบ้านคุณอยู่\_ อยู่แถวไหน? \*  
 คะ / ค่ะ  
 ค่ะ / ค่ะ  
 คะ / ค่ะ  
 ค่ะ / ค่ะ

4. ข้อใดถูกต้อง \*  
 พอดีว่าถูกสวามิภักดิ์  
 สักวันจึงจะพามาหาซื้อที่อื่นละ  
 ใต้คะ ขอให้น้องหาไว ๆ  
 ส่วนการบ้านครูจะส่งให้ผ่านไลน์ ให้ทำส่งย้อนหลังได้ละ

5. ข้อใดถูกต้อง \*  
 พี่พูดแกหึงแกมาคะ พี่ไปเรียนมาจากที่ไหนหรอคะ  
 อันที่จริงพอส่งชุดได้บ้างละ พอดีว่าแฟนเป็นคนเกาหลีนี่คะ  
 สก๊าดจากและคะ พี่แฟนเป็นคนเกาหลี เขาอยู่เมืองอะไรหรอคะ  
 เขาเป็นคนปูซานคะ อยู่ที่ทางตอนใต้ อากาศดีและมีทะเลสวยมาก ๆ ละคะ

6. เติมคำในช่องว่าง \*  
 หนู : ฉันก็อยากกินเค้กและไป\_  
 ฉันรับคะ : ฉันจะขอเค้กขนาด\_ หนู ขอถุงให้ด้วยนะคะ\_  
 คะ / ค่ะ / ค่ะ  
 ค่ะ / ค่ะ / ค่ะ  
 คะ / ค่ะ / ค่ะ  
 ค่ะ / ค่ะ / ค่ะ

7. ข้อใดผิด \*  
 มีเงินขอเงินเพราะไปใช้ตามพี่  
 พี่คะ ขอเงินพี่มาใช้ตามพี่  
 พี่คะขอเงิน พี่ขอเงินพี่มาใช้ตามพี่  
 พี่คะคะ หนูต้องการเงินพี่แล้วจ้า

8. ข้อใดถูก \*  
 ไม่ไปไหน 3 ถึง 100 บาท สนใจพี่และพี่  
 ทำไปนิกซ์ซื้อแล้วพี่รับเอาคะ  
 แม่ค้าไปเข้าห้องน้ำคะ ขอประมาณ 5 นาที  
 พี่เป็นเด็ก รวยดีคะ

9. ข้อใดผิด \*  
 หนูอยากกินเค้กแล้วแม่คะ หนูจะไปเรียนต่อต่างประเทศแล้วคะ  
 พี่พามาเลยคะ พี่ว่าพี่อยากกินและอยากไป  
 ค่ะคะพี่จากแล้วคะ แม่จูงสาวสวยพี่จูงพี่ไปโรงเรียน  
 แม่จูง 20 นาทีคะ พี่อยากกินเค้กแล้วพี่จูงไปโรงเรียน พี่จูงลูกและแม่จูงไปโรงเรียน

10. ข้อใดถูก \*  
 ค่ะพี่ขอเงินพี่ด้วยนะคะ หนูอยากกินเค้กแล้วพี่จูงไปโรงเรียน  
 ขอรับเป็นของขวัญได้คะ พี่จูงมาฝากฉันนะคะ ฉันอยากกินเค้กแล้วพี่จูงไปโรงเรียน  
 ค่ะขอบคุณคะ พี่จูงมาฝากฉันนะคะ พี่จูงมาฝากฉันนะคะ พี่จูงมาฝากฉันนะคะ  
 แม่จูงไปนิกซ์แล้วแม่จูง หนูอยากกินเค้กแล้วพี่จูงไปโรงเรียน

[Back](#) [Next](#) Page 4 of 6

รูปที่ ค.4 แบบสอบถามในส่วนของแบบทดสอบความเข้าใจในเรื่องการใช้ “คะ/ค่ะ”

**แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ”**  
ผิด

\* Required

ตรวจสอบความเข้าใจเรื่องการ ใช้ “คะ / ค่ะ” หลังจากการทำแบบทดสอบ (กรุณาไม่ย้อนกลับ  
ไปแก้ไข)

1. คุณมีความเข้าใจว่าคำว่า “คะ” (ถ้าขอรู้อย่างคำ ขอร้องขอรู้อย่างคำ ขอร้องขอรู้อย่างคำ) ใช้  
อย่างไรบ้าง หรือการแสดงความสงสัย ใช้หรือไม่ \*

ใช่

ไม่ใช่

2. คุณมีความเข้าใจว่า “ค่ะ” (ถ้าขอรู้อย่างคำ ขอร้องขอรู้อย่างคำ ขอร้องขอรู้อย่างคำ) เป็นคำ  
ลงท้ายสำหรับผู้หญิงใช้ใน คำบอกเล่า หรือการตอบรับ ใช่หรือไม่ \*

ใช่

ไม่ใช่

3. คุณทราบหรือไม่ว่าคำว่า “คะคะ” เป็นคำที่ผิดและไม่ใช้ในภาษาไทย \*

ใช่ ฉันทราบ

ไม่ใช่ ฉันคิดว่ามันเป็นคำที่ถูกต้อง

Back Next Page 5 of 6

รูปที่ ค.5 แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบความเข้าใจเรื่องการ ใช้ “คะ/ค่ะ”

**แบบสอบถาม ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ “คะ / ค่ะ”**  
ผิด

\* Required

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. คุณคิดว่าในปัจจุบันการใช้ “คะ / ค่ะ” นั้นมีสาเหตุมาจากอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1  
ข้อ) \*

ความยากของหลักภาษาไทยในเรื่องการผันวรรณยุกต์

ความเข้าใจผิดที่ไม่ได้รับการแก้ไข

วิธีการสอนของครูผู้สอน (ถ้าขาด/สอนผิด/น่าสับสน)

หนังสือแบบเรียนและสื่อที่ตีพิมพ์ผิด

แพลตฟอร์มโซเชียลมีเดีย (เช่น การใช้ภาษาวิบัติ การใช้คำแทนการสะกด การเข้าใจผิด การใช้  
คำขมขื่นที่มีคำผิด)

Other: \_\_\_\_\_

2. คุณคิดว่า หากเราต้องการแก้ปัญหาในเรื่องการใช้ “คะ / ค่ะ” ควรเริ่มปรับปรุงอย่างไร \*

Your answer

Back Submit Page 6 of 6

รูปที่ ค.6 แบบสอบถามในส่วนของคุณความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม





## ประวัติผู้เขียน



นางสาวสิริยากร ก้องกำ

รหัสประจำตัวนิสิต 6033544223

ภาควิชาคณิตศาสตร์และวิทยาการคอมพิวเตอร์

สาขาวิชาคณิตศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

อีเมลล์ K\_siriyakorn@hotmail.com

โทร. 095-0751775