

หางเสียงในภาษาไทย

ในวัฒนธรรมไทยมีการใช้หางเสียงในภาษามากมายหลายระดับ ตั้งแต่ระดับราชาศัพท์ เช่น พระพุทธเจ้าค่ะ เพคะ มังคะ ระดับสามัญชนทั่วไป เช่น จ๊ะ จ้า ค่ะ ขา ครับ ขอรับ หรือแม้แต่หางเสียงในเชิงดูถูก เช่น ย่ะ ยะ หรือ ฮะ มาจนถึงภาษาที่เด็กวัยรุ่นนิยมใช้ในปัจจุบัน เช่น อะ ตามภาษาที่เขียนกันใน facebook หรือห้องแชทต่างๆ สิ่งเหล่านี้เป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของไทย ถือเป็นมารยาทในสังคมที่มาจากประสบการณ์การเรียนรู้คนไทยมาตั้งแต่เด็กจนโต การอบรมสั่งสอนจากครอบครัว หรือที่สอนกันในสถานศึกษาต่างๆ

อันที่จริง ภาษาของคนในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ทุกกลุ่มล้วนแต่มีการใช้หางเสียง ถือเป็นหนึ่งในวัฒนธรรมการใช้ภาษาที่สำคัญของคนในภูมิภาคนี้ อย่างเช่นในภาษาอินโดนีเซียจะมีคำลงท้ายว่า กะ เพื่อเป็นการแสดงความสุภาพเหมือนการใช้ ครับ ค่ะ ของไทย ถ้าคนอินโดนีเซียใช้คำ ละ หมายถึงการพูดกับคนที่สนิทสนมใช้ได้ทั้งหญิงทั้งชาย เหมือนคำว่า จ๊ะ จ้า ของไทย ในภาษาตะวันตกแม้จะไม่มีคำที่ใช้เป็นหางเสียงตรงๆ แต่ก็ใช้เป็นสำเนียงที่แสดงมารยาทเชิงสุภาพ (*polite released*) เช่นการคำลงท้ายประโยคด้วย please หรือ sir

ปัจจุบัน คนไทยมักมีการใช้หางเสียงอย่างผิดๆ ทั้งในเรื่องกาลเทศะและบริบทของการพูดคุย อย่างเช่นการใช้หางเสียงของพนักงานขายหรือพนักงานต้อนรับทางโทรศัพท์ ที่นิยมใช้หางเสียง จ๊ะ จ้า กับลูกค้าหรือผู้รับบริการ โดยได้รับการสั่งสอนวิธีการพูดเหล่านี้จากการฝึกอบรมพนักงาน เพื่อเป็นการแสดงความสนิทสนมกับลูกค้าในลักษณะญาติสนิท ซึ่งเป็นการใช้ภาษาที่ผิดมารยาทและขาดความเข้าใจต่อวัฒนธรรมอันดีของสังคมไทย คำว่า จ๊ะ จ้า เป็นหางเสียงที่แสดงความสนิทสนม มักใช้กับผู้คุ้นเคยกันมาพอสมควร เช่น เป็นคนในครอบครัว คนในละแวกบ้านเดียวกัน หรือระหว่างเด็กกับผู้ใหญ่ที่คุ้นเคยกันเป็นอย่างดี แต่สำหรับการพูดกับลูกค้าหรือผู้รับบริการถือเป็นหน้าที่ในลักษณะที่เป็นทางการหรือกึ่งทางการ จึงต้องรักษามารยาทต่อลูกค้าไม่ให้รู้สึกว่าเป็นการดูหมิ่นหรือแสดงความสนิทสนมจนเกินไป ซึ่งการใช้คำว่า ค่ะ ครับ เป็นหางเสียงมีเหมาะสมในบริบทเช่นนี้

อย่างไรก็ตาม การใช้หางเสียงไม่ได้มีกฎเกณฑ์ที่ตายตัว ในบางสถานการณ์อาจจะใช้คำว่า จ๊ะ จ้า เป็นผู้ที่ไม่ได้สนิทสนม ซึ่งไม่ควรเป็นการเสียมารยาทและบางครั้งผู้ที่พูดคุยด้วยจะเกิดความรู้สึกที่ดีด้วยมากกว่าคำว่า ค่ะ ครับ อย่างเช่นการลงพื้นที่ของนักศึกษาหรือนักวิจัยเพื่อสอบถามข้อมูลจากคนในท้องถิ่นต่างๆ พบว่า คนในท้องถิ่นจะรู้สึกอุ่นใจและพร้อมที่จะให้ข้อมูลมากกว่า หากผู้ที่เข้าไปขอความร่วมมือพูดลงท้ายด้วย จ๊ะ จ้า เนื่องจากคำว่า ครับ ค่ะ ก่อนข้างเป็นทางการและแสดงถึงความห่างเหินจนไม่สะดวกใจในการพูดคุย ทั้งนี้ สิ่งที่ควรคำนึงอีกประการคือน้ำเสียงของการพูดที่แสดงถึงความอ่อนน้อมถ่อมตน ซึ่งจะทำให้รู้สึกว่าคุณพูดเป็นมิตรและให้ความเคารพและยกย่องไปในตัว จึงดูไม่การเป็นเสียมารยาท

การใช้หางเสียงที่เหมาะสมกับสถานการณ์ต้องอาศัยประสบการณ์และการเรียนรู้มากพอสมควร อย่างไรก็ตาม การใช้คำว่า ค่ะ-ครับ กับน้ำเสียงที่อ่อนโยนดูจะเป็นทางเลือกที่ปลอดภัยที่สุดกับสถานการณ์ต่างๆ ในการรักษามารยาทและเป็นการแสดงความเคารพไปในตัวคน ทั้งนี้ วัฒนธรรมไทยให้ความสำคัญกับการให้ความเคารพต่อผู้ใหญ่มากกว่า และการปฏิบัติตนเพื่อแสดงความสัมมาคารวะทางทั้งกาย วาจา และใจ