



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารของคนไทยนั้น อาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการถ่ายทอดทางค่านิยมและวัฒนธรรมของไทย กล่าวคือ แต่เดิมมาเรามักจะเชื่อกันว่าคนไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความเกรงใจ ความสุภาพ นิยมใช้การประนีประนอมเพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ไม่นิยมความก้าวร้าวรุนแรง ไม่ชอบความขัดแย้งและการเผชิญหน้ากัน (สุนทรี โคมิน และสนธิ สัมครการ: บทบรรณาธิการ, 2522) ด้วยเหตุนี้เมื่อต้องสนทนาแบบเห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากัน (face-to-face interaction) ในสถานการณ์ที่อาจนำไปสู่การทำลายความสัมพันธ์ระหว่างตนและคู่สนทนา เช่นในสถานการณ์ที่มีความไม่พอใจ หรือความขุ่นเคืองใจเกิดขึ้น คนไทยจะพยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งและการเผชิญหน้ากันโดยการไม่แสดงออกอย่างตรงไปตรงมา มักใช้กลวิธีทางอ้อม (วิลเลียม เจ. คลอสเนอร์, 2547) หรือในบางกรณีอาจจะไม่แสดงออกมาเลยเหมือนคำพังเพยที่ว่า “พูดไปสองไพเบี้ย นิ่งเสียตำลึงทอง” ซึ่งเป็นการเน้นว่าการนิ่งหรือการไม่พูดบางสิ่งบางอย่างออกมานั้น อาจเป็นการได้ประโยชน์มากกว่าการพูดออกมา ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาความสัมพันธ์ฉันมิตรระหว่างกันเอาไว้นั่นเอง (จุฑาพรรษ์ (จามจุรี) ผดุงชีวิต, 2548)

จะเห็นได้ว่า ในสถานการณ์การสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องเผชิญหน้ากันโดยตรง ค่านิยมและวัฒนธรรมในสังคมไทย เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้คนไทยเลือกใช้กลวิธีในการแสดงออกแบบอ้อมอย่างเด่นชัด อย่างไรก็ตาม นอกจากการสื่อสารแบบเห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากันแล้ว ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการสื่อสารอีกแบบหนึ่ง ที่ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวาง คือ การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (Computer – Mediated Communication) เพราะช่วยให้คนทั่วโลกที่แม้จะอยู่ห่างไกลกันมาก สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ อย่างสะดวกรวดเร็วในรูปแบบต่างๆ เช่น การติดต่อด้วยเสียง ระบบ VDO Conference, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), กระดานสนทนา (Webboard), ห้องสนทนา (Chat room) เป็นต้น ซึ่งรูปแบบที่ได้รับความนิยมจากผู้ส่งสารหลากหลายกลุ่ม ได้แก่ การสื่อสารผ่านกระดานสนทนา (Webboard)

กระดานสนทนาหรือที่คนไทยรู้จักกันโดยทั่วไปว่าเว็บบอร์ด (Webboard) เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ที่ไม่ได้สื่อสารในเวลาเดียวกัน (Asynchronous Communication) (Herring, 2001) เป็นส่วนผสมระหว่างชุมชนเสมือน (Virtual community) และเวทีสาธารณะ (Public Sphere/Forum) กล่าวคือ มีลักษณะเป็นชุมชนเสมือน ซึ่งเป็นแหล่งพบปะของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และเป็นเวทีสาธารณะที่เปิดโอกาสกว้างสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ให้ได้มีส่วนร่วมในการเผยแพร่ข้อมูลความรู้ ถาปตอบปัญหา ตลอดจนแสดงทัศนะ มุมมองหรือความคิดเห็นอย่างเสรีเกี่ยวกับเรื่องราวที่สนใจด้วยการทิ้งข้อความกลับไปกลับมา (ปัทมาธิริย์ ไซรัมย์ย์, 2547)

คารินทร์ สวัสดิ์เสวี (2545) ได้กล่าวถึง ลักษณะการสื่อสารผ่านกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตว่า การสื่อสารรูปแบบนี้มีลักษณะโดดเด่นที่ผู้ส่งสารจะมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องราวต่างๆ ในสังคมได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากกระดานสนทนามีรูปแบบการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่ต้องเห็นหน้าหรือไม่ต้องเผชิญหน้ากัน นอกจากนั้น ผู้ส่งสารยังสามารถเข้าไปอ่านข้อความที่ผู้อื่นพิมพ์ทิ้งไว้ได้ รวมถึงสามารถพิมพ์ข้อความโต้ตอบกันได้ โดยที่ต่างฝ่ายต่างไม่ต้องคำนึงถึงว่าใครเป็นใคร ไม่ต้องรู้จักกันและไม่ต้องทำความรู้จักกันก่อนที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารแต่อย่างใด

อาจกล่าวได้ว่า ด้วยความโดดเด่นของลักษณะการสื่อสารรูปแบบนี้ จึงทำให้กระดานสนทนาได้รับความนิยมจากผู้ใช้อย่างแพร่หลาย และได้กลายมาเป็นสังคมใหม่แห่งการพบปะสังสรรค์ของผู้คนจำนวนไม่น้อยที่ไม่ว่าจะอยู่แห่งใดในโลกก็สามารถเข้าร่วมสนทนาเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ความคิดเห็นอย่างเสรี บก.ลายจุด (2544) กล่าวว่า ด้วยความอิสระเสรีทางความคิดและการไม่ต้องคำนึงถึงผู้อื่นนี้ อาจทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีการแสดงความคิดเห็นออกมาในอีกรูปแบบหนึ่งที่แตกต่างไปจากการสนทนาแบบเห็นหน้ากัน อย่างเทียบไม่ได้

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงน่าจะสนใจว่า ลักษณะการสื่อสารในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบไม่ต้องเห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากันโดยตรงกับคู่สนทนา และมีความอิสระเสรีในการแสดงออก จะมีอิทธิพลหรือผลอย่างไรต่อการเลือกใช้กลวิธีทางภาษาของคนไทย เมื่อต้องการแสดงความคิด อารมณ์ ความรู้สึกผ่านกระดานสนทนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อต้องการแสดงความไม่พอใจ ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่คนไทยเห็นว่าน่าอึดอัดใจและอาจนำมาสู่ความขัดแย้งกันได้เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจเป็นวัจนกรรมที่ผู้พูดกระทำ เมื่อรู้สึกกว่าตนถูกคุกคามจากบุคคลอื่นจนเกิดความโกรธ ความผิดหวัง ความขุ่นเคืองใจ

หรือรำคาญในการกระทำเหล่านั้น จึงต้องการระบายอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจของตนหรือ ต้องการให้บุคคลเหล่านั้นแก้ไขข้อบกพร่อง

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต โดยการรวบรวมข้อมูลในกระดานสนทนาทางเว็บไซต์ต่างๆ ทั้งนี้ผู้วิจัยจะมุ่งพิจารณาเปรียบเทียบการสื่อสารและกลวิธีในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ว่ากระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นสื่อเวทีสถาธาระณะประเภทหนึ่งนั้นจะมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของคนไทยหรือไม่ อย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 ศึกษาเปรียบเทียบการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตตามกรอบทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร
- 1.2.2 ศึกษากลวิธีในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

เปรียบเทียบการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีในการแสดงความไม่พอใจแบบตรงมากกว่าแบบอ้อม

1.4 ข้อตกลงเบื้องต้น

1.4.1 กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง ในงานวิจัยนี้หมายถึง การแสดงความไม่พอใจโดยมีถ้อยคำที่กล่าวถึงความผิดของผู้ให้บริการ การกล่าวถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดของผู้ให้บริการ การบอกถึงผลร้ายที่ผู้ส่งสารหรือผู้อื่นได้รับจากบริการ เป็นการประเมินค่าบริการในทางลบ หรือวิพากษ์วิจารณ์ เสียดสีประชดประชันถึงคุณภาพและ บริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อให้ผู้ให้บริการรู้สึกเจ็บปวดด้วยถ้อยคำและ น้ำเสียงอย่างตรงไปตรงมา ถ้อยคำเหล่านั้นแสดงให้เห็นความถึงความโกรธ ความคับข้องใจ และแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารมุ่งทำลายความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการอย่างชัดเจน หากใช้ภาพ ก็จะเป็นภาพที่ใช้เพื่อบอกความผิด บอกความรู้สึกทางลบ หรือบวิภาษการบริการอย่างชัดเจน

1.4.2 กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ในงานวิจัยนี้หมายถึง การแสดงความไม่พอใจโดยไม่ปรากฏถ้อยคำและน้ำเสียงที่แสดงออกถึงความไม่พอใจโดยตรง รวมทั้งไม่มีถ้อยคำที่บ่งบอกถึงความผิดหรือข้อบกพร่อง ไม่มีถ้อยคำแสดงการวิพากษ์วิจารณ์และถ้อยคำแสดงการบริภาษ

1.4.3 การยกตัวอย่างในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจะสะกดตัวอักษรตามที่ปรากฏใช้จริง

1.5 คำสำคัญที่ใช้ในการวิจัย

1.5.1 การแสดงความไม่พอใจ (The act of complaining) ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์เงื่อนไขวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจที่รุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549:3) ได้นิยามโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับเงื่อนไขวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle, 1969) และแนวคิดเกี่ยวกับเงื่อนไขเบื้องต้นในการแสดงความไม่พอใจของออสเทนและเวนแบช (Olshtain and Weinbach 1987: 108) มาเป็นแนวทางในการกำหนดเงื่อนไข 4 ข้อ ดังนี้

การแสดงความไม่พอใจ (The act of complaining) คือ วัจนกรรมที่เป็นผลของการกระทำที่มีมาก่อน (precondition) ดังนี้

- (1) ผู้ฟังกระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ซึ่งขัดแย้งกับบรรทัดฐานทางสังคมที่ผู้พูดและผู้ฟังรับรู้ร่วมกัน
- (2) ผู้พูดรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังและตัวผู้พูดเองหรือคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ
- (3) ถ้อยคำผู้พูดที่กล่าว จะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ฟังนั้นหรือไม่ก็ได้ แต่มีเจตนาเพื่อแสดงความไม่พอใจ
- (4) ผู้พูดต้องการแสดงความไม่พอใจเพื่อ (ก) ระบายความรำคาญหรือความรู้สึกไม่พอใจของตน และ (ข) ผู้พูดมีความชอบธรรมที่จะร้องขอให้ผู้ฟังปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสม (รุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549:3)

จากเงื่อนไขของรุ่งอรุณดังกล่าว ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดเงื่อนไขวัจนกรรมให้สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ ดังนี้

การแสดงความไม่พอใจ (The act of complaining) คือ วัจนกรรมที่เป็นผลของการกระทำที่มีมาก่อน (precondition) ดังนี้

- (1) ผู้ให้บริการกระทำพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ ซึ่งขัดแย้งกับเงื่อนไขที่ได้รับรู้ร่วมกันหรือที่ได้ตกลงกันได้
- (2) ผู้ส่งสารรับรู้การกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ และตัวผู้ส่งสารหรือคนอื่นๆ เกิดความรู้สึกไม่พอใจ
- (3) ถ้อยคำที่ผู้ส่งสารกล่าว จะสัมพันธ์กับการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการหรือไม่ก็ได้ แต่มีเจตนาเพื่อแสดงความไม่พอใจ
- (4) ผู้ส่งสารต้องการแสดงความไม่พอใจเพื่อ (ก) ระบายความรำคาญหรือความรู้สึกไม่พอใจของตน และ (ข) ผู้ส่งสารมีความชอบธรรมที่จะร้องขอให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไขการกระทำที่ไม่เหมาะสม

1.5.2 ปรีบท ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ปรีบททางกระดานสนทนา ปรีบททางธุรกิจ และ ปรีบททางวัฒนธรรมไทย

1.6 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

1.6.1 ศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตทั้งในภาษาอังกฤษและภาษาไทย

1.6.2 เก็บรวบรวมข้อมูล

1.6.2.1 งานวิจัยนี้ เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นการแสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ทั้งนี้ จากการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ผู้วิจัยพบว่า ยังไม่มีผู้ใดศึกษาการแสดงความไม่พอใจเกี่ยวกับการบริการที่มีปรีบททางธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้อง นอกจากนั้น ผู้วิจัยเห็นว่า บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เป็นบริการพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต และเป็นบริการประเภทเดียวที่ผู้ให้บริการจัดให้มีกระดานสนทนา (webboard) เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการได้พูดคุย แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนแสดงความไม่พอใจในบริการได้ ซึ่งอาจเนื่องมาจากบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเป็นธุรกิจที่เปิดให้บริการได้ไม่นาน จึงอาจยังต้องการคำวิพากษ์วิจารณ์จากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุง เปลี่ยนแปลงและแก้ไขข้อบกพร่องต่อไป

1.6.2.2 ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากกระดานสนทนาของเว็บไซต์ 2 กลุ่ม คือ เว็บไซต์ของผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 2 เว็บไซต์ และเว็บไซต์อื่นๆ ที่ไม่ได้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต แต่เปิดโอกาสให้บุคคลสามารถแสดงความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างเสรี และมักจะไม่มีกรลบข้อความออก จำนวน 2 เว็บไซต์ รวมทั้งสิ้น 4 เว็บไซต์ ดังต่อไปนี้

- (1) เว็บไซต์ของผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่
 - เว็บไซต์ของบริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (<http://www.buddybb.net>)
 - เว็บไซต์ของบริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) (<http://www.tot.co.th>)
- (2) เว็บไซต์อื่นๆ ที่ไม่ได้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ได้แก่
 - เว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม (<http://www.pantip.com>)
 - เว็บไซต์เอดีเอสแอลไทยแลนด์ดอทคอม (<http://www.adslthailand.com>)

1.6.2.3 งานวิจัยนี้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มข้อมูลที่ปรากฏเป็นตัวอย่างแรก กลุ่มละ 100 ข้อความ รวมทั้งสิ้น 200 ข้อความ (เฉพาะข้อความที่ 1 ของแต่ละกระทู้เท่านั้น) ซึ่งเป็นข้อมูลที่โพสต์ (post) ระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2549 – 31 ธันวาคม 2550)

1.6.3 วิเคราะห์ข้อมูล

1.6.3.1 วิเคราะห์บริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตตามแนวทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสารโดยใช้กรอบ SPEAKING ของเดลล์ ไฮม์ส์ (Dell Hymes)

1.6.3.2 วิเคราะห์กลวิธีในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตนั้น ประกอบด้วยถ้อยคำหลายถ้อยคำรวมกัน ดังนั้นในการวิเคราะห์กลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

- (1) นำข้อความทั้งหมดมาจำแนกเป็นถ้อยคำต่างๆ โดยอาศัยการเว้นวรรคและเนื้อความเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง
- (2) วิเคราะห์ว่าถ้อยคำแต่ละถ้อยคำใช้กลวิธีใดบ้างในการแสดงความไม่พอใจ โดยพิจารณาตามรูปของภาษาและเนื้อความของถ้อยคำนั้นๆ เป็นเกณฑ์
- (3) นับความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธีและแสดงผลเป็นค่าร้อยละเพื่อให้เห็นแนวโน้มในการใช้กลวิธีต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

1.6.3.3 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปริบทการสื่อสารของกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตและกลวิธีในการแสดงความไม่พอใจ

1.6.4 สรุปผลการวิเคราะห์

1.6.5 รายงานผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.7.1 ทำให้เข้าใจกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต
- 1.7.2 ทำให้เข้าใจปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตที่สัมพันธ์กับกลวิธีที่ใช้
- 1.7.3 เป็นแนวทางในการศึกษาภาษาในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตต่อไป