



ปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจ ในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

การศึกษาปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตบทนี้ ผู้วิจัยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความไม่พอใจในฐานะผู้สังเกตการณ์เพื่อวิเคราะห์ปริบทตามทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร โดยอาศัยกรอบ SPEAKING ของเดลล์ ไฮม์ส์ (Dell Hymes, 1974) เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ทั้งนี้ ภาพรวมของปริบทการสื่อสารจะช่วยให้เข้าใจถึงการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การสื่อสาร เป็นกระบวนการถ่ายทอดข้อมูล ความคิด ประสบการณ์และสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ซึ่งต้องอาศัย “ภาษา” เป็นเครื่องมือสำคัญอันประกอบด้วย วจนภาษา คือ ภาษาถ้อยคำ ได้แก่ ถ้อยคำจากการพูด การเขียน และอวจนภาษา คือ ภาษาที่ไม่ใช้ถ้อยคำ ได้แก่ การแสดงออกทางสีหน้า นัยน์ตา น้ำเสียง มือ/แขน การเคลื่อนไหว การทรงตัว การแต่งกาย (ทิพย์พพร มหาสินไพศาล, 2551) ผ่านสื่อหรือช่องทางในการรับสารที่พัฒนาตามยุคสมัย ในยุคแรกๆ มีวิธีการที่ไม่ซับซ้อนมากนัก เริ่มจากการใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้าเพื่อสื่อสารในระยะใกล้ และอาศัยธรรมชาติหรือเลียนแบบธรรมชาติ เช่น การใช้ควันไฟ สัญญาณต่างๆ ม้าเร็ว นกพิราบสื่อสาร เพื่อให้สามารถติดต่อกันได้ในระยะไกล ต่อมา เมื่อมนุษย์มีการพัฒนาความเป็นอยู่และการดำรงชีวิตดีขึ้น การติดต่อสื่อสารเรื่องที่เร่งด่วนก็มีมากขึ้น เครื่องมือและอุปกรณ์ในการสื่อสารจึงได้รับการพัฒนาให้ทันสมัยเพื่อความสะดวกสบายในการสื่อสาร จากที่ใช้ธรรมชาติเป็นสื่อ จึงเปลี่ยนมาเป็นจดหมายหรือพัสดุภัณฑ์อื่น (สุทัศน์ ยกส้าน, 2548) มีโทรเลข โทรศัพท์ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน (Van Dijk, 2006)

ระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยให้คอมพิวเตอร์ทั่วโลกสามารถเชื่อมโยงติดต่อกันได้ ก่อให้เกิดการสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันอย่างอิสระ จนเกิดเป็นสังคมใหม่ที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในโลกของคอมพิวเตอร์ จึงช่วยให้คนทั่วโลกที่แม้จะอยู่ห่างไกลกันมากก็สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีบริการหลากหลายให้เลือกใช้สื่อสารได้

ตามความต้องการโดยไม่เสียค่าบริการ (ส่วนใหญ่จะเสียเฉพาะค่าบริการในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเท่านั้น) แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ คือ

- 1) บริการที่ต้องสื่อสารพร้อมกัน (Synchronous) เช่น การพูดคุยผ่านโปรแกรมสนทนา (Chat room) การติดต่อด้วยเสียง ระบบ VDO Conference เป็นต้น
- 2) บริการที่ไม่จำเป็นต้องสื่อสารพร้อมกัน (Asynchronous) เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) กระดานสนทนา (Webboard) เป็นต้น

เพ็ญพรรณ วิโชติกุล (2544) กล่าวว่า ปรียบของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปมีลักษณะดังต่อไปนี้

- 1) เป็นการสื่อสารที่อาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นสื่อในการติดต่อระหว่างกัน ส่งผลให้ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่
- 2) เปิดโอกาสกว้างให้กับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระเสรีในทุกเรื่อง ทุกประเด็น
- 3) ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องเห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากัน ทำให้ตัวตนที่แท้จริง อาจถูกปิดบัง ระดับความแตกต่างทางสังคมและสถานภาพระหว่างผู้ร่วมสื่อสาร ลดลง
- 4) ข้อความที่ผู้ส่งสารแสดงความคิดเห็นไว้ มีลักษณะเป็นสาธารณะที่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกสามารถเข้ามาอ่านและร่วมแสดงความคิดเห็นได้

อาจกล่าวได้ว่า จากปรียบทการสื่อสารที่กล่าวมานี้ ทำให้ปัจจุบันการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมีบทบาทกับชีวิตประจำวันและได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางทั่วโลก ในประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน สามารถพบเห็นคอมพิวเตอร์และระบบอินเทอร์เน็ตได้ตามสถานที่ต่างๆ มากมาย เช่น ห้างสรรพสินค้า ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ โรงแรม สนามบิน จะมีบริการอินเทอร์เน็ตไว้บริการด้วย ในบางสถานที่อาจต้องเสียค่าใช้จ่าย โดยปกติคิดเป็นรายชั่วโมง แต่บางสถานที่ก็อาจให้บริการฟรี เช่น วิทยาลัย มหาวิทยาลัย

นอกจากนั้น บุคคลธรรมดาทั่วไปก็สามารถขอใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้หลายรูปแบบ ทั้งบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบธรรมดา (56Kbps) และบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) โดยนำเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่เชื่อมต่อผ่านทางสายโทรศัพท์ผ่านอุปกรณ์ที่เรียกว่า โมเด็ม (Modem) ซึ่งต้องเสียค่าใช้จ่ายให้แก่ผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider) หรือที่เรียกกันสั้นๆว่า ไอเอสพี (ISP) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ

เชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทั่วโลก ผู้ให้บริการการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต (ISP) จึงเปรียบเสมือนช่องทางผ่านเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งหลังจากที่เชื่อมต่อเข้ากับอินเทอร์เน็ตได้แล้ว ผู้ใช้ก็จะสามารถใช้งานต่างๆ ได้ตามต้องการ

ผู้วิจัยพบว่า ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยจำนวนไม่น้อยที่เสียค่าบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารได้ทั่วโลกจากที่บ้านตนเอง ส่วนใหญ่นิยมใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) เพราะเป็นการนำเทคโนโลยีบรอดแบนด์ (Broadband) เข้ามาช่วยให้การรับ/ส่งข้อมูลเร็วขึ้นเมื่อเทียบกับอินเทอร์เน็ตแบบธรรมดา (56Kbps) อีกทั้งยังรองรับการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น ไม่จำกัดเพียงการสื่อสารรับ/ส่งข้อมูลธรรมดา สามารถรองรับการใช้งานได้ทั้งการดูหนังฟังเพลงผ่านอินเทอร์เน็ต, วิดีโอสตรีมมิง, การเล่นเกมออนไลน์, การฟังวิทยุ, รายการข่าวและรายการโทรทัศน์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยไม่มีอาการกระตุก (Buycoms, 2547)

ในบริบททางธุรกิจนั้น การติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายจะเป็นไปเพื่อการซื้อขาย แลกเปลี่ยนสินค้าและบริการกัน การที่ลูกค้าตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการนั้นเพราะเชื่อว่าเขาจะได้ในสิ่งที่ต้องการ ทั้งที่ไม่แน่ว่าสินค้าหรือบริการนั้นจะเป็นอย่างที่ต้องการหรือไม่ก็ตาม ลูกค้าจะเป็นผู้ประเมินสินค้าหรือบริการนั้นเองว่าตอบสนองความต้องการของตนตามที่คาดหวังหรือไม่ ถ้าได้ตามที่คาดหวังไว้ ลูกค้าจะพึงพอใจ แต่ถ้าไม่ได้ตามที่คาดหวังไว้ ลูกค้าก็จะไม่พึงพอใจ (ประกอบ เพชรรัตน์, 2550) ดังเช่น การบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งมีลักษณะเป็นข้อตกลงกันทางธุรกิจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการได้เสียเงินให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้น ย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ หรือได้ใช้งานอย่างคุ้มค่ากับค่าบริการที่เสียไป ถ้าบริการเป็นที่น่าพึงพอใจ ผู้ใช้บริการอาจกล่าวชื่นชมและแนะนำให้บุคคลอื่นๆ มาใช้ต่อ แต่ถ้าบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความโกรธ ความไม่พอใจ และมีความชอบธรรมที่จะเรียกร้องให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไข หรือบอกกล่าวให้บุคคลอื่นได้รับรู้ด้วยเช่นกัน

ส่วนบริบททางวัฒนธรรม ในการสื่อสารของคนไทยนั้น มีลักษณะสุภาพ นุ่มนวล การสื่อสารจะเป็นไปเพื่อการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ไม่นิยมความก้าวร้าว และรังเกียจการปะทะขัดแย้งกันซึ่งหน้า ทั้งนี้เนื่องจากวิธีการสื่อสารของคนไทย ส่วนหนึ่งเกิดจากการถ่ายทอดทางค่านิยมและวัฒนธรรมไทย กล่าวคือ คนไทยเป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับ "ความเกรงใจ" ซึ่งไม่ได้จำกัดเฉพาะผู้น้อยเกรงใจผู้ใหญ่หรือผู้อาวุโสกว่าตนเท่านั้น ผู้มีสถานภาพเท่ากันหรือต่ำกว่าก็ได้รับความเกรงใจด้วยเช่นกัน อาจกล่าวได้ว่า คนไทยเกรงใจคนที่เรามีโอกาสต้องเผชิญหน้า คนที่เราจะต้องพบปะและมีความสัมพันธ์ทั้งแบบส่วนตัวและสาธารณชน

(อคิน รพีพัฒน์, 2537) ด้วยเหตุนี้ เมื่อมีการเผชิญหน้ากัน คนไทยจะไม่แสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างกันและกลัวจะถูกตำหนิว่าเป็นคนไม่สุภาพ และไม่รู้จักความเกรงใจ อีกทั้งความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น อาจทำให้ผู้ส่งสารถูกทำร้าย หรือถูกฟ้องร้องได้

เมื่อมีบริบททั้งตามประกอบเข้าด้วยกัน จึงทำให้บริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วย บริบทการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต บริบททางธุรกิจ และบริบททางวัฒนธรรม

บริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 S (Setting หรือ Scene) : ฉาก

ในงานวิจัยนี้ ฉาก หมายถึง สถานที่และเวลาที่เกิดเหตุการณ์การสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า สถานที่ที่เกิดเหตุการณ์การสื่อสารในงานวิจัยนี้ คือ กระดานสนทนา (web board) ของเว็บไซต์ต่อไปนี้

1) กระดานสนทนาของเว็บไซต์บริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่น จำกัด (<http://www.buddybb.net>) ในหมวด "Buddy General Talk - คู่กันเรื่องการใช้งาน Buddy Broadband"

2) กระดานสนทนาของเว็บไซต์บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) (<http://www.tot.co.th>) ในหมวด "อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL"

3) กระดานสนทนาของเว็บไซต์เอดีเอสแอลไทยแลนด์ดอทคอม (<http://www.adslthailand.com>) ในหมวด "รายงานสภาพการใช้งาน Broadband"

4) กระดานสนทนาของเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม (<http://www.pantip.com>) ในหมวด "โทรโข่ง"

กระดานสนทนาในหมวด "Buddy General Talk - คู่กันเรื่องการใช้งาน Buddy Broadband" ของเว็บไซต์บริษัทแอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค และ กระดานสนทนาในหมวด "อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ADSL" ของเว็บไซต์บริษัททีโอที จำกัด(มหาชน) มีลักษณะเป็นกระดานสนทนาที่บริษัทผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตจัดทำขึ้นเอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ใช้บริการของบริษัทได้มีโอกาสพูดคุย ขอคำแนะนำ แสดงความคิดเห็นกับเจ้าหน้าที่และผู้ให้บริการด้วยกัน

กระดานสนทนาในหมวด “รายงานสภาพการใช้งาน Broadband” ของเว็บไซต์ เอดีเอสแอลไทยแลนด์คอตคอม และ ในหมวด “โทรโข่ง” ของเว็บไซต์พันธมิตรคอตคอม มีลักษณะเป็นกระดานสนทนาสาธารณะ โดยเว็บไซต์เอดีเอสแอลไทยแลนด์คอตคอม จัดทำกระดานสนทนา หมวด “รายงานสภาพการใช้งาน Broadband” ขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการ อินเทอร์เน็ตจากบริษัทต่างๆ มีช่องทางได้รวมตัวกันในการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนแสดงความไม่พอใจในบริการอินเทอร์เน็ตในฐานะผู้บริโภคโดยเฉพาะ ส่วนเว็บไซต์พันธมิตรคอตคอม จัดทำกระดานสนทนา หมวด “โทรโข่ง” ขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป มีช่องทางในการเรียกร้องหาความเป็นธรรมในสังคมผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต โดยมุ่งหวังว่าจะช่วยส่งผ่านข้อเท็จจริงไปยังผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายโดยสุจริต เพื่อให้เกิดผลกระทบกับสังคมในทางที่ดีขึ้น ดังนั้น ภายในห้องโทรโข่งจึงประกอบด้วยกระทู้ร้องเรียนหน่วยงานและบริษัทต่างๆ รวมถึงกระทู้แสดงความไม่พอใจในบริการอินเทอร์เน็ตปรากฏอยู่ด้วย

ด้านเวลาที่เกิดเหตุการณ์การสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ส่วนใหญ่ไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา กล่าวคือ บุคคลทั่วไปสามารถเข้ามาสร้างกระทู้เมื่อเกิดความไม่พอใจหรือต้องการแสดงออกถึงความไม่พอใจของตนให้ผู้อื่นได้รับรู้ได้ทุกวัน ทุกเวลาตามความต้องการ ได้แก่ เว็บไซต์ของบริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมิวนิเคชั่น จำกัด, เว็บไซต์พันธมิตรคอตคอม และเว็บไซต์ เอดีเอสแอลไทยแลนด์คอตคอม ส่วนเว็บไซต์ของบริษัททีไอที จำกัด(มหาชน) นั้น ผู้วิจัยพบว่า แต่เดิมไม่มีข้อจำกัดด้านเวลาในการสื่อสาร แต่เนื่องจากมีบุคคลเข้าไปแสดงความไม่พอใจอย่างเกินขอบเขตอันส่งผลต่อภาพลักษณ์ของบริษัท จึงทำให้บริษัททีไอที จำกัด(มหาชน) ได้มีการกำหนดเวลาในการสื่อสารขึ้นเพื่อเป็นการควบคุมการแสดงความคิดเห็นของบุคคล โดยกำหนดให้บุคคลสามารถเข้ามาแสดงความคิดเห็นได้เฉพาะเมื่อมีเจ้าหน้าที่หรือผู้ดูแลเว็บไซต์ อยู่เท่านั้น อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้กำหนดเวลาที่เกิดเหตุการณ์การสื่อสารขึ้นเพื่อเป็นขอบเขตในการศึกษาครั้งนี้ คือ กระทู้ที่สร้างขึ้นระหว่างวันที่ 1 มิถุนายน 2549 – 31 ธันวาคม 2550

นอกจากนี้ จากลักษณะของปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นว่าการสื่อสารที่เกิดขึ้นในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมีลักษณะเฉพาะ เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ มีความอิสระเสรีในการแสดงออก ผู้สื่อสารไม่จำเป็นต้องเห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากัน ตัวตนที่แท้จริงอาจถูกปิดบัง ระดับความแตกต่างทางสังคมและสถานภาพระหว่างผู้ร่วมสื่อสารลดลง ข้อมูลสามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้เป็นจำนวนมาก

เมื่อมีบริบททางธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้อง กล่าวคือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่เสียค่าบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เพื่อให้สามารถรับ-ส่งข้อมูลได้เร็วขึ้น ย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ แต่เมื่อการบริการไม่เป็นไปอย่างที่คาดหวัง เช่น ความเร็วต่ำ สัญญาณไม่ต่อเนื่อง บริการล่าช้า ย่อมทำให้เกิดความโกรธ ความผิดหวัง และนำมาสู่การแสดง ความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

ด้วยเหตุนี้ การมองไม่เห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากัน ตัวตนที่แท้จริงอาจถูกปิดบัง ตลอดจนการมีอิสระเสรีในการแสดงออกทางความคิดในบริบทการสื่อสารผ่านกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้ส่งสารลดความรู้สึกเสี่ยงในการเปิดเผยข้อมูล มีความรู้สึกปลอดภัยมากขึ้น ความรู้สึกเกรงใจในความแตกต่างทางสังคมและสถานภาพระหว่างผู้ร่วมสื่อสารลดลง จึงส่งผลให้ผู้ส่งสารที่ไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีความกล้าที่จะแสดง ความไม่พอใจ ออกมาอย่างรุนแรง ตรงไปตรงมา แตกต่างไปจากการสื่อสารแบบเห็นหน้ากันอย่างสิ้นเชิง ทั้งนี้เนื่องจากผู้ส่งสารไม่ต้องกังวลว่าจะถูกฟ้องร้อง หรือจะถูกตำหนิว่าเป็นคนไม่สุภาพ ไม่รู้จัก ความเกรงใจ

จากการพิจารณาองค์ประกอบจาก สรุปได้ว่า การแสดงความไม่พอใจที่ปรากฏอยู่ใน จากกระดานสนทนาของเว็บไซต์ต่างๆ นั้น จัดเป็นฉากที่มีความแตกต่างไปจากการสื่อสารรูปแบบ อื่นๆ กล่าวคือ เป็นบริบทการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์หรืออินเทอร์เน็ตที่มีรูปแบบการสื่อสาร แบบไม่ต้องเห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากัน สามารถปิดบังตัวตนที่แท้จริงได้ มีอิสระเสรีในการ แสดงออก ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาและสถานที่ในการสื่อสาร ระดับความแตกต่างทาง สังคมและสถานภาพระหว่างผู้ร่วมสนทนาลดลง ทำให้กระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเอื้อต่อ ผู้ส่งสารที่เกิดความไม่พอใจในบริบททางธุรกิจ ให้สามารถแสดงความไม่พอใจได้อย่าง ตรงไปตรงมา เพราะโอกาสที่จะโดนฟ้องร้องน้อยมาก อีกทั้งไม่ต้องคำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรม ในชีวิตจริงแต่อย่างใด ไม่ต้องกลัวการถูกทำร้ายหรือการขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น เนื่องจากไม่ต้องมี การปะทะกันซึ่งๆ หน้า นอกจากนั้นข้อความที่แสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารยังสามารถเข้าถึง กลุ่มคนจำนวนมากได้อย่างกว้างขวางในเวลาอันสั้น ส่งผลกระทบในการทำลายภาพลักษณ์ ความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการอย่างรวดเร็ว

3.2 P (Participants) : ผู้ร่วมเหตุการณ์

จากการศึกษาข้อมูลในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ร่วมเหตุการณ์ในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ผู้ส่งสาร ผู้รับสารและผู้ร่วมเหตุการณ์อื่นๆ ดังต่อไปนี้

3.2.1 ผู้ส่งสาร

ในการสื่อสารโดยทั่วไปนั้น ผู้ส่งสาร หมายถึง ผู้ที่เริ่มต้นกระบวนการสื่อสาร อาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร หรือสถาบันก็ได้

แต่สำหรับงานวิจัยนี้ซึ่งเกี่ยวข้องกับบริบททางธุรกิจ ดังนั้นผู้ส่งสารหรือผู้แสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต จึงหมายถึง ผู้ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่รู้สึกไม่พึงพอใจในบริการ ทั้งนี้เนื่องมาจากในบริบททางธุรกิจ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตคือบุคคลที่เข้าร่วมตกลงกับผู้ให้บริการว่าจะจ่ายเงินเพื่อแลกเปลี่ยนกับการบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เมื่อมีการเสียเงินย่อมเกิดความคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่มีคุณภาพคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป สำหรับในกรณีนี้จะเห็นว่าผู้ให้บริการจ่ายเงินให้แก่ผู้ให้บริการ แต่ผู้ให้บริการไม่กระทำตามข้อตกลงที่ให้ไว้ ผู้ใช้บริการย่อมมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้อง แสดงความไม่พอใจให้ผู้ให้บริการหรือบุคคลอื่นๆ ได้รับรู้

ผู้วิจัยพบข้อสังเกตว่า อาจเนื่องมาจากกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน และมีความอิสระในการแสดงออกและปฏิบัติตน จึงทำให้ผู้ส่งสารมักหลีกเลี่ยงการแสดงตัวตนที่แท้จริง กล่าวคือ โดยส่วนใหญ่มักใช้ชื่อเล่น ไม่ปรากฏนามจริงและไม่บ่งบอกข้อมูลที่ชัดเจน แต่สามารถคาดเดาเกี่ยวกับเพศ อาชีพ วัตถุประสงค์ในการใช้ ได้จากการสังเกตการใช้คำและเนื้อความ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ส่งสารบางส่วนยังนิยมใช้นามแฝงเพื่อปกปิดข้อมูลตนเอง ตลอดจนเพื่อเป็นช่องทางในการแสดงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจอีกทางหนึ่งด้วย ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 1

“โดยคุณ : กกก ตอบเมื่อ: Thu Dec 15, 2006”

<http://www.ads1thailand.com>

ตัวอย่างที่ 2

“โดยคุณ : หมดความอดทน ตอบเมื่อ: Thu Sep 14, 2006”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 3

“โดยคุณ : seng-tot ตอบเมื่อ: Tue Nov 14, 2006 12:57 pm”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 4

“โดยคุณ : ความเร็วดำ 203.113.17.155 [วันอังคารที่
7 สิงหาคม 2550 เวลา 10:21 น.]”

<http://www.tot.co.th>

จากตัวอย่างที่ 1 ผู้ส่งสารใช้นามแฝงว่า “กกกก” ผู้วิจัยวิเคราะห์ว่า ผู้ส่งสารใช้เพื่อปกปิดข้อมูลตนเอง เนื่องจาก “กกกก” ไม่ได้เป็นชื่อที่ใช้ทั่วไปในสังคม ในตัวอย่างที่ 2-3 จะเห็นได้ว่า ผู้ส่งสารใช้นามแฝงว่า “หมดความอดทน” และ “seng-tot” (เซ็ง - ทีโอที) เพื่อบ่งบอกอารมณ์ความรู้สึกของตน และตัวอย่างที่ 4 ผู้ส่งสารใช้นามแฝงว่า “ความเร็วดำ” เพื่อบอกถึงข้อบกพร่องของบริการอินเทอร์เน็ตให้ผู้รับสารได้รับทราบถึงปัญหาและความไม่พอใจของผู้ส่งสารอีกทางหนึ่งนั่นเอง

3.2.2 ผู้รับสาร

การสื่อสารโดยทั่วไปนั้น ผู้รับสาร หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นเป้าหมายของการสื่อสาร ซึ่งได้รับสารจากผู้ส่งสารด้วยการอ่าน การฟัง และการชม

สำหรับผู้รับสาร ในงานวิจัยนี้ หมายถึง ผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการ มีบทบาทเป็นผู้รับสารโดยตรง เนื่องจากในบริบททางธุรกิจ ผู้ให้บริการเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้รับเงินจากผู้ส่งสาร แต่ไม่กระทำตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงร่วมกัน จึงส่งผลให้ผู้ส่งสารเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงต้องการบอกกล่าวถึงปัญหา แสดงความไม่พอใจต่อผู้ให้บริการ และต้องการให้ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

3.2.3 ผู้ร่วมเหตุการณ์อื่นๆ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ร่วมเหตุการณ์การสื่อสารในงานวิจัยนี้ นอกจากผู้ส่งสารและผู้รับสารแล้ว ยังมีผู้ร่วมเหตุการณ์อื่นๆ ซึ่งเป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการสื่อสารครั้งนี้ด้วย ได้แก่ ผู้ดูแลเว็บไซต์และบุคคลทั่วไป

3.2.3.1 ผู้ดูแลเว็บไซต์

ผู้ดูแลเว็บไซต์ มีหน้าที่เป็นผู้ดูแลความเรียบร้อยในการแสดงความคิดเห็นของผู้เข้ามาใช้เว็บไซต์ให้เป็นไปตามเงื่อนไขหรือกติกาที่กำหนดขึ้นในการแสดงความคิดเห็น และมีความชอบธรรมที่จะตัดสินใจลบข้อความของผู้ที่ละเมิดเงื่อนไขกติกาที่รับรู้ร่วมกัน ดังที่ปรากฏในกติกาและเงื่อนไขการใช้บริการเว็บไซต์พันทิพย์ดอทคอม (www.pantip.com) ข้อที่ 6 ว่า

“ข้อ 6 กรณีมีข้อความไม่เหมาะสมเกิดขึ้น ผู้ดูแลระบบสงวนสิทธิ์ ในการใช้ดุลยพินิจ นำข้อความนั้น ออกจากพื้นที่สาธารณะ หรือลบข้อความนั้นทิ้ง โดยไม่ต้องแจ้งล่วงหน้า”

<http://www.pantip.com>

จากข้อตกลงข้างต้น จะเห็นว่า ผู้ดูแลเว็บไซต์มีอิทธิพลต่อการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตโดยตรง หากข้อความใดที่ผู้ดูแลพิจารณาแล้วเห็นว่าไม่เหมาะสม ข้อความนั้นจะถูกผู้ดูแลเว็บไซต์แก้ไขหรือลบข้อความนั้นออกได้ อย่างไรก็ตาม การสื่อสารรูปแบบนี้ก็ยังคงสภาพเป็นเวทีสาธารณะที่มีข้อจำกัดเรื่องเสรีภาพในการแสดงออกน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับสื่ออื่นๆ เช่น โทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์

นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ดูแลเว็บไซต์ของบริษัทที่โอทีจำกัด (มหาชน) และบริษัท บัดดี้ บอร์ดแอนด์จำกัด นอกจากจะทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยในการใช้งานแล้ว ยังทำหน้าที่เป็นตัวแทนของบริษัทในการตอบคำถามต่างๆ ให้ผู้ส่งสารรับทราบเหตุผลอีกด้วย ทั้งนี้สามารถสังเกตได้จากถ้อยคำที่ผู้ส่งสารกล่าวถึงผู้ดูแลเว็บไซต์ ดังตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 5

“อ้อ คุณแอดมินมาตอบตอบให้ดีๆนะครับ ขอข้อมูลที่หนักแน่นหน่อย อย่าสักแต่ว่าตอบ ขอให้มีความศักดิ์ศรีของการเป็นตัวแทนผู้บริหารมาตอบลูกค้าน้อย”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 5 ผู้ส่งสารเตือนผู้ดูแลเว็บไซต์ของบริษัทบีดี บอร์ดแบรนต์ จำกัด ให้ตอบคำถามในฐานะเป็นตัวแทนบริษัทให้เหมาะสม ถ้อยคำดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้ดูแลเว็บไซต์มีส่วนเกี่ยวข้องกับการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตโดยตรง

3.2.3.2 บุคคลทั่วไป

บุคคลทั่วไป หมายถึง ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไป โดยมีลักษณะเป็นกลุ่มบุคคลจำนวนมาก หลากหลาย ไม่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้เนื่องมาจากบริบทของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการสื่อสาร ทำให้บุคคลทั่วไปสามารถเข้ามารับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการแสดงความไม่พอใจในบริการอินเทอร์เน็ตได้ในลักษณะของผู้สังเกตการณ์ โดยแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่หนึ่ง เป็นกลุ่มบุคคลทั่วไป ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการหาข้อมูลความรู้เกี่ยวกับเหตุการณ์รอบตัวหรือมีความสนใจใช้บริการอินเทอร์เน็ต

กลุ่มที่สอง เป็นกลุ่มบุคคลผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต และมีทัศนคติในทางลบหรือมีความรู้สึกที่ตนไม่ได้รับความพึงพอใจในบริการ ตลอดจนต้องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และบอกเล่าหรือระบายความโกรธ ความไม่พอใจเกี่ยวกับ การกระทำของผู้ให้บริการผ่านกระดานสนทนา

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า บุคคลทั่วไปเป็นผู้รับสารที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องกับความไม่พอใจที่เกิดขึ้นโดยตรง มีลักษณะเป็นเพียงผู้สังเกตการณ์เท่านั้น อย่างไรก็ตาม บุคคลทั่วไปอาจกลายเป็นผู้ส่งสารได้โดยการร่วมแสดงความคิดเห็นหรือแสดงความไม่พอใจต่อจากเจ้าของกระทู้ หรืออาจจะตั้งกระทู้ขึ้นใหม่ก็ได้ การที่บุคคลทั่วไปอาจกลายเป็นผู้ส่งสารได้เนื่องจากคุณสมบัติของกระดานสนทนาที่บุคคลสามารถมีปฏิสัมพันธ์และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันได้นั่นเอง

จากการพิจารณาองค์ประกอบด้านผู้ร่วมเหตุการณ์การสื่อสาร สรุปได้ว่า ผู้ร่วมเหตุการณ์การสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมีลักษณะเด่นอยู่ที่ ผู้ส่งสารคือผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ที่รู้สึกว่าตนเสียเงินแล้วแต่ได้รับการบริการที่ไม่เป็นธรรม มักใช้นามแฝงเพื่อปกปิดข้อมูลของตนเองและเพื่อเป็นช่องทางในการระบายอารมณ์ความไม่พอใจได้อย่างเต็มที่ ชัดเจนและตรงไปตรงมา ส่วนผู้รับสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดาน

สนทนาทางอินเทอร์เน็ตนั้นได้แก่ผู้ให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ให้บริการมีการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น นอกจากนี้บุคคลทั่วไปยังมีโอกาสเข้าร่วมสังเกตการณ์ในการแสดงความไม่พอใจ ได้รับรู้ถึงความผิดหรือพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการที่สามารถนำมาเป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณา ก่อนขอใช้บริการ

3.3 E (Ends) : จุดมุ่งหมาย

จุดมุ่งหมาย ในงานวิจัยนี้ หมายถึง เป้าหมายที่ผู้ส่งสารตั้งไว้ใน การแสดงความไม่พอใจ ว่าต้องการให้เกิดสิ่งใดขึ้นในการสื่อสาร

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้แสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต มีจุดมุ่งหมายหลักในการสื่อสาร คือ เพื่อระบายอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจและการประจาน ความผิดของผู้ให้บริการ จุดมุ่งหมายรองลงมา ได้แก่ เพื่อแจ้ง/เตือนบุคคลอื่นๆ และเพื่อขอ คำแนะนำ ความคิดเห็นตลอดจนหาแนวร่วมจากผู้ใช้บริการด้วยกัน

3.3.1 เพื่อระบายอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจ

ความไม่พอใจที่เกิดขึ้นจากการกระทำที่ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ทำให้ ผู้ส่งสารต้องการระบายอารมณ์ความรู้สึกของตนเองให้ผู้อื่นรับรู้ จัดได้ว่าเป็นจุดมุ่งหมายหลัก ของการสื่อสาร เนื่องจากบริบททางธุรกิจ ผู้ส่งสารรู้สึกว่าตนผิดหวังและเสียเปรียบในการ ซื้อขาย แลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นจึงต้องการบอกกล่าวให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงความไม่พอใจ และรีบแก้ไข ข้อบกพร่อง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 6

“ห่วยแตกม๊ากๆๆๆๆ คิดผิดจริงๆ”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 7

“เซง อยากเปลี่ยนเน็ตไว้ยัยย”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 8

“พุงนี้ ผมจะไปปิดบริการแล้ว ไม่มีเน็ตใช้ยังดีกว่าเอาเงิน
ไปโยนทิ้งกับเน็ตเฮงชวยแบบนี้ครับ”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 6 – 8 จะเห็นว่า ผู้ส่งสารมีจุดมุ่งหมายเพื่อระบายความคับแค้นใจที่ตน
ไม่ได้รับการบริการอย่างเหมาะสม โดยผู้ส่งสารจะระบายอารมณ์ความรู้สึกของตนออกมาโดยการ
ใช้คำที่แสดงถึงความไม่พอใจอย่างชัดเจน

ตัวอย่างที่ 6 เป็นการระบายอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารด้วยการประเมินค่า
การบริการในทางลบ ด้วยคำว่า “ช่วยแตกม้กๆๆๆ” เพื่อให้ผู้รับสารรับรู้ถึงคุณภาพของบริการที่ผู้
ส่งสารเห็นว่าไม่เหมาะสม และด้วยการบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารว่าตนเอง “คิดผิด”

ตัวอย่างที่ 7 ผู้ส่งสารใช้คำว่า “เซง” และ “อยากเปลี่ยนเน็ต” เพื่อเป็นการบอกความรู้สึก
ไม่พอใจของตนอย่างตรงไปตรงมา

ตัวอย่างที่ 8 เป็นการระบายความไม่พอใจด้วยการวิพากษ์และการกล่าวตัดสัมพันธ์ว่าจะ
ยกเลิกบริการ

3.3.2 เพื่อประจานข้อบกพร่องของผู้ให้บริการ

เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตนี้ เป็นบริบทการสื่อสาร
ผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้การแสดงความไม่พอใจที่เกิดขึ้นมีลักษณะเป็นการประกาศและเปิดเผยถึง
ความผิดหรือการกระทำที่ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการให้บุคคลอื่นๆ ได้รับรู้ ลักษณะดังกล่าว
ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการในทางลบ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 9

“ได้ข่าวว่าเป็นหลายพื้นที่ด้วย”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 10

“ADSL TOT สามพราน นครปฐมเน่าอีกแล้ว”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 11

“ผมใช้เน็ต TOT ความเร็วที่ร้องขอ 256/128
จางดาวเทียม จ่าย 1605 บาท/เดือน”

<http://www.tot.co.th>

จากตัวอย่างที่ 9 – 11 เป็นการประจานข้อบกพร่องของผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 9 การกล่าวว่า “ได้ข่าวเป็นหลายพื้นที่ด้วย” แสดงให้เห็นว่าปัญหาอินเทอร์เน็ตที่เกิดขึ้นเป็นปัญหาที่กระจายหลายแห่ง ควรริหาแนวทางแก้ไข ตัวอย่างที่ 10 เป็นการให้รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นในเขตความรับผิดชอบของ TOT สามพราน นครปฐม และตัวอย่างที่ 11 เป็นการให้รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ให้บริการและความเร็วที่ขอใช้บริการซึ่งกำลังมีข้อบกพร่องเกิดขึ้น จากที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ จะเห็นว่า มีลักษณะการประจานความบกพร่องที่เกิดขึ้นด้วยวิธีการต่างๆ มีผลต่อการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการโดยตรง

นอกจากจุดมุ่งหมายหลักข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าอาจจะเป็นเพราะบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีบุคคลทั่วไปเข้ามาร่วมสังเกตการณ์ ผู้ส่งสารจึงมีจุดมุ่งหมายอื่นๆ แทรกเข้ามาในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตด้วย ได้แก่ จุดมุ่งหมายเพื่อแจ้ง/เตือนบุคคลอื่นๆ เพื่อขอคำแนะนำ ความคิดเห็นหรือหาแนวร่วมจากผู้ใช้บริการด้วยกัน

3.3.3 จุดมุ่งหมายเพื่อเตือน ให้บุคคลอื่นๆ ได้รับรู้และคอยระมัดระวังการกระทำของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 12

“สำหรับทุกท่านที่อ่าน อย่าเจอแบบนี้ละกันครับ
เหมือนลงนรก”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 13

“ใครที่คิดจะมาสมัคร บอกได้คำเดียวเลยว่า อย่า”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 14

“ใครที่ต่อ Net จาก True (ต่างจังหวัด) ขอเตือนว่า
อย่าต่อ net จากบริษัทนี้เพราะจะโดนหลอกว่า เล่นฟรี 3
เดือน”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 12 - 13 ผู้ส่งสารใช้คำว่า “อย่า” เพื่อห้ามไม่ให้บุคคลอื่นลงไปใช้บริการ
นั้นๆ เหมือนตน และในตัวอย่างที่ 14 ผู้ส่งสารใช้คำว่า “ขอเตือน” เพื่อบอกกล่าวให้บุคคลอื่น
ได้ตระหนักหรือระมัดระวังพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ

3.3.4 จุดมุ่งหมายเพื่อหาแนวร่วมจากผู้ให้บริการด้วยกัน ในการหาแนวร่วมนั้น
มีลักษณะเป็นการถาม การเชิญชวนบุคคลทั่วไปให้ร่วมแสดงความไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 15

“มีใครเจอปัญหาแบบนี้บ้างไหมคะ”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 16

“เสริมอีกนิด แถวบางเขน ใครอยู่แถวนี้ ช่วยบอกด้วย
เนทของท่านเป็นอย่างไรบ้างครับ”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 17

“ใครเคยโดนโกงบ้างมาร่วมกันคะ เพื่อสิทธิ์อันน้อยนิด
ของผู้บริโภคอย่างเรา”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 15 - 17 จุดมุ่งหมายของผู้ส่งสารคือเพื่อต้องการหาแนวร่วมจากผู้ให้บริการ
ด้วยกัน การหาแนวร่วมนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าอาจเป็นไปได้เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับทราบและตระหนักว่า
ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นกับผู้ให้บริการจำนวนมาก จำเป็นที่จะต้องหาแนวทางแก้ไขปัญหาลักษณะ
เร่งด่วน

จากการพิจารณาองค์ประกอบด้านจุดมุ่งหมายของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต มีจุดมุ่งหมายหลักซึ่งเกี่ยวข้องกับบริบททางธุรกิจ คือ เพื่อระบายอารมณ์ความไม่พอใจที่เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งสารได้รับบริการในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจ หรือไม่เป็นไปตามที่ได้ตกลงกันได้ นอกจากนี้ด้วยบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ผู้ส่งสารมีเจตนาที่จะประจานข้อบกพร่องของผู้ให้บริการให้บุคคลอื่นๆ ได้รับรู้ด้วย ส่วนจุดมุ่งหมายรองลงมา ได้แก่ เพื่อแจ้ง/เตือนบุคคลอื่นๆ และเพื่อขอคำแนะนำ ตลอดจนเพื่อหาแนวร่วมจากผู้ใช้บริการด้วยกัน

3.4 A (Act Sequence) : การลำดับวิจรรย์กรรม

Maite Taboada (2004) ศึกษาเรื่อง "The Genre Structure of Bulletin Message" ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของการสื่อสารในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไปว่า ประกอบด้วย

- 1) ส่วนหัวข้อ (Subject)
- 2) ส่วนข้อความ (Message) ประกอบด้วย
 - ส่วนเปิด (Opening) ได้แก่ การกล่าวทักทาย จะปรากฏหรือไม่ก็ได้
 - ส่วนเนื้อหา (Body)
 - ส่วนปิด (Closing) ได้แก่ การลงท้ายและการลงชื่อ จะปรากฏหรือไม่ก็ได้

นอกจากนี้ Maite Taboada (2004) ยังได้กล่าวถึงลักษณะการสื่อสารในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตว่า การสื่อสารในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตนั้น มีวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร 4 ประการ ได้แก่ 1) การขอคำแนะนำหรือข้อมูล 2) การกล่าวโต้แย้ง 3) การกล่าวสนับสนุนและการต่อต้าน 4) การกล่าวโจมตี

จากการศึกษาวิจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยพบว่า ด้วยบริบทของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ประเภทกระดานสนทนา (webboard) จึงทำให้การแสดงความไม่พอใจในการศึกษาครั้งนี้ มีองค์ประกอบสองส่วน คือ ในส่วนหัวข้อ และในส่วนของข้อความ และเนื่องจากเกิดขึ้นในบริบททางธุรกิจที่ผู้ส่งสารเกิดความไม่พึงพอใจในบริการ จึงทำให้ทั้งส่วนหัวข้อและส่วนของข้อความเป็นวิจรรย์กรรมการแสดงความไม่พอใจทั้งสิ้น

3.4.1 การแสดงความไม่พอใจในส่วนของหัวข้อ

ในงานวิจัยนี้ การแสดงความไม่พอใจในส่วนของหัวข้อ จะปรากฏอยู่ในหัวข้อระบุและ **ต้องปรากฏเสมอ** ซึ่งจะเป็นจุดเริ่มแรกที่ผู้อ่านให้ความสนใจ ผู้วิจัยพบว่า การแสดงความไม่พอใจในส่วนของหัวข้อ ผู้ส่งสารเลือกใช้กลวิธีการบอกความผิด การบอกความรู้สึกทางลบอย่างตรงไปตรงมา ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 18

“เวทนากับทีโอที”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 19

“เล่นเกมส์แล้วเน็ตไม่วิ่ง กำลังหนุกๆเสียอารมณ์”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 20

“Maxnett เชียงใหม่ ห่วยมากกก”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 18 – 20 จะเห็นว่า ผู้ส่งสารแสดงความไม่พอใจในส่วนของหัวข้อด้วยกลวิธีต่างๆ กล่าวคือ ด้วยการกล่าวบริภาษการบริการด้วยคำว่า “เวทนา” “ห่วยมากกก” การบอกความผิด ได้แก่ เน็ตไม่วิ่ง และ การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ว่า “เสียอารมณ์” ผู้วิจัยเห็นว่าการแสดงความไม่พอใจในส่วนของหัวข้อด้วยกลวิธีแบบตรง ดังเช่น การบริภาษ การบอกความผิดหรือการบอกความรู้สึกทางลบนี้ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจอย่างรุนแรงของผู้ส่งสาร

3.4.2 การแสดงความไม่พอใจในส่วนของข้อความ

ในงานวิจัยนี้ การแสดงความไม่พอใจในส่วนของข้อความ **ต้องปรากฏเสมอ** นอกจากนี้ ผู้วิจัยพบว่า ในข้อความจะประกอบไปด้วยกลวิธีในการแสดงความไม่พอใจหลายกลวิธี ได้แก่ การบอกความผิดของผู้ให้บริการ การบริภาษการบริการ การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร การข่มขู่ผู้ให้บริการ การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ การกล่าวทำทนายผู้ให้บริการ การบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้รับสาร การกล่าวถ้อยคำบางอย่างเพื่อ

แนะนำให้แก้ไขข้อบกพร่อง การหาแนวร่วม การบอกความรู้สึกทางบวกของผู้ส่งสาร การใช้ถ้อยคำ
นัยแฝง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 21

“เซงไวยยยยยยยยยยยยยยยยยยยย”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 22

“เข้าเว็บ Buddy ได้อย่างเดียว ดีจริงๆ”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 23

“ขอให้เจ๊งวัน เจ๊งคืนเหอะ”

<http://www.ads1thailand.com>

จากตัวอย่างที่ 22 – 23 เป็นวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ ในตัวอย่างที่ 21 เป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยการบอกความรู้สึกไม่พอใจของตนที่มีต่อการบริการ ด้วยการใช้คำว่า “เซงไวยยยยยยยยยยยยยยยยยยยย” เพื่อบอกให้ผู้ให้บริการทราบถึงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจของตนอย่างตรงไปตรงมา

ตัวอย่างที่ 22 เป็นการแสดงความไม่พอใจผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ส่งสารไม่สามารถใช้บริการอินเทอร์เน็ตได้ตามความต้องการ เว็บไซต์ที่สามารถใช้ได้มีเพียงเว็บไซต์ของ ผู้ให้บริการเท่านั้น กลวิธีที่ผู้ส่งสารใช้แสดงความไม่พอใจคือ การกล่าวถ้อยคำประชดประชันคุณภาพการให้บริการว่า “ดีจริงๆ” แทนการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา

ตัวอย่างที่ 23 เป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยการกล่าวแช่งผู้ให้บริการให้ได้รับความเดือดร้อน ให้ต้องปิดบริการ ด้วยการกล่าวแช่งผู้ให้บริการว่า “ขอให้เจ๊ง”

จากการพิจารณาองค์ประกอบด้านการลำดับวัจนกรรมของการแสดงความไม่พอใจ
ในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า ปรากฏเพียงหนึ่งวัจนกรรม ได้แก่ วัจนกรรม
การแสดงความไม่พอใจ

3.5 K (Key) : น้ำเสียงหรือท่วงทำนองในการสื่อสาร

จากการศึกษาน้ำเสียงและท่วงทำนองในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากการสื่อสารที่เกิดขึ้นในบริบททางธุรกิจ ดังนั้น ถ้อยคำที่ใช้ในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต จึงมีลักษณะเป็นการใช้คำที่แสดงออกถึงน้ำเสียงจริงจัง น้ำเสียงรำพึงรำพัน และน้ำเสียงประชดประชัน โดยน้ำเสียงที่พบมากที่สุดได้แก่ น้ำเสียงจริงจัง เนื่องจากผู้ส่งสารส่วนใหญ่มีความโกรธและไม่พอใจในบริการที่ไม่เป็นไปตามที่ตกลงหรือคาดหวังไว้

3.5.1 น้ำเสียงจริงจัง ผู้วิจัยพบว่า การใช้น้ำเสียงจริงจังเป็นการแสดงออกถึงความโกรธ ความคับแค้นใจ ความรู้สึกที่ไม่พอใจในบริการอินเทอร์เน็ตของผู้ส่งสาร ตัวอย่างเช่น ตัวอย่างที่ 24

“หลายครั้งแล้วนะครับ Call Center นะ ถ้าคุณไม่ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ทางพื้นที่เขาก็ตามเรื่องให้ผมไม่ได้ สุดท้ายปัญหามันก็คาราคาซังไม่จบไม่สิ้นเสียที ปรับปรุงหน่อยนะครับ บอกตามตรงว่า ผมเบื่อกับการโทรไปถามซ้ำๆ ซากๆ แล้ว”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 25

“คุณไม่อายุการทำงานของที่ทีมงานคุณบ้างรีครับ มีความรับผิดชอบกันบ้างไหมครับ”

<http://www.tot.co.th>

จากตัวอย่างที่ 24 – 25 จะเห็นได้ว่าผู้ส่งสารใช้น้ำเสียงที่แสดงออกถึงความจริงจัง โดยมีการเลือกใช้ถ้อยคำแสดงความคิด ความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับทราบถึงพฤติกรรมที่บกพร่องหรือไม่เหมาะสมของตน

ในตัวอย่างที่ 24 ผู้ส่งสารใช้คำเน้นย้ำความผิดว่าเกิดขึ้นบ่อยครั้ง หรือหาทางแก้ไม่ได้ ได้แก่ “หลายครั้ง” “คาราคาซัง” “ไม่จบไม่สิ้น” “ซ้ำซาก” ใช้คำที่บ่งถึงอารมณ์อย่างชัดเจน ได้แก่ “เบื่อ”

ในตัวอย่างที่ 25 การใช้คำถามว่า “คุณไม่อายุการทำงานของที่ทีมงานคุณบ้างรีครับ” จัดว่าเป็นการแนะนำความหมายในเชิงบริภาษว่า “หน้าด้าน” และการถามว่า “มีความรับผิดชอบกันบ้าง

ไหมครับ” จัดว่าเป็นการแนะนำความหมายในเชิงบริภาษว่า “ไม่มีความรับผิดชอบ” ซึ่งเป็นการแสดงออกถึงน้ำเสียงที่จริงจัง

3.5.2 **น้ำเสียงประชดประชัน** จากการศึกษา ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีการเลือกใช้น้ำเสียงประชดประชันในการแสดงความไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 26

“ลูกค้าพิเศษสุดๆจริงคะ 4 เดือนแล้ว ยังไม่ได้ใช้เลย ให้ตายสิ”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 26 จะเห็นว่า เป็นการใช้ถ้อยคำที่แสดงออกถึงน้ำเสียงประชดประชันอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นการที่ผู้พูดกล่าววาทะตนเป็นลูกค้าคนพิเศษ ซึ่งเป็นการแนะนำสิ่งที่ดีที่ผู้ส่งสารควรได้รับจากผู้ให้บริการควรจะต้องเป็นสิ่งที่ดี แต่ผู้ส่งสารกลับเลือกกล่าวตรงข้ามกับข้อความข้างหน้า ซึ่งเป็นการบ่งบอกว่าผู้ส่งสารต้องการประชดประชันผู้ให้บริการนั่นเอง

ตัวอย่างที่ 27

“ศูนย์บริการที่งามวงศ์วานดีมาก พูดเหมือนเรามาขอใช้
ไม่ได้จ่ายดั่งค์”

<http://www.tot.co.th>

จากตัวอย่างที่ 27 จะเห็นว่า เป็นการใช้ถ้อยคำที่แสดงออกถึงน้ำเสียงประชดประชันเนื่องจากพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการที่ผู้ส่งสารกล่าวถึงนั้น จัดเป็นการกระทำที่ไม่เหมาะสม แต่ผู้ส่งสารกลับใช้การชื่นชมทั้งที่ไม่ได้รู้สึกชื่นชมยินดีกับการกระทำของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการอย่างแท้จริง จึงเป็นการแสดงออกถึงน้ำเสียงประชดประชันของผู้ส่งสารอย่างชัดเจน

3.5.3 **น้ำเสียงรำพึงรำพัน** การใช้น้ำเสียงรำพึงรำพันนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ส่งสารใช้เนื่องจากความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 38

“เฮ้อ แล้วจะไม่ให้บ่นได้ไง”

<http://www.ads1thailand.com>

ตัวอย่างที่ 39

“เราได้คอมเพลนไปแล้ว และรู้ว่าเค้าคงไม่ทำไรคนของเค้า
หรรอกเนอะ”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 38 – 39 เป็นการใช้น้ำเสียงแสดงความรำพึงรำพันในเชิงเบื้อหนาย การกระทำของผู้ให้บริการ ดังเช่น การใช้คำว่า “เฮ้อ” ในตัวอย่างที่ 38 และคำว่า “เนอะ” ในตัวอย่างที่ 39 ช่วยแสดงให้เห็นถึงน้ำเสียงรำพึงรำพัน ความเบื้อหนายผู้ให้บริการที่ไม่มีการแก้ไขข้อบกพร่องใดๆ ที่เกิดขึ้นนั่นเอง

จากการพิจารณาองค์ประกอบด้านน้ำเสียง สรุปได้ว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยน้ำเสียงต่างๆ 3 ลักษณะ คือ น้ำเสียงจริงจัง น้ำเสียงประชดประชัน และน้ำเสียงรำพึงรำพัน แต่น้ำเสียงที่ผู้ส่งสารนิยมใช้มากที่สุดได้แก่น้ำเสียงจริงจัง ทั้งนี้เนื่องจากเป็นบริบททางธุรกิจที่ผู้ส่งสารส่วนใหญ่มีความโกรธและไม่พอใจในบริการ เพราะบริการไม่เป็นไปตามข้อตกลงหรือไม่เป็นไปตามที่ผู้ส่งสารคาดหวังไว้

3.6 I (Instrumentalities) : เครื่องมือ

จากการศึกษาการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยพบว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต จัดเป็นการสื่อสารในบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องอยู่ภายใต้ปัจจัยของช่องทางที่มีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง โดยการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาจะสามารถส่งข้อความถึงกันได้ผ่านการพิมพ์แป้นพิมพ์ไปยังคอมพิวเตอร์ ด้วยเหตุนี้ เครื่องมือหรือลักษณะทางภาษาที่ใช้ในการสื่อสารเพื่อแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต จึงมีลักษณะดังต่อไปนี้

3.6.1 การใช้คำ การใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ส่วนใหญ่มีลักษณะเป็นภาษาพูด เนื่องจาก บริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ผู้ส่งสารต้องการพิมพ์ข้อความให้เหมือนกับเป็นการเล่าเรื่องระบายความรู้สึกให้เหมือนกับการใช้เสียงที่ผู้ส่งสารใช้จริง นอกจากนั้นผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากมีบริบททางธุรกิจที่ผู้ส่งสารไม่พอใจผู้ให้

บริการ จึงทำให้การใช้คำของผู้ส่งสารส่วนใหญ่ มักเป็นคำไม่สุภาพ คำหยาบ คำที่มีความหมายทางลบ ดังนี้

3.6.1.1 การใช้คำสรรพนามที่หยาบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ทำให้ระดับความแตกต่างทางสังคมและสถานภาพทางสังคมระหว่างคู่สนทนาลดลง ดังนั้น ในการใช้คำบุรุษสรรพนาม ผู้ส่งสารส่วนใหญ่เลือกใช้คำที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพระหว่างผู้ส่งสารและผู้ให้บริการนัก กล่าวคือ ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบุรุษสรรพนามที่หยาบ เพื่อเป็นการแสดงอารมณ์โกรธ ก้าวร้าว หรือความไม่พอใจของผู้ส่งสารให้เด่นชัดยิ่งขึ้น

ตัวอย่างที่ 40

“กูหมดความอดทนแล้ว”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 41

“ตกลงเค้าจ้างพวกเมิงมานั่ง ป่าที่ หรือ”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 40 – 41 เป็นการใช้คำบุรุษสรรพนาม ในตัวอย่างที่ 40 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบุรุษสรรพนาม “กู” แทนตัวผู้ส่งสาร เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนกำลังโกรธและไม่พอใจในความผิดของผู้ให้บริการ

ตัวอย่างที่ 41 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบุรุษสรรพนาม “เมิง” เปลี่ยนเสียงเล็กน้อยเพื่อเลี่ยงต่อระบบการกรองคำหยาบ หรือเพื่อลดความไม่สุภาพลง แต่ผู้รับสารยังสามารถอนุมานได้ว่ามาจากคำว่า “เมิง” เพื่อใช้แทนผู้ให้บริการเพื่อแสดงความไม่สุภาพ จึงทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ได้ทันทีว่าผู้ส่งสารโกรธ และผู้ให้บริการกำลังถูกคุกคามจากความไม่สุภาพนั้น

3.6.1.2 การใช้คำกริยาที่หยาบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้ส่งสารเลือกใช้คำกริยาที่หยาบ เพื่อช่วยแสดงความไม่พอใจของผู้ส่ง

สารได้ชัดเจนมากขึ้น คำกริยาที่หยาบที่ผู้ส่งสารใช้แสดงความไม่พอใจในงานวิจัยนี้ เช่น “แตก” “แหกขี้ตา” “เลือก” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 42

“ครูต้องมาเสียเงินให้มันแตกกันเปรมในราคา
1000 บาทต่อเดือน”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 43

“ผมก็อุตสาแหกขี้ตาขึ้นมาโหลดตั้งแต่ตี3”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 42 - 43 เป็นการใช้คำกริยาแบบไม่สุภาพ ไม่เหมาะสมกับบริบท การสื่อสาร ดังในตัวอย่างที่ 42 ผู้ส่งสารใช้คำกริยาว่า “แตก” เปลี่ยนเสียงเล็กน้อย เพื่อลดความไม่สุภาพลง แต่ผู้รับสารยังสามารถอนุมานได้ว่ามาจากคำว่า แตก ซึ่งใช้แทนคำว่า “กิน” ตัวอย่างที่ 43 ผู้ส่งสารใช้คำว่า “แหกขี้ตา” แทนคำว่า “ลืมตา” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

3.6.1.3 การใช้คำขยายที่หยาบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้ส่งสารเลือกใช้คำขยายที่หยาบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจให้ชัดเจนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 44

“TOT โคตรช้าทำงานไม่ได้รับความสะดวกเลย”

<http://www.ads1thailand.com>

ตัวอย่างที่ 45

“เซ็งชิบหาย”

<http://www.ads1thailand.com>

จากตัวอย่างที่ 44 จะเห็นได้ว่าผู้ส่งสารมีการใช้คำขยายที่แสดงความหมายให้เห็นภาพได้อย่างชัดเจนว่า “โคตร” ในที่นี้มีความหมายในเชิงปริมาณว่า “มาก” เพื่อขยายให้เห็นว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้ามาก ควรแก้ไขปรับปรุงอย่างยิ่ง ส่วนในตัวอย่างที่ 45 เป็นการใช้คำขยายว่า “ชิบหาย” เพื่อแสดงอารมณ์ของผู้ส่งสารว่าเบื่อหน่ายมาก เช่นกัน

3.6.1.4 การใช้คำลงท้ายที่หยาบ

โดยทั่วไปการใช้คำลงท้ายนั้น ใช้เพื่อให้คำพูดน่าฟัง ไม่ห้วนจนเกินไป อีกทั้งยังช่วยเน้นเจตนาของผู้ส่งสารให้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้การใช้คำลงท้ายยังถือได้ว่าเป็นการสร้าง ความคุ้นเคยและความรู้สึกเป็นกันเอง ตลอดจนทำให้การสื่อสารมีลักษณะเหมือนการใช้เสียงพูด

จากการศึกษา ข้อมูลพบว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ปรากฏการใช้คำลงท้ายที่หยาบเพื่อแสดงให้เห็นความไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 46

“แม่งโทรไปก็ไม่รับสาย เมลไปแม่งก็ไม่ตอบ เสียเดือนละ 2600 นะโว้ย แต่ได้ความเร็วแค่ 130 แล้วหลุดทุก 5 นาที โคร เป็นเหมือนผมมั่งเนี่ยะ”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 47

“บริหารเหี้ยไรวะ”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 46 - 47 จะเห็นได้ว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้คำลงท้ายที่หยาบว่า “นะโว้ย” “วะ” ซึ่งเป็นภาษาพูด ทั้งนี้ผู้วิจัยเห็นว่า อาจเนื่องมาจากผู้ส่งสารต้องการเน้นให้ผู้รับสารรับรู้ถึงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา และต้องการแสดงออกให้เหมือนกับเป็นการใช้เสียงพูดจริง

3.6.1.5 การใช้คำอุทานเพื่อแสดงความรู้สึกทางลบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารใช้คำอุทานเพื่อแสดงความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร เพื่อแสดงความไม่พอใจมี 4 ลักษณะ ดังนี้ การใช้คำอุทานแสดงความตกใจหรือ

ประหลาดใจ การใช้คำอุทานแสดงความเบื่อหน่าย ไม่ถูกใจ การใช้คำอุทานแสดงความสมเพช หรือดูถูกผู้ให้บริการ การใช้คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารตัวเอง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 47

“โอ้แม่เจ้า งวดหน้าไม่เต็มเงินแล้วจ้า”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 48

“ปาดไร้มันต้องทำก่อนอยู่แล้ว ไม่งั้นไม่โทรถามหรอก”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 49

“โอแล้วจะไม่ให้บ่นได้ไงหว่า”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 50

**“แสดงว่าที่บอกไปไม่เคยได้ถูกบันทึกและติดตามให้
เวรกรรม”**

<http://www.tot.co.th>

จากตัวอย่างที่ 47 – 50 เป็นการใช้อุทานแบบต่างๆ ในตัวอย่างที่ 47 เป็นการใช้อุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจ ด้วยคำว่า “โอ้แม่เจ้า”

ตัวอย่างที่ 48 เป็นการใช้อุทานเพื่อแสดงความเบื่อหน่าย ไม่ถูกใจในการกระทำที่ผิดพลาดของผู้ให้บริการ ด้วยการใช้อุทานว่า “ปาดไร้มัน” แสดงถึงความรำคาญใจ ไม่ถูกใจในการกระทำของผู้ให้บริการ

ตัวอย่างที่ 49 เป็นการใช้อุทานแสดงความสมเพช ดูถูกผู้ให้บริการว่า “โอ” เพื่อแสดงความสมเพชเวทนาในการกระทำของผู้ให้บริการ

ตัวอย่างที่ 50 ผู้ส่งสารใช้อุทานว่า “เวรกรรม” ต่อจากการกล่าวถึงข้อบกพร่องของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนกำลังได้รับความเดือดร้อนจากผลของการกระทำของผู้ให้บริการ ซึ่งอาจช่วยให้ผู้ให้บริการเกิดสำนึกในความผิดของตนและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

3.6.1.6 การใช้คำบริภาษการบริการ

ในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีบริบททางธุรกิจที่ผู้ส่งสารมีความไม่พอใจในบริการ จึงแสดงความไม่พอใจนั้นผ่านมายังบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่เห็นหน้ากัน ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงกล้าใช้คำบริภาษเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสดงความไม่พอใจมากกว่าการสื่อสารโดยทั่วไป คำบริภาษที่ใช้มีลักษณะเป็นคำหยาบ และคำที่มีความหมายทางลบ

3.6.1.6.1 การใช้คำหยาบ จากการศึกษาการใช้คำหยาบเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริภาษการบริการนั้น ผู้วิจัยพบว่า การใช้คำหยาบมี 2 ประเภทคือ การใช้คำหยาบที่เป็นคำต้องห้าม และการใช้คำหยาบที่เป็นการประเมินค่าว่าไม่ดี ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 51

“ไอส์ต้วววววว”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 52

“ไอส์ันดานนนนนนนนนนนนนนนนนนน”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 51 – 52 เป็นการใช้คำหยาบเป็นเครื่องมือในการแสดงความไม่พอใจด้วยการบริภาษการบริการ โดยในตัวอย่างที่ 51 เป็นการใช้คำหยาบที่เป็นคำต้องห้ามเกี่ยวข้องกับสัตว์ และในตัวอย่างที่ 52 เป็นการใช้คำหยาบที่มีความหมายเป็นการประเมินผู้ให้บริการว่าไม่ดี ซึ่งการใช้คำหยาบดังกล่าวนี้เป็นเครื่องมือที่ช่วยแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังพบว่า ผู้ส่งสารมีการบริภาษโดยใช้คำที่เป็นคำหยาบ แต่มีการเปลี่ยนเสียงสระเพื่อเลี่ยงระบบการตรวจคำหยาบอีกด้วย ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 53

“แสดดดดด เน้นอกทนมไม่ไหวแล้ว”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 54

“สาด เอ้ย”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 53 – 54 เป็นการบริภาษด้วยคำหยาบ แต่มีการเปลี่ยนเสียงสระ ในตัวอย่างที่ 53 เป็นการเปลี่ยนเสียงสระจากเสียง อะ “ลัด” เป็นเสียง แอ “สาด” และในตัวอย่างที่ 54 เป็นการเปลี่ยนเสียงสระจากเสียงอะ “ลัด” เป็นเสียงอา “สาด” จะเห็นว่าคำทั้งสองมีการเปลี่ยนเสียงสระเล็กน้อย แต่ผู้รับสารสามารถอนุมานได้ว่ามาจากคำว่า “ลัดร์” ผู้วิจัยเห็นว่าการที่ผู้ส่งสารใช้คำว่า “สาดดด” และ “สาด” แทนคำว่า “ลัดร์” นั้นเจตนาเพื่อเลี่ยงระบบการตรวจคำหยาบและเพิ่มความน่าสนใจ

3.6.1.6.2 การใช้คำที่มีความหมายทางลบ จากการศึกษาการใช้คำที่มีความหมายในทางลบเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสดงความไม่พอใจ ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีการใช้คำที่มีความหมายทางลบหลายลักษณะ ได้แก่ การประเมินค่าบริการหรือผู้ให้บริการในทางลบ การกล่าวดูถูกผู้ให้บริการ การกล่าวว่าผู้ให้บริการเอาเปรียบผู้บริโภค การกล่าวว่าผู้ให้บริการโกหก หลอกหลวง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 55

“เอาเปรียบผู้บริโภค”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 56

“แม่เอ้ย *กระจอก*สุดๆ”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 55 – 56 เป็นการใช้คำที่มีความหมายทางลบเพื่อเป็นเครื่องมือในการแสดงความไม่พอใจด้วยการบริภาษการบริการ กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 55 เป็นการใช้คำเพื่อกล่าวว่าผู้ให้บริการเอาเปรียบผู้บริโภค ส่วนในตัวอย่างที่ 56 เป็นการใช้คำเพื่อกล่าวดูถูกผู้ให้บริการว่ามีความสามารถต่ำ โดยการใช้คำว่า “กระจอก” เพื่อแสดงถึงความโกรธและไม่พอใจในการบริการนั่นเอง

3.6.2 การเปลี่ยนเสียงวรรณยุกต์

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในบริบทของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ผู้ส่งสารจึงการเปลี่ยนเสียงวรรณยุกต์โดยที่ไม่ได้เปลี่ยนความหมายไปจากเดิม ทั้งนี้เพื่อเป็นการเน้นย้ำความหมายของคำและเพิ่มความน่าสนใจ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 57

“ใช้มา น้าน นาน ๆ มากแล้วนะ เดี่ยวลูกคำก็หายหมดหรอก”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 57 เป็นการซ้ำคำและเน้นเสียงวรรณยุกต์ กล่าวคือ ผู้ส่งสารมีการซ้ำคำว่า “น้าน” เป็น “น้าน น้าน” พร้อมทั้งเน้นเสียงวรรณยุกต์โดยเปลี่ยนจากเสียงสามัญ เป็นเสียงตรี “น้าน น้าน” โดยมีเจตนาเพื่อเน้นย้ำความหมายของคำให้ผู้รับสารรู้สึกว่ามันนานมากนั่นเอง

3.6.3 การเสริมความด้วยวิธีการต่างๆ ในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตนี้ ยังพบว่าได้มีการใช้ลักษณะของการเสริมความด้วยลักษณะต่างๆ อีกด้วย โดยการเสริมความที่พบมีหลายลักษณะ ได้แก่ การพิมพ์ซ้ำ การใช้เครื่องหมายชนิดขีด (วงเล็บ) การใช้สัญลักษณ์แอสกี รูปภาพและสัญลักษณ์แสดงอารมณ์

3.6.3.1 การพิมพ์ซ้ำ เพื่อแสดงความรู้สึกและเพื่อแสดงปริมาณของเสียงที่มากกว่าปกติ และเป็นการเน้นย้ำคำให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยมักจะพิมพ์ซ้ำตัวสะกดท้ายพยางค์ เช่น

ตัวอย่างที่ 58

“สาดดดดดดดดดดดดดด ห่วยจริง????????????????”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 59

“เด๋วว่างๆ กูจะเอาแแบงค์กิงเด็กเผาอุทิศส่วนกุศลให้พวกคุณ
ทั้งหลาย ทั้ง TT&T และ CAT สันดานนนนนนนนนนนนนน ”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 58 – 59 จะเห็นได้ว่า ผู้ส่งสารมีการพิมพ์ข้อความด้วยตัวสะกดท้ายพยางค์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเน้นย้ำความรู้สึกไม่พอใจ นอกจากนี้คำที่มักมีการเน้นย้ำในลักษณะดังกล่าวนี้ผู้วิจัยพบว่าส่วนใหญ่มักเป็นถ้อยคำบริภาษ

3.6.3.2 การใช้เครื่องหมายขลิขิต (วงเล็บ) จากข้อมูลผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากบริบททางธุรกิจที่ผู้ส่งสารไม่พอใจผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงมีการใช้เครื่องหมายขลิขิตหรือวงเล็บเพื่อให้ถ้อยคำเสียดสีผู้ให้บริการ เช่น

ตัวอย่างที่ 60

“รบกวนเว็บไซต์นี้เป็นสื่อกลางในการร้องเรียนด้วยนะคะ เพราะโทรไปที่ 1100 ก็จะได้พบกับประโยคยอดฮิตว่า พนักงานกำลังติดสายหรือรับใช้ลูกค้าท่านอื่นอยู่กรุณารอสักครู่ค่ะ (เป็นชั่วโมง) บางทีฝากเบอร์ให้ติดต่อกลับ รอไปเถอะค่ะ”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 61

“ปรากฏว่าเจ้าหน้าที่ให้คำตอบว่าไม่สามารถยกเลิกได้ เพราะผิดเงื่อนไขใช้งานไม่ครบ 1 ปีจะต้องเสียค่าปรับ (อะไรกันครับนี่!) แต่ผมก็บอกไปว่าต้องการยกเลิกพร้อมยินดีคืนโมเด็มให้แต่กับได้รับคำตอบสุดยอดว่าคุณแกะถุงหรือยังถ้าแกะแล้วรับคืนไม่ได้เพราะผมไม่รู้จะไปขายต่อให้ใคร(สุดยอดจริงๆคำตอบมันถ้าไม่แกะแล้วจะลองใช้งานได้อย่างไร)”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 60 – 61 เป็นการใช้เครื่องหมายขลิขิตหรือวงเล็บ เพื่อเป็นการเสียดสีผู้ให้บริการ เพื่อเน้นให้รู้ว่าพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสม

3.6.3.3 การใช้รูปภาพ สัญลักษณ์แอสกี (ASCII Art) และสัญลักษณ์แสดงอารมณ์ (emoticon)

เนื่องจากบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต มีกฎกติกาในการสื่อสารและมีระบบการตรวจคำหยาบ ดังนั้นเมื่อผู้ส่งสารต้องการแสดงอารมณ์ ความรู้สึกที่เสมือนการสนทนาที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน แต่ด้วยข้อจำกัดในบริบทการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางนี้

ทำให้ผู้ส่งสารไม่สามารถแสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนโดยอวัจนภาษาได้ จึงต้องมีการใช้สัญลักษณ์แอลสกี รูปภาพ และสัญลักษณ์แสดงความรู้สึก อารมณ์ของผู้ส่งสารแทน

3.6.2.3.1 การใช้รูปภาพ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากบริบททางธุรกิจที่ผู้ส่งสารรู้สึกว่าคุณไม่พอใจในบริการ จึงมีการแสดงความไม่พอใจนั้นในบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ผู้ส่งสารจึงมีความกล้าในการแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ การใช้รูปภาพที่ปรากฏในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตนั้น แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ใช้เพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารและเพื่อช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจเนื้อหาได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ตัวอย่างเช่น

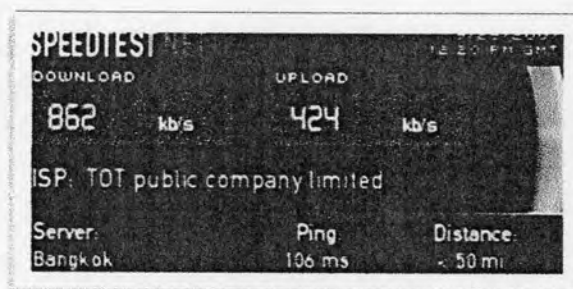
ตัวอย่างที่ 62



<http://www.adsitthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 62 ผู้ส่งสารเลือกใช้ภาพ “เหี้ย” ซึ่งสัตว์เลื้อยคลานประเภทหนึ่งในสกุลเดียวกับตะกวด (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546) เพื่อเป็นการแสดงความไม่พอใจผู้ให้บริการ ทั้งนี้ เนื่องจาก คนไทยมีความเชื่อว่า หากสัตว์ชนิดนี้ขึ้นเรือนใครแล้วจะเกิดความอับมงคลขึ้น (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, 2547: 23) ดังนั้นผู้ส่งสารจึงใช้ภาพดังกล่าวเพื่อบ่งชี้ให้ผู้ให้บริการว่าเป็นตัวอับมงคล เป็นสิ่งชั่วร้าย น่ารังเกียจ

ตัวอย่างที่ 63



<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 63 ผู้ส่งสารมีการใช้รูปภาพเพื่อบอกความผิดของผู้ให้บริการ ในที่นี้เป็น การบอกความผิดในเรื่องของความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นไปตามที่ ได้ตกลงกันไว้ ซึ่งตามที่ได้ตกลงกันไว้จะต้องได้รับความเร็ว 1024/512 kb/s แต่จากภาพจะเห็นว่า ความเร็วที่ผู้ส่งสารได้รับเพียง 862/424 kb/s เท่านั้น การใช้ภาพเพื่อบอกความผิดจึงเป็นอีกกลวิธี หนึ่งที่ช่วยให้ผู้ให้บริการรับทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงไปตรงมามากยิ่งขึ้น

3.6.2.3.2 การใช้สัญลักษณ์แอสกี (ASCII Art)

สัญลักษณ์แอสกี (ASCII Art) เป็นรูปภาพที่สร้างขึ้นจากตัวอักษร รวมไปถึงเครื่องหมายและตัวอักษร เพื่อใช้สื่อถึงอารมณ์ ความรู้สึกของผู้พูด (ศิริพร ปัญญาเมธิ- กุล, 2546: 28)

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากบริบททางธุรกิจซึ่งผู้ส่งสาร ไม่พอใจผู้ให้บริการเนื่องจากผู้ให้บริการไม่กระทำตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้ เมื่อผู้ส่งสารแสดง ความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน จึงทำให้ ผู้ส่งสารมีการเลือกใช้สัญลักษณ์แอสกีเพื่อแสดงความไม่พอใจของตน โดยมี วัตถุประสงค์ 2 ประการ คือ เพื่อบริภาษ และเพื่อแสดงอารมณ์ของผู้ส่งสาร ดังตัวอย่าง

1) การใช้สัญลักษณ์แอสกีเพื่อบริภาษ

จากการศึกษาข้อมูล พบว่ามีเพียง 1 ตัวอย่างเท่านั้น ดังนี้

ตัวอย่างที่ 64

"olo"

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 64 เป็นการใช้นิพจน์สัญลักษณ์แอสกีจากตัวอักษรภาษาอังกฤษ "olo" ซึ่งหมายความว่า "อวยวะเพศชาย" หรือ "อวยวะสืบพันธุ์ชาย" โดยทั่วไปถือว่าเป็นคำหยาบไม่ ใช้กันในที่สาธารณะ และเป็นคำที่เว็บไซต์ของไทยส่วนมากห้ามใช้ ด้วยเหตุนี้ผู้ส่งสารจึงเลือกใช้ สัญลักษณ์แอสกีในการแสดงความไม่พอใจเพื่อหลีกเลี่ยงระบบกรองคำหยาบ

2) การใช้สัญลักษณ์แอสกีเพื่อแสดงอารมณ์ของผู้ส่งสาร

จากการศึกษาข้อมูล พบว่าผู้ส่งสารมีการใช้สัญลักษณ์แอสกีเพื่อแสดงอารมณ์ต่างๆ ของตน ซึ่งผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่สามารถสื่อความได้ตรงกัน ดังเช่นที่วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ (2543) กล่าวไว้ว่า การแสดงอารมณ์ คับข้องใจ จะแทนด้วย (- -) การแสดงอารมณ์เศร้า เสียใจ ผิดหวัง จะแทนด้วย (T__T) การแสดงอารมณ์โกรธ จะแทนด้วย (-*-) เป็นต้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 65

“เต่าเรียกพี่ - -”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 66

“เศร้าเลยยยยย T__T”

<http://www.tot.co.th>

ตัวอย่างที่ 67

“เมื่อไหร่จะซ่อมสายเน็ตต่างประเทศเสร็จทีคะ -*-”

<http://www.tot.co.th>

จากตัวอย่างที่ 65 – 67 เป็นการใช้นิพจน์สัญลักษณ์แอสกีเพื่อสื่ออารมณ์ต่างๆ ของผู้ส่งสาร เพื่อให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 65 เป็นการใช้นิพจน์สัญลักษณ์แอสกีจากเครื่องหมาย - -” โดย - - แทน ลูกตาคน และ ” แทนเหงื่อตก สัญลักษณ์ - -” โดยทั่วไปหมายความถึง อาการคับข้องใจ จนเหงื่อตกสองหยด (วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ, 2543)

ในตัวอย่างที่ 66 เป็นการใช้นิพจน์สัญลักษณ์แอสกีจากเครื่องหมายและตัวอักษรภาษาอังกฤษ T__T โดย T T แทน น้ำตา และ _ แทนปาก ซึ่งสัญลักษณ์ T__T โดยทั่วไปเป็นการบ่งบอกถึงอารมณ์เสียใจ เศร้าใจของผู้ส่งสาร (วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ, 2543)

ในตัวอย่างที่ 67 เป็นการใช้นิพจน์สัญลักษณ์แอสกีจากเครื่องหมาย -*- โดย - - แทนลูกตาคน และ * แทนคิ้วขมวด ซึ่งสัญลักษณ์ -*- โดยทั่วไปหมายความถึง อาการโกรธหรือไม่พอใจ (วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ, 2543)

3.7 N (Norms of Interaction & Interpretation): บรรทัดฐานของปฏิสัมพันธ์และการตีความ

โดยปกติ บรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์และการตีความในการสื่อสารทั่วไปของคนไทยส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อการสร้างความเข้าใจระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร และเพื่อรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายของการสื่อสารครั้งนั้นว่าผู้ส่งสารต้องการให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างไร และปรับท่วงวัฒนธรรมด้วย

สำหรับบรรทัดฐานการปฏิสัมพันธ์และการตีความของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตนั้น กล่าวได้ว่ามีความแตกต่างจากการสื่อสารโดยทั่วไป กล่าวคือเป็นการสื่อสารผ่านกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ที่ทุกๆ คนทราบว่ามีโอกาสให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และความไม่พอใจจากการใช้บริการโดยเฉพาะ และด้วยบริบทของการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ทำให้ผู้ส่งสารสามารถปิดบังตัวตนที่แท้จริงได้ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงสามารถแสดงความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มที่ และตรงไปตรงมา และเพื่อให้ผู้ให้บริการแก้ไขข้อบกพร่อง โดยไม่ต้องกลัวว่าจะโดนทำร้าย ไม่ต้องกังวลว่าจะถูกมองว่าเป็นคนไม่ดี ไม่มีความเกรงใจ และมีโอกาสน้อยมากที่จะถูกฟ้องร้อง

อย่างไรก็ตาม แม้การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต จะมีความอิสระเสรีมากกว่าการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ แต่ผู้ใช้ก็ยังคงต้องอยู่ภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 และภายใต้กฏกติกาและเงื่อนไขในการแสดงความคิดเห็นที่ผู้ดูแลเว็บไซต์ได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อความเรียบร้อยและอยู่ในขอบเขตที่เหมาะสม หากบุคคลใดโพสต์ข้อความที่ละเมิดกฏหรือกติกา อาจส่งผลให้ข้อความดังกล่าวถูกแก้ไขหรือลบออกจากระบบ ตลอดจนอาจส่งผลให้บุคคลดังกล่าวถูกฟ้องร้องดำเนินคดีตามกฎหมายได้

แต่เนื่องจากเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ตัวตนที่แท้จริงถูกปิดบัง ประกอบกับผู้ส่งสารมีความรู้สึกโกรธและไม่พอใจผู้ให้บริการเป็นพื้นฐาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พบว่า ผู้ส่งสารส่วนใหญ่ละเมิดกติกาเหล่านั้น เช่น มีการใช้คำด่าทอที่รุนแรงและหยาบคาย

ตัวอย่างที่ 70

“คุณภาพแย่นขนาดนี้ ยังเสี.กมาให้บริการ”

จากตัวอย่างที่ 70 จะเห็นได้ว่า ผู้ส่งสารมีการละเมิดบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์ด้วยการใช้คำว่า “เสี.ก” มาจากคำว่า “เสือก” ในการบริภาษผู้ให้บริการ ซึ่งการที่ผู้ส่งสารต้องใช้เครื่องหมายจุด (.) แทน อ เพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงระบบตรวจคำหยาบ

ส่วนผู้รับสารก็ทราบดีว่าจุดมุ่งหมายของการสื่อสารในกระดานสนทนาหมวดนี้ มุ่งแสดงความไม่พอใจในบริการโดยตรง ดังนั้นบรรทัดฐานการตีความของผู้รับสาร จะต้องเชื่อว่าสิ่งที่ผู้ส่งสารกล่าวเป็นเรื่องจริงที่เกิดขึ้น เพราะสื่อสารผ่านกระดานสนทนาที่เปิดโอกาสให้แสดงความไม่พอใจโดยเฉพาะ เป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยความโกรธ และความรู้สึกว่าตนไม่ได้รับการบริการอย่างที่คาดหวังไว้ บรรทัดฐานของปฏิสัมพันธ์และการตีความในการแสดงความไม่พอใจในเว็บบอร์ดเหล่านี้จึงมีลักษณะจริงจัง ต่างจากเว็บบอร์ดอื่นๆ อย่างเช่น เว็บบอร์ดผู้จัดกวนที่จุดมุ่งหมายของเว็บบอร์ดเป็นไปเพื่อความบันเทิง หยอกล้อกัน หากการแสดงความไม่พอใจในบริการอยู่ในเว็บบอร์ดผู้จัดกวน ผู้รับสารก็จะทราบว่าเป็นเรื่องล้อเล่น เป็นต้น

จากการพิจารณาองค์ประกอบด้านบรรทัดฐานในการปฏิสัมพันธ์และการตีความสรุปได้ว่า บรรทัดฐานปฏิสัมพันธ์และการตีความของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตทั้ง 4 เว็บบอร์ดนี้มีความจริงจัง เพราะเป็นการแสดงความไม่พอใจในเว็บบอร์ดที่เปิดให้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และแสดงความไม่พอใจในบริการโดยเฉพาะ และเนื่องจากบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน และสามารถปิดบังตัวตนที่แท้จริงได้ ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงสามารถแสดงความไม่พอใจในบริการที่เชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้อย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีการแก้ไขข้อบกพร่อง มีผู้ส่งสารบางส่วนใช้ถ้อยคำที่รุนแรง และไม่สุภาพ เพราะไม่ต้องกังวลว่าจะโดนฟ้องหรือถูกทำร้าย หรือโดนตำหนิจากผู้อื่น ส่วนผู้รับสารก็ต้องเชื่อว่าสิ่งที่ผู้ส่งสารกล่าวเป็นเรื่องจริง เกิดขึ้นกับผู้ส่งสารจริงๆ

3.8 G (Genre) : ประเภทการสื่อสาร

ผู้วิจัยพบว่า หากพิจารณาประเภทของปริจเฉทตามเกณฑ์ของ Longacre (รายละเอียดอยู่ในบทที่ 2) การแสดงความไม่พอใจในในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตจัดเป็นปริจเฉทประเภทนิทานปริจเฉท (Narrative Discourse) ที่ผู้ส่งสารบอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามลำดับเหตุการณ์ และจัดเป็นทัศนปริจเฉท(Expository Discourse) ที่ผู้ส่งสารต้องการเสนอเรื่องราวผ่านการแสดงความคิดของตน

นอกจากนี้ หากพิจารณาประเภทของปริจเฉทตามลักษณะของสื่อที่ใช้ (รายละเอียดอยู่ในบทที่ 2) การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต จัดเป็นปริจเฉทคอมพิวเตอร์ (computer-mediated-discourse) เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์โดยมีลักษณะทั้งภาษาพูดและภาษาเขียนปนกันนั่นเอง

จากการพิจารณาองค์ประกอบด้านประเภทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต มีลักษณะเป็นนิทานปริจเฉท ทศนปริจเฉท และปริจเฉทคอมพิวเตอร์

จากการศึกษาปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตตามกรอบ SPEAKING ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่า ปริบทการสื่อสารในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมีปริบทเฉพาะ กล่าวคือ เป็นการสื่อสารที่มีปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและปริบททางธุรกิจเป็นองค์ประกอบสำคัญ ส่วนปริบททางวัฒนธรรมไทยนั้นไม่ใช่ปัจจัยสำคัญของการสื่อสารในครั้งนี้

ทั้งนี้ เนื่องจากกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตหรือเว็บบอร์ด เป็นรูปแบบหนึ่งของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ จึงไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องเห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากัน มีการปิดบังตนเองด้วยการใช้นามแฝง ความแตกต่างทางสังคมและสถานภาพระหว่างผู้สนทนาลดลง ตลอดจนมีความอิสระเสรีในการแสดงออก ทำให้ผู้วิจัยพบว่า กระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นฉากที่เอื้อต่อการแสดงความไม่พอใจได้อย่างเต็มที่ ตรงไปตรงมา และบุคคลทั่วไปที่ใช้อินเทอร์เน็ตก็สามารถเข้ามาอ่านและร่วมแสดงความคิดเห็นกับผู้ส่งสารที่แสดงความไม่พอใจได้

นอกจากนั้น การสื่อสารนี้ยังมีปริบททางธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะเป็นการแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารที่เป็นผู้ใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่อผู้ให้บริการ ทั้งสองฝ่ายเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกันทางธุรกิจ ซึ่งผู้ส่งสารได้เสียค่าบริการเพื่อแลกเปลี่ยนกับการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เมื่อเสียเงินแล้วย่อมคาดหวังว่าฝ่ายผู้ให้บริการจะให้บริการตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้ แต่ในกรณีนี้ผู้ให้บริการไม่กระทำตามเงื่อนไข ผู้ส่งสารจึงรู้สึกว่าคุณถูกเอาเปรียบจาก

ผู้ให้บริการ จึงมีสิทธิที่จะเรียกร้องและแสดงความไม่พอใจต่อผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีการแก้ไขข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น

เมื่อเปรียบเทียบสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจได้ประกอบเข้าด้วยกัน อีกทั้งบรรทัดฐานของการปฏิสัมพันธ์และการตีความของเว็บไซต์ทั้ง 4 เว็บไซต์ที่นำมาใช้ในการวิจัย ยังเป็นกระดานสนทนาในหมวดที่เปิดให้แสดงความไม่พอใจในบริการโดยเฉพาะ ส่งผลให้ผู้ส่งสารมีความกล้าในการแสดงออกเพื่อการเรียกร้องและระบายอารมณ์ความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตอย่างเต็มที่และจริงจัง สังเกตได้จาก การใช้ภาษาและน้ำเสียงของผู้ส่งสาร โดยส่วนใหญ่มีลักษณะเอาจริงเอาจัง มักหลีกเลี่ยงหรือละเมียดกฎ กติกาในการสื่อสารของเว็บไซต์ ด้วยการใช้ถ้อยคำที่รุนแรง หยาดคาย มีการใช้รูปภาพ สัญลักษณ์แอสกี สัญลักษณ์แสดงอารมณ์ เพื่อแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา อีกทั้งผู้ส่งสารยังได้อาศัยประโยชน์ของกระดานสนทนาที่มีลักษณะเสมือนเวทีสาธารณะเพื่อเป็นช่องทางในการประจานความผิดและเชิญชวนบุคคลอื่นๆ ให้ร่วมแสดงความไม่พอใจ อาจกล่าวได้ว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตนี้ อาจส่งผลให้ภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการถูกทำลายลงอย่างรวดเร็ว

จะเห็นว่า ผู้ส่งสารใช้กระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการระบายความไม่พอใจต่อผู้ให้บริการอย่างเต็มที่ ไม่เกรงกลัวความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้น เป็นไปได้ว่าผู้ส่งสารแสดงความไม่พอใจออกมาโดยไม่ได้กังวลต่อบริบททางวัฒนธรรมของไทยที่ให้ความสำคัญกับความเกรงใจนัก เนื่องจากการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ทำให้ตัวตนที่แท้จริงอาจถูกปิดบังไป ไม่รู้ว่าใครเป็นใคร จึงไม่จำเป็นต้องรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ ไม่ต้องกลัวว่าจะถูกมองว่าเป็นคนไม่ดี ไม่มีมารยาททางสังคม ไม่ต้องกลัวว่าจะถูกทำร้าย และมีโอกาสน้อยมากที่จะโดนฟ้องร้อง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้บริบททางวัฒนธรรมไม่ใช่ปัจจัยสำคัญของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต