



การปรากฏร่วมกันของกลวิธีและความสัมพันธ์ระหว่างปริบทและกลวิธี การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะแบ่งการวิเคราะห์เป็นสองส่วน ส่วนแรก จะกล่าวถึงการปรากฏร่วมกันของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ เพื่อให้เห็นลักษณะการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และส่วนที่สอง ผู้วิจัยจะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริบทการสื่อสารและกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต เพื่อหาคำตอบว่าปริบทการสื่อสารมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจหรือไม่ อย่างไร

5.1 การปรากฏร่วมกันของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษากลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตในบทที่ 4 ผู้วิจัยพบว่า ข้อมูลที่นำมาศึกษาทั้ง 200 ข้อความนั้น แต่ละข้อความประกอบด้วย ถ้อยคำตั้งแต่ 2 ถ้อยคำขึ้นไป ผู้วิจัยได้แจกแจงความถี่การปรากฏของจำนวนถ้อยคำในแต่ละข้อความแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3 แสดงการปรากฏและคำร้อยละของถ้อยคำที่ปรากฏในแต่ละข้อความ

จำนวนถ้อยคำ	ความถี่การปรากฏ (ข้อความ)	ร้อยละ
1 – 10	116	58
11 – 20	61	30.5
21 – 30	16	8
31 – 40	5	2.5
41 – 50	2	1
รวม	200	100

5.1.1 ข้อความที่ประกอบด้วยถ้อยคำ ระหว่าง 1 – 10 ถ้อยคำ

จากตารางที่ 3 จะเห็นว่า จากข้อความทั้ง 200 ข้อความ พบว่า ข้อความที่ประกอบด้วย 1 – 10 ถ้อยคำ ปรากฏมากที่สุด คือ 116 ข้อความหรือร้อยละ 58 โดยข้อความที่สั้นที่สุดที่พบในงานวิจัยนี้ มี 2 ถ้อยคำ แต่ส่วนใหญ่จะอยู่ระหว่าง 6 - 8 ถ้อยคำ

จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ข้อความที่มี 2 ถ้อยคำ มีเพียง 2 ข้อความเท่านั้น ทั้งสองข้อความจะปรากฏกลวิธีการแสดงความไม่พอใจเพียงกลวิธีเดียวเท่านั้น ได้แก่ การบริภาษ การบริการ ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 189 (ข้อความที่มี 2 ถ้อยคำ)

“Maxnet โหลคบิด ช่วยมาก

ช่วยมาก”

ผู้ตั้ง: peter2008 ตอบเมื่อ: 10/30 06:53 PM

<http://www.ads1thailand.com>

ตัวอย่างที่ 190

“BUDDY BB แม่งช่วยยยยยยยยยยยยยยย”

เน็ตโรงได้ขนาดนี้เนี่ย

monster_monkiez ตอบเมื่อ: Sat Feb 16,

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 189 และ 190 เป็นการแสดงความไม่พอใจของข้อความที่ประกอบด้วย ถ้อยคำ 2 ถ้อยคำ ซึ่งเป็นข้อความที่สั้นที่สุดและพบเพียง 2 ข้อความเท่านั้น ผู้วิจัยพบว่าทั้งสองข้อความ ผู้ส่งสารใช้กลวิธีเพียงกลวิธีเดียว ได้แก่ การบริภาษการบริการ

ตัวอย่างที่ 189 ผู้ส่งสารเลือกการบริภาษการบริการว่า “ช่วยมาก”

ตัวอย่างที่ 190 ผู้ส่งสารเลือกการบริภาษการบริการว่า “ช่วย” และ “โรง”

ส่วนข้อความที่มีตั้งแต่ 3 – 10 ถ้อยคำ พบ 114 ข้อความ ตัวอย่างเช่น
ตัวอย่างที่ 191 (ข้อความที่มี 9 ถ้อยคำ)

TOT เน่า (1) เบื่อๆๆๆๆๆๆๆๆ (2)

โทรไปก็บอกว่าเป็นทั่วประเทศมีปัญหาสปีดตก(3) วันนี้เล่นแล้ว
อืดโครตๆ (4) ทำไม่ไม่ทำให้ดีเสียที (5) ถามว่าเมื่อไรจะปรับปรุงซะที (6)
แล้วที่เน่าๆ เมื่อไรจะดีขึ้นซะที (7) ก็คำตอบเดิมๆตอนนี้ยังไม่ทราบค่ะ (8)
กลุ่มใจชิบ (9)

namachi09@gmail.com 203.113.17.155

จากตัวอย่างที่ 191 เป็นการแสดงความไม่พอใจของข้อความที่ประกอบด้วยถ้อยคำ
ทั้งหมด 9 ถ้อยคำ ปรากฏเป็นการใช้กลวิธีต่างๆ ร่วมกันหลายกลวิธี กล่าวคือ ในถ้อยคำที่ (1)
เป็นการบริภาษบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตว่า “เน่า” ซึ่งเป็นที่ทราบกันโดยทั่วไปในกลุ่มผู้ใช้บริการ
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตว่า หมายถึง บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้ไม่สามารถใช้งานได้โดยสะดวก
ต่อเนื่อง อาจเพราะสัญญาณล่ม สัญญาณขาดหาย หรือรับ-ส่งข้อมูลได้ช้า ถ้อยคำที่ (2) และ
(9) เป็นการบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารว่าตนรู้สึกเบื่อและกลุ่มใจในการให้บริการ
ส่วนถ้อยคำที่ (3), (8) เป็นการประจานผู้ให้บริการด้วยการกล่าวถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการ ซึ่ง
แสดงให้เห็นถึงความผิดพลาดและข้อบกพร่องที่ยังไม่ได้รับการแก้ไขอย่างชัดเจน อีกทั้งใช้กลวิธี
บอกความผิดด้วยการระบุความผิดโดยตรงในถ้อยคำที่ (4) นอกจากนั้นในถ้อยคำที่ (5), (6) และ
(7) เป็นการใช้กลวิธีการบอกความผิดด้วยการชี้ข้อบกพร่องของผู้ให้บริการด้วยการถามเพื่อแสดง
การตำหนิในความผิดพลาดที่เกิดขึ้น

แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมจากข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ 200 ข้อความ ผู้วิจัยพบว่า ข้อความ
ที่มี 3 – 10 ถ้อยคำ มีทั้งหมด 114 ข้อความ จำแนกเป็นถ้อยคำได้ 863 ถ้อยคำ พบว่ามีการใช้
กลวิธีต่างๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4 แสดงการปรากฏของกลวิธีในการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 3 – 10 ถ้อยคำ

กลวิธี	การปรากฏ	ร้อยละ
1. การบอกความผิดของผู้ให้บริการ	318	36.85
2. การบริภาษการบริการ	143	16.57
3. การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร	135	15.64
4. การประจานผู้ให้บริการ	130	15.06
5. การกล่าวเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ	100	11.59
6. การหาแนวร่วม	16	1.85
7. การข่มขู่ผู้ให้บริการ	10	1.16
8. การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	6	0.70
9. การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ	4	0.46
10. การกล่าวทำทนายผู้ให้บริการ	1	0.12
รวม	863	100

สรุปได้ว่า ข้อความที่มีถ้อยคำระหว่าง 1 – 10 ถ้อยคำ กลวิธีที่ปรากฏมากคือ การบอกความผิดของผู้ให้บริการ ร้อยละ 36.85 การบริภาษการบริการ ร้อยละ 16.57 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ร้อยละ 15.64 การกล่าวประจานผู้ให้บริการ ร้อยละ 15.06 และการกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ร้อยละ 11.59

5.1.2 ข้อความที่ประกอบด้วยถ้อยคำ ระหว่าง 11 - 20 ถ้อยคำ

ข้อความที่มีจำนวนถ้อยคำระหว่าง 11 – 20 ถ้อยคำ พบมากเป็นลำดับสอง มีจำนวน 61 ข้อความหรือร้อยละ 30.5 ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 192 (ข้อความที่มี 16 ถ้อยคำ)

Maxnet ไม่มีความจริงใจในการแก้ปัญหาลูกค้า (1)

อยู่เขตสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ครับ(2) เล่นได้ช้ามากๆ (3) ดับๆ หายๆ (4) ผมใช้ความอดทนมาก (5) โทรไป1103 ก็ได้คำตอบเดิมๆ (6) แย่มาก (7) ดูแล้วมันเอาเบรียบลูกค้านะครับ (8) เบื่อครับ (9) โทรไป

1103 ก็ไม่เคยแก้ปัญหาให้ (10) หรือไม่เคยคิดจะแก้ครับ (11) หหมดความ
อดทน (12) ทำธุรกิจไม่ได้เลย (13)

เขตสันทรายเน่าเป็นเดือนแล้วครับ (15) ได้โปรดกรุณาแก้ไขด้วย
เถอะ (16) เบื่อจริงๆ (17)

.357 ตอบเมื่อ: 30 ก.ค. 2006 04:23

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 192 เป็นข้อความที่ประกอบด้วย 16 ถ้อยคำ ผู้ส่งสารใช้กลวิธีต่างๆ
ร่วมกัน ดังนี้ การบริภาษการบริการ ในถ้อยคำที่ (1), (7), (8) การประจานผู้ให้บริการ ในถ้อยคำ
ที่ (2), (6), (10), (13) การบอกความผิดของผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (3), (4), (15) การบอก
ความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารในถ้อยคำที่ (5), (9), (12), (17) การเสียดสีประชดประชันผู้ให้
บริการในถ้อยคำที่ (11), (16)

แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมจากข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ 200 ข้อความ ผู้วิจัยพบว่า ข้อความ
ที่มี 11 - 20 ถ้อยคำ มีทั้งหมด 61 ข้อความ จำแนกเป็นถ้อยคำได้ 869 ถ้อยคำ พบว่ามีการใช้
กลวิธีต่างๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5 แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 11 - 20 ถ้อยคำ

กลวิธี	การปรากฏ	ร้อยละ
1. การบอกความผิดของผู้ให้บริการ	274	31.53
2. การประจานผู้ให้บริการ	254	29.23
3. การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร	135	15.53
4. การบริภาษการบริการ	90	10.36
5. การกล่าวเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ	85	9.78
6. การข่มขู่ผู้ให้บริการ	12	1.38
7. การหาแนวร่วม	11	1.38
8. การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	4	1.26
9. การกล่าวทำทนายผู้ให้บริการ	3	0.46
10. การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ	1	0.11
รวม	869	100

สรุปได้ว่า ข้อความที่มีถ้อยคำระหว่าง 11 - 20 ถ้อยคำ กลวิธีที่ปรากฏมากคือ การบอกความผิดของผู้ให้บริการ ร้อยละ 31.53 การประจานผู้ให้บริการ ร้อยละ 29.23 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ร้อยละ 15.53 การวิพากษ์การบริการ ร้อยละ 10.36 และการกล่าวเสียดสีประชดประชัน ร้อยละ 9.78

5.1.3 ข้อความที่ประกอบด้วยถ้อยคำ ระหว่าง 21 - 30 ถ้อยคำ

ข้อความที่มีจำนวนถ้อยคำระหว่าง 21 - 30 ถ้อยคำ พบเป็นอันดับที่สาม มีจำนวน 16 ข้อความหรือร้อยละ 8 ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 193 (ข้อความที่มี 23 ถ้อยคำ)

เซ็งมาก ๆ ๆ ๆ ๆ (1)

เน็ต TOT ล่มทั้งวัน (2) ไม่ได้เปิดร้านเลย (3) เซ็ง (4) ห่วยแตก (5) ให้บริการแบบนี้ได้ไงพะ (6) บริการแบบนี้ไม่ต้องมาให้บริการดีกว่า (7) ผมขาดรายได้ (8) ขาดทุน (9) เสียเวลา (10) เสียอารมณ์ (11) เบื่อจริงๆ เลย (12) เมื่อไรจะคิดปรับปรุงพะ (13) เอกชนละนะ (14) ทำงานให้เนียบสมคำล่ำลือหน่อยดิ (15) โครต.....หุดหงิด (16)

ล่มชะนานเลย (17) อาทิตย์ละ3วันได้ (18) แย่มาก ๆ ๆ ๆ (19) คุณช่วยเอาไปคิดหน่อยนะ (20) บริการไม่ดี แล้วเอามาให้บริการ (21) ไม่อยากพูดด้วยาว (22) จะรอดูผลงาน (23)

nk เชียงใหม่ 11:24

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

จากตัวอย่างที่ 193 เป็นข้อความที่ประกอบด้วย 23 ถ้อยคำ ผู้ส่งสารใช้กลวิธีต่างๆ ร่วมกัน ดังนี้ การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ในถ้อยคำที่ (1), (4), (11), (12), (16), (22) การบอกความผิดของผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (2), (6), (17), (18) การประจานผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (3), (8), (9), (10) การวิพากษ์การบริการ ในถ้อยคำที่ (5), (19), (20) การเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (7), (13), (14), (15), (16), (23)

แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมจากข้อมูลที่น่ามาวิเคราะห์ 200 ข้อความ ผู้วิจัยพบว่า ข้อความที่มี 21 - 30 ถ้อยคำ มีทั้งหมด 16 ข้อความ จำแนกเป็นถ้อยคำได้ 396 ถ้อยคำ พบว่ามีการใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6 แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 21 - 30 ถ้อยคำ

กลวิธี	การปรากฏ	ร้อยละ
1. การบอกความผิดของผู้ให้บริการ	154	38.89
2. การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร	75	18.94
3. การวิพากษ์การบริการ	72	18.18
4. การประจานผู้ให้บริการ	49	12.37
5. การกล่าวเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ	29	7.32
6. การหาแนวร่วม	7	1.77
7. การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	4	1.01
8. การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ	3	0.76
9. การข่มขู่ผู้ให้บริการ	2	0.51
10. การกล่าวทำทนายผู้ให้บริการ	1	0.25
รวม	396	100

สรุปได้ว่า ข้อความที่มีถ้อยคำระหว่าง 21 - 30 ถ้อยคำ กลวิธีที่ปรากฏมากคือ การบอกความผิดของผู้ให้บริการ ร้อยละ 38.89 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ร้อยละ 18.94 การวิพากษ์การบริการ ร้อยละ 18.18 การประจานผู้ให้บริการ ร้อยละ 12.37 และการกล่าวเสียดสีประชดประชัน ร้อยละ 7.32

5.1.4 ข้อความที่ประกอบด้วยถ้อยคำ ระหว่าง 31 - 40 ถ้อยคำ

ข้อความที่มีจำนวนถ้อยคำระหว่าง 31 - 40 ถ้อยคำ พบเป็นอันดับที่สี่ มีจำนวน 5 ข้อความหรือร้อยละ 2.5 ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 194 (ข้อความที่มี 33 ถ้อยคำ)

speed internet ปลอมๆของ tot (1) ไหนว่าอัพเป็น1.5 m แล้ว
(2) ตอนนี้ 256 ยังแทบจะไม่ถึงเลยคะ (3)

เนื่องจาก ดิฉันใช้ hispeed internet 512kbps ของ tot (4) ตอนนี้ทาง tot มีการสมนาคุณลูกค้าหรืออย่างไรไม่ทราบว่าอะัพสปีดเพิ่มขึ้นเป็น 1.5m โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายคะ (5) แต่แล้ว ณ ปัจจุบันได้เคยโทรไปถามหลายครั้งก็ได้คำตอบว่าอัพแล้ว (6) แต่ผลที่ได้คือ

Download Speed: 264 kbps (33 KB/sec transfer rate)

Upload Speed: 166 kbps (20.8 KB/sec transfer rate) (7)

มันถึงไหมคะ (8) หรือว่าปกติ 1.5 ต้องเป็นแบบนี้ (9)

มีอีกเรื่องคะ ดิฉันประสบปัญหาว่าเน็ตหลุดบ่อยมากๆ (10) หลุดแทบจะทุกๆ5 นาที(11) ตอนแรกช่างเข้ามาบอกว่า น่าจะเป็นที่โมเด็ม (12) ดิฉันก็ไม่เชื่อเท่าไรเลยยังไม่เปลี่ยน (13) เคยโทรถามcall center เค้าบอกว่าไม่น่าจะเกี่ยว (14) แต่ทางศูนย์ก็ต้องส่ง ช่างมาดูอีกตามระเบียบ(15) ช่างบอกว่าเป็นที่โมเด็มอาจต้องเปลี่ยน (16) ยังบอกว่า ลูกค้าที่ใช้รุ่นนี้ก็ประสบปัญหาเดียวกัน (17) สุดท้ายดิฉันได้ไปซื้อโมเด็มใหม่ราคา 1,444.50 บาท (18) คิดว่าจะหมดปัญหา (19) แต่แล้วเหมือนเดิมคะ (20) สรุปว่า ดิฉันเสียเงินพันสี่ร้อยกว่าบาทเนี่ยเพื่ออะไร (21) สุดท้าย ช่างมาอีก ก็โทษนู่นโทษนี่ อันนั้นไม่ดีอันนี้เสีย (22) คุณคิดว่าดิฉันควรซื้ออีกมั๊ยคะเนี่ย (23)

จริงๆ ควรโทรมาบอกนิตินึงว่าคุณไม่ได้สิทธิอัพสปีท (24) ยังคงจะใช้ 200 กว่าๆต่อไป ถึงแม้คุณจะลงทะเบียนแต่ต้นว่า 512 (25) แล้วก็อย่าอ้างคะว่าวันนี้เครือข่ายมีปัญหา (26) เพราะทุกที่ อ้างไรไม่ได้อ้างประโยชน์ทุกที่ (27) เบื่อคะเบื่อ (28)

หลุดก็บ่อย (29) บอกตรงๆรำคาญมากๆ (30) เน็ตห่วย (31)เน็ตเน่าๆ (32) เฮงชวย (33) ทาง tot โปรดช่วยแก้ปัญหาให้ด้วยนะคะ (34) เสียความรู้สึกสำหรับค่าโมเด็มหลายๆคะ (35) แยะจริงๆ (36)

./miangel

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 194 เป็นข้อความที่ประกอบด้วย 33 ถ้อยคำ ผู้ส่งสารใช้กลวิธีต่างๆ ร่วมกัน ดังนี้ การบอกความผิดของผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (3), (7), (10), (11), (26), (27), (29)

การบริการบริการ ในถ้อยคำที่ (1), (31), (32), (33), (36) การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ในถ้อยคำที่ (28) , (30), (35) การประจานผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (4), (6), (12), (13), (14), (15), (16) , (17), (18), (20), (22) การเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (2), (5), (8), (9), (19), (21), (23), (25), (32), (34)

แต่เมื่อพิจารณาโดยรวมจากข้อมูลที่น่าสนใจวิเคราะห์ 200 ข้อความ ผู้วิจัยพบว่า ข้อความที่มี 31 – 40 ถ้อยคำ มีทั้งหมด 5 ข้อความ จำแนกเป็นถ้อยคำได้ 173 ถ้อยคำ พบว่ามีการใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 7 แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 31 - 40 ถ้อยคำ

กลวิธี	การปรากฏ	ร้อยละ
1. การประจานผู้ให้บริการ	66	38.15
2. การบอกความผิดของผู้ให้บริการ	40	23.12
3. การกล่าวเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ	38	21.97
4. การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร	16	9.25
5. การบริการบริการ	6	3.47
6. การหาแนวร่วม	4	2.30
7. การข่มขู่ผู้ให้บริการ	2	1.16
8. การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	1	0.58
9. การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ	-	-
10. การกล่าวทำทนายผู้ให้บริการ	-	-
รวม	173	100

สรุปได้ว่า ข้อความที่มีถ้อยคำระหว่าง 31 - 40 ถ้อยคำ กลวิธีที่ปรากฏมาก คือ การประจานผู้ให้บริการ ร้อยละ 38.15 การบอกความผิดของผู้ให้บริการ ร้อยละ 23.12 การกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ร้อยละ 21.97 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ร้อยละ 9.25 และการบริการบริการ ร้อยละ 3.47 ส่วนกลวิธีการกล่าวแข่งและการกล่าวทำทนายผู้ให้บริการไม่ปรากฏในข้อความที่มี 31 – 40 ถ้อยคำ

5.1.5 ข้อความที่ประกอบด้วยถ้อยคำ ระหว่าง 41 - 50 ถ้อยคำ

ข้อความที่มีจำนวนถ้อยคำระหว่าง 41 - 50 ถ้อยคำ พบน้อยที่สุด เพียง 2 ข้อความหรือร้อยละ 1 เท่านั้น ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 195 (ข้อความที่มี 44 ถ้อยคำ)

พอกันที TOT (1) พรุ่งนี้ไปยกเลิก (2)

ผมเป็นผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตของ TOT (3) ซึ่งได้ขอใช้มาตั้งแต่ปี 2547 (4) ที่ผ่านมาใช้งานได้บ้างไม่ได้บ้าง (5) มันทำให้รู้สึกเศร้าใจในการบริการอย่างยิ่ง (6) เพราะมันเป็นเรื่องที่น่าเบื่อมากกกกกก (7) โคตรจะเซงครับ (8) เซงจริงๆ (9)

มันเป็นอย่างนี้มานานหลายเดือนแล้วนะเนี่ย (10) ค่า ping ก็โคตรเยอะเลย (11) เมื่อไหร่จะคิดปรับปรุงแก้ไขกันไม่ทราบ (12) คนที่ต้องการจะเข้าเว็บ เล่นเกม ฟังเพลง ดันทำให้เครียดยิ่งกว่าเก่า (13) โทรไป 1100 แม่งก็อ้อมมั่ว (14) น่าเบื่อที่สุด (15) โทรไปแต่ละทีไรก็ถามแต่ไฟที่โมเด็มตัวไหนติดบ้างคะ (16) แล้วมีการมาถามทดสอบ test speed ที่เว็บอะไรคะ (17) เว็บอะไรมันก็ทดสอบได้หมดแหละ (18) ไม่ต้องมาอ้อมเลย (19) เซงจริงๆ (20) เซงๆๆๆ (21) เซงวิ๊ยยยยยย (22) แล้วไม่มีการบอกเลยว่าทำไมความเร็วถึงได้ลดลงขนาดนี้ (23) เคยคิดจะแก้ไขอะไรให้กับลูกค้าของคุณบ้างมั๊ยเนี่ย (24) เดี่ยวลูกค้าทนไม่ไหวเค้าก็หนีไปใช้ของค่ายอื่นกันหมดหรือ (25)

อีกอย่างทำไมเว็บ <http://www.tot.co.th/> ถึงไม่มีการให้ลูกค้ามาตั้งกระทู้ ถาม-ตอบ ปัญหาแล้วพระ (26) กลัวคนเขาด่ากันทั้งประเทศหรือ (27) ถ้ากลัวก็ช่วยปรับปรุงอะไรบ้างเถอะ (28) มันทนไม่ไหวแล้ว (29) เน็ตอะไรเน่าได้ขนาดนี้พระ (30) แม่งห่วยแตกจริงๆ (31) บริษัทใหญ่ชะปาว (32) แต่ให้บริการไม่ได้เรื่องเลย (33) บริษัทอื่นยังดีซะกว่า (34) tot นี้เป็น บริษัทเก่าแก่มาก (35) น่าจะพัฒนาบ้างนะ(36) บริการแบบนี้ไม่อายุเค้าบ้างรึยัง (37) พุดไปก็เท่านั้นแหละ (38) พอกันที (39) เซง

มากมาย (40) พรุ่งนี้ไปยกเลิกซะเลย (41) ไม่อยากทนใช้นี้นิดหุๆ แบบนี้
ต่อไปแล้ว (42) แม่งงงงหงวยจิงๆ (43) โอนेतหุย (44) .../ พัทธ

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

จากตัวอย่างที่ 194 ข้อความนี้ประกอบด้วยถ้อยคำทั้งสิ้น 44 ถ้อยคำ เป็นการเลือกใช้
กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีต่างๆ ร่วมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้ การกล่าวตัด
สัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (1), (2), (39), (41) การบอกความผิดของผู้ให้บริการ
ในถ้อยคำที่ (5), (11), (14), (19), (23), (26) การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ในถ้อยคำ
ที่ (6), (7), (8), (9), (15), (20), (21), (22), (29), (38), (40), (42) การบริภาษการบริการ ใน
ถ้อยคำที่ (30), (31), (32), (33), (34), (41), (43), (44) การประจานผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (3),
(4), (10), (13), (16), (17), (18), (35) การเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ในถ้อยคำที่ (12),
(24), (25), (27), (28), (36), (37)

นอกจากนั้น เมื่อพิจารณาการใช้คำจะเห็นว่า ผู้ส่งสารมีการใช้คำที่หยาบ ซึ่งไม่นิยมใช้
ในการสื่อสารโดยทั่วไป ดังนั้นการใช้คำไม่สุภาพจึงแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจอย่างชัดเจน
เช่น การใช้คำว่า “แม่ง” มาจากการเลียนระบบการตรวจคำหยาบว่า “แม่ง” หรือ “แม่มึง” การใช้
คำลงท้ายต่างๆ เช่น “โว้ย” “พระ” (มาจากการเลียนระบบการตรวจคำหยาบว่า “วะ”)

ตัวอย่างที่ 196 (ข้อความที่มี 42 ถ้อยคำ)

คำ TOT โดยเฉพาะ (1)

ขอบอกไว้ก่อนว่ากระทู้นี้ สำหรับด่าองค์กรโทรศัพท์เน่าๆ โดยเฉพาะ (2)
เราอยู่จังหวัดเชียงใหม่ (3) ใช้อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (ADSL) ของมันมาได้
พักนึง(4) เริ่มแรกจากความอัดอั้นตันใจที่สะสมมานานับ 10 ปี ตั้งแต่การขอ
ติดตั้งโทรศัพท์พื้นฐาน (5) ทำเรื่องขอตั้งเป็น 10 ปี กว่าจะได้มันมาเบอร์นึง
(6) ทั้ง ๆ ที่บ้านเราก็ไม่ได้อยู่ไกลความเจริญอะไรเลยห่างจากมหาวิทยาลัย
ของรัฐแห่งนึงแค่ 3 กิโลเมตรเท่านั้นเอง (8) แต่กว่าจะได้...เกือบจะไปเกิด
ใหม่แล้ว(9) เมื่อประมาณปีกว่า ๆ นี้ขอทำเรื่องใช้ ADSL ก็ได้ใช้อยู่
เหมือนกัน (10) 3 วันดี 4 วันเจ๊ง (11) ใช้ได้มั่งไม่ได้มั่ง (12) ทำเรื่องขอไป
512k ได้ใช้จริงก็ไม่เกิน 200k (14)จ่ายเป็นแพคเกจเดือน ๆ นึงก็เจ็ดร้อยกว่า
บาท (15) ติดมั่งดับมั่ง (16) จะทำอะไรกับเน็ตที่นิ่งก็เหมือนคนเป็นบ้า (17)

ต้องมานั่งลุ้นว่าเข้านี้กูจะได้ใช้มันไม๊ (18) คุณเจ้าหน้าที่ตัวเล็ก ๆ ที่
เงินเดือนน้อยนิดแต่ทำงานเยี่ยงทาสก็อุตส่าห์ไขข้อข้องใจว่าบ้านเรานั้นไกล
จากชุมสายมาก เวลาสปีดมันมาถึงเราเลยช้า (19) ด้วยความหวังดีก็แนะนำ
ให้ขอเบอร์ใหม่มีการเพิ่มชุมสายอีกย้งงก็ลองไปขอ ดู รับรองคราวนี้ได้ใช้
แน่นอน hi-speed (20)

กูก็ดันเชื่อของมันไป (21) พอได้มา กว่าจะติดตั้งกว่าจะดำเนินการเชื่อมต่อ
สัญญาณจากสวิตช์ขึ้นฟ้ามาได้ก็นานแบบบรรพบุรุษหลายรุ่นตายแล้วใกล้
จะเกิดใหม่เต็มที (22) ใช้ไปได้สักวันสองวันมันก็เริ่มมีอาการ เข้าได้มั่งไม่ได้
มั่ง (23) ช่วงหลัง ๆ ก็เข้าไม่ได้เลย (24) วันไหนอารมณ์เย็นจริง ๆ ลองเข้าดู
มันก็เข้าได้ (25) หลังตีสองอะพี่น้อง (26) แม่-งจะให้กูเป็นค่างควาหรือเง
(27) ไม่ได้จ่ายแบบหมาช่วงนะเพี้ย (28) ห่วยจิงๆ (29) วินโดว์ก็ขึ้น system
error IP-add conflict another...ตลอด (30) ให้ช่างคอมมาดูช่างก็บอกว่า
เป็นที่ระบบ ไม่ใช่ที่คอม (31)

พอโทรจิกช่างตัวน้อย ๆ มาดู เขื่ทค่านั้นค่านี่ได้ก็ใช้ได้จิง ๆ (32) แต่...จาก
speed ที่ขอไป 2 MB แม่-งดันเหลือแค่ ไม่เกิน 600kbps (33) เร็วกว่าเน็ต
3 บาทไม่เท่าไร (34) เอาเปรียบจิงๆ (35) เจ้าหน้าที่ก็ห่วย (36) อ่างนุ่น
อ่างนี้ไปเรื่อยจนไม่มีอะไรจะอ่าง (37)

แม่-งทำเป็นโฆษณาให้ลูกค้าสมัครไฮสปีดหยั่งงั้นหยั่งงี้ (38) ฤษ!!! ลูกค้าเก่า
ยังไม่มีปัญญาดูแลให้ได้เลย (39) สงสัยถ้าภายในสองสามวันนี่ไม่มีใครคืบหน้า
ต้องร้องสคบ.ชะแล้ว (40) เสียมาเยอะ ทั้งเงินทั้งเวลา (40) ใครมีปัญหา
เหมือนกันกับเราบ้างมั้ยะ (41) เรามาเลิกใช้บริการของมันกันเถอะคะ (42)
./ วัฏจักรแห่งความไว้วางใจ

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 196 ข้อความนี้ประกอบด้วยถ้อยคำทั้งสิ้น 44 ถ้อยคำ เป็นการเลือกใช้
กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีต่างๆ ร่วมกัน โดยมีรายละเอียดดังนี้ การบริการการ
บริการ (1), (2), (28), (29), (35), (36), (38) การประจานผู้ให้บริการ (3), (4), (6), (7), (8), (10),
(15), (16), (17), (18), (19), (20), (21), (25), (31), (32) การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร
(5), การเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ (9), (22), (27), (28) การบอกความผิดของผู้ให้บริการ
(11), (12), (13), (14), (23), (24), (26), (30), (33), (37) การข่มขู่ผู้ให้บริการ (39) การหาแนวร่วม
(41), (42)

นอกจากนี้ ผู้ส่งสารยังมีการใช้คำที่หยาบแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจอย่างชัดเจน เช่น การใช้คำว่า “แม่-ง” มาจากการเลียนระบบการตรวจคำหยาบว่า “แม่่ง” หรือ “แม่มีง” การใช้บุรุษสรรพนามแทนผู้ส่งสารด้วยคำว่า “กู” มาจากการเลียนระบบการตรวจคำหยาบว่า “กู” และการใช้คำอุทานเพื่อบอกความรู้สึกทางลบ

จากตัวอย่างที่ 195 - 196 จะเห็นว่า ข้อความที่มี 41 - 50 ถ้อยคำ มีทั้งหมด 2 ข้อความ จำแนกเป็นถ้อยคำได้ 86 ถ้อยคำ พบว่ามีการใช้กลวิธีต่างๆ เพื่อแสดงความไม่พอใจ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 8 แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 41 - 50 ถ้อยคำ

กลวิธี	การปรากฏ	ร้อยละ
1. การประจานผู้ให้บริการ	23	26.75
2. การบริภาษการบริการ	16	18.6
3. การบอกความผิดของผู้ให้บริการ	15	17.44
4. การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร	14	16.28
5. การกล่าวเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ	11	12.79
6. การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	4	4.65
7. การหาแนวร่วม	2	2.33
8. การข่มขู่ผู้ให้บริการ	1	1.16
9. การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ	-	-
10. การกล่าวท้าทายผู้ให้บริการ	-	-
รวม	86	100

สรุปได้ว่า ข้อความที่มีถ้อยคำระหว่าง 41 - 50 ถ้อยคำ กลวิธีที่ปรากฏมากคือ การประจานผู้ให้บริการ ร้อยละ 26.75 การบริภาษการบริการ ร้อยละ 18.6 การบอกความผิดของผู้ให้บริการ ร้อยละ 17.44 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ร้อยละ 16.28 และการกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ร้อยละ 12.79 ส่วนกลวิธีการกล่าวแข่งและการกล่าวท้าทายผู้ให้บริการไม่ปรากฏในข้อความที่มีถ้อยคำระหว่าง 41 - 50 ถ้อยคำเลย

จากการปรากฏร่วมกันของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจทั้ง 200 ข้อความที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ข้อความที่มีถ้อยคำ 1 – 10 ถ้อยคำ ซึ่งปรากฏมากที่สุด จะใช้การบริการการบริการมากกว่าข้อความยาวๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจที่มีเรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้ส่งสารกล้าแสดงความไม่พอใจอย่างเต็มที่และบริภาษสั้นๆ ตรงไปตรงมา มุ่งเข้าประเด็น

ข้อความที่มีถ้อยคำตั้งแต่ 3 ถ้อยคำขึ้นไป จะเห็นว่า ส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่การบอกความผิดและการกล่าวประจานผู้ให้บริการ อาจเพราะว่าผู้ส่งสารต้องการแสดงให้เห็นว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ส่งสารต้องแสดงความไม่พอใจ เกิดจากผู้ให้บริการกระทำผิดสัญญาหรือไม่กระทำตามข้อตกลงที่ให้ไว้ ผู้ส่งสารจึงนิยมการบอกความผิดและการกล่าวถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อประจานความผิดของผู้ให้บริการแล้วจึงนำไปสู่กลวิธีการแสดงความไม่พอใจอื่นๆ

ส่วนข้อความที่มีถ้อยคำระหว่าง 31 – 50 ถ้อยคำ ซึ่งปรากฏน้อย กล่าวคือ ข้อความที่มี 31 – 40 ถ้อยคำ มี 5 ข้อความ และข้อความที่มี 41 – 50 ถ้อยคำ มีเพียง 2 ข้อความ ทั้งสองกลุ่มมีลักษณะเป็นการมุ่งเน้นที่การใช้กลวิธีต่างๆ ร่วมกัน ซ้ำๆ กันหลายๆ ครั้ง และปรากฏการกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการหลายๆ ครั้งมากกว่าข้อความสั้นๆ ที่มุ่งเน้นการบริภาษ อาจเป็นไปได้ว่าผู้ส่งสารบางส่วนยังคงคำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรมอยู่บ้าง ทำให้ไม่กล้าบริภาษด้วยถ้อยคำที่หยาบและรุนแรงนัก จึงเลือกใช้การกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการหลายๆ ถ้อยคำ เพราะคิดว่าน่าจะเป็นกลวิธีสร้างความเจ็บปวดได้มากกว่าการบริภาษตรงๆ สอดคล้องกับที่รุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549: 147) กล่าวว่า การที่ผู้ส่งสารกล่าวประชดประชัน ผู้รับสาร ย่อมสร้างความรู้สึกเจ็บใจแก่ผู้รับสารได้มากกว่าการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีอื่นๆ

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะเป็ข้อความที่มีถ้อยคำ 1 – 10 ถ้อยคำ , 11 – 20 ถ้อยคำ, 21 – 30 ถ้อยคำ, 31 – 40 ถ้อยคำ หรือ 41 – 50 ถ้อยคำก็ตาม ผู้วิจัยพบว่ากลวิธีที่มักปรากฏร่วมกัน 5 อันดับแรกในแต่ละข้อความ คือ การบอกความผิดของผู้ให้บริการ การประจานผู้ให้บริการ การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร การบริภาษการบริการ และการกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นว่า เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญกับบริบททางการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจ ทำให้ผู้ส่งสารกล้าแสดงความไม่พอใจออกมาโดยตรง และส่วนใหญ่มักเลือกบอกความผิดของผู้ให้บริการเพื่อแสดงความเป็นเหตุเป็นผลก่อน และแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการผิดสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้ ตลอดจนต้องการให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจนและนำไปแก้ไขปรับปรุง แล้วจึงแสดงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาด้วยการบริภาษการบริการ การบอกความรู้สึกทางลบ การกล่าวแข่ง การข่มขู่ การกล่าวดัดล้มพันธ์ เพื่อระบาย

อารมณ์ความไม่พอใจของตนเอง ตลอดจนเป็นการมุ่งโจมตี ทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ

5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปริบทการสื่อสารและกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

จะเห็นได้ว่า ปริบทที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต สามารถพิจารณาได้จากปริบททั้ง 3 คือ ปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ปริบททางธุรกิจ และปริบททางวัฒนธรรมไทย ดังนี้

ปริบทการสื่อสารผ่านกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ จึงไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องเห็นหน้าหรือเผชิญหน้ากัน มีการปิดบังตนเองด้วยการใช้นามแฝง ความแตกต่างทางสังคมและสถานภาพระหว่างผู้สนทนาดลลง ตลอดจนมีความอิสระเสรีในการแสดงออก

บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเกี่ยวข้องกับปริบททางธุรกิจ เพราะมีลักษณะเป็นข้อตกลงกันทางธุรกิจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการได้เสียเงินให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้น ผู้ใช้บริการจึงมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้ แต่เมื่อบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความโกรธ ความไม่พอใจ และมีความชอบธรรมที่จะเรียกร้องให้ผู้ให้บริการปรับปรุงแก้ไข หรือบอกกล่าวให้บุคคลอื่นได้รับรู้

ปริบททางวัฒนธรรมไทย เป็นสังคมที่ให้ความสำคัญกับ “ความเกรงใจ” คนไทยเกรงใจคนที่เรามีโอกาสต้องเผชิญหน้า คนที่เราจะต้องพบปะและมีความสัมพันธ์ด้วย ด้วยเหตุนี้เมื่อมีการเผชิญหน้ากัน คนไทยจะหลีกเลี่ยงและพยายามไม่แสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา เพราะไม่ต้องการแสดงความขัดแย้งระหว่างกันและกลัวจะถูกตำหนิว่าเป็นคนไม่สุภาพและไม่รู้จักความเกรงใจ อีกทั้งความขัดแย้งที่จะเกิดขึ้น อาจทำให้ผู้ส่งสารถูกทำร้ายหรือถูกฟ้องร้องได้

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลที่น่ามาศึกษาครั้งนี้ จะเห็นว่า ปริบทที่มีความสำคัญมากต่อการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ก็คือ ปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต

และบริบททางธุรกิจ เพราะส่งผลให้ผู้ให้บริการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงเท่านั้น กล่าวคือ เป็นถ้อยคำที่กล่าวถึงความผิดของผู้ให้บริการ การกล่าวถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความผิดพลาดของผู้ให้บริการ การบอกถึงผลร้ายที่ผู้ส่งสารหรือผู้อื่นได้รับจากบริการ เป็นการประเมินค่าบริการในทางลบ หรือวิพากษ์วิจารณ์ เสียชื่อเสียงระดับประชาชนถึงคุณภาพและบริการของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่พึงประสงค์ เพื่อให้ผู้ให้บริการรู้สึกเจ็บปวดด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงอย่างตรงไปตรงมา อีกทั้งถ้อยคำเหล่านั้นยังแสดงให้เห็นความถึงความโกรธ ความคับข้องใจ และแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารมุ่งทำลายความน่าเชื่อถือและภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการอย่างชัดเจนทั้งสิ้น ดังจะเห็นได้จากความสัมพันธ์ระหว่างบริบททั้งสองและกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ดังนี้

เมื่อพิจารณากลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตแบบตรงนั้น พบว่า สามารถจำแนกออกเป็น 10 กลวิธีใหญ่ๆ ได้แก่

1. การบอกความผิดของผู้ให้บริการ	ร้อยละ 33.50
2. การกล่าวประจานผู้ให้บริการ	ร้อยละ 21.86
3. การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร	ร้อยละ 15.68
4. การบิพากษ์การบริการ	ร้อยละ 13.84
5. การกล่าวถ้อยคำเสียชื่อเสียงระดับประชาชนผู้ให้บริการ	ร้อยละ 10.99
6. การหาแนวร่วม	ร้อยละ 1.67
7. การข่มขู่ผู้ให้บริการ	ร้อยละ 1.13
8. การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	ร้อยละ 0.79
9. การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ	ร้อยละ 0.33
10. การกล่าวทำร้ายผู้ให้บริการ	ร้อยละ 0.21

จากกลวิธีทั้ง 10 กลวิธี ผู้วิจัยพบว่า ปริมาณข้อความมีผลต่อบริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต กล่าวคือ

ในข้อความสั้นๆ ที่มีเพียง 2 ถ้อยคำ ผู้ส่งสารจะมุ่งที่กลวิธีการบิพากษ์เพียงอย่างเดียว เนื่องจากเป็นบริบทการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน และบริบททางธุรกิจที่ผู้ให้บริการไม่กระทำตามข้อตกลงที่ให้ไว้หรือไม่เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการคาดหวัง ด้วยเหตุนี้ผู้ส่งสารบางส่วนจึงแสดงความ

ไม่พอใจด้วยการบริการบริการอย่างตรงไปตรงมา ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริบทการสื่อสารผ่าน กระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจที่มีเรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้ส่งสาร กล้าแสดงความไม่พอใจอย่างเต็มที่ นอกจากนี้ผู้วิจัยเห็นว่า การบริการเป็นสิ่งที่รวมและบ่ง บอกความรู้สึกไม่พอใจของคนไทยได้อย่างดีที่สุด เพราะโดยปกติการสื่อสารของคนไทย มักหลีกเลี่ยงการขัดแย้งและไม่นิยมบริการผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา ดังนั้นหากผู้ส่งสารบริการ ผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมาแม้เพียงถ้อยคำสั้นๆ ก็ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารไม่พอใจผู้ให้บริการ อย่างมาก ดังตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ 197

Maxnet โหลดบิต ช่วยมา

ช่วยมา

ผู้ตั้ง: peter2008 ตอบเมื่อ: 10/30 06:53 PM

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 198

BUDDY BB แม่งช่วยยยยยยยยยยยยยย

เน็ตไรเง่ได้ขนาดนี้เนี่ย

monster_monkiez ตอบเมื่อ: Sat Feb 16,

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 197 และ 198 เป็นการแสดงความไม่พอใจของข้อความที่ประกอบด้วย ถ้อยคำเพียง 2 ถ้อยคำ จะเห็นว่า ผู้ส่งสารใช้กลวิธีเพียงกลวิธีเดียว ได้แก่ การบริการ การบริการอย่างตรงไปตรงมาว่า “ช่วย” และ “เง่” แสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารอย่าง ชัดเจน

แต่หากเป็นข้อความยาวๆ ตั้งแต่ 3 ถ้อยคำขึ้นไป ผู้ส่งสารมักให้ความสำคัญกับกลวิธีการ บอกความผิดและการกล่าวประจานผู้ให้บริการ เพื่อเป็นการแสดงให้เห็นถึงสาเหตุของการแสดง ความไม่พอใจที่เกิดขึ้นและอาจเป็นไปได้ว่าผู้ส่งสารมุ่งหวังให้ผู้ให้บริการถูกลดความน่าเชื่อถือลง แล้วจึงแสดงอารมณ์ความไม่พอใจของตนด้วยกลวิธีต่างๆ เช่น การบอกความรู้สึกทางลบของ

ผู้ส่งสาร การบริการการบริการ การกล่าวเสียดสีประชดประชัน การหาแนวร่วม การข่มขู่ การกล่าวตัดสัมพันธ์ เป็นต้น

การบอกความผิดของผู้ให้บริการ เป็นกลวิธีที่ปรากฏมากที่สุด อาจเป็นเพราะว่า โดยปกติหากคนเราจะแสดงความไม่พอใจใครก็ตาม มักกล่าวถึงข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้นร่วมกับการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีอื่นๆ เสมอ การบอกความผิดจึงเปรียบเสมือนการบอกถึงสาเหตุของความไม่พอใจ เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการผิดสัญญาทางธุรกิจ หรือมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมกับที่ผู้ส่งสารคาดหวังไว้ และยังแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารไม่ได้แสดงความไม่พอใจด้วยการใช้อารมณ์เป็นสำคัญ แต่เป็นการแสดงความไม่พอใจอย่างมีเหตุมีผล เพราะความไม่พอใจที่เกิดขึ้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ได้มีการตกลงกันไว้ล่วงหน้า เมื่อไม่เป็นไปตามสัญญาทางธุรกิจ จึงแสดงความไม่พอใจโดยตรง ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารจะใช้การระบุความผิดโดยตรง การชี้ข้อบกพร่องด้วยการใช้คำถามเชิงตำหนิ การชี้ข้อบกพร่องด้วยการสั่งให้แก้ไข เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการกระทำผิดสัญญาหรือไม่กระทำตามเงื่อนไขและข้อตกลงที่ให้ไว้กับผู้ให้บริการ และมักกล่าวถึงความผิดของผู้ให้บริการหลายๆ ถ้อยคำ เพื่อเน้นย้ำให้ผู้ให้บริการรับรู้ถึงข้อบกพร่องของตน ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 199

- MAXNET 2M@CAFE จ่าย 3,000 วิ่ง 10k/s
- (เน็ต)หลุดทุก 5 นาที
- วันนี้เล่นแล้วอี๊ดโคตรๆ
- สัญญาณเน็ตติดๆดับๆ
- ที่เงินก็เอาครบแต่เหงาเรื้อยเลย
- ทำไม ช่วงนี้ความเร็วต่ำลงมากครับ
- ไม่ใช่จะมาพูดดีเวลาจ้องจะเอาดั่งส์

จากตัวอย่าง ผู้ส่งสารกล่าวถึงความผิดพลาดของผู้ให้บริการโดยตรงไปตรงมา จะเห็นได้จากการที่ผู้ส่งสารมีการระบุความผิดอย่างชัดเจน ได้แก่ หลุดทุก 5 นาที, อี๊ดโคตรๆ, สัญญาณติดๆดับๆ, ความเร็วต่ำลงมาก และมีใช้คำต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงการเสียเงินเพื่อแลกเปลี่ยนกับบริการในบริบททางธุรกิจด้วย ได้แก่ จ่าย 3000 วิ่ง 10 k, เงินเอาครบแต่เหงาเรื้อยเลย, พูดดี

เวลาจ้องเอาตั้งส์ เพื่อแสดงให้เห็นว่า ข้อผิดพลาดเหล่านี้คือเหตุอันนำมาสู่การแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารนั่นเอง

กลวิธีการบอกความผิดของผู้ให้บริการ นอกจากจะใช้ถ้อยคำดังที่กล่าวข้างต้น ยังสามารถใช้รูปภาพ เพื่อให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงความผิดของผู้ให้บริการได้อีกทางหนึ่ง ตัวอย่างเช่น



จากรูปภาพ เป็นการบอกความผิดของผู้ให้บริการในเรื่องของความเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลของบริการอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นไปตามที่ได้ตกลงกันไว้ คือ จะต้องได้รับความเร็ว 1024/512 kb/s แต่จากภาพจะเห็นว่าความเร็วที่ผู้ส่งสารได้รับเพียง 862/424 kb/s เท่านั้น การใช้รูปภาพจึงเป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ให้บริการทราบปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงไปตรงมามากยิ่งขึ้น

การกล่าวประจานความผิดของผู้ให้บริการ เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่พบได้มากนอกเหนือจากกลวิธีการบอกความผิดของผู้ให้บริการแล้ว การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารในบริบทกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ จึงเปิดโอกาสกว้างสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วโลกให้สามารถเข้ามาอ่านและร่วมแสดงความคิดเห็นกับผู้ส่งสารได้ ดังนั้นผู้ส่งสารจึงอาศัยประโยชน์ของกระดานสนทนาที่มีลักษณะเสมือนเวทีสาธารณะ เป็นช่องทางในการกล่าวประจานผู้ให้บริการที่ไม่กระทำตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ให้ไว้ในบริการทางธุรกิจ เพื่อให้ผู้รับสารทราบว่าผู้ให้บริการเป็นองค์กรหรือบริษัทใด เขตความรับผิดชอบของจังหวัดไหน มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอย่างไรอันนำมาสู่ความไม่พอใจ ด้วยการบอกข้อมูลโดยการให้รายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับผู้ให้บริการ ตนเอง และผู้อื่นซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับความไม่พอใจที่เกิดขึ้น ตลอดจนกล่าวถึงผลร้ายที่ได้รับจากการใช้บริการ เพื่อลดความน่าเชื่อถือขององค์กรนั้นๆ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 200

- callcenter ตอบตาม procedure ให้ลบ cookie แล้ว restart เครื่อง หรือไม่ก็ตอบว่า restart router server ยังไม่นิ่ง กำลังให้ช่างแก้ไขอยู่ ทั้งเดือน ทั้งปี

- แม้บอกหมู่บ้านชนบทไม่มีคนต้องการใช้ไม่คุ้มกับค่าสาย
- ยังบอกว่า ลูกค้าที่ใช้ร้านนี้ก็ประสบปัญหาเดียวกัน
- โทรไปช่างบอกงานซ่อมเยอะให้รอไปก่อน (รอจนจะ1เดือนครึ่งแล้ว)

ตัวอย่างที่ 201

- ดิฉันใช้ internet ของ tot เป็น hispeed ปกติใช้ 512kbps
- TT&T จำกัด(มหาชน) สาขาพันธุ์ทิพย์เชียงใหม่ ถ.ช้างคลาน ต.ช้างคลาน อ.เมือง เชียงใหม่
- ลิ้มบอกที่เชียงใหม่ครับ อยู่ห่างชุมสายไม่เกิน200เมตร

ตัวอย่างที่ 202

- ธุรกิจเสียหายมาก...
- ทำให้เสียรายได้และขาดทุน
- เนตล่มลูกค้าก็เดินออก

จากตัวอย่างที่ 200 – 202 เป็นการใช้กลวิธีการกล่าวประจานผู้ให้บริการด้วยวิธีการต่างๆ กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 200 เป็นการกล่าวประจานพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ ด้วยการกล่าวอ้างถึงคำพูดของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นพฤติกรรมอันไม่เป็นที่น่าพึงพอใจได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ให้คำตอบซ้ำๆ เกี่ยวกับปัญหาตามคำสั่งของบริษัท

ตัวอย่างที่ 201 เป็นการกล่าวประจานผู้ให้บริการ ด้วยการบอกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ส่งสาร เพื่อให้ผู้รับสารทราบถึงรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ส่งสารซึ่งเกี่ยวข้องกับข้อบกพร่องและความไม่พอใจที่เกิดขึ้น ถือเป็น การประจานความผิดของผู้ให้บริการอีกทางหนึ่ง เช่น มีลักษณะเป็นการบอกชื่อผู้ให้บริการ ได้แก่ “internet ของ tot” หรือ “TT&T จำกัด(มหาชน)” บอกจังหวัดหรือเขตที่รับผิดชอบ ได้แก่ “สาขาพันธุ์ทิพย์เชียงใหม่” หรือ “ที่เชียงใหม่ครับ อยู่ห่างชุมสายไม่เกิน 200 เมตร”

ตัวอย่างที่ 202 เป็นการกล่าวประจานผู้ให้บริการ ด้วยการบอกผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ เช่น ทำให้ธุรกิจของผู้ส่งสารเสียหาย ทำให้ผู้ส่งสารเสียรายได้และขาดทุน ทำให้ผู้ส่งสารที่เปิดร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ไม่มีลูกค้า การบอกผลร้ายเหล่านี้จึงเป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการ ไม่ให้บริการตามที่ได้ตกลงกันไว้ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายและเดือดร้อน

จากกลวิธีการบอกความผิดและการกล่าวประจานผู้ให้บริการดังที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า แม้ไม่ได้เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจอย่างชัดเจนเหมือนการบริภาษหรือการกล่าวแช่ง แต่ก็มีความสำคัญต่อการแสดงความไม่พอใจ เพราะเป็นการปูพื้นฐานที่จะบอกว่าผู้ส่งสารมิได้ใช้แต่อารมณ์เป็นหลักเท่านั้น แต่ที่ต้องแสดงออกด้วยการบริภาษและการกล่าวแช่ง เนื่องจากผู้ให้บริการกระทำการผิดสัญญาทางธุรกิจ ผู้ส่งสารจึงมีการระบุความผิดและกล่าวประจานผู้ให้บริการด้วยการให้รายละเอียดต่างๆ เพื่อให้คนทั่วไปได้รับรู้ว่า ผู้ให้บริการมีความผิดเรื่องใดเสียก่อน แล้วจึงใช้กลวิธีการบริภาษและกลวิธีการกล่าวแช่ง ดังจะเห็นได้ดังนี้

การบริภาษการบริการ เป็นที่น่าสังเกตว่ากลวิธีการบริภาษการบริการแม้จะปรากฏมากเป็นอันดับ 4 แต่มีความน่าสนใจมาก เพราะมีลักษณะเป็นการใช้ถ้อยคำที่รุนแรง หยาบคาย บ่งบอกอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน เช่น การบริภาษด้วยคำหยาบว่า “สัตว์ ควาย ทูย เหี้ย เฮงชวย” หรือการกล่าวดูถูกดูหมิ่นอย่างตรงไปตรงมา เช่น ไม่มีปัญญา ไร้ความสามารถ กระจอก ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 203

- ไอ้สัตว์ว์ว์ว์ เอย
- ระบบฟ่ายจริง ๆ
- ไอเน็ตทูย
- บริหารเหี้ยไรวะ
- Call Center เฮงชวย
- ไม่มีปัญหาบริหารจัดการให้ดี
- NET กระจอก
- ไม่มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าเลย

จากตัวอย่างที่ 203 เป็นการกล่าวบริภาษการบริการด้วยคำหยาบ หรือคำที่มีการประเมินค่าทางลบเพื่อดูถูกความสามารถของผู้ให้บริการ ดังเช่น

การใช้คำว่า “สัตว์ว์ว์ว์” จะเห็นว่าผู้ส่งสารพยายามเน้นคำเพื่อแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจให้ชัดเจนยิ่งขึ้น

การใช้คำว่า “พาย” ในที่นี้มาจากการเลียนระบบการตรวจคำหยาบจากคำว่า “ควาย” การบริการด้วยคำนี้เพื่อบ่งบอกถึงความโง่งของผู้ให้บริการนั่นเอง

การใช้คำว่า “ทุย” มีความหมายเช่นเดียวกับคำว่า “ควาย” อีกทั้งการที่ผู้ส่งสารใช้คำว่า “ทุย” นี้ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั่วไปจะสามารถเข้าใจได้ตรงกันว่า ผู้ส่งสารต้องการบริการบริษัททุย

การใช้คำว่า “เหี้ย” เพื่อบ่งบอกว่าผู้ให้บริการไม่ดี หรือนำความเดือดร้อนมาให้

การใช้คำว่า “เฮงซวย” จัดเป็นการบริการด้วยคำหยาบเพื่อบอกว่าผู้ให้บริการให้บริการในระดับที่ไม่เป็นที่น่าพึงพอใจเป็นอย่างมาก

ส่วนการที่ผู้ส่งสารใช้คำว่า “ไม่มีปัญญา” “กระจอก” “ไม่มีความสามารถ” เพื่อแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการต้องการดูหมิ่นการให้บริการว่าไม่ได้เรื่องนั่นเอง

นอกจากนั้น กลวิธีการบริการการบริการยังใช้ร่วมกับวิธีการอื่นๆ เช่น การเน้นย้ำ ด้วยการซ้ำตัวอักษร เช่น

- “สัตว์” เป็น “สาตดดดดดด”
- “สันดาน” เป็น “สันดานนนวนนวนนวนนวนนวนนวนนวนนวนนวนนวน”

เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ดังนั้นจึงมีการใช้ภาพและสัญลักษณ์แอสกี เพื่อช่วยสื่ออารมณ์ความไม่พอใจด้วยการบริการได้อย่างชัดเจนขึ้น อีกทั้งยังสามารถหลีกเลี่ยงระบบการตรวจคำหยาบที่ถูกสร้างขึ้นจากกติกาในการสื่อสารได้ด้วย ตัวอย่างเช่น

olo เป็นสัญลักษณ์ใช้แทนการบริการการบริการด้วยถ้อยคำ ในความหมายว่าอวัยวะเพศชาย



เป็นภาพใช้แทนการบริการการบริการด้วยถ้อยคำว่า “เหี้ย”

ทั้งนี้หากเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน การบริการด้วยคำหยาบคายหรือการกล่าวดูถูกดูหมิ่น เหยียดหยามบุคคลอื่นอาจส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างกันขึ้นและที่สำคัญผู้ส่งสารอาจถูกฟ้องร้องหรือโดนทำร้ายกลับได้ แต่เนื่องจากบริบทของกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

เป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ทำให้สามารถปกปิดตัวตนที่แท้จริงได้ ด้วยเหตุนี้ผู้ส่งสารจึงนิยมใช้กลวิธีการบริการการบริการเพื่อแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา เพราะโอกาสจะถูกฟ้องร้องหรือทำร้ายกลับมีน้อยมาก ลักษณะดังกล่าวสอดคล้องกับที่คาร์ลีนท์ สวส์ดีเสวี (2545) กล่าวว่า การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์นั้นมีอิทธิพลต่อการแสดงออกของบุคคล ตัวตนที่ใช้ชีวิตอยู่ในอินเทอร์เน็ตมักจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างจากในโลกแห่งความเป็นจริง เนื่องจากการมองไม่เห็นคู่สนทนา ทำให้ผู้ส่งสารรู้สึกถึงความเป็นส่วนตัวและมีอิสระในการแสดงออกไม่ต้องกังวลว่าจะถูกมองอย่างไร ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ส่งสารสามารถระบายอารมณ์ ความคิด ความรุนแรงหรือพูดจาหยาบคายได้โดยไม่ต้องกังวลกับสังคมภายนอก

การกล่าวแช่งผู้ให้บริการ เป็นอีกกลวิธีหนึ่ง que แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน นอกเหนือจากกลวิธีการบริการการบริการ เนื่องจากผู้วิจัยเห็นว่าโดยทั่วไป การแสดงความไม่พอใจด้วยการบริการมีลักษณะเป็นการระบายอารมณ์ความไม่พอใจได้ในระดับหนึ่ง que เพียงพอต่อการระบายอารมณ์แล้ว แต่เนื่องจากการสื่อสารในครั้งนี้มีบริบททางธุรกิจเข้ามาเกี่ยวข้องที่ผู้ส่งสารเสียเปรียบผู้ให้บริการ เพราะผู้ให้บริการไม่กระทำตามสัญญาหรือข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้ จึงทำให้ผู้วิจัยพบว่าผู้ส่งสารบางส่วนเลือกใช้กลวิธีการกล่าวแช่งผู้ให้บริการด้วย ด้วยเหตุนี้ย่อมแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารว่าอยู่ในระดับมากถึงขีดสุด จึงต้องการให้ผู้ให้บริการประสพความล้มเหลวในการให้บริการด้วยการแจ้งหรือล้มจมนจนต้องเลิกบริการไปในที่สุด ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 204

- ถ้ามันไม่ดีขึ้น ขอให้คนที่มีส่วน ผมไม่รู้มันเกิดอะไรขึ้นในองกรณ์นะ แต่คนสร้างเรื่องนี้ ขอให้มันมีอันเป็นไปชะ
- ขอให้เจ๊งวันเจ๊งคืนเหอะ
- ถ้ายังเป็นแบบนี้อีกขอภาวนาให้ tot เจ๊ง

จากตัวอย่างที่ 204 จะเห็นว่าผู้ส่งสารใช้คำที่แสดงการกล่าวแช่งผู้ให้บริการให้ได้รับความเสียหายอย่างตรงไปตรงมา ด้วยคำว่า “ขอให้เจ๊ง” “ขอให้มันมีอันเป็นไป” แสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารในระดับถึงขีดสุดอย่างชัดเจน

จะเห็นได้ว่า การบริการและการกล่าวแช่งผู้ให้บริการ เป็นกลวิธีที่น่าสนใจ เพราะเป็นกลวิธีที่แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารไม่ได้คำนึงถึงบริบททางวัฒนธรรมไทยเลย เนื่องจากมีบริบท

ทางธุรกิจและปรับทางการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต จึงทำให้ผู้ส่งสารกล้าแสดงอารมณ์อย่างตรงไปตรงมา

ส่วนกลวิธีการบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารและการกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ก็จัดว่าเป็นกลวิธีที่น่าสนใจ เพราะถ้าเป็นข้อความยาวๆ จะปรากฏ 2 กลวิธีนี้ด้วยเสมอ

การบอกความรู้สึกทางลบ สามารถแสดงได้ด้วยถ้อยคำที่บ่งอารมณ์อย่างชัดเจน เป็นคำที่มีความหมายทางลบ เช่น “เซ็ง, เบื่อ, เศร้าใจ, รำคาญ” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 205

- เซ็งจริงเลย tot เป็นนี่อีกละ
- บอกตามตรงว่าผมเบื่อกับการโทรไปถามซ้ำๆ ซากๆ แล้ว
- เศร้าใจกับการทำงานแบบนี้ครับ
- บอกตรงๆรำคาญมากๆ

จากตัวอย่างที่ 205 จะเห็นว่าผู้ส่งสารแสดงอารมณ์ความไม่พอใจด้วยการบอกความรู้สึกทางลบของตนเองอย่างชัดเจน ได้แก่ เซ็งจริงเลย เบื่อกับการโทรไปถามซ้ำๆ ซากๆ เศร้าใจกับการทำงานแบบนี้ รำคาญมากๆ

นอกจากนี้ผู้ส่งสารบางส่วนอาจใช้สัญลักษณ์หรือสัญลักษณ์แอสกีเพื่อบอกความรู้สึกทางลบของตนได้ด้วย เช่น

สัญลักษณ์ ☹, สัญลักษณ์ -*

แสดงความโกรธ โมโห

สัญลักษณ์ T_T

แสดงความเศร้า เสียใจ

กลวิธีการใช้ภาพต่างๆ เพื่อบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร จึงสอดคล้องกับที่วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ (2543) กล่าวว่า จุดสำคัญของการแสดงอารมณ์ด้วยภาพเหล่านี้ คือช่วยให้เราสามารถแสดงอะไรออกมาได้ดังที่ใจเราต้องการมากกว่าการแสดงออกด้วยสีหน้าและท่าทางในชีวิตประจำวัน ใจเราคิดอะไรและอยากให้ผู้รับสารรู้ว่าเราคิดอะไรก็สามารถพิมพ์ไปตามนั้น

ส่วนกลวิธีการเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ จากข้อมูลจำนวน 263 ถ้อยคำ ผู้วิจัยพบว่า ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจ ทำให้ผู้ส่งสารใช้การเสียดสีประชดประชันร่วมกับการใช้คำหยาบหรือคำที่แสดงความไม่สุภาพ เพื่อเน้นให้เห็นความไม่พอใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าผู้ส่งสารไม่ได้ให้ความสำคัญกับความไม่เกรงใจในบริบททางวัฒนธรรมไทยแต่อย่างใด พบจำนวน 79 ถ้อยคำ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 206

- ตอนนี้น้ำนมวิ่ง 10kb ครับ แรงชิบหาย
- เด๋วว่างๆ กูจะเอาเบงคังเด็กเผาอุทิศส่วนกุศลให้พวกคุณทั้งหลาย ทั้ง TT&T และ CAT
- ควา...ย ออกจากท่อ TOT 1M หรือยัง

จากตัวอย่างที่ 206 จะเห็นว่า เป็นการกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ซึ่งจะเห็นว่านอกจากจะเป็นการกล่าวประชดประชันเพื่อความสะใจของผู้ส่งสารแล้ว ผู้ส่งสารยังมีการใช้คำที่ไม่สุภาพซึ่งบ่งบอกถึงอารมณ์ความไม่พอใจได้อย่างชัดเจน จากการใช้คำขยายว่า “ชิบหาย” การใช้คำสรรพนามแทนตนเองว่า “กู” และการประชดว่ามี “ควาย” อยู่ในท่อสัญญาณ แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจของผู้ส่งสารที่จะแสดงความไม่สุภาพอย่างไม่เกรงใจ

อีกส่วนหนึ่งพบว่าเป็นการกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ แต่ไม่ปรากฏว่าใช้ร่วมกับคำหยาบ คำแสดงความไม่สุภาพ พบจำนวน 184 ถ้อยคำ แสดงให้เห็นว่าบริบททางวัฒนธรรมไทยยังพอมีผลต่อการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตอยู่บ้าง แต่ไม่มากนัก ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 207

- บริการแบบนี้ไม่ต้องมาให้บริการดีกว่า
- คุณช่วยเอาไปคิดหน่อยนะ
- เอกชนละนะ (ทำงานให้เนี่ยบสมคำล่ำลือหน่อยดิ)

จากตัวอย่างที่ 207 เป็นการกล่าวเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารจากถ้อยคำที่อนุมานได้ถึงข้อบกพร่องของผู้ให้บริการและน้ำเสียง

ที่บ่งบอกถึงการเสียสติ ดูหมิ่นการบริการอย่างชัดเจน ด้วยการกล่าวว่า “ไม่ต้องมาให้บริการดีกว่า” “เอาไปคิดหน่อย” และ “เป็นหน่วยงานของเอกชนควรให้บริการที่ดีกว่านี้”

การหาแนวร่วม การข่มขู่ การกล่าวตัดสัมพันธ์ และการกล่าวทำทนาย 4 กลวิธีนี้ แม้จะไม่ใช่วิธีที่โดดเด่นเท่ากับกลวิธีที่กล่าวมาข้างต้น แต่เป็นข้อน่าสังเกตว่า เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจมีบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจเป็นองค์ประกอบสำคัญ จึงทำให้ผู้ส่งสารมีการใช้กลวิธีในการหาแนวร่วมเพื่อเชิญชวนให้เลิกใช้บริการหรือให้ร่วมแสดงความไม่พอใจ กล่าวได้ว่า กลวิธีในการหาแนวร่วมเป็นกลวิธีแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการให้ถูกทำลายลงอย่างรวดเร็ว ในระยะเวลาอันสั้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 208

- เอาตรงๆ พุดง่ายๆเลย อย่าไปใช้มันครับ
- ใครคิดจะใช้ TOT พยายามติดตามสถิติความ heng suay ไว้นะ
- ใครเน็ตเน่ามาระบายกันหน่อยจ้ะ เพื่อทางพนักงานอาจจะอยากทำให้เน็ตดีขึ้นมั่ง...

จากตัวอย่างที่ 208 เป็นการกล่าวถ้อยคำเพื่อหาแนวร่วมจากผู้ให้บริการที่ประสบความสำเร็จ เดือดร้อน หรือไม่พอใจผู้ให้บริการเช่นเดียวกับตนเอง ซึ่งผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ทันทีถึงความไม่พอใจและความต้องการโจมตีให้ผู้ให้บริการได้รับความเดือดร้อนด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การบอกว่า “อย่าไปใช้” การกล่าวเตือนผู้อื่นที่สนใจใช้บริการว่า “พยายามติดตามสถิติความเฮงชวยเอาไว้” หรือ การถามถึงสภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตของบุคคลอื่นๆ ว่าเป็นอย่างไร ประสบปัญหาเหมือนตนหรือไม่ เพื่อสร้างแนวร่วมในการแสดงความไม่พอใจ

ส่วนกลวิธีในการข่มขู่ การกล่าวตัดสัมพันธ์และการกล่าวทำทนาย ผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับบริบททางธุรกิจ ทำให้ผู้ส่งสารรู้สึกว่ามีอำนาจเหนือกว่าผู้ให้บริการ จึงกล้าที่จะข่มขู่ กล่าวตัดสัมพันธ์และกล่าวทำทนายเพื่อแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา ไม่เกรงใจ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 209

- ดูว่าจะย้ายไปเน็ตอื่นและถ้าไม่แก้ -*
- สงสัยถ้าภายในสองสามวันนี้ไม่มีใครรับหน้าต้องร้องสคบ.ชะแล้ว
- ต้องให้ไประเบิดองค์การใหม่เนี่ย

ตัวอย่างที่ 210

- พอกันทีกับเน็ตเน่าๆ
- เดือนหน้า... เลิกแล้วครับ
- พรงนี้ไปยกเลิกชะที

ตัวอย่างที่ 211

- แน่จริงโทรมาสิครับ จะด่าให้พูดไม่ออกเลย
- อยากบ่น มีอะไรมั้ย?
- มีวันนึง เน็ตเล่นได้จริง บางเว็บเข้าไม่ได้ เถียงสิ TOT

จากตัวอย่างที่ 209 เป็นการกล่าวข่มขู่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะเห็นว่าแต่ละถ้อยคำมีเนื้อความที่แสดงให้เห็นว่า หากผู้ให้บริการยังคงกระทำการผิดสัญญาตามที่ได้ตกลงกันไว้ หรือไม่รับหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้บริการจะได้รับผลร้ายตามที่ผู้ส่งสารกล่าว ได้แก่ จะยกเลิกบริการไปใช้ของบริษัทอื่น “ย้ายไปเน็ตอื่น” หรือจะร้องเรียนสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค “ต้องร้อง สคบ.ชะแล้ว” หรือจะทำให้ได้รับความเสียหาย “ต้องให้ไประเบิดองค์การใหม่”

ตัวอย่างที่ 210 เป็นการกล่าวตดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารมีความรู้สึกไม่พอใจผู้ให้บริการในระดับรุนแรงเกินกว่าที่จะยกโทษให้ได้ จึงพยายามใช้ถ้อยคำเพื่อให้ผู้รับสารเห็นว่า ผู้ให้บริการไม่ได้เป็นที่ยอมรับหรือไม่ได้เป็นที่ต้องการของผู้ส่งสารอีกต่อไป เช่น การกล่าวว่า “พอกันที” “เดือนหน้าเลิกแล้ว” หรือ “พรงนี้ไปยกเลิก”

ตัวอย่างที่ 211 เป็นการกล่าวทำทนายผู้ให้บริการ มีลักษณะโดดเด่นที่เป็นการแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารต้องการเอาชนะผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ส่งสารเชื่อว่าตนอยู่ในภาวะเหนือกว่าผู้ให้บริการ คำที่แสดงเจตนาทำทนายได้แก่ สิ ลี และ มีอะไรมั้ย

จากกลวิธีทั้ง 4 ที่กล่าวข้างต้น จะเห็นว่า ล้วนแต่แสดงให้เห็นถึงอิทธิพลของบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจที่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา ทำให้ผู้ส่งสารกล้าที่จะหาแนวร่วม ช่มชู้ ตัดสัมพันธ์ กล่าวทำทนาย โดยไม่ได้คำนึงถึงการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันในบริบททางวัฒนธรรมไทยอีกต่อไป

ส่วนการใช้ถ้อยคำ หากเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้ากันโดยทั่วไป การใช้คำบุรุษสรรพนาม การใช้คำลงท้าย การใช้คำนำหน้า การใช้คำกริยาและคำขยายแบบไม่สุภาพในการสื่อสารระหว่างคนคุ้นเคยหรือสนิทสนมกัน เช่น กลุ่มเพื่อน คำหยาบเหล่านั้น อาจไม่ได้เป็นการแสดงความไม่สุภาพแต่เป็นการแสดงถึงความเป็นสนิทสนมและเป็นพวกเดียวกัน แต่หากใช้กับผู้ที่ไม่ได้สนิทสนมคุ้นเคย หรือไม่ได้รู้จักกันเป็นการส่วนตัวถือว่าไม่สุภาพอย่างมาก (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, 2547) สำหรับการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีการใช้คำหยาบต่างๆ เหล่านี้กับผู้ให้บริการ ซึ่งถือว่าไม่เหมาะสมกับสถานภาพและบริบททางสนทนา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบททางธุรกิจที่ส่งผลให้ผู้ส่งสารเกิดความไม่พอใจเป็นอย่างมาก ประกอบกับบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตที่มองไม่เห็นคู่สนทนา จึงทำให้ผู้ส่งสารกล้าใช้คำไม่สุภาพเพื่อแสดงความไม่พอใจโดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกตำหนิว่าเป็นคนหยาบคายแต่อย่างใด อีกนัยหนึ่งเป็นความพยายามของผู้ส่งสารที่ต้องการให้ผู้รับสารทราบได้อย่างชัดเจนทันทีว่าตนไม่พอใจในบริการอย่างมาก ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 212

- กูละเซง
- เดี่ยวไปวางระเบิดแม่งเลย
- ห่วยแตกมากๆเลย ไอ้ "บริษัท" TOT บางพลี
- จ่ายดั่งเล่นนะเว้ย
- ก็ไม่เสี.กโทรมาบอก
- ผมก็อุตสาห์แหกขี้ตาตื่นมาไหลดตั้งแต่ตี3
- "เซงส์ด กับ Maxnet รอบ2"
- เบือชิบหาย

จากตัวอย่างที่ 212 เป็นการใช้คำหยาบ ซึ่งถือว่าไม่เหมาะสมกับสถานภาพและบริบท การสนทนาระหว่างผู้ส่งสารกับผู้ให้บริการ ด้วยการใช้คำต่างๆ กล่าวคือ ผู้ส่งสารเลือกใช้คำ บุรุษสรรพนามว่า “กู” แทนตนเอง และใช้คำว่า “แม่ง” ซึ่งเป็นคำที่เกิดจากการกลมกลืนเสียงของ คำว่า “แม่มีง” เพื่อใช้แทนผู้ให้บริการ ใช้คำนำหน้านามที่หยาบ ด้วยคำว่า “ไอ้” ตามด้วยชื่อ เรียกผู้ให้บริการ คำลงท้ายที่หยาบ ด้วยคำว่า “เว้ย” ใช้คำกริยาที่หยาบ ได้แก่ คำว่า “เสือก” และคำว่า “แหกขี้ตา” รวมถึงใช้คำขยายที่หยาบเพื่อแสดงอารมณ์ของตนเองให้ชัดเจน ด้วยการใช้ คำว่า “ลัด” ในที่นี้มีความหมายในเชิงปริมาณว่า “มาก” และการใช้คำว่า “ชิบหาย” ในที่นี้มีความหมายในเชิงปริมาณว่า “มาก” จากตัวอย่างทั้งหมด แสดงให้เห็นว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้คำ หยาบหรือคำไม่สุภาพต่างๆ เพื่อเน้นให้เห็นถึงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมานั่นเอง

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า บริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และบริบททางธุรกิจมีผลต่อการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็น อย่างมาก ทำให้ผู้ส่งสารแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงเท่านั้น ไม่ปรากฏใช้กลวิธีแบบ อ้อมเลย เพราะกลวิธีที่ปรากฏมีลักษณะเป็นการระบายความโกรธ ความไม่พอใจและโจมตีผู้ให้ บริการอย่างตรงไปตรงมาทั้งสิ้น อีกทั้งเป็นการใช้ร่วมกับคำที่รุนแรง หยาบคาย เช่น การบริภาษ การข่มขู่ การกล่าวแช่ง การกล่าวตัดสัมพันธ์ ซึ่งผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงความไม่พอใจของผู้ ส่งสารได้อย่างชัดเจน กล่าวได้ว่า กลวิธีต่างๆ เหล่านี้จะปรากฏน้อยมากในการสื่อสารแบบ เผชิญหน้ากันโดยตรง เพราะเป็นการเสี่ยงต่อการถูกทำร้าย และอาจถูกฟ้องร้องกลับได้ แต่เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจในงานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับบริบททางธุรกิจ ที่ไม่ได้รับความ เป็นธรรม และมีบริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้าและ ไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ส่งสาร จึงทำให้ผู้ส่งสารกล้าแสดงความไม่พอใจออกมาอย่างเต็มที่ ตรงไปตรงมา กล่าวได้ว่า ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ว่า บริบท การสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อ การเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงมากกว่าแบบอ้อม เนื่องจากการ แสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตที่นำมาศึกษาครั้งนี้ ผู้ส่งสารแสดง ความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงเพียงอย่างเดียว ไม่ปรากฏใช้กลวิธีแบบอ้อมเลย

ส่วนบริบททางวัฒนธรรมมีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจน้อยมาก จะพบได้จากถ้อยคำที่ใช้กลวิธีการเสียดสีประชดประชันผู้ให้บริการที่ไม่ปรากฏร่วมกับการใช้คำ หยาบคายหรือคำแสดงความไม่สุภาพ การที่บริบททางวัฒนธรรมไม่ใช่ปัจจัยสำคัญของ

การสื่อสารครั้งนี้ อาจเนื่องจากการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ทำให้ตัวตนที่แท้จริงถูกปิดบังไป การไม่รู้ว่าเป็นใคร ทำให้อาจจำเป็นต้องรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกันไว้ ไม่ต้องกลัวว่าจะถูกมองว่าเป็นคนไม่ดี ไม่มีมารยาททางสังคม ไม่ต้องกลัวว่าจะถูกทำร้าย และมีโอกาสน้อยมากที่จะโดนฟ้องร้อง จึงทำให้บริบททางวัฒนธรรมไทยถูกมองข้ามไป เน้นที่บริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจเป็นสำคัญ ผู้ส่งสารส่วนใหญ่จึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรง