

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

6.1 สรุปผลการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ เพื่อศึกษาปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตตามกรอบทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร และเพื่อศึกษากลวิธีในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต โดยรวบรวมข้อมูลจากกระดานสนทนาของเว็บไซต์ 2 กลุ่ม กลุ่มละ 100 ข้อความ รวม 200 ข้อความ แบ่งออกเป็น การแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ 2,290 ถ้อยคำ และการแสดงความไม่พอใจด้วยภาพ 101 ภาพ

การศึกษาปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต พบว่า ปริบทที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย ปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ปริบททางธุรกิจ และปริบททางวัฒนธรรม

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ปริบทที่มีความสำคัญของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต คือ ปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต และปริบททางธุรกิจ เพราะการแสดงความไม่พอใจนี้เกิดขึ้นในปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีรูปแบบการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน และไม่ต้องเกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ในการสื่อสาร ทำให้สามารถปกปิดตัวตนที่แท้จริงของผู้ส่งสารได้ รวมทั้งมีความอิสระในการแสดงความคิดเห็น และยังมีความเกี่ยวข้องกับปริบททางธุรกิจด้วย เนื่องจากผู้ส่งสารได้เสียค่าบริการเพื่อแลกเปลี่ยนกับการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต เมื่อเสียเงินแล้วย่อมคาดหวังว่าฝ่ายผู้ให้บริการจะให้บริการตามเงื่อนไขที่ตกลงกันได้ แต่ในกรณีนี้ผู้ให้บริการไม่กระทำตามเงื่อนไข ผู้ส่งสารจึงเรียกร้องและแสดงความไม่พอใจต่อผู้ให้บริการ โดยใช้ถ้อยคำและภาพเพื่อแสดงออกถึงแสดงความไม่พอใจด้วยการใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงต่างๆ 10 กลวิธี ได้แก่ การบอกความผิดของผู้ให้บริการ การกล่าวประจานผู้ให้บริการ การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร การบิภาษการบริการ การกล่าวเสียดสีประชดประชันเพื่อโจมตีผู้ให้บริการ การหาแนวร่วม การข่มขู่ผู้ให้บริการ การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ และการ

กล่าวท้าทายผู้ให้บริการ ซึ่งทั้ง 10 กลวิธีนี้ล้วนแต่มุ่งแสดงอารมณ์และความรู้สึกไม่พอใจออกมาตรงๆ ร่วมกับการใช้คำหยาบ ทั้งคำบุรุษสรรพนาม คำลงท้าย คำกริยา คำขยาย คำนำหน้า และคำอุทานบอกความรู้สึกทางลบ นอกจากนี้จะแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำต่างๆ แล้ว ยังมี การแสดงความไม่พอใจด้วยภาพต่างๆ กล่าวคือ มีการใช้รูปภาพ สัญลักษณ์แอสกี และสัญลักษณ์ เพื่อบอกความผิดของผู้ให้บริการ บริการบริการ และบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ซึ่งผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารนิยมใช้สัญลักษณ์เพื่อบอกความรู้สึกทางลบของตนเองมากที่สุด

ผู้วิจัยพบว่า ข้อความที่มีถ้อยคำ 1 – 10 ถ้อยคำปรากฏมากที่สุด จะใช้การบริการ การบริการมากกว่าข้อความยาวๆ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและบริบททางธุรกิจที่มีเรื่องเงินเข้ามาเกี่ยวข้อง จึงทำให้ผู้ส่งสารกล้าแสดงความรู้สึกไม่พอใจอย่างเต็มที่และบริการสั้นๆ ตรงไปตรงมา มุ่งเข้าประเด็น ส่วนข้อความที่มีถ้อยคำตั้งแต่ 3 ถ้อยคำขึ้นไป ส่วนใหญ่มุ่งเน้นที่การบอกความผิดและการกล่าวประจานผู้ให้บริการ อาจเพราะว่าผู้ส่งสาร ต้องการแสดงให้เห็นว่าสาเหตุที่ทำให้ผู้ส่งสารต้องแสดงความรู้สึกไม่พอใจ เกิดจากผู้ให้บริการกระทำผิดสัญญาหรือไม่กระทำตามข้อตกลงที่ให้ไว้ ผู้ส่งสารจึงนิยมการบอกความผิดและการกล่าวถึงรายละเอียดต่างๆ เพื่อประจานความผิดของผู้ให้บริการแล้วจึงนำไปสู่กลวิธีการแสดงความไม่พอใจอื่นๆ คือ การบริการ การกล่าวแช่ง การแสดงความรู้สึกทางลบ เป็นต้น

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น จะเห็นว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมาทั้งสิ้น ส่งผลให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน ตลอดจนส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการถูกทำลายลงอย่างรวดเร็ว จึงกล่าวได้ว่า ผลการศึกษานี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานของงานวิจัยที่ว่า บริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงมากกว่าแบบอ้อม เพราะจากข้อมูลที่ศึกษา พบว่าเป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงทั้งหมด ส่วนบริบททางวัฒนธรรมไทยนั้น กล่าวได้ว่า มีผลต่อการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตน้อยมาก

6.2 อภิปรายผล

การศึกษาวัจจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตในงานวิจัยนี้ สะท้อนให้เห็นลักษณะบางประการในการสื่อสารของคนไทย กล่าวคือ คนไทยนิยมแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ด้วยกลวิธีแบบตรงเพียงอย่างเดียว

ไม่ปรากฏการใช้กลวิธีแบบอ้อมเลย ผลการศึกษานี้แตกต่างจากผลการศึกษาของรุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549) ซึ่งศึกษา “วจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย กรณีนิสิตนักศึกษา” พบว่าผู้พูดภาษาไทยแสดงความไม่พอใจด้วยการเลือกใช้กลวิธีแบบตรงเพียง 25.45 เท่านั้น ผู้พูดส่วนใหญ่เลือกใช้กลวิธีแบบอ้อมมากกว่า และแตกต่างจากผลการศึกษาของกฤษดาวรรณ หงส์ดารมภ์ และโสรัจจ์ หงส์ดารมภ์ (1999) ที่ศึกษาเรื่อง “อุดมการณ์เรื่องคุณภาพของคนไทยในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์” ซึ่งมุ่งพิจารณาลักษณะการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่อง วิทยาศาสตร์ของคนไทยในกระดานสนทนาของเว็บไซต์พันธ์ทิพย์ดอทคอม พบว่า คนไทยยังคงรักษาความเป็นตัวตนสูงมาก หลักฐานที่เห็นชัดคือการใช้ภาษาสุภาพในการโต้ตอบกันทาง อินเทอร์เน็ต คุณภาพของคนไทยคือการรักษามิตรภาพ แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะเปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมาโดยไม่ต้องคำนึงถึงการที่อีกฝ่ายหนึ่งจะเสียหายหรือไม่พอใจผู้วิจารณ์ก็ตาม

จากผลการศึกษาของรุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549) และผลการศึกษาของกฤษดาวรรณ หงส์ดารมภ์ และโสรัจจ์ หงส์ดารมภ์ (1999) แสดงให้เห็นว่า บริบททางธุรกิจ คือ บริบทที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลให้ผู้ส่งสารเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทาง อินเทอร์เน็ตแบบตรงมากกว่าแบบอ้อม เนื่องจากบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตมีลักษณะเป็น ข้อตกลงกันทางธุรกิจระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ โดยผู้ให้บริการได้เสียเงินให้แก่ผู้ให้บริการ เพื่อให้สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ ดังนั้นผู้ให้บริการย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่มีคุณภาพตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้หรือได้ใช้งานอย่างคุ้มค่ากับค่าบริการที่เสียไป แต่ในกรณีนี้ ผู้ให้บริการไม่ได้ให้บริการตามที่ตกลงกันหรือไม่เป็นไปตามที่ผู้ให้บริการคาดหวัง ผู้ใช้บริการย่อม เกิดความโกรธ ความไม่พอใจ และเมื่อเป็นการสื่อสารทางกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตจึงทำให้ผู้ส่งสาร (ผู้ให้บริการ) กล้าแสดงความไม่พอใจอย่างเต็มที่ ตรงไปตรงมา โดยไม่ได้คำนึงถึงความเกรงใจ คุณภาพ และการรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ายังมีประเด็นที่น่าสนใจและสามารถศึกษาเพิ่มเติมได้อีก เพื่อให้ได้รับความรู้เกี่ยวกับภาษาในบริจเขตคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น อาทิเช่น วจนกรรมอื่นๆ ในบริจเขตคอมพิวเตอร์

เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มุ่งที่จะศึกษาถึงภาพรวมของบริบทและกลวิธีในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต จึงไม่ได้ศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการเลือกใช้

กลวิธี ดังนั้น จึงน่าที่จะศึกษาต่อไปว่า ปัจจัยอื่นๆ เช่น ปัจจัยด้านเพศ ความรุนแรงของความผิด มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตหรือไม่ อย่างไร