



กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

ในบทนี้ ผู้วิจัยจะวิเคราะห์กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต โดยนำข้อความจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งหมด 200 ข้อความ ประกอบด้วยภาพ 101 ภาพและถ้อยคำ ผู้วิจัยจะนำข้อความทั้งหมดมาจำแนกเป็นถ้อยคำต่างๆ โดยอาศัยการเว้นวรรคและเนื้อความเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ได้ทั้งสิ้น 2,290 ถ้อยคำ แล้วจึงวิเคราะห์จากรูปภาพและเนื้อความว่า ถ้อยคำแต่ละถ้อยคำใช้กลวิธีใดบ้างในการแสดงความไม่พอใจ จากนั้นจึงนับความถี่ในการปรากฏของแต่ละกลวิธีและแสดงผลเป็นคำร้อยละเพื่อให้เห็นแนวโน้มในการใช้กลวิธีต่างๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น และกล่าวถึงการปรากฏร่วมของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ ตามลำดับ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต มีดังต่อไปนี้

- 4.1 กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต
- 4.2 การใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

4.1 กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยพบว่า สามารถแบ่งออกเป็นกลวิธีย่อยๆ ได้ดังนี้

- 4.1.1 การบอกความผิดของผู้ให้บริการ
- 4.1.2 การกล่าวประจานผู้ให้บริการ
- 4.1.3 การบริภาษการบริการ
- 4.1.4 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร
- 4.1.5 การกล่าวเสียดสีประชดประชันเพื่อโจมตีผู้ให้บริการ
- 4.1.6 การหาแนวร่วม
- 4.1.7 การข่มขู่ผู้ให้บริการ
- 4.1.8 การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ
- 4.1.9 การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ
- 4.1.10 การกล่าวท้าทายผู้ให้บริการ

4.1.1 การบอกความผิดของผู้ให้บริการ

การบอกความผิดของผู้ให้บริการ หมายถึง การกล่าวถึงข้อบกพร่อง หรือการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ หรือกล่าวถึงการละเมิดเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่รับรู้ร่วมกัน เพื่อให้ผู้รับสารได้รับรู้ถึงความผิดของผู้ให้บริการ อีกทั้งต้องการแสดงให้เห็นถึงความพยายามของผู้ส่งสารที่จะทำให้ผู้ให้บริการได้รับรู้ความผิดพลาดของตน

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า การแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีการบอกความผิดของผู้ให้บริการ สามารถแบ่งออกเป็น 2 วิธีคือ

4.1.1.1 การบอกความผิดของผู้ให้บริการด้วยถ้อยคำ

4.1.1.2 การบอกความผิดของผู้ให้บริการด้วยรูปภาพ

4.1.1.1 การบอกความผิดของผู้ให้บริการด้วยถ้อยคำ

การบอกความผิดของผู้ให้บริการด้วยถ้อยคำนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1.1.1.1 การระบุความผิดโดยตรง

4.1.1.1.2 การชี้ความผิดโดยการใช้น้ำเสียงตำหนิ

4.1.1.1.3 การชี้ความผิดโดยการสั่งให้แก้ไขข้อบกพร่อง

4.1.1.1.1 การระบุความผิดโดยตรง

การระบุความผิดโดยตรง หมายถึง การที่ผู้ส่งสารกล่าวถึงข้อบกพร่อง หรือการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการโดยตรงไปตรงมา เพื่อให้ผู้รับสารได้รับรู้ถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของผู้ให้บริการอย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 71

“เมื่อวานเน็ตหลุดกระจุยอีกแล้ว”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 72

“ใช้เน็ต ipsatr ToT 256k เล่นเกมส์ ออนไลน์ เล่นไม่ได้”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 73

"call centre รับผิดชอบต่อหลังลูกค้า"

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

ตัวอย่างที่ 74

"สัญญาณเน็ตตกๆดับๆ"

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 75

"วันนี้ บล็อกบิทในประเทศอีก.."

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

จากตัวอย่างที่ 71 - 75 เป็นการใช้กลวิธีการบอกความผิดของผู้ให้บริการ โดยการระบุความผิดโดยตรง ได้แก่ สัญญาณขาดหาย อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย ผู้ให้บริการจำกัดความเร็วในการดาวน์โหลดข้อมูล ไม่สามารถเล่นเกมออนไลน์ได้ ความบกพร่องของเจ้าหน้าที่ เป็นต้น ผู้รับสารจึงสามารถรับรู้ถึงความผิดได้อย่างชัดเจน

4.1.1.1.2 การชี้ความผิดโดยการใช้อำนาจเชิงตำหนิ

การชี้ความผิดโดยการใช้อำนาจเชิงตำหนิ หมายถึง การที่ผู้ส่งสารพยายามกล่าวถึงข้อบกพร่องหรือความผิดของผู้ให้บริการด้วยการตำหนิ ซึ่งการใช้อำนาจนี้ผู้ส่งสารไม่ได้มีเจตนาให้อีกฝ่ายตอบ แต่มีเจตนาติเตียนการกระทำของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการย้อนคิดถึงความผิดที่ตนได้ก่อขึ้น

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารแสดงความไม่พอใจด้วยการบอกความผิดด้วยรูปประโยคคำถาม 2 ลักษณะ ดังนี้

- 1) การชี้ความผิดโดยการถามถึงเหตุผลของการกระทำผิด
- 2) การชี้ความผิดโดยการถามถึงเหตุผลของการที่ไม่กระทำในสิ่งที่ควรกระทำ

1) การชี้ความผิดโดยการถามถึงเหตุผลของความผิด

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีการใช้กลวิธีการชี้ความผิด โดยการถามถึงเหตุผลของการกระทำผิด เพื่อเป็นการตำหนิและชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่องของผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 76

“เน็ตนอกทำไมความเร็วลดลงกว่าเดิมเท่าตัว”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 77

“ทำไมช้าอย่างนี้”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 78

“ที่เงินก็เอาครบแต่โหนงเน่าเรื่อยเลย”

<http://www.ads1thailand.com>

จากตัวอย่างที่ 76 – 78 เป็นการชี้ความผิดหรือการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการโดยการถามถึงเหตุผลของการกระทำผิด ด้วยคำแสดงการถามคือ “ทำไม” และ “โหนง” ซึ่งถือเป็นการตำหนิผู้ให้บริการ ทั้งนี้เนื่องจากผู้ส่งสารกล่าวถึงการกระทำไม่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการอย่างตรงไปตรงมา ได้แก่ เรื่องความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ตกลงกันไว้แม้ว่าผู้ส่งสารจะใช้รูปประโยคคำถาม ก็ไม่ได้แสดงว่าผู้ส่งสารต้องการคำตอบจากผู้ให้บริการ แต่ผู้ส่งสารต้องการชี้ให้เห็นถึงข้อบกพร่องและเพื่อแสดงความไม่พอใจผู้ให้บริการมากกว่า

2) การชี้ความผิดโดยการถามถึงเหตุผลของการไม่กระทำในสิ่งที่ควรกระทำ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีการใช้กลวิธีการชี้ความผิดของผู้ให้บริการโดยการถามถึงเหตุผลของการที่ไม่กระทำในสิ่งที่ควรกระทำ เพื่อชี้ให้เห็นว่าผู้ให้บริการไม่ได้ทำในสิ่งที่ควรกระทำและผู้ส่งสารรู้สึกไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 79

“ทำไมถึงไม่ส่งใบแจ้งหนี้ให้ผม”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 80

“ตอนโฆษณา ตอนขายนำเสนอดีเยี่ยม แต่ทำไมไม่ทำให้ดี
อย่างที่โอ้อวดเอาไว้”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 81

“ทำไมไม่บอกรายละเอียดก่อนสมัครไปเลยว่าเป็นอย่างไร
บล็อกอะไรบ้าง”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 79 – 81 เป็นการชี้ความผิดของผู้ให้บริการโดยการถามถึงเหตุผลของการไม่กระทำในสิ่งที่ควรกระทำ กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 79 ผู้ส่งสารถามถึงเหตุผลที่ผู้ให้บริการไม่ส่งใบแจ้งหนี้ ในตัวอย่างที่ 80 ผู้ส่งสารชี้ความผิดด้วยการถามถึงเหตุผลที่ผู้ให้บริการไม่กระทำตามคำโฆษณาที่ให้ไว้ และในตัวอย่างที่ 81 ผู้ส่งสารชี้ความผิดด้วยการถามถึงเหตุผลที่ผู้ให้บริการไม่ให้รายละเอียดก่อนสมัคร จากตัวอย่างล้วนแต่เป็นการกระทำที่ผู้ให้บริการควรกระทำ ย่อมแสดงให้เห็นว่าผู้ให้บริการกระทำสิ่งที่ไม่พึงประสงค์หรือไม่ได้กระทำในสิ่งที่ควรกระทำ ซึ่งทำให้ผู้ส่งสารรู้สึกไม่พอใจ ถ้อยคำดังกล่าวผู้ส่งสารไม่ได้ต้องการคำตอบจากผู้ให้บริการ แต่ต้องการชี้ให้เห็นข้อบกพร่องหรือความผิดพลาดของผู้ให้บริการที่ไม่ได้กระทำสิ่งที่ควรกระทำมากกว่า

จากข้อมูลการเลือกใช้กลวิธีการชี้ข้อบกพร่องด้วยการถามเชิงตำหนิตั้ง 2 ลักษณะ พบว่าผู้ส่งสารนิยมใช้คำว่า “ทำไม” มากกว่าการถามแบบอื่นๆ การใช้คำว่า “ทำไม” นี้ สิริลักษณ์ หุ่นศรีงาม (2544) กล่าวว่า การใช้คำว่า “ทำไม” ในภาษาไทยสามารถสื่อความหมายในเชิงตำหนิได้ โดยการชักจูงหรือผลักดันให้ผู้ฟังเห็นว่า มีการกระทำอื่นที่มีเหตุผลกว่า โดยมักจะขึ้นด้วยคำแสดงการถามว่า “ทำไม” “ทำไมถึง” “ทำไมไม่” “ทำไมถึงไม่”

4.1.1.1.3 การชี้ความผิดด้วยการสั่งให้ละเว้นหรือแก้ไขข้อบกพร่อง

การชี้ความผิดด้วยการสั่งให้ละเว้นหรือแก้ไขข้อบกพร่อง หมายถึง การที่ผู้ส่งสารพยายามกล่าวถึงข้อบกพร่องด้วยการสั่ง เพื่อให้ผู้ให้บริการเห็นถึงข้อบกพร่องของตน ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 82

“อย่ามัวนั่งเฉยให้บริการลูกค้าบ้าง”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 83

“ไม่ต้องมาอ้างเลย”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 84

“อย่าสักแต่ว่าตอบ”

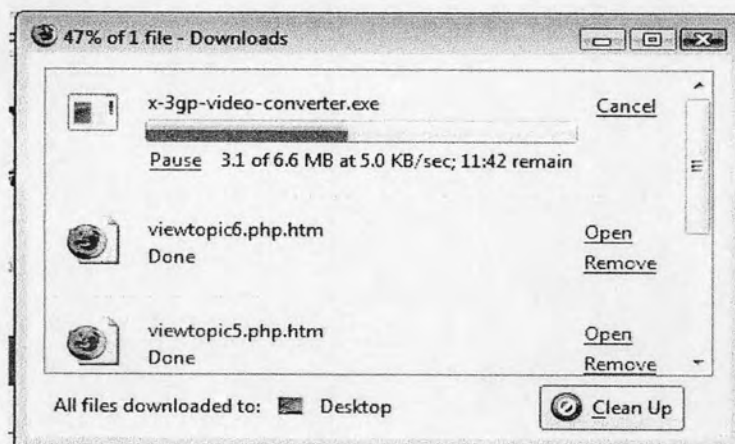
<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 82 – 84 เป็นการชี้ความผิดของผู้ให้บริการโดยการสั่งให้ผู้ให้บริการละเว้นและแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์ ด้วยรูปประโยคว่า “อย่า”, “ไม่ต้อง” + ตามด้วยความผิดของผู้ให้บริการ ได้แก่ การนั่งเฉย การตอบคำถามไม่ตรงประเด็นปัญหา ซึ่งการที่ผู้ส่งสารสั่งให้ผู้ให้บริการละเว้นหรือแก้ไขการกระทำไม่พึงประสงค์อย่างตรงไปตรงมานี้ ย่อมแสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องของผู้ให้บริการและความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารอย่างชัดเจน

4.1.1.2 การบอกความผิดของผู้ให้บริการด้วยรูปภาพ

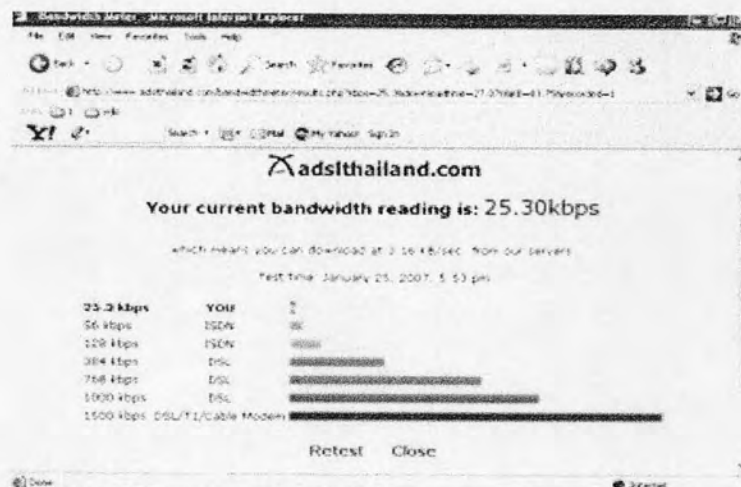
เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต เป็นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ผู้ส่งสารบางส่วนจึงเลือกใช้รูปภาพเพื่อเป็นการบอกความผิดของผู้ให้บริการได้อีกทางหนึ่ง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 85



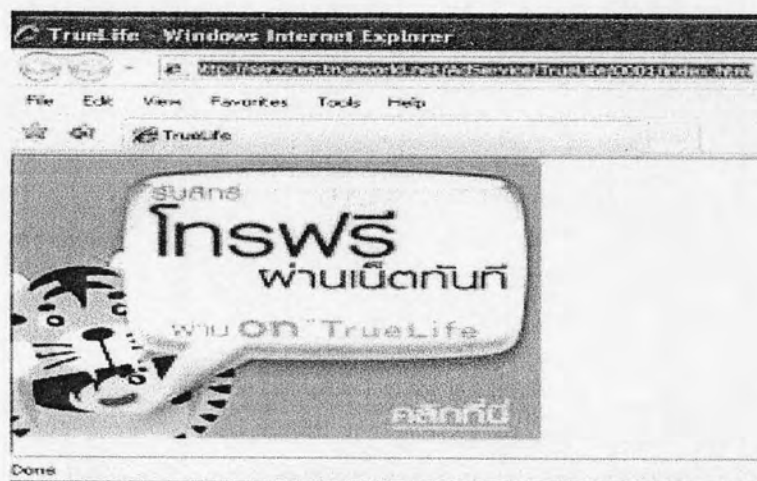
<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 86



<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 87



<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 85 – 87 เป็นการบอกความผิดของผู้ให้บริการด้วยการใช้รูปภาพ ในตัวอย่างที่ 85 – 86 เป็นการบอกความผิดเรื่องความเร็วที่ได้รับว่าไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่ได้ตกลงกันไว้ และตัวอย่างที่ 87 เป็นการบอกความผิดของผู้ให้บริการเนื่องจากให้บริการเกินความต้องการ มีการแทรกโฆษณาระหว่างการใช้งาน ทำให้เกิดความไม่สะดวกและไม่พอใจ

4.1.2 การประจานผู้ให้บริการ

การประจานผู้ให้บริการ ในงานวิจัยนี้หมายถึง การเปิดเผยถึงข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของผู้ให้บริการ การบอกถึงผลร้ายที่จะเกิดขึ้นจากการใช้บริการ เพื่อเป็นการเน้นย้ำความผิดและเป็นการทำลายภาพลักษณ์และความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการ แสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารอย่างชัดเจน

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารใช้กลวิธีการประจานความผิดของผู้ให้บริการ ด้วยกลวิธีย่อยๆ 4 ลักษณะ ดังนี้

- 4.1.2.1 การประจานด้วยการบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหรือผู้ให้บริการ
- 4.1.2.2 การประจานด้วยการบอกข้อมูลของผู้ส่งสาร
- 4.1.2.3 การประจานด้วยการบอกข้อมูลของบุคคลอื่นๆ
- 4.1.2.4 การประจานด้วยการบอกผลร้ายจากการใช้บริการ

4.1.2.1 การประจานด้วยการบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหรือผู้ให้บริการ

การประจานด้วยการบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหรือผู้ให้บริการ ในงานวิจัยนี้หมายถึง การที่ผู้ส่งสารบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหรือผู้ให้บริการเพื่อเน้นย้ำให้ผู้รับสารเห็นถึงข้อบกพร่องของผู้ให้บริการและได้ทราบถึงรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับความบกพร่องของผู้ให้บริการให้มากที่สุด

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า การประจานด้วยการบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหรือผู้ให้บริการมักเป็นการให้รายละเอียดเกี่ยวกับการบริการ การกล่าวอ้างถึงหรือยกคำพูดของผู้ให้บริการมากล่าวซ้ำ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 88

“เป็นบ่อยมากกับทรู”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 89

“หลายครั้งแล้วนะครับ Call Center นะ”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 90

“โทรไปไวยที ก็ดีที”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 88 – 90 เป็นการบอกข้อมูลเกี่ยวกับบริการ เพื่อเป็นการประจานข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการให้ผู้อื่นได้รับรู้ ดังเช่นในตัวอย่าง การผู้ส่งสารกล่าวว่า “เป็นบ่อยมาก...”, “หลายครั้งแล้ว...” และ “โทรไปไวยที ก็ดีที” แสดงให้เห็นว่าเป็นการเน้นย้ำว่าบริการมีข้อบกพร่องหรือผิดพลาดเกิดขึ้นบ่อยครั้ง หรือ หากไม่โทรไป ก็จะไม่ได้รับบริการที่เหมาะสม การกล่าวเช่นนั้นแม้ไม่ได้กล่าวถึงความผิดอย่างชัดเจน เนื่องจากมีการละบางส่วน แต่ก็สามารถคาดเดาหรืออนุมานได้จากถ้อยคำข้างเคียง จึงเป็นการประจานเพื่อให้เห็นถึงความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของผู้ให้บริการได้อีกทางหนึ่ง

ตัวอย่างที่ 91

“เพราะโทรไปที่ 1100 ก็เจอกับประโยคยอดฮิตว่า
พนักงานกำลังติดสายหรือรับใช้ลูกค้าท่านอื่นอยู่กรุณารอสักครู่ค่ะ”

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

ตัวอย่างที่ 92

“เมื่อวานช่วงบ่ายเน็ตมีปัญหาเลยโทรไป call center 1100
ปรากฏว่า...เมื่อพนักงานรับสาย

เรา : แจ้งปัญหาเรื่องเน็ตหลุด คอนเน็คไม่ได้มา 30 นาทีแล้ว

call center : สายโทรศัพท์อาจจะมมีปัญหาต้องให้ช่างมาตรวจเช็คสายก่อนค่ะ

เรา : มันจะมีปัญหาได้ไงก็ไอ้ที่โทรนี่แหละเป็นเบอร์ที่ใช้ต่อ ADSL
ถ้าสายมีปัญหามันคงโทรออกไม่ได้...

call center : เจียบ.....งั้นต้องเซ็ทเราเตอร์ใหม่คะ เราเตอร์อาจจะขึ้น หรือเสีย

เรา : ทำไมต้องเซ็ทใหม่ ก้อใช้มา 2 ปีแล้ว เพิ่งจะคอนเน็คไม่ได้เมื่อกี้
นี่เอง ช่วยเช็คให้หน่อยลึนค์เสียปาว หรือว่าอะไรเสีย

Call center : ไฟที่เราเตอร์ติดทุกดวงมั้ยคะ... ”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 91 - 92 เป็นการประจานผู้ให้บริการด้วยการบอกข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการโดยการอ้างถึงและยกคำพูดของผู้ให้บริการมากล่าวซ้ำ เพื่อเน้นย้ำให้ผู้รับสารได้รับรู้ถึงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์อันนำมาสู่ความไม่พอใจของผู้ส่งสาร ดังเช่นในตัวอย่างที่ 91 เป็นการบอกรายละเอียดในทำนองว่า “โทรไปก็เหมือนเดิมไม่ได้ประโยชน์” และในตัวอย่างที่ 92 เป็นการยกคำพูดระหว่างผู้ส่งสารและผู้ให้บริการมากล่าวซ้ำ เพื่อให้ผู้รับสารเห็นถึงพฤติกรรมกาให้บริการที่ไม่น่าพึงพอใจ

4.1.2.2 การประจานด้วยการบอกข้อมูลของผู้ส่งสาร

การประจานด้วยการบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง ซึ่งได้รับผลกระทบจากข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ถึงข้อมูลเกี่ยวกับบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ตนใช้อันนำมาซึ่งความไม่พอใจ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ประจานความผิดของผู้ให้บริการโดยบอกข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง เพื่อให้ผู้รับสารทราบถึงรายละเอียดเบื้องต้นเกี่ยวกับผู้ส่งสาร ซึ่งเป็นการประจานความผิดของผู้ให้บริการอีกทางหนึ่ง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 93

“ผมใช้ Buddy 2Mbps Local / 256Kbps inter”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 94

“ที่เกิดเหตุ อ. เมือง สุราษฎร์ธานี เขตรับผิดชอบ tt&t

อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 95“โทรไปเพราะมีปัญหาเรื่องเติมเงิน”<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 93 – 95 เป็นการประจานด้วยการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ส่งสาร โดยในตัวอย่างที่ 93-94 เป็นการให้รายละเอียดว่าตนเองใช้บริการอะไร ที่ไหน และเป็นส่วนความรับผิดชอบของใคร และในตัวอย่างที่ 95 เป็นการบอกกล่าวถึงความจำเป็นในการใช้บริการอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นถึงข้อบกพร่องอย่างชัดเจนจากคำว่า “มีปัญหาเรื่องเติมเงิน” จากตัวอย่างจึงเป็นการแสดงให้เห็นถึงความผิดและข้อบกพร่องของผู้ให้บริการที่เกิดขึ้นด้วย และเป็นการเปิดเผยให้ผู้รับสารรู้ว่าปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากส่วนใด ที่ไหน

4.1.2.3 การประจานด้วยการอ้างถึงบุคคลอื่นๆ

การประจานด้วยการอ้างถึงบุคคลอื่น ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การที่ผู้ส่งสารประจานข้อบกพร่องของผู้ให้บริการด้วยการกล่าวอ้างถึงบุคคลอื่นๆ ที่ได้รับความเดือนร้อนหรือผลกระทบจากความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ เพื่อเน้นย้ำให้ผู้รับสารทราบถึงข้อบกพร่องของผู้ให้บริการชัดเจนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 96“น้องผมยังบ่นเลย”<http://www.buddybb.net>ตัวอย่างที่ 97“ปัญหานี้เกิดกับลูกค้า TOT ทั่วประเทศ”<http://www.tot.co.th>ตัวอย่างที่ 98“ลูกค้าสายหน้าเบื่อนายกันแทบจะทุกคนแล้ว”<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 96 – 98 เป็นการประจานด้วยการให้ข้อมูลของบุคคลอื่นๆ ผู้วิจัยเห็นว่าการใช้กลวิธีการอ้างถึงบุคคลอื่นนี้ ช่วยเพิ่มน้ำหนักในสิ่งที่ผู้ส่งสารกล่าว ว่าปัญหาดังกล่าวมิได้

เกิดกับผู้ส่งสารเพียงคนเดียว แต่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการจำนวนมาก รวมทั้งมีการใช้คำต่างๆ ที่บ่งชี้ถึงความผิดพลาดหรือความรู้สึกทางลบจากการใช้บริการ ได้แก่ การใช้คำว่า “บ่น” “ปัญหา” และ “เบื่อกับ” ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความบกพร่องของผู้ให้บริการอย่างชัดเจน

4.1.2.4 การประจานด้วยการบอกผลร้ายจากการใช้บริการ

การประจานด้วยการบอกผลร้ายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการ เป็นกลวิธีที่ผู้ส่งสาร กล่าวถึงผลร้ายหรือผลกระทบที่ตนได้รับจากการใช้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้อื่นรับรู้ถึงข้อเสียของผู้ให้บริการรายนี้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 99

“เสียเวลา ขาดทุน ขาดรายได้”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 100

“เนตล่มลูกค้ำก็เดินออก”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 101

“งานเสียหาย”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 99 – 101 เป็นการประจานด้วยการบอกผลร้ายจากความผิดพลาด หรือ ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ เช่น ทำให้ได้รับความเสียหาย ทำให้เสียเวลา ทำให้ได้รับความเดือดร้อน ขาดรายได้ เป็นต้น การกล่าวถึงผลร้ายที่เกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมาเช่นนี้ ผู้รับสารสามารถรับรู้ได้ทันทีว่าผู้ให้บริการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม มีความบกพร่องอันนำมาซึ่งความเดือดร้อนต่อผู้ส่งสาร ดังนั้นการประจานด้วยการบอกผลร้ายจึงส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการอย่างชัดเจน

4.1.3 การบริภาษการบริการ

การบริภาษ หมายถึง การที่ผู้ส่งสารกล่าวถ้อยคำเพื่อทำร้ายจิตใจผู้รับสารที่เป็นเป้าหมายในการบริภาษ เพื่อให้รู้สึกสำนึกในความผิดที่ตนได้กระทำ (วิลสันต์ สุขวิสิทธิ์, 2547: 5)

สำหรับการบริภาษการบริการ ในงานวิจัยนี้ เป็นกลวิธีที่ผู้ส่งสารใช้ในการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งผู้รับสารสามารถรับรู้ได้ทันทีถึงความโกรธ ความขุ่นเคืองใจ และความไม่พอใจของผู้ส่งสาร เนื่องจากถ้อยคำที่ใช้ในการบริภาษนั้นเป็นการกล่าวถ้อยคำที่เป็นคำหยาบ คำที่มีความหมายในทางลบ เพื่อเป็นการระบายความไม่พอใจของผู้ส่งสาร และเพื่อให้ผู้ให้บริการรู้สึกสำนึกผิดต่อการกระทำที่ไม่เหมาะสมของตน

การบริภาษการบริการนี้ กล่าวได้ว่า เป็นการกระทำที่ขัดต่อบริบททางวัฒนธรรม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบริบททางกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ดังนั้น ผู้ส่งสารจึงกล้าที่แสดงความไม่พอใจผู้ให้บริการได้อย่างเต็มที่

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้กลวิธีการบริภาษการบริการ 2 วิธีคือ

4.1.3.1 การบริภาษการบริการด้วยถ้อยคำ

4.1.3.2 การบริภาษการบริการด้วยรูปภาพ

4.1.3.1 การบริภาษการบริการด้วยถ้อยคำ

การบริภาษการบริการด้วยถ้อยคำนั้น สามารถแบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

4.1.3.1.1 การบริภาษการบริการด้วยคำหยาบ

4.1.3.1.2 การบริภาษการบริการด้วยคำที่มีความหมายทางลบ

4.1.3.1.3 การบริภาษการบริการด้วยการเล่นคำ

4.1.3.1.1 การบริภาษการบริการด้วยคำหยาบ

คำหยาบ หมายถึง ถ้อยคำที่ไม่สุภาพ ไม่เรียบร้อย และไม่ควรพูดหรือใช้สื่อสารโดยเฉพาะในวิธภาษาทางการ ซึ่งเป็นภาษาที่ผู้พูดเลือกใช้เพื่อการสื่อสารในสถานการณ์ที่เป็นทางการ (วิลสันต์ สุขวิสิทธิ์, 2547: 13)

การสื่อสารโดยทั่วไปในสังคมไทยนั้น มีค่านิยมอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการใช้ภาษาสุภาพขึ้นในการสนทนา กล่าวคือ การไม่ใช้คำหยาบคาย คำที่เป็นอัปมงคล หรือ

คำพูดที่เกี่ยวกับเรื่องร้ายๆ ดังนั้นหากจำเป็นต้องพูดถึงสิ่งเหล่านี้ก็จะเลี่ยงคำเหล่านั้นไปเสีย เพราะการใช้ภาษาที่หยาบคายถือเป็นเรื่องที่ไม่เหมาะสมและขัดต่อวัฒนธรรม (ภาสพงศ์ ผิวพอใช้, 2545: 59)

สำหรับการสื่อสารผ่านกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต การใช้คำหยาบคายในการสื่อสารจัดว่าเป็นการละเมิดและขัดต่อกฎกติกาที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน แต่จากการศึกษาข้อมูลพบว่า มีผู้ส่งสารบางส่วนเลือกที่จะขัดต่อกฎกติกาและวัฒนธรรมของไทย โดยกล่าวถ้อยคำหยาบคายเพื่อแสดงความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ผู้วิจัยเห็นว่าการที่ผู้ส่งสารเลือกใช้คำหยาบ คำต้องห้าม หรือคำนารังเกียจนี้ เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจ ในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต มีปรับทการสื่อสารแบบไม่เห็นหน้ากัน ทำให้ผู้ส่งสารสามารถใช้นามแฝงเพื่อปกปิดตัวตนที่แท้จริง และสามารถแสดงความไม่พอใจออกมาอย่างตรงไปตรงมา โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกทำร้ายหรือถูกฟ้องร้อง เพราะโอกาสจะถูกโจมตีกลับมีน้อยมาก

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้คำหยาบในแสดงความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต 2 แบบ คือ

- 1) การบริภาษด้วยคำหยาบที่เป็นสิ่งต้องห้าม
- 2) การบริภาษด้วยการใช้คำหยาบที่เป็นการประเมินว่าไม่ดี

1) การบริภาษด้วยคำหยาบที่เป็นสิ่งต้องห้าม

การบริภาษด้วยคำหยาบที่เป็นสิ่งต้องห้ามหรือคำต้องห้ามนั้น ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้คำต้องห้าม 2 ลักษณะ คือ

- ก. คำต้องห้ามที่เกี่ยวข้องสัตว์
- ข. คำต้องห้ามที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ
- ค. การใช้คำต้องห้ามที่เกี่ยวข้องกับสัตว์

คำต้องห้ามที่เกี่ยวข้องกับสัตว์ที่คนไทยนิยมใช้บริภาษกันโดยทั่วไปนั้น กล่าวได้ว่า ล้วนเป็นคำเรียกสัตว์ที่คนในสังคมไทยเห็นว่าเป็นสิ่งอัปมงคล ไม่ดี ไม่งาม และไม่ควรกล่าวถึงทั้งสิ้น เช่น ควาย, เหี้ย, สัตว์, เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ การบริภาษด้วยการสื่อความหมายผ่านคำต้องห้ามที่เกี่ยวข้องกับสัตว์ จึงเป็นการใช้ถ้อยคำในเชิงเหยียดหยาม เพื่อ

แสดงออกถึงความโกรธ ความขุ่นเคืองใจ และความไม่พอใจของผู้ส่งสารอย่างตรงไปตรงมา ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 102

“ช่วยแหกตาเข้ามาอ่านหน่อย เขาด่ากันทั้งประเทศแล้ว
ไอส์ตวรรษวิวั เอย”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 102 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบริภาษผู้ให้บริการว่า “ไอส์ตวรรษวิวั” ซึ่งเป็นการเน้นคำว่า “สต์ว์” ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ไอ้” ไว้ว่า เป็นคำประกอบหน้าคำบางคำเพื่อเน้นในเชิงบริภาษ และได้ให้ความหมายที่ใช้กันเป็นสามัญของคำว่า “สต์ว์” ว่า หมายถึง สัตว์ที่ไม่ใช่คน, เดรัจฉาน ดังนั้น เมื่อผู้ส่งสารนำคำทั้งสองมาใช้ร่วมกัน จึงจัดว่าเป็นการบริภาษด้วยคำหยาบเพื่อแสดงความดูหมิ่นเหยียดหยามผู้ให้บริการว่ามีพฤติกรรมที่ไม่ใช่คน หรือเป็นผู้ให้บริการที่ไม่ดี

ตัวอย่างที่ 103

“Call center : “คะ เข้าไปที่ properties ของ modem นะ
คะ เข้าไปทดลองเปลี่ยน DNS นะคะ”

“ควาย กูไม่ได้ไปเปลี่ยนอะไรมัน”

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

จากตัวอย่างที่ 103 ผู้ส่งสารแสดงความไม่พอใจโดยเลือกใช้คำบริภาษว่า “ควาย” ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า “ควาย” ไว้ว่า ชื่อสัตว์เคี้ยวเอื้องโดยปริยายมักหมายความว่า “คนโง่ คนเข่อ หรือคนตัวใหญ่ แต่ไม่ฉลาด” จากความหมายโดยปริยายนี้ จึงกล่าวได้ว่าผู้ส่งสารต้องการบริภาษเจ้าหน้าที่ callcenter ว่า ไม่ฉลาด หรือเป็นคนโง่ เพื่อเป็นการระบายความรู้สึกไม่พอใจของตน

ตัวอย่างที่ 104

“แม่งเ ยจริงๆ”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 104 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบริภาษผู้ให้บริการว่า “_ยจริงๆ” มาจาก “เหี้ยจริงๆ” ซึ่งการที่ผู้ส่งสารใช้เครื่องหมาย _ แทนตัวอักษรบางตัวนั้น ถือเป็นกรหลบเสียงระบบการตรวจคำหยาบ หากพิมพ์ทั้งคำผู้ดูแลระบบจะลบคำนั้นๆ ออกไป ทั้งนี้เนื่องจากคำว่า “เหี้ย” สำหรับคนไทยนั้นเชื่อว่าสัตรีชนิดนี้เป็นตัวแทนของความอัปมงคล ความน่ารังเกียจ เมื่อผู้ส่งสารนำมาใช้บริภาษผู้ให้บริการ จึงมีความหมายว่า ผู้ให้บริการนำความโชคร้ายและอัปมงคลมาให้ตน

ข. การใช้คำต้องห้ามเกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า การใช้คำต้องห้ามที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศที่ผู้ส่งสารใช้บริภาษผู้ให้บริการเพื่อแสดงความไม่พอใจนั้น คือ คำเรียกอวัยวะเพศชาย หรือที่ปรากฏเป็นคำต้องห้ามว่า “กระโป_” หรือ “ดอ” ทั้งนี้ เนื่องจากคนไทยเห็นว่าเรื่องเพศเป็นเรื่องต้องห้ามที่ไม่ควรนำมาพูดถึงในที่สาธารณะ หากนำมาใช้ในการสื่อสารถือว่าเป็นคำที่หยาบคาย ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 105

“ไ้เนตกะโปกเอี้ยย”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 106

มีฝ้ายเทคนิคไว้ทำด้อยอะไร”

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

จากตัวอย่างที่ 105 – 106 เป็นการบริภาษด้วยการใช้คำต้องห้ามว่า “กะโปก” และ “ด้อย” ซึ่งมาจากคำว่า “กระโปก” และ “ดอ” ซึ่งหมายความถึง “อวัยวะเพศชาย” การที่ผู้ส่งสารใช้ถ้อยคำเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารต้องการแสดงออกถึงความโกรธและความไม่พอใจผู้ให้บริการ อาจเป็นไปได้ว่า การบริภาษด้วยคำแสดงเพศชายนั้น อาจเป็นเพราะผู้ส่งสารคาดเดาว่าผู้ให้บริการเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง

2) การใช้คำหยาบที่เป็นการประเมินว่าไม่ดี

การใช้คำหยาบที่เป็นการประเมินว่าไม่ดีนั้น เป็นการกล่าวถึง ผลการประเมินค่าพฤติกรรม การกระทำ ตลอดจนคุณสมบัติต่างๆ ของผู้ถูกบริภาษว่ามีความ ประพฤติ หรือการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ดังตามมุมมองของผู้ส่งสาร (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, 2547: 17)

จากการศึกษาผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีการเลือกใช้คำหยาบที่เป็นการ ประเมินการกระทำของผู้ให้บริการว่าไม่ดี เช่นคำว่า บัดชบ จังไร เฮงชวย สันดาน กาก ใ้แเวร เป็นต้น ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 107

“CS บัดชบจริงๆ เลย”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 107 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบริภาษผู้ให้บริการว่า “บัดชบ” ซึ่งคำนี้ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546: 616) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “ลึนดี” จาก ความหมายนี้จึงเป็นการบริภาษด้วยคำหยาบเพื่อประเมินค่าผู้ให้บริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต CS ว่า “บริการไม่ดี” นั่นเอง

ตัวอย่างที่ 108

“Call Center เฮงชวย.....”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 108 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบริภาษเจ้าหน้าที่ Call Center ด้วยคำว่า “เฮงชวย” ซึ่งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เฮงชวย” ไว้ว่า “เอาแน่นอนอะไรไม่ได้, คุณภาพต่ำ, ไม่ดี” จากความหมายนี้ จึงเป็นการบริภาษ เจ้าหน้าที่ด้วยคำหยาบโดยการประเมินค่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ว่า ทำงานไม่ดี คุณภาพต่ำ เอาแน่นอนไม่ได้

ตัวอย่างที่ 109

“ไ้สันดานนนนนนนนนนนนนนนนนนนนน”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 109 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบริภาษผู้ให้บริการว่า “โง่สันดานนนน... ซึ่งคำว่า “สันดาน” พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542 (2546) ได้ให้ความหมายไว้ว่า อุปนิสัยที่มีมาแต่กำเนิด เช่น มีสันดานดี มีสันดานเลว, ภาษาปาก มักใช้ไปในทางไม่สู้จะดี จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า ปัจจุบันการใช้คำดังกล่าวมักใช้เป็นคำบริภาษเพื่อประเมินค่าว่าไม่ดี ซึ่งถือเป็นคำหยาบ ไม่สุภาพว่าเป็นผู้มีอุปนิสัยไม่ดี และแก้ไม่ได้

4.1.3.1.2 การบริภาษด้วยคำที่มีความหมายทางลบ

คำที่มีความหมายทางลบ หมายถึง คำที่มีความหมายกล่าวถึงพฤติกรรมหรือคุณสมบัติที่สังคมตัดสินว่าไม่ถูกต้อง เหมาะสม หรือดีงาม ซึ่งการบริภาษถึงข้อบกพร่องนี้ สามารถลดความน่าเชื่อถือ ตลอดจนการยอมรับของผู้อื่นที่มีต่อผู้ถูกกล่าวถึงลงได้ (วิสันต์ สุขวิสิทธิ์, 2547: 31)

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า คำที่มีความหมายทางลบที่ผู้ส่งสารใช้บริภาษผู้ให้บริการนั้น สามารถจำแนกออกตามความหมายเป็นกลุ่มๆ ได้ดังนี้

- 1) การประเมินค่าบริการหรือผู้ให้บริการในทางลบ
- 2) การกล่าวดูถูกผู้ให้บริการ
- 3) การกล่าวว่าผู้ให้บริการเขาเปรียบผู้บริโภค
- 4) การกล่าวว่าผู้ให้บริการโกหก หลอกหลวง

1) การประเมินค่าบริการหรือผู้ให้บริการในทางลบ

การใช้คำที่มีความหมายทางลบในกลุ่มนี้ เป็นการใช้คำเพื่อประเมินค่าคุณภาพของบริการหรือการกระทำของผู้ให้บริการในทางลบอย่างตรงไปตรงมา

คำที่แสดงการประเมินค่าคุณภาพของบริการหรือการกระทำของผู้ให้บริการในทางลบที่พบ ได้แก่ “ห่วย”, “เน่า”, “เต่า”, “แย”, “สับเพร่า”, “มั่ว”, “ช่วย” “ไร้คุณภาพ” เป็นต้น ตัวอย่างถ้อยคำที่เป็นการประเมินค่าบริการหรือผู้ให้บริการในทางลบ

ตัวอย่างที่ 110

“maxnet inter เน่าละเทะ เฟะพะ”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 111

“ตอนนีบอกตรงๆ ว่า ห่วยแตกมั้กมากคะ”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 112

“TOTแย้งั้ตลอดเลยย”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 113

“พนักงานทั้งชู้ย ทั้งมั่ว เสียความรู้สึก”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 110 - 113 ผู้ส่งสารบวิภาษคุณภาพของบริการและการทำงานของผู้ให้บริการด้วยคำที่แสดงการประเมินค่าทางลบ ว่า “ห่วยแตก” “ชู้ย” “มั่ว” “เน่า ละเทะ เฟะพะ” “แย้” ซึ่งคำเหล่านี้นอกจากจะเป็นการใช้เพื่อระบายอารมณ์ความไม่พอใจของผู้ส่งสารแล้ว ยังมีผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ กล่าวคือทำให้ผู้ให้บริการเสื่อมความน่าเชื่อถือในสายตาของบุคคลทั่วไปอีกด้วย

2) การกล่าวว่าผู้ให้บริการเอาเปรียบผู้บริโภค

การกล่าวว่าผู้ให้บริการเอาเปรียบผู้บริโภคนั้น เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งสารเห็นว่า ให้บริการมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ พยายามเอาประโยชน์จากตนฝ่ายเดียว ด้วยเหตุนี้ผู้ส่งสารจึงเลือกกล่าวถ้อยคำเพื่อบวิภาษว่าผู้ให้บริการเอาวัดเอาเปรียบตน เพื่อให้ผู้ให้บริการสำนึกในความผิดและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขตนเอง ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 114

“เอาเปรียบผู้บริโภค”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 115

“ทำไมเครือข่ายช่วยเหลือแบบนี้ไม่รีบแก้ไข แบบนี้เอาเปรียบ
ผู้ให้บริการ หรือคิดจะเอาแต่เงินอย่างเดียว”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 116

“เอาเปรียบผู้บริโภคกันหรือเปล่า”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 117

“ถ้าไม่คิดว่ามันอยู่ใกล้บ้านนะคับ ไม่มีทางใช้เด็ดขาด...
เอาเปรียบผู้บริโภคเกินไป”

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

จากตัวอย่างที่ 114 - 117 เป็นการวิพากษ์ผู้ให้บริการโดยการกล่าวหาว่าผู้ให้บริการกระทำพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ กล่าวคือ เอาเปรียบผู้บริโภค ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการไม่ควรกระทำ การวิพากษ์เช่นนี้ถือเป็นการกล่าวหาให้ผู้ให้บริการรู้สึกผิดต่อการกระทำของตน จัดเป็นการแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารอย่างตรงไปตรงมา นอกจากนั้นยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการอีกด้วย

3) การกล่าวตู่ผู้ให้บริการ

รุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549: 50) ได้กล่าวว่า การกล่าวตู่ จัดเป็นการวิพากษ์อย่างหนึ่ง แม้ว่าผู้ส่งสารจะไม่ได้ใช้คำหยาบคาย แต่การใช้คำที่มีความหมายทางลบเพื่อแสดงการตู่ผู้ให้บริการนั้น สามารถสร้างความรู้สึกเจ็บใจและเสียหน้าของอีกฝ่ายหนึ่งได้ ทั้งนี้เพราะเป็นการกล่าวถึงสิ่งที่เป็นข้อบกพร่อง ตำต้อยของอีกฝ่ายหนึ่ง หรือเป็นการสบประมาทนั่นเอง

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้ถ้อยคำกล่าวดูถูกผู้ให้บริการในเชิงดูหมิ่นเหยียดหยาม หรือสบประมาทการบริการ เช่น “กระจอก” “ไม่มีปัญญา” “ไร้ความสามารถ” เป็นต้น เพื่อแสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการนั้นๆ ไม่มีประสิทธิภาพหรือความสามารถในการบริการ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 118

“มันไม่มีปัญญาแก้ไขแล้วหรอ”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 119

“แม่เม่เอ๊ย กระจอกสุดๆ”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 120

“มาตรฐานของบริษัทมีแค่นี้เองหรอครับ”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่าง 118 - 120 ผู้ส่งสารดูถูกผู้ให้บริการในเชิงดูหมิ่นเหยียดหยาม กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 118 - 119 ผู้ส่งสารใช้ถ้อยคำดูถูก เพื่อสบประมาทความสามารถของผู้ให้บริการว่าต่ำต้อย ด้วยการใช้คำว่า “ไม่มีปัญญา” “กระจอก” และในตัวอย่างที่ 120 ผู้ส่งสารใช้ถ้อยคำดูถูกมาตรฐานของการบริการ ด้วยการใช้ถ้อยคำ “มีแค่นี้เอง” ซึ่งมีความหมายว่ามาตรฐานในการบริการอยู่ในระดับต่ำนั่นเอง

4) การกล่าวว่าผู้ให้บริการโกหก หลอกลวง

การกล่าวว่าผู้ให้บริการโกหก หลอกลวง เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งสารเชื่อว่าผู้ให้บริการขาดคุณสมบัติบางอย่าง ซึ่งเป็นคุณสมบัติที่ผู้ให้บริการพึงมี ผู้ส่งสารจึงกล่าวถ้อยคำที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ให้บริการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงที่ควรบอก ทำให้บุคคลอื่นเข้าใจผิด ซึ่งการบริภาษผู้ให้บริการด้วยความหมายทางลบในกลุ่มนี้ ส่งผลต่อ

ภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ กล่าวคือทำให้ผู้ให้บริการเสื่อมความน่าเชื่อถือในสายตาของบุคคลทั่วไปด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 121

“เน็ต TOT หลอกหลวงประชาชน”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 122

“แล้วเอามาขายทำไมไม่ทราบ หลอกหลวงกันชัดๆ”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 123

“โกหกกันหน้าด้านๆ”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 124

“TRUE ไม่ได้ดีอย่างที่คุยโม้เลย ทั้งสินค้าและบริการ”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่าง 121 - 124 เป็นการกล่าวหาว่าผู้ให้บริการโกหก หลอกหลวง โดยในตัวอย่างที่ 121 - 123 เป็นการกล่าววิพากษ์ผู้ให้บริการโดยใช้คำว่าโกหก หลอกหลวงอย่างตรงไปตรงมา ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้ชัดเจน แต่ในตัวอย่างที่ 124 ผู้ส่งสารใช้ถ้อยคำว่า “ไม่ได้ดีอย่างที่คุยโม้เลย” ซึ่งไม่ได้กล่าวหาว่าผู้ให้บริการโกหก หลอกหลวงอย่างตรงไปตรงมา แต่การที่ผู้ส่งสารประเมินการบริการว่าไม่ได้ดีอย่างที่พูดคุยโม้ ย่อมหมายความว่า ผู้ให้บริการโกหก หลอกหลวงเช่นกัน

4.1.3.1.3 การวิพากษ์การบริการด้วยการเล่นคำ/สำนวน

การวิพากษ์การบริการด้วยการเล่นคำ/สำนวน ในที่นี้หมายถึง การนำคำ หรือสำนวนมาใช้เพื่อการวิพากษ์ เพื่อแสดงให้ผู้รับสารเห็นถึงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา

จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้การวิพากษ์ผู้ให้บริการด้วยการเล่นคำ/สำนวน เพียง 2 ถ้อยคำ ดังนี้

ตัวอย่างที่ 125

“ขอบอกว่าของเค้านบอดและแบนจริงๆ ค่ะ”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 125 กลวิธีที่ผู้ส่งสารเลือกใช้ในตัวอย่งนี้จัดเป็นการบริภาษด้วยการนำคำที่มีความหมายหนึ่ง มาใช้ในอีกความหมายหนึ่ง กล่าวคือ การที่ผู้ส่งสารเล่นเสียงของคำว่า “บอร์ดแบนด์” ซึ่งเป็นชื่อบริษัท โดยนำมาใช้ในความหมายทางลบ คือ “บอด” “แบน” ซึ่งเป็นคำที่แสดงถึงความไม่พอใจในการบริการว่าคุณภาพต่ำ หรือไม่มีคุณภาพ

ตัวอย่างที่ 126

“พูดไปก็เท่านั้น เหมือนสี่ขอให้แมวฟัง”

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

จากตัวอย่างที่ 126 การบริภาษด้วยการนำสำนวนไทยมาใช้เสียดสีผู้ให้บริการ กล่าวคือ ในตัวอย่างนี้เป็นสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารกล่าวถึงเจ้าหน้าที่ดูแลเว็บบอร์ด (ชื่อแมว) โดยการเปรียบเทียบการกระทำของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น กับสำนวนไทยที่ว่า “สี่ขอให้ควายฟัง” เพื่อบริภาษผู้ให้บริการว่า “พูดไป เจ้าหน้าที่ก็ไม่ได้ช่วยแก้ไขปัญหาให้ดีขึ้น” นั้นเอง

4.1.3.2 การบริภาษการบริการด้วยภาพ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารบริภาษการบริการด้วยภาพ 2 แบบ คือ รูปภาพ และสัญลักษณ์แอสกี ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 127



<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 128

“olo”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 127 - 128 เป็นการใช้รูปภาพและสัญลักษณ์เพื่อบริภาษการบริการ กล่าวคือ ในตัวอย่างที่ 127 เป็นการใช้รูปภาพ “เหี้ย” และตัวอย่างที่ 128 เป็นการใช้สัญลักษณ์ แอสน์จากตัวอักษรภาษาอังกฤษ “olo” ซึ่งหมายความถึง “อวัยวะเพศชาย” เพื่อบริภาษผู้ให้บริการ ผู้วิจัยพบว่า การใช้ภาพเพื่อบริภาษการบริการของนี้ เป็นการสื่อสารแทนถ้อยคำที่หยาบคาย ทั้งนี้อาจเพราะต้องการหลีกเลี่ยงระบบการกรองคำหยาบ

4.1.4 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร

การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้ถูกละเมิดจากการกระทำผิดของอีกฝ่ายหนึ่ง กล่าวถ้อยคำเพื่อบอกความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่พอใจของตนให้อีกฝ่ายได้รับรู้ (รุ่งอรุณ ใจซื่อ, 2549: 50)

การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารนั้น จากข้อมูลพบว่า มี 2 แบบ คือ

- 4.1.4.1 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารด้วยถ้อยคำ
- 4.1.4.2 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารด้วยภาพ

4.1.4.1 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารด้วยถ้อยคำ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีการกล่าวถ้อยคำเพื่อบอกความรู้สึกที่ไม่ดี ไม่พอใจจากการที่ตนได้รับผลกระทบจากความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องของผู้ให้บริการด้วยคำ ที่มีความหมายในทางลบต่างๆ ได้แก่ เหยียดเหยื่อ หมดความอดทน หงุดหงิด เสียความรู้สึก รำคาญ เป็นต้น ตัวอย่างถ้อยคำเช่น

ตัวอย่างที่ 129

“ผมหงุดหงิดมาก”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 130

“เฮ้อ..... เซ็งอย่างแรง”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 131

“กุหมัดความอดทนแล้ว”

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

ตัวอย่างที่ 132

“เศร้าใจกับการทำงานแบบนี้ครับ”

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

ตัวอย่างที่ 133

“นี่ซักจะเริ่มรำคาญแล้วนะ”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 129 – 133 เป็นการใช้กลวิธีการบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ผู้รับสารสามารถทราบเจตนาของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจนว่า การกระทำของผู้ให้บริการไม่เหมาะสมหรือสร้างความไม่พอใจให้กับผู้ส่งสาร

4.1.4.2 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารด้วยภาพ


จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารบอกความรู้สึกทางลบของตนด้วยภาพ 2 แบบ คือ สัญลักษณ์แอสกี และสัญลักษณ์แสดงอารมณ์ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 134


“ T _ T ”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 135

“  ”<http://www.ads1thailand.com>

จากตัวอย่างที่ 134 – 135 เป็นการใช้สัญลักษณ์แอสกีและสัญลักษณ์แสดงอารมณ์ เพื่อบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร ตัวอย่างที่ 134 โดยการใช้นิพจน์แอสกีจากเครื่องหมายและตัวอักษรภาษาอังกฤษ T _ T โดย T T แทนน้ำตา และ _ แทนปาก โดยทั่วไปเป็นการบ่งบอกถึงอารมณ์เสียใจ เศร้าใจของผู้ส่งสาร (วุฒิชัย กฤษณะประกรกิจ, 2543)

ตัวอย่างที่ 135 เป็นการใช้นิพจน์แสดงอารมณ์  ซึ่งการใช้ภาพนี้ถึง 3 ครั้ง เป็นการเน้นย้ำให้ผู้รับสารทราบว่า ผู้ส่งสารรู้สึกโกรธ ไม่พอใจผู้ให้บริการมาก

4.1.5 การกล่าวถ้อยคำเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ

การกล่าวถ้อยคำเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ เป็นการใช้ถ้อยคำเพื่อกระทบกระเทือน แดกดันเสียดสีด้วยความไม่พอใจ อีกทั้งมุ่งทำหั่นเหน็บแนม เชือดเฉือน เพื่อว่ากล่าวและทำให้ผู้ให้บริการได้รับความเจ็บปวด ไม่สบายใจ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารกล่าวถ้อยคำเสียดสี/ประชดประชันเพื่อตำหนิ และโจมตีผู้ให้บริการให้รู้สึกเจ็บปวด และสามารถอนุมานได้จากถ้อยคำข้างเคียงถึงข้อบกพร่องของผู้ให้บริการ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 136

“ เพิ่งใช้วันแรกก็มีเรื่องให้ประทับใจเลย เฮ้อออออ ”<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 137

“ แม่-งจะให้กูเป็นค่างควาหรือไง ”<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 138

“เสียดังไปแล้วใช้งานไม่ได้ แม่งดีจิงๆ”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 139

“ผมว่า buddy ไม่ต้องทำอะไรแล้วละคับ ไม่ต้องปรับปรุง
หรือตอบปัญหาใดๆ เพื่อรักษาลูกค้าดี ๆ อย่างพวกเราไว้”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 140

“ไม่เป็นไร แค่นิดๆ หน่อยๆ”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 141

“แต่ขอโทษ ดิฉันนั่งทำงานทั้งวัน”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 142

“ให้กำลังใจนะครับที่จะกลับไปทำการปรับปรุงให้ดีขึ้น
เหมือนช่วงแรกๆ”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 136 – 142 เป็นการกล่าวถ้อยคำเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการด้วยวิธีการต่างๆ เพื่อตำหนิและโจมตีผู้ให้บริการให้รู้สึกเจ็บปวด กล่าวคือ

ตัวอย่างที่ 136 ผู้ส่งสารประชดประชันผู้ให้บริการ ด้วยการกล่าวชื่นชมผู้ให้บริการว่าสร้างความประทับใจให้ตนตั้งแต่วันแรกที่ใช้งาน ซึ่งหากพิจารณาบริบทและคำอุทานถัดมาด้วยแล้ว จะเห็นว่า ผู้ส่งสารรู้สึกไม่พอใจต่อข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นจากผู้ให้บริการ จึงใช้ถ้อยคำเพื่อประชดประชันในความผิดพลาดของผู้ให้บริการ

ตัวอย่างที่ 137 ผู้ส่งสารใช้คำไม่สุภาพเพื่อกล่าวเหน็บแนม ประชดประชันผู้ให้บริการว่า จะให้ตนเป็นค้างคาวหรืออย่างไร การถามในสิ่งที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้จริงและการใช้คำที่ไม่สุภาพ จึงแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารอย่างชัดเจน

ตัวอย่างที่ 138 ผู้ส่งสารประทศประชนผู้ให้บริการด้วยการนำถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันมาไว้ด้วยกัน คือ “เสียตั้งไปแล้วใช้งานไม่ได้” และ “แม่งดีจริงๆ” ด้วยบริบท น้ำเสียง และการใช้คำ จึงแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารรู้สึกไม่พอใจที่ต้องเสียเงินแล้วไม่สามารถใช้งานได้มากกว่าเป็นการชื่นชม

ตัวอย่างที่ 139 ผู้ส่งสารกล่าวถ้อยคำเพื่อเสียดสี ประทศประชนผู้ให้บริการ โดยการกล่าวแนะนำผู้ให้บริการว่าไม่ต้องแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาจากบริบทและน้ำเสียง จะเห็นได้ว่า แท้จริงแล้วผู้ส่งสารไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเป็นอย่างยิ่ง จึงใช้วาจาเฉียดเฉือน แดกดันด้วยความไม่พอใจ

ตัวอย่างที่ 140 ผู้ส่งสารกล่าวถ้อยคำเสียดสี ประทศประชนผู้ให้บริการ โดยการเลือกใช้กลวิธีการกล่าวให้อภัยต่อการละเมิดของผู้ให้บริการ ด้วยคำว่า “ไม่เป็นไร” ซึ่งการกล่าวให้อภัยนี้ เมื่อพิจารณาจากถ้อยคำข้างเคียงและน้ำเสียงแล้ว สามารถทราบได้ทันทีว่าผู้ให้บริการกระทำพฤติกรรมไม่เหมาะสม หรือมีข้อบกพร่องเกิดขึ้น ที่ผู้ส่งสารเกิดความไม่พอใจ

ตัวอย่างที่ 141 ผู้ส่งสารกล่าวคำ “ขอโทษ” แต่เมื่อพิจารณาถ้อยคำข้างเคียงแล้ว จึงทราบได้ทันทีว่าผู้ส่งสารประทศประชนผู้ให้บริการด้วยความไม่พอใจ

ตัวอย่างที่ 142 ผู้ส่งสารกล่าวแสดงความปรารถนาดีด้วยการให้กำลังใจที่จะปรับปรุงบริการให้ดีขึ้น แต่แท้จริงแล้วผู้ส่งสารต้องการเสียดสี เย้ยหยันในความสามารถของผู้ให้บริการที่อยู่ในระดับไม่น่าพึงพอใจ

การที่ผู้วิจัยจัดให้การกล่าวเสียดสีประทศประชนผู้ให้บริการเป็นกลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงเนื่องจากเมื่อผู้รับสารอ่านถ้อยคำแล้วจะจับน้ำเสียงได้ว่าไม่ได้ดีจริง ไม่ได้ประทับใจจริงๆ หรือไม่ได้ขอโทษจริงๆ อย่างที่กล่าวไว้ เพราะนอกจากกลวิธีการกล่าวเสียดสีประทศประชนแล้ว ผู้ส่งสารยังใช้กลวิธีการบอกความผิด การบริภาษการบริการ การประจานผู้ให้บริการและการบอกความรู้สึกทางลบร่วมด้วยเสมอ อีกทั้งการใช้คำลงท้ายแสดงความสุภาพ เช่น ครับ ค่ะ ก็ไม่ได้ต้องการแสดงความสุภาพแต่อย่างใด แต่เป็นการใช้ด้วยน้ำเสียงเสียดสี ประทศประชน

4.1.6 การหาแนวร่วม

การหาแนวร่วม ในงานวิจัยนี้ หมายถึง การกล่าวถ้อยคำแสดงความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับบุคคลทั่วไป เพื่อหาแนวร่วมจากผู้ใช้บริการที่ประสบความเดือดร้อน หรือไม่พอใจผู้ให้บริการเช่นเดียวกับตนเอง การหาแนวร่วมนี้ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ทันทีถึงความไม่พอใจและความต้องการโจมตีให้ผู้ให้บริการได้รับความเดือดร้อน

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้กลวิธีการหาแนวร่วม 3 ลักษณะ คือ

- 4.1.6.1 การถามบุคคลอื่นๆ
- 4.1.6.2 การเตือนบุคคลอื่นๆ
- 4.1.6.3 การชักชวนบุคคลอื่นๆ

4.1.6.1 การถามบุคคลอื่นๆ

การถามบุคคลอื่นๆ หมายถึง การถามถึงสภาพสัญญาณอินเทอร์เน็ตของบุคคลอื่นๆ ว่าเป็นอย่างไร ประสบปัญหาเหมือนตนหรือไม่ เพื่อสร้างแนวร่วมในการแสดงความไม่พอใจ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 145

“ใครมีปัญหาเหมือนเราบ้างคะ”

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

ตัวอย่างที่ 146

“มีใครเน่าอีกบ้างรายงานตัวหน่อยครับ “

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 145 – 146 เป็นการหาแนวร่วมในการแสดงความไม่พอใจ ด้วยการถามว่าใครประสบปัญหาเหมือนตนบ้าง อาจกล่าวได้ว่ามีลักษณะเป็นการเชิญชวนให้ร่วมกันแสดงความไม่พอใจผู้ให้บริการ

4.1.6.2 การเตือนบุคคลอื่นๆ

การเตือนบุคคลอื่นๆ หมายถึง การกล่าวถ้อยคำเพื่อเตือนให้บุคคลอื่นๆ ให้ไตร่ตรองก่อนที่จะตัดสินใจใช้บริการจากผู้ให้บริการนั้นๆ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 147

ใครที่จะต่อ Net จาก True (ต่างจังหวัด) ขอเตือน
ว่าอย่าต่อ net จากบริษัทนี้”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 148

“ใครคิดจะใช้ TOT พยายามติดตามสถิติความ
heng suay ไว้นะ”

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

จากตัวอย่างที่ 147 - 148 เป็นการหาแนวร่วมในการแสดงความไม่พอใจ ด้วยการกล่าว
เตือนผู้อื่นที่สนใจใช้บริการว่าให้ระวังพฤติกรรมของผู้ให้บริการ และไตร่ตรองก่อนตัดสินใจ

4.1.6.3 การชักชวนบุคคลอื่นๆ

การชักชวนบุคคลอื่นๆ หมายถึง การกล่าวถ้อยคำชักชวนบุคคลอื่นๆ ซึ่งเป็นผู้ที่ใช้
บริการอินเทอร์เน็ตอยู่แล้ว ให้เลิกใช้บริการนั้นๆ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 149

“ปล่อยให้มันเจ๊ง ๆ ไปเหอะ”

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

ตัวอย่างที่ 150

“ยกเลิกกันไปให้หมด”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 149 – 150 เป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยการกล่าวชักชวนบุคคลอื่นๆ
ให้เลิกใช้บริการ ผู้ให้บริการสามารถรับรู้ได้ทันทีว่าผู้ส่งสารไม่พอใจ

4.1.7 การข่มขู่ผู้ให้บริการ

การข่มขู่ หมายถึง การที่ผู้ส่งสารพยายามที่จะให้ผู้รับสารทำในสิ่งที่ตนต้องการ และเพื่อให้ผู้รับสารไม่กล้ากระทำการที่ผู้ส่งสารไม่ต้องการอีก ผู้ส่งสารจึงบอกผลที่ผู้ส่งสารเชื่อว่าผู้รับสารจะเกรงกลัว หรือเป็นสิ่งที่ผู้รับสารไม่ต้องการให้เกิดขึ้นให้ผู้รับสารรับรู้ ทั้งนี้ ผู้ส่งสารเชื่อว่าสิ่งที่ตนพูดกับผู้รับสารนั้นมีผลต่อการตัดสินใจของผู้รับสาร (ทัศนวิสัย เนียม-นุบผา, 2544)

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีการกล่าวถ้อยคำข่มขู่ผู้ให้บริการ โดยแต่ละถ้อยคำมีเนื้อความแสดงให้เห็นว่า หากผู้ให้บริการยังคงกระทำการละเมิดเงื่อนไขที่ตกลงกันได้ หรือไม่รีบหาทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ให้บริการจะได้รับผลร้ายตามที่ผู้ส่งสารกล่าวได้แก่ จะยกเลิกบริการ หรือจะร้องเรียนสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค หรือจะทำให้ได้รับความเสียหายหรือต้องเสื่อมเสียชื่อเสียง ทั้งนี้ ผู้ส่งสารอาจเพียงต้องการระบายความไม่พอใจของตน โดยการข่มขู่ให้ผู้ให้บริการรู้สึกหวาดกลัวหรือระแวงเกี่ยวกับผลร้ายที่จะเกิดขึ้นตามที่ผู้ส่งสารข่มขู่ไว้เท่านั้นก็ได้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 151

“ผมให้เวลาที่ทีมงานทุกคนอีก 2 วัน ไม่งั้นก็จะโทรไปแจ้งยกเลิกใช้บริการทันที”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 152

“หวังว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะให้คำตอบกับเรื่องนี้ได้ นะคะ ไม่งั้นคงต้องฟ้อง สคบ. ว่าทรู เค้าเปรียบผู้บริโภค และผิดสัญญา ไม่สามารถทำตามที่การันตีสปีดไว้ที่ 60% ได้”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 153

“ถ้าเป็นอีก 2 วันนะ ผมจะติดต่อหนังสือพิมพ์นักข่าว ถอดรื้อเตอร์ สัญญา ป้ายโฆษณาเน็ต adsl ไปทาบแมรจิ้ง หน้าองการเลย เอาให้มันดังทั้งโลกเลย ว่า TOT ไม่เคยหยุดเอาเน็ต จังไรมาให้คุณ”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 151 – 153 เป็นการใช้กลวิธีการชมผู้ให้บริการ โดยผู้ส่งสารจะกล่าวถึงสิ่งที่ดีว่าผู้ให้บริการไม่ต้องการให้เกิดขึ้น

ตัวอย่างที่ 151 ผู้ส่งสารไม่พอใจที่ทางผู้ให้บริการไม่มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จึงชมผู้ให้บริการว่า ถ้าไม่ปรับปรุงให้เรียบร้อยในระยะเวลาที่กำหนด จะยกเลิกบริการ

ตัวอย่างที่ 152 ผู้ส่งสารจะร้องเรียนสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค หากผู้ให้บริการไม่หาคำตอบที่ต้องการ

ตัวอย่างที่ 153 ผู้ส่งสารไม่พอใจที่ทางผู้ให้บริการไม่มีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จึงชมผู้ให้บริการว่า ถ้าไม่ปรับปรุงให้เรียบร้อยในระยะเวลาที่กำหนด จะทำให้ผู้ให้บริการต้องเสื่อมเสียชื่อเสียง อีกทั้งการที่ผู้ส่งสารใช้คำว่า “แมรรรริง” ซึ่งมาจากการเสียงระบบการตรวจคำหยาบของคำว่า “แม่ง” (แม่มีง) ย่อมทำให้ผู้รับสารรับรู้ถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารอย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4.1.8 การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ

การกล่าวตัดสัมพันธ์ หมายถึง การที่ผู้ส่งสารกล่าวกับผู้รับสารว่าไม่ต้องการเกี่ยวข้องกับผู้รับสารอีก หรือกล่าวว่าไม่ต้องการให้ผู้รับสารมาเกี่ยวข้องกับใดๆ กับผู้ส่งสารอีก (รุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549: 57)

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า การที่ผู้ส่งสารกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการนั้น เกิดขึ้นจากการที่ผู้ส่งสารมีความรู้สึกไม่พอใจผู้ให้บริการในระดับรุนแรงเกินกว่าที่จะยกโทษให้ได้ จึงพยายามใช้ถ้อยคำเพื่อให้ผู้รับสารเห็นว่า ผู้ให้บริการไม่ได้เป็นที่ยอมรับหรือไม่ได้เป็นที่ต้องการของผู้ส่งสารอีกต่อไป ซึ่งถือเป็นการคุกคามหน้าผู้ให้บริการอย่างรุนแรง ทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 154

“พอกันที TOT”

ตัวอย่างที่ 155

“พรุ่งนี้จะไปยกเลิกไมใช่ แล้วเปลี่ยนเป็นดาวเทียม”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 156

“พรุ่งนี้ ผมจะไปปิดบริการแล้ว”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 154 – 156 เป็นการกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ เมื่อผู้ส่งสารรู้สึกว่าคุณให้บริการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเกินกว่าจะให้อภัยได้ โดยการใช้ถ้อยคำตัดสัมพันธ์ด้วยคำว่า “พอกันที” “ยกเลิก” “ปิดบริการ” เพื่อให้ผู้ให้บริการได้รับรู้ว่าตนไม่เป็นที่ยอมรับหรือต้องการของผู้ส่งสารอีกต่อไป

4.1.9 การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ

การกล่าวแข่ง หมายถึง การที่ผู้ส่งสารกล่าวถ้อยคำซึ่งเป็นความปรารถนาของตนเพื่อให้ผู้รับสารรับผลในทางร้ายดังคำกล่าวนั้น ทั้งนี้ผู้ส่งสารซึ่งเป็นผู้ถูกละเมิดรู้สึกไม่พอใจต่อการละเมิดที่เกิดขึ้นเป็นอย่างมาก จึงปรารถนาให้ผู้รับสารได้รับผลร้ายบางอย่าง เพื่อชดใช้ความผิดของผู้รับสารหรือเพื่อชดเชยต่อการละเมิดนั้น (รุ่งอรุณ ใจชื่อ, 2549: 56)

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้ถ้อยคำแสดงความไม่พอใจด้วยการกล่าวแข่งกิจการของผู้ให้บริการ การกล่าวแข่งผู้ให้บริการนี้ แม้มิได้กล่าวถึงข้อบกพร่องหรือความผิดของผู้ให้บริการโดยตรงไปตรงมา แต่ด้วยเจตนาที่มุ่งร้ายของผู้ส่งสาร ย่อมทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้และเข้าใจถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 157

“ขอให้เจ็จเร็วๆนะครับ”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 158

“ขอให้เจ็จวัน เจ็จคืนเหอะ”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 159

“ถ้ายังเป็นแบบนี้อีก ขอภาวนาให้ที่ไอที เจ๊ง”

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

ตัวอย่างที่ 160

“คนที่สร้างเรื่องนี้ขอให้มันมีอันเป็นไปซะ เบื่อแล้วครับ
แข่งเอาเลยละกัน”

<http://www.adsithailand.com>

จากตัวอย่างที่ 157 – 160 จะเห็นว่า ผู้ส่งสารแสดงความไม่พอใจด้วยการแข่งผู้ให้บริการว่า “ขอให้” ตามด้วยผลในทางร้าย โดยตัวอย่างที่ 157 - 159 เป็นการใช้กลวิธีกล่าวแข่งผู้ให้บริการว่า “ขอให้” ตามด้วยคำว่า “เจ๊ง” มีความหมายแสดงถึงการแข่งกิจการของผู้ให้บริการว่า ได้รับความเสียหาย ขาดทุนจนต้องเลิกกิจการที่สุด และในตัวอย่างที่ 160 นั้น จะเห็นว่า ผู้ส่งสารไม่ได้เลือกใช้คำว่า “เจ๊ง” แต่ใช้คำว่า “มีอันเป็นไป” ซึ่งเป็นการเน้นความหมายว่าขอให้ ต้องล้มเลิกกิจการลงในที่สุดเช่นกัน

4.1.10 การกล่าวท้าทายผู้ให้บริการ

การกล่าวท้าทาย เป็นการกล่าวถ้อยคำเพื่อพยายามยั่วให้ผู้รับสารทำตามแนวทางที่ผู้ส่งสารต้องการ ซึ่งผู้ส่งสารมักคิดว่าสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ผู้รับสารไม่สามารถทำได้หรือทำได้ลำบาก ทั้งนี้ ผู้ส่งสารมักมีความเชื่อว่าตนอยู่ในสถานะเหนือกว่าหรือทัดเทียมผู้รับสาร (ทัศนวลัย นิยมบุบผา, 2544: 106)

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารมีความเชื่อว่าตนอยู่ในสถานะเหนือกว่าผู้ให้บริการ จึงใช้ถ้อยคำแสดงความท้าทายผู้ให้บริการ เนื่องจากทราบดีว่าสถานะของผู้ให้บริการไม่สามารถโต้ตอบสิ่งที่ผู้ส่งสารท้าทายได้ กลวิธีนี้แม้ว่าจะไม่ได้กล่าวถึงความผิดหรือข้อบกพร่องของผู้ให้บริการโดยตรงไปตรงมา แต่ด้วยเจตนาของผู้ส่งสารที่พยายามเอาชนะผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 161

“แน่จริงโทรมาสิครับจะด่าให้พูดไม่ออกเลย”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 162

“มีวันนึง เน็ตเล่นได้จริง บางเว็บเข้าไม่ได้ เถียงสิ TOT”

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

ตัวอย่างที่ 163

“อยากบ่นมีอะไรมั๊ย?”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 161 – 163 เป็นการกล่าวถ้อยคำทำทนายผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ส่งสารเชื่อว่าตนอยู่ในภาวะเหนือกว่าผู้ให้บริการ เนื่องจากผู้ให้บริการกระทำการละเมิดเงื่อนไขหรือข้อตกลงที่รับรู้ร่วมกัน โดยคำที่แสดงเจตนาทำทนายได้แก่ ซิ ลิ และ มีอะไรมั๊ย

จากการศึกษากลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ทั้ง 10 กลวิธีดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นับความถี่การปรากฏของแต่ละกลวิธี แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต	ถ้อยคำ	ร้อยละ
1. การบอกความผิดของผู้ให้บริการ	801	33.50
1.1 การบอกความผิดของผู้ให้บริการด้วยถ้อยคำ	(794)	(33.20)
1.1.1 การระบุความผิดโดยตรง	(654)	(27.35)
1.1.2 การชี้ความผิดด้วยการใช้คำถามเชิงตำหนิ		
1.1.2.1 การถามถึงเหตุผลของการกระทำผิด	(63)	(2.63)
1.1.2.2 การถามถึงเหตุผลของการที่ไม่กระทำในสิ่งที่ควรกระทำ	(19)	(0.79)
1.1.3 การชี้ความผิดด้วยการสั่งให้แก้ไขข้อบกพร่อง	(58)	(2.43)
1.2 การบอกความผิดของผู้ให้บริการด้วยรูปภาพ	(7)	(0.29)
2. การประจานผู้ให้บริการ	522	21.86
2.1 การบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการหรือผู้ให้บริการ	(215)	(8.99)
2.2 การบอกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งสาร	(213)	(8.90)
2.3 การบอกผลร้ายจากการใช้บริการ	(28)	(1.17)
2.4 การอ้างถึงบุคคลอื่น	(26)	(1.09)
3. การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร	375	15.68
3.1 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารด้วยถ้อยคำ	(283)	(11.83)
3.2 การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารด้วยภาพ	(92)	(3.85)
3.2.1 สัญลักษณ์แสดงอารมณ์	(85)	(3.55)
3.2.2 สัญลักษณ์แอสกี	(7)	(0.29)
4. การวิพากษ์การบริการ	331	13.84
4.1 การวิพากษ์การบริการด้วยถ้อยคำ	(329)	(13.76)
4.1.1 การวิพากษ์การบริการด้วยคำหยาบ		
4.1.1.1 การวิพากษ์การบริการด้วยคำหยาบที่เป็นสิ่งต้องห้าม		
4.1.1.1.1 คำต้องห้ามที่เกี่ยวข้องกับสัตว์	(14)	(0.59)
4.1.1.1.2 คำต้องห้ามที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเพศ	(2)	(0.08)
4.1.1.2 การวิพากษ์การบริการด้วยคำหยาบที่เป็นการประณินค่าว่าไม่ดี	(16)	(0.67)

กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต	ถ้อยคำ	ร้อยละ
4.1.2 การวิพากษ์การบริการด้วยคำที่มีความหมายทางลบ		
4.1.2.1 การประเมินค่าบริการหรือผู้ให้บริการในทางลบ	(149)	(6.23)
4.1.2.2 การกล่าวดูถูกผู้ให้บริการ	(30)	(1.25)
4.1.2.3 การกล่าวหาว่าผู้ให้บริการเขาเปรียบผู้บริโภคร	(16)	(0.67)
4.1.2.4 การกล่าวหาว่าผู้ให้บริการโกหก หลอกลวง	(12)	(0.50)
4.1.3 การวิพากษ์การบริการด้วยการเล่นคำ/สำนวน	(2)	(0.08)
4.2 การวิพากษ์การบริการด้วยภาพ	(2)	(0.08)
4.2.1 รูปภาพ	(1)	(0.04)
4.2.2 สัญลักษณ์แอสกี	(1)	(0.04)
5. การใช้ถ้อยคำเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ	263	10.99
6. การหาแนวร่วม	40	1.67
6.1 การถามบุคคลอื่นๆ	(22)	(0.92)
6.2 การเตือนบุคคลอื่นๆ	(11)	(0.46)
6.3 การชักชวนบุคคลอื่นๆ	(7)	(0.29)
7. การข่มขู่ผู้ให้บริการ	27	1.13
8. การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ	19	0.79
9. การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ	8	0.33
10. การกล่าวทำร้ายผู้ให้บริการ	5	0.21
รวม	2391	100

จากตารางแสดงการปรากฏและค่าร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตแบบตรงข้างต้น จะเห็นได้ว่า กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วยกลวิธี 10 กลวิธีใหญ่ รวมทั้งสิ้น 2,391 ถ้อยคำ โดยกลวิธีที่ปรากฏมากที่สุด ได้แก่ การบอกความผิดของผู้ให้บริการ (ร้อยละ 33.50) รองลงมา คือ การประจานผู้ให้บริการ (ร้อยละ 21.86) การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร (ร้อยละ 15.68) การวิพากษ์การบริการ (ร้อยละ 13.84) การกล่าวถ้อยคำเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ (ร้อยละ

10.99) การหาแนวร่วม(ร้อยละ 1.67) การข่มขู่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 1.13) การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ (ร้อยละ 0.79) การกล่าวแข่ง ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 0.33) และการกล่าวทำทนายผู้ให้บริการ (ร้อยละ 0.21) ตามลำดับ

4.2 การใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า การใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ผู้ส่งสารแสดงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจที่มีต่อข้อบกพร่องของผู้ให้บริการ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วยกลวิธีย่อย 5 กลวิธี ดังนี้

- 4.2.1 การใช้คำอุทานแสดงความรู้สึกทางลบ
- 4.2.2 การใช้คำบุรุษสรรพนามที่หยาบ
- 4.2.3 การใช้คำลงท้ายที่หยาบ
- 4.2.4 การใช้คำนำหน้านามที่หยาบ
- 4.2.5 การใช้คำกริยาแบบที่หยาบ
- 4.2.6 การใช้คำขยายที่หยาบ

4.2.1 การใช้คำอุทานแสดงความรู้สึกทางลบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า การใช้คำอุทานเพื่อแสดงความรู้สึกทางลบในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ช่วยแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น สามารถจำแนกเป็น 4 ลักษณะ ดังนี้

- 4.2.1.1 การใช้คำอุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจ
- 4.2.1.2 การใช้คำอุทานแสดงความเบื่อหน่าย ไม่ถูกใจ
- 4.2.1.3 การใช้คำอุทานแสดงความสมเพชหรือดูถูกผู้ให้บริการ
- 4.2.1.4 การใช้คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารตัวเอง

4.2.1.1 การใช้คำอุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจ

จากข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ผู้ส่งสารเลือกใช้คำอุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจต่อการกระทำของผู้ให้บริการ เพื่อบ่งบอกว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นอยู่นอกการคาดเดาของผู้ส่งสาร จึงเป็นการแสดงให้ผู้รับสารทราบหรือเข้าใจได้ว่าผู้ให้บริการกระทำบางอย่างที่ผู้ส่งสารไม่พอใจ คำอุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจที่พบในงานวิจัยนี้ ได้แก่คำว่า “พระเจ้าจ๊อต” “โธ่แม่เจ้า” “อ้าว” “อะไรกัน” “หุ่ย” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 164

“โธ่แม่เจ้า งดหน้าไม่เต็มเงินแล้วจ้า”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 165

“อ้าว.....จะได้ใช้มัยเนี่ย”

<http://www.adsithailand.com>

ตัวอย่างที่ 166

“อะไรกันนี่ เป็นที่น่าโมโหมาก”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 164 เป็นการใช้คำอุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจ ด้วยคำว่า “โธ่แม่เจ้า” ประกอบกับกลวิธีการกล่าวตัดความสัมพันธ์ ซึ่งช่วยให้การแสดงความไม่พอใจมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างที่ 165 เป็นการใช้คำอุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจว่า “อ้าว” ตามด้วยกลวิธีการถาม จะเห็นว่า ถ้อยคำนี้ไม่ได้กล่าวถึงความผิดพลาดของผู้ให้บริการโดยตรงไปตรงมา แต่จากการใช้คำอุทานที่แสดงความตกใจหรือประหลาดใจมาประกอบกับถ้อยคำที่เป็นกลวิธีการถาม จึงทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้และเข้าใจเจตนาในการแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

ตัวอย่างที่ 166 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำอุทานว่า “อะไรกันนี่” เพื่อแสดงความประหลาดใจต่อความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ประกอบกับถ้อยคำที่เป็นการบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารว่าโมโหมาก การใช้คำอุทานดังกล่าวจึงช่วยเสริมให้การแสดงความไม่พอใจชัดเจนมากขึ้น

4.2.1.2 การใช้คำอุทานแสดงความเบื่อหน่าย ไม่ถูกใจ

การใช้คำอุทานแสดงความเบื่อหน่าย ไม่ถูกใจ เป็นความพยายามของผู้ส่งสารที่ต้องการสื่ออารมณ์ความรู้สึกทางลบของตนให้ผู้รับสารได้รับรู้ ผู้รับสารสามารถรู้ได้ทันทีว่าผู้ส่งสารไม่พอใจในการกระทำที่ไม่เหมาะสมของผู้ให้บริการ จากข้อมูลพบว่า คำอุทานแสดงความเบื่อหน่าย ไม่ถูกใจที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เสริมการแสดงความไม่พอใจในงานวิจัยนี้ ได้แก่คำว่า “เฮ้อ” “ปาดโต๊ะ” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 167

“เฮ้อ เศร้าใจมันจริงๆ”

<http://www.ads1thailand.com>

ตัวอย่างที่ 168

“ปาดโต๊ะ มันต้องทำก่อนอยู่แล้ว ไม่งั้นไม่โทรถามหรอก”

<http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 167 - 168 เป็นการใช้คำอุทานเพื่อแสดงความเบื่อหน่าย ไม่ถูกใจในการกระทำที่ผิดพลาดของผู้ให้บริการ ด้วยการใช้คำว่า “เฮ้อ” แสดงความเบื่อหน่าย ในตัวอย่างที่ 167 และใช้คำว่า “ปาดโต๊ะ” แสดงถึงความรำคาญใจ ไม่ถูกใจในการกระทำของผู้ให้บริการ ในตัวอย่างที่ 168 ซึ่งช่วยให้การแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารมีความชัดเจนมากขึ้น

4.2.1.3 การใช้คำอุทานแสดงความสมเพช หรือ ดุถูกผู้ให้บริการ

การใช้คำอุทานแสดงความสมเพช หรือ ดุถูกผู้ให้บริการ เป็นความพยายามของผู้ส่งสารที่ต้องการสื่ออารมณ์ดูหมิ่นเหยียดหยาม สมเพชเวทนาผู้ให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารได้ทันที จากข้อมูลพบว่า คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารหรือดุถูกผู้ให้บริการที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพื่อเสริมการแสดงความไม่พอใจ ได้แก่คำว่า “โถ” “ถุย” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 169

“โถแล้วจะไม่ให้มันได้งี๋หว่า”

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

ตัวอย่างที่ 170

“อุย!!! ลูกค้าเก่ายังไม่แก้ปัญหาดูแลให้ดีเลย”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 169 - 170 เป็นการใช้คำอุทานแสดงความสมเพช ถูกผู้ให้บริการ ดังเช่น ในตัวอย่างที่ 169 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำอุทานว่า “โธ” แสดงความสมเพชเวทนาในการกระทำของผู้ให้บริการ และในตัวอย่างที่ 170 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำอุทาน “อุย” เพื่อดูถูกความสามารถของผู้ให้บริการ ซึ่งการใช้คำอุทานนี้ช่วยให้การแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารชัดเจนมากขึ้น

4.2.1.4 การใช้คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารตัวเอง

การใช้คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารตัวเอง เป็นความพยายามของผู้ส่งสารที่ต้องการจะสื่ออารมณ์สมเพชสงสารตัวเองให้ผู้รับสารได้รับรู้ เนื่องจากผู้ส่งสารได้รับผลร้ายจากความผิดพลาดหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากผู้ให้บริการ จากข้อมูล พบว่า คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารตัวเองที่ผู้ส่งสารเลือกใช้เพื่อเสริมการแสดงความไม่พอใจ ได้แก่คำว่า “กรรม” “เวรกรรม” “โธ” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 171

“แสดงว่าที่บอกไปไม่เคยได้ถูกบันทึกและติดตามให้

เวรกรรม”

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

ตัวอย่างที่ 172

“โธ!! เจอมาหมดระ TOT”

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

จากตัวอย่างที่ 171 - 172 เป็นการใช้คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารตัวเอง ดังเช่น ในตัวอย่างที่ 171 ผู้ส่งสารใช้คำอุทานว่า “เวรกรรม” ต่อจากการกล่าวถึงข้อบกพร่องของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนกำลังได้รับความเดือดร้อนจากผลของการกระทำของผู้ให้บริการ ซึ่งอาจช่วยให้ผู้ให้บริการเกิดสำนึกในความผิดของตนและนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข

ตัวอย่างที่ 172 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำอุทาน “โธ่” แสดงความสมเพชสงสารตัวเองที่ได้รับความเดือดร้อนจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ เพื่อเสริมให้การแสดงความไม่พอใจมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4.2.2 การใช้คำบุรุษสรรพนามที่หยาบ

วิสันต์ สุขวิสิทธิ์ (2547: 96) กล่าวว่า การใช้คำบุรุษสรรพนามในภาษาไทย มีความสัมพันธ์กับบทบาททางสังคมระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารอย่างมาก ดังนั้นรูปคำบุรุษสรรพนามใดจะสุภาพหรือไม่ จึงขึ้นอยู่กับการใช้ให้เหมาะสมกับบริบทการสื่อสารเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้ส่งสารจงใจเลือกใช้คำบุรุษสรรพนามที่ไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ให้บริการ กล่าวคือ ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบุรุษสรรพนามที่เป็นคำหยาบ เพื่อเป็นการแสดงอารมณ์โกรธ ก้าวร้าว หรือความไม่พอใจของผู้ส่งสาร แสดงให้เห็นความไม่พอใจได้เด่นชัดยิ่งขึ้น คำบุรุษสรรพนามที่หยาบที่ผู้ส่งสารใช้แสดงความไม่พอใจในงานวิจัยนี้ ได้แก่ คำว่า “กู” “มึง” “มัน” และ “แม่่ง” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 173

“ดูว่าจะย้ายไปเน็ตอื่นและถ้าไม่แก้ -*”

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

ตัวอย่างที่ 174

“ส่ง PM ไปให้เมิงก็เฉยگانหมด”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 175

“ผมใช้ของมันอยู่แล้ว”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 176

“แม่ง  ไม่ได้เรื่องเลย”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 173 – 176 เป็นการใช้คำบุรุษสรรพนามที่หยาบเพื่อช่วยแสดงความไม่พอใจ ดังเช่นในตัวอย่างที่ 173 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบุรุษสรรพนาม “ตู” มาจากการเลียนระบบการตรวจคำหยาบ “กู” เพื่อแสดงความไม่สุภาพต่อผู้ให้บริการได้เห็นว่าตนกำลังโกรธและไม่พอใจในความผิดของผู้ให้บริการ

ตัวอย่างที่ 174 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำบุรุษสรรพนาม “เมิง” ซึ่งมาจากคำว่า “มึง” แทนผู้ให้บริการเพื่อแสดงความไม่สุภาพ จึงทำให้ผู้รับสารสามารถรับรู้ได้ทันทีว่าผู้ส่งสารโกรธ และผู้ให้บริการกำลังถูกคุกคามจากความไม่สุภาพนั้น

ตัวอย่างที่ 175 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำสรรพนาม “มัน” เพื่ออ้างถึงผู้ให้บริการ ถือว่าเป็นการแสดงความไม่สุภาพ และยังคงแสดงให้เห็นว่าผู้ส่งสารไม่ได้ให้เกียรติผู้ให้บริการแต่อย่างใด

ตัวอย่างที่ 176 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำสรรพนาม “แม่ง” ซึ่งเป็นคำที่เกิดจากการกลมกลืนเสียงของคำว่า “แม่มึง” เพื่อใช้แทนผู้ให้บริการ การที่ผู้ส่งสารเลือกใช้คำว่า “แม่ง” ในการแสดงความไม่พอใจ แสดงให้เห็นถึงความโกรธของผู้ส่งสารอย่างรุนแรงและยังอาจทำให้ผู้ให้บริการรู้สึกเจ็บแค้นจากการแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารยิ่งขึ้นด้วย

4.2.3 การใช้คำลงท้ายที่หยาบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้ส่งสารเลือกใช้คำลงท้ายที่หยาบ ซึ่งไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ให้บริการเพื่อช่วยแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารให้ชัดเจนมากขึ้น คำลงท้ายแบบที่หยาบที่ผู้ส่งสารใช้แสดงความไม่พอใจ ในงานวิจัยนี้ได้แก่คำว่า “วะ” “วะะ” “เว้ย” “เว๊ย” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 177

“อยากเปลี่ยนเน็ตไวยยยยยยยย”

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

ตัวอย่างที่ 178

“จ่ายตังเล่นนะเว้ย”

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

ตัวอย่างที่ 179

“ทำไมมันไม่ทำให้วะ”

1. <http://www.buddybb.net>

จากตัวอย่างที่ 177 – 179 เป็นการใช้คำลงท้ายแบบไม่สุภาพ กล่าวคือ ไม่เหมาะสมกับสถานภาพระหว่างผู้ส่งสารกับผู้ให้บริการ ด้วยคำว่า “เว้ย” “เว้ย” “วะ” ในตัวอย่างที่ 177 – 179 ตามลำดับ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

4.2.4 การใช้คำขยายที่หยาบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้ส่งสารเลือกใช้คำขยายที่หยาบ เพื่อแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจให้ชัดเจนมากขึ้น ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 180

“เซงส์ด กับ Maxnet รอบ2”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 181

“เบือชิหายเลย”

<http://www.adslthailand.com>

ตัวอย่างที่ 182

“โครต.....หงุดหงิด”

<http://www.adslthailand.com>

จากตัวอย่างที่ 180 จะเห็นว่า ผู้ส่งสารมีการใช้คำขยายที่หยาบเพื่อแสดงอารมณ์ของตนเองให้ชัดเจน ด้วยการใช้คำว่า “ส์ด” ในที่นี้มีความหมายในเชิงปริมาณว่า “มาก” เพื่อขยายให้เห็นว่าตนมีความรู้สึกไม่พอใจในบริการอย่างยิ่ง

ตัวอย่างที่ 181 จะเห็นว่า ผู้ส่งสารใช้คำขยายว่า “ชิหาย” มาจากคำว่า “ชิบหาย” ในที่นี้มีความหมายในเชิงปริมาณว่า “มาก” เพื่อขยายคำแสดงอารมณ์ของผู้ส่งสารว่าเบื่อหน่ายมากเช่นกัน

ตัวอย่างที่ 182 ผู้ส่งสารใช้คำขยายว่า “โคตร” ในที่นี้มีความหมายในเชิงปริมาณว่า “มาก” เพื่อขยายคำแสดงอารมณ์ของผู้ส่งสารว่าตนรู้สึกหงุดหงิดกับพฤติกรรมของผู้ให้บริการอย่างมากนั่นเอง

4.2.5 การใช้คำนำหน้านามที่หยาบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้ส่งสารเลือกใช้คำนำหน้านามที่หยาบ และไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ให้บริการเพื่อแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสาร ให้เด่นชัดขึ้น คำนำหน้านามที่หยาบที่ผู้ส่งสารใช้แสดงความไม่พอใจ ที่ปรากฏในงานวิจัยนี้ ได้แก่ คำว่า “ไอ้” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 183

“ช่วยแตกมากๆเลย ไอ้ “บริษัท” TOT บางพลี”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 184

“ไอ้ผู้บริหารทั้งหลายทำให้_อะไรกันอยู่”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 185

“ไอ้ TOT เน่าๆๆๆๆๆๆๆๆๆๆ”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 183 – 185 ผู้ส่งสารเลือกใช้คำนำหน้านามแบบไม่สุภาพเพื่อช่วยแสดงอารมณ์โกรธ ไม่พอใจของตน ด้วยคำว่า “ไอ้” ตามด้วยชื่อเรียก ซึ่งผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจได้อย่างชัดเจน

4.2.6 การใช้คำกริยาที่หยาบ

จากการศึกษาข้อมูล ผู้วิจัยพบว่า ในบริบทการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ผู้ส่งสารเลือกใช้คำกริยาที่หยาบเพื่อแสดงความไม่พอใจของผู้ส่งสารได้ชัดเจนมากขึ้น คำกริยาที่หยาบที่ผู้ส่งสารใช้แสดงความไม่พอใจในงานวิจัยนี้ ได้แก่ คำว่า “แตก” “แหกขี้ตา” “เสือก” ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 186

“กรุต้องมาเสียเงินให้มันแตกกันเปรมในราคา
1000 บาทต่อเดือน”

<http://www.pantip.com>

ตัวอย่างที่ 187

“ผมก็อุตสาแหกขี้ตาตื่นมาไหลดตั้งแต่ตี3”

<http://www.buddybb.net>

ตัวอย่างที่ 188

“แล้วก็ไม่เสือกโทรมาบอก”

<http://www.pantip.com>

จากตัวอย่างที่ 186 - 188 เป็นการเลือกใช้คำกริยาที่หยาบ ไม่เหมาะสมกับบริบทการสื่อสาร ดังในตัวอย่างที่ 186 ผู้ส่งสารใช้คำกริยาว่า “แตก” (แตก) แทนคำว่า “กิน” ตัวอย่างที่ 187 ผู้ส่งสารใช้คำว่า “แหกขี้ตา” แทนคำว่า “ลืมตา” และตัวอย่างที่ 188 ผู้ส่งสารใช้คำกริยา “เสือก” ซึ่งถือเป็นคำหยาบ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสารได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาการใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นับความถี่การปรากฏแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 2 แสดงความถี่การปรากฏของการใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต

การใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต	รวม
1. การใช้คำอุทานแสดงความรู้สึกทางลบ	44
1.1 การใช้คำอุทานแสดงความตกใจหรือประหลาดใจ	(23)
1.2 การใช้คำอุทานแสดงความเบื่อน่าย ไม่ถูกใจ	(13)
1.3 การใช้คำอุทานแสดงความสมเพชหรือดูถูกผู้ให้บริการ	(5)
1.4 การใช้คำอุทานแสดงความสมเพชสงสารตัวเอง	(3)
2. การใช้คำบุรุษสรรพนามที่หยาบ	40
3. การใช้คำลงท้ายที่หยาบ	24
4. การใช้คำขยายที่หยาบ	20
5. การใช้คำนำหน้านามที่หยาบ	5
6. การใช้คำกริยาที่หยาบ	5
รวม	138

การใช้คำในการแสดงความไม่พอใจเพื่อช่วยแสดงอารมณ์ความไม่พอใจที่มีต่อข้อบกพร่องของผู้ให้บริการให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น พบว่า ปรากฏการใช้การใช้คำอุทานเพื่อบอกความรู้สึกทางลบมากที่สุด (44 ครั้ง) รองลงมาคือ การใช้คำบุรุษสรรพนามที่หยาบ (40 ครั้ง) การใช้คำลงท้ายที่หยาบ (24 ครั้ง) การใช้คำขยายที่หยาบ (20 ครั้ง) การใช้คำนำหน้านามที่หยาบ (5 ครั้ง) และการใช้คำกริยาที่หยาบ (5 ครั้ง) ตามลำดับ

จากกลวิธีการแสดงความไม่พอใจทั้ง 10 กลวิธีที่กล่าวมาข้างต้นนั้น เป็นการแสดงความไม่พอใจผ่านกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตในเว็บไซต์ที่เปิดโอกาสให้แสดงความไม่พอใจได้ โดยเฉพาะ ดังนั้น กลวิธีที่ใช้แสดงความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจึงมีลักษณะเป็นการโจมตีผู้ให้บริการอย่างตรงไปตรงมาทั้งสิ้น ผู้รับสารสามารถรับรู้ถึงความไม่พอใจได้อย่างชัดเจน มักมุ่งเน้นที่กลวิธีการบอกความผิด การประจานผู้ให้บริการ การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร การบิภาษการบริการ และการเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการให้รู้สึกเจ็บปวด นอกจากนี้การใช้คำในการแสดงความไม่พอใจ ยังมีลักษณะที่เน้นให้เห็นถึงอารมณ์ ความรู้สึกไม่พอใจของผู้ส่งสาร ไม่ว่าจะเป็นการใช้คำอุทาน การใช้คำสรรพนาม การใช้คำลงท้ายที่หยาบ ซึ่งแตกต่างจากการสื่อสารโดยทั่วไป

จึงสามารถสรุปได้ว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงเท่านั้น ไม่ปรากฏใช้กลวิธีแบบอ้อมเลย

บทต่อไป ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการปรากฏร่วมกันของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจ และความสัมพันธ์ระหว่างบริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตและกลวิธีทางภาษา