



ทบทวนวรรณกรรม

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในงานวิจัย

2.1.1 แนวคิดเรื่องชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสารหรือ Ethnography of Communication

แนวคิดเรื่องชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสารหรือ Ethnography of Communication เป็นแนวคิดของ Dell Hymes แนวคิดนี้ได้กล่าวถึงการใช้ภาษาในสถานการณ์ต่างๆ ที่มีกฎควบคุมแตกต่างกัน ซึ่ง Hymes (1974) เน้นว่าการจะใช้ภาษาเพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพนั้น นอกจากผู้ใช้ภาษาต้องมีความรู้เกี่ยวกับความถูกต้องทางไวยากรณ์แล้ว ยังจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการใช้ภาษาให้เหมาะสมกับบริบทด้วย

Hymes (1974 , อ้างถึงในอมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , 2541: 181-184) ได้เสนอแนวทางในการวิเคราะห์บริบทการสื่อสารตามแนวชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสารไว้โดยสรุปเป็นคำย่อว่า SPEAKING กล่าวคือ

S ย่อมาจาก Setting หรือ Scene (กาลเทศะ หรือฉาก) หมายถึง เวลาและสถานที่ซึ่งเป็นสภาวะแวดล้อมทางกายภาพของเหตุการณ์การสื่อสาร

P ย่อมาจาก Participants (ผู้ร่วมเหตุการณ์) หมายถึง ผู้พูด - ผู้ฟัง หรือผู้ส่งสาร - ผู้รับสารในการสื่อสาร ในบางครั้งอาจนับรวมผู้อื่นที่ร่วมอยู่ในเหตุการณ์การสื่อสารด้วยหากบุคคลนั้นมีอิทธิพลต่อสถานการณ์การสื่อสารที่กำลังดำเนินอยู่

E ย่อมาจาก Ends (จุดมุ่งหมาย) หมายถึง เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ผู้ร่วมเหตุการณ์ตั้งไว้ใน การสื่อสารว่าต้องการให้เกิดสิ่งใดขึ้นในการสื่อสารครั้งนั้น

A ย่อมาจาก Act sequence (การลำดับวัจนกรรม) หมายถึง การเรียงลำดับของวัจนกรรมในการสื่อสารว่าควรจะใช้วัจนกรรมใดก่อนและหลังตามลำดับ

K ย่อมาจาก Key (น้ำเสียง) หมายถึง น้ำเสียงหรือท่วงทำนองในการสื่อสาร เช่น น้ำเสียงเป็นไปในลักษณะเอาจริงเอาจัง หรือแบบเป็นกันเอง มีการหยอกล้อกัน หรือเป็นการเสียดสีเยาะเย้ย ถากถาง เป็นต้น

I ย่อมาจาก Instrumentalities (เครื่องมือ) หมายถึง วิธีการในการสื่อสาร เช่น การพูดปากเปล่า หรือการใช้เครื่องมือสื่อสารแบบต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ จดหมาย นอกจากนี้ยังรวมถึงลักษณะภาษาที่ใช้ การเลือกใช้ถ้อยคำ การใช้ความเปรียบ การใช้ภาษาถิ่น การสลับภาษา และการใช้วัจนภาษาเพื่อสื่อความหมายในลักษณะต่าง ๆ เช่น การหัวเราะ การใช้ระดับเสียงที่ต่างกัน การใช้สัญลักษณ์เสียง เป็นต้น

N ย่อมาจาก Norms of Interaction & Interpretation (บรรทัดฐานของปฏิสัมพันธ์และการตีความ) หมายถึง ข้อตกลงอันเป็นที่ทราบและยอมรับกันเกี่ยวกับการปฏิบัติตนของผู้ร่วมเหตุการณ์ในระหว่างการสื่อสารและข้อตกลงเกี่ยวกับการตีความหมายของสารที่ใช้ในการสื่อสาร ซึ่งอาจแตกต่างกันตามลักษณะของวัฒนธรรมในแต่ละสังคม

G ย่อมาจาก Genre (ประเภทการสื่อสาร) หมายถึง ประเภทของปริจเฉท เช่น การประชุม การบรรยาย การโต้วาทีหรือการอภิปราย

แนวคิดเกี่ยวกับชาติพันธุ์วรรณนาแห่งการสื่อสารของ Dell Hymes ที่ผู้วิจัยได้กล่าวถึงนี้ ผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นกรอบการวิเคราะห์ปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เข้าใจถึงภาพรวมของการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต และนำไปสู่การวิเคราะห์กลวิธีในการแสดงความไม่พอใจในบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตต่อไป

2.1.2 แนวคิดเรื่องปริจเฉท

นักภาษาศาสตร์หลายท่านได้ให้นิยามของปริจเฉทไว้ดังนี้

บราวน์และยูล (Brown and Yule, 1983:1) กล่าวว่า การวิเคราะห์ปริจเฉทเป็นการวิเคราะห์ภาษาในปริบทการใช้ภาษา เราไม่สามารถศึกษาภาษาได้โดยไม่คำนึงถึงหน้าที่หรือจุดประสงค์ในการนำรูปภาษาดังกล่าวมาใช้ได้

ชิฟฟริน (Schiffirin, 1987: 6-7) ได้ให้ความหมายของปริจเฉท โดยกล่าวว่า ปริจเฉทมีคุณสมบัติที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ เป็นรูปร่าง สื่อความหมายและใช้เพื่อวัตถุประสงค์ในการสื่อสาร

แวน ไดค์ (Van Dijk, 1997: 2-3) มองว่าปริจเฉทเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นจริงและมีความเกี่ยวข้องกับสังคม วัฒนธรรม ผู้ใช้ภาษาต่างมีส่วนร่วมในการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

ภายใต้บริบททางสังคมและวัฒนธรรมเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยปริจเฉทไม่ได้มีเพียงคำ อนุพากย์ ประโยคและประพจน์เท่านั้น แต่ยังประกอบด้วยชุดของวัจนกรรมที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันด้วย

ฮาลิเดย์และฮาซัน (Halliday and Hasan, 1976:10) กล่าวว่า ปริจเฉทเป็นหน่วยทางภาษาที่รูปภาษามีโครงสร้างในระดับที่สูงกว่าประโยค เช่น ย่อหน้าหรือหน่วยใหญ่กว่านั้น เช่น บทในหนังสือหรือหน่วยเล่าเรื่องเป็นต้น

จากนิยามข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ปริจเฉท หมายถึง หน่วยทางภาษาเพื่อใช้ในการสื่อสาร ซึ่งมีโครงสร้างในระดับที่สูงกว่าประโยค เช่น ย่อหน้าหรือหน่วยใหญ่กว่านั้น ประกอบด้วยชุดของวัจนกรรมที่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน

ส่วนประเภทของปริจเฉท พบว่ามีการใช้เกณฑ์ในการแบ่งประเภทของปริจเฉทหลายเกณฑ์ด้วยกัน ดังเช่น

Longacre (1983) ได้แบ่งปริจเฉทตามการให้ความสำคัญกับการลำดับเหตุการณ์และการมีตัวละครออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่

1) นิทานปริจเฉท (Narrative Discourse) เป็นการเล่าเรื่องราว ซึ่งให้ความสำคัญกับตัวละครและการเรียงลำดับเหตุการณ์ ตัวอย่างเช่น นิทาน นวนิยาย เป็นต้น

2) ปฏิบัติปริจเฉท (Procedural Discourse) เป็นการกล่าวถึงการแสดงกรรมวิธีหรือการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การเรียงลำดับเวลาของการปฏิบัติเป็นเรื่องสำคัญ แต่ไม่จำเป็นต้องมีตัวละคร ตัวอย่างเช่น ตำราทำอาหาร ข้อปฏิบัติในการทำกิจกรรมต่างๆ เป็นต้น

3) ปริจเฉทโน้มน้าว หรือ ปราศรัยปริจเฉท (Hortatory Discourse) เป็นการถ่ายทอดความคิดจากคนถึงคนตัวละครเป็นเรื่องสำคัญ แต่การเรียงลำดับเวลานั้นไม่ใช่เรื่องสำคัญ ตัวอย่างเช่น ประกาศคณะปฏิวัติ การปราศรัยหาเสียง ข้อเขียนปลุกใจต่างๆ เป็นต้น

4) ทศนปริจเฉท (Expository Discourse) เป็นการเสนอเรื่องราวหรือเหตุการณ์ผ่านทัศนะหรือความคิดของผู้พูดหรือผู้เขียน การเรียงลำดับเหตุการณ์และตัวละครไม่ใช่เรื่องสำคัญ ตัวอย่างเช่น บทบรรณานุกรม บทความวิชาการ เป็นต้น

หากพิจารณาประเภทของปริจเฉทตามแนวคิดของ Longacre (1983) ข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า การแสดงความไม่พอใจในในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตจัดเป็นปริจเฉทประเภทนิทานปริจเฉท (Narrative Discourse) ที่ผู้ส่งสารมีการบอกเล่าเรื่องราวที่เกิดขึ้นตามลำดับ

เหตุการณ์ และจัดเป็นทัศนปริจเฉท(Expository Discourse) ที่ผู้ส่งสารต้องการเสนอเรื่องราวผ่านการแสดงความคิดของตน

Eggine (Eggine: 1994) กล่าวว่า หากพิจารณาประเภทของปริจเฉทตามลักษณะของสื่อที่ใช้ พบว่า โดยทั่วไปมักแบ่งปริจเฉทออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ ปริจเฉทการพูดและปริจเฉทการเขียน

ปริจเฉทการพูด มีขอบเขตในเรื่องเวลา มีความลื่นไหลไม่คงทน ในการปฏิสัมพันธ์จะมีผู้พูดและผู้ฟัง ผู้พูดและผู้ฟังสามารถโต้ตอบกันได้โดยทันที นอกจากนั้นยังสามารถใช้ท่าทาง น้ำเสียงในการแสดงอารมณ์และความรู้สึกได้ ลักษณะโครงสร้างทางภาษาที่ใช้ไม่เป็นทางการ เช่นมีการใช้คำย่อ คำสแลง ส่วนปริจเฉทการเขียนมีขอบเขตในเรื่องของพื้นที่ มีความคงทนถาวร บ่อยครั้งที่ผู้เขียนไม่ทราบว่าผู้อ่านเป็นใคร แต่อาจคาดการณได้ว่าเป็นใคร การเขียนจะมีความล่าช้าในเรื่องของเวลาระหว่างการเขียนและการรับรู้ แต่ผู้อ่านสามารถอ่านซ้ำได้ตามต้องการ นอกจากนี้ปริจเฉทการเขียนยังขาดการมองเห็นซึ่งกันและกัน ไม่มีบริบทที่จะช่วยให้เข้าใจสถานการณ์ได้ง่ายขึ้น โครงสร้างทางภาษาเป็นทางการ (Crystal, 1995 อ้างใน Crystal, 2001: 25-28)

อย่างไรก็ตาม นอกจากปริจเฉทการพูดและปริจเฉทการเขียนแล้ว ศิริพร ปัญญาเมธิกุล, (2546: 20) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันความก้าวหน้าในการสื่อสารมีมากขึ้น จึงทำให้เกิดปริจเฉทใหม่ขึ้น ซึ่งเป็นการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์หรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยมีผู้เรียกปริจเฉทดังกล่าวแตกต่างกันออกไป ได้แก่ ปริจเฉทอิเล็กทรอนิกส์ (electronic discourse) ปริจเฉทคอมพิวเตอร์ (computer-mediated discourse) ปริจเฉทการเขียนที่มีการปฏิสัมพันธ์ (interactive written discourse) ภาษาอิเล็กทรอนิกส์ (electronic language) เป็นต้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะใช้คำว่า “ปริจเฉทคอมพิวเตอร์” (computer-mediated discourse) ตามความหมายที่ศิริพร ปัญญาเมธิกุล กล่าวไว้ข้างต้น

2.1.3 แนวคิดเรื่องปริจเฉทคอมพิวเตอร์ (computer - mediated discourse)

แฮริง (Herring, 2001) กล่าวไว้ว่า ปริจเฉทคอมพิวเตอร์ (computer - mediated discourse: CMD) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดขึ้นเมื่อมนุษย์มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันโดยการสื่อสารผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยการศึกษาปริจเฉทคอมพิวเตอร์นั้นจะให้ความสนใจที่

ภาษาและการใช้ภาษาภายในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งลักษณะภาษาที่ใช้จะแปรไปตามชนิดของระบบข้อความ สังคมและวัฒนธรรม

แฮริง (Herring, 2001) ยังได้กล่าวถึงการจัดแบ่งประเภทของปริจเฉทคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ต่างๆ ไว้ดังนี้

2.1.3.1 การแบ่งประเภทตามสื่อและช่องทางการสื่อสาร (Medium and channel)

ปริจเฉทคอมพิวเตอร์มีลักษณะเป็นอิเล็กทรอนิกส์แตกต่างจากปริจเฉทการพูดและปริจเฉทการเขียน ผู้ส่งสารจะใช้การเขียนหรือพิมพ์แทนการพูด ทำให้ข้อมูลอยู่ในรูปของข้อความ จึงทำให้ลักษณะการสื่อสารที่เกิดขึ้นสามารถสื่อสารได้ช้ากว่าปริจเฉทการพูด แต่รวดเร็วกว่าปริจเฉทการเขียน

2.1.3.2 การแบ่งประเภทตามตัวแปรของสื่อ (Medium variables)

2.1.3.2.1 แบ่งตามเวลาของการสื่อสาร แบ่งออกเป็น การสื่อสารที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน และการสื่อสารที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

1) การสื่อสารที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้ส่งสารและผู้รับสารต้องใช้อินเทอร์เน็ตพร้อมกัน เช่น การสื่อสารในไออาร์ซี (IRC), ไอซีคิว (ICQ) และมัด (MUD: Multi-User Dimensions)

2) การสื่อสารที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องใช้อินเทอร์เน็ตพร้อมกัน เช่น การสื่อสารในอีเมล (E-mail), กระดานสนทนา (Webboard) โดยข้อมูลจะถูกเก็บไว้จนกว่าผู้ใช้จะเปิดอ่านข้อความเหล่านั้น

2.1.3.2.2 แบ่งตามการส่งข้อมูล แบ่งออกเป็น การส่งข้อมูลแบบทางเดียวและการแบ่งข้อมูลแบบสองทาง

1) การส่งข้อมูลแบบทางเดียว ผู้รับสารจะทราบที่ได้รับสารก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารจะเขียนข้อความจนเสร็จก่อนแล้วจึงกดปุ่มส่ง เช่น การสนทนาในห้องสนทนา (Chat room), อีเมล (E-mail), กระดานสนทนา (Webboard) เป็นต้น

2) การส่งข้อมูลแบบสองทาง ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถมองเห็นและแก้ไขทุกตัวอักษรของทั้งสองฝ่ายได้ เช่น ไอซีคิว (ICQ), การสนทนาด้วยคำสั่งทอล์คและโฟน เป็นต้น

2.1.3.2.3 แบ่งตามความคงทนของข้อมูล แบ่งออกเป็น ข้อมูลที่มีความคงทนสามารถเก็บได้ และข้อมูลที่ไม่มีความคงทน

1) ข้อมูลที่มีความคงทนสามารถเก็บได้ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ส่งสารที่สามารถปรากฏให้เห็นได้จนกว่าผู้รับสารจะลบข้อความนั้น เช่น การสื่อสารในอีเมล (E-mail), กระดานสนทนา (Webboard) เป็นต้น

2) ข้อมูลที่ไม่มีความคงทน หมายถึง ข้อมูลที่ปรากฏบนจอเพียงชั่วขณะแล้วหายไป โดยผู้สนทนาไม่สามารถย้อนกลับไปดูข้อความในหน้าที่ผ่านไปได้แล้ว เช่น การสื่อสารกันในห้องสนทนา เป็นต้น

2.1.3.2.4 แบ่งตามขนาดของข้อความ เป็นการแบ่งตามจำนวนตัวอักษรที่ระบบอนุญาตให้ใช้ในหนึ่งข้อความ แบ่งออกเป็น แบบมีขีดจำกัดของการใช้จำนวนตัวอักษร เช่น ในกระดานสนทนาต่างๆ และแบบไม่มีขีดจำกัดในการใช้จำนวนตัวอักษร เช่น การสื่อสารในอีเมล (E-mail) เป็นต้น

2.1.3.3 การแบ่งประเภทตามวิธีการทางปริจเจทคอมพิวเตอร์ ได้แก่ e-mail, listserv mailing lists, Usenet newsgroups, Chat and MUDs ซึ่งแต่ละประเภทจะมีลักษณะวิธีการในการสื่อสารที่แตกต่าง กล่าวคือ

2.1.3.3.1 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นการส่งข้อความระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์เพียง 2 เครื่องเท่านั้น เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้เกิดในเวลาเดียวกัน รูปแบบการปรากฏจะมีลักษณะเป็น จากใคร (from) ถึงใคร (to) และหัวข้อ (subject) ซึ่งรูปแบบดังกล่าวคล้ายกับการเขียนโน้ตย่อ

2.1.3.3.2 กลุ่มอภิปราย (listserv mailing lists) ที่เกิดขึ้นในช่วงแรกๆ ได้แก่ กลุ่มข้อความ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน มีความคล้ายคลึงกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แต่ต่างกันว่าข้อความของสมาชิกที่ต้องการอภิปรายจะถูกส่งผ่านไปที่ระบบก่อนจึงจะไปถึงผู้รับสารอื่นๆ

2.1.3.3.3 กลุ่มข่าวยูสเน็ต (Usenet newsgroups) เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ยูสเน็ตจะมีการแบ่งข่าวออกตามหัวข้อต่างๆ เรียกว่า กลุ่มข่าว

(newsgroups) แต่ละกลุ่มข่าวจะมีข้อความที่สมาชิกอินเทอร์เน็ตส่งมาร่วมนสนทนา หากต้องการร่วมสนทนาก็เพียงส่งข้อความเข้าไปในกลุ่มข่าวนั้น ซึ่งเรียกว่าการส่งข่าว (post)

2.1.3.3.4 การสนทนาบนจอ (Chat) โปรแกรมการสนทนาที่เกิดขึ้นเป็นโปรแกรมแรก คือ ไออาร์ซี (IRC) การสนทนาบนจอหรือ chat นี้เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้สนทนาจะต้องมีการลงทะเบียนก่อนที่จะสนทนา ลักษณะของข้อความจะเคลื่อนขึ้นอย่างรวดเร็วบนหน้าจอคอมพิวเตอร์

2.1.3.3.5 มัดหรือเกมแฟนตาซีและการผจญภัย (Multi-User Dimension: MUDs) ถูกสร้างขึ้นในรูปแบบของเกมแฟนตาซีบนอินเทอร์เน็ต เกมการเล่นสามารถมีผู้ร่วมเล่นได้ครั้งละหลายๆ คน โดยผู้เล่นสามารถพิมพ์ข้อความสื่อสารกันได้

หากพิจารณาประเภทกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตตามลักษณะการจัดแบ่งประเภทของประเภทคอมพิวเตอร์ดังที่แฮริงกล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ประเภทกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตจัดเป็นประเภทคอมพิวเตอร์รูปแบบหนึ่ง ที่ผู้ส่งสารอาศัยแป้นพิมพ์ พิมพ์ข้อความไปยังผู้รับสารคนอื่นๆ ซึ่งผู้รับสารจะทราบว่าได้รับสารก็ต่อเมื่อผู้ส่งสารจะเขียนข้อความจนเสร็จก่อนแล้วจึงกดปุ่มส่ง ข้อความที่ได้รับจากผู้ส่งสารจะสามารถปรากฏให้เห็นได้จนกว่าผู้ดูแลระบบจะลบข้อความนั้น นอกจากนี้ การสื่อสารที่เกิดขึ้นนี้แม้จะไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน แต่ก็มีลักษณะของการพูดคุยโต้ตอบกันเสมือนกับเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน

นอกจากนี้ แฮริง (Herring, 2001) ยังได้กล่าวถึงโครงสร้างทางภาษา (Linguistic Structure) ในประเภทคอมพิวเตอร์ไว้ด้วยว่า ภาษาที่ใช้ในคอมพิวเตอร์จะเป็นภาษาที่มีลักษณะแตกต่างจากภาษามาตรฐาน ไม่ค่อยมีความถูกต้อง ไม่มีความซับซ้อน และไม่ค่อยมีความต่อเนื่องเหมือนกับภาษาเขียน นอกจากนี้ในการสนทนาที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้ใช้จะพิมพ์ข้อความสั้นๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสนทนาโต้ตอบ ดังนั้นภาษาที่ปรากฏในประเภทคอมพิวเตอร์จึงเป็นภาษาที่ไม่ค่อยมีการวางแผนมากนัก มักมีการละประธาน สรรพนาม การใช้คำย่อ การใช้ถ้อยคำและสัญลักษณ์ (emoticon) เพื่อแทนเสียง อารมณ์และท่าทางต่างๆ ส่วนการสนทนาที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้ใช้จะมีเวลาในการสร้างประโยค แก่ไข เรียบเรียง ตรวจสอบข้อความก่อนที่จะส่งได้ เช่น E-mail เป็นต้น ผู้วิจัยเห็นว่าลักษณะการสื่อสารในงานวิจัยนี้ เป็นการสื่อสารที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน ผู้ส่งสารจึงมีการเรียบเรียงเรื่องราวที่เกิดขึ้นอย่างละเอียด รวมถึงมีการใช้ถ้อยคำที่รุนแรงและใช้สัญลักษณ์เพื่อแทนเสียง อารมณ์และท่าทางต่างๆ อีกด้วย

จะเห็นได้ว่า ปรিজเขตคอมพิวเตอร์มีลักษณะการสื่อสารที่โดดเด่น กล่าวคือ เป็นการสื่อสารที่ช้ากว่าปรিজเขตการพูด แต่รวดเร็วกว่าปรিজเขตการเขียน เป็นการสื่อสารที่แปรไปตามสื่อได้แก่ แปรไปตามเวลา โดยเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันและไม่ได้เกิดขึ้นในเวลาเดียวกัน แปรไปตามการส่งข้อมูล โดยเป็นการส่งข้อมูลแบบทางเดียว และการส่งข้อมูลแบบสองทาง แปรไปตามความคงทนของข้อมูล โดยเป็นข้อมูลที่มีความคงทนสามารถเก็บไว้ได้ และข้อมูลที่ไม่มีความคงทน แปรตามขนาดของข้อความ โดยเป็นการสื่อสารที่มีขีดจำกัดของการใช้จำนวนตัวอักษรและแบบที่ไม่มีขีดจำกัดในการใช้ตัวอักษร ตลอดจน แปรไปตามลักษณะวิธีการในการสื่อสารซึ่งทำให้ปรিজเขตคอมพิวเตอร์มีหลายรูปแบบ เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail), กลุ่มอภิปราย (listserv mailing lists), มัดหรือเกมแฟนตาซีและการผจญภัย (Multi-User Dimension: MUDs) เป็นต้น ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสันนิษฐานว่าลักษณะการสื่อสารบนกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตซึ่งถือเป็นปรিজเขตคอมพิวเตอร์รูปแบบหนึ่งนั้น น่าจะมีบทบาทหรือมีอิทธิพลต่อการแสดงความไม่พอใจของบุคคล ซึ่งผู้วิจัยจะได้ศึกษาต่อไปในงานวิจัยนี้

2.1.4 แนวคิดเรื่องวัจนกรรม

ออสติน (Austin) นักปรัชญากลุ่มเจตนานิยม (Intentionalist) ได้เสนอความคิดเรื่องวัจนกรรมไว้ในหนังสือ *How do you things with words* (Austin, 1962) ว่าในการกล่าวถ้อยคำนั้น ผู้พูดไม่ได้เพียงแต่กล่าวสิ่งที่เป็นจริงหรือเท็จเท่านั้น แต่ยังใช้ภาษาเพื่อกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วย ตัวอย่างเช่น เมื่อเจ้าสาวและเจ้าบ่าวกล่าวคำว่า "I do" ในพิธีแต่งงานในโบสถ์ตามประเพณีของศาสนาคริสต์จะก่อให้เกิดผลคือการแต่งงานซึ่งเป็นความผูกพันในฐานะของสามีภรรยาทันที หลังจากนั้นเซอร์ล (Searle) ได้นำแนวคิดของออสตินไปพัฒนาต่อไปเป็นระบบขึ้นและเน้นการศึกษาภาษาในชีวิตประจำวันมากขึ้น

วัจนกรรมในความคิดของเซอร์ลได้กล่าวไว้ในบทความเรื่อง *What is speech act?* (Searle, 1965: 221) ว่า

"In a typical speech situation involving a speaker a hearer, and an utterance by the speaker, there are many kind of acts associate with the speaker's utterance. The speaker will characteristically have moved his jaw and tongue and made noise. In addtition, he will characteristically have performed some act..."

ในสถานการณ์การสื่อสารทั่วไป ประกอบด้วย ผู้พูด ผู้ฟัง และถ้อยคำจากผู้พูด ผู้พูดไม่เพียงแต่พูดออกเสียงออกมาเท่านั้น แต่มีการแสดงการกระทำวัจนกรรม(เจตนา) บางอย่างมากับถ้อยคำของผู้พูดด้วย

เซอร์ล (Searle, 1969) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของวัจนกรรมว่ามี 2 ส่วน คือ ส่วนเนื้อความ (propositional content) และส่วนเจตนาหรือวัจนกรรม (illocutionary acts) อย่างไรก็ตาม บางวัจนกรรมอาจไม่มีเนื้อความก็ได้ แต่วัจนกรรมไม่สามารถขาดเจตนาได้นอกจากนี้ยังได้เสนอเงื่อนไขของวัจนกรรมแต่ละประเภท ที่เรียกว่า felicity condition ไว้ สำหรับจำแนกหรือตัดสินประเภทของวัจนกรรมแต่ละวัจนกรรม ประกอบด้วยเงื่อนไข 4 ประการ คือ

- 1) เงื่อนไขเกี่ยวกับเนื้อความ (propositional content) คือ รายละเอียดที่เป็นเนื้อหาอ้างอิงของถ้อยคำที่ใช้เพื่อสื่อหรือบอกเจตนาอื่นๆ
- 2) เงื่อนไขเบื้องต้น (preparatory precondition) คือ เงื่อนไขเบื้องต้นเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อของผู้พูดและผู้ฟังที่มีมาก่อน
- 3) เงื่อนไขความจริงใจ (sincerity condition) คือ ความต้องการที่แท้จริงของผู้พูดและทัศนคติในการกล่าวถ้อยคำเพื่อสื่อเจตนาอื่นๆ
- 4) เงื่อนไขจำเป็น (essential condition) คือ จุดมุ่งหมายของการสื่อเจตนาอื่นๆ

วัจนกรรมการแสดงความไม่พอนั้น เซอร์ลไม่ได้กล่าวถึงไว้โดยตรง ผู้วิจัยจึงได้ใช้เกณฑ์เงื่อนไขวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจที่รุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549:3) ได้นิยามโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับเงื่อนไขวัจนกรรมของเซอร์ลข้างต้น และแนวคิดเกี่ยวกับเงื่อนไขเบื้องต้นในการแสดงความไม่พอใจของออสเทนและเวนแบช (Olshtain and Weinbach 1987: 108) มาเป็นแนวทางในการกำหนดเงื่อนไขวัจนกรรมทั้ง 4 ข้อ ให้สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ (ดูรายละเอียดในบทนำ)

นอกจากนี้ ในบทความเรื่อง The classification of illocutionary acts (Searle, 1976) อังใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2549) เซอร์ลได้เสนอไว้ว่า เราสามารถแบ่งวัจนกรรมได้เป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มวัจนกรรมบอกเล่า (representative) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองกับความจริงของถ้อยคำที่พูด เช่น การบอกกล่าว การรายงาน การสรุป การแจ้งให้ทราบ เป็นต้น
- 2) กลุ่มวัจนกรรมชี้แนะ (directive) คือ วัจนกรรมที่ผู้พูดพยายามให้ผู้ฟังทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น การขอร้อง การสั่ง การถาม

3) กลุ่มวจนกรรมผูกมัด (commissives) คือ วจนกรรมที่ผู้พูดผูกมัดตนเองว่าจะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคต เช่น การสัญญา การขู่ว่า การเสนอให้

4) กลุ่มวจนกรรมแสดงความรู้สึก (expressive) คือ วจนกรรมที่ผู้พูดแสดงภาวะเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก เช่น การขอโทษ การขอบคุณ การแสดงความยินดี

5) กลุ่มวจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (declarations) คือ วจนกรรมที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยทันทีที่เกี่ยวกับสถาบัน ผู้กระทำต้องเป็นบุคคลที่เหมาะสม เช่น การประกาศสงคราม การประกาศการสมรส การโปรดศีลล้างบาป การไล่ออก

หากวิเคราะห์วจนกรรมการแสดงความไม่พอใจตามการแบ่งประเภทวจนกรรมของ เซอร์ลข้างตัน การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นวจนกรรมที่อยู่ในกลุ่มวจนกรรมแสดงความรู้สึกหรือ expressive เนื่องจากการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเป็นการกระทำที่ผู้ส่งสารแสดงภาวะอารมณ์ความรู้สึกของตนที่มีต่อผู้ให้บริการด้วยความไม่พอใจ โดยหวังว่าผู้ให้บริการจะเปลี่ยนแปลง แก้ไขการกระทำบางอย่างที่ผู้ส่งสารเห็นว่าไม่เหมาะสม

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้น ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยจะนำทฤษฎีทั้งหมดดังกล่าวมาแล้ว มาใช้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต และเป็นแนวทางในการวิเคราะห์กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างปริบทการสื่อสารและกลวิธีทางภาษาที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปริบทคอมพิวเตอร์

กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์และโสรัจจ์ หงส์ลดารมภ์ (Krisadawan Hongladarom & Soraj Hongladarom, 1999) ศึกษาเรื่อง “อุดมการณ์เรื่องคุณภาพของคนไทยในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์” (Politeness Ideology in Thai Computer-mediated Communication) โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับกลวิธีคุณภาพของคนไทยในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ เพื่อตอบคำถามที่ว่าในยุคสมัยที่เปลี่ยนไปอันเนื่องมาจากกระแสโลกาภิวัตน์ วัฒนธรรมไทย

เปลี่ยนไปตามวัฒนธรรมตะวันตกที่เข้ามาพร้อมกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ (computer-mediated communication, CMC) หรือไม่

งานวิจัยครั้งนี้กฤษดาวรรณ และโสรัจจ์ หงศ์ลดารมภ์ ได้เลือกเก็บข้อมูลจากการแสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์ pantip.com ซึ่งเป็นเว็บไซต์ที่ได้รับความนิยมจากคนไทยหลายกลุ่มอายุ ทั้งกลุ่มวัยรุ่นและวัยทำงาน ที่เข้ามาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในหัวข้อที่หลากหลาย เช่น วิชาการ สุขภาพ การเมือง บันเทิง ตลอดจนการระบายอารมณ์ต่างๆ ซึ่งหัวข้อสนทนาที่นำมาเป็นกลุ่มข้อมูลในงานวิจัยนี้คือโต๊ะ "หว่ากอ" ซึ่งจัดไว้สำหรับให้เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิด และทัศนะเกี่ยวกับวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เรื่องลึกลับและภูมิปัญญามนุษย์

ผลการวิจัยพบว่าคนไทยยังคงรักษาความเป็นตัวตนสูงมาก หลักฐานที่เห็นชัดคือการใช้ภาษาสุภาพในการโต้ตอบกันทางอินเทอร์เน็ต ความสุภาพของคนไทยคือการรักษามิตรภาพ แม้ว่าอินเทอร์เน็ตจะเปิดโอกาสให้มีการวิพากษ์วิจารณ์อย่างตรงไปตรงมาโดยไม่ต้องคำนึงถึงการที่อีกฝ่ายหนึ่งจะเสียหน้าหรือไม่พอใจผู้วิจารณ์ ข้อคิดเห็นที่ได้จากกระทู้ต่างๆ แสดงให้เห็นว่าคนไทยคำนึงถึงความสุภาพเชิงบวกมากกว่าด้านลบ

ผู้แสดงความคิดเห็นที่เว็บไซต์นี้แม้ว่าจะแสดงความคิดเห็นเชิงวิพากษ์อย่างตรงไปตรงมา แต่มีความพยายามที่จะไม่ให้เกิดความขัดแย้ง สืบเกิดได้จากการปลอบใจผู้ที่ถูกวิจารณ์ เช่น พูดว่า "มาเอาใจช่วยคะ...อดทนหน่อยนะคะ" หรือการลดน้ำหนักคำพูดของผู้วิจารณ์โดยทำให้เป็นเรื่องตลก เช่น พูดว่า "ล้อเล่น" ใช้สำนวนขบขัน หรือใส่เครื่องหมายยิ้มหรือแลบลิ้น เป็นต้น

ความสุภาพที่เกิดขึ้นทำให้เห็นชัดว่าคนไทยให้ความสำคัญกับหลักความสุภาพของเลคอฟ (Lakoff, 1973) ที่ว่าทำให้ผู้ฟังพอใจเป็นเพื่อนกับเขา ทั้งๆ ที่ชุมชนที่เกิดขึ้นในอินเทอร์เน็ตเป็นชุมชนเสมือน (virtual community) ซึ่งผู้ร่วมสนทนาอาจไม่ได้มีโอกาสรู้จักกันเลย

จากการทบทวนงานวิจัยของกฤษดาวรรณและโสรัจจ์ หงศ์ลดารมภ์ ทำให้ทราบว่าในการแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งคนไทยยังคงให้ความสำคัญกับความสุภาพเพื่อหลีกเลี่ยงที่จะทำให้เกิดความขัดแย้ง

เพ็ญพรรณ รัชชิตกุล (2544) ศึกษาวาทกรรมบนอินเทอร์เน็ต Bulletin Board ของเว็บไซต์พันทิพย์ ตามแนวการศึกษาของสาขาวิชาสื่อสารมวลชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและความหมายของวาทกรรมที่ปรากฏบน Bulletin Board ของเว็บไซต์พันทิพย์ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ของตัวบท บริบทการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์และบริบททางสังคม โดยใช้การเก็บข้อมูลจากกระทู้ของโต๊ะสนทนาที่มีอยู่ของเว็บไซต์พันทิพย์ ซึ่งทฤษฎีและแนวคิดที่

นำมาใช้เป็นกรอบการศึกษา ได้แก่ แนวคิดเรื่องวาทกรรม ทฤษฎีการวิเคราะห์การสนทนา แนวคิดเรื่องอุดมการณ์ ทฤษฎีการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ทฤษฎีความขัดแย้ง และแนวคิดที่ว่าด้วยเรื่องพื้นที่สาธารณะ

ผลการศึกษาพบว่ารูปแบบวาทกรรมที่เกิดขึ้นบน Bulletin Board ของเว็บไซต์พันธทิพย์ ด้านรูปแบบทางภาษา พบว่า มักใช้การเขียนเลียนแบบภาษาพูด เช่น ลงท้ายประโยคด้วย “เนี่ย” “ว่าไง” ซึ่งเป็นภาษาไม่เป็นทางการ มีการใช้ข้อความแสดงอารมณ์ต่างๆ เช่น เหอๆ, อีอิ, 555 เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการใช้อักษรแอสกีเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึก การใช้คำอุปมาอุปไมย การใช้อักษรย่อ การใช้คำรุนแรงหรือหยาบคายเมื่อเกิดความขัดแย้ง ตลอดจนมีความบกพร่องในการใช้ภาษา กล่าวคือ มีการสะกดคำผิด การพิมพ์ตกหล่น เพี้ยนพวรรณ รวีโชติกุลได้แสดงความเห็นว่า การสื่อสารบน Bulletin Board มีข้อจำกัดในการแสดงอารมณ์ ผู้สนทนาส่วนใหญ่จึงพยายามทุกวิถีทางที่จะปรับรูปแบบการสนทนาให้มีความสมบูรณ์และใกล้เคียงกับการสนทนาแบบเผชิญหน้าด้วยการใช้ภาษาเป็นช่องทางสื่อความหมาย

สำหรับด้านของรูปแบบการแสดงความขัดแย้ง การสื่อสาร บน Bulletin Board ยังมีรูปแบบการแสดงความขัดแย้งเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น แต่ยังมีลักษณะที่ไม่คงที่แน่นอน นอกจากนี้ พบว่า วาทกรรมที่เกิดขึ้นมักแฝงไว้ด้วยอุดมการณ์ทางความคิดเชิงขัดแย้ง ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ส่วนมากจะเป็นเรื่องของอุดมการณ์ทางการเมือง สังคมและศาสนาที่แฝงไว้ด้วยความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยมและอุดมการณ์ทางความคิดไว้มาก ส่วนปริบทการสนทนา อันได้แก่ ลักษณะพิเศษของการสื่อสารผ่านตัวกลางคอมพิวเตอร์ สภาพสังคมและบริบทภายนอกได้แก่การนำเสนอข่าวสารของสื่อในขณะนั้น จะมีความสัมพันธ์โดยตรงในการสร้างตัวบทที่นำมาเป็นกระตุกในกระดานสนทนาบน Bulletin Board

จากการทบทวนงานวิจัยของเพ็ญพรรณ รวีโชติกุล ทำให้ได้ทราบและเข้าใจถึงลักษณะเฉพาะของวาทกรรมกระดานสนทนา บน Bulletin Board ทั้งในด้านภาษา รูปแบบการแสดงความขัดแย้ง ตลอดจนอุดมการณ์ทางความคิดของคนในสังคมที่แฝงอยู่ในตัวบทด้วย

ดารินทร์ สวัสดิ์เสวี (2545) ศึกษาการแปลงตัวตนในห้องสนทนาบนอินเทอร์เน็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะตัวตนที่ปรากฏในห้องสนทนาบนอินเทอร์เน็ต เพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อการแปลงตัวตนและกระบวนการแปลงตัวตน และ เพื่อวิเคราะห์บริบททางคอมพิวเตอร์ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแปลงตัวตน โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ตามแนวสาขาวิชาสื่อสารมวลชน กล่าวคือวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อศึกษาลักษณะตัวตนที่ปรากฏในห้องสนทนา และใช้เทคนิคการสัมภาษณ์กลุ่มและการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อวิเคราะห์แรงจูงใจที่มี

อิทธิพลทำให้บุคคลที่เข้ามาใช้ห้องสนทนาต้องแปลงตัวตนและกระบวนการแปลงตัวตน อีกทั้งใช้วิธีสังเกตการณ์ภาคสนามเพื่อวิเคราะห์บริบททางคอมพิวเตอร์ที่เอื้ออำนวยให้เกิดการแปลงตัวตน โดยใช้แนวคิดทางจิตวิทยาเรื่องตัวตน ทฤษฎีบุคลิกภาพ ทฤษฎีแรงจูงใจและพฤติกรรม แนวคิดการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ แนวคิดยุคหลังสมัยใหม่ และแนวคิดเรื่องเพศเป็นกรอบในการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะตัวตนที่พบเห็นในห้องสนทนาตามเกณฑ์ทางประชากรศาสตร์ โดยมากเป็นเพศชาย อายุ 18-25 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี โสศ อาศัยในกรุงเทพฯ และเป็นนักศึกษา ส่วนในเชิงจิตวิทยา ลักษณะตัวตนที่พบแบ่งออกเป็น 5 กลุ่มคือ ตัวตนที่มีความอ่อนไหว ตัวตนที่รักอิสระ ตัวตนที่เรียกร้องความสนใจ ตัวตนที่ต้องการอำนาจ และตัวตนที่มีความเป็นตัวของตัวเอง โดยตัวตนที่พบเห็นมักเป็นตัวตนประเภทปิดบังตัวเอง คือรู้จักตนเองแต่ผู้อื่นไม่รู้ ตัวตน ประเภทนี้จะเข้ามาเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกซึ่งในโลกจริงไม่สามารถกระทำได้ เนื่องจากมีบรรทัดฐานทางสังคมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมอยู่ และตัวตนประเภทไม่รู้จักตนเองที่เข้ามาเพื่อค้นหาตัวตนที่แท้จริง

ในส่วนของแรงจูงใจต่อการแปลงตัวตนเกิดจากความต้องการชนิดต่างๆ โดยแบ่งเป็นความต้องการทางกาย เช่น เรื่องเพศ และความต้องการทางใจ เช่น การต้องการอำนาจ ความรัก หลีกเลี่ยงการถูกลงโทษ และอื่นๆ ซึ่งความต้องการเหล่านี้ทำให้เกิดแรงขับให้เกิดกระบวนการแปลงตัวตนไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ สำหรับบริบททางคอมพิวเตอร์มีส่วนเอื้ออำนวยให้เกิดการแปลงตัวตนเพราะเป็นบริบทที่ลดความรู้สึกทางประสาทสัมผัสทั้งห้า สภาพแวดล้อมที่ไร้ขอบเขตในการสื่อสาร ความมีตัวตนที่หลากหลาย และความสามารถในการรับรู้ที่แตกต่าง

จากการทบทวนงานวิจัยของดาร์รินทร์ สวัสดิ์เสวี ทำให้ทราบถึงลักษณะพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในสังคมไทยที่มักอาศัยคุณสมบัติเฉพาะของการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น โดยมักมีการปิดบังหรือแปลงตัวตนที่แท้จริงเพื่อให้อับบรรลุมิติประสงค์ในการสื่อสารตามที่ผู้ใช้ต้องการ

วรวรรณ เขาวนศิริกิจ (2545) ศึกษาหลักสูตรทางวัฒนธรรมในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็ทไซต์เว็บไซต์วิทยุชุมชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ให้ทราบถึงลักษณะที่ปรากฏอยู่ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็ทไซต์เว็บไซต์วิทยุชุมชน เพื่อศึกษาหลักสูตรทางวัฒนธรรมต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็ทไซต์เว็บไซต์วิทยุชุมชน และเพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของหลักสูตรทางวัฒนธรรมของกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็ทไซต์เว็บไซต์วิทยุชุมชน ตามแนวสาขาวิชาสื่อสารมวลชน โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาแนววัฒนธรรมศึกษา (Cultural

Approach) และใช้แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านสื่อกลางคอมพิวเตอร์ แนวคิดเกี่ยวกับสังคมวิทยา และชุมชน แนวคิดเรื่องปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ แนวคิดสัญญาวิทยา เพื่อเป็นกรอบในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า สัญญาที่ปรากฏในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็ลด์ไวท์เว็บดอทพีพีดีดอทคอม แบ่งได้ออกเป็น 3 ลักษณะ คือ สัญลักษณ์ (Icon) เป็นสัญลักษณ์ที่มีรูปร่างหน้าตาคล้ายหรือเหมือนกับวัตถุที่มีจริงอย่างมากที่สุด เช่น ภาพถ่าย รูปวาด , ดัชนี (Index) เป็นสัญลักษณ์ที่มีความเกี่ยวพันโดยตรงกับวัตถุที่มีอยู่จริง การถอดรหัส index นั้นจะใช้การคิดหาเหตุผลเชื่อมโยงหาความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล ระหว่าง index กับ object ได้แก่ การตกแต่งภาพเพื่อสร้าง ความหมาย และ สัญลักษณ์ (Symbol) ผู้สนทนาจะใช้สัญลักษณ์ในการทดแทนภาษากาย เพื่อบอกถึงอารมณ์ความรู้สึกของตนให้คู่สนทนาเข้าใจ และใช้สัญลักษณ์เพื่อบอกการกระทำของตน ให้คู่สนทนาทราบว่าตนต้องการแสดงการกระทำใดให้คู่สนทนาทราบ

ในส่วนของการรหัสทางวัฒนธรรมในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็ลด์ไวท์เว็บดอทพีพีดีดอทคอม นั้น พบว่ารหัสทางวัฒนธรรมของกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็ลด์ไวท์เว็บดอทพีพีดีดอทคอม ที่มีลักษณะแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งถือเป็นรหัสทางวัฒนธรรมเฉพาะของแต่ละกลุ่ม ความต่างกันของรหัสทางวัฒนธรรมนั้น ทำให้การถอดรหัส มีความหมายที่แตกต่างกัน อันเนื่องจากในแต่ละกลุ่มมีความสนใจเฉพาะด้านที่ต่างกัน ทำให้สะท้อนอัตลักษณ์ของแต่ละกลุ่มออกมาต่างกัน อาทิ รหัสทางวัฒนธรรมการท่องเที่ยวแบบแบกเป้ใบเดียวของโต๊ะ BluePlanet รหัสทางวัฒนธรรมการนัดพบปะเพื่อช้อปปิ้งของโต๊ะรัชดา เป็นต้น หากแต่ในชุมชนนี้ นอกจากจะมีวัฒนธรรมเฉพาะแล้ว ยังมีการใช้รหัสทางวัฒนธรรมร่วม ซึ่งรหัสทางวัฒนธรรมของกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชนอินเทอร์เน็ตเว็ลด์ไวท์เว็บดอทพีพีดีดอทคอมที่มีลักษณะเหมือนกันหรือเป็นวัฒนธรรมร่วมของทุกกลุ่มในชุมชนนั้น สมาชิกในชุมชนทุกกลุ่ม ต่างสามารถถอดรหัสออกมาได้ความหมายเดียวกัน เป็นความหมายร่วมของชุมชน ได้แก่ รหัสทางวัฒนธรรมการใช้ภาษาเป็นหลักในการติดต่อสื่อสาร รหัสทางวัฒนธรรมด้านมารยาททางสังคม รหัสทางวัฒนธรรมด้านการผูกพันกับถิ่นที่อยู่อาศัย

จากการทบทวนงานวิจัยของวรวรรณ เขาวนศิริกิจ ทำให้ทราบถึงระบบสัญลักษณ์ที่นำมาใช้ในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ สัญลักษณ์ ดัชนี และสัญลักษณ์ นอกจากนั้นทำให้เข้าใจถึงความสามารถในการรับรู้ความหมายของระบบสัญลักษณ์หรือที่เรียกว่าการเข้ารหัสวัฒนธรรมของผู้ใช้แต่ละกลุ่มที่มีทั้งความเหมือนกันและแตกต่างกัน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการสื่อสารกับบุคคลจำนวนมากมายหลายกลุ่มสังคม ความสามารถในการรับรู้ความหมายของการสื่อสารก็ย่อมมีความแตกต่างกันด้วย

ศิริพร ปัญญาเมธิกุล (2546) ศึกษาความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ในห้องสนทนาไทย: การส่งผลต่อกันระหว่างการเชื่อมโยงความ การมอบผลัด และความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ในห้องสนทนาไทย โดยปัจจัยที่นำมาพิจารณาประกอบด้วย การเชื่อมโยงความ การมอบผลัด และความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนา

ผลการศึกษา พบว่า กลไกเชื่อมโยงความที่พบมากที่สุด คือ การใช้สรรพนามไว้รูป การเรียกชื่อ ตามลำดับ ส่วนการแทรกของข้อความระหว่างคู่ถ้อยคำในระหว่างการสนทนานั้นไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนชนิดของกลไกเชื่อมโยงความ สำหรับปัจจัยที่สองที่ศึกษาพบว่ากลวิธีมอบผลัดที่พบมากที่สุด คือ การเรียกชื่อ การถาม ตามลำดับ สุดท้ายการศึกษาความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนาพบว่าผู้ร่วมสนทนาจะใช้วิธีการรักษากฎในการรักษาความเกี่ยวข้องของการสนทนามากที่สุด รองลงมา ได้แก่ การทำกฎ การละเมิดกฎโดยจงใจ ตามลำดับ

ถึงแม้ว่าในห้องสนทนาจะมีการแทรกของข้อความระหว่างคู่ถ้อยคำอยู่เสมอ แต่การสนทนายังเกิดความต่อเนื่องของข้อความ เนื่องจากผู้ร่วมสนทนามีการใช้กลไกเชื่อมโยงความ และกลวิธีมอบผลัด กลไกและกลวิธีที่สำคัญ คือ การเรียกชื่อ ซึ่งการเรียกชื่อจะทำให้ทราบข้อความนั้นๆ ส่งถึงใคร การเรียกชื่อจะลดความกำกวมในการเชื่อมโยงข้อความ ส่วนกลวิธีที่สำคัญอีกกลวิธีหนึ่ง คือ การถาม เนื่องจากการถามเป็นกลวิธีที่ก่อให้เกิดคู่ถ้อยคำและทำให้เกิด การโต้ตอบกลับจึงทำให้เกิดความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ขึ้น นอกจากนี้ ความต่อเนื่องของข้อความยังเกิดจากเรื่องที่สนทนา จากผลวิจัยพบว่าถึงแม้ว่า ผู้ร่วมสนทนาในห้องสนทนาจะมีอิสระในการพูดสิ่งที่ต้องการได้ แต่ผู้สนทนายังคงเลือกใช้การรักษากฎในการสนทนา คือ ตอบเรื่องที่ตรงประเด็นเป็นส่วนมาก

จากการทบทวนงานวิจัยของศิริพร ปัญญาเมธิกุล ทำให้ทราบถึงลักษณะของการสื่อสารในห้องสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งในการสื่อสารของบริจเฉทคอมพิวเตอร์

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับบริจเฉทคอมพิวเตอร์ดังที่ได้กล่าวทั้งหมดข้างต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการศึกษาบริจเฉทคอมพิวเตอร์ตามแนวสาขาวิชาทางภาษาศาสตร์และสาขาวิชาทางสังคมศาสตร์ ในแง่มุมต่างๆ กล่าวคือ ศึกษาเกี่ยวกับลักษณะการใช้ภาษา ความต่อเนื่องของการสนทนา การใช้ระบบสัญลักษณ์ ความสามารถในการสื่อสาร รูปแบบการสื่อสาร พฤติกรรมของผู้ใช้ ผลการศึกษาจากงานวิจัยเหล่านี้ ผู้วิจัยสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและเป็นข้อมูลเบื้องต้นที่จะช่วยให้สามารถเข้าใจลักษณะการสื่อสารในบริจเฉทกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ

Oishtain and Weinbach (1993 อ้างถึงในรุ่งอรุณ ใจซื่อ, 2549) ศึกษาลักษณะการใช้ภาษาของวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ (speech act of complaining) ในภาษาฮีบรู โดยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ใช้ภาษาฮีบรูเป็นภาษาที่สองว่าจะมีการใช้ภาษาแตกต่างกันหรือไม่ กลุ่มประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มี 70 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือผู้พูดภาษาฮีบรูเป็นภาษาแม่ 35 คน และผู้เรียนภาษาฮีบรูเป็นภาษาที่สอง 35 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดที่มีสถานการณ์เกี่ยวกับวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ 13 สถานการณ์

ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในภาษาฮีบรูมี 5 กลวิธี คือ 1) การต่อว่า การว่ากล่าว 2) การไม่อนุญาตหรือไม่เห็นด้วย 3) การบ่น 4) การตำหนิ กล่าวโทษ 5) การขู่

ผู้เรียนภาษาฮีบรูเป็นภาษาที่สองจะมีการใช้ภาษาในการแสดงความไม่พอใจแตกต่างจากผู้พูดภาษาฮีบรูเป็นภาษาแม่ กล่าวคือ ผู้เรียนภาษาฮีบรูเป็นภาษาที่สองจะมีจำนวนคำมากกว่าหรือใช้ถ้อยคำยาวกว่าเจ้าของภาษาในการแสดงความไม่พอใจในแต่ละสถานการณ์

ในด้านของลักษณะภาษาหรือคำที่ใช้ พบว่า ผู้เรียนภาษาฮีบรูเป็นภาษาที่สองกับผู้พูดภาษาฮีบรูเป็นภาษาแม่มีลักษณะการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน โดยผู้เป็นเจ้าของภาษาจะใช้ภาษาที่รุนแรงและใช้คำที่ไม่สุภาพในการแสดงความไม่พอใจมากกว่าผู้เรียนภาษาฮีบรูเป็นภาษาที่สอง

ผู้วิจัยได้แสดงความเห็นว่า เหตุที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากผู้เรียนภาษาฮีบรูเป็นภาษาที่สองมีความรู้สึกว่าเป็นผู้มาใหม่หรือเปรียบเสมือนผู้มาอาศัยร่วมอยู่ในชุมชน ดังนั้นจึงมีความรู้สึกเกรงใจเจ้าของบ้านหรือผู้พูดภาษาฮีบรูเป็นภาษาแม่ที่เป็นเจ้าของชุมชน เมื่อมีเหตุการณ์ที่ตนเองไม่พอใจ ก็จะพยายามไม่แสดงออกหรือแสดงออกอย่างคำนึงถึงความเกรงใจและการรักษาหน้าของคู่สนทนาเป็นหลักโดยการเลี่ยงการใช้ภาษาไม่สุภาพต่างๆ

จากการทบทวนงานวิจัยของ *Oishtain and Weinbach* ทำให้ทราบว่ากลวิธีการแสดงความไม่พอใจในภาษาฮีบรูมีทั้งหมด 5 กลวิธี และสะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมเรื่องความเกรงใจในวัฒนธรรมของชาวฮีบรูอีกด้วย

Marty Laforest (2002 อ้างถึงในรุ่งอรุณ ใจซื่อ, 2549: 29) ศึกษาการแสดงความไม่พอใจจากบทสนทนาในชีวิตประจำวันของชาวมอนทรีออล โดยเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการบันทึกการสนทนาระหว่างคนที่สนิทสนมคุ้นเคยกันและกับคนแปลกหน้า การศึกษานี้ มีการกำหนดสถานการณ์ในการแสดงความไม่พอใจไว้ว่า ในเวลา 5 ทุ่ม X และ Y อยู่ในห้องครัว

ทันใดนั้น X เหลือบไปเห็นขนมปังเหลือแต่ถุงเปล่าๆ ถ้าผู้พูดคือ X จะแสดงความไม่พอใจในเหตุการณ์นี้อย่างไร

ผลการวิจัยพบว่าผู้พูดใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจโดยสามารถแบ่งระดับความรุนแรงของความไม่พอใจได้เป็น 6 ลักษณะคือ 1) เหยียดถึงการกระทำที่คุกคามผู้พูด 2) บอกรสชาติที่ทำให้ไม่พอใจ 3) ขอให้อธิบายว่าทำไมจึงเป็นเช่นนั้น 4) กล่าวถึงผู้กระทำและการกระทำที่คุกคามนั้น 5) ขอให้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรม 6) วิจารณ์ผู้ฟังด้านลบ

Laforest มีความเห็นว่า การแสดงความไม่พอใจเป็นวิธีการหนึ่งที่จะเตือนให้อีกฝ่ายรู้ถึงลักษณะพฤติกรรมของตนเอง คู่สนทนาที่รู้จักสนิทสนมกันจึงมีโอกาสประเมินพฤติกรรมของกันและกันบ่อยครั้งกว่า เพราะคนที่มีความสนิทสนมกันจะหาจุดที่เป็นการกระทำที่ทั้งสองฝ่ายต่างต่างจะสามารถยอมรับพฤติกรรมของกันและกันได้ เพื่อที่จะสามารถดำรงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันและกันต่อไป ดังนั้น การแสดงความไม่พอใจในกรณีคนรู้จัก และคนแปลกหน้านั้น จะเกิดขึ้นด้วยเจตนาที่แตกต่างกัน การแสดงความไม่พอใจกับคนรู้จักเป็นไปเพื่อการเรียนรู้และแสวงหาจุดที่ทั้งสองฝ่ายรับได้ในพฤติกรรมของกันและกัน เพื่อดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ราบรื่น ในขณะที่การแสดงความไม่พอใจกับคนแปลกหน้านั้นเราไม่จำเป็นที่จะต้องสร้างความสัมพันธ์ด้วย จึงไม่จำเป็นที่จะต้องเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใดๆ ของกันและกัน การแสดงความไม่พอใจจึงเป็นการระบายความรู้สึกของผู้พูดเพื่อให้ผู้ฟังเกิดการแก้ไขพฤติกรรมเพื่อดำรงไว้ซึ่งความถูกต้องหรือสิทธิของสังคมส่วนรวม

จากงานวิจัยของ Laforest นี้ ทำให้ทราบถึงกลวิธีการแสดงความไม่พอใจและเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายของการแสดงความไม่พอใจในกรณีที่ผู้ฟังเป็นคนรู้จักและคนแปลกหน้า กล่าวคือ การแสดงความไม่พอใจนั้น มีจุดมุ่งหมาย 2 ลักษณะคือ เพื่อการเรียนรู้อันนำไปสู่การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเพื่อดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน และเพื่อระบายความรู้สึกของผู้พูดเพื่อให้ผู้ฟังรับรู้และปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรมนั้นให้ถูกต้องเหมาะสม

Sharyl Tanck (2003) ศึกษาลักษณะการใช้ภาษาของวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ (speech act of complaining) ในภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน โดยเปรียบเทียบระหว่างเจ้าของภาษากับผู้ใช้ภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สองว่าจะมีการใช้ภาษาในวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจแตกต่างกันหรือไม่

กลุ่มประชากรตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้มี 25 คน เป็นหญิง 20 คนและชาย 5 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือกลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาแม่ 12 คน และกลุ่มผู้พูด

ภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สอง 13 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามแบบ DCT ซึ่งประกอบด้วยสถานการณ์ 2 สถานการณ์ คือ สถานการณ์ระหว่างนักศึกษา กับอาจารย์ และ สถานการณ์ระหว่างนักศึกษา กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน ในกรณีที่อาจารย์และเพื่อนร่วมชั้นทำบางสิ่งบางอย่างของผู้บอกภาษาหาย

ผลการศึกษาพบว่า กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในภาษาอังกฤษแบบอเมริกัน มี 4 กลวิธี คือ (1) กล่าวโทษตนเอง (2) การบอกความจำเป็น (3) การขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไข (4) การบอกถึงความจำเป็นเร่งด่วน โดยไม่ปรากฏการแสดงความไม่พอใจอย่างตรงไปตรงมา

ในกรณีที่เป็นสถานการณ์ระหว่างนักศึกษา กับอาจารย์ พบว่า ผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันทั้งสองกลุ่ม เมื่อต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ที่มีสถานภาพสูงกว่าจะเลือกใช้เพียง 3 กลวิธี คือ (1) กล่าวโทษตนเอง (2) การบอกความจำเป็น (3) การขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไข โดยกลุ่มผู้ที่พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาแม่จะใช้การบอกความจำเป็นมากที่สุด รองลงมาคือการขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขและกล่าวโทษตนเองตามลำดับ ส่วนกลุ่มผู้ที่พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สองจะใช้การขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขมากที่สุด รองลงมาคือการบอกความจำเป็น และกล่าวโทษตนเองตามลำดับ

ในกรณีที่เป็นสถานการณ์ระหว่างนักศึกษา กับเพื่อนร่วมชั้นเรียน พบว่าผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันทั้งสองกลุ่ม เมื่อต้องการแสดงความไม่พอใจต่อผู้ที่มีสถานภาพเท่ากัน จะเลือกใช้เพียง 3 กลวิธี คือ (1) การบอกความจำเป็น (2) การขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไข (3) การบอกถึงความจำเป็นเร่งด่วน โดยทั้งกลุ่มผู้ที่พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาแม่และกลุ่มผู้ที่พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สองจะเลือกใช้การขอร้องให้ผู้ฟังแก้ไขมากที่สุด รองลงมาคือการบอกความจำเป็น และการบอกถึงความจำเป็นเร่งด่วนตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบลักษณะของการใช้ภาษาในการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาแม่กับผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สอง พบว่า ผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันทั้งสองกลุ่มมีการเลือกใช้ถ้อยคำลักษณะใกล้เคียงกัน กล่าวคือ ผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาแม่จะมีจำนวนคำมากกว่าหรือใช้ถ้อยคำที่ยาวกว่าผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สอง

ในด้านของลักษณะภาษาหรือคำที่ใช้ พบว่า กลุ่มผู้ที่พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สองมักมีการใช้ถ้อยคำที่รุนแรงและแสดงออกถึงอารมณ์โกรธและโมโหโดยการแสดงออกถึงอารมณ์เหล่านี้จัดเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลด้วย ในขณะที่กลุ่มผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาแม่สามารถใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์มากกว่า

จากการทบทวนงานวิจัยของ Sharyl Tanck ทำให้ทราบว่ากลวิธีการแสดงความไม่พอใจในภาษาอังกฤษแบบอเมริกันมีทั้งหมด 4 กลวิธี นอกจากนั้นยังสะท้อนให้เห็นว่าในการใช้ภาษาเพื่อแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาอังกฤษแบบอเมริกันเป็นภาษาที่สองนั้นมีลักษณะที่ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของความรู้สึกหรือระดับความไม่พอใจของแต่ละบุคคลอีกด้วย

รุ่งอรุณ ใจชื่อ (2549) ศึกษาวิจัยการแสดงความไม่พอใจในภาษาไทย กรณีศึกษานิสิตนักศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยที่เป็นนิสิตนักศึกษาในสถานการณ์ไม่พึงประสงค์ 8 สถานการณ์ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจกับปัจจัยความสนิทสนมของคู่สนทนา ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเป็นการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 150 คน ซึ่งเป็นนิสิตนักศึกษาจากวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย 27 แห่งทั่วประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้พูดภาษาไทยเลือกใช้การแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำต่อผู้ที่ทำให้ผู้พูดไม่พอใจมากกว่าทำเฉยๆ หรือทำอย่างอื่น กลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยประกอบด้วย การแสดงความไม่พอใจแบบตรง และการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ซึ่งผู้พูดภาษาไทยส่วนใหญ่ใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมมากกว่าแบบตรง

การแสดงความไม่พอใจแบบตรง ประกอบด้วย 7 กลวิธี คือ การบริภาษผู้ฟัง การบอกความรู้สึกไม่พอใจของผู้พูด การกล่าวถึงการละเมิดหรือความผิดของผู้ฟัง การชมชู้ผู้ฟัง การกล่าวแข่งผู้ฟัง การกล่าวตัดความสัมพันธ์กับผู้ฟัง

ส่วนการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อม ประกอบด้วย 13 กลวิธี คือ การบอกข้อมูลบางอย่างแก่ผู้ฟัง การกล่าวเตือนผู้ฟัง การสั่งผู้ฟังให้กระทำบางอย่าง การเรียกร้องผู้ฟังให้รับผิดชอบต่อการละเมิด การขอร้องผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด การแนะนำสิ่งที่ควรกระทำแก่ผู้ฟัง การกล่าวชักชวนผู้ฟังให้กระทำบางอย่างเพื่อแก้ไขการละเมิด การกล่าวให้อภัยต่อการละเมิดของผู้ฟัง การกล่าวอนุญาตให้ผู้ฟังละเมิดผู้พูดได้ การถามเพื่อให้รู้ตัวหรือเพื่อแนะนำแก้ไขการละเมิด การเสนอความช่วยเหลือให้ผู้ฟัง การทำให้ดูเหมือนกานล้อเล่น การใช้ถ้อยคำนัยแฝง

ในกรณีการศึกษาความสัมพันธ์ของระดับค่าความรุนแรงของความไม่พอใจ พบว่าในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจมาก ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมากยิ่งขึ้น ส่วนในสถานการณ์ที่มีระดับความไม่พอใจน้อย โอกาสที่ผู้พูดภาษาไทยจะแสดงและไม่แสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำมีอัตราส่วนเท่าๆ กัน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบว่า

ปัจจัยความสนิทสนมไม่มีผลต่อการเลือกและไม่เลือกแสดงความไม่พอใจด้วยคำพูดของผู้พูดภาษาไทย แต่มีผลต่อการเลือกกลวิธีการแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ กล่าวคือ ผู้พูดภาษาไทยมีแนวโน้มที่จะเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบตรงและใช้คำหยาบกับเพื่อนสนิทมากกว่าเพื่อนที่ไม่สนิท ทั้งนี้เพราะผู้พูดไม่คิดว่าเพื่อนจะโกรธ อีกทั้งการแสดงความพอใจกับเพื่อนสนิทยังเป็นการเรียนรู้อุปนิสัยของกันและกัน แต่กับเพื่อนที่ไม่สนิทผู้พูดเกรงว่าเพื่อนที่ไม่สนิทอาจจะโกรธหรือทำร้ายผู้พูดกลับ ผู้พูดจึงเลือกใช้กลวิธีการแสดงความไม่พอใจแบบอ้อมมากกว่า

จากการทบทวนงานวิจัยของรุ่งอรุณ ใจซื่อ ทำให้ทราบถึงกลวิธีการแสดงความไม่พอใจของผู้พูดภาษาไทยในสถานการณ์ต่างๆ จากข้อมูลทางแบบสอบถาม ซึ่งช่วยจุดประกายความสนใจของผู้วิจัยให้สนใจศึกษาการแสดงความไม่พอใจในปัจเจกกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่แตกต่างกัน

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับการแสดงความไม่พอใจที่กล่าวมาข้างต้นซึ่งเป็นงานวิจัยที่แสดงให้เห็นว่าการแสดงความไม่พอใจนั้นมีลักษณะที่แตกต่างไปตามแต่ละสังคมและวัฒนธรรม โดยผู้ที่จะสามารถใช้ภาษาได้อย่างเหมาะสมคือผู้ที่เรียนรู้การใช้ภาษาไปพร้อมๆ กับการเรียนรู้วัฒนธรรมในสังคม งานวิจัยเหล่านี้ทำให้ทราบกลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจในภาษาต่างๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์กลวิธีทางภาษาในการแสดงความไม่พอใจผ่านกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต