

วจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต



นางสาวสุธาสินี พลอยขาว

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาภาษาไทย ภาควิชาภาษาไทย

คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

THE ACT OF COMPLAINING ON THE WEBBOARD

Miss Suthasinee Ploykhao

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Art Program in Thai

Department of Thai

Faculty of Arts

Chulalongkorn University

Academic Year 2008

Copyright of Chulalongkorn University

510573



หัวข้อวิทยานิพนธ์

วจนกรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนา

ทางอินเทอร์เน็ต

โดย

นางสาวสุธาสินี พลอยขาว

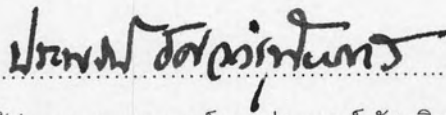
สาขาวิชา

ภาษาไทย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

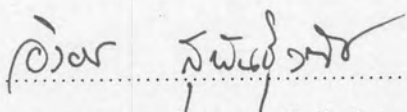
รองศาสตราจารย์อิงอร สุพันธ์ุณี

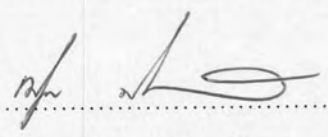
คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็น
หนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโท

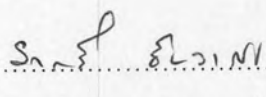
 คณบดีคณะอักษรศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพจน์ อัครวิรุฬหการ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

 ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ อัญชลีคุณ)

 อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
(รองศาสตราจารย์อิงอร สุพันธ์ุณี)

 กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง)

 กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ราตรี อินวารชร)

สุธาณี พลอยขาว : วจนกรรรมการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทาง
อินเทอร์เน็ต. (THE ACT OF COMPLAINING IN THE WEBBOARD) อ.ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์หลัก รศ.อิงอร สุพันธุ์วนิช, 151 หน้า.

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดาน
สนทนาทางอินเทอร์เน็ตตามกรอบทฤษฎีชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร และศึกษากลวิธีในการ
แสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาได้จากกระดาน
สนทนาของเว็บไซต์ 2 กลุ่ม กลุ่มละ 100 ข้อความ รวม 200 ข้อความ แบ่งออกเป็น การแสดง
ความไม่พอใจด้วยถ้อยคำ 2,290 ถ้อยคำ และการแสดงความไม่พอใจด้วยภาพ 101 ภาพ

จากการศึกษาข้อมูล พบว่า ปริบทที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนา
ทางอินเทอร์เน็ต คือ ปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ปริบททางธุรกิจ และปริบททาง
วัฒนธรรมไทย ผู้วิจัยพบว่า การแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตให้
ความสำคัญกับปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและปริบททางธุรกิจ ส่งผลให้ผู้ส่งสารกล้าแสดง
ความไม่พอใจด้วยกลวิธีแบบตรงเท่านั้น 10 กลวิธี และไม่ปรากฏการแสดงความไม่พอใจด้วยกลวิธี
แบบอ้อมเลย กลวิธีที่น่าสนใจ ได้แก่ การบอกความรู้สึกทางลบ การบริภาษ การข่มขู่ การกล่าว
ตัดสัมพันธ์ การกล่าวแข่ง และการกล่าวทำร้าย เพราะเป็นการแสดงอารมณ์และความรู้สึก
ไม่พอใจออกมาตรงๆ อย่างเต็มที่ร่วมกับการใช้คำหยาบ ทั้งคำสรรพนาม คำกริยา และคำลงท้าย
นอกจากจะแสดงความไม่พอใจด้วยถ้อยคำแล้ว ยังมีการใช้รูปภาพ สัญลักษณ์แอสกี และสัญลักษณ์
เพื่อบอกความผิด บริภาษการบริการ และบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสารด้วย

นอกจากนี้ การแสดงความไม่พอใจในแต่ละข้อความนั้น ถ้าเป็นข้อความที่มีถ้อยคำน้อย
ผู้ส่งสารจะใช้กลวิธีการบริภาษอย่างตรงไปตรงมา แต่ถ้าเป็นข้อความที่มีถ้อยคำมากขึ้น ผู้ส่งสาร
จะใช้กลวิธีหลายๆ กลวิธีร่วมกัน โดยเน้นที่กลวิธีการบอกความผิด การกล่าวประจาน และ
การบริภาษการบริการ

จากผลการศึกษานี้ แสดงให้เห็นว่า ปริบทการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตและปริบททางธุรกิจ
มีความสำคัญต่อการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ตอย่างยิ่ง ในขณะที่
ปริบททางวัฒนธรรมของไทยที่ให้ความสำคัญกับความเกรงใจและการรักษาความสัมพันธ์
อันดีระหว่างกันมีปรากฏน้อยมาก จะปรากฏในกลวิธีการเสียดสีประชดประชันที่มีได้ปรากฏร่วมกับการ
ใช้คำหยาบ

ภาควิชา..... ภาษาไทย..... ลายมือชื่อนิสิต..... *สุธาณี พลอยขาว*

สาขาวิชา..... ภาษาไทย..... ลายมือชื่ออ.ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก..... *อ.อิงอร สุพันธุ์วนิช*

ปีการศึกษา..... 2551.....

##4980212822 : MAJOR THAI

KEYWORDS: COMPLAINING / WEBBOARD / SPEECH ACT

SUTHASINEE PLOYKHAO: THE ACT OF COMPLAINING ON THE WEBBOARD.

THESIS ADVISOR: ASSOC. PROF. INGORN SUPANWANIT, 151 pp.

This research aims to examine the communicative contexts of complaints on the internet webboards using the framework of ethnography of communications and explore the strategies used in showing those complaints. The study is based on data from two groups of websites, each containing 100 messages. The complaints in those 200 messages consist of 2,290 utterances and 101 pictures.

The finding indicates that the communicative contexts presupposed by the complaints are the internet, business, and Thai culture. The act of complaining via internet webboards is influenced by the internet and business contexts. I found that the senders use only 10 direct strategies for complaints and none of the indirect ones. Interesting strategies include expressions of negative attitudes, rebukes, threats, breakdowns in relationships, curses, and provocation because they are directly expressed using bad words, pronouns, verbs, and final particles. In addition, pictures illustrate errors, dissatisfaction with service, and the negative attitudes of the sender.

Furthermore, I found that direct strategies are used in concise complaints, whereas several strategies are employed together in longer ones, with emphasis on the techniques of identifying errors, rebuking service providers, and condemning service.

The results show that the internet and business contexts contexts play an important role in the act of complaining on the internet webboards, whereas the Thai cultural context, which underlines consideration and the fostering of relationship, is used less frequently and appears only in sarcastic messages with no bad words.

Department:..... THAI

Student's Signature

Suthasinee Ploykhae

Field of Study:..... THAI

Advisor's Signature

Ingorn Supanwanit

Academic Year:..... 2008

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความสะดวก เอาใจใส่ดูแล และความช่วยเหลือจากรองศาสตราจารย์อิงอร สุพันธ์ุวณิช อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งท่านได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าคอยให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยดีตลอดมา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงและจะระลึกถึงพระคุณของอาจารย์ตลอดไป

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.สุนันท์ อัญชลีบุญกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพร พานโพธิ์ทอง และรองศาสตราจารย์ ดร.ราตรี ถิ่นวารชกร คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศุภกาญจน์ เขี่ยมหฤท ภาควิชาภาษาอังกฤษที่ให้ความเมตตาตลอดเวลาอันมีค่าตรวจสอบและแก้ไขบทคัดย่อภาษาอังกฤษให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ธีรนุช โชคสุวณิช ที่ได้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับเค้าโครงของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ รวมไปถึงคณาจารย์ในภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความเมตตาตลอดระยะเวลาที่ผู้วิจัยได้ศึกษาในสถาบันแห่งนี้

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณปู่ คุณย่า คุณพ่อ คุณแม่ ที่คอยเอาใจใส่ มอบกำลังใจ ซึ่งเป็นยิ่งกว่าทุนที่เกื้อหนุนการศึกษาของลูกคนนี้ ขอขอบคุณพ่อบุญ แม่ทิพย์ รวมถึงเพื่อนๆ พี่ๆ ที่คอยถามไถ่ ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	3
1.5 คำสำคัญที่ใช้ในการวิจัย.....	4
1.6 วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	8
2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย.....	8
2.1.1 แนวคิดเรื่องชาติพันธุ์วรรณาแห่งการสื่อสาร.....	8
2.1.2 แนวคิดเรื่องปริจเฉท.....	9
2.1.3 แนวคิดเรื่องปริจเฉทคอมพิวเตอร์.....	12
2.1.4 แนวคิดเรื่องวัจนกรรม.....	15

2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	18
2.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปริศนาคอมพิวเตอร์.....	18
2.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับวัจนกรรมการแสดงความไม่พอใจ.....	23
บทที่ 3 ปริบทการสื่อสารของการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนา	
ทางอินเทอร์เน็ต.....	28
3.1 ฉากหรือกาลเทศะ (Setting หรือ Scene).....	31
3.2 ผู้ร่วมเหตุการณ์ (Participants).....	34
3.2.1 ผู้ส่งสาร.....	34
3.2.2 ผู้รับสาร.....	35
3.2.3 ผู้ร่วมเหตุการณ์อื่นๆ.....	36
3.3 จุดมุ่งหมาย (Ends).....	38
3.3.1 เพื่อระบายอารมณ์ความไม่พอใจ.....	38
3.3.2 เพื่อประจานผู้ให้บริการ.....	39
3.3.3 เพื่อแจ้ง/เตือนบุคคลอื่นๆ.....	40
3.3.4 เพื่อหาแนวร่วม.....	41
3.4 การลำดับวัจนกรรม (Act sequence).....	42
3.5 น้ำเสียง (Key).....	45
3.5.1 น้ำเสียงจริงจัง.....	45
3.5.2 น้ำเสียงประชดประชัน.....	46
3.5.3 น้ำเสียงรำพึงรำพัน.....	46
3.6 เครื่องมือ (Instrumentalities).....	47
3.6.1 การใช้คำ.....	47
3.6.2 การเสริมความด้วยวิธีการต่างๆ.....	54
3.7 บรรทัดฐานของปฏิสัมพันธ์และการตีความ (Norm of Interaction & interpretation).....	60
3.8 ประเภทของการสื่อสาร (Genre).....	61

บทที่ 4	กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต.....	64
4.1	กลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต.....	64
4.1.1	การบอกความผิดของผู้ให้บริการ.....	65
4.1.2	การกล่าวประจานผู้ให้บริการ.....	71
4.1.3	การบริภาษผู้ให้บริการ.....	76
4.1.4	การบอกความรู้สึกทางลบของผู้ส่งสาร.....	87
4.1.5	การกล่าวถ้อยคำเสียดสี/ประชดประชันผู้ให้บริการ.....	89
4.1.6	การหาแนวร่วม.....	92
4.1.7	การข่มขู่ผู้ให้บริการ.....	94
4.1.8	การกล่าวตัดสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ.....	95
4.1.9	การกล่าวแข่งผู้ให้บริการ.....	96
4.1.10	การกล่าวท้าทายผู้ให้บริการ.....	97
4.2	การใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต.....	101
4.2.1	การใช้คำอุทานแสดงความรู้สึกทางลบ.....	101
4.2.2	การใช้คำบุรุษสรรพนามที่หยาบ.....	105
4.2.3	การใช้คำลงท้ายที่หยาบ.....	106
4.2.4	การใช้คำขยายที่หยาบ.....	107
4.2.5	การใช้คำนำหน้านามที่หยาบ.....	108
4.2.6	การใช้คำกริยาแบบที่หยาบ.....	109

บทที่ 5 การปรากฏร่วมกันของกลวิธีและความสัมพันธ์ระหว่างปริบทและกลวิธีการ แสดงความไม่พอใจ.....	112
5.1 การปรากฏร่วมกันของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนา ทางอินเทอร์เน็ต.....	112
5.2 ความสัมพันธ์ระหว่างปริบทและกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนา ทางอินเทอร์เน็ต.....	126
บทที่ 6 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	142
6.1 สรุปผลการวิจัย.....	142
6.2 อภิปรายผล.....	143
6.2 ข้อเสนอแนะ.....	144
รายการอ้างอิง.....	146
ประวัติผู้เขียนวิทยานิพนธ์.....	151

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	แสดงการปรากฏและคำร้อยละของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต.....88
2	แสดงความถี่การปรากฏของการใช้คำในการแสดงความไม่พอใจในกระดานสนทนาทางอินเทอร์เน็ต.....110
3	แสดงการปรากฏและคำร้อยละของถ้อยคำที่ปรากฏในแต่ละข้อความ..... 112
4	แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 3 – 10 ถ้อยคำ.....115
5	แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 11 - 20 ถ้อยคำ.....116
6	แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 21 - 30 ถ้อยคำ.....118
7	แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 31 - 40 ถ้อยคำ....120
8	แสดงการปรากฏของกลวิธีการแสดงความไม่พอใจในข้อความที่มี 41 - 50 ถ้อยคำ.....124