



รูปแบบการใช้ภาษาเพื่อแสดงความเห็นแย้งบนเฟซบุ๊ก:
ตัวบ่งชี้การตระหนักรู้เรื่องการคุกคามหน้าผู้ฟังของผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์
Linguistic patterns to make counterarguments of Threatening
the Positive Face of Listeners of Social Media Users

Received 15 June, 2022

Revised 24 November, 2022

Accepted 28 November, 2022

ภัทณิดา โสตาบัน¹

Pattanida Sodabun

บทคัดย่อ

การแสดงความเห็นแย้งเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าผู้ฟัง และเป็นประเด็นที่คนในสังคมไทยระมัดระวัง การวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษารูปแบบการใช้ภาษาเพื่อแสดงความเห็นแย้งบนสังคมออนไลน์ได้แก่ เฟซบุ๊ก เพราะเป็นแพลตฟอร์มที่มีความเป็นสาธารณะและมีการแลกเปลี่ยนความเห็นกันอย่างกว้างขวางระหว่างผู้ที่ไม่รู้จัก การศึกษาจึงมีวัตถุประสงค์ที่จะวิเคราะห์หารูปแบบการใช้ภาษาเมื่อผู้พูดต้องการแสดงความเห็นแย้งกับผู้อื่น และศึกษารูปแบบเหล่านั้นในฐานะตัวบ่งชี้การรับรู้เรื่องการคุกคามหน้าของผู้อื่น โดยผลการศึกษาพบว่าผู้ใช้ภาษาเลือกใช้รูปแบบเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้ง 4 รูปแบบ ได้แก่ 1) ขึ้นต้นด้วยคำบ่งชี้แสดงการไม่เห็นด้วย 2) ขึ้นต้นด้วยถ้อยคำผรุสวาท คำทอหยาบคาย 3) ปรากฏข้อความที่เป็นเนื้อความของความเห็นแย้งโดยตรง และ 4) ปิดท้ายการแสดงความเห็นแย้งด้วยคำเสริมท้ายแสดงการถากถำ

จากรูปแบบการใช้ภาษาที่พบแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ภาษาที่มีความตระหนักรู้ว่าการแสดงความเห็นแย้งเป็นการคุกคามหน้า และสะท้อนความพยายามสร้างสภาพ โดยพยายามจะลดความรุนแรงของการคุกคามด้วยการใช้คำเสริมท้ายรูปภาษายกย่อง แต่การแสดงความเห็นแย้งยังเกิดขึ้นโดยตรงไปตรงมา และไม่ได้ทำให้การคุกคามหน้าผู้ฟังลดน้อยลง ซึ่งรูปแบบการสื่อสารในลักษณะนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบนสื่อสังคมออนไลน์อย่างโดดเด่นมาโดยตลอด

¹ ตำแหน่งอาจารย์ สาขาวิชาภาษา คณะศิลปศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

Position Lecturer Department Language Faculty of Liberal Arts King Mongkut's Institute of Technology

Ladkrabang. e-mail: Pattanida.s@gmail.com



คำสำคัญ: การคุกคามหน้า ความเห็นแย้ง รูปแบบการใช้ภาษา

Abstract

Counterarguments are an act that threatens the positive face of listeners. Language users in Thai society are aware of this matter. This research focused on linguistic patterns to make counterarguments on Facebook because it is a public platform on which opinions are extensively exchanged and shared among strangers. This study aimed to analyze linguistic patterns when the speaker would like to make counterarguments against others and investigate these linguistic patterns as awareness indicators of threatening the face of others. The study revealed four linguistic patterns: 1) starting with direct disagreement indicators, 2) starting with vulgar invectives, 3) using direct disagreement messages without an introductory statement, and 4) using question final particles.

Based on the linguistic patterns, language users were aware that making a counterargument is an act of threatening the face and reflects an attempt to sound polite. In other words, the speakers tried to tone down the threat by using honorific particles. However, the counterarguments were still direct and did not diminish the level of face threatening to listeners. It is noted that this kind of communication has long been remarkable nature on social media.

Keywords: Face threatening , Disagreement, Linguistic patterns



1. บทนำ

ปัจจุบันมีช่องทางการสื่อสารอย่างสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก ผู้คนสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย รวดเร็วและเป็นวงกว้าง ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นก็มีหลากหลายทั้งเห็นด้วยและเห็นต่าง โอกาสที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างกันจึงมีได้สูงขึ้น อย่างไรก็ตามโดยหลักการแล้วคนเราย่อมต้องการการยอมรับจากสังคม ดังนั้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กัน การรักษามารยาทผ่านการใช้ภาษาจึงเป็นเรื่องที่ผู้ใช้ภาษาตระหนักอยู่ตลอดเวลา และในแนวคิดเรื่องการรักษาหน้าตามุมมองภาษาศาสตร์ที่มีต่อปรากฏการณ์นี้ซึ่งได้รับความสนใจมาโดยตลอดก็ยังคงเป็นประเด็นที่สำคัญมากอย่างหนึ่งในสถานการณ์การสื่อสารทุกวันนี้ โดยเฉพาะในสื่อสังคมออนไลน์ที่ทำให้เกิดการมองเห็นการใช้ภาษาอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น สื่อสังคมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมสูงในกลุ่มคนไทยอย่างเฟซบุ๊ก (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2565 ย่อหน้าที่ 8) ทำให้มองเห็นการใช้ภาษาในอีกมิติหนึ่งได้ เพราะผู้สื่อสารตั้งใจที่จะเปิดเผยความเห็นให้แก่ผู้อื่นได้ทราบ ขณะเดียวกันก็ทราบด้วยว่าการกระทำนี้เป็นการแสดงความเห็นบนแพลตฟอร์มที่มีความเป็นสาธารณะสูง กล่าวคือสามารถเข้าถึงคนจำนวนมากได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว และทุกคนพร้อมที่จะร่วมแสดงความคิดเห็นได้อย่างเสรี ซึ่งหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องมีทั้งผู้ที่มีความเห็นคล้อยตามและขัดแย้ง ดังนั้นยิ่งเมื่อผู้พูดต้องการแสดงความคิดเห็นต่างก็จะเป็นสถานการณ์พึงระวัง เพราะตามแนวคิดพื้นฐานเรื่องหน้าของบราวน์และเลวินสัน ผู้สื่อสารจะต้องพยายามรักษาหน้าของตนเอง และไม่คุกคามหน้าของผู้ฟังอยู่ตลอดเวลา (Brown & Levinson, 1987, p.101) งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาว่าในสถานการณ์ดังกล่าวผู้ใช้ภาษาตระหนักรู้และแสดงออกผ่านการใช้ภาษาของตนอย่างไร

2. แนวคิดทฤษฎีและงานวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.1 ทฤษฎีวิจ্ঞากรรม

ทฤษฎีวิจ্ঞากรรมเป็นการศึกษาถ้อยความที่บ่งชี้การกระทำ โดยอยู่บนแนวคิดสำคัญว่าผู้พูดไม่ได้ใช้ภาษาเพื่อสื่อความหมายเท่านั้น แต่ยังใช้ภาษาเพื่อกระทำสิ่งต่าง ๆ (Austin, 1962, p.4) จึงได้แบ่งประเภทของถ้อยความออกเป็น 2 ประเภทคือ ถ้อยความประเภทแสดงข้อเท็จจริง



(constatives) และถ้อยคำบ่งการกระทำ (performative) และได้อธิบายว่าถ้อยความหนึ่ง ๆ ประกอบด้วยการกระทำ 3 ประเภท คือ

1) วัจนกรรมตรงตามคำพูด (locutionary acts) ได้แก่ การเปล่งเสียงออกมาเป็นคำพูด ซึ่งอาจจะเป็นคำเพียงคำเดียวหรือหลายประโยคก็ได้

2) วัจนกรรมปฏิบัติ (illocutionary acts) คือ จุดประสงค์ของผู้พูดในขณะที่เปล่งวาจา วัจนกรรมปฏิบัติได้แก่ การเสนอแนะ การให้สัญญา การเตือน การขอร้อง การขมขู่ การสั่ง เป็นต้น

3) ผลวัจนกรรม (perlocutionary acts) คือ ผลของคำพูดที่มีต่อผู้ฟัง

ต่อมา Searle ได้นำแนวคิดนี้ไปศึกษาต่อ และได้เน้นถึงส่วนสำคัญของวัจนกรรมไปที่เจตนาของผู้พูด และมองว่าบางถ้อยความจะสัมฤทธิ์ผลได้อย่างแท้จริงขึ้นอยู่กับเงื่อนไขบางอย่างด้วย เงื่อนไขวัจนกรรมที่ (Searle, 1969, p.54) เสนอประกอบด้วย

1) เงื่อนไขเนื้อหาข้อความ (Proposition content condition) หมายถึง กฎที่บอกเนื้อหาความนำเสนอ ประกอบด้วยคำนาม ภาคแสดงซึ่งคำกริยาจะต้องแสดงเวลาในขณะที่พูดด้วย

2) เงื่อนไขขั้นเตรียมการ (Preparatory condition) หมายถึง กฎพื้นฐานซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ว่าวัจนกรรมที่เกิดขึ้นเป็นวัจนกรรมชนิดใดและจะต้องมีบริบทที่เหมาะสมเท่านั้นจึงสัมฤทธิ์ผล

3) เงื่อนไขความจริงใจ (Sincerity condition) หมายถึง ถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวต้องเกิดจากความตั้งใจจริงหรือมีเจตนาที่เด่นชัด

4) เงื่อนไขความครบถ้วน (Essential condition) หมายถึง กฎที่ผู้พูดต้องพยายามทำให้การสื่อเจตนาบรรลุเป้าหมาย

นอกจากนี้ยังได้จำแนกวัจนกรรมออกเป็น 5 ประเภทด้วย ได้แก่

1) การกล่าวความจริง (Representatives) คือถ้อยคำของผู้พูดที่มีจุดประสงค์เพื่อบอกเล่าข้อมูลต่าง ๆ แก่ผู้ฟัง เช่น การพูด (Saying) การยืนยัน (Asserting) การสรุป (Concluding) การโอ้อวด (Boasting) เป็นต้น

2) การกล่าวชี้แนะ (Directives) เป็นความพยายามที่ผู้พูดต้องการให้ผู้ฟังทำอะไรสักอย่าง ซึ่งผู้พูดจะต้องใช้การเชื้อเชิญ (Inviting) การขอร้อง (Requesting) และการเสนอแนะ (Suggesting) เป็นต้น

3) การกล่าวผูกพัน (Commissives) เป็นการทำให้ผู้พูดสัญญาว่าจะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งในอนาคตด้วยการสัญญา (Promising) การสาบาน (Vowing) การรับประกัน (Guaranteeing) และ



การเสนอตัว (Offering) เป็นต้น

4) การกล่าวแสดงออก (Expressives) เป็นการใช้อ้อยคำเพื่อแสดงอารมณ์ความรู้สึกรวมถึงทัศนคติของผู้พูดที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น การขอบคุณ (Thanking) การแสดงความยินดี (Congratulating) การแสดงความเสียใจ (Expressing condolences) และการขอโทษ (Apologizing) เป็นต้น

5) การกล่าวประกาศ (Declarations) เป็นกิจกรรมที่ผู้พูดหรือผู้กระทำการต้องการให้ผู้อื่นได้รับรู้ ข้อความส่วนมากจะเป็นบริบทที่เป็นทางการสูง ได้แก่ การกล่าวเปิดงาน (Opening a ceremony) การเสนอชื่อ (Nominating) การแต่งตั้ง (Appointing) เป็นต้น โดยการแสดงความเห็นต่างจัดอยู่ในวาทกรรมแสดงความรู้สึก เพราะมีความเป็นไปได้ที่ผู้พูดเลือกที่จะแสดงอารมณ์ไม่พึงพอใจในผู้ที่เป็นเจ้าของความเห็น และได้เสนอความเห็นแย้งส่งไปยังบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

2.2 ทฤษฎีเรื่องหน้า

Brown and Levinson (1987, p.68) มองว่าความสุภาพเป็นกลวิธีการใช้ภาษาโดยมีเจตนาในการรักษาหน้าของคู่สนทนาเป็นสำคัญ โดยหน้าในที่นี้เป็นความรู้สึกเกี่ยวกับภาพลักษณ์คุณค่า หรือศักดิ์ศรีซึ่งเป็นความต้องการพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่ทุกคนต้องการรักษาไว้ ไม่ต้องการให้ใครมาละเมิด และพยายามที่จะไม่ละเมิดหรือคุกคามหน้าของผู้อื่น หน้าจำแนกออกเป็น 2 ด้าน คือ หน้าด้านบวกเป็นด้านที่ผู้พูดต้องการการยอมรับและชื่นชม และหน้าด้านลบคือ หน้าด้านที่ต้องการความเป็นส่วนตัวในฐานะปัจเจกบุคคล ไม่ต้องการให้ผู้อื่นมารบกวน ก้าวก่าย ลิดรอนสิทธิหรือขัดขวางการกระทำ ตามทฤษฎีเรื่องวาทกรรมนั้นจะสามารถแบ่งวาทกรรมที่เป็นการคุกคามหน้าออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) วาทกรรมคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟัง เป็นการคุกคามความเป็นอิสระของผู้ฟัง มักพบในการกล่าวชื่นชม หรือการกล่าวขอร้อง

2) วาทกรรมคุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง เป็นการคุกคามการได้รับการยอมรับจากสังคมของผู้ฟัง วาทกรรมที่นำไปสู่การคุกคามหน้านี้คือ การกล่าวแย้ง หรือการวิพากษ์วิจารณ์ เป็นต้น

3) วาทกรรมคุกคามหน้าด้านลบของผู้พูด เป็นการคุกคามความเป็นอิสระของผู้พูด เช่น การกล่าวขอบคุณ

4) วาทกรรมคุกคามหน้าด้านบวกของผู้พูด เป็นการคุกคามการได้รับการยอมรับจากสังคมของผู้ฟัง เช่น การต้องยอมรับผิด หรือต้องกล่าวขอโทษ เป็นต้น

จากแนวคิดเรื่องหน้าแสดงให้เห็นว่าผู้พูดพยายามรักษาหน้าตนเองและลดการคุกคามหน้าผู้อื่นอยู่เสมอ ดังนั้นหากไม่เป็นไปตามหลักการที่กล่าวนี้เรียกว่า ผู้พูดไม่สุภาพนั่นเอง

งานวิจัยนี้สนใจการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง กล่าวคือศึกษาพฤติกรรมของผู้พูดเมื่อเลือกจะแสดงความไม่เห็นด้วย การกระทำเช่นนี้สะท้อนว่าผู้พูดมีทัศนคติไม่ดีต่อผู้ฟัง ไม่ชื่นชม ดูถูกความคิดเห็นรวมถึงการตำหนิผู้ฟัง หรือแสดงให้เห็นว่าความเห็นนั้นผิด หรือไม่น่าเชื่อถือ ตลอดจนการที่ผู้พูดไม่ได้คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ฟังและได้แสดงความรู้สึกที่รุนแรง เช่นการใช้คำคำออกไปอย่างควบคุมอารมณ์ไม่ได้ นับเป็นการกระทำที่ไม่เคารพคู่สนทนา ทั้งหมดนี้ล้วนเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง ซึ่งเกิดขึ้นในขณะที่มีการแสดงความเห็นแย้งกันไปมา

2.3 ทฤษฎีความสุภาพ

ความสุภาพในการใช้ภาษาตามความเข้าใจของคนทั่วไป (กฤษดาวรรณ และธีรานุช, 2551, หน้า 113) คือ การใช้ภาษาโดยใช้คำศัพท์ประเภทคำราชาศัพท์ คำกริยาที่สุภาพ คำลงท้ายคำสรรพนาม หรือการใช้รูปคำที่เรียกว่ารูปภาษาแสดงการยกย่อง

ในขณะที่ความสุภาพในเชิงทฤษฎีภาษาศาสตร์ หมายถึงรวมถึงการที่ผู้ใช้ภาษามีเหตุผลที่จะเลือกใช้กลวิธีใดก็ตามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการสื่อสารของตน ขณะเดียวกันก็ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง หรือลดปัญหาในการสื่อสาร โดยผู้พูดจะไม่บีบบังคับให้ผู้ฟังทำตามความปรารถนาของผู้พูด แต่เปิดโอกาสให้ผู้ฟังได้เลือกกระทำในสิ่งที่ผู้ฟังปรารถนา ขณะเดียวกันก็ต้องพยายามทำให้ผู้ฟังรู้สึกดี (Lakoff, 1973, p.458)

Leech (1983, p.79) มองความสุภาพในแง่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และได้นำเสนอหลักความสุภาพไว้ 6 ประการ ได้แก่

1) การเพิ่มประโยชน์ให้ผู้ฟัง 2) การลดประโยชน์ของผู้พูด 3) การยกย่องผู้ฟัง 4) การถ่อมตัว 5) การแสดงความเห็นพ้อง 6) การเห็นอกเห็นใจกัน ซึ่งเท่ากับว่าหากมีการละเมิดหลักการข้างต้น สถานการณ์การสื่อสารนั้นก็จะมีผลต่อความสุภาพลงไป

ขณะที่ Brown and Levinson (1987, p.91-132) มองว่าความสุภาพเป็นกลวิธีการใช้ภาษาโดยมีเจตนาในการรักษาหน้าของคู่สนทนาเป็นสำคัญ จึงได้จำแนกความสุภาพออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่ กลวิธีตรงประเด็น ซึ่งแบ่งย่อยออกเป็นตรงประเด็นแบบมีการตกแต่งคำพูดตรงประเด็นแบบไม่ตกแต่งคำพูด ซึ่งมักจะใช้กับวัจนกรรมที่เสี่ยงต่อการคุกคามหน้าน้อย และกลวิธีแบบไม่ตรงประเด็น กรณีนี้เป็นหน้าที่ของผู้ฟังที่จะตีความเจตนาของผู้พูดเอง



เมื่อพิจารณาตามแนวคิดเรื่องหน้า การคุกคามหน้าและความสุภาพจึงนับว่าการแสดงความเห็นแย้งเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าเพราะแสดงให้เห็นว่าผู้พูดมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อผู้ฟัง (ผู้ให้ความเห็นก่อนหน้า) ดังนั้นเมื่อผู้พูดต้องการแสดงความเห็นแย้งน่าจะเชื่อได้ว่าผู้พูดจะต้องตระหนักและเลือกหากลวิธีทางภาษาเพื่อทำให้เกิดความสุภาพเพื่อรักษาหน้าทั้งของตนและผู้ฟังด้วย

2.4 การแสดงความเห็นแย้ง

ความเห็นแย้ง คือ การที่ผู้ร่วมสนทนากล่าวแสดงความเห็นไม่สอดคล้องกับถ้อยความก่อนหน้า Grimshaw (1990, p.281) กล่าวว่า การสนทนาที่ปรากฏความเห็นที่แย้งกันเป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อน และสัมพันธ์กับวิถีชีวิตของคน Eggins (1997, p.256) อธิบายปรากฏการณ์นี้ไว้อย่างน่าสนใจว่า เมื่อความเห็นที่ขัดแย้งกันเกิดขึ้น ผู้ที่อยู่ในวงสนทนาสามารถเลือกปฏิบัติได้ 2 ลักษณะ คือ 1) การออกจากวงสนทนา และ 2) การกล่าวโต้ตอบ ซึ่งบนเพชฌัญญูเราจะเห็นเฉพาะผู้ที่เลือกปฏิบัติในแบบที่ 2) และไม่สามารถรู้ว่ามีคนอีกจำนวนเท่าใดที่เลือกปฏิบัติแบบ 1) และเมื่อมีการโต้ตอบในลักษณะ 2) จะพบกลวิธีแสดงความขัดแย้งให้ดำเนินต่อไปด้วยกัน 6 วิธี ได้แก่ 1) การกล่าวปฏิเสธ 2) การไม่กระทำตาม 3) การแสดงความเห็นที่ไม่เห็นด้วย 4) การขัดขวาง 5) การตัดความสัมพันธ์ และ 6) การกล่าวค้าน ขณะที่ Brown and Levinson (1987, p.101-132) จัดให้การแสดงความเห็นแย้งเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าประเภทหนึ่งในการแสดงวัจนกรรม และผู้พูดอาจจะเลือกใช้กลวิธีความสุภาพด้านบวก กลวิธีความสุภาพด้านลบ หรือกลวิธีอ้อมเข้ามาใช้เพื่อรักษาหน้าของคู่สนทนา

มีงานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่สนใจปรากฏการณ์การแสดงความเห็นแย้ง และนอกจากศึกษาในแง่ภาษาศาสตร์แล้วยังศึกษาในเชิงวัฒนธรรมอีกด้วย Kothoff (1993, p.193) ได้ศึกษาการกล่าวแย้งในบทสนทนาในชีวิตประจำวันของชาวเยอรมัน และพบว่าคนเยอรมันมีทัศนะเชิงบวกต่อการกล่าวแย้ง เพราะถือเป็นการแสดงความรู้ความสามารถของผู้พูด ดังนั้นการขัดแย้งกันจึงพบได้ปกติและไม่ได้มีวัตถุประสงค์ที่จะก่อให้เกิดความขุ่นเคืองหรือสร้างความอับอายให้กับคู่สนทนา ในขณะการศึกษาของ Song (1993 p.306) คนเกาหลีมักหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้ากับความขัดแย้ง และมักใช้กลวิธีทางภาษาแบบประนีประนอมเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่มีความขัดแย้งหรือมีโอกาสนำไปสู่ความขัดแย้ง ขณะที่ Kakava (2002 p.1537) ได้ระบุกลวิธีทางภาษาที่คนกรีกใช้ในการแสดงความเห็นแย้ง 3 กลวิธีได้แก่ กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา กลวิธีทางภาษาแบบตรงไปตรงมา แต่ลดความรุนแรงลงด้วยถ้อยคำประกอบอื่น ๆ เช่น การใช้ถ้อยคำนัยผกผัน หรือถ้อยความแสดง



เหตุและผล และกลวิธีทางภาษาแบบอ้อม เช่น รูปภาษากลบเกลื่อน การถาม หรือการเล่าเรื่อง

สำหรับภาษาไทย มีงานของพรรณธร ครุฑเนตร (2557, หน้า 197) ที่ได้ศึกษากลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาและคนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทยโดยศึกษาจากข้อมูลบทสนทนาในชีวิตจริง บทสนทนาในนวนิยาย และบทสนทนาในละครโทรทัศน์ รวมทั้งได้ศึกษากลวิธีทางภาษาของคนกลางที่คู่สนทนาจากบทสนทนาในรายการโทรทัศน์ ผลการวิจัยพบว่า กลวิธีทางภาษาที่คู่สนทนาใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 5 กลวิธีเรียงลำดับตามค่าความถี่การปรากฏจากมากไปน้อย คือ 1) การออกจากสถานการณ์ 2) การใช้อำนาจ 3) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา 4) การยอมตาม และ 5) การประนีประนอม ส่วนกลวิธีทางภาษาที่คนกลางใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งมีทั้งหมด 4 กลวิธีเรียงตามค่าความถี่การปรากฏใช้จากมากไปหาน้อยคือ 1) การทำให้ผู้ร่วมสนทนาออกจากสถานการณ์ 2) การใช้อำนาจ 3) การขอให้ผู้ร่วมสนทนาประนีประนอมกัน และ 4) การเปลี่ยนประเด็นการสนทนา ทั้งนี้ยังพบอีกว่ามีรูปภาษาที่มีความถี่สูงในการใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้ง 3 คำด้วยกัน ได้แก่ 1) ไม่เป็นไร 2) ช่างมัน และ 3) ใจเย็น ๆ ซึ่งข้อค้นพบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่า มีปัจจัยหลายอย่างในสังคมไทยที่อยู่เบื้องหลังของปรากฏการณ์การขัดแย้งและการยุติความขัดแย้ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของพุทธศาสนา รูปแบบสังคมแบบอิงกลุ่ม แนวคิดเรื่องมุมมองตัวตนแบบพึ่งพา แนวคิดเรื่องอาวุโส และแนวคิดเรื่องหน้า ซึ่งล้วนแล้วแต่มีผลต่อการเลือกใช้กลวิธีเพื่อยุติความขัดแย้งในภาษาไทย

งานข้างต้นเป็นแนวทางในการศึกษารูปแบบการใช้ภาษาเพื่อแสดงความเห็นแย้งบนเฟซบุ๊ก ซึ่งนับว่ามีระดับความรุนแรงของการคุกคามหน้าผู้ฟังสูงมากตามทฤษฎีของบราวน์และเลวินสันที่ประเมินค่าด้วยหลักที่ว่า ยังมีระยะห่างหรือระดับความสนิทสนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ($D[S,H]$) ผนวกกับความต่างระหว่างอำนาจของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด ($P[H,S]$) รวมกับระดับความรุนแรงของสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปในแต่ละวัฒนธรรม (R_x) สูงมากขึ้นเท่าใด ค่าน้ำหนักของวัจนกรรมที่คุกคามหน้า (W_x) ก็สูงยิ่งขึ้นเท่านั้น ดังสัญลักษณ์ทางคณิตศาสตร์ที่ปรากฏดังนี้

$$W_x = D(S,H) + P(H,S) + R_x$$

W_x = the weightiness of the FTAs

$D(S,H)$ = The social distance of Speaker and Hearer

$P(H,S)$ = The relative power of Hearer and Speaker

R_x = The absolute ranking of impositions in the particular culture



ดังนั้นในสถานการณ์บนเพจเฟซบุ๊กสาธารณะที่ผู้คนไม่มีความสนิทสนมกันมาก่อน ผู้พูดแต่ละคนถือตนว่ามีอำนาจเหนือคนอื่น อยู่บนค่านิยมด้านมารยาทในการสื่อสารกับคนแปลกหน้าในสังคมไทยเมื่อต้องมีการพูดในที่สาธารณะ ในสถานการณ์ของงานวิจัยที่ว่ามานี้จึงมีค่าความรุนแรงของการคุกคามหน้าที่สูงมาก เหตุนี้งานวิจัยจึงมุ่งศึกษากลวิธีหรือรูปแบบทางภาษาของผู้พูดเมื่อต้องการแสดงความเห็นแย้ง และศึกษาความพยายามในการรักษาหน้าทั้งของตนและผู้อื่นเช่น การสังเกตการใช้คำอนุภาคเสริมท้ายเพื่อใช้ในการสร้างสภาพได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ถ้อยความแสดงความเห็นต่างยังถือเป็นส่วนหนึ่งของคู่ถ้อยคำ (adjacency pairs) ซึ่ง Sack (1973, p.289) อธิบายลักษณะสำคัญของคู่ถ้อยคำไว้ 4 ประการ ได้แก่ 1) เป็นถ้อยคำที่อยู่ใกล้ชิดกัน 2) เป็นถ้อยคำที่กล่าวโดยผู้พูดคนละคน 3) มีลำดับขั้นเป็นส่วนแรกและส่วนที่สอง 4) เป็นถ้อยคำคู่กันเสมอ โดยตัวถ้อยความที่เป็นความเห็นแย้งเป็นส่วนที่เรียกว่า *ผลัดรับ* ซึ่งเกิดหลังจาก *ผลัดเริ่ม* ได้จบลงแล้ว โดยที่ลำดับการเกิดไม่สามารถสลับที่กันได้ ลักษณะดังกล่าวนี้ทำให้การตีความถ้อยความแสดงความเห็นแย้งทำได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการปรากฏของความเห็นแย้งจะเกิดขึ้นอย่างตรงไปตรงมา หรือดูเหมือนขาดความเกี่ยวข้องกัน แต่หากเป็นสิ่งที่ตรงข้ามหรือแตกต่างกันทางใดทางหนึ่ง ผู้พูดทั้งในผลัดถัดมาและผู้พูดในผลัดแรกก็จะทราบว่ามีความเห็นขัดแย้งเกิดขึ้นแล้วโดยปราศจากการลงเสียงส่าย งานวิจัยนี้อาศัยนิยามดังกล่าวเพื่อจำกัดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะถ้อยความแสดงความเห็นแย้งในส่วนที่สองเท่านั้น เพราะแม้ว่าจะไม่ได้พิจารณาถ้อยความในส่วนแรกก็สามารถเข้าใจได้ว่ามีความขัดแย้งทางความคิดเกิดขึ้นแล้ว

2.5 คำอนุภาคเสริมท้าย

คำอนุภาคเสริมท้ายหมายถึง ภาษารูปคำที่ปรากฏหลังหน่วยถ้อย โดยมีได้เป็นองค์ประกอบทางวากยสัมพันธ์ของหน่วยถ้อยที่ปรากฏร่วมด้านหน้า แต่ทำหน้าที่แสดงความสัมพันธ์ของบริบทในการสื่อสารในระดับปริจเฉท โดย Prasithrathsint (2544, p.12) กล่าวถึงคุณสมบัติไว้ดังนี้

1. เป็นคำจบประโยคที่ให้ความหมายบางอย่างในประโยคหรือภาคแสดง
2. ปรากฏได้ทั้งमुख्यประโยคและสังกรประโยค และมักปรากฏก่อนช่วงหยุด
3. สามารถบอกมาลาต่าง ๆ ได้ เช่น มาลาสั่งหรือถาม
4. สามารถอ้างถึงเพศหรือสถานะทางสังคมของผู้ส่งสารและรับสารได้
5. สามารถบ่งชี้เจตนาหรือทัศนคติของผู้ส่งสารได้ เช่น ตกใจ สงสัย แน่ใจ เป็นต้น



ขณะทีนววรรณ พันธุเมธา (2549 หน้า 116) กำหนดเรียกคำเหล่านี้ว่าเป็นคำเสริม โดยมีหน้าที่แตกต่างกันไป เช่น คำเสริมบอกมาลา คำเสริมบอกสถานภาพ คำเสริมแสดงการยกย่อง คำเสริมแสดงความสนิทสนม เป็นต้น ซึ่งขึ้นกับหน้าที่ที่ปรากฏในถ้อยความหนึ่งๆ

2.6 สังคมออนไลน์

ระวี แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโล (2556 หน้า 195) นิยามสังคมออนไลน์ไว้ว่า เป็นการรวมตัวกันของกลุ่มคนที่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ต ในพื้นที่นี้เป็นชุมชนเสมือนที่คนมาทำความรู้จัก พบปะ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน โดยมีการขยายตัวผ่านการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นเครือข่าย ซึ่งมีสื่อในสังคมออนไลน์เกิดขึ้นหลายประเภท สื่อที่ได้รับความนิยมในชุมชนของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประเภทหนึ่งก็คือ เฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นช่องทางการบริการประเภทหนึ่งที่สมาชิกแต่ละคนสามารถสร้างพื้นที่ส่วนตัวสำหรับแนะนำตนเอง และเปิดเผยวิถีชีวิตต่อชุมชนออนไลน์ที่ตนเลือกที่จะเข้าร่วมและนำเสนอตัวตนในนั้น นอกจากนี้ยังสามารถสร้างพื้นที่สาธารณะขึ้นเพื่อร่วมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันอย่างเสรีอีกด้วย แต่อย่างไรก็ตามในสังคมออนไลน์นี้จะมีลักษณะที่แตกต่างจากสังคมที่แท้จริงประการหนึ่งคือ ผู้คนสามารถปรับเปลี่ยนอัตลักษณ์ของตนเองได้เสมอ และมักเป็นในรูปแบบของการทดลองสร้างอัตลักษณ์ใหม่ เนื่องจากในการสื่อสารออนไลน์ไม่จำเป็นต้องปรากฏตัวให้คู่สนทนาเห็น อัตลักษณ์ที่สร้างขึ้นจึงอาจไม่สอดคล้องกับที่เป็นจริงได้ (พัน นิลพันธุ์ ฉัตรไชยยนต์, 2558, หน้า 127) ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ที่รูปแบบการใช้ภาษาจะมีความแตกต่างไปจากที่พบในชีวิตจริงของคนในสังคม งานนี้จึงสนใจประเด็นความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแสดงความคิดเห็นอย่างเสรีบนสังคมออนไลน์ในสื่ออย่างเฟซบุ๊ก

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

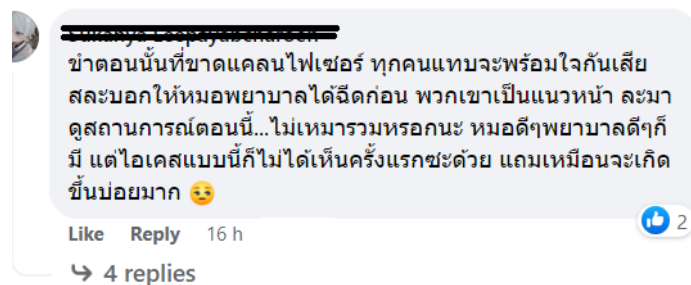
- 3.1 เพื่อวิเคราะห์รูปแบบทางภาษาในสถานการณ์ที่ต้องการแสดงความเห็นแย้งบนสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก
- 3.2 เพื่อศึกษาการตระหนักรู้และการใช้ภาษาเมื่ออยู่ในสถานการณ์การคุกคามหน้าด่านบวกของผู้ฟังในผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟซบุ๊ก

4. วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้แบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้



4.1 รวบรวมข้อมูลจากข้อความแสดงความคิดเห็นในเพจสาธารณะบนเฟซบุ๊กแบบสุ่มจำนวน 3 เพจ โดยเก็บถ้อยความที่เป็นข้อความตอบกลับ (reply) ที่ปรากฏไม่น้อยกว่า 1 ข้อความที่แสดงความเห็นแย้งกับความเห็นผลัดแรก จำนวนทั้งหมด 600 ข้อความ ดังตัวอย่างข้อความที่นำมาใช้ศึกษา (ภาพที่ 1) ปรากฏข้อความตอบกลับจำนวน 4 ข้อความ



ภาพที่ 1 ตัวอย่างข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาวิเคราะห์

4.2 พิจารณาและวิเคราะห์หารูปแบบทางภาษาที่ใช้ในการแสดงความเห็นแย้ง

4.3 สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

5. ผลการวิจัย

จากการรวบรวมถ้อยความที่เป็นข้อความตอบกลับ (reply) แสดงความเห็นแย้งในเพจสาธารณะของเฟซบุ๊กด้วยวิธีการสุ่ม รวมทั้งสิ้น 600 ข้อความ พบว่ามีรูปแบบภาษาเมื่อผู้พูดต้องการแสดงความเห็นขัดแย้ง 4 รูปแบบ ดังนี้

1) ขึ้นต้นด้วยคำบ่งชี้แสดงการไม่เห็นด้วย เป็นลักษณะของถ้อยความหรือสำนวนที่แสดงความไม่เห็นด้วย พบทั้งสิ้น 28 หน่วยถ้อยจากทั้งหมด 600 หน่วยถ้อย คิดเป็นร้อยละ 4 ของการปรากฏ เช่น

“ไม่เห็นด้วยค่ะ...”	}	+ ตามด้วยเนื้อความเห็นขัดแย้ง
“ไม่น่าจะใช้นะคะ...”		
“คิดว่าไม่ใช่ค่ะ...”		
“ขออนุญาตคิดต่างนะ...”		
“ขอพูดอีกมุมคับ ...”		
“ขอคิดอีกแบบนะค่ะ...”		



2) เริ่มต้นด้วยถ้อยคำพรูสวาท คำทอหยาบคาย พบทั้งสิ้น 123 หน่วยถ้อยจากทั้งหมด 600 หน่วยถ้อย คิดเป็นร้อยละ 20.5 เช่น

“ควายเถอะ”

“เหี้ยนะคะ”

“ประสาทแตกคะ”

“โง่ครับ”

การเลือกใช้คำพรูสวาท หยาบคายนับว่าเป็นการแสดงความคิดเห็นด้วยอย่างตรงไปตรงมา และคุกคามหน้าผู้ฟังโดยตรง แสดงให้เห็นว่าผู้พูดไม่ได้คำนึงว่ากระทบกระเทือนใจผู้ฟัง และผู้ฟังเองก็ตีความเป็นอื่นไม่ได้ แต่จากข้อมูลพบว่าผู้พูดมีการใช้กลวิธีเติมคำอนุภาคเสริมท้ายรูปภาษาแสดง ความยกย่องเพื่อกลบเกลื่อน หรือเบี่ยงเบนความไม่สุภาพของถ้อยคำพรูสวาทข้างหน้าด้วย กล่าวคือ ผู้พูดแสดงความคิดเห็นด้วยละเมิดความสุภาพอย่างรุนแรงด้วยคำหยาบคาย แต่เลือกที่จะ ใช้คำลงท้ายรูปภาษาแสดงความยกย่อง “คะ” หรือ “ครับ” ต่อท้ายประโยค เพื่ออาศัยหน้าที่ประจำ คำสร้างสภาพสุภาพตามมารยาททางสังคม อย่างไรก็ตามผู้รับสารก็ยังคงรับทราบถึงความรุนแรงของ ถ้อยคำที่ผู้พูดส่งมาได้อยู่ แต่ก็ยังเห็นความพยายามในการเพิ่มสภาพสุภาพเข้ามาในลักษณะของ การประชดประชัน แสดงให้เห็นว่าผู้พูดตระหนักและรู้ตัวว่าสิ่งที่พูดนั้นไม่สุภาพอย่างแน่นอน

3) ปรากฏข้อความที่เป็นเนื้อความของความเห็นแย้งโดยตรง รูปแบบของภาษาในลักษณะ นี้คือไม่ปรากฏสำนวนที่นำเข้าสู่การแสดงความคิดเห็นแย้ง (ลักษณะในข้อ 1) แต่ปรากฏใช้ถ้อยความที่ ดุฎก เย้ยหยัน เหยียดหยามหรือไม่ชื่นชมในตัวของผู้ที่แสดงความคิดเห็นก่อนหน้าอย่างตรงไปตรงมา ซึ่งถือเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟัง โดยพบทั้งสิ้น 463 หน่วยถ้อยจากทั้งหมด 600 หน่วยถ้อย คิดเป็น ร้อยละ 78.5

ทั้งนี้ในจำนวน 463 หน่วยถ้อย แบ่งออกเป็นถ้อยความที่คุกคามหน้าด้านลบ คือถ้อยความ ที่ผู้พูดใช้การสั่งสอน หรือชี้แนะให้ผู้ฟังทำเท่านั้น ไม่ปรากฏเนื้อความของความเห็นแย้งประกอบ จำนวน 230 หน่วยถ้อย คิดเป็นร้อยละ 49.68 ตัวอย่างของถ้อยความคุกคามหน้าด้านลบของผู้ฟังที่พบ เช่น

“บางทีทำตัวดี ๆ ไว้ก่อนก็คงจะดีนะ”

“ลองคิดก่อนพูดบ้างเหอะ”

“เก็บไว้เป็นบทเรียนราคาแพงนะ”

“ก้าวให้พ้นเรื่องนี้เถอะคะ”



ลักษณะกลวิธีข้างต้นสามารถระบุได้ว่าเป็นการแสดงความเห็นแย้งโดยอ้อม คือไม่ได้แสดงเนื้อหาของความเห็นแย้งของตน แต่เลือกใช้ถ้อยความเชิงสั่งสอนหรือชี้แนะให้ผู้ฟังเกิดการกระทำบางอย่าง เช่น การสั่งให้ผู้ฟังต้องนึกคิด ซึ่งเห็นได้ว่าเป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังเพราะผู้พูดมีเจตนาก้าวภายในอิสระของผู้ฟังให้ต้องกระทำตามความต้องการของผู้พูด

และยังพบถ้อยความแสดงเนื้อหาของความเห็นแย้งแบบตรงไปตรงมา ไม่มีการเกริ่นนำหรือสั่งสอน แต่กล่าวแย้งต่อความเห็นก่อนหน้าด้วยความเห็นของตนทันทีจำนวน 233 หน่วยถ้อยจากใน 463 หน่วยถ้อย คิดเป็นร้อยละ 50.32 เช่น

“ช่างแต่งหน้าเค้าพยายามที่สุดแล้ว จะมาบอกว่าเค้าไม่เตรียมตัวไม่ทำการบ้านได้หรือ”

“ไปสืบประวัติเค้า ก็คือคุกคามความเป็นส่วนตัวสิ”

“ทำศัลยกรรมได้สิ ก็ความสบายของเค้า เงินของเค้า”

“อยู่ก่อนแต่งเหมือนเชื้คของ เข้ากันไม่ไหวจะได้หาใหม่”

4) ปรากฏคำเสริมท้ายแสดงการถากถำ เป็นการปิดท้ายถ้อยความด้วยคำเสริมท้ายแสดงการถากถำหลังการแสดงความเห็นแย้ง ซึ่งการถากถำคือการบ่งชี้ถึงความไม่เห็นด้วย ไม่เห็นคล้อยตามหรือเป็นการกระตุ้นให้ผู้ส่งสารคิดในทิศทางตรงข้ามกับความเห็นของตนที่ได้แสดงออกไป พบทั้งสิ้น 305 หน่วยถ้อยจากทั้งหมด 600 หน่วยถ้อย คิดเป็นร้อยละ 50.8 เช่น

“ใจร้ายกับเค้าปุยมั้ย”

“เค้าพาผู้ชายเข้าบ้านก็เป็นเรื่องของเค้าซิมิ”

“ไม่ได้ไปช่วยเค้าหาเงินมะช่วยหรือ”

“แต่คนเค้าก็มีหัวนอนปลายเท้าว่ามะคะ”

“ความชอบของใครของมันนะ ไม่คิดงั้นหยอ”

การใช้คำอนุภาคเสริมท้ายแสดงการถากถำจะพบว่าถูกนำมาใช้เพื่อแสดงความสนิทสนม และมักเป็นคำคะนองที่มักใช้กับเด็กหรือผู้ที่มีวัยวุฒิน้อยกว่า ขณะเดียวกันก็อาจนับเป็นการแสดงถึงการลด/ถ่อมตัวหรือสร้างความน่าเอ็นดูให้กับตัวผู้พูดเองด้วย เมื่อนำมาใช้จะช่วยสร้างความไม่จริงจังและลดความรุนแรงของความเห็นที่ขัดแย้งกับถ้อยความก่อนหน้าได้ เพราะผู้พูดใช้คำเหล่านี้กำกับเพื่อกลบเกลื่อนความรุนแรงของการขัดแย้งของตน ทำให้ความคิดเห็นของตนเป็นเรื่องเล็กน้อย รวมถึงมีความเป็นไปได้ที่ผู้พูดจะแสดงเจตนาว่าไม่ได้ต้องการจะโจมตีคู่ตรงข้ามด้วยอารมณ์ไม่พอใจ



6. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

6.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์รูปแบบของการแสดงความเห็นต่างของผู้ใช้ภาษาบนเฟซบุ๊กพบว่า มี 4 รูปแบบด้วยกัน ได้แก่ 1) ขึ้นต้นด้วยคำบ่งชี้แสดงการไม่เห็นด้วย 2) ขึ้นต้นด้วยถ้อยคำพรูสวาท คำทอหยาบคาย 3) ปรากฏข้อความที่เป็นเนื้อความของความเห็นแย้งโดยตรง และ 4) ปิดท้ายการแสดงความเห็นแย้งด้วยคำเสริมท้ายแสดงการถาม ดังที่สรุปได้ตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงความเห็นแย้งที่พบในงานวิจัย

กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการแสดงความเห็นแย้ง	จำนวนครั้ง (จาก 600 หน่วยถ้อย) / ร้อยละ
1. ขึ้นต้นด้วยถ้อยความหรือสำนวนบ่งชี้การไม่เห็นด้วย	28 ครั้ง / ร้อยละ 4
2. ขึ้นต้นด้วยถ้อยคำพรูสวาท คำทอหยาบคาย	123 ครั้ง / ร้อยละ 20.5
3. ปรากฏถ้อยคำแสดงความเห็นแย้งแบบตรงไปตรงมา - ถ้อยความแสดงเนื้อหาของความเห็นแย้ง แบบอย่างตรงไปตรงมา - ถ้อยความชี้แนะ/สั่งให้ทำ	463 ครั้ง / ร้อยละ 78.5 [233 ครั้ง จาก 463 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 50.32] [230 ครั้ง จาก 463 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 49.68]
4. ปิดท้ายด้วยคำเสริมท้ายแสดงการถาม	305 ครั้ง / ร้อยละ 50.8

จากตารางจะเห็นว่ารูปแบบ (3) พบการใช้มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 78.5 ขณะที่ในแบบที่ (2) พบการใช้คำทอหยาบคายจากทั้งหมด 123 ครั้งนั้นมีการใช้คำเสริมท้ายรูปแสดงการยกย่อง *ค่ะ* *ครับ* ปรากฏร่วมด้วยสูงถึงร้อยละ 20.5 ลักษณะดังกล่าวนี้ชี้ให้เห็นว่า ผู้พูดทราบดีว่าการใช้คำพรูสวาททอหยาบคายเป็นการคุกคามหน้าอย่างตรงไปตรงมาที่สุดจึงได้กำกับคำเหล่านั้นด้วยรูปภาษาแสดงการยกย่อง เพื่อแสดงให้เห็นว่าตนตระหนักถึงการคุกคามนั้นและทำให้รู้ว่าได้มีความพยายามทำให้สุภาพแล้วแม้จะเป็นไปในเชิงประชดประชันก็ตาม นอกจากนี้การใช้รูปแบบ (4) ยังเป็นอีกหนึ่งตัวบ่งชี้ที่สะท้อนการตระหนักรู้ของผู้พูดว่าการแสดงความเห็นแย้งเป็นพฤติกรรมที่คุกคามหน้าจึงอาศัยรูปภาษาแสดงความสนิทสนมเข้ามาช่วยลดทอนความรุนแรงของการคุกคาม ดังนั้นจากผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าผู้พูดตระหนักรู้ว่าการแสดงความเห็นแย้งเป็นพฤติกรรมที่คุกคามหน้าจึงมีความพยายามประนีประนอมด้วยรูปแบบทางภาษาทางใดทางหนึ่งนั่นเอง แม้ว่าสุดท้ายแล้วไม่ได้ทำให้เกิดความสุภาพได้มากนัก และรูปแบบของการแสดงความเห็นแย้งที่พบก็ยังเป็นแบบ



ตรงไปตรงมามากกว่าแบบอ้อม และเชื่อว่าไม่ว่าผู้พูดจะเลือกใช้รูปแบบใดในการแสดงความคิดเห็นต่าง ผู้ฟังก็ยังรับรู้ที่กำลังถูกคุกคามหน้า และถูกละเมิดความสุภาพอย่างชัดเจน

6.2 อภิปรายผลการวิจัย

การใช้ภาษาแสดงความคิดเห็นนั้นเป็นการกระทำที่คุกคามหน้าด้านบวกของผู้ฟัง ซึ่งผู้ใช้ภาษาในสังคมไทยมีความระมัดระวังในเรื่องนี้โดนเห็นได้จากสำนวนไทยที่ว่า “บัวไม่ให้ช้ำ น้ำไม่ให้ขุ่น” ดังนั้นโดยหลักการผู้พูดย่อมต้องตระหนักและพยายามรักษาหน้าผู้ฟังโดยจะเห็นความพยายามประนีประนอม ไม่ให้คำพูดกระทบจิตใจผู้ฟัง และน่าจะเชื่อได้ว่าการแสดงความคิดเห็นแย้งยังคนที่ไม่รู้จักกันควรจะต้องเป็นเรื่องฟังตระหนักและเลือกใช้ถ้อยคำอย่างระมัดระวังมากขึ้น แต่ผลการศึกษาการแสดงความคิดเห็นแย้งบนเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นเพจสาธารณะ มีผู้คนที่ไม่รู้จักกันมาก่อนเข้ามาแสดงความคิดเห็นต่างอย่างเสรี เมื่อพิจารณาคำนำหน้าการคุกคามหน้าด้วยเรื่องของ ระยะห่างหรือระดับความสัมพันธ์สนมระหว่างผู้พูดและผู้ฟัง ความต่างระหว่างอำนาจของผู้ฟังเมื่อเทียบกับผู้พูด และระดับความรุนแรงของสถานการณ์แล้ว การแสดงความคิดเห็นแย้งบนแพลตฟอร์มเฟซบุ๊กนี้มีคำนำหน้าของวัจนกรรมที่คุกคามหน้าสูงมาก ผู้พูดควรเลือกเฟ้นกลวิธีการใช้ภาษาอย่างละเอียดรอบคอบอย่างมากเพื่อพยายามรักษาหน้าและรักษาความสุภาพไว้ให้ได้มากที่สุด แต่ผลกลับพบว่า รูปแบบภาษาเมื่อต้องการแสดงความคิดเห็นแย้งเป็นไปในแบบตรงไปตรงมามากกว่าแบบอ้อมค้อม รวมทั้งมีการคุกคามหน้าผู้ฟังอย่างชัดเจน จากปรากฏการณ์ใช้รูปแบบภาษาแสดงความคิดเห็นแย้งทันทีโดยปราศจากสำนวนเกริ่นนำในความถี่สูงที่สุด และการใช้ถ้อยความเชิงสั่งสอนหรือสั่งให้ทำซึ่งแม้จะเป็นกลวิธีแสดงความคิดเห็นแย้งโดยอ้อมแต่เป็นการคุกคามหน้าผู้ฟังโดยตรง

อย่างไรก็ตามรูปแบบทางภาษาที่พบก็ยังสามารถเป็นเครื่องบ่งชี้ได้ว่าผู้พูดมีความตระหนักรู้ว่าการแสดงความคิดเห็นแย้งเป็นการคุกคามหน้าผู้อื่น และผู้พูดมีความจำเป็นต้องใช้รูปแบบทางภาษาบางอย่างเข้ามาเพื่อกลบเกลื่อน หรือลดแรงปะทะจากการแสดงความคิดเห็นที่ไม่คล้อยตามผู้อื่นในที่สาธารณะ เช่น การปรากฏของคำอนุภาคเสริมท้ายแสดงการถามที่อยู่ในรูปของความสนิสนมประกอบเข้ามาหลังถ้อยความเห็นแย้ง ทั้งนี้เพราะผู้พูดตระหนักรู้ว่าการแสดงความคิดเห็นแย้งเป็นการคุกคามหน้าและมีโอกาสสูงที่จะทำให้เกิดความไม่พอใจของผู้รับสาร จึงพยายามใช้ความสนิสนมทางภาษาลดความรุนแรงของถ้อยความเห็นแย้งนั้นลง นอกจากนี้ยังพบการใช้คำอนุภาคเสริมท้ายรูปภาษาแสดงการยกย่องกับคำสุสวาท และแม้จะเป็นเพียงเพื่อประชดประชันว่าได้พยายามสร้างความสุภาพแล้วก็ยังสะท้อนว่าผู้พูดตระหนักเรื่องนี้อยู่



หากอภิปรายรูปแบบภาษาที่พบจากงานนี้เพิ่มเติม จะเห็นว่าในชุดข้อมูลนี้ไม่พบการใช้ประโยคเชิงบวก เช่น การยอมรับ หรือชื่นชมในความเห็นก่อนที่ผู้พูดจะเริ่มจะแสดงความเห็นแย้ง แม้เพียงตัวอย่างเดียว ผู้วิจัยเชื่อว่าน่าจะเป็นผลจากค่านิยมทางวัฒนธรรมของสังคมไทยที่มองว่ารูปแบบทางภาษาเช่นนี้สะท้อนความไม่จริงใจจึงไม่นิยมใช้กัน ซึ่งสอดคล้องกับ Takashi and Beebe (1993, p.138) ที่ได้ศึกษาการกล่าวแย้งสิ่งผิดแบบข้ามวัฒนธรรมระหว่างคนอเมริกันกับคนญี่ปุ่น และพบข้อสังเกตว่า คนในประเทศแถบตะวันออกมักจะไม่ใช้คำบ่งชี้เชิงบวก (positive marker) เช่น การกล่าวชมก่อนจะกล่าวแย้ง หรือการใช้คำถามก่อนเข้าสู่เนื้อหาของความไม่เห็นด้วย เนื่องจากผู้ใช้ภาษามีทัศนคติต่อลักษณะภาษาดังกล่าวว่าจะแสดงความไม่จริงใจ นอกจากนี้ข้อค้นพบที่แสดงให้เห็นว่าในบริบทสังคมออนไลน์มีการแสดงความเห็นแย้งต่อกันโดยตรงไปตรงมามากกว่าแบบอ้อมค้อมและการอ้อมค้อมที่พบก็ยังนับเป็นการเพิ่มความรุนแรงของการคุกคามหน้าอีกด้วยนี้ขัดแย้งกับลักษณะของสังคมไทยที่ Bilmes (1992, p.570) กล่าวไว้อย่างสิ้นเชิง เขากล่าวว่าสังคมไทยเป็นสังคมที่ไม่ชอบความขัดแย้ง คนไทยส่วนใหญ่มักจะหลีกเลี่ยงการแสดงความคิดเห็นขัดแย้ง และมักจะมีกลวิธีการสื่อสารที่เป็นศิลปะการพูด ซึ่งสอดคล้องกับสิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์ (2560, หน้า 256-264) ที่ได้ใช้แบบสอบถามประเภท Discourse Completion Test (DCT) เก็บข้อมูลจากผู้พูดภาษาไทยเพื่อศึกษาพฤติกรรมการใช้ภาษาโต้ตอบการแสดงความไม่เห็นด้วย และพบว่าผู้พูดเลือกใช้กลวิธีการภาษาแบบลดน้ำหนักความรุนแรงในการตอบแสดงความไม่เห็นด้วยมากกว่ากลวิธีการภาษาแบบตรงไปตรงมา โดยอธิบายว่าเกิดจากปัจจัยทางสังคมวัฒนธรรม 5 ประการ ได้แก่ 1) การมีมุมมองตัวตนแบบพึงพา 2) ความเป็นสังคมแบบอิงกลุ่ม 3) ความเป็นสังคมแบบไมตรีสัมพันธ์ 4) ความเป็นสังคมแบบให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 5) ความเป็นวัฒนธรรมบริบทสูง ทั้งสองงานนี้สนับสนุนกันแต่ไม่สอดคล้องกับรูปแบบภาษาที่พบในสื่อสังคมออนไลน์ เฟซบุ๊ก ยิ่งไปกว่านั้นในงานชิ้นนี้ยังพบการใช้คำพหูพจน์สวาทยายบคายอย่างตรงไปตรงมาอีกด้วย ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเกิดจากผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมองว่าพื้นที่นี้เป็นเพียงโลกเสมือนจริงที่ผู้ใช้ส่วนใหญ่ได้สร้างอัตลักษณ์ของตนขึ้นมาใหม่และเลือกที่จะใช้การสื่อสารอย่างเสรี และขาดความระมัดระวัง หลายครั้งจึงปรากฏการสื่อสารด้วยถ้อยความรุนแรง ละเมิดหลักความสุภาพและการคุกคามหน้าของผู้อื่น ซึ่งการพบรูปแบบภาษาเพื่อแสดงความเห็นแย้งในงานนี้จึงยังเป็นสิ่งเน้นย้ำให้เห็นปรากฏการณ์ภาษาบนโลกออนไลน์นี้ได้อย่างชัดเจน



7. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลของงานวิจัยที่ได้รับเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ระบุไว้ข้างต้น กล่าวคือ ได้ทราบรูปแบบทางภาษาในสถานการณ์ที่ต้องการแสดงความเห็นแย้งบนเฟซบุ๊ก ซึ่งจะสามารถนำไปสู่การสร้างความรู้ความตระหนักรู้ในการใช้ภาษาเชิงสร้างสรรค์ต่อไปได้

7.2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนไม่มาก และรูปแบบการสื่อสารที่จำกัดอาจยังไม่ครอบคลุมปรากฏการณ์ทางภาษาทั้งหมด โดยเฉพาะการใช้ข้อมูลจากเพจเฟซบุ๊กด้วยวิธีการสุ่มอย่างอิสระ อาจส่งผลให้ข้อมูลขาดความชัดเจนเพราะเนื้อหาของเพจแต่ละเพจมีความเฉพาะตัว มีการใช้ภาษาเฉพาะกลุ่มด้วยเช่นกัน การขยายกลุ่มข้อมูล เช่น จำนวนของข้อมูลที่มากขึ้น และความหลากหลายของสถานการณ์การใช้ภาษาที่กว้างขวาง และครอบคลุมหลายมิติของสังคมมากขึ้น เช่น เลือกใช้ชุดข้อมูลจากเพจเกี่ยวกับกีฬา การเมือง สุขภาพ อย่างทั่วถึงจะสามารถทำให้มองเห็นปรากฏการณ์ทางภาษาได้ชัดเจนและใกล้เคียงการใช้ภาษาที่แท้จริงมากขึ้น นอกจากนี้ผู้วิจัยยังเชื่อว่างานนี้สามารถนำไปต่อยอดเพิ่มเติมได้ในอนาคตด้วยการทำแบบสอบถามจากประโยคทดสอบเพื่อศึกษาในด้านการรับรู้ของผู้รับสารว่า รู้เท่าทันการคุกคามหน้าหรือไม่ มากน้อยเพียงใด เพื่อศึกษาว่ารูปแบบภาษาแบบใดที่มีผลกระทบต่อหน้าของผู้รับสารมากที่สุด เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดาวรรณ หงส์ลดารมภ์ และธีรณัฐ โชคสุวณิช. (2551). *วัจนปฏิบัติศาสตร์*. โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรุงเทพธุรกิจ. (2565). ข้อมูลล่าสุดสถิติใช้ดิจิทัลในไทย. เข้าถึงจาก <https://www.bangkokbiznews.com/columnist/989552>
- นวรรธน์ พันธุเมธา. (2549). *ไวยากรณ์ไทย*. โครงการเผยแพร่ผลงานวิชาการ คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณธร ครุฑเนตร. (2557). *กลวิธีทางภาษาที่ใช้ยุติการสนทนาที่มีความขัดแย้งในภาษาไทย*. (วิทยานิพนธ์อักษรศาสตรดุษฎีบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- พัน นิลพันธุ์ ฉัตรไชยยันต์. (2558). *การสร้างอัตลักษณ์ออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันเครือข่ายสังคมบนโทรศัพท์มือถือ*. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิต 9(2), 123-145.
- ระวี แก้วสุกใส และชัยรัตน์ จุสปาโล. (2556). *เครือข่ายสังคมออนไลน์ : กรณีเฟสบุ๊ค (Facebook) กับการพัฒนาผู้เรียน*. วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์. ฉบับพิเศษ 195-205.
- สิทธิธรรม อ่องวุฒิวัฒน์. (2560). *กลวิธีทางภาษาที่ใช้ในการบอกเลิกสัญญากับปัจจัย เรื่อง “ความอาวุโส” ในสังคมไทย*. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี 9(3), 249-267.
- Austin, J. L. (1962). *How to do things with words*. London: Oxford University Press.
- Bilmes, J. (1992). *Dividing the rice: A microanalysis of the mediator's role in a Northern Thai negotiation*. *Language in Society* 21(4), 569-602.
- Brown, P. & Levinson, S. (1987). *Politeness: Some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- Egins, Suzanne. (1997). *Introduction to Systemic Functional Linguistics*. London: Routledge.
- Grimshaw, A. (1990). *Conflict talk*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Kakava, C. (2002). *Opposition in modern Greek discourse: cultural and contextual constraints*. *Journal of pragmatics* 34(10): 1537-1568.
- Kothoff, H. (1993). *Disagreement and concession in disputes: on the context sensitivity of preference structure*. *Language in society* 22(2), 193-216.
- Lakoff, Robin. (1973). *Hedges: a study in meaning criteria and the logic of fuzzy concepts*. *Journal of philosophical logic* 2(4), 458-508.
- Leech, Geoffrey N. (1983). *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- Prasithrathsint, Amara. (2544). *Syntactic distribution and communicative function of the /kh/ polite particles in Thai*. *ภาษาและภาษาศาสตร์* 20(1), 11-23.
- Sack, H., Schegloff, E.A. (1973). *Opening up closing*. *Semiotica* 8(4), 289-327.
- Searle, J. R. (1969). *Speech acts: An essay in the philosophy of language*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Song, K. (1993). *An interactional sociolinguistic analysis of argument and conflict*. (Dissertation). Georgetown University, Washington, DC.
- Takashi, T and Beebe, L, M. (1993). *Cross-linguistic influence in the speech act of correction*. *Interlanguage pragmatics*, 138-157.