

# หน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ไทย

## The functions of verbal irony for commenting via Facebook of mobile operator in Thailand

อรวิ บุญนาค<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์หน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเก็บข้อมูลจากข้อความแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเฟซบุ๊กขององค์กรธุรกิจเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 องค์กร ซึ่งเผยแพร่ระหว่างวันที่ 18-24 เมษายน 2559 พบการกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน 123 ถ้อยคำ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้เฟซบุ๊กกล่าวถ้อยคำนัยผกผันโดยมีหน้าที่ในการสื่อสาร 6 หน้าที่ ได้แก่ (1) หน้าที่แสดงการเน้นถ้อยคำ (2) หน้าที่การทำให้ซับซ้อน (3) หน้าที่การแสดงความรู้สึกสนุกสนาน (4) หน้าที่การแสดงการกล่าวเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง (5) หน้าที่แสดงการต่อต้าน และ (6) หน้าที่แสดงการโจมตี

**คำสำคัญ:** การกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน, หน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน, การแสดงความคิดเห็น, เฟซบุ๊ก

### Abstract

The objective of this article is to analyze the functions of verbal irony for commenting via Facebook of three mobile operators in Thailand. The data were collected from comments of users in the Facebook of mobile operators during April 18-24, 2016. Thus, there exists 123 verbal irony from the data. The findings reveal that there are six functions including (1) Reinforcing (2) Complicating (3) Ludic (4) Provisional (5) Oppositional (6) Assailing.

**Keywords:** Verbal irony, The functions of verbal irony, Comment, Facebook

---

<sup>1</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาวิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรใช้สื่อใหม่เป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปสู่สาธารณชน กระแสสื่อใหม่ที่เผยแพร่ผ่านอินเทอร์เน็ตได้รับความสนใจในโลกการสื่อสารยุคดิจิทัล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเฟซบุ๊ก ซึ่งเป็นสื่อสังคมที่ได้รับการขนานนามในงานประชาสัมพันธ์ว่าเป็น “King of the Social Media” ดังที่วิลค็อกซ์ คาเมรอน และเรเบอร์ (Wilcox, Cameron & Reber, 2015, p.370) นักวิชาการด้านการประชาสัมพันธ์ได้กล่าวถึงอิทธิพลของเฟซบุ๊กไว้ในหนังสือ “Public Relation Strategies and Tactics” ว่า “เฟซบุ๊กอยู่ในฐานะราชาแห่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยในปีค.ศ.2013 ได้รับความนิยมนิยมสูงสุด มีผู้ใช้งานมากกว่าหนึ่งพันล้านคนทั่วโลก” ส่วนในประเทศไทยมีผู้จำนวนใช้เฟซบุ๊กสูงถึง 34 ล้านคน (โพธิ์ชนิง, 2558)

การเติบโตและอิทธิพลของการใช้เฟซบุ๊กในประเทศไทยทำให้องค์กรธุรกิจใช้เฟซบุ๊กเป็นสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งจัดเป็นช่องทางการสื่อสารสองทางผ่านชุดคำสั่ง “แสดงความคิดเห็น” องค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นองค์กรธุรกิจหนึ่งที่ใช้เฟซบุ๊กเป็นช่องทางการประชาสัมพันธ์ โดยกระแสดอรับด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการจะปรากฏเป็นข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กองค์กร ทั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาข้อมูลเฟซบุ๊กจากองค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่เนื่องจากเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งจัดเป็นการบริการที่มีอิทธิพลในโลกดิจิทัล โทรศัพท์เคลื่อนที่กลายเป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์ในปัจจุบัน ทั้งนี้จากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช., 2559, น.5) ได้ระบุสถิติการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยไว้ดังนี้

“บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Services) เป็นบริการที่ได้รับความนิยมและแพร่หลาย ซึ่งยังมีแนวโน้มการเติบโตเพิ่มขึ้น ถึงแม้จะเป็นการเพิ่มในอัตราที่ลดลงหรือไม่เติบโตอย่างก้าวกระโดดดังเช่นอดีตที่ผ่านมาในระยะ 5 - 6 ปี โดยมีจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2558 อยู่ที่ 102.94 ล้านเลขหมาย ทำให้สัดส่วนของผู้ลงทะเบียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อจำนวนประชากรอยู่ที่ร้อยละ 153.10 เลขหมายต่อจำนวนประชากร 100 คน ทั้งนี้ปี 2559 มีผู้ลงทะเบียนใช้บริการเพิ่มขึ้นเป็น 113.03 ล้านเลขหมาย ทำให้สัดส่วนของผู้ลงทะเบียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ต่อจำนวนประชากรอยู่ที่ร้อยละ 167.59 เลขหมายต่อจำนวนประชากร 100 คน และคาดการณ์ว่าเมื่อถึงปี 2563 มีจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่สูงถึง 127.03 ล้านเลขหมาย หรือเพิ่มขึ้นร้อยละ 12.39 เมื่อเทียบกับปี 2559”

จากสถิติข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าคนไทยนิยมใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ อีกทั้งจากการสำรวจเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทยพบว่า ผู้ใช้บริการต่างให้ความสนใจและให้ความสำคัญหวังกับการใช้บริการเครือข่ายดังกล่าว ปรากฏผ่านข้อความแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการใช้บริการเครือข่ายทั้งในส่วนเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์และอินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้จากการสำรวจข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรดังกล่าวพบกลวิธีทางภาษาที่โดดเด่นคือการกล่าวถ้อยค่านัยแฝงหรือมีผู้ใช้ว่าการพูดประชด สอดคล้องกับงานวิจัยของดิยู ศรีนราววัฒน์ (2544) ที่พบว่า คนไทยเลือกใช้กลวิธีการสื่อสารแบบอ้อมซึ่งเป็นการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายไม่ตรงกับเจตนาของผู้พูด โดยมีเจตนาเพื่อแสดงการประชดประชันมากที่สุด

การกล่าวถ้อยค่านัยแฝง (verbal irony) เป็นการกล่าวถ้อยคำโดยอ้อมประเภทหนึ่ง ญัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 1996 อ้างถึงในญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555, น.116-120) เสนองงานวิจัยเรื่อง "A Pragmatic Study of Verbal Irony in Thai" โดยสรุปความหมายของถ้อยค่านัยแฝงตามมุมมองของนักวิจัยปฏิบัติศาสตร์หลายท่านไว้ว่า หมายถึงถ้อยคำที่หมายความตรงข้ามกับความหมายตามรูปหรือตรงข้ามกับความหมายมูลบทหรือความหมายเป็นนัย ผู้ฟังต้องตีความมูลบท ความหมายเป็นนัย และความหมายอุปลักษณ์เสียก่อน แล้วจึงพลิกกลับเป็นตรงกันข้ามจึงจะเข้าใจความหมายที่ผู้พูดต้องการสื่อ ทั้งนี้การกล่าวถ้อยค่านัยแฝงแบบความหมายเป็นนัยสนทนา ประกอบด้วย 5 ลักษณะย่อย ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันตามมาทันที การกล่าวในสิ่งที่เป็นไปได้ การกล่าวเกินจริง การใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ฟัง และการใช้น้ำเสียงเพื่อแสดงการเน้นย้ำมากเป็นพิเศษ นอกจากนี้ยังพบการกล่าวถ้อยค่านัยแฝงในลักษณะการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมตามทฤษฎีวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle, 1969) อีกด้วย เช่น คำถามที่ไม่ต้องการคำตอบ คำแนะนำที่ไม่ต้องการให้ผู้ฟังทำตาม ฯลฯ และยังหมายถึงถ้อยคำแบบเสียงสะท้อนกลับซึ่งแฝงทัศนคติด้านลบของผู้พูดด้วย (Wilson & Sperber, 1992 อ้างถึงในญัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555, น.117) งานวิจัยนี้สรุปหน้าที่ของถ้อยค่านัยแฝงจากมุมมองของผู้พูดภาษาไทยไว้ว่า ผู้บอกภาษาระบุหน้าที่ในการประชดประชันไว้เป็นอันดับแรก นอกจากนี้ยังกล่าวถึงหน้าที่ในการสร้างอารมณ์ขันและการลดความเครียดหรือระบายความคับข้องใจ

ในการศึกษาหน้าที่ของการกล่าวถ้อยค่านัยแฝงนั้น ฮัทเชียน (Hutcheon, 1995) ศาสตราจารย์ด้านภาษาและวรรณคดีเปรียบเทียบ ได้กล่าวถึงหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยค่านัยแฝงไว้ โดยเรียงจากหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุด ได้แก่ การเน้นถ้อยคำ การทำให้ซับซ้อน การแสดงความสนุกสนาน การแสดงระยะห่าง การปกป้องตนเอง การแสดงการกล่าวเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง การแสดงการต่อต้าน การแสดงการโจมตี และการรวมตัว

ผู้วิจัยสนใจศึกษาหน้าที่ของการกล่าวถ้อยค่านัยแฝงในการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อสะท้อนให้เห็นปรากฏการณ์การใช้ภาษาแบบอ้อม ซึ่งนักวิจัยปฏิบัติศาสตร์เห็นว่า "บางครั้งผู้ใช้ภาษา 'เลือก' สื่อความหมายด้วยถ้อยค่านัยแฝงแทนถ้อยคำที่

มีความหมายตามรูป ทั้งที่เสี่ยงต่อการตีความผิด แสดงให้เห็นว่าถ้อยคำนัยแฝงช่วยให้อรรถวาทิตุประสงค์ ในการสื่อสารที่ถ้อยคำชนิดอื่นทำไม่ได้ หน้าที่ในการสื่อสารของถ้อยคำนัยแฝงจึงเป็นประเด็นสำคัญในงานวิจัยปฏิบัติศาสตร์” (ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555, น.119) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโลกออนไลน์อย่างการสื่อสารผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรที่มีเป็นสถานการณ์การสื่อสารที่ผู้ร่วมเหตุการณ์การสื่อสารส่วนใหญ่จะไม่รู้จักกัน ตลอดจนเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้ใช้ภาษาสามารถพิมพ์ถ้อยคำแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรจึงน่าจะปรากฏหน้าที่หลากหลาย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมุ่งหาคำตอบว่าการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในสถานการณ์ดังกล่าวมีหน้าที่ในการสื่อสารอย่างไรบ้าง เพื่อสะท้อนให้เห็นว่าแม้การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงจะเป็นถ้อยคำที่ไม่ได้สื่อความหมายตามรูป ภาษา แต่มีพลังในฐานะที่สามารถแสดงหน้าที่ในการสื่อสารบางประการและเป็นเครื่องมือในการสื่อเจตนาของผู้พูดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์หน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่

## 3. แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝง

มายเออร์ (Myers, 1976 อ้างถึงใน ณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555, น.119) ศึกษาหน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในบริบทการสนทนาในชีวิตประจำวัน โดยแบ่งเป็น 3 ชนิดตามหน้าที่ ได้แก่ ถ้อยคำนัยแฝงแบบประชดประชัน (sarcastic irony/sarcasm) คือใช้เพื่อโจมตีหรือทำให้ผู้ที่เป็นเป้าหมายเจ็บใจ ถ้อยคำนัยแฝงแบบหยอกล้อ (playful irony) คือใช้เพื่อสร้างอารมณ์ขันโดยไม่มีเจตนาโจมตี และถ้อยคำนัยแฝงแบบกำกวม (ambiguous irony) คือใช้ในบริบทที่ไม่ชัดเจนเปิดโอกาสให้ผู้ฟังตีความได้สองทาง เพราะสามารถบอกปิดความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ต้องการสื่อว่าตนหมายความตามรูปภาษา

ฮัทเชียน (Hutcheon, 1995) ได้ศึกษาการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงไว้ในหนังสือเรื่อง “Irony’s Edge: The theory and politics of irony” โดยเก็บข้อมูลจากงานวรรณกรรมและการละเล่น ฮัทเชียน (Hutcheon, 1995, pp.61-64) แบ่งวิธีทำความเข้าใจและตีความจากการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงเป็น 3 ประการ ได้แก่

(1) กลวิธีพิจารณาความสัมพันธ์ (relational strategy) คือการตีความถ้อยคำนัยแฝงจากการพิจารณาความสัมพันธ์ในลักษณะตรงข้ามกันของสิ่งที่กล่าวถึงและไม่ได้กล่าวถึงในถ้อยคำนั้น

(2) กลวิธีการตีความโดยรวม (inclusive strategy) คือเมื่อไม่สามารถตีความถ้อยคำนัยแฝงจาก

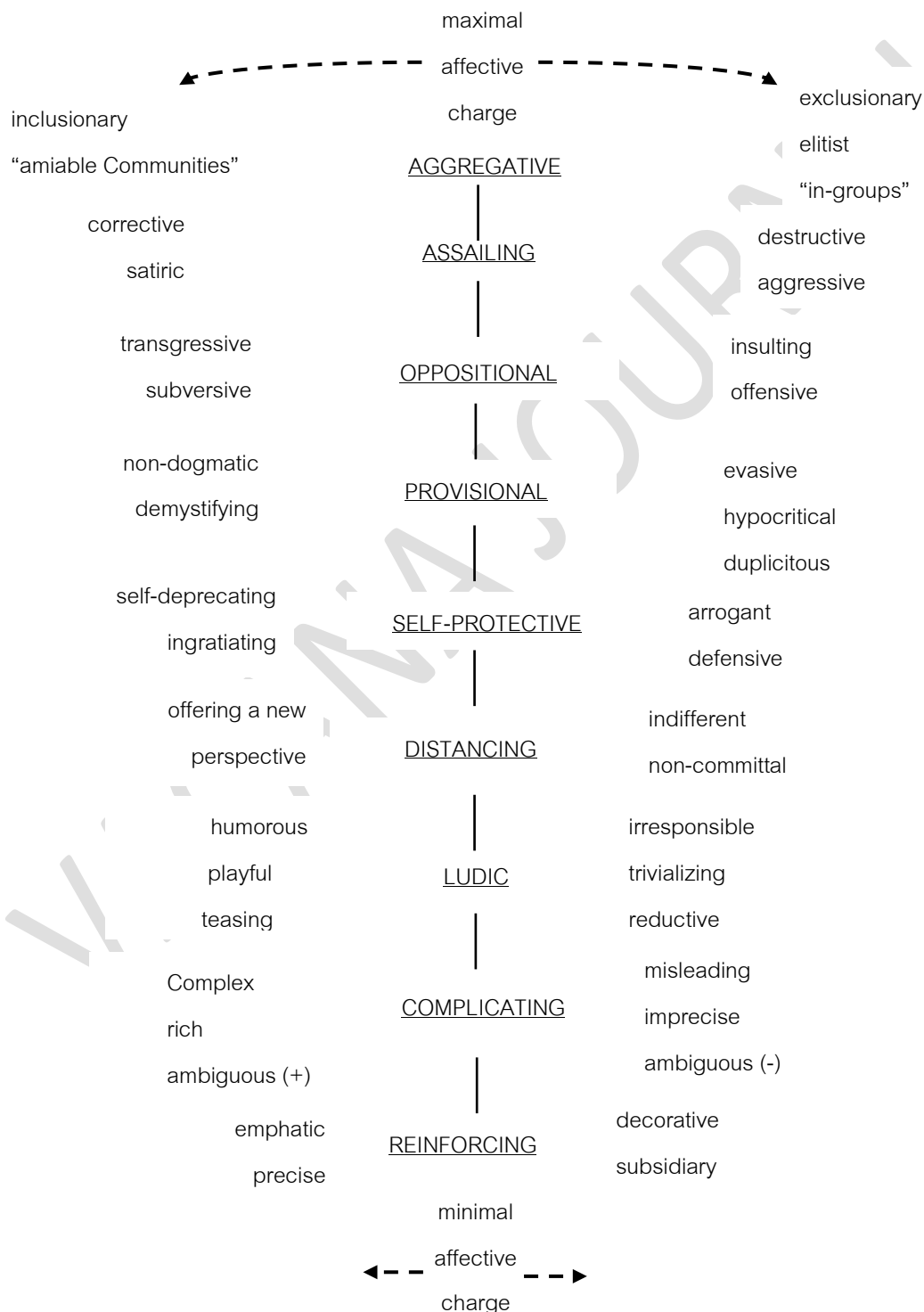
วิธีการพิจารณาความสัมพันธ์ได้ วิธีการตีความอีกวิธีหนึ่งคือพิจารณาจากความหมายโดยรวมของถ้อยคำ

(3) กลวิธีตีความหลายชั้น (differential strategy) คือการตีความถ้อยคำนัยแฝงโดยวิเคราะห์

อุปลักษณะที่ปรากฏในถ้อยคำนัยแฝง ซึ่งต้องเข้าใจและตีความการเปรียบคุณสมบัติของสิ่งที่กล่าวถึงและไม่ได้กล่าวถึงในถ้อยคำ อุปลักษณะดังกล่าวจะแสดงการสื่อความหมายเป็นนัยสนทนา ซึ่งต้องตีความหลายชั้นจึงจะเข้าใจเจตนาของถ้อยคำนัยแฝงที่ผู้พูดกล่าว

ฮัทเชียน (Hutcheon, 1995, pp.47-56) ได้สรุปหน้าที่ในการสื่อสารของถ้อยคำนัยแฝงไว้ 9 ประการ ตามแผนผังต่อไปนี้

แผนผังที่ 1 หน้าที่ในการสื่อสารของถ้อยคำนัยแฝง (Hutcheon, 1995, pp.47-56)



จากแผนผังข้างต้นแสดงถึงหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝง โดยเรียงลำดับจากหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุด แบ่งออกเป็น 9 หน้าที่ ได้แก่

(1) **การเน้นถ้อยคำ (Reinforcing)** ฮัทเขียนจัดให้หน้าที่การเน้นถ้อยคำเป็นหน้าที่ในการสื่อสารของถ้อยคำนัยแฝงที่แสดงประสิทธิภาพในการสื่อสารได้น้อยที่สุด การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงสามารถเน้นคำ เพื่อให้ผู้ฟังเห็นว่าถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวมีความสำคัญ ช่วยทำให้ถ้อยคำมีความเด่นชัด (emphatic) ทำให้ถ้อยคำเกิดความสะละสลวย เสริมแต่งถ้อยคำ และเป็นส่วนที่ทำให้ถ้อยคำมีความสมบูรณ์ในการสื่อสาร

(2) **การทำให้ซับซ้อน (Complicating)** การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงมีหน้าที่ทำให้เกิดความซับซ้อนในการสื่อสาร เพิ่มความซับซ้อนในการตีความหมายของถ้อยคำ ทำให้เกิดความคลุมเครือและความกำกวมในการสื่อสาร ทั้งนี้ความซับซ้อน ความคลุมเครือและความกำกวมดังกล่าวจะสามารถช่วยลดน้ำหนักความรุนแรงของถ้อยคำได้มากกว่าการกล่าวอย่างตรงไปตรงมา เนื่องจากต้องผ่านการตีความอย่างซับซ้อน

(3) **การแสดงความสนุกสนาน (Ludic)** หน้าที่การแสดงความสนุกสนานเป็นหน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงโดยทำให้เกิดความตลกขบขัน (humorous) ในลักษณะการล้อเล่นหรือแสดงความขี้เล่นของผู้กล่าวถ้อยคำ (playful) และการแสดงไหวพริบ นอกจากนี้การแสดงความสนุกสนานยังสามารถแสดงความไม่ต้องรับผิดชอบถ้อยคำที่กล่าว เนื่องจากมองว่าเป็นการกล่าวล้อเล่นเท่านั้น

(4) **การแสดงระยะห่าง (Distancing)** หน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในด้านการแสดงระยะห่างเป็นหน้าที่ในการสื่อสารในลักษณะที่ทำให้เกิดการไม่ผูกมัดระหว่างตัวผู้พูดกับถ้อยคำที่กล่าวถึง (non-committal) สามารถแสดงการเมินเฉยไม่ใส่ใจ (indifference) และยังเป็นกรนำเสนอมุมมองใหม่ (offering a new perspective) อีกด้วย

(5) **การปกป้องตนเอง (Self-Protective)** หน้าที่การปกป้องตนเองเป็นหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงโดยดูถูกตนเอง (self-deprecating) ทั้งในลักษณะเสียดสีตนเองแต่เพื่อกระทบผู้อื่น (modesty) เพื่อแสดงจุดยืนของตนเอง (self-positioning) แสดงข้อสงสัยในความคิดของตนเอง (self-doubts) แสดงการปฏิเสธความต้องการตามความเป็นจริงหรือการอยู่เหนือผู้อื่น (rejection of the need to presume or to assume superiority) นอกจากนี้การปกป้องตนเองยังปรากฏในลักษณะหน้าที่แสดงความเย่อหยิ่ง (arrogance) เพื่อแสดงการเป็นยอ (ingratiating) และเพื่อแสดงการโต้ตอบเชิงป้องกัน (defensive)

(6) **การแสดงการกล่าวเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง (Provisional)** การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงสามารถแสดงเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง (Provisional) ปรากฏใน 2 ลักษณะ ได้แก่ วิธีเชิงบวก (positive way) ประกอบด้วยหน้าที่การสื่อสารย่อย คือ การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงเพื่อแสดงว่าสิ่งที่ได้ยืมนั้นไม่มีทางเป็นจริงได้ (non-dogmatic) และเพื่อทำให้สิ่งที่ได้ยืมนั้นมีความชัดเจนขึ้นคือหน้าที่ในด้านการถอดรหัสหรือการทำให้ผู้ฟังเข้าใจ (demystifying) และอีกลักษณะหนึ่งคือวิธีเชิงลบ (negative way) ประกอบด้วย

หน้าที่การสื่อสารย่อย คือ การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงเพื่อหลีกเลี่ยงการพูดความจริง (evasiveness) เพื่อการเสแสร้งตบตา (hypocrisy) และเพื่อหลอกลวง (duplicity)

(7) **การแสดงการต่อต้าน** (Oppositional) การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงเพื่อแสดงการต่อต้าน คือ การแสดงถึงการคัดค้านหรือการอยู่ฝั่งตรงข้าม ปรากฏในลักษณะของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงเพื่อแสดงการต่อต้านสังคม (transgressive) การดูถูกเหยียดหยัน (insulting) การล้มล้าง (subversive) และการต่อต้านการกระทำ (offensive)

(8) **การแสดงการโจมตี** (Assailing) การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงเพื่อแสดงการโจมตี ประกอบด้วย การโจมตีเพื่อเสนอแนวทางแก้ไข (corrective) เพื่อแสดงการเสียดสีเหน็บแนม (satiric) การแสดงความก้าวร้าวข่มขู่ (aggressive) และการกล่าวให้เกิดความเสียหาย (destructive)

(9) **การแสดงการรวมตัว** (Aggregative) ฮัทเขียนจัดให้หน้าที่การรวมตัวเป็นหน้าที่ในการสื่อสารของถ้อยคำนัยแฝงที่แสดงประสิทธิภาพในการสื่อสารได้มากที่สุด ประกอบด้วยการรวมตัวในลักษณะการรวมกลุ่มเพื่อแสดงมิตรภาพภายในกลุ่มของตน (in-group) แสดงความเป็นกลุ่มที่มีอิทธิพล (elitist) และกีดกันผู้อื่นออกไป (exclusionary)

งานวิจัยที่ศึกษาการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในภาษาไทย เช่น งานวิจัยของณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 1996) เรื่อง "A pragmatic study of verbal irony in Thai" ที่ศึกษาลักษณะและหน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงของผู้พูดภาษาไทยจากบทสนทนาในนวนิยายไทยจำนวน 30 เรื่อง และบทสนทนาในละครโทรทัศน์จำนวน 2 เรื่อง และการสัมภาษณ์ผู้พูดภาษาไทยเป็นภาษาแม่จำนวน 12 คน ผลการศึกษาลักษณะของการใช้ถ้อยคำนัยแฝงในภาษาไทย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ได้แก่ กลุ่มที่ 1 คือ การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงแบบความหมายเป็นนัยสนทนา ซึ่งประกอบด้วยการกล่าวถ้อยคำนัยแฝง 5 ลักษณะย่อย ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันตามมาทันที การกล่าวในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ การกล่าวเกินจริง การใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ฟัง และการใช้น้ำเสียงเพื่อแสดงการเน้นย้ำมากเป็นพิเศษ ส่วนกลุ่มที่ 2 คือ การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงแบบความหมายเป็นนัยตามขนบ ผลการวิจัยปรากฏคำวิเศษณ์ที่ใช้ในการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงจำนวน 8 คำ ได้แก่ วิเศษ ประเสริฐ ผู้ดีแปดสาแหวก ปากดี สวยเต็มประดา/สวยตาย/สวยตายท่า สวยชะไม่มี ตัวดี และงามหน้า นอกจากนี้ยังพบการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในลักษณะการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมตามทฤษฎีวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle, 1969) อีกด้วย ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับหน้าที่ของถ้อยคำนัยแฝงจากมุมมองของผู้พูดภาษาไทยพบว่า ผู้บอกภาษาระบุหน้าที่ในการประชดประชันไว้เป็นอันดับแรก นอกจากนี้ปรากฏหน้าที่ในการสร้างอารมณ์ขันและการลดความเครียดหรือระบายความคับข้องใจด้วย

ส่วนวรรณุช กรองทอง (2547) ได้ศึกษากลวิธีและหน้าที่ทางการสื่อสารด้วยการพูดประชดในการอภิปรายทางการเมืองไทย พบว่าหน้าที่ทางการสื่อสารในการพูดประชดของนักการเมืองไทยประกอบด้วย

หน้าที่หลัก 7 หน้าที่ ได้แก่ แสดงการเน้นถ้อยคำ แสดงความซับซ้อน แสดงการหยอกล้อ แสดงระยะห่าง แสดงการปกป้องตนเอง แสดงการกล่าวเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง และแสดงการโต้แย้ง ซึ่งหน้าที่ประการสุดท้ายนี้เป็นหน้าที่ที่ปรากฏชัดมากที่สุด

#### 4. วิธีการดำเนินการวิจัย

##### 4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้อความแสดงความคิดเห็นที่ปรากฏอยู่ในเฟซบุ๊กขององค์กรธุรกิจเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการสัญญาณการใช้งานโทรศัพท์และสัญญาณอินเทอร์เน็ต เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาจากองค์กรประเภทนี้เนื่องจากเป็นองค์กรธุรกิจที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากและมีอัตราการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยผลสำรวจของกสทช.พบว่า มีจำนวนผู้ลงทะเบียนใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในปี 2559 ถึง 113.03 ล้านเลขหมาย ประกอบกับการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่า ผู้บริโภคได้ใช้เฟซบุ๊กขององค์กรเป็นช่องทางในการแสดงความคิดเห็นต่อการใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยปรากฏเป็นข้อความแสดงความคิดเห็นจำนวนมากในแต่ละวัน สะท้อนให้เห็นความสนใจและความคาดหวังในการใช้บริการ อีกทั้งสะท้อนว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่และเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่กลายเป็นปัจจัยสำคัญของการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในโลกยุคดิจิทัล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยนี้เป็นการกำหนดกลุ่มตัวอย่างเฉพาะเจาะจง ได้แก่ ข้อความแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการจากเฟซบุ๊กขององค์กรธุรกิจเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 3 องค์กร ซึ่งคัดเลือกจากองค์กรที่มีผู้ใช้บริการสูงที่สุด 3 อันดับแรกของประเทศไทย (ในที่นี้ผู้วิจัยไม่ขอแนะนำชื่อองค์กร เนื่องจากมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงเท่านั้น) โดยเก็บข้อมูลจากแสดงความคิดเห็นที่เผยแพร่ระหว่างวันที่ 18-24 เมษายน 2559

##### 4.2 วิธีการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ลักษณะและหน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงที่พบในข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

###### 4.2.1 ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2.2 เก็บข้อมูลจากข้อความแสดงความคิดเห็นที่ปรากฏอยู่ในเฟซบุ๊กขององค์กรธุรกิจเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 องค์กร ที่เผยแพร่ระหว่างวันที่ 18-24 เมษายน 2559

4.2.3 คัดเลือกเฉพาะข้อมูลที่เป็นกรกล่าวถ้อยคำนัยแฝงตามแนวคิดเรื่องนิยามและลักษณะการกล่าวถ้อยคำนัยแฝง โดยมีลักษณะต่าง ๆ ดังนี้

4.2.3.1 เป็นถ้อยคำที่หมายความตรงข้ามกับความหมายตามรูปหรือตรงข้ามกับความหมายมูลบทหรือความหมายเป็นนัย โดยการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงแบบความหมายเป็นนัยสนทนา



มีลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในลักษณะการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกัน ตามมาทันที การกล่าวในสิ่งที่เป็นไปไม่ได้ การกล่าวเกินจริง การใช้ภาษาไม่เหมาะสมกับสถานภาพของผู้ฟัง การใช้น้ำเสียงเพื่อแสดงการเน้นย้ำมากเป็นพิเศษ (Panpothong, 1996)

4.2.3.2 การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงแบบความหมายเป็นนัยตามชนบ โดยสังเกต จากคำวิเศษณ์ที่ใช้ในการกล่าวถ้อยคำนัยแฝง เช่น วิเศษ ประเสริฐ ปากดี สวยเต็มประดา/สวยตาย/สวย ตายท่า สวยซะไม่มี ตัวดี เป็นต้น (Panpothong, 1996)

4.2.3.3 การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงแบบการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของ วัจนกรรมตามทฤษฎีวัจนกรรมของเซอร์ล (Searle, 1969) (Panpothong, 1996)

4.2.3.4 การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงยังปรากฏในลักษณะการใช้ถ้อยคำแบบเสียง สะท้อนกลับโดยแฝงทัศนคติด้านลบของผู้กล่าว (Wilson & Sperber, 1992 อ้างถึงในณัฐพร พานโพธิ์ทอง, 2555, น.117) ด้วย

4.2.4 วิเคราะห์หน้าที่ของของการใช้ถ้อยคำนัยแฝงในการแสดงความคิดเห็นผ่าน เฟซบุ๊กองค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ ตามแนวคิดของฮัทเชียน (Hutcheon, 1995, pp.47-56)

4.3.5 นำเสนอผลการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

## 5. ผลการวิจัย

จากการคัดเลือกถ้อยคำนัยแฝงตามเกณฑ์ในข้อ 4.2.3 พบถ้อยคำนัยแฝงจากข้อความแสดง ความคิดเห็นในเฟซบุ๊กองค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 123 ถ้อยคำ ผู้วิจัยนำถ้อยคำ ดังกล่าวมาวิเคราะห์หน้าที่ในการสื่อสาร เพื่อแสดงให้เห็นว่าหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัย แฝงนั้น มีการสื่อความต่างจากการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายตามรูปภาพ เนื่องจากการกล่าวถ้อยคำ นัยแฝงจัดเป็นวัจนกรรมอ้อมซึ่งต้องอาศัยการตีความเจตนาที่ผู้กล่าวถ้อยคำนัยแฝงต้องการจะสื่อถึง ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในสถานการณ์การสื่อสารประเภทการแสดงความคิดเห็น ผ่านเฟซบุ๊กองค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้น มีหน้าที่ในการสื่อสารอย่างไรบ้าง โดยใช้แนวคิด เรื่องหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงที่ฮัทเชียน (Hutcheon, 1995, pp.47-56) ได้เสนอ ไว้เป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิจัยแต่ละหน้าที่โดยเรียงลำดับจากหน้าที่ที่มี ประสิทธิภาพในการสื่อสารน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุดตามที่ฮัทเชียนได้นำเสนอไว้ตามแผนภูมิที่ 1 ข้างต้น ผลการวิจัยปรากฏหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝง 6 หน้าที่ ดังนี้

## 5.1 หน้าที่แสดงการเน้นถ้อยคำ

การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันสามารถแสดงการเน้นคำ (Reinforcing) เพื่อให้ผู้ฟังเห็นว่าถ้อยคำที่ผู้พูดกล่าวมีความสำคัญ ช่วยทำให้ถ้อยคำมีความเด่นชัด และเป็นส่วนที่ทำให้ถ้อยคำมีความสมบูรณ์ในการสื่อสาร

หน้าที่ดังกล่าวนี้ที่พบจำนวน 28 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.76 จากการวิเคราะห์ข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ใช้เฟซบุ๊กใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงการเน้นถ้อยคำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1 “สามารถบอกได้มัยคะว่าข้อมูลไม่ตรงในส่วนไหนบ้าง ถ้าไม่แจ้งแบบนี้ก็ต้องตามเรื่องไปตลอดชีวิตเหวอคะ”

จากตัวอย่างที่ 1 เป็นการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะที่กล่าวเกินจริง ผู้ใช้เฟซบุ๊กกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงหน้าที่ในการสื่อสารด้านการเน้นย้ำถึงความสำคัญของถ้อยคำที่กล่าว แสดงถึงการเน้นย้ำว่าประเด็นที่กล่าวถึงนี้มีความสำคัญและสร้างผลกระทบคือการติดตามเรื่องการดำเนินการขององค์กร โดยมีจุดเน้นอยู่ที่ระยะเวลายาวนานในการติดตามเรื่อง ดังจะเห็นได้จากคำว่า “ตลอดชีวิต” แสดงการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงการเน้นย้ำถึงความสำคัญของระยะเวลาการติดตามการดำเนินการขององค์กรซึ่งเป็นเวลาต่อเนื่องนานมาก

## 5.2 หน้าที่ทำให้ซับซ้อน

การทำให้ซับซ้อน (Complicating) เป็นอีกกลไกที่ผู้ใช้เฟซบุ๊กเลือกใช้ถ้อยคำนัยผกผันในการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กร การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันทำให้ถ้อยคำมีความซับซ้อนในการตีความสามารถทำให้เกิดความกำกวมไม่ชัดเจน เพื่อลดความรุนแรงของถ้อยคำได้มากกว่าการกล่าวถ้อยคำอย่างตรงไปตรงมา

หน้าที่ดังกล่าวนี้พบจำนวน 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.76 จากการวิเคราะห์ข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ใช้เฟซบุ๊กใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อการทำให้ซับซ้อน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 2 “เน็ตผมเร็วอย่างกับหอยทากเป็นตะคริวแหนะครับ”

ตัวอย่างที่ 2 เป็นการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะการกล่าวถ้อยคำที่มีความหมายขัดแย้งกันตามมาทันที โดยในที่นี้ผู้ใช้เฟซบุ๊กกล่าวคือความ “เร็ว” ตามมาด้วยคำว่า “หอยทาก” ซึ่งมีคุณลักษณะ

ความหมายที่ขัดแย้งกัน คือหอยทากมีคุณลักษณะของความช้าไม่ใช่ความเร็วแต่อย่างใด การกล่าวถ้อยค่านัยแฝงในตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นหน้าที่ด้านการทำให้ซับซ้อน การตีความเจตนาในการสื่อสารของผู้กล่าวถ้อยคำนี้ จำเป็นต้องตีความอุปลักษณะ เพื่อเชื่อมโยงความหมายที่มีลักษณะร่วมกันระหว่างสิ่งที่ถูกเปรียบเทียบและแบบเปรียบเทียบ ในตัวอย่างนี้ผู้ใช้เฟซบุ๊กใช้อุปลักษณะโดยมีเป็นสิ่งที่ถูกเปรียบเทียบ (target domain) คืออินเทอร์เน็ต และมีหอยทากเป็นแบบเปรียบเทียบ (source domain) โดยความหมายที่เชื่อมโยงกันที่ผู้กล่าวถ้อยคำต้องการสื่อถึงคือคุณสมบัติในเรื่องความช้า ผู้ใช้เฟซบุ๊กยังขยายลักษณะของแบบเปรียบเทียบคือหอยทากว่ามีอาการเป็นตะคริว แสดงให้เห็นถึงความช้าในลักษณะขยับเคลื่อนที่ไม่ได้หรือเคลื่อนที่อย่างลำบาก เมื่อตีความหมายอุปลักษณะนี้ได้จะทำให้เข้าใจถ้อยค่านัยแฝงว่าหมายถึง “สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้ามากหรือการใช้งานอินเทอร์เน็ตเคลื่อนไหวลำบาก” ลักษณะการตีความหลายชั้นดังที่กล่าวมานี้แสดงให้เห็นหน้าที่ด้านการทำให้ซับซ้อนของการกล่าวถ้อยค่านัยแฝง ทั้งนี้การความซับซ้อนที่เกิดจากการตีความหลายชั้นย่อมทำให้เกิดความกำกวมของการสื่อความหมาย กล่าวคืออาจจะทำให้เกิดความหมายที่ไม่ชัดเจนเท่ากับการใช้วัจนกรรมตรงคือการพูดตรง ๆ ว่า “สัญญาณอินเทอร์เน็ตช้ามาก”

### 5.3 หน้าที่การแสดงความสนุกสนาน

หน้าที่แสดงความสนุกสนาน (Ludic) เป็นหน้าที่ของการกล่าวถ้อยค่านัยแฝงในลักษณะที่ทำให้เกิดความตลกขบขัน แสดงความขี้เล่นของผู้กล่าวถ้อยคำ และแสดงให้เห็นว่าผู้กล่าวถ้อยคำไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบถ้อยคำที่กล่าวเพราะเป็นเพียงการล้อเล่นเท่านั้น

หน้าที่ดังกล่าวนี้พบจำนวน 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 4.07 จากการวิเคราะห์ข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กองค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ใช้เฟซบุ๊กใช้ถ้อยค่านัยแฝงเพื่อแสดงความสนุกสนาน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

#### ตัวอย่างที่ 3

ผู้ใช้เฟซบุ๊ก1: “แรงแน่แต่เป็นเรื่องของเงิน..ก็น่าเห็นใจประมุขตั้งหลายหมื่นล้านกว่าจะได้ทุนคืน..5555”

ผู้ใช้เฟซบุ๊ก2: “55555 ตลก”

ผู้ใช้เฟซบุ๊ก3: “ฮาอะ”

ตัวอย่างที่ 3 เป็นกล่าวถ้อยค่านัยแฝงในลักษณะการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัจนกรรมแสดงความเห็นใจ ผู้ใช้เฟซบุ๊กคนที่ 1 ไม่ได้รู้สึกเห็นใจองค์กร ซึ่งในบริบทนี้คือเหตุการณ์ที่องค์กรต้องเสียงบประมาณในการประมูล 4G คลื่นความถี่ 1800 MHz ผู้ใช้เฟซบุ๊กคนที่ 1 กล่าวถ้อยค่านัยแฝง โดยกล่าว “555” แทนเสียงหัวเราะเพื่อแสดงความสนุกสนาน ในลักษณะการทำให้เกิดความตลกขบขัน เห็นได้จากผู้ใช้เฟซบุ๊กคนที่ 2 และ 3 ก็รู้สึกตลกเมื่อได้อ่านถ้อยค่านัยแฝงของผู้ใช้เฟซบุ๊กคนที่ 1 ทั้งนี้การที่ผู้ใช้

เฟซบุ๊กคนที่ 1 กล่าว “555” แทนเสียงหัวเราะก็เพื่อลดความรุนแรงของถ้อยคำลง ในลักษณะแสดงให้เห็นว่าผู้กล่าวถ้อยคำไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบถ้อยคำที่กล่าวเพราะเป็นเพียงการล้อเล่น

เมื่อพิจารณาถ้อยคำนัยผกผันที่มีหน้าที่แสดงความสนุกสนานจะเห็นได้ว่า ความสนุกสนานที่เกิดขึ้นนั้นเกิดในกลุ่มผู้ใช้เฟซบุ๊ก ในขณะที่ตัวองค์กรซึ่งเป็นเป้าหมายที่กล่าวถึงในถ้อยคำนัยผกผันอาจจะไม่รู้สึกรื่นเริงสนุกสนานด้วย

#### 5.4 หน้าที่การแสดงการกล่าวเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง

การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันสามารถแสดงเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง (Provisional) ในลักษณะการทำให้เข้าใจว่าถ้อยคำที่กล่าวนั้นไม่มีทางเป็นจริงได้

หน้าที่ดังกล่าวนี้พบจำนวน 18 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 14.63 จากการวิเคราะห์ข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กองค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่าผู้ใช้เฟซบุ๊กใช้ถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริงของถ้อยคำ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 4      องค์กร:            “แรงทัวหน้า เร็วทัวไทย...”  
                          ผู้ใช้เฟซบุ๊ก1:        “แรงตายละ”  
                          ผู้ใช้เฟซบุ๊ก2:        “แรงท่าไร”

จากตัวอย่างที่ 4 เป็นการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้เฟซบุ๊กด้วยการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะการใช้ถ้อยคำแบบเสียงสะท้อนกลับโดยแฝงทัศนคติด้านลบของผู้กล่าว ผู้ใช้เฟซบุ๊กกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงความเห็นต่อคำขวัญ (Slogan) ที่องค์กรสื่อสารผ่านเฟซบุ๊ก ไว้ในลักษณะการใช้ถ้อยคำแบบเสียงสะท้อนกลับโดยแฝงทัศนคติด้านลบของผู้กล่าว ในตัวอย่างนี้ผู้ใช้เฟซบุ๊กคนที่ 1 และ 2 เห็นว่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่ไ้แรงหรือเร็วดังที่องค์กรได้กล่าวไว้ จึงกล่าวถ้อยคำนัยผกผันแบบเสียงสะท้อนกลับโดยแฝงทัศนคติด้านลบ นอกจากนี้เมื่อพิจารณาการใช้คำของผู้ใช้เฟซบุ๊กทั้งสองคนยังพบลักษณะการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันแบบความหมายเป็นนัยตามชนบคล้ายคลึงกับงานวิจัยของณัฐพร พานโพธิ์ทอง (Panpothong, 1996) ที่พบคำวิเศษณ์ที่ใช้ในการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันแบบชนบ คือคำว่า “สวยตาย” และ “สวยตายท่า” คล้ายคลึงกับในตัวอย่างที่ 4 ที่ผู้ใช้เฟซบุ๊กใช้คำว่า “แรงตายละ” และ “แรงท่าไร” คำว่า “ตาย” และ “ท่า(ไร)” แสดงให้เห็นว่าผู้กล่าวถ้อยคำไม่ได้เชื่อตามนั้น แต่มีความหมายในเชิงปฏิเสธหรือตรงกันข้าม คือสื่อความหมายว่า “(สัญญาณ)ไม่แรง” การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในตัวอย่างนี้จึงมีหน้าที่แสดงเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง เพื่อแสดงให้เห็นว่าสิ่งที่ได้ยินมานั้นไม่มีทางเป็นจริงได้ โดยในตัวอย่างนี้ผู้ใช้เฟซบุ๊กกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน เพื่อชี้แย้งว่าสิ่งที่องค์กรได้กล่าวมาคือความแรงของสัญญาณโทรศัพท์นั้นไม่เป็นความจริงแต่อย่างใด



ตัวอย่างที่ 6 “ต้องทำให้ทำหน้าที่สื่อถึงกสทช.หรือสคบ.สักกี่รอบดีคะคุณถึงจะยอมปล่อยลูกค้า”

ตัวอย่างที่ 6 ผู้ใช้เฟซบุ๊กกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะการละเมิดเงื่อนไขความจริงใจของวัฒนธรรมการถาม คือถามโดยไม่ต้องถามคำตอบ แต่มีหน้าที่เพื่อโจมตีองค์กรในประเด็นเรื่องการค้าเนิ่นการล่าช้าในการย้ายเครือข่าย โดยอ้างอ้างถึงหน่วยงานที่รับรองเรียนเกี่ยวกับการใช้บริการเครือข่าย การสื่อสารและโทรคมนาคม แม้ว่าจะไม่ปรากฏถ้อยคำหยาบคายรุนแรง แต่การอ้างถึงหน่วยงานดังกล่าวก็มีพลังในการโจมตีองค์กร เนื่องจากความได้ว่าผู้กล่าวถ้อยคำนี้ได้รับผลกระทบอย่างยิ่งจนต้องร้องเรียนหน่วยงานที่มีอำนาจในการจัดการปัญหานี้ ถ้อยคำในตัวอย่างนี้มีลักษณะแสดงการข่มขู่ ซึ่งเป็นลักษณะหนึ่งของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันที่แสดงหน้าที่โจมตีผู้ที่กล่าวถึงนั่นเอง

ตัวอย่างที่ 7 “สัญญาณเน็ตเหี้ยมมากต้องปิ่นยอดมะม่วงถึงหาสัญญาณเจอ”

ส่วนตัวอย่างที่ 7 ใช้เฟซบุ๊กกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะการกล่าวเกินจริง โดยผู้กล่าวถ้อยคำไม่ได้ต้องปิ่นต้นไม้เพื่อหาสัญญาณในการใช้อินเทอร์เน็ต แต่กล่าวถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะจงใจกล่าวเกินจริง โดยในตัวอย่างนี้ใช้คำต้องห้ามคือคำว่า “เหี้ยม” เพื่อโจมตีคุณภาพของสัญญาณอินเทอร์เน็ตว่าสัญญาณแย่มาก

ทั้งนี้ข้อแตกต่างระหว่างหน้าที่ต่อต้านและหน้าที่โจมตีคือ หน้าที่ต่อต้านจะปรากฏการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในลักษณะแสดงตนอยู่ฝั่งตรงข้ามกับองค์กร คัดค้านการข้อเสนอทางการค้าต่าง ๆ ขององค์กร ในขณะที่หน้าที่การโจมตีจะเป็นการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเพื่อมุ่งโจมตีในลักษณะประเมินค่าองค์กรในด้านลบทั้งประเด็นเรื่องคุณภาพสินค้าและบริการหรือการดำเนินงานขององค์กร หรือมีลักษณะในเชิงข่มขู่อีกด้วย

## 6. สรุปผลการวิจัย

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิเคราะห์หน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในการแสดงความคิดเห็นต่อองค์กรธุรกิจเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเฟซบุ๊กองค์กร โดยเก็บข้อมูลจากข้อความแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเฟซบุ๊กขององค์กรธุรกิจเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3 องค์กร ที่เผยแพร่ระหว่างวันที่ 18-24 เมษายน 2559 พบการกล่าวถ้อยคำนัยผกผัน 123 ถ้อยคำ ผลการวิจัยพบว่าหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันมี 6 หน้าที่ ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าความถี่ในการปรากฏของหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในการแสดงความคิดเห็นต่อองค์กรธุรกิจเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ผ่านเฟซบุ๊กองค์กร

หน้าที่ในการสื่อสาร	ค่าความถี่ที่ปรากฏ (ถ้อยคำ)	ค่าร้อยละ
(1) หน้าที่แสดงการเน้นถ้อยคำ	28	22.76
(2) หน้าที่การทำให้ซับซ้อน	12	9.76
(3) หน้าที่การแสดงความสนุกสนาน	5	4.07
(4) หน้าที่การแสดงการกล่าวเงื่อนไขเกี่ยวกับความจริง	18	14.63
(5) หน้าที่แสดงการต่อต้าน	31	25.20
(6) หน้าที่แสดงการโจมตี	29	23.58
<b>รวม</b>	<b>123</b>	<b>100</b>

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงที่ปรากฏใช้มากที่สุดคือ หน้าที่แสดงการต่อต้าน รองลงมาคือ หน้าที่แสดงการโจมตี และหน้าที่แสดงการเน้นถ้อยคำตามลำดับ

## 7. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่องหน้าที่ในการสื่อสารของการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่าหน้าที่ด้านแสดงการต่อต้านและแสดงการโจมตีปรากฏเป็นค่าความถี่สูงเป็น 2 อันดับแรก ฮัทเชียน (Hutcheon, 1995, pp.47-56) ได้จัดให้หน้าที่ด้านแสดงการต่อต้านและแสดงการโจมตี เป็นหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารมากเป็นอันดับต้น ๆ โดยหน้าที่ด้านแสดงการโจมตีเป็นหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสารสูงเป็นอันดับที่ 2 ส่วนหน้าที่แสดงการต่อต้านประสิทธิภาพในการสื่อสารสูงเป็นอันดับที่ 3 จากหน้าที่ทั้งหมด 9 หน้าที่ตามที่ฮัทเชียนได้นำเสนอไว้ ผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในบริบทการสื่อสารคือการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรเครือข่ายสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นการกล่าวถ้อยคำนัยแฝงในลักษณะที่มีความรุนแรง เพื่อมุ่งต่อต้านและโจมตีองค์กรเป็นสำคัญ ทั้งนี้เนื่องจากในบริบทการสื่อสารดังกล่าวผู้ใช้เฟซบุ๊กเป็นผู้ผลิตข้อความแสดงความคิดเห็นในฐานะที่ตนได้รับผลกระทบในด้านลบจากองค์กรในประเด็นต่าง ๆ เช่น จากการดำเนินงานขององค์กร จากการใช้บริการหรือใช้สินค้าขององค์กร หรือผู้ใช้เฟซบุ๊กซึ่งอยู่ในฐานะผู้บริโภครู้สึกว่าตนถูกเอาเปรียบจากองค์กรและไม่ได้รับความพึงพอใจจากการใช้งานเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ขององค์กร อีกทั้งใช้การกล่าวถ้อยคำนัยแฝงเป็นเครื่องมือในการระบายอารมณ์ของผู้บริโภคเนื่องจากตนไม่ได้รับการบริการที่น่าพึงพอใจ จึงแสดงออกด้วยพฤติกรรมทั้งภาษาในลักษณะการตอบโต้การกระทำขององค์กร โดยการกล่าวถ้อยคำนัยแฝง เพื่อสื่อเจตนาของตนไปสู่องค์กรและสาธารณชนผ่านสื่อสังคม

เมื่อพิจารณาสถานการณ์การสื่อสารในงานวิจัยนี้จะพบว่าการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กเป็นการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารที่ผู้ร่วมเหตุการณ์สื่อสาร 2 ฝ่ายประกอบด้วยผู้ใช้เฟซบุ๊กอยู่ซึ่งในฐานะผู้บริโภคและผู้สื่อสารในนามองค์กร โดยทั้งสองฝ่ายต่างไม่รู้จักกันเป็นการส่วนตัวมาก่อน ผู้ใช้เฟซบุ๊กบางคนอาจจะใช้นามแฝงหรือรูปประจำตัวอื่น ๆ ที่ไม่ใช่รูปถ่ายของตนเพื่อไม่แสดงตัวตนจริงในโลกสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นโลกเสมือน ปัจจุบันเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อการใช้กลวิธีทางภาษาในการแสดงความคิดเห็นด้วยการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันผ่านเฟซบุ๊กองค์กร ประกอบกับรายการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กขององค์กรไม่ใช่ระบบคัดกรองถ้อยคำต้องห้ามหรือข้อความที่ทำให้เกิดความขัดแย้งต่าง ๆ เหมือนกับกระทู้สาธารณะทางสื่อสังคมอื่น ๆ อย่างกระดานสนทนาในเว็บไซต์สาธารณะ เช่น พันทิป (www.pantip.com) ที่ผู้ดูแลระบบจะลบข้อความที่ไม่เหมาะสม ดังนั้นจึงทำให้ผู้บริโภคค่อนข้างมีอิสระในการพิมพ์ข้อความแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กองค์กรในรูปแบบถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงหน้าที่การสื่อสารต่าง ๆ

นอกจากนี้การกล่าวถ้อยคำนัยผกผันจัดเป็นการสื่อสารแบบอ้อม ต้องอาศัยการตีความ ซึ่งอาจมีความไม่ชัดเจนสามารถเปิดโอกาสให้ผู้ฟังตีความได้สองทาง จึงทำให้ผู้กล่าวถ้อยคำนัยผกผันซึ่งในงานวิจัยนี้คือผู้บริโภคที่แสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กองค์กร สามารถบอกรับผิดชอบต่อสิ่งที่ต้องการสื่อว่าตนหมายความว่าตามรูปภาษาหรือไม่ได้หมายความว่าในด้านลบเช่นนั้น อีกทั้งการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันเพื่อแสดงความสนุกสนานยังสามารถทำให้ผู้กล่าวถ้อยคำไม่ต้องรับผิดชอบต่อถ้อยคำที่กล่าว เนื่องจากมองว่าเป็นการกล่าวล้อเล่นเท่านั้น กลวิธีทางภาษาประเภทการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันซึ่งเอื้อต่อการปฏิเสธความรับผิดชอบต่อถ้อยคำจึงนิยมใช้อย่างแพร่หลายในการแสดงความคิดเห็นผ่านเฟซบุ๊กองค์กร

## 8. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

สามารถศึกษาวิเคราะห์หน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันในข้อความแสดงความคิดเห็นที่ปรากฏผ่านเฟซบุ๊กองค์กรธุรกิจอื่น ๆ เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจร้านอาหาร ฯลฯ หรือหน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันที่ปรากฏผ่านสื่ออื่น ๆ เช่น สื่อโทรทัศน์ บทความแสดงความคิดเห็นในหนังสือพิมพ์ กระทู้แสดงความคิดเห็นในเว็บไซต์สาธารณะต่าง ๆ เพื่อสะท้อนหน้าที่ของการกล่าวถ้อยคำนัยผกผันที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น



## บรรณานุกรม

### เอกสารภาษาไทย

ณัฐพร พานโพธิ์ทอง. (2555). เอกสารคำสอนรายวิชา2201783 การวิเคราะห์ภาษาไทยตามแนววจนปฏิบัติศาสตร์ (ฉบับปรับปรุง). ภาควิชาภาษาไทย คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. อัดสำเนา.

ดิษฐ์ ศรีนราวัฒน์. (2544). “การศึกษาวิธีสื่อสารด้วยการพูดอ้อมของคนไทย”. วารสารศิลปศาสตร์. 1 (2): 85-101.

โพธิ์ชันนิง. (2558). จำนวนผู้ใช้เฟซบุ๊กในประเทศไทย. เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2559. จาก <http://positioningmag.com/61460>.

วรรณุช กรองทอง. (2547). กลวิธีและหน้าที่ทางการสื่อสารด้วยการพูดประชด ในการอภิปรายทางการเมืองไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาภาษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2559).

รายงานดัชนีชี้วัดในกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทยประจำปี 2558-2559. เข้าถึงเมื่อวันที่ 14 กันยายน 2560. จาก [http://www.nbt.go.th/getattachment/Business/commu/telecom/informatiton/research/document/%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%8A%E0%B8%99%E0%B8%B5%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%82%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1/E0%B8%9B%E0%B8%B5-2016/Telecom-Indicator2015\\_-2016.pdf.aspx](http://www.nbt.go.th/getattachment/Business/commu/telecom/informatiton/research/document/%E0%B8%94%E0%B8%B1%E0%B8%8A%E0%B8%99%E0%B8%B5%E0%B8%8A%E0%B8%B5%E0%B9%89%E0%B8%A7%E0%B8%B1%E0%B8%94%E0%B9%83%E0%B8%99%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%82%E0%B8%97%E0%B8%A3%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%99%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1/E0%B8%9B%E0%B8%B5-2016/Telecom-Indicator2015_-2016.pdf.aspx)

### เอกสารภาษาอังกฤษ

Dennis L. Wilcox, Glen T. Cameron & Bryan H. Reber. (2015). **Public Relation Strategies and Tactics**. (Eleventh Edition). Harlow, Essex : Pearson

Hutcheon, L. (1995). **Irony's Edge: The Theory and Politics of Irony**. London: Routledge.

Panpothong, Natthaporn. (1996). A pragmatic study of verbal irony in Thai. Ph.D. Dissertation, University of Hawai'i.

Searle, J. R. (1969). **Speech Acts**. Cambridge: Cambridge University Press.