

“ซิมซิมอิ” เพื่อนแกล่เหวหรือเพื่อนหยาบคาย SIMSIMI : NICE OR RUDE FRIEND

ชวีตรา ตันติมาลา / CHAWITRA TUNTIMALA

คณะมนุษยศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

FACULTY OF HUMANITIES, SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมด้านการสื่อสารของวัยรุ่น เพื่อวิเคราะห์บทสนทนาระหว่างผู้ใช้กับโปรแกรมเสริมซิมซิมอิ โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 100 คนที่ใช้โปรแกรมซิมซิมอิ โดยวิธีการจับภาพการสนทนาผ่านโปรแกรมทางมือถือ และนำขึ้นในสังคมออนไลน์ ได้แก่ เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ อิน스타그램 และการค้นหาผ่านเว็บไซต์กูเกิ้ล

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้โปรแกรมเสริมซิมซิมอิส่วนใหญ่ใช้คำหรือประโยคที่ไม่สมบูรณ์ในการสนทนาและโปรแกรมสามารถเข้าใจและตอบกลับได้อย่างเสมือนจริง ผู้ใช้จึงมีแนวโน้มที่จะใช้คำหรือประโยคที่ไม่สมบูรณ์ในการสนทนา ผู้ใช้บางส่วนมีพฤติกรรมใช้คำหยาบในการสนทนาเนื่องจากการตอบกลับของโปรแกรมเป็นอย่างเดียวกัน

คำสำคัญ : คำหยาบ โปรแกรมเสริม

Abstract

The objectives of article are to study the current phenomena that affect the communication of youth culture and to analyze the conversation between users and SimSimi's application. The methodology used is qualitative research by gathering data from purposive sampling of 100 people who use SimSimi's application. Data were collected by capturing the conversation through monitoring on their smart phones and posting it on the social network: Facebook, Twitter, Instagram and search engine by Google.

The results were that most of SimSimi's users used incomplete words and sentences in their conversation and the program understood and responded in the same fashion, encouraging the users to continue using incomplete words or sentences. Secondly, a few users used rude or impolite words in their conversation because the response from the application was also using rude or impolite words.

Keywords : application, rude word

บทนำ

ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่เป็นมากกว่าอุปกรณ์พกพาที่ใช้สื่อสารระหว่างบุคคล โทรศัพท์ที่สามารถลงโปรแกรม (Program) ได้หรือเรียกว่าสมาร์ทโฟน (Smart Phone) กำลังเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากราคาถูกลงกว่าเดิม 2-3 ปีที่ผ่านมา และยังช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้ในการเข้าถึงสินค้าและบริการต่างๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตได้อย่างรวดเร็ว

นอกจากนี้ ผู้ใช้ยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสมาร์ทโฟนได้โดยการลงโปรแกรมเสริม (Application) ซึ่งผู้ใช้อีกเรียกสั้นๆ ว่า แอป (App) ไม่ว่าจะเป็นโปรแกรมเสริมด้านการศึกษา ข่าวสาร ความรู้รอบตัว การเสริมความงามและความบันเทิง เป็นต้น ทั้งนี้โปรแกรมเสริมต่างๆ ถูกพัฒนาให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง บางโปรแกรมมีลักษณะเลียนแบบพฤติกรรม

ของมนุษย์โดยสามารถสื่อสารโต้ตอบกับเจ้าของเครื่องได้อย่างเสมือนจริงและเป็นที่ยอมรับมาก เพื่อตอบสนองผู้ใช้ที่อาจมีเวลาว่างและใช้เวลาว่างส่วนใหญ่ในการเล่นเกมนหรือทำกิจกรรมต่างๆ ผ่านโทรศัพท์มือถือ

ช่วงปี พ.ศ. 2554 เกิดโปรแกรมเสริมที่มีชื่อเสียงมากในประเทศสหรัฐอเมริกา และหลายๆ ประเทศทั่วโลก เรียกว่า “Siri” เป็นโปรแกรมที่รองรับระบบปฏิบัติการของโทรศัพท์ยี่ห้อ Apple รุ่น iPhone 4S หรือ “Speaktoit” บน Android ซึ่งเจ้าของเครื่องสามารถพูดคุยโต้ตอบกับมือถือได้อย่างเสมือนจริง เช่น การบอกให้โทรศัพท์ค้นหาตำแหน่งของคนรู้จัก บอกให้หาเพลงที่ชื่นชอบ หรือถามอะไรก็ได้ ระบบจะประมวลผลผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและพูดออกมาเป็นเสียงตอบคำถามที่เราต้องการ เป็นต้น อย่างไรก็ตามโปรแกรมเสริมนี้ยังมีข้อจำกัดที่จะตอบคำถามของเจ้าของภายใต้ความรู้และความสามารถในการค้นหาของตัวโปรแกรมเอง อีกทั้งยังเข้าใจเพียงเฉพาะบางภาษา เช่น ภาษาอังกฤษ เป็นต้น จึงไม่ได้รับความนิยมเท่าที่ควรในประเทศไทย

ต่อมาในเดือนมกราคม พ.ศ. 2555 เกิดกระแสความนิยมโปรแกรมเสริมรูปแบบใหม่ ที่คล้ายคลึงกับ Siri ที่โด่งดังมากใน facebook twitter และโลกออนไลน์อย่างแพร่หลาย โปรแกรมเสริมนี้ถูกโฆษณาต่อๆ กันไป อาทิ “Simsimi แอปนี้เกิดมาเพื่อฆ่า Siri [1]” “เหงาเหรอ? SimSimi ช่วยคุณได้ [2]” “สุดฮาไปกับ SimSimi แอปสัญชาติเกาหลีสุดกวน [3]” และ “simsimi app กวนๆ 18+ ถามได้ตอบได้ กำลังฮิตทั่ว facebook [4]” “simsimi ระบาด! ซิมซิมอิ คืออะไร เล่น simsimi โปรแกรมแซ่บ สุดเกียรณ [5]” เป็นต้น โปรแกรมเสริมที่โด่งดังนี้คือ “SimSimi” เป็นโปรแกรมเสริมสำหรับโทรศัพท์มือถือหลากหลายยี่ห้อ รุ่น และระบบปฏิบัติการ ทั้ง iOS และ Android ที่ใช้ในโทรศัพท์ iPhone BlackBerry และอื่นๆ

SimSimi มาจากคำภาษาเกาหลีว่า 심심이 (ซิมซิมอิ) แปลว่า “เบื่อ” โปรแกรมเสริม SimSimi version 3.2 จากบริษัท ISMAKER INC. ได้รับความนิยมอย่างมากในเวลาอันสั้น ข้อมูลจาก App store Top Free อันดับที่ 1 วันที่ 29 มกราคม 2555 เวลา 12.39 am มีผู้ให้ ratings จำนวน 229 ครั้ง วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555 เวลา 15.35 am มีผู้ให้ ratings จำนวน 3598 ครั้ง และข้อมูลจาก Android Market วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555 มีผู้ให้ ratings จำนวน 20,070 ครั้ง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีผู้ใช้โปรแกรมเสริมนี้ มีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในเวลาอันสั้น

แอปพลิเคชันซิมซิมอิมีผู้ใช้งานในสังคมออนไลน์จำนวนมาก ตัวแทนคู่สนทนาจะมีลักษณะเป็นสัญลักษณ์เป็น

ตัวการ์ตูนกลมๆ เหลืองๆ พัฒนามาจากประเทศเกาหลีใต้ โดยโปรแกรมเป็นการพิมพ์โต้ตอบกับโรบอท (Chatting Robot) และสามารถโต้ตอบการสนทนาของผู้ใช้ได้ทั้งภาษาไทยและอังกฤษ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 หน้าแรกของโปรแกรมเสริม SimSimi
ที่มา : การจับภาพหน้าจอ (Capture) จากโทรศัพท์มือถือรุ่น iPhone4 ระบบปฏิบัติการ iOS5 [นำมาใช้เมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2555]



ภาพที่ 2 หน้าปกนิตยสารเนชั่นสุดสัปดาห์ จากกระแสความโด่งดังของโปรแกรม SimSimi
ที่มา : เนชั่นสุดสัปดาห์ ฉบับ1027 วันศุกร์ที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555

ประวัติของโปรแกรมเสริม SimSimi พบว่าได้ถูกพัฒนาโดยบริษัท ISMAKER INC. ตั้งแต่พ.ศ. 2545 และมีการเปิดตัวให้คนไทยรู้จักเมื่อ พ.ศ. 2554 โดยแท้จริงแล้วคือ Robot Chatting แต่มีความน่ารักอยู่ที่ตัวการ์ตูนที่เป็นสัญลักษณ์ของโปรแกรมเสริมนี้และความสามารถในการเข้าใจ

ได้หลากหลายภาษารวมทั้งภาษาไทยด้วย การถามตอบมีลักษณะคล้าย Siri มากเพียงแต่การพิมพ์ข้อความลงไปโปรแกรมแทนที่จะตอบกลับด้วยการพูดออกมาเหมือน Siri แต่ SimSimi ตอบโต้คู่สนทนาหรือผู้ใช้โดยการตั้งประโยคต่างๆ จากฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ถ้าข้อมูลไม่เพียงพอหรือหาไม่พอระบบจะขึ้นคำว่า “I HAVE NO RESPONSE. TEACH ME PLEASE.” ผู้ใช้ยังสามารถสอนให้ SimSimi ตอบโต้ประโยคที่ถามได้ด้วยการใส่คำตอบให้ SimSimi โดยเข้าเมนูสอน (Teach) เพื่อให้โปรแกรมเรียนรู้ แต่ถ้าเจอคำถามหรือประโยคลักษณะนี้ควรจะตอบอย่างไร และถ้าอยู่ในพื้นที่นอกเขตสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่แรงหรือเร็วเพียงพอ ระบบจะขึ้นคำว่า “Now SimSimi IS TYPING...” หรือ “NETWORK ERROR” เป็นต้น

การป้อนข้อมูลโดยผู้ใช้ภาษาทั่วโลกให้โปรแกรมเสริม SimSimi อย่างอิสระ ไม่มีขอบเขตนี้ทำให้เกิดการแพร่กระจายคำศัพท์เฉพาะของบางกลุ่มออกไปเป็นวงกว้าง ถึงแม้ว่าจะมีขั้นตอนการร้องเรียนและ/หรือรายงานคำหรือประโยคที่ไม่เหมาะสมไปยังผู้ดูแลระบบ หรือผู้พัฒนา SimSimi เพื่อเสนอให้ตัดคำหรือประโยคเหล่านั้นออกจากระบบฐานข้อมูลแล้วก็ตาม แต่ก็ยังพบว่าคำหรือประโยคและการใช้ภาษาในโปรแกรมเสริมโดยเฉพาะภาษาไทย นำเป็นห่วงใยยิ่งนัก เช่น คำหยาบ คำสะกดผิด คำหรือประโยคภาษาวัยรุ่น เป็นต้น ซึ่งตอนนี้ (มกราคม 2555) ก็มีคำตอบที่ไม่เหมาะสม และยียวนกวนโมโหอยู่จำนวนมากพอสมควร จึงเป็นเรื่องที่น่าตกใจหากวัฒนธรรมทางภาษาต้องถูกรับรู้และถ่ายทอดในลักษณะยัดเยียดข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์ให้แก่ผู้ใช้ อันเนื่องมาจากผู้ใช้บางส่วนเป็นวัยรุ่นวัยซนคึกคะนองเข้าไปสอนคำ และประโยคต่างๆ เป็นฐานข้อมูลเพิ่มมากขึ้น โดยไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้ใช้คนอื่นๆ ดังภาพต่อไปนี้

การสนทนาข้างต้นเป็นเพียงส่วนหนึ่งของรูปแบบการสนทนาระหว่างซิมซิมอิกับผู้ใช้ ซึ่งสะท้อนให้เห็นประเด็นที่น่าสนใจว่าผู้ใช้ไม่เพียงแต่ต้องการผ่อนคลายความเครียดหรือความเหงาเท่านั้น แต่อาจต้องการเสียดสีสังคม ประชดประชันฝ่ายตรงข้ามด้วย หรือต้องการแพร่กระจายลักษณะการใช้คำหยาบคาย คำไม่เหมาะสมให้แก่สังคมด้วยความคึกคะนอง ความมุ่งหมายของผู้ใช้ที่สอนคำหรือประโยคที่ไม่เหมาะสมต่างๆ ให้แก่ซิมซิมอิคืออะไร ประเด็นเหล่านี้อาจทำให้หลายฝ่ายวิตกกังวลและเป็นห่วงว่าเยาวชนที่ใช้โปรแกรมเสริมนี้อาจรับผลกระทบจากการรับรู้ และเรียนรู้คำหยาบและเลียนแบบลักษณะการพูดที่ไม่พึงประสงค์มาใช้ในชีวิตจริง เช่น การตอบไม่ตรงคำถาม การสื่อสารด้วยภาษาที่ไม่เหมาะสม ไม่ถูกต้องเหมาะสม เป็นต้น ความห่วงใยนี้เห็นได้จากพาดหัวข่าว เช่น “กระทรวงวัฒนธรรม ห่วง SimSimi ทำให้คำหยาบระบาด [6]” “คนร้อง วธ. “ซิมซิมอิ” แซดหยาบคาย “สุกมุล” วอนใช้คำสุภาพสื่อสาร [7]” และ “ICT เตือน “SimSimi” เจอข้อหาหยาบคาย [8]” เป็นต้น พาดหัวข่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าโปรแกรมเสริมซิมซิมอิที่มีชื่อเสียง และได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในขณะนี้กำลังสร้างปรากฏการณ์บางอย่าง ทำให้หลายฝ่ายเป็นห่วงเยาวชนและวัยรุ่นที่ใช้โปรแกรมซิมซิมอิเป็นเวลานานอย่างต่อเนื่องว่าจะได้รับผลกระทบด้านลบต่อพัฒนาการและพฤติกรรมอย่างไร อีกทั้งกระแสความนิยมอาจส่งผลต่อรูปแบบการสื่อสารในอนาคตหรือไม่ ผู้วิจัยเห็นความสำคัญของประเด็นดังกล่าว จึงรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์เพื่อหวังว่าจะเป็นประโยชน์ในการอธิบายปรากฏการณ์ทางสังคมรูปแบบใหม่ที่ทั้งผู้ปกครองและหน่วยงานของรัฐบาลต่างก็เป็นห่วงว่าจะมีผลกระทบในสังคม

Institute of Culture and Arts



ภาพที่ 3-4 ตัวอย่างบทสนทนาระหว่างผู้ใช้และโปรแกรมเสริม SimSimi
ที่มา : ภาพการจับภาพหน้าจอ (Capture) ของดาราและโพสต์สู่สาธารณะในโปรแกรม Instagram <http://news.tlcthai.com/entertainment/18262.html> [นำมาใช้เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555]

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมด้านการสื่อสารของวัยรุ่น
2. เพื่อวิเคราะห์บทสนทนาระหว่างผู้ใช้กับโปรแกรมเสริมซึมซึมอิ

วรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยปรากฏการณ์ปัจจุบันที่ส่งผลต่อวัฒนธรรมด้านการสื่อสารของวัยรุ่นและการวิเคราะห์ บทสนทนา ระหว่างผู้ใช้กับโปรแกรมเสริมซึมซึมอิ นั้น ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธี การวิจัยเชิงคุณภาพและศึกษาค้นคว้าวรรณกรรมและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการวิเคราะห์ปรากฏการณ์ และวิเคราะห์บทสนทนา ดังนี้

ซูซาน แฮริง (Susan Herring) [9] (2001) กล่าวว่า ภาษาที่ใช้ในอินเทอร์เน็ตที่เป็นการสนทนาในเวลาเดียวกัน จะเป็นภาษาที่ไม่ค่อยมีความถูกต้อง ไม่ค่อยมีความซับซ้อน และไม่ค่อยมีความต่อเนื่องเหมือนกับภาษาเขียน เนื่องจากผู้ใช้ จะพิมพ์ข้อความสั้นๆ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการสนทนา ได้ตอบกัน จึงทำให้เกิดการละประธาน คำสรรพนาม มีการใช้ คำย่อ เช่น mtg แทนคำว่า meeting เป็นต้น จะเห็นได้ว่า ภาษาที่ใช้ในการสนทนาที่เกิดขึ้นในเวลาเดียวกันจะเป็นภาษา ที่มีลักษณะต่างจากภาษามาตรฐาน ผู้สนทนาจะเลือกใช้คำที่สั้น เพื่อสะดวกในการพิมพ์ และสามารถโต้ตอบได้อย่างทันทีทั้งที่ การพิมพ์ส่วนใหญ่จึงไม่ค่อยมีการวางแผนมากนัก การสนทนา ในเวลาเดียวกันต่างจากการสนทนาที่ไม่ได้เกิดขึ้นในเวลา เดียวกัน เนื่องจากการสนทนาที่ไม่ได้มีข้อจำกัดเกี่ยวกับเวลา ในการพิมพ์ ไม่ต้องโต้ตอบโดยทันที ผู้ส่งมีเวลาในการสร้าง ประโยค แก๊ไข เรียบเรียง ตรวจสอบข้อความก่อนที่จะส่งได้ ตัวอย่างเช่น ในการเขียนโปรษณีย่ออิเล็กทรอนิกส์ ถ้าเป็นเรื่องส่วนตัว ลักษณะภาษาที่อาจจะมีการใช้คำย่อ การละเครื่องหมายต่างๆ และการละคำที่แสดงหน้าที่ทางไวยากรณ์ อย่างไรก็ตาม ถ้าเป็นการเขียนที่เป็นทางการ โครงสร้างทางภาษาก็ยังมีความซับซ้อน มีลักษณะคล้ายกับการเขียนจดหมายที่เป็นทางการ ทั่วไป เช่น มีโครงสร้างการกลายเป็นนามวลี (nominalizations) มีการใช้ประโยคย่อยรอง (subordinate clauses) ประโยคย่อย เติมเต็ม (complement clauses) และมีการใช้กรรมวาจา (passive voice) เป็นต้น ดังนั้น อาจสรุปได้ว่าภาษาที่ใช้ใน อินเทอร์เน็ตเป็นภาษาที่มีความหลากหลาย มีการผสมผสาน กันระหว่างภาษาพูดและภาษาเขียน

การวิเคราะห์ดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าในการสนทนา ผ่านอินเทอร์เน็ตโดยทั่วไป ผู้ใช้และคู่สนทนาต่างก็ไม่ได้สร้าง ประโยค แก๊ไข เรียบเรียง และตรวจทานก่อนส่ง เช่นเดียวกับ กรณีการสนทนาผ่านโปรแกรมเสริมซึมซึมอิที่มีการโต้ตอบ บทสนทนาอย่างทันที แตกต่างจากการสนทนาทั่วไป ที่เป็นการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้ที่เป็นบุคคลกับระบบที่เป็น Robot ซึ่งประมวลผ่านฐานข้อมูล ประเด็นที่น่าศึกษาต่อไป คือ ผู้ใช้ ที่สอนคำหรือประโยคในโปรแกรมเสริมซึมซึมอินี้ ผ่านกระบวนการคิด การสร้างประโยค แก๊ไข และเรียบเรียง อย่างไร เพราะกระบวนการเหล่านั้นต้องใช้เวลาในการพิมพ์ ตรวจสอบ และยืนยันการสอน จากนั้นจึงเผยแพร่สู่สาธารณะ จึงควรหาคำตอบว่าถ้าการใช้ภาษาในการสนทนา ผ่านอินเทอร์เน็ต ไม่ว่าในเวลาเดียวกันหรือต่างกันผู้ใช้ ก็สามารถสร้างคำหรือประโยคที่ถูกต้อง ไม่มีความซับซ้อน และไม่มีความต่อเนื่องได้หรือไม่

เช่นเดียวกับ ศิริพร ปัญญาเมธิกุล [10] (2546) ในงานวิจัยเรื่อง “ความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ในห้องสนทนาไทย: การส่งผลต่อกันระหว่างการเชื่อมโยงความ การมอบผลัด และความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนา” ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผล ให้เกิดความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ในห้องสนทนาไทย ปัจจัย ที่นำมาพิจารณาประกอบด้วยการเชื่อมโยงความ การมอบผลัด และความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนา ผลการวิจัยพบว่า กลไก เชื่อมโยงความที่พบมากที่สุด คือ การใช้สรรพนามไว้รูป และการเรียกชื่อตามลำดับ ส่วนการแทรกข้อความระหว่างคู่ ถ้อยคำในระหว่างการสนทนา นั้นไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวน ชนิดของกลไกเชื่อมโยงความ ปัจจัยด้านกลวิธีการมอบผลัด ที่พบมากที่สุด คือ การเรียกชื่อ และการถาม ตามลำดับ สุดท้าย การศึกษาความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนาพบว่า ผู้ร่วมสนทนา จะใช้วิธีการรักษากฎ ในการรักษาความเกี่ยวข้องของการสนทนา มากที่สุด รองลงมาได้แก่ การทำกฎ การละเมิดกฎโดยจงใจ ตามลำดับ ถึงแม้ว่าในห้องสนทนาจะมีการแทรกข้อความระหว่าง คู่ถ้อยคำอยู่เสมอ แต่การสนทนายังมีความต่อเนื่องของข้อความ เนื่องจากผู้ร่วมสนทนามีการใช้กลไกเชื่อมโยงความและกลวิธี การผลัดมอบ กลไกและกลวิธีที่สำคัญ คือ การเรียกชื่อ ซึ่งจะท ำให้ทราบว่ข้อความนั้นๆ ส่งถึงใคร การเรียกชื่อจะลดความ ก่อกวน ส่วนกลวิธีที่สำคัญอีกกลวิธีหนึ่งในการเชื่อมข้อความ คือ การถาม เนื่องจากเป็นกลวิธีที่ก่อให้เกิดการโต้ตอบกลับ จึงทำให้เกิดความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ขึ้น นอกจากนั้น ความต่อเนื่องของข้อความยังเกิดขึ้นจากเรื่องที่สนทนา ผลการวิจัย พบว่า ถึงแม้ว่าผู้ร่วมสนทนาในห้องสนทนาจะมีอิสระในการพูด สิ่งที่ต้องการได้ แต่ผู้สนทนายังคงเลือกใช้การรักษากฎในการ สนทนา คือ ตอบเรื่องที่ตรงประเด็นเป็นส่วนมาก จากการศึกษา สรุปได้ว่าความต่อเนื่องของปฏิสัมพันธ์ในห้องสนทนา

เป็นผลมาจากการเชื่อมโยงความ การลัดมือ และความเกี่ยวข้องของเรื่องที่สนทนา ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการสนทนาออนไลน์ผ่านห้องสนทนาที่มีความหลากหลายของกลุ่มคนที่เข้ามาใช้บริการ อาจก่อให้เกิดข้อความแทรกการสนทนายระหว่างบุคคล การทำกฎการละเมิดกฎอย่างจริงจังภายในห้องสนทนา เป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ และไม่สามารถมีใครควบคุมได้ ปัจจุบันก็ยังมีการสนทนาในห้องแชทในหลากหลายรูปแบบ อาทิ ห้องสนทนาในเกมออนไลน์ ห้องสนทนาในเว็บอร์ดต่างๆ ที่มีนโยบายการจัดระเบียบจากกระทรวง ICT ออกมาควบคุม แต่ยังมีเยาวชนจำนวนมากที่ไม่สามารถเข้าไปเล่นเกมหรือสนทนาภายในห้อง 18+ ได้ นอกจากนี้ยังมีการละเมิดกฎอย่างจริงจังในรูปแบบต่างๆ เช่น พิมพ์คำหยาบหรือประโยคที่ไม่พึงประสงค์ในรูปของการแวนวอร์ด หรือคำฟ้องเสียงซึ่งระบบจะตรวจสอบและลบคำดังกล่าวไม่ได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต ในงานวิจัยของ เปรมฤดี บุญตามช่วย [11] (2550) เรื่อง “การตกเป็นเหยื่อจากการคุกคามทางอินเทอร์เน็ต: ศึกษากรณีผู้ใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ต” แบ่งกลุ่มผู้ใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มที่มีความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อจากการคุกคามทางอินเทอร์เน็ต ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างที่มีเป้าหมายในการหาเพื่อนใหม่และหาคู่ทางอินเทอร์เน็ต
2. กลุ่มที่มีเป้าหมายในการพูดคุยกับเพื่อนและแลกเปลี่ยนความรู้ทั่วไป ซึ่งมีความเสี่ยงน้อยกว่า

นอกจากนี้ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้เวลาในการสนทนาทางอินเทอร์เน็ตมากจะมีโอกาสถูกคุกคามโดยการใช้คำหยาบ และถูกคุกคามจากไวรัสคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น กลุ่มตัวอย่างที่มีเพื่อนทางอินเทอร์เน็ตจำนวนมากมีโอกาสดูถูกคุกคามทางเพศโดยวาจาและถูกล่อลวงให้ไปพบเจอมากกว่ากลุ่มที่มีเพื่อนน้อย กลุ่มตัวอย่างที่สนทนาทางอินเทอร์เน็ตในห้องแชทมีโอกาสดูถูกคุกคามทางเพศโดยวาจามากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่สนทนาในห้องทั่วไปถึงเกือบ 4 เท่า ผู้วิจัยแนะนำให้ผู้ปกครองเอาใจใส่เด็กและเยาวชนในการใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งควรศึกษาวิธีการใช้สื่อที่เหมาะสมไปพร้อมๆ กับบุตรหลานเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีในการบริโภคสื่อ นอกจากนี้ควรจัดทำคู่มือออนไลน์สำหรับการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตที่ถูกต้อง โดยเฉพาะการใช้โปรแกรมการสนทนาทางอินเทอร์เน็ต และควรมีการบังคับใช้ทางกฎหมายกับผู้ให้บริการโดยเสนอให้นำเอาเลขบัตรประชาชนมาใช้เป็นชื่อผู้ใช้ (Username) เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบข้อมูลผู้กระทำความผิด

รวมไปถึงควรมีมาตรการกำจัดการแฮทรูมประเภทสื่อลามก และมีโปรแกรมป้องกันไวรัสที่เหมาะสม สำหรับผู้ใช้บริการควรใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ตอย่างสร้างสรรค์พยายามหลีกเลี่ยงการแลกเปลี่ยนข้อมูลส่วนตัวและพบเจอกับบุคคลแปลกหน้าทางอินเทอร์เน็ต

งานวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการสนทนายระหว่างบุคคลมีการคุกคามด้วยคำหยาบและไวรัสคอมพิวเตอร์ บางคนถูกคุกคามทางเพศโดยวาจา และถูกล่อลวงให้ไปพบเจอถึงแม้ผู้ปกครองหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องพยายามจัดระเบียบควบคุมการกระทำที่ไม่พึงประสงค์ แต่จากสถานการณ์ปัจจุบันมาตรการดังกล่าวก็ยังไม่ได้ผลเท่าที่ควร เนื่องจากมีเยาวชนขโมยเลขบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ปกครองมาใช้ในการสมัครดังที่เห็นเป็นข่าวบ่อยครั้ง อีกทั้งยังมีการล่อลวงไปกระทำชำเราโดยมิฉาชีพอีกด้วย ทั้งนี้กรอบนโยบายและมาตรการต่างๆ เกี่ยวกับโลกออนไลน์นั้นว่าเป็นการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุเพราะโรงเรียนหรือพ่อแม่ผู้ปกครองรวมทั้งสังคมแวดล้อมไม่สามารถขัดเกลาหรือหล่อหลอมเยาวชนให้มีวิจารณญาณในการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมได้เท่าที่ควร

อย่างไรก็ตาม รูปแบบของการสนทนาบนโลกออนไลน์ในปัจจุบันได้ถูกปรับเปลี่ยนจากการสนทนาแบบกลุ่ม ใน Chat Room และการสนทนายระหว่างบุคคลผ่านโปรแกรม MSN Messenger ในงานวิจัยข้างต้น ไปเป็นการสนทนายระหว่างบุคคลกับหุ่นยนต์ (Robots) ซึ่งก้าวข้ามคำจำกัดความของการสนทนาออนไลน์ในรูปแบบที่เรารู้จัก แต่ผลกระทบและปัญหาที่หลายฝ่ายเป็นห่วงก็ยังคงคล้ายๆ กับเมื่อ 3-5 ปีที่แล้ว คือการรับรู้คำหยาบ คำที่ไม่เหมาะสมซึ่งอาจก่อให้เกิดการรับรู้ เสียนแบบและนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ เว้นแต่เพียงประเด็นเดียวที่ต่างออกไปคือไม่มีการถูกล่อลวง

เครื่องมือและวิธีการดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล คำหรือประโยค ในการสนทนาจากโปรแกรมเสริม SimSimi ระหว่างเดือนมกราคม 2555 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2555 โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 100 ภาพ ที่แสดงถึงคำหรือประโยคที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ประเด็นที่เกี่ยวข้องได้ ผ่านการโพสต์ (Post) รูปภาพจากการจับภาพหน้าจอ (Capture) โปรแกรมเสริม Simsimi ของผู้วิจัยและกลุ่มตัวอย่างที่นำขึ้น (Upload) สู่สังคมออนไลน์ ด้วยผู้ใช้ และวิธีที่หลากหลาย ดังนี้

1. โปรแกรมเสริม SimSimi version 3.2 จากโทรศัพท์มือถือรุ่น iPhone 4 ตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2555 ถึงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555 จำนวน 10 ภาพ

2. โปรแกรมเสริม Instagram version 2.0.6 จากโทรศัพท์มือถือรุ่น iPhone 4 ตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2555 ถึงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555 จำนวน 10 ภาพ

3. หน้าสังคมออนไลน์ Facebook [ที่เว็บไซต์ <http://www.facebook.com/Viewcy>] โดยสุ่มเลือกจากเพื่อน (Friend) จำนวน 3,859 คน ตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2555 ถึงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555 จำนวน 30 ภาพ

4. หน้าสังคมออนไลน์ Twitter [ที่เว็บไซต์ <https://twitter.com/viewcy>] โดยสุ่มเลือกจากผู้ติดตาม (Follower) 86 คน และผู้ที่กำลังติดตาม (Following) 103 คน ตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2555 ถึงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555 จำนวน 10 ภาพ

5. การค้นหาผ่าน Google [ที่เว็บไซต์ <https://www.google.co.th/img>] พิมพ์คำว่า simsimi โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง ตั้งแต่วันที่ 28 มกราคม 2555 ถึงวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555 จำนวน 40 ภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลบทสนทนาจากโปรแกรมเสริม SimSimi ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ที่ผู้วิจัยเป็นเครื่องมือหลัก ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยปราศจากอคติ และถ่ายทอดความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูล (Key informants) เป็นสำคัญ อีกทั้ง ดำเนินการวิจัยแบบอุปนัย (Inductive research) คือการศึกษาวิจัยที่เริ่มต้นจากสิ่งที่จำเพาะเจาะจง เพื่อโยงไปสู่สิ่งอื่นที่มีอยู่ทั่วไป โดยมุ่งเน้นการพรรณนา การตีความหมายของกลุ่มคน รวมถึงระบบทางสังคม หรือทางวัฒนธรรม เพื่อทำความเข้าใจแบบแผนพฤติกรรมทางสังคม วัฒนธรรม ขนบประเพณี รวมถึงวิถีชีวิตของกลุ่มคนในสังคมนั้น ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มา ด้วยวิธีการเชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Approach)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการวิจัยเชิงคุณภาพ อาศัยข้อมูลการจับภาพหน้าจอ (Capture) ที่แสดงบทสนทนาตอบโต้ระหว่างผู้ใช้กับโปรแกรมเสริม ซิมซิมิ เป็นเวลา 1 เดือนโดยใช้ข้อมูลที่เป็นที่บันทึกในสัปดาห์แรกเป็นหลัก เพราะยังไม่มีกระแสข่าวแผ่ระว่างคำหยาบจากกระทรวงวัฒนธรรม กรณีเยาวชนที่อายุไม่ถึง 17 ปีและใช้คำหยาบในการสนทนา และข่าวประกาศเตือนข้อหาหมิ่นประมาทจากกระทรวงเทคโนโลยีและสารสนเทศ กรณีผู้ได้นำภาพบทสนทนาที่อ้างถึงชื่อบุคคลอื่นในลักษณะกล่าวหาให้ร้าย หรือดูถูก เป็นต้น ทำให้ข้อมูลที่บันทึกได้ในสัปดาห์แรก (ระหว่างวันที่ 27 มกราคม 2555 ถึง 1 กุมภาพันธ์ 2555) จำนวน 80 ภาพบ่งบอกถึงการสนทนาที่มีอิสระ และเป็นธรรมชาติของผู้ใช้ฐานข้อมูล และการโต้ตอบของโปรแกรม

ประเด็นการสนทนาระหว่างกลุ่มตัวอย่าง กับโปรแกรมเสริมซิมซิมิที่บันทึกไว้ทั้งหมด จำนวน 100 ภาพ ประกอบด้วย การถาม-ตอบ และการสนทนาที่ไร้ทิศทาง ดังนี้

1. การสนทนาที่เกี่ยวกับเรื่องใกล้ตัว

- ร้อยละ 36 ของกลุ่มตัวอย่าง จะถามเกี่ยวกับชื่อต่างๆ ได้แก่ ชื่อตนเอง ชื่อเพื่อน/ชื่อคนรู้จัก ชื่อดาราดัง และอื่นๆ

เช่น	User	: ยูนอา
	SimSimi	: พี่ยูนน่ารักอะ
	User	: เทยอน
	SimSimi	: คนน่ารัก
	User	: ทิฟฟานี่
	SimSimi	: เสียหมีของน้องแท

- ร้อยละ 9 ของกลุ่มตัวอย่าง จะตั้งคำถามเกี่ยวกับ

ภาพลักษณ์ของตนเอง		
เช่น	User	: ฉลาด
	SimSimi	: เออแม่คนฉลาด
	User	: สวยด้วย
	SimSimi	: แต่ใจร้าย
	User	: ไครบอก
	SimSimi	: กูฉลาดกูรู้เอง

2. การสนทนาที่เกี่ยวกับเรื่องทั่วไป

- ร้อยละ 19 ของกลุ่มตัวอย่าง จะถามเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป ได้แก่ บริษัทต่างๆ สภาพอากาศ สภาพการจราจร เครือข่ายโทรศัพท์

เช่น	User	: แกรมมี่
	SimSimi	: หิวหิวแต่ว่าอยู่นาน
	User	: อาร์เอส
	SimSimi	: เด็กๆ น่าตาดิ
	User	: ทรูมูฟ
	SimSimi	: สามจีพลัส
	User	: เอไอเอส
	SimSimi	: ชีวิตในแบบคุณ
	User	: ดีแท้ด

- ร้อยละ 16 ของกลุ่มตัวอย่าง จะสนทนาเกี่ยวกับ

ประเด็นทางสังคม ได้แก่ การเมือง ทีมฟุตบอล

เช่น	User	: เป็ดแดง
	SimSimi	: ถูกปีศาจจับกิน กร้ากกกก
	User	: เชลซี
	SimSimi	: เทฟส์
	User	: อาเซนอล
	SimSimi	: เอาดีทางคุกก็เหอะ
	User	: ยิงลักษณ์
	SimSimi	: stupid stupid stupid
	User	: ยิงลักษณ์ ชินวัตร
	SimSimi	: Aow yu ka
	User	: ปู
	SimSimi	: Parrot

- ร้อยละ 12 ของกลุ่มตัวอย่าง จะตอบกลับด้วยคำหยาบ คำที่ไม่เหมาะสม

เช่น User : ลูกบิด
 SimSimi : หน้ากลม
 User : น่ารัก
 SimSimi : หน้าหักสิมิงอะ
 User : อีตอก
 SimSimi : เอ้า!! อีลัส

3. การสนทนาที่ไร้ทิศทาง

- ร้อยละ 8 ของกลุ่มตัวอย่าง จะมีการสนทนาที่ไร้ทิศทาง

เช่น SimSimi : Hey~dude
 User : เหนอะ
 SimSimi : ไม่เป็นไรนะ เราจะอยู่ข้างๆ เธอเอง
 User : เบื่อ
 SimSimi : bored
 User : ทำไรดี
 SimSimi : นี่ว่างมากกก ใชปะ!?
 User : ว่าง
 SimSimi : บอกทำไม

มีประเด็นที่น่าสังเกต คือ ส่วนใหญ่ ร้อยละ 84 ของกลุ่มตัวอย่าง จะสนทนาหรือตั้งคำถามด้วยการพิมพ์ภาษาเฉพาะกลุ่มที่ใช้ในโลกออนไลน์ โดยจะตั้งคำถามหรือได้ตอบด้วยวลี หรือคำพยางค์เดียว เช่น “แบน” “เบื่อ” “ไร” เป็นต้น เบื้องต้นแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 61 พยายามแสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง (User) และโปรแกรมเสริม ซึ่งส่วนมากจะทำความรู้จักกับโปรแกรมเหมือนกับการมีปฏิสัมพันธ์กับคนใดคนหนึ่งจริงๆ โดยการถามชื่อ บอกชื่อ สอบถาม ตรวจสอบ เพื่อต้องการรับรู้ทัศนคติของคนอื่นเกี่ยวกับตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของชื่อบุคคลต่างๆ เช่น เพื่อน เพื่อนร่วมงานญาติพี่น้อง หรืออื่นๆ เพื่อเปรียบเทียบกับความรู้สึกของตนเอง หรือ เพื่อตรวจสอบฐานข้อมูลที่มีอยู่โดยเมื่อรู้สึกพึงพอใจก็จะจับภาพหน้าจอการสนทนาและนำขึ้นในสังคมออนไลน์เพื่อให้เพื่อนคนอื่นๆ ได้รับรู้

นอกจากนี้ ยังแสดงถึงความคึกคะนอง ต้องการแกล้งเพื่อนและบางส่วนอาจต้องการล้อเลียนปมด้อย กรณีที่การโต้ตอบบทสนทนามีลักษณะไปในทางลบ ผู้ใช้เพียงร้อยละ 12 ของกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการใช้คำหยาบ ในการสนทนากับบุคคลโดยปกติในสังคมอยู่แล้วไม่มากนักหรือมีความต้องการใช้บริการเพื่อความคึกคะนอง ความต้องการที่ระบาย หรืออื่นๆ อนุมานได้ว่ากลุ่มนี้เป็นผู้แพร่กระจายหรือสอนคำต่างๆ ที่ไม่ให้แก่โปรแกรมก็เป็นได้

ผู้ใช้บริการบางส่วนยังนิยมเรียกชื่อโปรแกรมเสริม SimSimi เสมือนเป็นเพื่อน เป็นน้อง หรือเป็นบุคคล คนหนึ่งด้วยทำที่ยั่วล้อเช่นชื่อว่า “ลูกเจี๊ยบ” “น้องไก่” เป็นต้น และในกรณีที่เพิ่งจบการสนทนาด้วยความรู้สึกที่ดี ในทางกลับกันผู้ใช้บริการที่ถูกโปรแกรมโต้ตอบด้วยข้อความยั่วๆ ยีวน กวนโมโห มักเรียกชื่อโปรแกรมเสริม SimSimi เสมือนเป็นน้องตัวแสบ เพื่อนตัวร้าย หรือศัตรู เช่นชื่อว่า “ไอ้ลูกไก่” “อีเจี๊ยบ” เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ความคาดหวังของผู้ใช้มีมากกว่าความต้องการของผู้พัฒนาโปรแกรมเสริม SimSimi ที่มุ่งให้ผู้ผู้ใช้มีเพื่อนแก้เหงา อาจเพราะความหลากหลายของผู้ใช้ที่สอนคำหรือประโยคในซิมซิมิที่มีจำนวนมากและมีความหลากหลาย อันเนื่องมาจากความนิยม กระแสข่าวและสังคมหรืออาจเพราะต้องการที่ระบาย หรือเพราะความคึกคะนอง ความสนุกสนานเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ค่อนข้างเฉพาะเจาะจง ทำให้ผลกระทบของการใช้คำหยาบหรือประโยคที่ไม่พึงประสงค์มีจำนวนน้อยกว่าสถานการณ์ดังกล่าวในบทนำ อย่างไรก็ตาม กลุ่มคนที่ใช้คำหยาบ หรือประโยคที่ไม่พึงประสงค์ก็ยังมีจำนวนมากพอสมควรในสังคม แต่ไม่ใช่คนทุกคนจะสามารถเข้าถึงโปรแกรมเสริม SimSimi นี้ได้ โดยเฉพาะผู้มีฐานะปานกลางไปจนถึงต่ำเพราะโปรแกรมเสริมรองรับเฉพาะมือถือสมาร์ทโฟนที่มีระบบปฏิบัติการเฉพาะ นอกจากนี้ ผู้ใช้คำหยาบในการสนทนาที่มีวุฒิภาวะ รู้กาลเทศะ จะไม่นำคำที่ไม่พึงประสงค์ไปพูดในสังคมทั่วไป

หลังจากกระแสการใช้โปรแกรมเสริมซิมซิมิเป็นไปอย่างแพร่หลาย และมีการรายงานการใช้คำหยาบ ต่อมา (วันที่ 26 มีนาคม 2555) ภายหลังจากช่วงที่มีกระแสข่าวการร้องเรียน และต่อต้านจากผู้ปกครอง และกระทรวงวัฒนธรรม ทำให้โปรแกรมเสริมซิมซิมิมีการปรับปรุงระบบจาก version 3.2 เป็น version 3.6 เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้ใช้ และลดแรงต่อต้านจากสังคมในรูปแบบต่างๆ ดังจะเห็นได้จากภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 5-7 การชี้แจงของโปรแกรมเสริมซิมซิมิ

ที่มา : ภาพการจับภาพหน้าจอ(Capture) [นำมาใช้เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2555]

ภาพดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าผู้พัฒนาโปรแกรมพยายามสร้างซิมซิมิให้เป็นคู่สนทนาที่พึงประสงค์ โดยการสื่อสารกับผู้ใช้ผ่านตัวแทนเสมือนจริงเพื่อหวังที่จะลดแรงกดดันทางสังคมเกี่ยวกับการใช้คำหยาบ และภาษาที่ถูกสอนโดยกลุ่มคนที่คึกคะนอง นอกจากนี้โปรแกรมเสริมซิมซิมิยังพยายามสื่อสารด้วยภาพ และภาษาที่เข้าใจง่ายเกี่ยวกับตัวเอง เช่น ซิมซิมิเกิดปี ค.ศ. 2002 ที่ประเทศสาธารณรัฐเกาหลีใต้และสามารถรองรับการสนทนาจากภาษาต่างๆทั่วโลกได้มากกว่า 1,000 ภาษา เป็นต้น

สรุปและอภิปรายผล

การเลือกใช้คำพูด เป็นส่วนหนึ่งของมารยาททางสังคม และเป็นตัวบ่งชี้ความสามารถทางภาษา ซึ่งโยงไปถึงความสามารถทางการเรียนรู้และวิเคราะห์ ส่วนการใช้คำสุภาพ เป็นเรื่องของการเรียนรู้และสิ่งแวดล้อม เด็กในสภามัธยมต้นเคยกับสถานการณ์ของการสื่อสารที่มีการใช้คำพูดที่ไม่สุภาพและรุนแรง เด็กก็ต้องเรียนรู้เพื่ออยู่รอด ดังนั้น การสอนเด็กในเรื่องนี้ จึงไม่ใช่การสร้างนิสัยให้สุภาพอย่างเดียว แต่ต้องพัฒนาเด็กให้ปรับตัวได้ตามสิ่งรอบตัว ตอนที่ต้องพูดสุภาพก็ทำได้ ตอนออกทะเลสิ่งทโม่นหรือหยาบหน้อยก็ต้องเป็น ดังที่ อาจารย์นิธิ เอียวศรีวงศ์ นักวิชาการอิสระ [12] ได้กล่าวถึงบทบาทของคำหยาบคายไว้ว่า

“คำหยาบเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรม

นอกจากจะเป็นการแสดงถึงความก้าวร้าวกับคนที่เรารังเกียจแล้วยังเป็นการใช้แสดงความสนิทสนมกับคนที่เราชอบมากๆ ได้ด้วย”

การระบายอารมณ์ด้วยคำหยาบจึงจัดเป็นส่วนหนึ่งของการคลายเหงา ผู้ใช้จะรู้สึกสนิทสนมกับโปรแกรมเมื่อมีการตอบโต้ด้วยภาษาเดียวกัน คำศัพท์แปลกใหม่ ตัวย่อและคำหยาบต่างๆ แสดงถึงวัฒนธรรมที่มีลักษณะร่วมกัน ลักษณะเด่นของโปรแกรมเสริม SimSimi ที่เป็นเหตุของความนิยมอย่างแพร่หลาย คือ มีความเสมือนจริง ความมีชีวิตชีวา ความหลากหลายของกลุ่มผู้ใช้ และบทสนทนาที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามฐานข้อมูลที่มีผู้ใช้ไปสอนไว้ จึงเป็นที่ชื่นชอบและติดใจเข้าไปสนทนาและสอนอยู่ตลอดเวลา ลักษณะของคู่สนทนา หรือ SimSimi จะมีความเป็นเด็กอยู่เสมอ ชอบการเรียนรู้ เหมาะสำหรับผู้ที่มีปัญหาด้านการเข้าสังคม และผู้ใช้ที่ต้องการผ่อนคลายความเครียด ความกังวล นอกจากนี้ผู้ใช้อยังสามารถใช้ในการตรวจสอบการรับรู้ความคิดของผู้อื่นผ่านการถามคำถามที่เฉพาะเจาะจง หรือเรื่องเฉพาะกลุ่ม เป็นการเข้าถึงและเข้าใจสังคมเฉพาะกลุ่มโดยไม่ต้องนำตัวเองเข้าไปเสี่ยง

แม้ว่า Simsimi จะเป็นโปรแกรมสนทนาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต แต่ก็แตกต่างจากการสนทนาออนไลน์ส่วนใหญ่ในปัจจุบัน ที่เป็นการโต้ตอบระหว่างคนกับคนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ที่ก่อให้เกิดปัญหาทางด้านการล่อลวงให้ไปพบเจอ ในทางกลับกัน การเพิ่มคำศัพท์ที่ไม่เหมาะสม ก็ยังมีความเสี่ยงที่จะทำให้ผู้ใช้ถูกคุกคามทางเพศด้วยวาจา และมีส่วนในการชักนำ การหลอหลอม และปลุกฝังบางส่วนของวัฒนธรรม ค่านิยม และแนวความคิดที่มีความเสี่ยง ความก้าวร้าว และความรุนแรง ต่อเยาวชน ผู้ใช้บริการที่ไม่มีวุฒิภาวะมากเพียงพอ ดังนั้นโปรแกรมนี้จึงไม่เหมาะสมสำหรับผู้ใช้บริการที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี อย่างไรก็ตาม ผู้พัฒนาหรือผู้ใช้โปรแกรมเสริม SimSimi นี้อาจไม่ได้คาดเดาผลกระทบในวงกว้างที่จะเกิดขึ้นในสังคม เพียงแค่ต้องการสร้างความบันเทิง ความสนุกสนาน ให้แก่ผู้ใช้นั้น งานวิจัยนี้พยายามอธิบายปรากฏการณ์การสื่อสารในกลุ่มที่มีวัฒนธรรมเฉพาะกลุ่ม อันเกิดมาจากการสังสมประสบการณ์ร่วมกัน ความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมกลุ่มเหล่านี้สามารถแพร่กระจายไปสู่สังคมได้หลายทิศทาง โปรแกรมเสริม SimSimi ก็เป็นอีกหนทางหนึ่งที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ การเลียนแบบได้ในกลุ่มผู้ที่มีวุฒิภาวะน้อยหรือเยาวชนที่รู้เท่าไม่ถึงการณ์ โดยจดจำและนำภาษาที่ไม่พึงประสงค์ไปใช้ ทั้งที่ตั้งใจและไม่ตั้งใจได้

เนื่องมาจากความเป็นห่วงของหลายฝ่าย ทั้งผู้ปกครองและหน่วยงานของรัฐ อนาคตของโปรแกรมเสริมนี้ อาจถูกจัดระเบียบโดยการตรวจสอบจากฐานข้อมูลการสอนคำหรือประโยคที่ไม่พึงประสงค์ที่ผู้สอนจะต้องกรอก ชื่อ-นามสกุล email address อย่างไรก็ดี ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการกำหนดมาตรการใดๆ ต้องคำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคล เสรีภาพและอิสระในการเรียนรู้ของเยาวชนด้วย โดยแทนที่จะปิดกั้นหรือต่อต้านให้เปลี่ยนเป็นให้ความรู้และเข้าใจ เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่เยาวชน ปลุกจิตสำนึก สร้างเสริมคุณธรรม และพัฒนาวิจรรณญาณให้แก่บุตรหลานมากกว่าการจำกัดหรือควบคุม เพราะต้องยอมรับว่าพัฒนาเทคโนโลยีจะไม่หยุดนิ่ง และจะมีการพัฒนาข้ามกรอบแห่งการควบคุมอยู่เสมอ ดังนั้นการให้การศึกษาเพื่อสร้างเยาวชนที่มีคุณธรรมเข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณี และสามารถสื่อสารได้อย่างถูกกาลเทศะ จึงจะเป็นการแก้ปัญหาอย่างถาวร

การวิจัยนี้พยายามนำเสนอรูปแบบของการสนทนา ซึ่งถูกพัฒนามาเพื่อแก้เหงา คลายเครียด และสร้างความบันเทิง จนเป็นที่นิยมและมีผู้ใช้ที่หลากหลายอย่างมีนัยยะสำคัญ อีกทั้งผู้ใช้อยังสามารถสอนคำหรือประโยค จัดเก็บเป็นฐานข้อมูลสำหรับการตอบโต้ได้ ซึ่งทำให้บทสนทนามีความเสมือนจริง เป็นอิสระและเป็นธรรมชาติ ทั้งนี้ การสนทนาได้ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบไปเป็นการสนทนาระหว่างบุคคลกับหุ่นยนต์ (Robots) สิ่งเหล่านี้

ก้าวข้ามนิยามและคำจำกัดความของการสนทนาในรูปแบบที่เรา รู้จักอีกต่อไป SimSimi เป็นจุดเริ่มต้นของยุคแห่งการเปลี่ยนผ่าน ไปสู่สังคมเสมือนจริง ที่มีหุ่นยนต์มาทำหน้าที่หลายอย่าง แทนมนุษย์มากขึ้น ในที่นี้คือ “เพื่อนแก้เหงา” ผู้วิจัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นแนวทางในการศึกษา และออกแบบมาตรการควบคุมสังคมออนไลน์ในอนาคตได้ไม่ มากก็น้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยเรื่องนี้ไปใช้ประโยชน์

ผลการวิจัย แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ส่วนน้อยที่มีพฤติกรรม การใช้คำหยาบคายและประโยคที่ไม่พึงประสงค์ ในทางกลับกัน การสนทนาส่วนใหญ่ยังแสดงถึงความคิดเห็นและการรับรู้ปรากฏการณ์ทางสังคมที่เป็นอิสระจากบริบทแวดล้อม สะท้อนความต้องการทางสังคมเกี่ยวกับเรื่องที่เฉพาะเจาะจง ได้ในระดับหนึ่ง ด้วยหวังว่าผู้สนใจหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถ นำผลการวิจัยไปประกอบการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมที่เป็น ประโยชน์ในการสื่อสารที่เหมาะสมกับยุคสมัย และให้ความสำคัญ กับสิทธิส่วนบุคคลในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริง อีกทั้ง ยังสะท้อนปัญหาและความต้องการทางสังคมได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นกรณีศึกษาที่เป็นการเก็บข้อมูล เฉพาะจากโปรแกรมเสริมทางโทรศัพท์มือถือโปรแกรมหนึ่ง ที่สะท้อนสภาพการสื่อสารในสังคมปัจจุบันได้เพียงแง่หนึ่ง คือ การใช้คำหยาบคายและความต้องการระบายความเครียด ของบุคคลในสังคมออนไลน์ ผู้ที่สนใจศึกษาเกี่ยวกับประเด็นดังกล่าว สามารถเลือกเก็บข้อมูลในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างออกไป หรือสภาพการสื่อสารที่แสดงออกทางวัฒนธรรมอื่นๆ เช่น ภาษา ที่ใช้ในการแสดงความคิดเห็นต่อรูปภาพหรือกระทำใน เว็บไซต์ต่างๆ ภาษาที่ใช้ในเกมออนไลน์ประเภทเกมสงคราม หรือความรุนแรงเปรียบเทียบกับเกมประเภทการใช้ชีวิต หรือเกมเน้นทักษะด้านสมอง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] *Simsimi แอปนี้เกิดมาเพื่อฆ่า Siri*. (2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2555. จาก <http://www.faceblog.in.th>
- [2] *เหงาเหรอ? SimSimi ช่วยคุณได้*. (2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2555, จาก <http://www.mobiledista.com>
- [3] *แชทสุดฮาไปกับ SimSimi แอปสัญชาติเกาหลีสุดกวน*. (2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2555, จาก <http://www.inagist.com>
- [4] *simsimi app กวนๆ 18+ ถามได้ตอบได้ กำลังฮิตทั่ว facebook*. (2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2555, จาก <http://www.variety.horoworld.com>
- [5] *simsimi ระบาด! ชิมชิมอิ คืออะไร เล่น simsimi โปรแกรมแชท สุดเก๋เรียน*. (2555). สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2555, จาก <http://www.hilight.kapook.com>
- [6] สำนักข่าวไทยพีบีเอส. (2555). *กระทรวงวัฒนธรรม ห่วง SimSimi ทำให้คำหยาบระบาด*. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2555, จาก <http://news.thaipbs.or.th>
- [7] ASTV ผู้จัดการออนไลน์. (2555) คนร้อง วร. “ชิมชิมอิ” แชดหยาบคาย “สุกมุล” วอนใช้คำสุภาพสื่อสาร. สืบค้นเมื่อวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2555, จาก <http://www.manager.co.th>
- [8] หนังสือพิมพ์เดลินิวส์. (2555). *ICT เตือน “SimSimi” เจอข้อหาหยาบคาย*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555, จาก <http://www.firedub.com>
- [9] Herring, Susan C. (2001). *Computer-mediated discourse*. In D. Tannen, D. Schiffrin & H. Hamilton, *The Handbook of Discourse Analysis*, pp. 612-634. Cambridge, MA: Blackwell Publishers.
- [10] ศิริพร ปัญญาเมธิกุล. (2546). *ความต่อเนื่องของ ปฏิสัมพันธ์ในห้องสนทนาไทย: การส่งผลกระทบต่อระหว่าง การเชื่อมโยงความ การมอบผลัด และความเกี่ยวข้อง ของเรื่องที่สนทนา*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [11] เปรมฤดี บุญตามช่วย. (2550). *การตกเป็นเหยื่อจากการคุกคามทางอินเทอร์เน็ต : ศึกษากรณีผู้ใช้โปรแกรมสนทนาทางอินเทอร์เน็ต*. วิทยานิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอาชีวศึกษาและงานยุติธรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- [12] สืบค้นจาก <http://www.islammore.com> เมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2555.