

ข้อความสั้น (SMS): ภาษาสะท้อนภาพลักษณ์วัยรุ่นไทย

กัณวัฒน์ สร้อยกุดเรือ

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นการศึกษาวัตถุประสงค์ รูปแบบ และภาษาของการสื่อสารด้วยข้อความสั้นที่มีโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสื่อ โดยสำรวจความคิดเห็นและตัวอย่างข้อความสั้นด้วยแบบสอบถามจากนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่าวัยรุ่นเป็นวัยที่ต้องการมีการติดต่อและสื่อสารกับคนรอบข้างอยู่ตลอดเวลา แสดงให้เห็นการนำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์ในการสื่อสารตามโอกาส เวลา และสถานที่ ปัจจัยในการสื่อสารขึ้นอยู่กับพฤติกรรมและความสนใจของแต่ละบุคคล และการใช้ภาษาในข้อความสั้นมีขนาดสั้น กระชับซึ่งเป็นผลมาจากข้อจำกัดของจำนวนตัวอักษรและความสามารถของเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่

Abstract

This article is to study aims, patterns and language of SMS on the mobile phone. The data were collected from Kasetsart University students by surveying their opinions and sample SMSs and by questionnaire. The result indicates that teenagers are a group who need to communicate with people surrounding them almost all the time. It also shows the usage of technology to communicate according to occasion, time and location. The factors involved in communication depend on behavior and interest of each individual. Moreover, SMS messages are short because of limits in the number of characters and the capability of the mobile phone.

บทนำ

การติดต่อสื่อสารโดยการใช้ภาษาที่สังคมหนึ่งกำหนดขึ้นมาและตกลงใช้ร่วมกันเป็นสิ่งที่ทำให้มนุษย์ต่างจากสัตว์

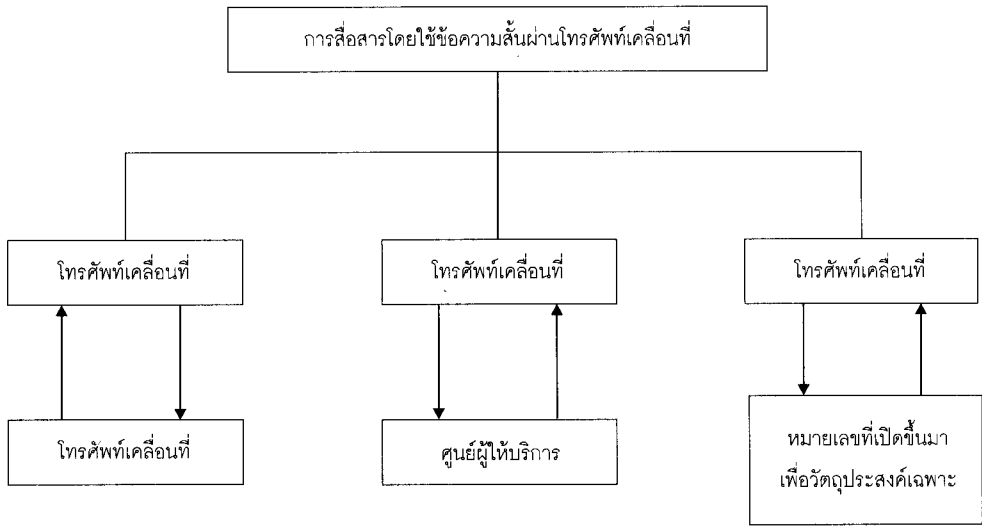
วัตถุประสงค์ทั่วไปของการสื่อสารของมนุษย์คือ เพื่อให้ความรู้
หรือข่าวสารระหว่างกันเพื่อจูงใจและเพื่อความบันเทิง ส่วนหนึ่ง
ของการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นการสื่อสารกับคนใกล้ชิด
อย่างเช่นคนในครอบครัว เพื่อนฝูงที่สนิทสนมกันมากๆ ไปจนถึง
คนที่ไกลตัวมาก เช่น คนต่างชาติ ต่างภาษา ต่างวัฒนธรรม

(จาระไน แกลโกศล, 2529: 540)

กระบวนการในการสื่อสารจะมีสื่อเข้ามาเกี่ยวข้องจนกลายเป็นวัฒนธรรม ปัจจุบันการใช้สื่อในแต่ละสังคมจะแตกต่างกันไป และต่างไปจากอดีต ดังที่ อวยพร พานิช และคณะ (2547: 148) กล่าวว่า “การใช้สื่อมีการเปลี่ยนแปลงมาเป็นสื่อระคน คือ ทั้งสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสื่อสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรสาร โทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น”

ปัจจุบันโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้เข้ามามีบทบาทในการสื่อสารของมนุษย์เป็นอย่างมาก จนกลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ และทำให้การสื่อสารสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น ด้วยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่ทำให้ความสามารถของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีมากกว่าการสนทนาด้วยเสียง ซึ่งปัจจุบันการบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้าสู่ระบบทรีจี (3G) ที่สามารถให้บริการรับส่งสัญญาณเสียง ข้อมูลและภาพ (วิดีโอ) ที่ความเร็วสูงไม่ต่ำกว่า 384 kbps การสื่อสารผ่านข้อความ (Short Message Service หรือ SMS) เป็นหนึ่งในบริการนอกเหนือจากการใช้อินเตอร์เน็ตบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Internet) ที่เป็นปัจจัยกระตุ้นความต้องการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ (เอกสารประกอบการประชุม ระดมความคิดเห็นการออกใบอนุญาตโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G, 2549) ที่ชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ความสำคัญและเห็นประโยชน์ของการส่งข้อความสั้นในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้นำบริการการส่งข้อความสั้น และการใช้อินเทอร์เน็ตของโทรศัพท์เคลื่อนที่มาเป็น จุดขายและเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการ

การสื่อสารผ่านทางข้อความหรือที่รู้จักกันทั่วไปว่า “ข้อความสั้น” หรือ “เอสเอ็มเอส” (SMS) เป็นการสื่อสารโดยการพิมพ์ข้อความผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีข้อกำหนดของการจำกัดตัวอักษร ในการส่งแต่ละฉบับไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้รับสาร การสื่อสารผ่านข้อความสั้นมีลักษณะของการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารไม่จำเป็นต้องส่งและรับข้อความในเวลาเดียวกัน นอกจากนี้ การสื่อสารโดยข้อความสั้นยังเกิดขึ้นได้ในหลายรูปแบบ ดังภาพ



รูปที่ 1 รูปแบบการสื่อสารโดยใช้บริการส่งข้อความสั้น (SMS)

จากภาพจะเห็นได้ว่าการส่งข้อความสั้นสามารถทำได้ 3 รูปแบบได้แก่ ระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยกัน ระหว่างระบบผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และรูปแบบสุดท้ายเป็นการสื่อสารจากผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่กับหมายเลขที่เปิดรับข้อความโดยการสื่อสารสองรูปแบบแรกเป็นการสื่อสารสองทาง ส่วนรูปแบบสุดท้ายมีทั้งการสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทางซึ่งปัจจุบันเป็นที่นิยมกันมาก เช่น รายการวิทยุและโทรทัศน์ นิยมให้ผู้ชมส่งข้อความ ความคิดเห็น หรือการตอบปัญหาชิงรางวัลกับรายการที่ใช้บริการ และการรับข้อมูลข่าวสารจากสำนักข่าวที่มีการบริการและขายข่าวด้วยการส่งข้อความสั้น ปัจจุบันมีผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ 5 บริษัท หรือ 5 เครือข่าย ได้แก่

1. เครือข่ายของ บมจ. เอ็ดวานซ์ อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (AIS)
2. เครือข่ายของ บจม. ยูไนเต็ดคอมมูนิเคชั่นส์ อันดัสตรี จำกัด (UCOM) และ บจม. โทเทิลแอ็ดเชส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (DTAC)
3. เครือข่ายของบริษัท ทีเอ ออเรนจ์ จำกัด (TA ORANGE)
4. เครือข่ายของบริษัท HUTCHISON-CAT
5. เครือข่ายของบริษัท ACT MOBILE (เอกสารประกอบการประชุมระดมความคิดเห็นการออกใบอนุญาตโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G, 2549)

จากการสำรวจผู้ใช้โทรศัพท์ที่มีอายุระหว่าง 19-23 ปี ด้วยแบบสอบถาม ทำให้ทราบว่าจำนวนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในกลุ่มอายุดังกล่าวมีมากถึงร้อยละ 100 จึงชี้ให้เห็นว่าสื่อโทรศัพท์เคลื่อนที่เข้ามาเป็นปัจจัยสำคัญส่วนหนึ่งของกระบวนการในการสื่อสารของกลุ่มผู้มีอายุดังกล่าว การสื่อสารจัดเป็นพฤติกรรมของมนุษย์ที่สามารถสะท้อนพฤติกรรม และวัฒนธรรมในการสื่อสารในยุคหนึ่งๆ ได้เป็นอย่างดี

วัยรุ่นไทยเป็นกลุ่มผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีอัตราส่วนผู้ใช้ที่มาก การศึกษาครั้งนี้ต้องการสะท้อนและชี้ให้เห็นว่าวัยรุ่นมีความคิดเกี่ยวกับรูปแบบการสื่อสารอย่างไร ดังนั้นในบทความนี้ผู้เขียนมุ่งศึกษาลักษณะการสื่อสาร ลักษณะการใช้ภาษา และเนื้อหาของข้อความสั้นว่าสามารถสะท้อนภาพลักษณ์ของวัยรุ่นไทยได้อย่างไรบ้าง โดยผู้ศึกษาใช้แบบสอบถามปลายเปิดจำนวน 9 ข้อ กับผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 53 คน แบ่งเป็นเพศชาย 27 คน เพศหญิง 26 คน ซึ่งมีอายุระหว่าง 19–23 ปี จำนวนข้อความที่นำมาวิเคราะห์มีทั้งหมด 159 ข้อความ โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนเปิดเมนูเข้าไปที่กล่องข้อความของผู้ตอบแบบสอบถามและคัดลอกข้อความในกล่องข้อความ ในลำดับที่ 1,5,10 ของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละคนลงในแบบสอบถาม

เหตุผลของการเลือกใช้ข้อความสั้นของวัยรุ่นไทย

เหตุผลที่ผู้ใช้เลือกใช้บริการข้อความสั้นเพราะมีความสะดวกและความรวดเร็วทั้งในเรื่องของเวลาและสถานที่ การส่งข้อความสามารถส่งได้ครั้งเดียวแต่ไปถึงผู้รับหลายคน ไม่ต้องเสียเวลาในการสื่อสาร หรือพูดซ้ำหลายครั้ง นอกจากนั้นการส่งข้อความยังสามารถทำได้ในทุกสถานที่ เช่น ภายในห้องเรียน ห้องน้ำ ในโรงภาพยนตร์ ในกรณีที่ผู้รับสารปิดเครื่อง หรือระบบขัดข้องทำให้ไม่สามารถสื่อสารกันได้ด้วยโทรศัพท์ การใช้บริการข้อความสั้นเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่ต้องขาดการติดต่อสื่อสาร เพราะผู้รับจะรับข้อความทันทีเมื่อเปิดเครื่องหรือแม้ในช่วงที่ระบบมีผู้ใช้บริการหนาแน่นก็ยังรับหรือส่งข้อความได้ เหตุผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่านอกจากความสะดวกและความรวดเร็วในการสื่อสารจากการใช้บริการข้อความสั้นแล้ว วัยรุ่นยังมีความต้องการที่จะติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลา แม้จะคุยด้วยเสียงไม่ได้ก็จะเลือกใช้วิธีคุยด้วยการส่งข้อความแทน

อีกประการหนึ่งคือการส่งข้อความมีราคาถูกและประหยัด โดยผู้ตอบแบบสอบถามบางคนเลือกการพูดคุยผ่านโทรศัพท์มากกว่าการส่งข้อความเพราะมีราคาถูกกว่า เหตุผลการใช้ข้อความสั้นดังกล่าว ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยของการเลือกใช้ระบบผู้ให้บริการและบริการหลังการขายหรือโปรโมชั่น ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน (prepaid) ด้วยสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้ และผู้ใช้มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการข้อความสั้นหรือการโทรศัพท์ การควบคุมค่าใช้จ่ายและเหตุผลของการเลือกใช้รูปแบบการสื่อสารผ่านข้อความหรือการพูดคุยผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นสะท้อนให้เห็นว่าวัยรุ่นไทยสามารถตัดสินใจอย่างมีเหตุและผลในการเลือกช่องทางในการสื่อสาร

ข้อความสั้นสามารถใช้สื่อสารแทนคำพูดที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึกได้อย่างตรงไปตรงมา เช่น รัก ชอบ คิดถึง งอน โกรธ เนื่องจากการส่งข้อความสั้นเป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งต้องใช้เวลาในการตอบกลับของผู้รับข้อความ (Feed Back) จึงทำให้ผู้ส่งสารกล้าที่จะสื่อสารด้วยวิธีนี้มากกว่าการสื่อสารด้วยคำพูดหรือการสนทนาด้วยการพูดที่สามารถตอบกลับได้ทันที ผู้ตอบแบบสอบถาม

ให้เหตุผลว่าเป็นการอุดช่องโหว่ของเวลา ทำให้กล้าที่จะสื่อสารข้อความที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึก เช่น “คิดถึงมากมาย, “ฝันดินะ คนดี”, “อย่าลืมกินยานะ”, “เป็นห่วงฝันดี ค่ะ” เป็นข้อความที่เก็บความรู้สึกได้ยาวนานกว่าจะเปิดอ่านก็ครั้งก็ได้

ผู้ตอบแบบสอบถามยังให้เหตุผลในการเลือกใช้ข้อความสั้นอีกว่า บางครั้งการสื่อสารที่มีเนื้อหาที่ต้องการสื่อสารไม่มาก ถ้าใช้การพูดคุยผ่านโทรศัพท์อาจเสียเวลาคุยนาน ซึ่งเป็นการเสียเวลาและเสียค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ความถูกต้องแม่นยำของเนื้อหาที่ต้องการสื่อก็มีมากกว่า เช่น การบอกหมายเลขบัญชีธนาคาร หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือการนัดหมาย เช่น “พรุ่งนี้มี Master Class trumpet ที่มหิดล 10 โมงนะ ไปกันๆ” เพราะมีการเขียน (พิมพ์) ก่อนส่งทำให้ผู้ส่งมีเวลาในการคิดไตร่ตรองมากกว่าสามารถทบทวนแก้ไขเนื้อหาสารก่อนส่งทำให้เนื้อหาสารมีความถูกต้อง ได้ใจความและเข้าใจง่าย คริสตัล (Crystal, 2001: 26-27) กล่าวถึงข้อดีของภาษาเขียนว่า (ในที่นี้ใช้การพิมพ์) มีขอบเขตของเวลาและความคงทน สามารถอ่านซ้ำได้ตามความต้องการ ผู้เขียนมีเวลาในการเขียนและแก้ไขเรียบเรียงได้ซ้ำ การเขียนเหมาะสมกับการบันทึกข้อเท็จจริงถึงแม้ภาษาเขียนขาดอวัจนภาษา แต่ผู้เขียนต้องการให้การสื่อสารมีน้ำหนักเสียงจึงใช้ขนาดตัวอักษร การเว้นวรรค เครื่องหมายต่างๆ ทำหน้าที่ในการออกเสียง ดังนั้นการสื่อสารด้วยการเขียน (พิมพ์) ข้อความสั้นจึงเป็นอีกทางเลือกหนึ่งของผู้ส่งสารที่ต้องการความแม่นยำถูกต้องของเนื้อหา และต้องการลดเวลาและขั้นตอนในการสื่อสารด้วย

ความถี่ในการเลือกใช้บริการข้อความสั้นขึ้นอยู่กับโอกาสและบริการหลังการขาย (โปรโมชั่น) ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่กับผู้ให้บริการต่างๆ และขึ้นอยู่กับพฤติกรรมในการสื่อสารของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะผู้ตอบแบบสอบถามส่งข้อความตามโอกาสและวันสำคัญ เช่น วันเกิด วันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น โอกาสในการเลือกส่งข้อความระหว่างเพศชายและหญิงมีความเหมือนและแตกต่างกัน ดังนี้

โอกาสในการเลือกส่งข้อความที่มีความเหมือนกัน เช่น การส่งข้อความในวันสำคัญต่างๆ เช่น วันเกิด เทศกาลสำคัญ เช่น วันปีใหม่ วันวาเลนไทน์, การให้กำลังใจ อวยพร, การนัดหมาย, การแสดงความรู้สึกและแจ้งให้ทราบ

ตัวอย่าง ข้อความในวันสำคัญ

“สุขสันต์วันเกิด คิดสิ่งใดสมปรารถนา มีความสุขมากๆ กะหวานใจ หล่อรวย”

“สุขสันต์วันเกิด มีความสุขมากๆ ฝันดินะ”

ตัวอย่าง ข้อความวันสำคัญตามเทศกาล

“Happy new year Jaaa” “สวัสดีปีใหม่ มีความสุขมากๆ นะ”

ตัวอย่าง ข้อความการให้กำลังใจ

“Hard that you got sick so wish you get well soon naja”

“เพิ่งได้อ่าน SMS ละกินยาสิ อาจจะมีดีขึ้นนะ ใจก็พยายามเข้า ใจช่วย”

ตัวอย่าง ข้อความการนัดหมาย

“วันอาทิตย์ 5.00 เจอกันที่ห้องซ้อม คาราบาว อยู่แถวกรุงเทพ – กรีธา
สอบถามเส้นทางที่น้ำตึก 081-457XXXX”

“นัทคะ วันศุกร์ 15 ก.ย. พี่นัดเวลา 18.00 น. ขอบคุณคะ พี่เล็กวังหิน”

ตัวอย่าง ข้อความอวยพร

“ฝันดีค่ะ รักนะ พรุ่งนี้เจอกันนะ Jccb Jccb”

“โชคดีในการสอบน้ำา”

ตัวอย่าง ข้อความแสดงความรู้สึก

“คิดถึง, คิดถึง, คิดถึง, ตะเองนะ”

“พุทธ – ไม่ถึง อิสลาม – ไม่ถึง แต่คริสต์ – ถึงวะ + 5 5 5 ผ่าน”

ตัวอย่าง ข้อความแจ้งให้ทราบ

“พ่อเอนดิงให้แล้วนะ” “เลิกเรียนโท กลับด่วน”

“งคอบรมอังคารที่ 5 และ 12 เริ่มอบรมอังคารที่ 19”

นอกจากนี้ยังมีความแตกต่างกันในเรื่องของโอกาสในการส่งข้อความระหว่างชายและหญิง โดยเหตุผลที่เพศหญิงส่งข้อความเพื่อต้องการสานสัมพันธ์กับเพื่อนที่รู้จักในกรณีที่ไม่ได้ติดต่อกันเป็นระยะเวลานาน ข้อความที่พบจะเป็นคำทักทายหรือบทกลอนที่เป็นข้อความสำเร็จรูป¹ นอกจากนี้ เพศหญิงยังใช้ การสื่อสารดังกล่าวในการทวงเงินหรือสิ่งของด้วย ส่วนเพศชายโอกาสในการส่งข้อความต่างจากเพศหญิง คือ การส่งข้อความเพื่อลุ้นรางวัล และการเชิญผลการแข่งขันกีฬา รวมถึงการจีบเพศหญิง ความแตกต่างในโอกาสการใช้บริการส่งข้อความดังกล่าวขึ้นอยู่กับความถนัด ความสนใจ และพฤติกรรมของแต่ละบุคคลด้วย

เนื้อหาและประเภทของข้อความสั้น

สามารถแยกประเภทของข้อความสั้นในกลุ่มข้อความของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังนี้

1. ข้อความสั้นระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตนเอง
2. ข้อความสั้นจากระบบผู้ให้บริการ

1. ข้อความสั้นระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยกัน สามารถแยกลักษณะของข้อความได้เป็น

2 ประเภท คือ ข้อความทั่วไป และข้อความสำเร็จรูป

¹ ข้อความสำเร็จรูป หมายถึง ข้อความที่เขียน (พิมพ์) ขึ้นโดยอาจจะมีรูปภาพหรือเครื่องหมายและสัญลักษณ์ต่างๆ ประกอบข้อความ ซึ่งโดยมากข้อความจะเป็นกลอนหรือคำที่มีสัมผัสคล้องจองและสามารถส่งต่อกันไปได้เรื่อยๆ (forward)

- 1.1 ข้อความทั่วไปที่เกิดขึ้นระหว่างโทรศัพท์เคลื่อนที่ด้วยตนเองนั้นเป็นการสื่อสารเพื่อบอกกล่าว ให้กำลังใจ อวยพร การนัดหมาย ที่เกิดจากการพิมพ์ข้อความด้วยตัวผู้ส่งสารเอง ตัวอย่าง

“ขอบใจนะที่อยู่เคียงข้างกันเสมอ รักเหมือนกันนะ”

“รับโทรศัพท์หน่อยสิครับ”

- 1.2 ข้อความประเภทสำเร็จรูปจะเป็นข้อความที่มีการส่งต่อ (Forward) ได้เรื่อยๆ โดยมากจะเป็นบทกลอน หรือถ้อยคำที่มีความคล้องจอง และมีเนื้อหาในการให้กำลังใจ หรือการแสดงความรู้สึก รัก ขอบ คิดถึง น้อยใจ หรือเสียใจ และอาจมีรูปเข้ามาร่วมในข้อความด้วย ตัวอย่างเช่น

“ควายผิอะไร ทำไมใครๆ ไม่อยากเป็น ควาย”

“ได้ข่าวว่าคนไทยขึ้นไยบนดวงอาทิตย์ ! คิดไม่ถึงละสิ ! แต่เราคิดถึงกันนะ”

“กด 1 ครั้งแล้ว_____ หน้าตาจะดีขึ้น อ้าว !!! ดันกด 2 ครั้ง ชั้เหร่เลย (^ , ^)”

2. ข้อความสั้นจากระบบผู้ให้บริการ ปรากฏทั้งข้อความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ที่ศูนย์ผู้ให้บริการส่งข้อความถึงลูกค้า (ผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่) และยังปรากฏข้อความในกรณีที่ผู้ใช้โทรศัพท์สมัครใช้บริการเสริม เช่น บริการข่าว บริการดูดวง เป็นต้น ซึ่งผู้ใช้บริการต้องมีค่าใช้จ่ายเพิ่ม ตัวอย่าง

“ค่าใช้จ่ายบริการของท่าน1282.57บ. เกินกำหนดชำระแล้ว กรุณาชำระในวันรุ่งขึ้นค่ะ”

“ดีเทคมอบประกันอุบัติเหตุให้คุณด้วยวงเงินคุ้มครอง 50,000 รายละเอียด *1823”

“โปรโมชั่นของคุณคือ ZAD บัฟเฟต์ 1 ปี คุยกยาว ขอขอบคุณที่ใช้บริการ DTAC ค่ะ”

การใช้ภาษาในข้อความสั้น

การใช้ภาษาในข้อความสั้น มีปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดลักษณะของภาษาโดยการสื่อสารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น ข้อจำกัดของตัวอักษร ความสามารถในการทักษะทางภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษของผู้ส่งสารและผู้รับสารเอง ข้อจำกัดทางด้านการสื่อสารด้วยการพิมพ์ที่เป็นเรื่องที่ยากในการนำอวัจนภาษาเข้าร่วมด้วยโดยเฉพาะน้ำเสียง อารมณ์และสีหน้า ปัจจัยดังกล่าวเป็นเหตุให้ภาษาในข้อความสั้นมีลักษณะที่สั้น กระชับ สะกดผิด รวมถึงการใช้สัญลักษณ์ด้วยตัวอักษรต่างๆ ร่วมด้วยลักษณะการใช้ภาษาในข้อความสั้นสามารถสรุปได้ดังนี้

1. มีการใช้ภาษาไทยปนอังกฤษ

การใช้ภาษาในข้อความสั้นมีทั้งการใช้ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และการใช้ภาษาไทยปนกับภาษาอังกฤษ ซึ่งโดยมากนิยมส่งข้อความเป็นภาษาไทยมากกว่า โดยเพศชายเลือกส่งข้อความภาษาไทยอย่างเดียวมากที่สุด รองลงมาคือส่งทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ส่วนเพศหญิงเลือกส่งภาษาในการส่ง

คล้ายกับเพศชายเพียง แต่อัตราส่วนของการส่งทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเพศชายมีมากกว่า ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลในการเลือกใช้ภาษาใดในการส่งว่า ขึ้นอยู่กับทักษะทางภาษาของผู้รับ ข้อความและขึ้นอยู่กับความสามารถของเครื่องโทรศัพท์ด้วย เพราะโทรศัพท์บางรุ่นไม่สามารถรองรับ ภาษาได้หมดทุกภาษาเช่น โทรศัพท์บางรุ่นไม่สามารถรับข้อความที่เป็นภาษาไทยได้ ตัวอย่าง ข้อความปรากฏการใช้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษด้วยกันภายใน ข้อความ

1. “ฝันดีค่ะ รักนะ พรุ่งนี้เจอกันนะ..... Joob Joob”
2. “คิดถึงนะ..แต่คิดถึงน้อย...แต่อดตัวน้อย...แต่รักลั่นตัว Gd nite ja”
3. “พี่นัท เฟรนด์เจอพี่ๆที่ไป Sax ที่ concert AF ละ”
4. “เพิ่งอ่าน SMS ละกินยาสิอาจดีขึ้นนะ ใจก็พยายามเอาใจช่วยนะ”
5. “อย่าลืมมาสอนแทนเรานะ วัน Sun อะ”

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าผู้ส่งจะมีการแทรกคำหรือประโยคภาษาอังกฤษในข้อความภาษาไทย ซึ่งเป็นข้อความหลัก การแทรกดังกล่าวเกิดจากการจำกัดตัวอักษรในการส่งข้อความในแต่ละครั้ง และการพิมพ์ภาษาอังกฤษมีความสะดวกกว่าภาษาไทย เช่น “Sun” ใช้แค่สามตัวอักษร แต่ภาษาไทย “อาทิตย์” ใช้ถึง 7 ตัวอักษร รวมถึงการใช้สระและตัววรรณยุกต์ซึ่งยุ่งยากในการพิมพ์ และการใช้ภาษาอังกฤษยังมีผลต่อการสื่อข้อความ เช่นคำว่า จีบจิบ ซึ่งเป็นกริยาการจูบแต่เมื่อผู้พิมพ์เปลี่ยนการสะกดเป็นภาษาอังกฤษ เป็น Joob Joob ซึ่งผู้อ่านต้องถอดตัวอักษรและแปลจากภาษาอังกฤษเป็นไทย ทำให้สามารถซ่อนความหมายมากกว่าพิมพ์ “จิบ” ทำให้ผู้ส่งกล้าที่จะส่งข้อความ นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นถึงความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษของผู้ส่งและผู้รับสารซึ่งเป็นวันรุ่นด้วย

2. ใช้ภาษาปาก

การสนทนาโดยทั่วไปจะพบการใช้คำลงท้ายเพื่อให้ประโยคในการสื่อสารดูสุภาพและไพเราะ ส่วนในข้อความสั้น ปรากฏคำลงท้ายที่ไม่สามารถแยกเพศได้ว่าเป็นคำลงท้ายสำหรับเพศชายหรือหญิง เช่น คำว่า อะ, อา, อะ จึงเป็นคำลงท้ายที่เป็น (Unisex) คือ คำที่ไม่ระบุเพศสามารถใช้ได้ทั้งชายและหญิง สอดคล้องกับงานวิจัยของทินวัฒน์ สร้อยกุดเรือ (2549) ที่ศึกษาลักษณะการใช้ภาษาในห้องสนทนาแบบส่วนตัว ที่พบคำลงท้ายที่ไม่สามารถระบุเพศได้เช่นกัน เช่นคำว่า “อา อะนะ อ๊ะ อะ เออ” เป็นต้น ซึ่งมีจุดประสงค์เพื่อให้ข้อความสุภาพไม่ห้วน ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการใช้ภาษาของวัยรุ่นยึดความ สะดวกสบาย แต่ยังคงอยู่ภายใต้วัฒนธรรมการใช้ภาษาไทยที่ต้องการให้การสื่อสารมีความสุภาพ ตัวอย่าง

“อย่าลืมมาสอนแทนเรานะวัน sun อะ”

“ขาดเรียนไม่ได้จริงๆ ต้องไปซ้อมอะ”

“งอนแล้วไม่คุยแล้วอา”

3. การซ้ำคำ ซ้ำอักษร

ในการสื่อสารโดยทั่วไปจะประกอบด้วย วจนภาษา และอวจนภาษา แม้ขีดจำกัดของการส่งข้อความสั้นสามารถสื่อสารได้ด้วยการพิมพ์เท่านั้นซึ่งเป็นลักษณะของวจนภาษา แต่ผู้สื่อสารยังต้องการสื่ออวจนภาษาด้วย เช่น การสื่อด้วยน้ำเสียงหรือสีหน้าและอารมณ์ ดังนั้นการซ้ำอักษรหรือสระที่พยางค์ท้ายของประโยคสามารถสื่ออารมณ์และซ้ำเสียงได้ เช่น ตัวอย่าง “คิดถึงนะ คิดถึงที่ซู้ดด” เป็นการเน้นเสียงและเลียนเสียงพูดของคำว่า “ซู้ดด” ที่สื่อความหมายว่า คิดถึงมาก หรือ “เสียใจอะ ลืมกันได้อ่า.....งอนแล้ว.....ว !! T – T” การใช้ เครื่องหมายมหัพภาคแล้วเพิ่มสระอาในคำว่า อ่า และการเพิ่มพยัญชนะ “ว” ในคำว่าแล้ว เป็นการลากเสียง ซึ่งสามารถแสดงความหมายถึงความคุ้นเคยของผู้รับส่งสารและผู้รับสาร

4. การใช้สัญลักษณ์และรูป

การนำเครื่องหมายต่างๆ ประกอบให้เป็นรูปหน้าเพื่อสื่ออารมณ์เป็นอีกกลวิธีหนึ่งที่ผู้ส่งข้อความต้องการสื่อสารทางอารมณ์ให้ผู้รับสารได้รับทราบ

ตัวอย่าง

“สุขสันต์วันเกิด ผันดินะ ๑(๐ ๑)!”

“กะของขวัญยาง ขอบคุนมากนะค้า ที่พาไปเที่ยว (+ – +) อออิอิ”

“เสียใจอะ ลืมกันได้อ่า.....งอนแล้ว.....ว !! T – T”

การใช้เครื่องหมายดังกล่าวเป็นการสื่อสารทางสีหน้าและอารมณ์ ให้ผู้รับสารรับทราบว่าผู้ส่งสารมีความรู้สึกอย่างไร เป็นความพยายามที่ทำให้การสื่อสารมีทั้งวจนภาษา และอวจนภาษา

5. การสะกดคำผิด

การพิมพ์ข้อความที่ผิดพลาดหลักไวยากรณ์จากการสอบถามผู้ตอบแบบสอบถามสรุปได้ว่า โดยส่วนมากเกิดจากความตั้งใจ เพราะต้องการให้ข้อความมีขนาดสั้นลงโดยการตัดตัวอักษรบางตัวทิ้ง เช่นคำว่าพุงนี่เป็น พุงนี้ ตัวอย่าง “พุงนี้ เจอกันที่เซ็นทรัลลาดพร้าว 10 โมงนะ” การพิมพ์ผิดจากความตั้งใจของผู้ส่งสารยังเกิดจากการสื่อสารทางน้ำเสียงด้วย เช่น “คิดถึงมากมาย ก่ายกอง เยเย อะ”

ความผิดพลาดจากการสื่อสาร

ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการสื่อสารด้วยการส่งข้อความสั้น สามารถแยกความผิดพลาดที่เกิดขึ้น ดังนี้

1. ข้อผิดพลาดที่เกิดจากระบบ ซึ่งทำให้ไม่สามารถส่งข้อความได้เนื่องจากระบบขัดข้องหรือมีผู้ให้บริการส่งข้อความในบางช่วงเวลา เช่น ปีใหม่ วาเลนไทน์ ซึ่งทำให้ระบบผู้ให้บริการล่ม

2. ข้อผิดพลาดที่เกิดจากความสามารถหรือลูกเล่นของโทรศัพท์ของผู้รับข้อความไม่สามารถรองรับข้อความจากผู้ส่งได้ เนื่องจากความสามารถหรือคุณสมบัติ (Function) มีความแตกต่างกัน เช่น ข้อความที่เป็นรูปภาพหรือข้อความภาษาอังกฤษโทรศัพท์เคลื่อนที่บางรุ่นไม่สามารถอ่านข้อความได้ ทำให้ผู้รับสารไม่สามารถแปลและถอดรหัสสารได้

3. ความผิดพลาดในการสื่อความหมายในตัวสารเอง เช่น ข้อความไม่มีความชัดเจน หรือผู้รับสารไม่สามารถแปลความหมายข้อความที่เป็นภาษาอังกฤษได้ เช่น “วันอาทิตย์ 5.00 เจอกันที่ห้องซ้อมคาราบาอยู่แถว กรุงเทพ-กรีฑา สอบถามเส้นทางได้ที่น้ำตึก 081-457XXXX” ซึ่งผู้รับสารไม่รู้ว่า 5.00 เป็น 05.00 น., 11.00 น. หรือ 17.00 น. หรือปัญหาจากการพิมพ์ข้อความผิดพลาดให้ผู้อ่านข้อความไม่เข้าใจความหมายที่ผู้ส่งต้องการสื่อสาร

4. ความผิดพลาดที่เกิดจากการตกหล่นของข้อความ ทำให้ผู้รับสารได้รับสารไม่ครบ บางครั้งข้อความที่ส่งมีความยาวจนเกินไป ผู้ส่งต้องส่งข้อความถึง 2 ครั้งเนื่องจากข้อจำกัดของตัวอักษรในการส่งข้อความในแต่ละฉบับ และข้อจำกัดของตัวเครื่องและผู้ให้บริการทำให้บางข้อความไม่ถึงผู้รับและยังทำให้เกิดค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นด้วย

ความผิดพลาดจากการสื่อสารดังกล่าว ถือได้ว่าเป็นปัญหาในการส่งข้อความซึ่งก็ทำให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารแก้ปัญหาด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การโทรกลับไปยังผู้ส่งสารเมื่ออ่านข้อความแล้วไม่เข้าใจ หรือการเลื่อนเวลาในการส่งข้อความหรือตั้งระบบให้เครื่องส่งข้อความอัตโนมัติในช่วงเวลาที่ระบบหนาแน่น

สรุป

การใช้ภาษาในข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะแตกต่างกับการใช้ภาษาในลักษณะอื่นๆ ดังที่ อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2544: 103) กล่าวว่า “ภาษาคนใดคนหนึ่งไม่ได้ใช้ภาษาแบบเดียวกันตลอดเวลา แต่เขาต้องใช้ภาษาให้แตกต่างกันออกไปตามสถานการณ์ต่างๆ หรือตามวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน ดังนั้นภาษาจึงมีการแปรตามบริบททางสังคมด้วย” การใช้ภาษาในข้อความสั้นของวัยรุ่นไทยจึงมีการใช้ภาษาไทยปนอังกฤษ การใช้ภาษาปาก การใช้อักษรย่อ การใช้สัญลักษณ์และรูป และการสะกดคำผิด

ลักษณะของภาษาดังกล่าวเกิดจากความตั้งใจของผู้ส่งสารและข้อจำกัดตัวอักษรในการส่งข้อความแต่ละครั้งภาษาที่ปรากฏมีความสัมพันธ์กับลักษณะของพฤติกรรมในการสื่อสารและความสนใจของแต่ละบุคคล ภาษาในข้อความสั้นเป็นปรากฏการณ์ทางภาษาที่สามารถสะท้อนบุคลิกลักษณะของวัยรุ่นไทยว่าด้วยเรื่อง การมีเหตุผลในการเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม การมีความต้องการติดต่อสื่อสารอยู่ตลอดเวลา การยึดความสะดวกและความรวดเร็วในการสื่อสารและ การคำนึงถึงคุณภาพในการใช้คำลงท้ายตามกรอบวัฒนธรรมในการสื่อสารของไทย ปรากฏการณ์ทางภาษาในข้อความสั้น เป็นอีกรูปแบบหนึ่งของภาษาสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นหากมีความเข้าใจและรู้จักเลือกใช้ภาษาให้มีความเหมาะสมกับเวลาและโอกาส ภาษาดังกล่าวจะเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ดีในการสื่อสารที่ส่งผลให้ผู้ใช้งานประสบผลสำเร็จในการสื่อสาร

บรรณานุกรม

- จระไน แกลโกศล. 2529. **ทักษะและทฤษฎีการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทินวัฒน์ สร้อยกุดเรือ. 2549. **ลักษณะภาษาในท้องสนทนาแบบส่วนตัว**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อมรา ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544. **ภาษาศาสตร์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อวยพร พานิช และคณะ. 2547. **ภาษาและหลักการเขียนเพื่อการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เอกสารประกอบการประชุมระดับความคิดเห็นการออกใบอนุญาตโทรศัพท์เคลื่อนที่ 3G.** 2549. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก: www.ntc.or.th/uploadfiles/11286777693Gdocument.doc (วันที่เข้าถึง 26 ก.ย. 2549).
- Crystal, David. 2001. **Language and the Internet**. Cambridge: Cambridge University Press.