ความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

Misunderstandings over the Messaging Application LINE

ศิริพร ปัญญาเมธีกุล[1]

Received 4 December 2018

Revised 2 April 2019

Published 11 April 2019

บทคัดย่อ

การสื่อสารผ่านแอบพลิเคชั่นไลน์เป็นการสื่อสารที่นิยมมากในประเทศไทย เนื่องจากเป็นการสื่อสารที่ผู้สนทนาสามารถพูดคุยได้เสมือนเห็นหน้ากัน แต่อย่างไรก็ตาม ความสะดวกรวดเร็วในการสนทนาทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันเกิดขึ้น ในงานวิจัยนี้จึงทำการวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน และใช้แนวคิดความเข้าใจไม่ตรงกันของบาซซาเนลล่าและดามิอาโน (Bazzanella & Damiano. 1999) ในการวิเคราะห์ข้อมูลและสร้างแบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์พบว่าสาเหตุสำคัญของการเข้าใจไม่ตรงกันเกิดจากการอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ และการตีความหมายในการสื่อสารผิด นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์พบความต่างเพียงข้อเดียวที่มีความสัมพันธ์กับเพศ คือ เพศชายให้ความสำคัญกับความเข้าใจไม่ตรงกันที่เกิดจากการอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความมากกว่าเพศหญิงเป็นพิเศษ

คำสำคัญ: ความเข้าใจไม่ตรงกัน การปฏิสัมพันธ์ การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

Abstract

Communication through the application Line is a very popular in Thailand since it is like talking face to face. However, the ease of communication sometimes leads to misunderstandings. In this research, we analyze the causes of misunderstanding in communication through the application Line. Data were collected from 100 participants who complete a questionnaire. The framework of Bazzanella & Damiano (1999) was used to analyze the data and to construct a questionnaire. The analysis shows that the major cause of misunderstandings was due to incomplete reading, skipping messages and wrong interpretation of communication. We found that the only difference between genders was that

[1] รองศาสตราจารย์ประจำสาขาวิชาภาษาศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

VACANA JOURNAL

males put more importance on misunderstandings caused by the incomplete reading of the text and skipping messages than did females.

Keywords: Misunderstandings, Interaction, Messaging Application LINE

1.บทนำ

การสื่อสารในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงไปมากจากอดีต จากการเขียนจดหมาย การใช้โทรศัพท์บ้าน การสื่อสารที่ไม่เห็นหน้ากัน เปลี่ยนแปลงไปเป็นการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (electronic mail: email) การสนทนาในห้องสนทนา (chat room) การสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (social network) การสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (messaging application line) การสื่อสารมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงผู้ส่งสารและผู้รับสารได้ทุกที่ ทุกเวลา และเป็นการสื่อสารที่เป็นที่นิยมแก่บุคคลทั่วไปเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม การสนทนาออนไลน์ไม่ได้มีความราบรื่นตลอดเวลา บ่อยครั้งที่การสนทนาเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันได้ เช่น

(1) การสนทนาในห้องสนทนาระหว่าง ปุ๊ เน็ท แฟนเจ และ soy

1. เน็ท: ซอยเล่นไหน เรียน/ทำงานคะ
2. soy: ทำงานครับ
3. เน็ท: ทำงานไรคะ อยู่แถวไหนเนี่ย บอกได้เปล่าคะ
4. soy: ตอนี้[2]อยู่ที่โรงงาน
5. เน็ท: ปุ๊ เล่นไหนเหรอ เรียน/ทำงานคะ
6. soy: ทำอยู่ที่เมืองซลครับ
7. ปุ๊: แฟนเจคุยมาได้เลยปุ๊ว่างอยู่
8. ปุ๊: เน็ทคุยกับปุ๊ได้ครับ
9. แฟนเจ: ปุ๊เราคุยด้วยได้ไหม
10. เน็ท: คุยกับปุ๊ก็ได้ค่ะ
11. แฟนเจ: ชื่ออะไร
12. gamol: I just logged on .... สวัสดีจ้า
13. ปุ๊: ถามปุ๊เหรอครับ
14. เน็ท: แล้วเลิกงานกี่โมงคะซอย เหนื่อยหรือเปล่าคะ
15. แฟนเจ: ค่ะ
16. ปุ๊: คุยไม่ถูกเลย

---

[2] ในบทสนทนาเป็นการเขียนของผู้สนทนาจริง คำผิดที่เกิดขึ้นจะไม่มีการแก้ไข เพื่อคงรูปแบบที่เกิดขึ้นจริงไว้ เช่น บรรทัดที่ 4 “ตอนี้” มาจาก “ตอนนี้” และบรรทัดที่ 20 “ไม่ใฝช่” มาจาก “ไม่ใช่”

VACANA JOURNAL

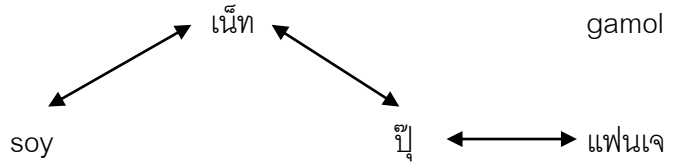
17. soy: แล้วเน้ทละ

18. เน็ท: ปุ๊ไม่ได้คุยกับเน็ทเหรอคะ

19. เน็ท: เรียนด้วยทำงานด้วยค่ะ

20. ปุ๊: อ้าวเห็นเน็ทคุยกับซอยอยู่ไม่ใฝ่ซ่เหรอ

จากตัวอย่าง (1) สามารถวิเคราะห์การเชื่อมโยงของการปฏิสัมพันธ์ได้ ดังนี้



ภาพประกอบ 1 การเชื่อมโยงการปฏิสัมพันธ์ของผู้สนทนาในห้องสนทนา

ในการสนทนา เน็ทพูดกับ soy เน็ทพูดกับปุ๊ และปุ๊พูดกับแฟนเจ แต่ในการสนทนาเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน พิจารณาได้จากปุ๊พูดกับเน็ทในข้อความที่ 13 ว่า “ถามปุ๊เหรอครับ” และเน็ทเริ่มเกิดความสงสัยว่าปุ๊พูดกับใครอีกในข้อความที่ 18 “ปุ๊ไม่ได้คุยกับเน็ทเหรอคะ” นอกจากนี้ ปุ๊กล่าวในข้อความที่ 16 ว่า “คุยไม่ถูกเลย” เห็นได้จากข้อความที่ 13 และ 16 เนื่องจากปุ๊พูดกับแฟนเจในข้อความที่ 7 “แฟนเจคุยมาได้เลยปุ๊ว่างอยู่” และพูดกับเน็ทในข้อความที่ 8 “เน็ทคุยกับปุ๊ได้ครับ” ไปพร้อมกัน จึงทำให้รู้สึกสับสนไม่รู้ว่าใครคุยกับตนเอง ปัญหาความเข้าใจไม่ตรงกันเกิดจากการสนทนาในห้องสนทนา ผู้สนทนาไม่เห็นหน้ากันและข้อความที่ส่งถูกเรียงลำดับโดยระบบ ทำให้ข้อความไม่เกาะเกี่ยวกันเป็นคู่ถ้อยคำ (adjacency pairs) การถาม-การตอบ คู่ถ้อยคำถูกแยกด้วยข้อความของผู้สนทนาคนอื่น จึงทำให้ผู้สนทนาเกิดความสับสนในการสนทนา (Herring. 1999: Online) เช่น ข้อความที่ 5 เน็ทถามปุ๊ว่า “ปุ๊ เล่นไหนเหรอ เรียน/ทำงานคะ” แต่ปุ๊ตอบกลับในข้อความที่ 13 “ถามปุ๊เหรอครับ” แสดงความไม่แน่ใจ ไม่เข้าใจในการสนทนาว่าใครพูดคุยกับใคร

นอกจากนี้ จากการศึกษาพบตัวอย่างการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างอาจารย์กับนักศึกษาในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ ดังตัวอย่าง (2)

(2) การสนทนาที่เกิดขึ้นในแอปพลิเคชั่นไลน์ระหว่างนักศึกษากับอาจารย์

นักศึกษา: แล้วบทความล่ะคะ

อาจารย์: บทความไหนคะ

อาจารย์: ไม่เข้าใจ

นักศึกษา: paper ที่ อ.สั่งปลายภาคอ่ะคะ

อาจารย์: อ้อ

VACANA JOURNAL

อาจารย์: งานวิจัย

ตัวอย่าง (2) อาจารย์ไม่เข้าใจในสิ่งที่นักศึกษาถาม เนื่องจากนักศึกษาให้ข้อมูลที่สั้นไม่มีการอ้างอิงหรือกล่าวถึงสิ่งอื่นมาก่อนและนักศึกษาใช้คำว่า “บทความ” ซึ่งไม่ถูกต้อง เนื่องจากงานที่อาจารย์สั่งไม่ใช่บทความ แต่งานที่มอบหมายให้ทำ คือ “งานวิจัย” ความเข้าใจไม่ตรงกันในที่นี้จึงเกิดจากการใช้คำที่ไม่ตรงกับความเข้าใจของผู้ฟัง

จากตัวอย่างที่กล่าวมา ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาว่าความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์เกิดขึ้นจากสาเหตุใด เกิดจากความเข้าใจไม่ตรงกันในระดับสัทศาสตร์ วากยสัมพันธ์ อรรถศาสตร์ วัจนปฏิบัติศาสตร์ หรือเกิดจากข้อจำกัดของช่องทางการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ และในปัจจุบันจากการสัมภาษณ์ไม่เป็นทางการกับเพื่อนร่วมงาน นักศึกษา ญาติ และบุคคลที่รู้จักพบว่าคนส่วนมากใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ในการสนทนากับผู้อื่น ดังนั้น การศึกษาการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์จึงมีความน่าสนใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการสนทนาที่ใกล้ชิดและเกิดขึ้นกับทุกคนในแทบทุกวัน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

2. ขอบเขตของการวิจัย

งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดจริงเกี่ยวกับความเข้าใจไม่ตรงกันของผู้ใช้แอปพลิเคชั่นไลน์จำนวน 100 คน ในช่วงเดือนมิถุนายนถึงกรกฎาคม 2561 โดยสอบถามจากคนทำงานและนักศึกษากลุ่มละ 50 คน รวมเป็น 100 คน งานวิจัยนี้ผ่านคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์หมายเลขรับรอง SWUEC/X130/61X

แบบสอบถามสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของบาซซาเนลล่าและดามิอาโน (Bazzanella & Damiano. 1999: 819) ซึ่งแบ่งระดับความเข้าใจไม่ตรงกันโดยพิจารณาตามหลักทางภาษาศาสตร์ คือ ระดับเสียง (phonetics) ระดับวากยสัมพันธ์ (syntax) ระดับคำ (lexicon) ระดับอรรถศาสตร์ (semantics) ระดับวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics) และผู้วิจัยเพิ่มคำถามบางข้อเกี่ยวกับข้อความต่อเนื่อง (discourse) และคำถามที่เกิดขึ้นจากระบบแอปพลิเคชั่นไลน์ รวมถึงพิจารณาจากข้อมูลการสำรวจเบื้องต้นในการสนทนาบนแอปพลิเคชั่นไลน์ของ 7 ไลน์กลุ่ม โดยมีผู้สนทนาประมาณ 8-10 คน/กลุ่ม รวม 9,246 ข้อความ และรวบรวมจากการสัมภาษณ์ สอบถามผู้ใช้แอปพลิเคชั่นไลน์ที่ประสบปัญหาในการสื่อสารและเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันเกิดขึ้นทำให้ได้คำถามในแบบสอบถามจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

1. การใช้คำไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เช่น การสะกดคำไม่ถูกต้อง การใช้คำกำกวม
2. การใช้โครงสร้างหรือไวยากรณ์ไม่ถูกต้องหรือสับสน
3. การใช้ข้อความเดียวกัน แต่สื่อความหมายไม่เหมือนกันหรือไม่ตรงกัน

VACANA JOURNAL

4. เรื่องที่สนทนาไม่ใช่เรื่องเดียวกัน

5. การอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ

6. การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลายครั้ง

7. การส่งข้อความผิดกลุ่มหรือผิดคน

8. การตีความอีโมติคอนหรือสติ๊กเกอร์ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกัน

9. การตีความหมายในการสื่อสารผิด

10. ความรู้ในเรื่องที่สนทนาไม่เท่ากัน

คำถาม 10 ข้อนี้ มีที่มาจาก

ข้อ 1 การใช้คำไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน ซึ่งรวมทั้งการใช้เสียงและคำในข้อนี้ ซึ่งระดับเสียง ผู้วิจัยยกตัวอย่างเรื่องการสะกดคำไม่ถูกต้อง เนื่องจากในการสนทนาผ่านห้องสนทนาทางอินเทอร์เน็ต ขาดการได้ยินเสียง (Herring. 1999: Online) แอปพลิเคชั่นไลน์ก็เช่นเดียวกันเป็นการสนทนาที่ขาดการได้ยินเสียง สิ่งที่จะสะท้อนออกมาแทนเสียงจึงปรากฏในรูปเขียนเท่านั้น จากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบว่าการสะกดคำไม่ถูกต้องเป็นหนึ่งในวิธีที่ผู้สนทนาใช้การอธิบายถึงเสียงที่ผู้สนทนาต้องการสื่อและให้เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกของผู้พูด เช่น คำว่า “เลย” เป็น “เบย” หมายถึง “พ้นหรือเกินจุดที่กำหนด” หรือคำว่า “แล้ว” เป็น “แป้ว” หมายถึง “ลักษณะอาการกระทำใดๆ เสร็จ สิ้น จบ ล่วงไป หรือสุดสิ้นลง” ด้วยการใช้อักษร “บ” สะกดแทนอักษร “ล” ทำให้คำดูไม่เป็นทางการและสร้างความสนิทสนมกับผู้ที่สนทนา ส่วนระดับคำตัวอย่างที่พบเป็นการใช้คำกำกวม เช่น “ร้องเลย” คำว่า “ร้อง” ทำให้ผู้สนทนาเข้าใจไม่ตรงกันว่าเพื่อนต้องการให้ผู้สนทนา “ร้องไห้ออกมา” หรือ “ร้องกริ๊ดออกมาเลย”

ข้อ 2 เป็นคำถามในระดับวากยสัมพันธ์ พิจารณาที่การใช้โครงสร้างหรือไวยากรณ์ไม่ถูกต้องหรือสับสน เป็นคำถามที่ครอบคลุมการเขียนโครงสร้างที่ไม่เป็นทางการ การเขียนโดยขาดประธาน หรือกริยาหรือกรรม หรือการเขียนโครงสร้างที่สลับกัน เช่น ผู้สนทนากล่าวว่า “บ้านหมาชอบ” ทำให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายไม่เข้าใจ ซึ่งจริงๆ คือ “หมาชอบบ้านของเล่นนี้”

ข้อ 3 เป็นคำถามในระดับอรรถศาสตร์ พิจารณาที่การใช้ข้อความเดียวกัน แต่สื่อความหมายไม่เหมือนกันหรือไม่ตรงกัน เช่น ผู้สนทนากล่าวว่า “ไม่ได้อะไรนะ” ผู้สนทนาอีกฝ่ายคิดคนละความหมาย คือ ความหมายแรก “ไม่ได้มีปัญหาอะไร” ความหมายที่สอง “สิ่งที่ทำไม่ได้มีประโยชน์อะไร” เนื่องจากผู้ร่วมสนทนาพูดหลายเรื่องและพูดพร้อมกันหลายคนในเวลาเดียวกัน

ข้อ 4-6 และข้อ 9-10 เป็นคำถามในระดับวัจนปฏิบัติศาสตร์และข้อความต่อเนื่อง ซึ่งเน้นที่การเข้าใจความหมายทั้งหมดของสารโดยรวม ซึ่งจากการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นพบเหตุการณ์ ดังนี้

4. เรื่องที่สนทนาไม่ใช่เรื่องเดียวกัน

5. การอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ

VACANA JOURNAL

6. การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลายครั้ง

9. การตีความหมายในการสื่อสารผิด

10. ความรู้ในเรื่องที่สนทนาไม่เท่ากัน

ข้อ 7-8 เป็นคำถามเฉพาะที่เกิดขึ้นในการสนทนาผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ คือ การส่งข้อความผิดกลุ่มหรือผิดคน เนื่องจากกำลังตอบข้อความกับเพื่อนในไลน์กลุ่มหลายกลุ่มพร้อมกัน จึงเกิดการตอบสลับไลน์กลุ่ม และการตีความอีโมติคอนหรือสติ๊กเกอร์ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกัน เช่น สติ๊กเกอร์ที่ส่งมาทำหน้าสงสัย แต่ผู้ส่งไม่ได้คิดว่าเป็นหน้าสงสัย ทำให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายไม่เข้าใจว่าต้องการสื่อความหมายอะไร

การวิเคราะห์ในงานวิจัยนี้ใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยของการประเมินสาเหตุของความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ของคำถามทั้ง 10 ข้อ

2) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินสาเหตุของความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ของข้อคำถามต่างๆ ระหว่าง เพศ (ชาย/หญิง) อาชีพ (คนทำงาน/นักศึกษา) โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ t-test

3) เปรียบเทียบความแปรปรวนของค่าเฉลี่ยคะแนนประเมินสาเหตุของความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ของข้อคำถามต่างๆ ระหว่าง กลุ่มอายุ (18-27 ปี/28-37 ปี/ 38-47ปี/ 48 ปีขึ้นไปโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน One way ANOVA (F-test)

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

แนวคิดความเข้าใจไม่ตรงกัน (misunderstandings)

ทซานเน่ (Tzanne. 2000: 39) ให้ความหมาย “ความเข้าใจไม่ตรงกัน” คือ การสื่อสารที่ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากสิ่งที่ผู้พูดต้องการสื่อแตกต่างจากสิ่งที่ผู้ฟังเชื่อหรือคิด หรือที่ไวกันด์ (Weigand. 1999: 764) กล่าวถึงความเข้าใจไม่ตรงกัน คือ ความเข้าใจเพียงบางส่วนหรือความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนจากสิ่งที่ผู้พูดตั้งใจที่จะสื่อสาร หรือความเข้าใจที่ตรงกันข้ามกับความหมาย/ถ้อยคำของผู้สนทนาอีกฝ่าย หรือการที่ผู้สนทนาอีกฝ่ายเข้าใจผิดหรือไม่ระแวดระวังกับสิ่งนั้น ดูอา (Dua. 1990: 115) กล่าวถึงความแตกต่างระหว่างความเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง โดยความเข้าใจไม่ตรงกันของผู้พูดเกิดจาก

1. ผู้พูดไม่สามารถรับรู้หรือเข้าใจความตั้งใจ เจตนาของผู้สนทนาอีกฝ่ายได้อย่างถูกต้อง

2. ผู้พูดสามารถรับรู้หรือเข้าใจความตั้งใจ เจตนาของผู้สนทนาอีกฝ่ายได้อย่างถูกต้อง แต่ไม่สามารถบรรยายออกมาได้

VACANA JOURNAL

3. ผู้พูดมีความสามารถทั้งการรับรู้และบรรยาย แต่ไม่สามารถแสดงความตั้งใจหรือเจตนาได้ เพราะผู้พูดไม่ต้องการกระทำ หรือเพราะกฎความสุภาพ การปฏิสัมพันธ์ และอื่นๆ ที่บังคับให้ผู้พูดไม่สามารถกระทำได้

ส่วนความเข้าใจไม่ตรงกันของผู้ฟัง ดูอา (Dua. 1990: 119) แบ่งความเข้าใจไม่ตรงกันในการรับรู้และเข้าใจของผู้ฟังจากน้อยไปหามาก คือ

1	2	3	4
ไม่ได้ยิน	ได้ยินบางส่วน	ได้ยินผิด	ได้ยิน
ไม่เข้าใจ	เข้าใจบางส่วน	เข้าใจผิด	เข้าใจ

ดูอา (Dua. 1990: 122) กล่าวถึงกระบวนการตีความ (decoding) สิ่งที่ได้รับรู้เกิดจากเสียง ซึ่งรวมถึงระบบเสียง ความเข้าใจแบ่งเป็นความเข้าใจระดับประโยคและความเข้าใจระดับข้อความ ส่วนความไม่เข้าใจเกิดจากการตีความที่ผิดพลาด บาซซาเนลล่าและดามิอาโน (Bazzanella & Damiano. 1999: 821) ตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับความเข้าใจไม่ตรงกัน 4 ข้อ ได้แก่

1. ความเข้าใจไม่ตรงกันในเรื่ององค์ประกอบของโครงสร้างในการสื่อสาร เกิดจาก
    1.1 การถูกรบกวนในช่องทางการสื่อสาร
    1.2 ความคล้ายคลึงกันขององค์ประกอบในภาษา
    1.3 ปัญหาจากการใช้ภาษาต่างประเทศ
    1.4 ความกำกวมของโครงสร้าง
2. ความเข้าใจไม่ตรงกันที่สัมพันธ์กับผู้พูด เกิดจาก
    2.1 ปัจจัยพื้นฐานเกี่ยวข้องกับการพูดผิด การเข้าใจไม่ถูกต้อง หรือการใช้รูปภาษาที่กำกวม
    2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างของข้อมูล ทั้งระดับวัจนปฏิบัติศาสตร์และวากยสัมพันธ์
3. ความเข้าใจไม่ตรงกันที่สัมพันธ์กับคู่สนทนา เกิดจาก
    3.1 ปัญหาเรื่องความรู้ ไม่ว่าจะเป็นความเชื่อที่ผิด การไม่มีความรู้ด้านการใช้คำศัพท์ หรือการขาดความรู้รอบตัวในสิ่งต่างๆ
    3.2 กระบวนการทางความคิดไม่ว่าจะเป็นการอนุมานผิด ปริมาณของการรับรู้ที่มีในแต่ละคน ซึ่งมีผลกระทบต่อการผลิตสารของคู่สนทนา
4. ความเข้าใจไม่ตรงกันในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง เกิดจาก
    4.1 การไม่มีความรู้ร่วมกัน
    4.2 การจัดการหัวข้อในการสนทนาไม่ตรงกัน
    4.3 ปัญหาที่เน้นไม่ตรงกัน

VACANA JOURNAL

นอกจากนี้ บาซซาเนลล่าและดามิอาโน (Bazzanella & Damiano. 1999: 819) แบ่งความแตกต่างในความเข้าใจไม่ตรงกันโดยใช้หลักการทางภาษาศาสตร์ ดังต่อไปนี้

1. ระดับเสียง (phonetics)

2. ระดับวากยสัมพันธ์ (syntax)

3. ระดับคำ (lexicon)

4. ระดับอรรถศาสตร์ (semantics)

4.1 เนื้อความหรือประพจน์ (propositional content)

4.2 รูปอ้างอิง (reference expressions)

5. ระดับวัจนปฏิบัติศาสตร์ (pragmatics)

5.1 เจตนาและวัจนกรรมอ้อม (illocutionary force and indirect speech acts)

5.2 การใช้ภาษาไม่ตรงรูป (non-literal uses) เช่น การอนุมาน การใช้อุปลักษณ์ การประชดประชัน

5.3 ความเกี่ยวข้องของเรื่อง (relevance)

5.4 หัวข้อ (topic)

5.5 แผนงาน (plans)

4. ผลการวิเคราะห์

ในงานวิจัยนี้วิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ โดยพิจารณาจากแบบสอบถามของคนทำงานและนักศึกษากลุ่มละ 50 คน รวมเป็น 100 คน อย่างไรก็ตาม จากการเก็บข้อมูลภาคสนามได้จำนวนนักศึกษา 48 คน และจำนวนคนทำงาน 52 คน ส่วนเพศและอายุมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	**ความถี่**	**ร้อยละ**
หญิง	68	68
ชาย	32	32

ตาราง 2 ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	**ความถี่**	**ร้อยละ**
18-27 ปี	62	62
28-37 ปี	13	13
38-47 ปี	14	14
48 ปีขึ้นไป	11	11

VACANA JOURNAL

จากตาราง 1 และตาราง 2 พบว่าเพศหญิง (ร้อยละ 68) มีปริมาณคนมากกว่าเพศชาย (ร้อยละ 32) ส่วนแต่ละช่วงอายุ 18-27 ปี คิดเป็นร้อยละ 62 ช่วงอายุ 28-37 ปี คิดเป็นร้อยละ 13 ช่วงอายุ 38-47 ปี คิดเป็นร้อยละ 14 ช่วงอายุ 48 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11 จากการเก็บข้อมูลภาคสนามจำนวนคนในแต่ละช่วงอายุเป็นข้อจำกัดของงานวิจัยนี้ เนื่องจากมีจำนวนคนในแต่ละช่วงอายุที่แตกต่างกันมาก แต่อย่างไรก็ตาม จำนวนคนดังกล่าวยังอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถใช้สถิติในการวิเคราะห์ขั้นต่ำได้ คือ จำนวน 10 คน ผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ผลการวิจัยต่อไปโดยไม่เก็บข้อมูลเพิ่มเติม

ผลการวิเคราะห์ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

ในหัวข้อนี้จะพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย (Mean) ของข้อคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตาราง 3 ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

ความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์เกิดจาก	**ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน**										***ค่าเฉลี่ย (M)***
	มากที่สุด (4)		**มาก** (3)		**ปานกลาง** (2)		**น้อย** (1)		**รวม**		
	ความถี่	**ร้อยละ**	**ความถี่**	**ร้อยละ**	**ความถี่**	**ร้อยละ**	**ความถี่**	**ร้อยละ**	**ความถี่**	**ร้อยละ**	
1. การใช้คำไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เช่น การสะกดคำไม่ถูกต้อง การใช้คำกำกวม	13	13	42	42	32	32	13	13	100	100	2.55
2. การใช้โครงสร้างหรือไวยากรณ์ไม่ถูกต้องหรือสับสน	14	14	35	35	42	42	9	9	100	100	2.54
3. การใช้ข้อความเดียวกันแต่สื่อความหมายไม่เหมือนกันหรือไม่ตรงกัน	15	15	42	42	32	32	11	11	100	100	2.61
4. เรื่องที่สนทนาไม่ใช่เรื่องเดียวกัน	17	17	41	41	31	31	11	11	100	100	2.64
5. การอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ	28	28	37	37	27	27	8	8	100	100	2.85
6. การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลาย	20	20	37	37	27	27	16	16	100	100	2.61

VACANA JOURNAL

ความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์เกิดจาก	**ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน**										***ค่าเฉลี่ย (M)***
	มากที่สุด (4)		**มาก (3)**		**ปานกลาง (2)**		**น้อย (1)**		**รวม**		
	ความถี่	**ร้อยละ**	**ความถี่**	**ร้อยละ**	**ความถี่**	**ร้อยละ**	**ความถี่**	**ร้อยละ**	**ความถี่**	**ร้อยละ**	
ครั้ง											
7. การส่งข้อความผิดกลุ่มหรือผิดคน	22	22	2	23	**38**	**38**	17	17	100	100	2.50
8. การตีความอีโมติคอนหรือสติ๊กเกอร์ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกัน	12	12	27	27	**32**	**32**	29	29	100	100	2.22
9. การตีความหมายในการสื่อสารผิด	28	28	**39**	**39**	26	26	7	7	100	100	**2.88**
10. ความรู้ในเรื่องที่สนทนาไม่เท่ากัน	18	18	36	36	**41**	**41**	5	5	100	100	2.67

ตาราง 3 แสดงให้เห็นว่ามีข้อคำถาม 6 ข้อ ที่มีร้อยละการตอบมากที่สุด โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันใน**ระดับมาก** ได้แก่

ข้อ 1 การใช้คำไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เช่น การสะกดคำไม่ถูกต้อง การใช้คำกำกวม

ข้อ 3 การใช้ข้อความเดียวกัน แต่สื่อความหมายไม่เหมือนกันหรือไม่ตรงกัน

ข้อ 4 เรื่องที่สนทนาไม่ใช่เรื่องเดียวกัน

ข้อ 5 การอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ

ข้อ 6 การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลายครั้ง

ข้อ 9 การตีความหมายในการสื่อสารผิด

ส่วนอีก 4 ข้อ มีร้อยละการตอบมากที่สุดรองลงมา โดยผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันใน**ระดับปานกลาง** ได้แก่

ข้อ 2 การใช้โครงสร้างหรือไวยากรณ์ไม่ถูกต้องหรือสับสน

ข้อ 7 การส่งข้อความผิดกลุ่มหรือผิดคน

ข้อ 8 การตีความอีโมติคอนหรือสติ๊กเกอร์ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกัน

ข้อ 10 ความรู้ในเรื่องที่สนทนาไม่เท่ากัน

VACANA JOURNAL

เมื่อผู้วิจัยพิจารณาค่าเฉลี่ย (Mean: *M*) ในแต่ละข้อคำถามเพื่อประกอบการอธิบายหาว่าสาเหตุความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ คือ อะไร ผลการวิเคราะห์พบว่าข้อ 5 และข้อ 9 มีค่าเฉลี่ยสูงมากที่สุดในบรรดา 10 ข้อ

จากผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยในข้อ 5 และข้อ 9 มีค่าโดดเด่นและมากกว่าข้อคำถามอื่น คือ 2.85 และ 2.88 ตามลำดับ ผู้วิจัยจึงทำการตรวจสอบโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ เพื่อยืนยันความแตกต่างของข้อคำถาม โดยจับคู่ข้อคำถามทั้ง 10 ข้อ และใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์ ผลปรากฏว่าข้อ 5 และข้อ 9 มีความแตกต่างจากข้อคำถามอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตีความได้ว่าความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ส่วนใหญ่เกิดจากการอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ และการตีความหมายในการสื่อสารผิด ส่วนข้ออื่นถึงแม้ว่าจะมีการใช้คำไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน การใช้โครงสร้างหรือไวยากรณ์ไม่ถูกต้องหรือสับสน การใช้ข้อความเดียวกัน แต่สื่อความหมายไม่เหมือนกันหรือไม่ตรงกัน เรื่องที่สนทนาไม่ใช่เรื่องเดียวกัน การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลายครั้ง การส่งข้อความผิดกลุ่มหรือผิดคน การตีความอีโมติคอนหรือสติ๊กเกอร์ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกัน หรือความรู้ในเรื่องที่สนทนาไม่เท่ากัน ผู้สนทนาเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันน้อยกว่าการอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ และการตีความหมายในการสื่อสารผิด

หลังจากนั้น ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเพื่อตรวจสอบความแตกต่างของคะแนนการตอบคำถามเกี่ยวกับสาเหตุความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ จำแนกตามเพศ ช่วงอายุ และอาชีพ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์เพศกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

การเก็บข้อมูลภาคสนามเก็บข้อมูลจากเพศหญิงได้จำนวน 68 คน (ร้อยละ 68) และเพศชายจำนวน 32 คน (ร้อยละ 32) ผลการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ t-test พบว่า

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์เพศกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

ลำดับ	เพศ	N	Mean	SD	t	p
ข้อ 1	หญิง	68	2.54	0.84	0.10	.923
	ชาย	32	2.56	0.98		
ข้อ 2	หญิง	68	2.56	0.84	0.32	.747
	ชาย	32	2.50	0.88		
ข้อ 3	หญิง	68	2.50	0.80	1.86	.670
	ชาย	32	2.84	0.99		
ข้อ 4	หญิง	68	2.54	0.87	1.58	.118
	ชาย	32	2.84	0.92		
ข้อ 5	หญิง	68	2.71	0.90	2.32	**.022**

VACANA JOURNAL

ลำดับ	เพศ	N	Mean	SD	t	p
	ชาย	32	3.16	0.92		
ข้อ 6	หญิง	68	2.50	0.94	1.64	.103
	ชาย	32	2.84	1.05		
ข้อ 7	หญิง	68	2.47	0.97	0.42	.676
	ชาย	32	2.56	1.13		
ข้อ 8	หญิง	68	2.12	.95	1.50	.137
	ชาย	32	2.44	1.08		
ข้อ 9	หญิง	68	2.78	0.96	1.64	.104
	ชาย	32	3.09	0.73		
ข้อ 10	หญิง	68	2.63	0.91	0.66	.511
	ชาย	32	2.75	0.62		

ตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์เพศกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ พบว่ามีเพียงข้อ 5 การอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ เพียงข้อเดียวที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับน้อยกว่า .05 ($t = 2.32$, $p = .022$) ตีความได้ว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นต่างกันในข้อ 5 กล่าวคือ เพศชายเห็นว่าการอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์มากกว่าเพศหญิง เนื่องจากค่าเฉลี่ยของเพศชายเท่ากับ 3.16 มากกว่าเพศหญิงที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้อคำถามอื่นเพศชายและเพศหญิงมีความเข้าใจไม่ตรงกันไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ช่วงอายุกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

ในการเก็บข้อมูลภาคสนามสามารถเก็บข้อมูลแต่ละช่วงอายุได้ ดังนี้ ช่วงอายุ 18-27 ปี มีจำนวน 62 คน (ร้อยละ 62) ช่วงอายุ 28-37 ปี มีจำนวน 13 คน (ร้อยละ 13) ช่วงอายุ 38-47 ปี มีจำนวน 14 คน (ร้อยละ 14) ช่วงอายุ 48 ปีขึ้นไป มีจำนวน 11 คน (ร้อยละ 11) จากการใช้สถิติ One way ANOVA ในการวิเคราะห์พบว่า

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ช่วงอายุกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ข้อ 1	ระหว่างกลุ่ม	3.23	3	1.08		
	ภายในกลุ่ม	73.52	96	0.77	1.41	.246
	รวม	76.75	99			

VACANA JOURNAL

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
ข้อ 2	ระหว่างกลุ่ม	0.23	3	0.08		
	ภายในกลุ่ม	70.61	96	0.74	0.11	.957
	รวม	70.84	99			
ข้อ 3	ระหว่างกลุ่ม	1.04	3	0.35		
	ภายในกลุ่ม	74.75	96	0.78	0.45	.721
	รวม	75.79	99			
ข้อ 4	ระหว่างกลุ่ม	0.57	3	0.19		
	ภายในกลุ่ม	78.47	96	0.82	0.23	.875
	รวม	79.04	99			
ข้อ 5	ระหว่างกลุ่ม	0.57	3	0.19		
	ภายในกลุ่ม	84.18	96	0.88	0.22	.885
	รวม	84.75	99			
ข้อ 6	ระหว่างกลุ่ม	0.03	3	0.01		
	ภายในกลุ่ม	95.76	96	1.00	0.01	.998
	รวม	95.79	99			
ข้อ 7	ระหว่างกลุ่ม	0.29	3	.10		
	ภายในกลุ่ม	102.71	96	1.07	0.09	.965
	รวม	103.00	99			
ข้อ 8	ระหว่างกลุ่ม	3.16	3	1.05		
	ภายในกลุ่ม	96.00	96	1.00	1.05	.373
	รวม	99.16	99			
ข้อ 9	ระหว่างกลุ่ม	0.90	3	0.30		
	ภายในกลุ่ม	79.66	96	.83	0.36	.780
	รวม	80.56	99			
ข้อ 10	ระหว่างกลุ่ม	1.16	3	0.39		
	ภายในกลุ่ม	66.95	96	0.70	0.55	.647
	รวม	68.11	99			

ตาราง 5 แสดงผลการวิเคราะห์ช่วงอายุกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์พบว่าไม่มีช่วงอายุใดมีความต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เลย ตีความได้ว่าคนที่มีช่วงอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ไม่แตกต่างกัน

VACANA JOURNAL

ผลการวิเคราะห์อาชีพกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

ในการเก็บข้อมูลภาคสนามสามารถเก็บข้อมูลอาชีพ ซึ่งแบ่งเป็นนักศึกษากับคนทำงาน โดยมีจำนวนนักศึกษา 48 คน (ร้อยละ 48) และจำนวนคนทำงาน 52 คน (ร้อยละ 52) จากการใช้สถิติ t-test ในการวิเคราะห์พบว่า

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์อาชีพกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

ลำดับ	อาชีพ	N	Mean	SD	t	p
ข้อ 1	นักศึกษา	48	2.44	0.94	1.23	.221
	คนทำงาน	52	2.65	0.81		
ข้อ 2	นักศึกษา	48	2.58	0.92	0.49	.625
	คนทำงาน	52	2.50	0.78		
ข้อ 3	นักศึกษา	48	2.69	0.85	0.85	.398
	คนทำงาน	52	2.54	0.90		
ข้อ 4	นักศึกษา	48	2.77	0.86	1.41	.161
	คนทำงาน	52	2.52	0.92		
ข้อ 5	นักศึกษา	48	3.00	0.85	1.57	.120
	คนทำงาน	52	2.71	0.98		
ข้อ 6	นักศึกษา	48	2.69	1.03	0.76	.452
	คนทำงาน	52	2.54	0.94		
ข้อ 7	นักศึกษา	48	2.50	1.09	0.00	1.000
	คนทำงาน	52	2.50	0.96		
ข้อ 8	นักศึกษา	48	2.23	1.02	0 .09	.930
	คนทำงาน	52	2.21	1.00		
ข้อ 9	นักศึกษา	48	3.04	0.87	1.74	.085
	คนทำงาน	52	2.73	0.91		
ข้อ 10	นักศึกษา	48	2.69	0.80	0.20	.841
	คนทำงาน	52	2.65	0.86		

ตาราง 6 แสดงผลการวิเคราะห์อาชีพกับความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่าน

VACANAJOURNAL

แอปพลิเคชั่นไลน์พบว่าไม่มีอาชีพใดมีความต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เลย ตีความได้ว่าอาชีพไม่มีผลต่อความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ กล่าวคือ นักศึกษาและคนทำงานไม่มีความแตกต่างในความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

5. สรุปและอภิปรายผล

ผลการวิเคราะห์หาสาเหตุการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ ในงานวิจัยนี้พิจารณาจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย การใช้สถิติ t-test และสถิติ One Way ANOVA ในแต่ละข้อคำถาม เพศ อายุ และอาชีพ ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ว่าสาเหตุที่มีระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในระดับมาก ได้แก่

ข้อ 1 การใช้คำไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เช่น การสะกดคำไม่ถูกต้อง การใช้คำกำกวม ซึ่งต้องใช้ความรู้ทางภาษาศาสตร์ในระดับเสียงและคำ

ส่วนข้อ 3-6 และข้อ 9 ใช้ความรู้ทางภาษาศาสตร์ในระดับอรรถศาสตร์ วัจนปฏิบัติศาสตร์ และข้อความต่อเนื่อง นั่นคือ

ข้อ 3 การใช้ข้อความเดียวกัน แต่สื่อความหมายไม่เหมือนกันหรือไม่ตรงกัน

ข้อ 4 เรื่องที่สนทนาไม่ใช่เรื่องเดียวกัน

ข้อ 5 การอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ

ข้อ 6 การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลายครั้ง

ข้อ 9 การตีความหมายในการสื่อสารผิด

อย่างไรก็ดี คำถามข้อ 5 การอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ และข้อ 9 การตีความหมายในการสื่อสารผิดเป็นเหตุผลสำคัญมากที่สุดในความเข้าใจไม่ตรงกันของผู้สนทนา ซึ่งตามแนวคิดของบาซซาเนลล่าและดามิอาโน (Bazzanella & Damiano. 1999: 819) ตรงกับความรู้ทางภาษาศาสตร์ในระดับวัจนปฏิบัติศาสตร์และข้อความต่อเนื่อง ตีความได้ว่าในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์การเข้าใจในองค์รวมของความหมายและการเข้าใจความหมายที่ผู้สนทนาสื่อเป็นสิ่งที่สำคัญมากกว่าการสะกดคำไม่ถูกต้อง เช่น “แล้ว” เป็น “แป้ว” เนื่องจากแป้นพิมพ์ตัวอักษรอยู่ใกล้กัน จึงกดอักษรสลับกัน หรือเพื่อแสดงความสนิทสนมกับผู้สนทนา ผู้สนทนาก็ยังเข้าใจว่าสิ่งที่ผู้สนทนาพูดได้กระทำเสร็จสิ้นแล้ว เช่น “กินข้าวแป้ว” ก็ยังสามารถเข้าใจได้ หรือการใช้ข้อความเดียวกัน แต่สื่อความหมายไม่เหมือนกันหรือไม่ตรงกัน เรื่องที่สนทนาไม่ใช่เรื่องเดียวกัน การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลายครั้ง ถึงแม้ว่าข้อเหล่านี้ในการทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันเหมือนกัน แต่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าไม่ร้ายแรงหรือสำคัญเท่ากับการอ่านไม่ได้ใจความทั้งหมดและการตีความหมายในการสื่อสารผิด เพราะทำให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ถูกต้องมากกว่า

VACANA JOURNAL

ส่วนข้อ 2 การใช้โครงสร้างหรือไวยากรณ์ไม่ถูกต้องหรือสับสน ข้อ 7 การส่งข้อความผิดกลุ่มหรือผิดคน ข้อ 8 การตีความอีโมติคอนหรือสติ๊กเกอร์ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกัน และข้อ 10 ความรู้ในเรื่องที่สนทนาไม่เท่ากัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ซึ่งเป็นการสื่อสารที่รวดเร็วคล้ายกับการสนทนาที่เห็นหน้าสามารถเกิดการใช้โครงสร้างไวยากรณ์ไม่ถูกต้องได้ แต่ไม่ถึงกับทำเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในระดับมาก เช่นเดียวกับการส่งสติ๊กเกอร์หรืออีโมติคอน ถึงแม้ว่าจะสร้างขึ้นเพื่อทดแทนการขาดการมองเห็นซึ่งกันและกันของผู้สนทนา (ศิริพร ปัญญาเมธีกุล. 2558: 128) แต่อย่างไรก็ตาม ข้อความยังเป็นส่วนสำคัญที่สุดในการสื่อสาร และจากผลการวิเคราะห์พบว่าการเข้าใจความโดยรวมเป็นสิ่งที่ผู้สนทนาใช้ในทำความเข้าใจมากที่สุด

นอกจากนี้ จากผลการวิเคราะห์เพศพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความเห็นต่างกันในข้อ 5 แสดงว่าในการสนทนาเพศชายมีความเห็นว่าการอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความเป็นเรื่องที่สำคัญมากต่อการเข้าใจของผู้สนทนาเป็นอย่างมาก เพศหญิงถึงแม้ว่าเข้าใจเช่นนั้นเหมือนกันแต่ผลการวิเคราะห์ที่ได้น้อยกว่าเพศชาย ส่วนข้อคำถามอื่นทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความเข้าใจไม่ตรงกันไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ช่วงอายุและอาชีพพบว่าช่วงอายุและอาชีพไม่มีผลต่อความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ เหตุผลส่วนหนึ่งอาจมาจากจำนวนคนในแต่ละช่วงอายุไม่เท่ากัน ช่วงอายุ 18-27 ปี เก็บข้อมูลได้มากที่สุด ส่วนอีก 3 ช่วงอายุ เก็บข้อมูลได้น้อย จึงเป็นข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งหน้าควรเก็บจำนวนคนให้แต่ละช่วงอายุในปริมาณที่เท่ากัน และอาชีพ เนื่องจากผู้วิจัยแยกเพียงนักศึกษากับคนทำงานจึงทำให้การวิเคราะห์ผลไม่สามารถลงรายละเอียดความแตกต่างได้อย่างชัดเจน ในการวิจัยครั้งถัดไปอาจจัดอาชีพเป็นกลุ่มให้ชัดเจน เช่น กลุ่มอาชีพด้านการบริการ กลุ่มอาชีพด้านวิชาการ กลุ่มอาชีพผู้ใช้แรงงาน เป็นต้น

นอกจากการตอบแบบสอบถามแล้ว มีผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 18-27 ปี ให้ข้อเสนอแนะว่าความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์เกิดจากการขาดน้ำเสียง สีหน้า เช่น การพิมพ์ข้อความขาดหางเสียงหรือน้ำเสียงของผู้พูดทำให้บางครั้งคิดว่าผู้พูดพูดห้วนหรือผู้พูดอาจอารมณ์ไม่ดี และการพูดแทรกการสนทนาของคนอื่นหรือมีผู้สนทนาหลายคนในเวลาเดียวกันทำให้ไม่เข้าใจว่าข้อความที่ส่งสื่อสารให้ใครหรือตอบคำถามอะไร ของใคร ซึ่งสอดคล้องกับที่แฮริ่ง (Herring. 1999: Online) พบว่าการขาดการมองเห็นและได้ยินเสียงของผู้ร่วมสนทนาและการถูกแทรกระหว่างคู่ถ้อยคำเป็นปัญหาในการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ เนื่องจากทำให้การสนทนาขาดความต่อเนื่อง นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 18-27 ปี ยังเสนอข้อเสนอแนะอีกข้อ คือ การอ่านแล้วไม่ตอบทั้งในไลน์ส่วนบุคคลและไลน์กลุ่มทำให้ไม่รู้ว่าอีกฝ่ายเข้าใจสารที่ส่งหรือไม่ สาเหตุเกิดจากการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์เอื้ออำนวยให้ผู้สนทนาอีกฝ่ายรับรู้ว่าอีกฝ่ายได้อ่านข้อความแล้ว โดยปรากฏคำว่า “Read” ด้านหน้าของข้อความจึงเป็นอีกสาเหตุของความเข้าใจไม่ตรงกันหรือเข้าใจผิดได้เช่นเดียวกัน

VACANA JOURNAL

ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามช่วงอายุ 38-47 ปี และ 48 ปีขึ้นไป มีข้อเสนอแนะว่าความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารเกิดจากอายุของผู้สนทนาต่างกันและการใช้ภาษาของคนรุ่นใหม่ที่มีการใช้ภาษาเฉพาะกลุ่มหรือการใช้คำสแลงทำให้ผู้สนทนาที่มีอายุแตกต่างกันไม่เข้าใจความหมายที่อีกฝ่ายต้องการสื่อ ซึ่งสอดคล้องกับที่ศิริพร ปัญญาเมธีกุลและติยนุช รู้แสวง (2560: 13) พบว่าคำไม่ตรงตามมาตรฐาน เช่น เป็นคำว่า “ชิมิ” (ใช่ไหม) “เพิ่ล” (เพื่อน) พบการใช้มากในช่วงอายุ 16-25 ปี จึงน่าจะมีส่วนในการเข้าใจไม่ตรงกันระหว่างกลุ่มช่วงอายุที่มากกว่าได้ แต่เนื่องจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่มมีปริมาณน้อย ผู้วิจัยจึงไม่สามารถสรุปในรายละเอียดได้อย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

ศิริพร ปัญญาเมธีกุล และติยนุช รู้แสวง. (2560, มกราคม-มิถุนายน). การใช้คำไทยไม่ตรงตามมาตรฐานในการสื่อสารออนไลน์. *วารสารวจนะ*, 5(1) ค้นจาก http://www.vacanajournal.mfu.ac.th/?page_id=45

ศิริพร ปัญญาเมธีกุล. (2558). *ภาษาและอินเทอร์เน็ต*. กรุงเทพมหานคร: พริ้นท์ คอร์เนอร์.

Bazzanella, C. & Damiano, R. (1999). The interactional handling of misunderstanding in everyday conversation. *Journal of Pragmatics*, 31(6), 817-836.

Dua, H. (1990). The phenomenology of miscommunications. In S.H. Riggins (ed.), *Beyond Goffman*. Berlin: Mouton de Gruyter.

Herring, S. (1999). Interaction coherence in CMC. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 4(1). Retrieved from https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.1999.tb00106.x

Tzanne, A. (2000). *Talking at Cross-purposes*. Amsterdam: John Benjamins.

Weigand, E. (1999). Misunderstanding: The standard case. *Journal of Pragmatics*, 31(6), 763-785.

VACANA JOURNAL

ภาคผนวก
แบบสอบถามความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์สาเหตุความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ โดยในแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย

อายุ ☐ 18-27 ปี ☐ 28-37 ปี ☐ 38-47 ปี ☐ 48 ปี ขึ้นไป

อาชีพ ☐ นักศึกษา ☐ พนักงาน / ข้าราชการ

ส่วนที่ 2 ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ ขอให้ท่านเลือกความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดของท่านมากที่สุด

ข้อ	ความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ เกิดจาก	ระดับการเกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน			
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย
1	การใช้คำไม่ถูกต้องหรือไม่ชัดเจน เช่น การสะกดคำไม่ถูกต้อง การใช้คำกำกวม				
2	การใช้โครงสร้างหรือไวยากรณ์ไม่ถูกต้องหรือสับสน				
3	การใช้ข้อความเดียวกัน แต่สื่อความหมายไม่เหมือนกันหรือไม่ตรงกัน				
4	เรื่องที่สนทนาไม่ใช่เรื่องเดียวกัน				
5	การอ่านข้อความไม่ครบถ้วน อ่านข้ามข้อความ				
6	การส่งข้อความสั้นๆ ตัดข้อความเป็นส่วนๆ ไม่จบความ และส่งติดกันหลายครั้ง				
7	การส่งข้อความผิดกลุ่มหรือผิดคน				
8	การตีความอีโมติคอนหรือสติ๊กเกอร์ไม่ถูกต้องหรือไม่ตรงกัน				
9	การตีความหมายในการสื่อสารผิด				
10	ความรู้ในเรื่องที่สนทนาไม่เท่ากัน				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวกับสาเหตุที่ทำให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกันในการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์

.....

.....

.....

.....

VACANA JOURNAL