

# การสื่อความหมาย ในการบอกเล่า

กวางพร คำบุณรัตน์

## บทนำ

คงจะปฏิเสธกันไม่ได้ว่าความสับสนวุ่นวายที่เกิดขึ้นและบ่อยครั้งกลายเป็นปัญหาที่ต้องตามแก้ไขนั้นมาจากการพูดกันไม่รู้เรื่อง พูดแล้วไม่ได้ความตามและผู้พูดต้องการจะหมายความว่าถึง ซึ่งอาจจะเกิดจากพูดไม่ชัดเจน พูดมากเกินไป พูดยากไป หรือผู้ฟังไม่ตั้งใจฟัง ฟังอย่างมีอคติ หรือแม้กระทั่งไม่อยู่ในอารมณ์ที่จะฟัง เหตุเหล่านี้ล้วนมีส่วนทำให้การพูดก่อให้เกิดปัญหาตามมาทั้งสิ้น การพูดและการฟังเป็นช่องทางที่ทำให้คนสื่อข้อความถึงกันได้ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นเครื่องมือสื่อสารขั้นพื้นฐานที่มนุษย์นิยมใช้มากที่สุดจนกระทั่งเกิดความเคยชินและบ่อยครั้งความเคยชินทำให้ขาดความระมัดระวังในขณะที่พูดและฟัง

**การสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication)** เป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีโอกาสประสบความสำเร็จมากเมื่อเปรียบเทียบกับ การสื่อสารประเภทกลุ่ม (Group Communication) และการสื่อสารมวลชน (Mass Communication) ทั้งนี้ เนื่องจากมีบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องในขณะที่มีการสื่อสารเพียงสองคน นอกจากนี้มักเห็นหน้าเห็นตากันในขณะที่สื่อสาร ผู้ส่งสารและผู้รับสารจึงมีโอกาสรับและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้โดยตรงทันทีทันใดและยังสามารถตรวจสอบข้อมูลโดยเฉพาะในส่วนของคุณรู้สึกได้เป็นอย่างดีจากสีหน้าและแววตา ถึงแม้ว่าการศึกษาของ Viaio (อ้างใน กริช สืบสนธิ์ 2533 : 15) พบว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลมีโอกาสสำเร็จเพียง 25% แต่ Viaio ย้ำว่าเป็นอัตราความสำเร็จที่สูงกว่าการสื่อสารประเภทอื่น

ความสามารถในการพูดและการฟังของผู้สื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญที่ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคคลสำเร็จ และดังที่กล่าวในเบื้องต้นแล้วว่าการพูดและการฟังมักกลับกลายเป็นปัญหาในการสื่อสาร สิ่งที่พบและเป็นปัญหาคือความบิดเบือนของข้อมูลในขณะพูดหรือส่งต่อข้อมูล ยังมีการถ่ายทอดข้อมูลหลายครั้งข้อมูลยิ่งบิดเบือนเพี้ยนไปจากข้อความเดิมมาก ซึ่งความรู้นี้ถือได้ว่าเป็นที่ยอมรับกันอย่างทั่วไป เพราะคนส่วนใหญ่มักมีประสบการณ์เคยพบเห็นหรือได้ยินด้วยตนเอง เช่น ในการทดลองสื่อสารที่เรียกว่า “พรายกระซิบ” ซึ่งกำหนดให้บอกข้อมูลต่อกันเป็นทอด ผู้ได้รับการบอกเล่าคนสุดท้ายจะไม่ได้รับข้อมูลเหมือนข้อความเดิม หรือในกรณีของชาวลิโอที่มีการเล่าแบบปากต่อปาก เรื่องราวที่เล่าต่อกันนั้นจะค่อย ๆ เปลี่ยนแปลงไป จน

\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล. ศาลายา



## ...การศึกษาถ่วงถ่วงนี้จะทำให้เกิดความเข้าใจในวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาปรับปรุงวิธีการบอกเล่าต่อให้มีประสิทธิภาพ ลดความบิดเบือนที่จะเกิดขึ้นได้...

บางครั้งอาจไม่เหลือเนื้อหาสาระเดิม ในปัจจุบันยังมีการศึกษาถึงความบิดเบือน (Distortion) ของข้อมูลข่าวสารที่เกิดขึ้นในระหว่างการส่งต่อข้อมูลด้วยการบอกเล่าน้อยมาก ซึ่งเป็นสิ่งที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งว่าความบิดเบือนสามารถเกิดขึ้นในส่วนใดได้บ้าง ในส่วนของประเด็นเนื้อหา ปริมาณของเนื้อหา รวมทั้งภาษาที่ใช้ ตลอดจนความบิดเบือนที่เกิดขึ้นนั้นมีลักษณะอย่างไร เช่น มีการเปลี่ยนข้อมูลอย่างชัดเจนในช่วงใด ความเปลี่ยนแปลงนั้นมีความคงที่บ้างหรือไม่ในช่วงใด เป็นต้น อีกทั้งน่าจะมีการศึกษาเพื่ออธิบายได้ว่าความบิดเบือนที่เกิดขึ้นนั้นมีสาเหตุจากอะไรบ้าง ทั้งนี้การศึกษาดังกล่าวนี้จะทำให้เกิดความเข้าใจในวิธีการสื่อสารระหว่างบุคคลได้ชัดเจนขึ้น และสามารถนำมาปรับปรุงวิธีการบอกเล่าต่อให้มีประสิทธิภาพ ลดความบิดเบือนที่จะเกิดขึ้นได้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาลักษณะความบิดเบือนที่เกิดขึ้นในเนื้อหาที่ส่งต่อกันด้วยการเล่าและการฟัง และเพื่อ

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการบิดเบือนที่เกิดขึ้นนั้น

### ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาลักษณะความบิดเบือนในเนื้อหาและภาษา รวมถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความบิดเบือนในการสื่อสารทางเดียว (One-way Communication) ที่ใช้วิธีการบอกเล่าน้อยที่สุด และเพื่อให้ทราบถึงผลกระทบของจำนวนครั้งของการบอกเล่าที่มีต่อความบิดเบือน จึงกำหนดขนาดกลุ่มทดลองเป็นกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน และกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน บอกต่อข้อมูล 3 ประเภท คือ นิทาน ข่าวหนังสือพิมพ์ และจดหมายราชการ โดยศึกษาในกลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 17-25 ปี ที่กำลังศึกษาหรือจบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 135 คน

### วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) มีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ข้อความที่ใช้ในการบอกเล่า 3 ประเภท คือ นิทาน ข่าวหนังสือพิมพ์ และจดหมายราชการที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านเนื้อหา

และลักษณะภาษาที่ใช้ โดยคัดเลือกข้อความให้มีความยาวใกล้เคียงกัน

2. แบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของผู้ร่วมทดลอง ได้แก่ เพศ ระดับ การศึกษา และสาขาวิชาที่ศึกษานอกจากนั้น สอบถามถึงประสบการณ์การได้ยินใจความสำคัญที่สรุปได้ ปัญหาระหว่างการเล่า และความสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่าและผู้ฟัง ซึ่งข้อมูลจากแบบสอบถามนี้นำไปวิเคราะห์ในส่วนของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความบิดเบือนที่เกิดขึ้น

3. สถานที่และอุปกรณ์ในการจัดการทดลอง

จากนั้นจึงดำเนินการทดลองโดยเริ่มจากการประกาศและรับสมัครผู้ที่มีคุณสมบัติและสนใจเข้าร่วมโครงการ นัดแนะวันเวลาและสถานที่ ในการทดลองได้แบ่งกลุ่มออกเป็นกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน และกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน ให้บอกเล่าข้อความที่กำหนดให้ โดยแต่ละข้อความมีการทดลองในกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน 3 กลุ่ม และที่มีสมาชิก 10 คน 3 กลุ่ม รวมมีการทดลอง 6 กลุ่มในแต่ละข้อความ รวมทั้งสิ้น 18 กลุ่ม

เมื่อทำความเข้าใจกับผู้ร่วมการทดลองถึงวิธีการและขั้นตอนแล้ว จึงเริ่มทดลองทีละกลุ่มโดยให้ผู้เล่าลำดับที่ 1 อ่านข้อความจนเข้าใจ จากนั้นจึงเล่าต่อสมาชิกคนที่ 2 โดยสมาชิกคนอื่นรออยู่นอกห้องไม่เห็นและไม่ได้ยินการบอกเล่าที่เกิดภายในห้อง การบอกเล่าให้ใช้

วิธีการพูดโดยผู้ฟังฟังเพียงอย่างเดียวไม่มีการสอบถามข้อมูล การบอกเล่าดำเนินไปเช่นนี้จนถึงผู้ฟังลำดับสุดท้ายโดยมีการบันทึกเสียง การเล่าตลอดการทดลองหลังจากนั้นให้ผู้ผ่านการทดลองตอบแบบสอบถามทุกคน

รวบรวมข้อมูลด้วยการถอดเทปเสียงการบอกเล่า และรวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้นั้น เพื่อศึกษาลักษณะความบิดเบือนที่เกิดขึ้นในเนื้อหาสาระของข้อความรวมถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความบิดเบือนตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

## ผลการวิจัย

ลักษณะของกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดลอง

1. ผู้ร่วมการทดลองจำนวน 135 คน ส่วนใหญ่ คือ 107 คน เป็นหญิงและมีลักษณะเช่นนี้ในทุกกลุ่ม โดยมีอยู่ 5 กลุ่ม ที่สมาชิกกลุ่มเป็นหญิงทั้งหมด สมาชิกเกือบครึ่งของทั้งหมดคือ 64 คน มีอายุระหว่าง 17-19 ปี รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 23-25 ปี และ 20-22 ปี ตามลำดับ

2. ผู้ร่วมการทดลองส่วนใหญ่ คือ 109 คน ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาทางด้านวิทยาศาสตร์ เช่น พยาบาล เทคนิคการแพทย์ ทันตแพทย์ วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์ วิศวกรรมศาสตร์ สารสนเทศศาสตร์ เป็นต้น ในจำนวนนี้เป็นผู้ที่ศึกษาอยู่ในสาขาพยาบาลมากที่สุดถึง 49 คน สำหรับสาขาทางด้านสังคมศาสตร์ที่มีอยู่เพียง 25 คน (ไม่ระบุสาขา

วิชา 1 คน ) นั้น เป็นผู้ที่ศึกษาอยู่ในสาขาวิชาภาษาศาสตร์มากที่สุด คือ 18 คน นอกนั้นกระจายอยู่ในสาขาวิชาดนตรีศึกษา โบราณคดี และศาสนาเปรียบเทียบ

3. ผู้เข้าร่วมการทดลองเกือบทั้งหมด คือ 126 คน ไม่เคยได้ยินเรื่องที่ให้บอกเล่า และความสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่าและผู้ฟังมีลักษณะที่รู้จักกันและไม่รู้จักกันในจำนวนที่ใกล้เคียงกัน

4. เมื่อประมวลปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเล่าและการฟัง พบว่าสามารถแบ่งกลุ่มของปัญหาได้ 2 กลุ่ม คือ ปัญหาที่เกิดจากตัวผู้เล่าหรือผู้ฟังเอง และปัญหาที่เกิดจากข้อความ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้เล่าหรือผู้ฟัง

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวผู้เล่าหรือผู้ฟัง เช่น ตื่นเต้นประหม่า ขาดความมั่นใจจำไม่ได้ลำดับเรื่องไม่ถูก ลืมรายละเอียด ไม่มีสมาธิ ฟังไม่ทัน รับเล่างลัวลืม เป็นต้น

ปัญหาที่เกิดจากข้อความ เช่น เนื้อหาเข้าใจยาก ข้อมูลน้อยไป ข้อความยาวมาก เป็นภาษาราชการ เข้าใจยากและสื่อยาก ข้อความมีรายละเอียดมาก เป็นต้น

## ลักษณะความบิดเบือนของเนื้อหา

การศึกษาเพื่อให้ทราบถึงลักษณะความบิดเบือนของเนื้อหาที่เกิดขึ้นจากการบอกเล่าข้อความนี้ ผู้ศึกษาได้แยกความบิดเบือนออกเป็น 4 ลักษณะ คือ ปริมาณเนื้อหาในแต่ละช่วงของการส่งต่อ รูปแบบของความเปลี่ยนแปลงปริมาณ

เนื้อหา สาระสำคัญหรือประเด็นของข้อความ และภาษาที่ใช้ในการบอกเล่าต่อ โดยขอนำเสนอผลการศึกษาในแต่ละส่วน ดังนี้

## 1. ปริมาณเนื้อหาในแต่ละช่วงของการเล่าต่อ

จากการศึกษาปริมาณเนื้อหาสาระที่ส่งต่อกันในทุกกลุ่มนี้ใช้วิธีวัดปริมาณเนื้อหาด้วยการใช้บรรทัดการพิมพ์เป็นหน่วยวัด โดยแบ่งเป็นหนึ่งบรรทัด และครึ่งบรรทัด กล่าวคือ วัดจากจำนวนบรรทัดของข้อมูลที่ตีพิมพ์จากการถอดเสียงการเล่าข้อความจากแถบบันทึกเสียงของทุกคนและทุกกลุ่มซึ่งพบว่าปริมาณเนื้อหาลดลงอย่างชัดเจนในทุกกลุ่ม และเมื่อเทียบปริมาณเนื้อหาระหว่างผู้เล่าลำดับแรกกับลำดับสุดท้าย พบว่ามีการลดลงเป็นจำนวนมาก กล่าวคือผู้เล่าลำดับแรกมีการบอกเล่าเนื้อหาตั้งแต่ 3-8.5 บรรทัด ผู้เล่าลำดับสุดท้ายเหลือเนื้อหาเพียง 0.5-1 บรรทัด และเป็นที่น่าสังเกตว่าปริมาณเนื้อหาของผู้เล่าลำดับสุดท้ายเฉลี่ยเหลือเพียง 1 บรรทัด โดยจะกล่าวรายละเอียดที่ละประเภทของข้อความ ดังนี้

จากการศึกษาการเล่าข้อความนิทาน พบว่า ปริมาณเนื้อหาลดลงตามลำดับ ทั้งในกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน และที่มีสมาชิก 10 คน โดยในกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน มีปริมาณข้อความสูญหาย (จาก 5 บรรทัดเหลือ 1 บรรทัด) มากกว่าในกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน (จาก 5 บรรทัดเหลือ



ตารางที่ 1 แสดงปริมาณข้อความนิทานที่ผู้ร่วมการทดลองเล่าต่อ

กลุ่มที่เล่าเรื่อง	ปริมาณเนื้อหาที่ผู้ร่วมทดลองแต่ละคนส่งต่อ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 1	5	5	4.5	4	2.5					
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 2	4	3.5	2.5	1.5	1					
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 3	4.5	3.5	3.5	3.5	1					
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 1	5	2.5	2.5	2	2	2	1.5	1.5	1.5	1
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 2	5	4.5	4.5	3.5	3.5	2.5	2.5	1	1	1
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	1

2 บรรทัด) รายละเอียดดังตารางที่ 1 ในกลุ่มส่งต่อข้อความที่เป็นข่าวจากหนังสือพิมพ์ พบว่ามีปริมาณลดลงเป็นลำดับในทุกกลุ่ม เช่น กัน หากแต่ไม่พบความแตก

ต่างของปริมาณที่สูญหายในกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คนและ 10 คน นั่นคือ กลุ่มทั้ง 2 ประเภทต่างมีปริมาณข้อมูลที่สูญหายใกล้เคียงกัน (จากประมาณ 6 บรรทัดเหลือเพียง

1 บรรทัด) นอกจากนี้พบว่าปริมาณข้อมูลที่ส่งต่อระหว่างคนที่ 1 และคนที่ 2 ลดลงเป็นจำนวนมากอยู่ชัดเจน และปรากฏในทุกกลุ่ม ดังละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงปริมาณข้อความข่าวหนังสือพิมพ์ที่ผู้ร่วมการทดลองเล่าต่อ

กลุ่มที่เล่าเรื่อง ข่าวหนังสือพิมพ์	ปริมาณเนื้อหาที่ผู้ร่วมทดลองแต่ละคนส่งต่อ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 1	5.5	3	2	1	1	-	-	-	-	-
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 2	6	3	2	1.5	1	-	-	-	-	-
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 3	7	3.5	4	2	1.5	-	-	-	-	-
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 1	6.5	4	3.5	3	2	1	1	1	1	5
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 2	9	3	2.5	2	2	1.5	1	1	1	1
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 3	6.5	3	2.5	2	2	1.5	1	1	1	1

การส่งต่อข้อความจดหมายราชการพบว่า ปริมาณข้อความลดลงตามลำดับ เช่นกัน ยกเว้นกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 3 ที่ผู้ร่วม

การทดลองลำดับที่ 3,4, และ 5 มีการส่งต่อข้อมูลในปริมาณที่เพิ่มขึ้น ส่วนปริมาณข้อมูลที่สูญหายไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่มี

สมาชิก 5 คน และ 10 คน กล่าวคือจากประมาณ 8 บรรทัดเหลือ 1 บรรทัด รายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงปริมาณข้อความจดหมายราชการที่ผู้ร่วมการทดลองเล่าต่อ

กลุ่มที่เล่าเรื่อง จดหมายราชการ	ปริมาณเนื้อหาที่ผู้ร่วมทดลองแต่ละคนส่งต่อ									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 1	8	4	3	1.5	1.5	-	-	-	-	-
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 2	5	3	2	3	1	-	-	-	-	-
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 3	4	3.5	1.5	1.5	1	-	-	-	-	-
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 1	6.5	1	2	1	1	1	1	1	1	1
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 2	8.5	7	5	2.5	2	2	2	2	1	1
กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 3	4	2.5	4	5.5	6	4	3.5	2	1	1

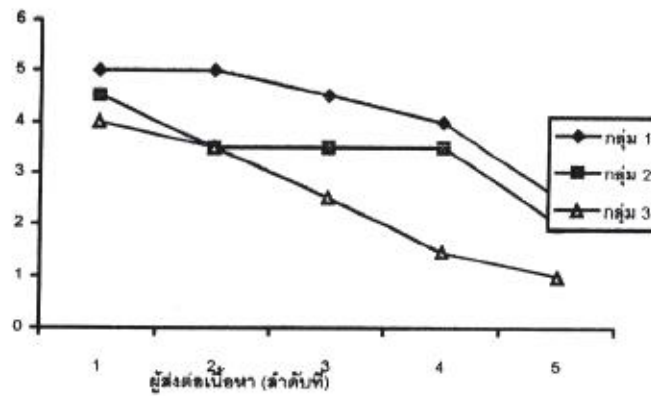
## 2. รูปแบบความเปลี่ยนแปลงของปริมาณเนื้อหา

จากการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงของปริมาณเนื้อหาที่เล่าต่อที่พบว่าปริมาณลดลงอย่างชัดเจนทุกกลุ่มและพบว่าเนื้อหาที่สูญหายเป็นจำนวนมาก ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นนั้น เพื่อให้ภาพของความเปลี่ยนแปลงหรือการลดลงของเนื้อหาที่มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษาถึงลักษณะการลดลงของเนื้อหาว่ามีการลดลงที่

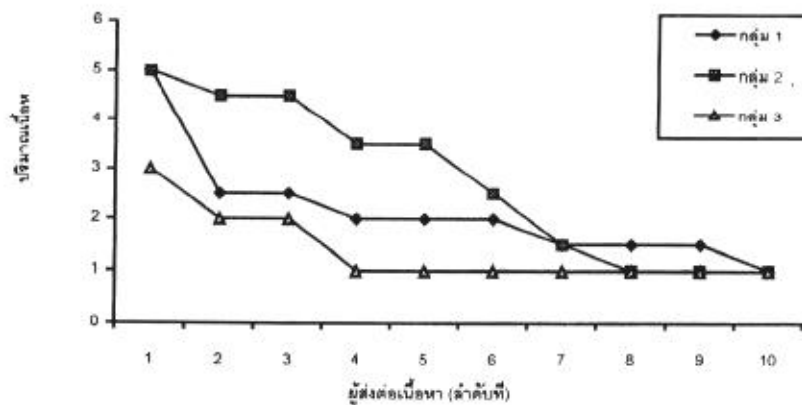
ตำแหน่งใด โดยใช้วิธีการนำปริมาณเนื้อหาของแต่ละคนในกลุ่มมาแสดงให้เห็นความเชื่อมโยงด้วยเส้นซึ่งทำให้เห็นความเปลี่ยนแปลงในลักษณะต่อเนื่อง พบว่าการลดลงของปริมาณเนื้อหาที่ส่งต่อนั้นมีลักษณะลดลงอย่างรวดเร็วในผู้ส่งต่อลำดับต้น ๆ โดยเฉพาะลำดับที่ 1 และ 2 และพบว่าปริมาณเนื้อหาที่มีความคงที่คือ มีความเปลี่ยนแปลงไม่มากนักในการบอกต่อของกลุ่มที่มี

สมาชิก 10 คน โดยปรากฏมีความคงที่ในผู้ส่งต่อลำดับที่ 4, 5 หรือ 6 แต่ไม่พบความคงที่ในกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน

ในข้อความนิทาน การลดลงของเนื้อหาที่มีลักษณะค่อย ๆ ลดลงไปตามลำดับ และเห็นความคงที่ของปริมาณข้อมูลในกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน โดยเริ่มในผู้ส่งต่อข้อมูลลำดับที่ 4 ดังปรากฏในแผนภูมิที่ 1 และ 2



แผนภูมิที่ 1 แสดงลักษณะความเปลี่ยนแปลงของปริมาณเนื้อหาของผู้ส่งต่อข้อความนิทาน กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน



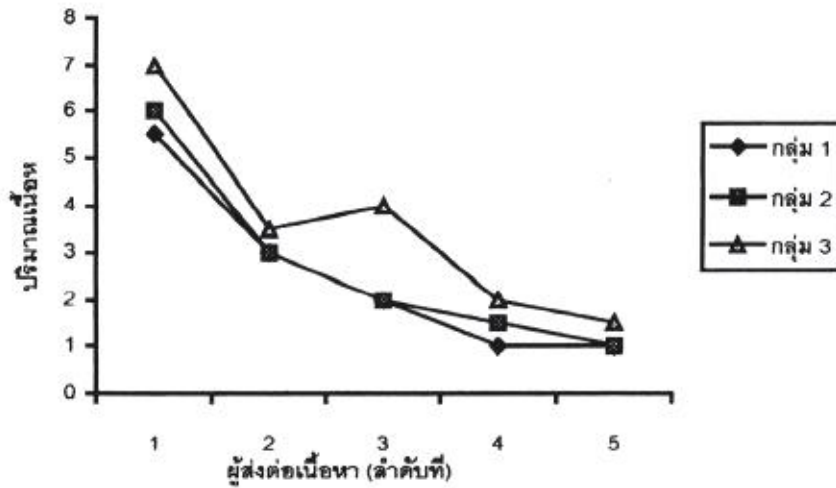
แผนภูมิที่ 2 แสดงลักษณะความเปลี่ยนแปลงของปริมาณเนื้อหาของผู้ส่งต่อข้อความนิทานของกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน



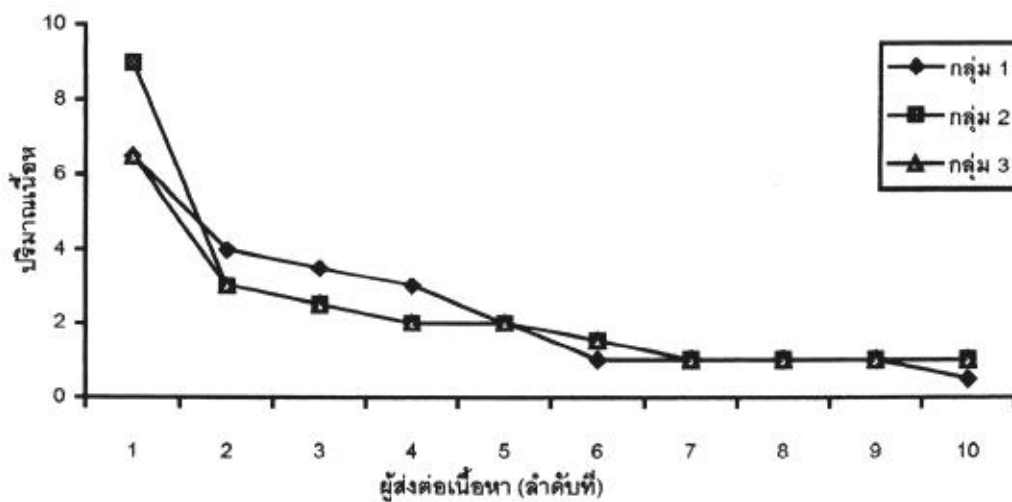
สำหรับข้อความเรื่องที่ 2 ซึ่งเป็นข่าวจากหนังสือพิมพ์ เนื้อหา มีการลดลงอย่างรวดเร็วทั้งในกลุ่มที่

มีสมาชิก 5 และ 10 คน พบความคงที่ของปริมาณเนื้อหาในกลุ่ม 10 คน โดยเริ่มปรากฏความคงที่ในผู้

ส่งต่อข้อมูลลำดับที่ 6 รายละเอียดดังแผนภูมิที่ 3 และ 4



แผนภูมิที่ 3 แสดงลักษณะความเปลี่ยนแปลงของปริมาณเนื้อหาของข้อความข่าว กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน

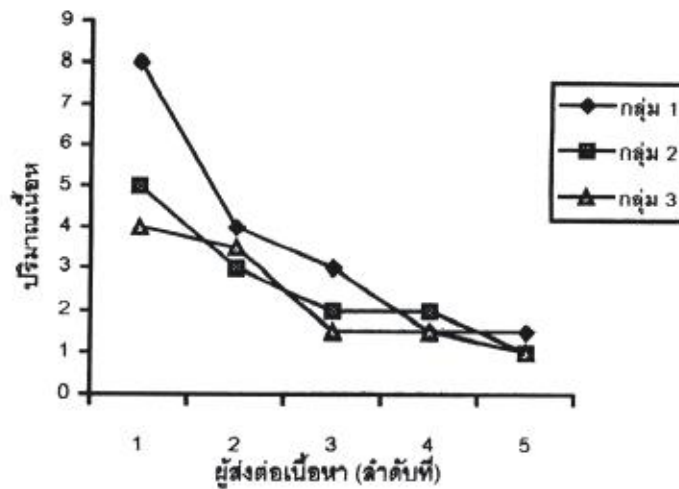


แผนภูมิที่ 4 แสดงลักษณะความเปลี่ยนแปลงของปริมาณเนื้อหาของข้อความข่าว กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน

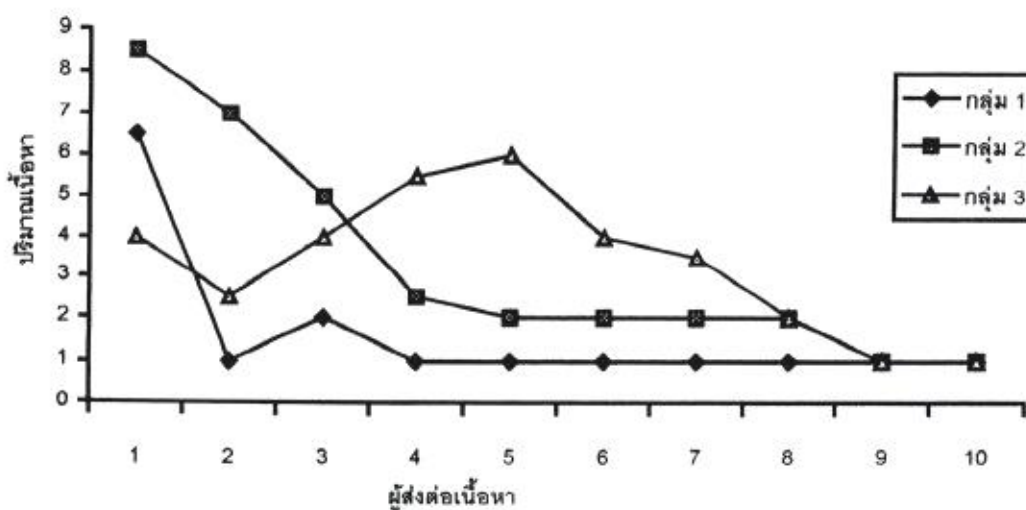
สำหรับข้อความที่ 3 ซึ่งเป็นจดหมายราชการ พบว่ามีการลดลงของปริมาณข้อมูลอย่างรวดเร็วทั้งกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน และ

10 คน พบความคงที่เฉพาะในส่วนของกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน โดยเริ่มปรากฏในผู้ส่งข้อมูลลำดับที่ 5 นอกจากนั้นพบว่าปริมาณข้อมูล

เพิ่มขึ้นในผู้ส่งต่อข้อมูลลำดับที่ 2 3 4 และ 5 ในกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 3 ดังในแผนภูมิที่ 5 และ 6



แผนภูมิที่ 5 แสดงลักษณะความเปลี่ยนแปลงของปริมาณเนื้อหาของข้อความจดหมายราชการกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน



แผนภูมิที่ 6 แสดงลักษณะความเปลี่ยนแปลงของปริมาณเนื้อหาของข้อความจดหมายราชการ กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน

### 3. การบิดเบือนประเด็นของข้อความ

จากการที่กำหนดให้ผู้รับฟังข้อความลำดับสุดท้ายของทุกกลุ่มเขียนประเด็นที่ได้รับจากการฟังเพื่อศึกษาถึงประเด็นของข้อความว่ามีความบิดเบือนเกิดขึ้นในลักษณะใดบ้าง เมื่อรวบรวมข้อมูลจากสมาชิกลำดับสุดท้ายของทุกกลุ่ม จำนวน 18 คน พบความ

บิดเบือนของประเด็นเนื้อหา 3 ลักษณะ กล่าวคือ

- สรุปประเด็นได้ถูกต้องในบางส่วน แต่ไม่ครบถ้วน

- ไม่สามารถสรุปประเด็นได้ แต่เนื้อหาที่สรุปนั้นมีความเกี่ยวข้องกับข้อความเดิม

- ไม่สามารถสรุปประเด็นได้ และมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาจากข้อความเดิม

ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่าลักษณะสุดท้ายที่“ไม่สามารถสรุปประเด็นได้และมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา”นี้พบมากที่สุดถึง 8 กลุ่ม ส่วนอีก 2 ลักษณะพบในจำนวนเท่ากัน คือ ลักษณะละ 5 กลุ่ม และเพื่อให้เห็นลักษณะความบิดเบือนประเด็นอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย จึงนำเสนอเป็นตาราง ดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงลักษณะความบิดเบือนประเด็นของกลุ่มทดลอง

ลักษณะความบิดเบือนประเด็น	ข้อความนิทาน						ข้อความข่าว						ข้อความจดหมายราชการ						
	กลุ่ม 5 คน			กลุ่ม 10คน			กลุ่ม 5 คน			กลุ่ม 10 คน			กลุ่ม 5 คน			กลุ่ม 10 คน			
	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
สรุปประเด็นได้บางส่วน	✓	✓						✓	✓								✓		
ไม่สามารถสรุปประเด็น แต่มีความเกี่ยวข้องกับข้อความเดิม				✓	✓				✓	✓									✓
ไม่สามารถสรุปประเด็นและเปลี่ยนแปลงข้อความ						✓	✓				✓	✓	✓		✓	✓	✓		

จากตารางจะเห็นได้ว่าการสรุปประเด็นที่มีความถูกต้อง (แม้เป็นบางส่วน) พบเฉพาะในการบอกเล่าของกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คนเท่านั้น และการสรุปประเด็นที่ไม่ตรงกับประเด็นเดิม รวมทั้งมีการเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงข้อความใหม่จะปรากฏในกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คนเป็นส่วนใหญ่ ชื่อนำสังเกตในการศึกษานี้คือ ไม่มีกลุ่มใดเลยที่สามารถสรุปประเด็นได้ถูกต้องและครบถ้วน

การบิดเบือนประเด็นดังกล่าวข้างต้นมีรายละเอียดจากการศึกษาซึ่งจะนำเสนอทีละข้อความดังต่อไปนี้



ข้อความที่ 1 ฅานอัสป เรือง คำ  
ทอนของอัสป

**ประเด็นของเรื่อง** คือ อัสป  
ใช้คำพูดโต้ตอบเพื่อเตือนสติชายผู้  
กลุ่มหลงตนเองประเด็นที่สมาชิก  
ลำดับสุดท้ายของแต่ละกลุ่มเสนอ  
ไว้คือ

กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 1 :  
การที่ชายคนหนึ่งต้องการรู้เกี่ยวกับ  
ตนเองจึงถามปัญหานี้กับอัสป

กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 2 :  
มีชายคนหนึ่งเล่าเรื่องให้อัสปฟัง  
พออัสปถามว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับ  
อะไรเขาก็ตอบว่าไม่มีเรื่องอะไร

กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 3 :  
เป็นการเข้าใจผิด

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 1 :  
การเล่าให้ฟังเพื่อจับใจความได้

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 2 :  
มีคนถามหาอัสปแล้วไปเจอคนคน  
หนึ่ง เขาบอกว่าเขาเป็นอัสปตัวจริง

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 3 :  
ชายคนนั้นและอัสปมีความสามารถ  
เท่ากัน

เมื่อพิจารณาประเด็นต่างๆ  
เหล่านี้พบว่า ไม่มีกลุ่มใดที่สามารถ  
รวบรวมเนื้อหาหลักและระบุ  
ประเด็นได้ตรงกับประเด็นหลักของ  
เรื่อง มี 2 กลุ่มแรกที่สามารถจับ  
ความได้ว่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการ  
โต้ตอบของชายคนหนึ่งกับอัสป  
หากแต่ไม่สามารถจับความสำคัญ  
ที่ว่าอัสปได้ใช้การตอบโต้นั้นสอน  
ชายหนุ่มที่หลงตนเองจนอัสปรู้สึก  
รำคาญ ที่เหลืออีก 4 กลุ่ม ไม่  
สามารถจับประเด็นได้ตรงกับ  
ประเด็นหลัก โดยพบว่าไม่มีข้อมูล

ผิดพลาดใน 2 กลุ่มสุดท้าย ที่กลับ  
กลายเป็นเรื่องของการตามหาอัสป  
ในกลุ่มหนึ่งและเป็นการเปรียบเทียบ  
เทียบความสามารถกันในอีกกลุ่ม  
หนึ่ง

ข้อความที่ 2 ย่าวหวงสื่อพิมพ์

**ประเด็นของเรื่อง** คือประเทศ  
สหรัฐอเมริกาเปิดการฝึกอบรม  
การใช้กฎหมายระหว่างประเทศ  
เกี่ยวกับยาเสพติดในประเทศไทย

ประเด็นที่สมาชิกลำดับสุดท้าย  
ของแต่ละกลุ่มรวบรวมได้ คือ

กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คนกลุ่มที่ 1 :  
ป้องกันยาเสพติด

กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 2 :  
การอบรมอะไรสักอย่างระหว่าง  
ไทยกับสหรัฐ

กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 3 : มี  
การประชุมสัมมนาระหว่างสถาน  
ทูตไทยกับอเมริกา

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 1 :  
สถานทูต USA ในประเทศไทยจัด  
ประชุมครั้งที่ 7 เกี่ยวกับยาบ้า

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 2 :  
นายกชวนไปประชุมเกี่ยวกับ  
เคมีภัณฑ์

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 3 :  
ประธานาธิบดี USA นายบิล คลิน  
ตัน ส่งคนมาร่วมประชุมกับรัฐบาล  
ไทย

จากการพิจารณาประเด็น  
หลักที่ได้จากการฟังของผู้ร่วมการ  
ทดลองลำดับสุดท้ายใน 4 กลุ่มแรก  
มีเนื้อหาบางส่วนที่เกี่ยวข้องกับ  
ประเด็นเพียงแต่ไม่สามารถ  
รวบรวมได้ครบถ้วน หากแต่ใน 2

กลุ่มสุดท้ายปรากฏว่ามีเนื้อหาผิด  
เพี้ยนไปจากข้อความเดิม โดย  
เฉพาะในกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน  
กลุ่มที่ 1 ที่เพิ่มเติมเนื้อหาว่าเป็น  
การประชุมครั้งที่ 7 ซึ่งใน  
ข้อความเดิมไม่มีการระบุถึงครั้งที่  
ของการประชุม

ข้อความที่ 3 จดหมายราชการ

**ประเด็นของเรื่อง** คือขอให้  
ช่วยประชาสัมพันธ์ข่าวการให้ทุน  
ของ สกว.ผ่านทาง e-mail

ประเด็นที่สมาชิกลำดับสุดท้าย  
ของแต่ละกลุ่มรวบรวมได้ คือ  
กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 1 :  
ประกาศหาทุนการศึกษาทาง  
Internet

กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 2 :  
เป็นประกาศจากสถาบันส่งเสริม  
การวิจัยหรือ สกว. เกี่ยวกับเรื่อง  
e-mail

กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 3 :  
ต้องการนักวิจัยโครงการสัก  
โครงการหนึ่ง

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 1 :  
ทางมหาวิทยาลัยให้ความสนใจ  
เกี่ยวกับการหางานของนักศึกษา  
โดยให้ e-mail

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 2 :  
การศึกษาวิจัยมี 2 อย่าง

กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 3 :  
สถาบันวิจัยและพัฒนาเพื่อการ  
ศึกษาแห่งชาติมีข่าวซึ่งสามารถดู  
ได้ที่ board หรือทาง Internet

สำหรับการเสนอประเด็นที่  
รวบรวมได้ของข้อความจดหมาย  
ราชการนี้ พบว่าไม่มีกลุ่มใดที่



สามารถ รวบรวมประเด็นที่สำคัญไว้ได้ครบถ้วน นอกจากนี้มีถึง 4 กลุ่มที่มีข้อความผิดเพี้ยนไปจากข้อความเดิมโดยสิ้นเชิง ได้แก่ กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่ม 1 และ 3 กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 1 และ 2 ที่เข้าใจว่าเป็นการประกาศหาทุนแทนการประกาศให้ทุนบ้าง หรือเป็นการวิจัยที่มี 2 ประเภทบ้าง หรือเป็นเรื่องการหางานของนักศึกษาบ้าง

#### 4. ลักษณะภาษาที่ใช้ในการบอกเล่าต่อ

จากการศึกษาลักษณะภาษาที่ใช้ในการบอกเล่าต่อ ในกรณีศึกษาการบอกเล่าต่อในนิทานข้าว และจดหมายราชการ พบว่ามีลักษณะเด่น 4 ประการ คือ การเปลี่ยนคำ การละคำ การเพิ่มคำ และการเปลี่ยนแปลงระดับภาษา ลักษณะภาษาดังกล่าวนี้นับเป็นปัจจัยที่มีผลทำให้เนื้อหาบิดเบือนหรือคลาดเคลื่อนไป กล่าวคือ การเปลี่ยนคำมักทำให้เกิดเนื้อหาหรือประเด็นใหม่ หรือในบางครั้งอาจทำให้เนื้อหาคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อยเท่านั้น การละคำมักทำให้เนื้อหาขาดหายหรือขาดตอนไป นอกจากนี้ในบางครั้งการละคำยังเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดเนื้อหาหรือประเด็นใหม่ขึ้นมาด้วย และการเพิ่มคำมักทำให้เกิดเนื้อหาหรือประเด็นใหม่ขึ้นมา นอกจากนี้ยังมีการเปลี่ยนระดับภาษาที่ทำให้เนื้อหาโดยรวมมีระดับความเป็นทางการน้อยลง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 4.1 การเปลี่ยนคำ

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้บอกเล่าต่อมีการเปลี่ยนคำใหม่เพื่อสื่อความหมาย โดยคำดังกล่าวไม่ตรงกับคำที่ใช้ในข้อความเดิม หรือคำที่ผู้บอกเล่าต่อคนก่อนหน้าใช้ การเปลี่ยนคำดังกล่าวส่งผลให้เนื้อหาบิดเบือน 2 ลักษณะด้วยกัน ลักษณะแรกเมื่อเปลี่ยนคำแล้วทำให้เกิดประเด็นหรือเนื้อหาใหม่ เช่น ต้นฉบับใช้คำว่า “**ทุนพัฒนานักวิจัย**” เพื่อสื่อถึงประเด็นเรื่องทุนที่สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัยให้แก่ผู้ที่สนใจ แต่เมื่อบอกเล่าต่อแล้ว ผู้บอกเล่ากลับเปลี่ยนคำดังกล่าวโดยใช้คำว่า “**ทุนการศึกษา**” จากตัวอย่างข้างต้นเห็นได้ชัดว่า ผู้บอกเล่าต่อมีการเปลี่ยนคำแล้วส่งผลทำให้เกิดเนื้อหาใหม่หรือประเด็นใหม่ขึ้นสำหรับลักษณะที่สอง เมื่อเปลี่ยนคำแล้ว ความหมายยังใกล้เคียงกับคำที่ใช้ในต้นฉบับหรือคำที่ใช้ก่อนหน้า เช่น ในเรื่องราวที่ชายคนหนึ่งเล่าให้อีสปฟังมีการใช้คำว่า “**คุยโต**” เมื่อผ่านการบอกเล่าต่อ ผู้บอกเล่าคนใดคนหนึ่งเปลี่ยนคำดังกล่าวเป็นคำว่า “**คุยโว**” หรือบางครั้งอาจใช้คำว่า “**โม้**” เห็นได้ว่าแม้มีการเปลี่ยนคำแล้วความหมายยังบิดเบือนไม่มากนัก เพราะความหมายยังคง ใกล้เคียงกับคำเดิมอยู่ เป็นต้น

การเปลี่ยนคำแล้วทำให้เกิดการบิดเบือนความหมายทั้งสองลักษณะนี้ สามารถพบได้ในลักษณะภาษาที่ใช้ในการบอกเล่า

ต่อนิทาน ข้าวหนังสือพิมพ์ และจดหมายราชการ เพื่อให้เกิดความชัดเจนจึงขออธิบายด้วยตัวอย่างดังต่อไปนี้

**ตัวอย่างที่ 1** เป็นตัวอย่างการบอกเล่าต่อข้อความจดหมายราชการ กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่ม 1 ซึ่งพบว่า ผู้บอกเล่าต่อเปลี่ยนคำแล้วทำให้ความหมายบิดเบือนไป กล่าวคือทำให้เกิดความหมายหรือประเด็นใหม่ขึ้นมา โดยข้อความเดิมใช้คำว่า “**สำนัก งานกองทุนสนับสนุนการวิจัย สกว**” เพื่อสื่อประเด็นว่าเป็นหน่วยงานที่จัดตั้งทุนเมื่อผ่านการบอกเล่าต่อ ผู้บอกเล่าต่อคนที่ 1 เปลี่ยนคำเป็น “**สำนักวิจัย**” ซึ่งทำให้ความหมายเปลี่ยนไป ถัดมาผู้บอกเล่าต่อคนที่ 2 เปลี่ยนคำอีกครั้งเป็น “**ศูนย์วิจัย**” ซึ่งทำให้ผู้บอกเล่าต่อคนที่ 3-5 ใช้คำดังกล่าวเพื่อสื่อความหมายตามไปด้วย

นอกจากนี้ยังพบว่าเมื่อมีการเปลี่ยนคำแล้ว ทำให้มีการบิดเบือนความหมายมาก กล่าวคือข้อความในต้นฉบับใช้คำว่า “**ทุนวิจัยองค์ความรู้ใหม่...และทุนพัฒนานักวิจัย**” เพื่อสื่อประเด็นถึงลักษณะของทุนที่จัดให้กับผู้สนใจ เมื่อผ่านการบอกเล่าต่อแล้ว ผู้บอกเล่าต่อคนที่ 1 เปลี่ยนคำทันที เป็นคำว่า “**ทุนในการส่งเสริมสถาบันทางวิจัย**” ซึ่งความหมายบิดเบือนไปอย่างมาก จากนั้นผู้บอกเล่าต่อคนที่ 2 เปลี่ยนคำอีกเป็นคำว่า “**ทุนในการทำวิจัย**” ซึ่งความหมายคลาด



เคลื่อนไปอีก และเมื่อถึงผู้บอกเล่า ลำดับที่ 3 มีการเปลี่ยนคำอีกครั้ง ซึ่งครั้งนี้ทำให้ความหมายบิดเบือนไปอย่างมาก เนื่องจากผู้บอกเล่า คนดังกล่าวใช้คำว่า “ทุนให้กับนักศึกษา” ซึ่งส่งผลให้ผู้บอกเล่าคนที่ 4-5 ใช้คำดังกล่าวตามไปด้วย รายละเอียดดังปรากฏในคำบอกเล่าต่อไปนี้

ข้อความต้นฉบับ “สำนักงาน กองทุนสนับสนุนการวิจัย สกว.(1). ได้จัดให้มีทุนวิจัยองค์ความรู้ใหม่... และทุนพัฒนานักวิจัย (2)...”

ผู้เล่าลำดับที่ 1 “สำนักงานวิจัย (1) เนี่ยประกาศหาทุนในการส่งเสริมสถาบันทางวิจัย (2)”

ผู้เล่าลำดับที่ 2 “ทางศูนย์วิจัย (1) เขาต้องการจัดหาทุนในการทำวิจัย (2)...”

ผู้เล่าลำดับที่ 3 “ทางศูนย์วิจัย (1) เขาต้องการประกาศรับสมัครจัดหาทุนให้กับนักศึกษา (2)...”

ผู้เล่าลำดับที่ 4 “ทางศูนย์วิจัย (1) ต้องการจัดหาทุนให้นักศึกษา (2)...”

ผู้เล่าลำดับที่ 5 “ทางศูนย์วิจัย (1) ต้องการที่จะจัดหาทุนให้นักศึกษา (2)”

ตัวอย่างที่ 2 เป็นตัวอย่างที่แสดงถึงการเปลี่ยนคำแล้วความหมายยังใกล้เคียงกับความหมายเดิม ในการบอกเล่านิทานของกลุ่ม

ที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 2 เริ่มตั้งแต่ข้อความต้นฉบับใช้คำว่า “เรื่องที่เขาคุยโต” เพื่อสื่อประเด็นถึงเรื่องราวที่ชายคนหนึ่งเล่าให้อีสปฟัง เมื่อผ่านการเล่าเรื่องพบว่า ผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 1 เปลี่ยนเป็นคำว่า “เรื่องที่เียนยอตัวเอง” ซึ่งคำดังกล่าวเป็นที่น่าสังเกตว่าแม้จะเปลี่ยนคำไปแล้วแต่หากพิจารณาถึงการบิดเบือนความหมายจะมีไม่มากนัก เนื่องจากทั้งคำว่า “คุยโต” กับ “เียนยอ” มีความหมายใกล้เคียงกัน ส่วนผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 3 ยังคงเลือกใช้คำว่า “เียนยอ” ตามผู้บอกเล่าลำดับที่ 2 สำหรับในตัวอย่างนี้นับเป็นตัวอย่างหนึ่งที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนคำแล้วความหมายยังใกล้เคียงกับคำที่ใช้ในต้นฉบับอย่างชัดเจน เป็นที่น่าสังเกตเพิ่มเติมในประเด็นเดียวกันว่าคำว่า “เรื่องที่เขาคุยโต” ในบางกลุ่มใช้คำว่า “พูดจาโอ้อวด” “ยกยอตัวเอง” “คุยโว” เพื่อสื่อประเด็นดังกล่าวซึ่งแม้ว่าคำจะเปลี่ยนไปแต่ความหมายยังใกล้เคียงความเดิม

ต้นฉบับ... “เรื่องดังกล่าว ส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เขาคุยโตเกี่ยวกับตัวของเขาเอง...”

ผู้เล่าลำดับที่ 1 ... “เขาได้แต่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเอง เป็นเรื่องที่ยืนยันตัวเองว่าดีอย่างไรอย่างนี้...”

ผู้เล่าลำดับที่ 2 ... “แล้วเขาก็เล่าเรื่องแบบที่เกี่ยวกับเขาเนียเป็นคนที่ยืนยันตัวเอง... ให้กับอีสปฟัง..”

ตัวอย่างที่ 3 ตัวอย่างนี้ได้แสดงถึงการเปลี่ยนคำแล้วความหมายบิดเบือนไปอย่างสิ้นเชิงและการเปลี่ยนคำแล้วความหมายบิดเบือนไม่มากนักในการบอกเล่าข่าวหนังสือพิมพ์ของกลุ่มที่สมาชิก 10 คนกลุ่มที่ 2 กล่าวคือข้อความต้นฉบับใช้คำว่า “เดือน มี.ค.” เพื่อสื่อประเด็นถึงเดือนที่นายชวน หลีกภัย ไปเยือนสหรัฐฯ เมื่อผ่านการบอกเล่า ผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 1 และลำดับที่ 2 ยังรักษาความเดิมไว้ได้ แต่แล้วผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 3 เป็นผู้ทำให้เกิดประเด็น ใหม่ขึ้นมา เพราะเปลี่ยนคำว่า “มีนาคม” เป็นเดือน “มกราคม” นอกจากนี้ยังทำให้ผู้บอกเล่าต่อคนถัดไปใช้คำว่า “มกราคม” ไปโดยตลอด และสำหรับการเปลี่ยนคำแล้วความหมายไม่บิดเบือนมากนัก กล่าวคือข้อความในต้นฉบับใช้คำว่า “ปี 2541” เพื่อสื่อประเด็นว่าเป็นปีที่นายชวน หลีกภัย เยือนสหรัฐฯ จากนั้นผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 1 ถึงลำดับที่ 5 เปลี่ยนคำกันทุกคน โดยไม่ซ้ำกัน เริ่มจาก “ปี 41” “ปี 41” “พ.ศ.2541” “พุทธศักราช 2541” และ “ปี พ.ศ.พุทธศักราช 2541” ตามลำดับ เป็นที่น่าสังเกตว่าแม้มีการเปลี่ยนคำแต่ความหมายไม่เปลี่ยนแปลง

ข้อความต้นฉบับ ... เป็นไปตามข้อตกลง... ระหว่างที่ผู้นำของไทยเดินทางเยือนสหรัฐฯเมื่อมี.ค. ปี 2541

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 1 เมื่อตอนเดือนมีนาคม ตอนประมาณ ปี 41 เออ ตอนที่นายกชวน...

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 2 ประมาณเดือนมีนาคม ปี 41 นายกชวนเนี่ย...

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 3 ประมาณเดือนมกราคม พ.ศ. 2541 นายกชวน...

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 4 ประมาณเดือนมกราคม พุทธศักราช 2541 นายกชวน..

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 5 ประมาณเดือนมกราคม ปี พ.ศ. พุทธศักราช 2541 เออ นายกชวน เออ...

#### 4.2 การละคำ

ผู้บอกเล่าต่อการละหรือไม่กล่าวถึงคำที่ใช้ในข้อความต้นฉบับหรือผู้บอกเล่าต่อคนก่อนหน้านั้นใช้ ซึ่งส่งผลทำให้ความหมายบิดเบือน กล่าวคือทำให้ความหมายขาดตอนหรือขาดหายไปดังตัวอย่างต่อไปนี้

**ตัวอย่างที่ 1** ในการบอกเล่าต่อนิทานของกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 3 พบว่ามีการละคำแล้ว ทำให้ความหมายขาดหายไป โดยในตัวอย่างนี้จะนำเสนอให้เห็น 2 จุดด้วยกัน จุดแรกข้อความต้นฉบับใช้คำว่า **เรื่องเหลวไหลไร้สาระ** เพื่อสื่อประเด็นถึงลักษณะของเรื่องราวที่ชายคนนั้นเล่าให้อีสปฟัง เมื่อผ่านการบอกเล่าต่อแล้ว สังเกตได้ว่า ผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 1 ใช้คำว่า

**เรื่องราว..(ละคำ).. โดยละคำว่า เรื่องเหลวไหลไร้สาระ** ส่วนผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 2 และ 3 ก็มีการละคำตามไปด้วย โดยเลือกใช้คำว่า **เรื่อง...(ละคำ)..** การละคำที่ได้กล่าวมาส่งผลให้ประเด็นเรื่องเหลวไหลไร้สาระขาดหายไป ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 4 และ 5 รวมทั้งผู้บอกเล่าต่อคนถัดไปไม่ได้มีการกล่าวถึงคำนี้อีกเลย

อีกจุดหนึ่งที่ต้องกรกล่าวถึงคือคำว่า **แต่งขึ้น** ซึ่งข้อความต้นฉบับ ใช้เพื่อนำเสนอประเด็นว่าเรื่องเหลวไหลไร้สาระเป็นเรื่องชายคนนั้นแต่งขึ้นมาเอง เมื่อผ่านการบอกเล่าต่อ ปรากฏว่าผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 1 และ 2 ยังคงใช้คำนี้เพื่อสื่อความหมายดังกล่าวอยู่ จนกระทั่ง ผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 3 ได้ละคำว่า **แต่งขึ้น** ทำให้ประเด็นดังกล่าวขาดหายไปจนถึงผู้บอกเล่าต่อลำดับคนที่ 5 ตามตัวอย่างที่ปรากฏต่อไปนี้

ข้อความต้นฉบับ กาลครั้งหนึ่งชายคนหนึ่งอ่าน**เรื่องเหลวไหลไร้สาระ** (1) ที่เขา**แต่งขึ้น** (2) ให้อีสปฟัง

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 1 มีชายคนหนึ่งได้เล่า**เรื่องราว...(ละคำ)..(1)** ที่ตัวเอง**แต่งขึ้น** (2) ให้กับอีสปฟัง...

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 2 มีชายคนหนึ่งได้เล่า**เรื่อง...(ละคำ)..(1)** ที่เขาได้**แต่งขึ้น** (2) ให้อีสปฟัง...

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 3 มีชายคน

หนึ่งได้เล่า**เรื่อง...(ละคำ).. (1)** ให้อีสปฟัง

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 4 ก็ ชายคนหนึ่งไปหาอีสปแล้วก็ถามว่า...

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 5 มีชายคนหนึ่งไปหาอีสปแล้วก็ถามว่า...

**ตัวอย่างที่ 2** ตัวอย่างนี้แสดงให้เห็นถึงการละคำแล้วทำให้ความหมายค่อย ๆ ขาดหายไปในการบอกเล่าของกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 2 กล่าวคือข้อความต้นฉบับใช้คำว่า **ยาบ้า** **เคมีภัณฑ์ที่ใช้ผลิตยาเสพติด** **คติอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ** และ **ทุจริตคอร์ปชั่น** เพื่อสื่อประเด็นถึงหัวข้อที่สถาบันฝึกอบรมการบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศ จะอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ของไทย แต่เมื่อผ่านการบอกเล่าต่อ ผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 1 ยังคงรักษาคำที่ใช้ในข้อความต้นฉบับถึง 3 คำคือ **การปราบปรามยาบ้า** **วัตถุเคมีภัณฑ์ที่ใช้ในการผลิตยาเสพติด** และ **คติอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ** แต่ได้ละคำว่า **การทุจริตคอร์ปชั่น** ทำให้ประเด็นนี้ขาดหายไปเมื่อผ่านมาถึงการบอกเล่าต่อลำดับที่ 2 ปรากฏว่ามีการเปลี่ยนคำว่า **การปราบปรามยาบ้า** เป็น **การปราบปรามยาเสพติด** พร้อมกันนี้ได้ให้ละคำว่า **วัตถุเคมีภัณฑ์ที่ใช้ในการผลิตยาเสพติด** และ **คติทางอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ**



ทำให้เหลือคำว่า “การปราบปรามยาเสพติด” เพื่อสื่อประเด็นหัวข้อที่จะอบรมเพียงคำเดียวซึ่งคำดังกล่าวมีความหมาย บิดเบือน จนกระทั่งเมื่อถึงผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 3 ปรากฏว่า ได้มีการกล่าวถึงเรื่องการอบรมเช่นกันแต่ได้ละคำหรือไม่ ได้มีการกล่าวถึงคำว่า “การปราบปรามยาเสพติด” ซึ่งเป็นคำที่ผู้บอกเล่าต่อลำดับคนก่อนหน้าใช้เพื่อสื่อถึงหัวข้อที่จะอบรม ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 4 และลำดับที่ 5 ละคำดังกล่าวตามไปด้วย เพราะฉะนั้นการละคำในกรณีดังกล่าวส่งผลให้ความหมายหรือประเด็นที่น่าเสนอค่อย ๆ ลดปริมาณลงกล่าวคือ จากข้อความต้นฉบับใช้ 4 คำเพื่อสื่อถึงหัวข้อที่อบรมเมื่อมาถึงลำดับที่ 1 มีการละจนเหลือ 3 คำเมื่อมาถึงลำดับที่ 2 มีการเปลี่ยนคำแล้วละคำจนเหลือ 1 คำ จนกระทั่งลำดับที่ 3 ละคำจนไม่เหลือแม้แต่คำเดียว รวมถึงลำดับที่ 4 และลำดับที่ 5 ด้วย

ข้อความต้นฉบับ การอบรมจะเน้นหนักในเรื่อง การปราบปรามยาบ้า (1) การควบคุมเคมีภัณฑ์ที่ใช้ผลิตยาเสพติด (2) การสอบสวนคดีอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (3) และการสัมมนาเรื่องการทุจริตคอร์ปชั่น (4)...

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 1 การฝึกอบรมเนี่ย จะเน้น ..การปราบปรามยาบ้า (1) แล้วก็พวกวัตถุเคมีภัณฑ์ที่ใช้ในการผลิตยาเสพติด

(2) แล้วก็พวก คดีทางอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ (3)

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 2 นี่นะครับ จะมีการอบรมการปราบปรามยาเสพติด (1) โดย เออ หน่วยงานราชการ..

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 3 ..จะมีการอบรม..(ละคำ) โดย โดยเริ่ม 50 คน

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 4 ..จะมีการอบรม..(ละคำ).. โดยมีสมาชิก 50 คน

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 5 ..จะมีการอบรม ..(ละคำ)...ประมาณ 50 คน

#### 4.3 การเพิ่มคำ

ผู้บอกเล่าต่อมีการใช้การเพิ่มคำเพื่อสื่อความหมาย ทั้ง ๆ ที่คำดังกล่าวไม่มีหรือปรากฏทั้งในต้นฉบับและผู้บอกเล่าต่อคนก่อนหน้า การเพิ่มคำดังกล่าวส่งผลทำให้เกิดการบิดเบือนความหมาย กล่าวคือทำให้เกิดประเด็นใหม่ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่างที่ 1 ในข้อความข้างหนังสือพิมพ์ของกลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 1 พบว่ามีการเพิ่มคำแล้วทำให้เกิดประเด็นใหม่ขึ้นมา ซึ่งขอยกตัวอย่างที่เกิดขึ้นในช่วงการบอกเล่าต่อระหว่างผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 6 ถึงลำดับที่ 10 กล่าวคือในผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 6 ถึงลำดับที่ 7 ได้ใช้คำว่า “ประชุม” เพื่อบอกประเด็นหลักว่าสถานทูต

สหรัฐฯ ประจำประเทศไทยได้จัดประชุมเรื่องยาบ้า แต่เมื่อผ่านการบอกเล่าต่อลำดับที่ 8 ได้เพิ่มคำว่าครั้งที่ 7 ต่อท้ายด้วย ทั้ง ๆ ที่ในต้นฉบับและข้อความของผู้บอกเล่าต่อคนก่อนหน้าไม่ได้มีการใช้คำว่าครั้งที่ 7 เพื่อสื่อความหมายใด ๆ เลย การเพิ่มคำดังกล่าวส่งผลทำให้เกิดประเด็นใหม่ขึ้นมาคือ สถานทูตสหรัฐฯ ประจำประเทศไทยได้จัดประชุม ครั้งที่ 7 เกี่ยวกับเรื่องยาบ้า นอก จากนี้ยังส่งผลให้ผู้บอกเล่าต่อคนที่เหลือคือผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 9 และลำดับที่ 10 ใช้คำว่า ประชุม แล้วเพิ่ม คำว่า ครั้งที่ 7 ตามไปด้วย

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 6 สถานทูตสหรัฐฯ ประจำประเทศไทยจัดประชุม (1) เรื่องยาบ้า เกี่ยวกับยาเสพติด

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 7 สถานทูตสหรัฐฯ ประจำประเทศไทยได้จัดประชุม (1) เกี่ยวกับยาบ้า

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 8 สถานทูตสหรัฐฯ ประจำประเทศไทยได้จัดประชุม (1) ครั้งที่ 7 (2) เกี่ยวกับยาบ้า

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 9 สถานทูตสหรัฐฯ ประจำประเทศไทยได้จัดประชุม (1) ครั้งที่ 7 (2) เกี่ยวกับยาบ้า

ผู้บอกเล่าลำดับที่ 10 สถานทูตสหรัฐฯ ประจำประเทศไทยได้จัดประชุม (1) ครั้งที่ 7 (2) เกี่ยวกับยาบ้า

ตัวอย่างที่ 2 ในตัวอย่างการบอกเล่าต่อข้อความจดหมายราชการ กลุ่มที่มีสมาชิก 10 คน กลุ่มที่ 1 พบว่ามีการเพิ่มคำแล้วทำให้เกิดประเด็นใหม่ขึ้นมาซึ่งพบในการบอกเล่าต่อระหว่างผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 4 กับที่ 7 กล่าวคือ จากข้อความต้นฉบับเมื่อผ่านการบอกเล่าต่อจนถึงผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 4 และลำดับที่ 5 แล้วปรากฏว่า ผู้บอกเล่าต่อทั้งสองคนเลือกคำว่า **จัดหาทุน** และ **นักศึกษา** เพื่อนำเสนอประเด็นเหมือนกันว่า **ศูนย์วิจัยจัดหาทุนให้กับนักศึกษา** ซึ่งความหมายได้บิดเบือนไปจากข้อความเดิมอยู่แล้ว จากนั้นผู้บอกเล่าลำดับที่ 6 ได้เริ่มบิดเบือนความหมายอีกครั้ง โดยเพิ่มคำว่า **เปิดทาง** และคำว่า **“หารายได้”** เข้าไปด้วยทั้ง ๆ ที่ ในข้อความต้นฉบับและผู้บอกเล่าต่อคนก่อนหน้าไม่ได้มีการใช้คำว่า **หารายได้** ผลของการเพิ่มคำดังกล่าวทำให้เกิดประเด็นใหม่คือ จากเดิมนำเสนอว่า **“ศูนย์วิจัยจัดหาทุนให้กับนักศึกษา”** เป็นศูนย์วิจัยเปิดโอกาสให้นักศึกษา **“หารายได้”**

ผู้เล่าลำดับที่ 4 ทางศูนย์วิจัยต้องการ **จัดหาทุน** (1) ให้กับ **นักศึกษา** (2) ถ้าเผื่อนักศึกษาสนใจและต้องการหารายละเอียดก็เปิดหาได้ทาง e-mail address ของมหาวิทยาลัย

ผู้เล่าลำดับที่ 5 ทางศูนย์วิจัยต้องการที่จะ **จัดหาทุน** (1) ให้กับ

**นักศึกษา** (2) หากนักศึกษาสนใจสามารถที่จะเปิดดูได้ทาง e-mail address ของทางมหาวิทยาลัย

ผู้เล่าลำดับที่ 6 ทางศูนย์วิจัยต้องการที่จะเปิดทาง (1) ให้ **นักศึกษา** (2) **ได้หารายได้**(3) ถ้า นักศึกษาคนไหนสนใจ ให้เปิดดูได้ทาง e-mail address ของทางมหาลัยคะ

ผู้เล่าลำดับที่ 7 ทางมหาลัยต้องการเปิดโอกาส(1) ให้ **นักศึกษา** (2) **หารายได้** (3) ถ้า นักศึกษาคนไหนสนใจให้เปิดดูได้ทาง e mail address ค่ะ

#### 4.4 การเปลี่ยนระดับภาษา

ลักษณะภาษาบอกเล่าต่อลักษณะหนึ่งที่ใช้กันจำนวนมากคือระดับภาษาที่ไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ในข้อความต้นฉบับไม่ว่าจะเป็น นิทาน ข่าวหนังสือพิมพ์ และจดหมายราชการ ซึ่งมีระดับภาษาดังแต่กึ่งทางการจนถึงระดับเป็นทางการนั้น เมื่อผ่านการบอกเล่าต่อแล้วนอกจากจะมีการเปลี่ยนคำ การละคำ การเพิ่มคำ จนทำให้ความหมายบิดเบือนไปแล้ว ยังพบว่าระดับภาษายังเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเปลี่ยนแปลงจากระดับภาษากึ่งทางการและเป็นทางการเป็นระดับภาษาที่ไม่เป็นทางการสาเหตุที่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากผู้บอกเล่าต่อมักใช้คำในภาษาพูด มารวมสอดแทรกในการสื่อความหมายหรือการบอกเล่าต่อด้วย ดังนั้นจึงทำให้ภาพรวมของลักษณะภาษา

บอกเล่าต่อมีระดับภาษาที่ไม่เป็นทางการตามไปด้วย เช่น ในข้อความนิทานของ กลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 1 ผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 1 เล่าว่า

ผู้เล่าลำดับที่ 1 *“..เขาก็คุย อีฮวดให้กับอีสปฟัง เกี่ยวกับความสามารถที่แบบเวอร์ของตัวของเขาเอง แบบเนี่ยคะ....แล้วที่นี้ เขาก็ถามความรู้สึกอีสปว่า อีสปเนี่ยรู้สึกว่าเขา เขาเป็นยังไงอะไรอย่างเงี้ยอยากรู้ว่าที่เขาพูดไปไม่ได้เวอร์เกินจริงใช่ไหม...อีสปก็บอกว่าที่เขาพูดไปเนี่ย ไม่มีใคร เขาไม่ได้พูดเวอร์เกินจริงหรอก แล้วก็สิ่งที่เขาทำหะดีแล้ว ประมาณว่า เขาเนี่ยไม่มีใครทำได้เหมือนเขาอีกแล้ว....”*

นอกจากที่ผู้บอกเล่าต่อมักใช้คำในภาษาพูดหรือภาษาปากมาร่วมใช้ในการสื่อความหมายจนทำให้ลักษณะการใช้ภาษาประเภทนี้มีระดับภาษาไม่เป็นทางการแล้ว ในบางครั้งการถ่ายทอดคำจากข้อความต้นฉบับ ผู้บอกเล่าต่อบางคนใช้วิธีการเปลี่ยนคำเดิมเป็นคำใหม่ คำที่เปลี่ยนนั้นระดับภาษาได้เปลี่ยนไปด้วย กล่าวคือ จากคำที่มีระดับภาษาเป็นทางการเป็นคำที่ใช้ในภาษาปากหรือระดับภาษาที่ไม่เป็นทางการ ดังตัวอย่างในการบอกเล่าข่าวหนังสือพิมพ์ของกลุ่มที่มีสมาชิก 5 คน กลุ่มที่ 3 ที่ข้อความเดิมใช้คำว่า **“นายกรัฐมนตรี ชวน หลีกภัย”** เพื่อสื่อ



ประเด็นว่าเป็นบุคคลที่ไปทำข้อตกลงกับประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกาในการเปิดสถาบันอบรมครั้งนี้ หากมองในแง่มุมมองของระดับภาษาจะพบว่า ข้อความข่าวในตัวอย่างนี้จะใช้ภาษาที่เป็นทางการ ดังนั้นคำดังกล่าวจึงเป็นคำที่มีระดับภาษาเป็นทางการด้วย แต่เมื่อผ่านการบอกเล่าต่อแล้ว พบว่าผู้บอกเล่าต่อลำดับที่ 1-5 ใช้คำว่า “นายกชนวน” นายกชนวนของเรา “นายกชนวนของเรา” “นายกชนวน” “และนายกชนวน” ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าผู้บอกเล่าต่อแต่ละคนยังเลือกคำนี้เพื่อสื่อความหมายตามต้นฉบับอยู่ แต่ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจนคือระดับภาษา เพราะคำว่า “**นายกรัฐมนตรี ชวน หลีกภัย**” เป็นคำที่มีระดับภาษาที่เป็นทางการ ซึ่งใช้ในงานเขียนที่ต้องการความเป็นทางการมากกว่า แต่คำว่า “นายกชนวน” หรือ “นายกชนวนของเรา” เป็นคำที่มีระดับภาษาไม่เป็นทางการมักจะใช้ในภาษาพูด

ข้อความต้นฉบับ...ทั้งนี้เป็นไปตามข้อตกลงระหว่างนายกรัฐมนตรี ชวน หลีกภัย

ผู้เล่าลำดับที่ 1 ...ซึ่งข้อตกลงนี้ก็ข้อตกลงที่เกิดขึ้นระหว่างนายกชนวน...

ผู้เล่าลำดับที่ 2...ก็เป็นการตกลงกัน คนที่ตกลงกันก็เป็นนายกชนวนของเรา..

ผู้เล่าลำดับที่ 3 ...ก็มีการประชุมระหว่างนายกชนวนของเรา...

ผู้เล่าลำดับที่ 4 ...แล้วของไทยก็จะมีนายกชนวน...

ผู้เล่าลำดับที่ 5 ...ของไทยก็จะมีนายกชนวน...

### ปัจจัยที่มีผลต่อความบิดเบือน

1. จำนวนครั้งของการส่งต่อข้อความไม่มีผลต่อปริมาณที่ลดลงของข้อความ กล่าวคือ ไม่ว่าจะส่งต่อข้อความด้วยจำนวน 5 หรือ 10 ครั้ง ปริมาณข้อความลดลงในลำดับสุดท้ายเหลือจำนวนใกล้เคียงกัน แต่จำนวนครั้งของการส่งต่อมีผลต่อลักษณะการลดลงของข้อความโดยปรากฏความคงที่ของปริมาณข้อความในการบอกเล่าลำดับที่ 4-6

นอกจากนี้ จำนวนครั้งของการส่งต่อข้อความยังมีผลต่อความถูกต้องของการรวบรวมประเด็นซึ่งพบว่าการส่งต่อหลายทอดมีโอกาสทำให้เนื้อหาบิดเบือนมาก ทั้งนี้เพราะการสรุปประเด็นผิดพลาดเป็นส่วนใหญ่เกิดในกลุ่มทดลองที่มีสมาชิก 10 คน

2. ลักษณะการถ่ายทอดข้อความแบบทางเดียวหรือการสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) มีผลทำให้เกิดการบิดเบือนโดยผู้ร่วมการทดลองหลายคนระบุว่า การที่ไม่สามารถซักถามข้อมูลจากผู้เล่าทำให้ได้รับข้อมูลไม่ชัดเจน ซึ่งโดยปกติการสื่อสารระหว่างบุคคลนับว่าเป็นการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพราะมีลักษณะที่คู่สื่อสารสามารถมีปฏิ-

สัมพันธ์กันได้ง่ายกว่าการสื่อสารประเภทอื่น ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูล นั่นคือ เกิดการสะท้อนกลับของข้อมูล (feedback) ซึ่งการสะท้อนกลับของข้อมูล ในระหว่างการสื่อสารนี้มีความสำคัญช่วยลดความบิดเบือน ที่เกิดในการบอกเล่าได้ เพราะผู้สื่อสารสามารถใช้การสะท้อนกลับของข้อมูล (feedback) ในการ ตรวจสอบผลการสื่อสาร และนำมาปรับการบอกเล่าให้มีประสิทธิภาพขึ้นได้ (Weaver Richard L, II 1993 : 195)

3. ความสามารถในการสื่อสารของผู้เล่าและผู้ฟัง นับเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการส่งต่อข้อความเช่นกัน จากการศึกษาพบว่า ผู้เข้าร่วมการทดลองหลายคนให้ข้อมูลว่าในระหว่างที่เล่าหรือฟัง เกิดปัญหาทำให้เกิดความไม่เข้าใจข้อความที่เกิดจากไม่สามารถเรียบเรียงข้อความที่จะเล่าต่อให้ถูกต้องพูดติดขัด อธิบายไม่เป็น พูดวกไปวนมา และเกิดจากฟังไม่ทัน ฟังผิด ฟังแล้วจำไม่ได้ ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดเป็นปัญหาในส่วนของความสามารถในการสื่อสารของผู้เล่าและผู้ฟังเอง สอดคล้องกับแนวคิดของ David Berlo ที่กล่าวว่า ทักษะการสื่อสาร (Communication Skill) ของผู้สื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร (อ้างใน ดวงพร คำบุญวัฒน์, 2541:13-14)

4. อารมณ์หรือความรู้สึกของผู้เล่าและผู้ฟัง มีส่วนทำให้เกิดความบิดเบือนได้เช่นกัน โดยหลายคนบอกว่าเหตุที่ทำให้การเล่า



ต่อไม่ดีเท่าที่ควรเพราะประหม่า ตื่นเต้น ไม่มีสมาธิ หรือใจลอย ซึ่ง Shannon และ Weaver ได้นับว่า อารมณ์ของผู้สื่อสารเป็นสิ่งรบกวน (noise) ชนิดหนึ่งที่เรียกว่าสิ่งรบกวนทางจิตใจ (Psychological Noise) เป็นอุปสรรคในการสื่อสาร ก่อให้เกิดความบิดเบือนได้เช่นกัน (อ้างใน พัทธนี เชยจรรยา และคณะ, 2541 : 49)

**5. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่าและผู้ฟัง** ในการศึกษาพบว่า กลุ่มที่รู้จักกันมาก่อน เกิดความบิดเบือนในข้อความที่บอกเล่ามากกว่ากลุ่มที่ไม่รู้จักกันมาก่อน ผู้ร่วมการทดลองบางคนบอกว่า รู้จักคนเล่าก็เลยขำ ไม่ค่อยตั้งใจฟัง ดังนั้นลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่าและผู้ฟังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้เกิดความบิดเบือนในเนื้อหา

**6. ประเภทของข้อความและภาษาที่ใช้** เนื้อหาที่มีลักษณะเป็นทางการคือ จดหมายราชการมีความบิดเบือนของข้อความค่อนข้างมากทั้งในด้านปริมาณเนื้อหา และการปรับเปลี่ยนระดับภาษา ผู้ร่วมทดลองบอกว่า “เข้าใจยาก เพราะเป็นภาษาราชการทำให้สื่อยาก” ซึ่งในข้อความนิทานกลับพบว่าปริมาณการลดลงของข้อมูล

น้อยที่สุด ทั้งนี้เพราะนิทานมีการใช้ภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายกว่านั่นเอง ซึ่งภาษาเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความบิดเบือนของข้อมูล ผู้รับสารไม่สามารถตีความสารได้ตรงกับ ความหมายที่ผู้ส่งสารต้องการส่ง เพราะภาษาที่ยากไป ก้าวกวม รูปประโยคซับซ้อน แบ่งวรรคตอนผิด ฯลฯ ซึ่งถือว่าเป็นอุปสรรคทางภาษา (Semantic Interference) (Tubbs, Stewart และ Sylvia Moss, 1944 : 12)

### สรุปและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าทำให้เกิดความเข้าใจถึงความบิดเบือนที่เกิดในการสื่อสารระหว่างบุคคลที่สื่อสารกัน ด้วยวิธีการเล่าข้อความต่อกันและเป็นการสื่อสารทางเดียว เล่าข้อความที่มีลักษณะแตกต่างกัน และจำนวนครั้งของการเล่าแตกต่างกัน พบว่าเนื้อหามีปริมาณลดลงอย่างชัดเจนในทุกกลุ่มและลดลงมากในการบอกเล่าต่อลำดับต้น (ลำดับที่ 1 และ 2) อย่างไรก็ตาม การลดลงนี้มีความคงที่ในการส่งข้อความต่อในลำดับที่ 4-6 พบความบิดเบือนในการสื่อความหมายที่น่าสนใจ กล่าวคือ ไม่มี

กลุ่มใดที่สามารถสรุปประเด็นได้ครบถ้วนแต่กลับมีหลายกลุ่มที่เพิ่มเติมประเด็นใหม่ นอกจากนี้ยังมีการใช้ภาษาที่มีลักษณะเปลี่ยนคำละคำ เพิ่มคำ และเปลี่ยนระดับภาษา ซึ่งล้วนทำให้การสื่อความคลาดเคลื่อน โดยทำให้เกิดประเด็นใหม่หรือเนื้อหาขาดหาย สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความบิดเบือนมี 6 ประการ คือ จำนวนครั้งของการส่งต่อข้อความ ลักษณะการถ่ายทอดความเป็นแบบทางเดียว ความสามารถในการเล่าและการฟัง อารมณ์ของผู้เล่าและผู้ฟัง ความสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่าและผู้ฟัง และประเภทข้อความรวมถึงภาษาที่ใช้

ในปัจจุบันยังมีการศึกษาการสื่อสารระหว่างบุคคล (Interpersonal Communication) น้อยมากทั้ง ๆ ที่เป็นการสื่อสารที่มีการนำไปใช้มากที่สุด การศึกษาน้อยทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่สามารถนำการสื่อสารประเภทนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงควรสนับสนุนให้มีการสื่อสารระหว่างบุคคลให้มากขึ้น

### บรรณานุกรม

- กริช สืบสนธิ์. 2533. เข้าใจสื่อสาร เข้าใจตรงกัน กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด เอช-เอ็น การพิมพ์  
ดวงพร คำบุญวัฒน์ และวาสนา จันทร์สว่าง. 2541. สื่อสาร...การประชาสัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สามเจริญพาณิชย์  
พัธนี เชยจรรยา และคณะ. 2541. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์ พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : บริษัทเฮลโลการพิมพ์  
Tubbs, Steart L. and Sylvia Moss. 1994. Human Communication 7th ed. Singapore : McGraw Hill Book Co.  
Weaver, Richard L. 1993. Understanding Interpersonal Communication 6th ed. New York : HarperCollins College Publishers.