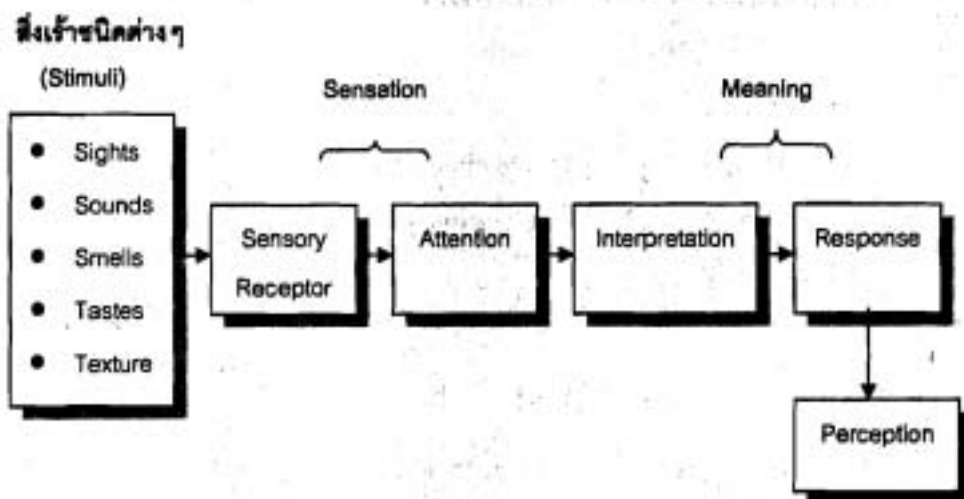


บทที่ 5

การรับรู้

(Perception)

การรับรู้คือกระบวนการที่ระบบประสาทแห่งการรับรู้ (Sensory Receptor) ได้รับสิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้าต่างๆ (Stimuli) เช่น แสง (Sights) เสียง (Sounds) กลิ่น (Smells) รส (Tastes) และรูปลักษณะของสิ่งต่างๆ (Textures) เป็นต้น หากสิ่งเร้าต่างๆ อยู่ระดับที่เหมาะสมจะทำให้บุคคลเกิดความตั้งใจ (Attention) ที่จะรับรู้อย่างตั้งใจแล้วย่อมนำไปสู่การตีความหมาย (Interpretation) ว่าสิ่งที่รับรู้ นั้นหมายถึงอะไร และขั้นสุดท้ายก็มีการโต้ตอบ (Response) ต่อสิ่งที่รับรู้ นั้นๆ



รูปที่ 5.1 กระบวนการรับรู้ (The Perception Process)

องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ (Factors Influencing Perception)

จะอธิบายได้อย่างไร เมื่อหลายคนมองดูสิ่งเดียวกันหรือเห็นเหตุการณ์เดียวกันแต่เกิดการรับรู้ต่อสิ่งนั้นต่างกัน มีองค์ประกอบหลายอย่างที่ทำให้เกิดการรับรู้หรือบิดเบือนการรับรู้ได้ องค์ประกอบเหล่านั้นได้แก่

- 1) ตัวผู้รับรู้ (Perceiver)
- 2) สิ่งที่รับรู้หรือเป้าหมายที่รับรู้ (Target)
- 3) สถานการณ์ (Situation)

□ ตัวผู้รับรู้ (The Perceiver)

บุคคลจะรับรู้สิ่งต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับอิทธิพลขององค์ประกอบหลายประการคือ

- ทักษะคติของบุคคลนั้น (Attitudes)
- สิ่งจูงใจ (Motives)
- ผลประโยชน์หรือความสนใจ (Interests)
- ประสบการณ์ในอดีต (Past Experience)
- ความคาดหวัง (Expectations)

□ เป้าหมายที่รับรู้ (The Target)

ลักษณะของเป้าหมายที่จะรับรู้ มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของบุคคลมาก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าเป้าหมายนั้นมีลักษณะเด่นพอที่จะดึงดูดใจให้บุคคลรับรู้อย่างตั้งใจได้มากน้อยเพียงใด ลักษณะเด่นที่จะกระตุ้นการรับรู้ได้ดี ได้แก่

- ความแปลกใหม่ (Novelty) สร้างความตื่นตาตื่นใจและกระตุ้นความสนใจ
- การเคลื่อนไหว (Motion)
- เสียง (Sounds)
- ขนาด (Size)
- พื้น (Background)

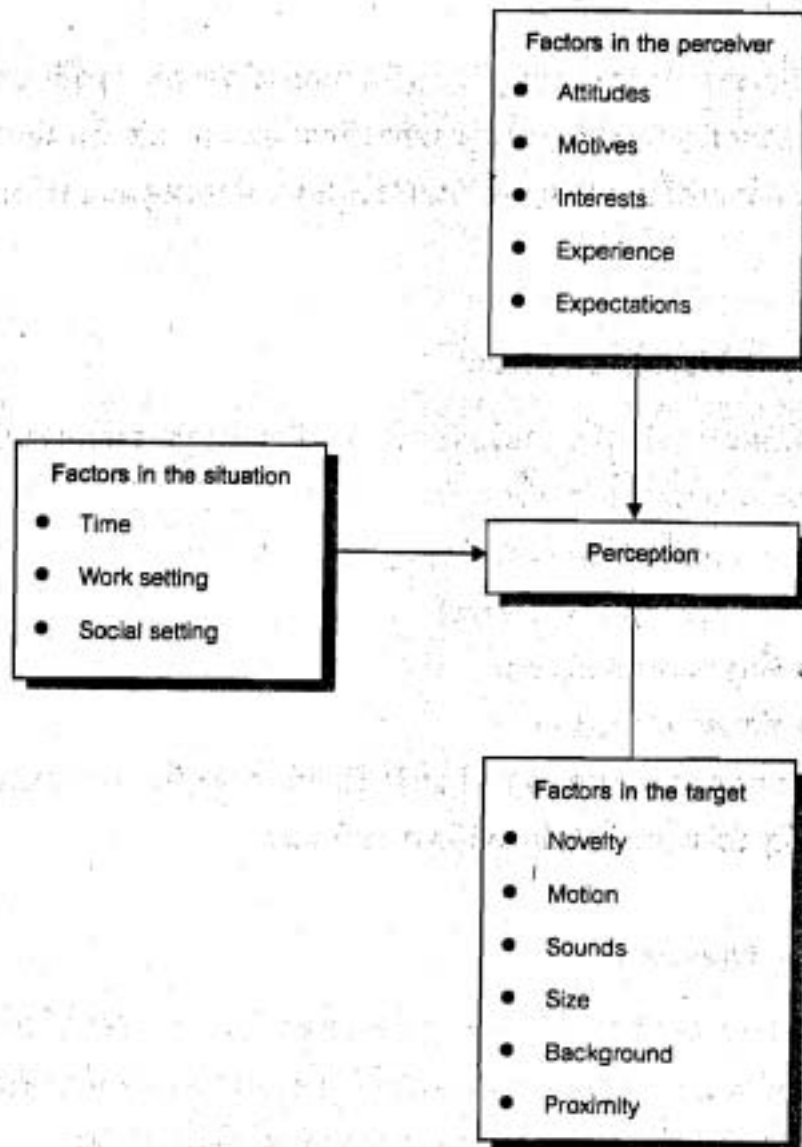
- ความเหมือน (Proximity)

- สถานการณ์ (Situation)

ในสถานการณ์ที่ต่างกันย่อมทำให้บุคคลรับรู้สิ่งต่างๆ ได้ต่างกันไปด้วย สถานการณ์ที่เป็นตัวกำหนดการรับรู้ของบุคคลได้แก่

- สถานการณ์ด้านเวลา (Time)
- สถานการณ์ด้านลักษณะงาน (Work Setting)
- สถานการณ์ด้านสังคม (Social Setting)

การที่บุคคลจะรับรู้และให้ความสำคัญต่อวัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ใดๆ ย่อมขึ้นอยู่กับอิทธิพลของปัจจัยรอบข้าง (Surrounding Environment) ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดระดับความตั้งใจในการรับรู้



รูปที่ 5.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ (Factors that Influence Perception)

วิธีการที่บุคคลมักใช้ตัดสินผู้อื่น (Frequently Used Shortcuts In Judging Others)

เมื่อเราจะทำการตัดสินผู้อื่นว่าเป็นคนอย่างไรตามความรู้สึกของเราแล้ว เรามีวิธีการหลายอย่างที่จะใช้การรับรู้และการตีความหมายในสิ่งที่คนอื่นทำอาจเกิดการผิดพลาดคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงได้เสมอ ด้วยเหตุผลและอิทธิพลของปัจจัยต่อไปนี้

1) Selective Perception

ลักษณะการรับรู้ที่บุคคลรับรู้สิ่งเร้าต่างๆที่มากกระตุ้น ระดับความตั้งใจในการรับรู้ และตีความหมายของสิ่งเร้าจะขึ้นอยู่กับ

- ความสนใจ (Interests)
- ประสบการณ์ (Experience)
- พื้นฐาน (Background)
- ทักษะคติ (Attitudes)

หมายความว่าบุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าต่างๆที่มากกระตุ้นเฉพาะที่คิดว่ามี ความสำคัญ มีประโยชน์หรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับตนเอง

2) Projection

การที่บุคคลคิดว่าคนอื่นคงจะคิด จะพูด จะทำ จะชอบหรือไม่ชอบสิ่งต่างๆ เช่นเดียวกับตนเอง ความคิดเช่นนี้อาจทำให้บุคคลรับรู้และตัดสินผู้อื่นผิดพลาดได้เพราะ ในความเป็นจริงแล้วบุคคลแต่ละคนมีความแตกต่างกันไม่มากนัก

3) Stereotyping

การรับรู้บุคคลอื่นชนิดเหมาโหลโดยเหมาเอาว่ากลุ่มนี้ พวกนี้ ภาคนี้ สถาบันนี้มี ลักษณะเป็นอย่างไร สมาชิกทุกคนของกลุ่มจะต้องเป็นอย่างที่กลุ่มเป็น ความคิดเช่นนี้อาจ ทำให้ตัดสินผู้อื่นผิดพลาดได้เช่นกัน

4) Halo Effect

การที่บุคคลเกิดความประทับใจในลักษณะพิเศษส่วนตัวของใครสักคนเช่น ความฉลาดเฉลียวแหลมทางสติปัญญา ความสง่างามของบุคลิกภาพที่ปรากฏ ความสามารถในการปรับตัวทางสังคม เป็นต้น เมื่อเกิดความประทับใจ อคติลำเอียง (Bias) มักเกิดขึ้นในความรู้สึก การรับรู้ผู้อื่นแบบนี้ก็ทำให้บุคคลตัดสินผู้อื่นผิดพลาดได้ เพราะอิทธิพลของอคติลำเอียงที่เกิดขึ้น