

## บทที่ 2

### เป้าหมายของการสื่อสารและความหมาย

### Communication Goals and Meaning

#### เค้าโครงเรื่อง

##### ความนำ

#### 1. ธรรมชาติของกระบวนการสื่อสาร

##### 1.1 การส่งทอดสาร

##### 1.2 กระบวนการส่งทอดสาร

##### 1.2.1 การสรุปย่อ

##### 1.2.2 การสะท้อนแนวความคิด

##### 1.2.3 การสร้างสรรค์แนวความคิดโดยใช้เหตุผล

##### 1.2.4 การอธิบายหรือสาธยายความคิดนั้น ๆ ในรูปของภาษาสัญลักษณ์

##### 1.3 หน้าที่ของการสื่อสาร

##### 1.3.1 ระดับการผลิต

##### 1.3.2 ระดับของนวัตกรรม

##### 1.3.3 การทำนุบำรุง

#### 2. การเข้าใจความหมายของสาร

##### 2.1 เป้าหมายของการสื่อสาร

##### 2.2 ภาษาและความหมาย

##### 2.3 การเรียนรู้ ภาษาและความหมาย

##### 2.4 การให้ความหมายกับสิ่งเร้า

##### 2.4.1 การเลือก

##### 2.4.2 การบิดเบือน

##### 2.4.3 การเพิ่มเติม

##### 2.4.4 การเชื่อมโยง

#### 3. การรับรู้

##### 3.1 การรับรู้และการให้ความหมาย

##### 3.2 การเลือกรับรู้

#### 4. สรุป

### สาระสำคัญ

1. กระบวนการสื่อสารเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งมีส่วนประกอบที่สำคัญ คือ สถานการณ์ของการสื่อสาร ได้แก่ สภาพทางสังคมขณะสื่อสาร, ปัจจัยทางจิตวิทยา, ความเฉื่อยฉวยฉลาด, สภาพทางสรีระที่เข้ามามีอิทธิพลต่อวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

2. กระบวนการสื่อสารเป็นกระบวนการที่จะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับปฏิบัติการของผู้ส่งสาร 3 ประการ คือ ความสามารถในการคิดแบบมีแบบแผน ความสามารถในการปรับจุดมุ่งหมายในการสื่อสารและแนวความคิดที่มีต่อแต่ละบุคคล รวมทั้งความสามารถในการทำให้แนวความคิดนั้นกระจ่าง

3. เป้าหมายของการสื่อสารก็คือ การสร้างความหมาย ซึ่งบุคคลที่ทำการสื่อสารทั้งสองฝ่ายจะต้องมีประสบการณ์เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันจึงจะสามารถเข้าใจสารนั้นได้ถูกต้องตรงกัน

4. ความหมายของสารที่สื่อสารกันในบางครั้งถูกบิดเบือนไป เพราะการให้ความหมายกับสิ่งเร้าจะมีการเลือกรับสาร, การบิดเบือน, การเพิ่มเติม และการเชื่อมโยงสารเข้ากับสิ่งที่ผู้รับสารปรารถนา

5. ในการรับรู้สารของคนเราจะมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ การสนใจสิ่งเร้า, การรับรู้และการแปลความหมาย แต่คนเราจะไม่ได้รับรู้สารทั้งหมดจะเลือกรับรู้เฉพาะสารที่สนองตอบต่อทัศนคติ, ความสนใจ, ความต้องการและสารนั้นต้องแปลกใหม่ ผิดปกติธรรมดาและมีผลกระทบต่อบุคคลนั้น

### จุดประสงค์การเรียนรู้

เมื่อนักศึกษาได้ศึกษาเนื้อหาในบทที่ 2 นี้แล้วนักศึกษาก็จะสามารถ

1. เข้าใจกระบวนการของการสื่อสารและการส่งทอดสาร
2. ทราบถึงหน้าที่ของการสื่อสารในระดับต่าง ๆ
3. เข้าใจถึงการให้ความหมายของสารโดยการใช้ภาษา
4. มีความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้รับสารและการให้ความหมายกับสารที่รับรู้

## บทที่ 2

### เป้าหมายของการสื่อสารและความหมาย

#### Communication Goals and Meaning

#### ความนำ

การที่เราจะสื่อสารให้มีประสิทธิผลนั้น เราจะต้องรู้และเข้าใจถึงปัญหาของการสื่อสารนั้น และพยายามแก้ไขปัญหานั้น ๆ เป็นขั้นเป็นตอน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่มีหน้าที่หรือมีอาชีพที่ต้องอาศัยการสื่อสารเป็นหลัก หรือเป็นงานประจำ เช่น ครู อาจารย์ นักโฆษณา นักประชาสัมพันธ์ นักข่าว เป็นต้น บุคคลที่กล่าวมาเหล่านี้จะบรรลุผลสำเร็จในการสื่อสารได้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของกระบวนการสื่อสาร และปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับกระบวนการสื่อสารด้วย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่ยากจนเกินไปและสามารถนำมาปฏิบัติได้

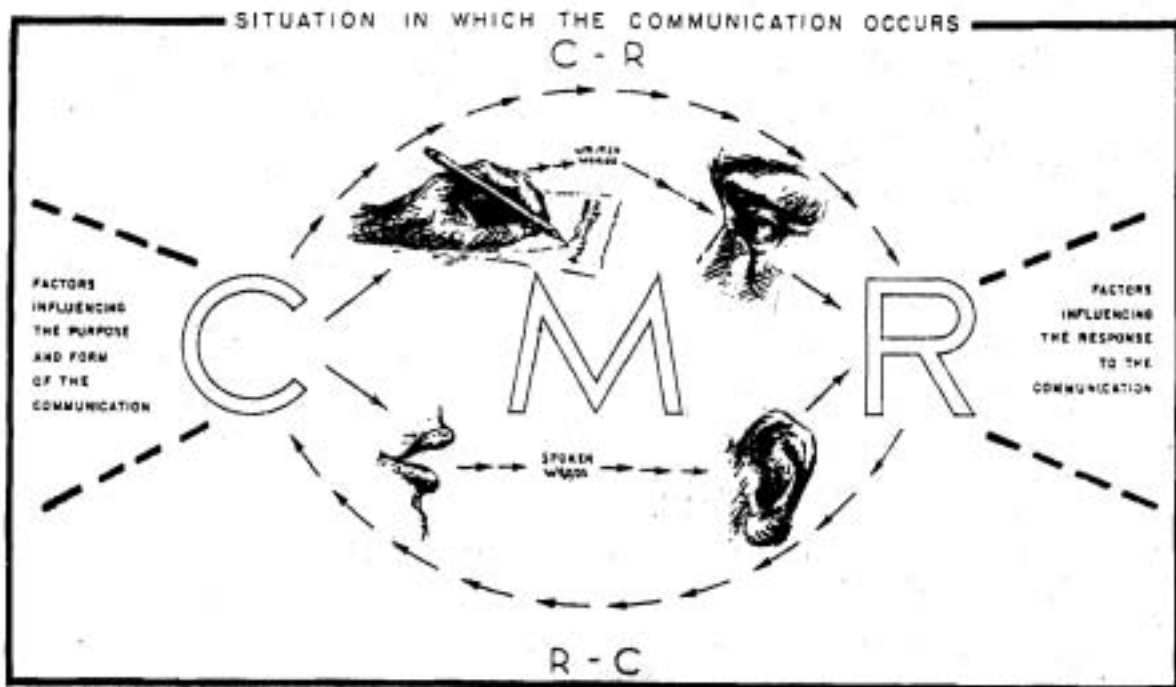
#### 1. ธรรมชาติของกระบวนการสื่อสาร (The Nature of Communication Process)

ก่อนอื่น เราจำเป็นต้องทำความเข้าใจในเรื่องของการสื่อสารว่า เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ในส่วนที่เป็นศาสตร์นั้น เพราะศาสตร์ทุกอย่างจะมีกฎเกณฑ์และรูปแบบเฉพาะมีเทคนิคและระเบียบวิธีพิเศษสำหรับในส่วนที่เป็นศิลป์นั้นก็คือว่า ศิลป์เป็นเรื่องของโอกาสที่มีอยู่มากมาย ในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ อย่างไม่มีข้อจำกัด รวมทั้งการอธิบาย ฉะนั้นที่กล่าวว่ากระบวนการที่มนุษย์เราสนใจที่จะทำการสื่อความหมายระหว่างการสื่อความหมายนี้มีตั้งแต่ในระดับที่ง่าย ๆ ธรรมดาไปจนถึงระดับที่มีการใช้ศิลปะหรือโดยพื้นฐานแล้ว เราอาจจะพิจารณาได้ว่าทักษะของการสื่อสาร เป็นเรื่องที่เราจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับปัจจัยที่แตกต่างกัน 2 อย่างคือ ผู้สื่อสาร (Communicator) และผู้รับสาร (Respondent) ซึ่งก็คงเป็นไปได้ที่เมื่อเราพูดถึงกระบวนการของการสื่อสารแล้ว เราจะกล่าวถึงเฉพาะปัจจัยหนึ่ง ๆ เพียงลำพัง แต่จะเป็นที่เข้าใจกันเสมอว่าจะต้องมีคู่สื่อสาร (Partnership) และเป็นกระบวนการสื่อสารแบบ 2 ทาง (Two Way Process) กระบวนการสื่อสารแบบ 2 ทาง ซึ่งมีการโต้ตอบกันได้นี้ต้องอาศัยความสามารถของมนุษย์ ในการที่จะสร้างความหมายร่วมกัน (Share Meaning) โดยผ่านการใช้ภาษาและในขณะเดียวกันนั้นคู่สื่อสารไม่ใช่แค่เพียงเข้าไปเกี่ยวข้องกันเฉย ๆ เท่านั้นหากแต่ยังต้องมีการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารด้วย เพื่อให้กระบวนการสื่อสารนั้นประสบความสำเร็จ

หากเราจะเปรียบเทียบ ระหว่างคู่สื่อสาร ในกระบวนการสื่อสารกับหุ้นส่วนทางธุรกิจแล้วละก็ เราจะเข้าใจได้ลึกซึ้งเข้าไปอีก ประการแรกก็คือ หุ้นส่วนในทางธุรกิจเพื่อลงทุนร่วมกันแล้ว ก็จะต้องมีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจร่วมกัน ถ้าไม่เช่นนั้นแล้วก็เป็นความเสี่ยงกับการลงทุนและอันตรายมาก เช่นเดียวกันกับในสถานการณ์ของการสื่อสารระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง หรือผู้เขียน

กับผู้อ่าน หุ่นส่วนในทางธุรกิจมีความเกี่ยวพันกันในสินทรัพย์ที่ได้ลงทุนไป ส่วนการสื่อสารผู้พูด ผู้ฟัง, ผู้เขียน - ผู้อ่าน มีสินทรัพย์ร่วมกันในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งนั่นก็คือ ความหมายซึ่งได้มาจากประสบการณ์ สินทรัพย์นี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เมื่อเราได้ปรุงแต่งประสบการณ์นั้นให้เป็นแนวความคิดและแปลงแนวความคิดเป็นภาษาในกระบวนการสื่อสาร อย่างไรก็ตามที่สำคัญยิ่งไปกว่านั้นก็คือข้อเท็จจริงที่ว่าหุ่นส่วนทั้ง 2 แบบนี้จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเชื่อถือและความเชื่อมั่น เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างกันนั้น ชำรงอยู่ทั้งทางธุรกิจและการสื่อสาร ซึ่งทั้ง 2 อย่างนี้มีวัตถุประสงค์เหมือนกัน คือ ความไว้วางใจนั้นมาจากความตั้งใจดีและความซื่อสัตย์นั่นเองในทางการสื่อสารแล้ว คู่สื่อสารจะต้องมีความไว้วางใจต่อการแสดงออกของอีกฝ่ายหนึ่งความสัมพันธ์ของการสื่อสารแสดงได้ดังนี้

ส่วนประกอบในกระบวนการสื่อสาร  
THE COMMUNICATION COMPLEX



Courtesy of the Verbal Communication Program,  
Division of General Studies,  
University of Illinois

**ผู้ส่งสาร** (Communicator) พยายามหาวิธีสื่อความหมาย (ในรูปของข้อเท็จจริง, ความคิด อารมณ์ ฯลฯ) เพื่อให้มั่นใจว่าจะได้รับการตอบสนองตามที่ปรารถนา

**ผู้รับสาร** (Respondent) หาวิธีรับเอาความหมายนั้นและตอบสนองกลับไป

**สถานการณ์** (Situation) คือ สภาพทางสังคมในขณะที่กำลังสื่อสาร ทั้งนี้รวมถึงปัจจัยทาง จิตวิทยา, ความเฉลียวฉลาด, สภาพทางสรีระที่เข้ามามีอิทธิพลต่อรูปแบบและวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร

โปรดจงสังเกตว่า ลูกศรที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารทางด้านบนของแผนภูมินี้ ถูกเชื่อมต่อกันอีก โดยลูกศรทางด้านล่างระหว่างผู้รับสารไปยังผู้ส่งสารภาพนี้แสดงให้เห็นถึงวัฏจักร ของกระบวนการสื่อสาร วัฏจักรนี้สามารถทำให้มองเห็นภาพได้ง่ายขึ้นโดยเปรียบเทียบกับ รูปแบบของ ตัวกระตุ้น (Stimulus) กับปฏิกิริยาตอบสนอง (Response) ในการสนทนา ซึ่งแต่ละฝ่ายทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนบทบาทกัน ดังเช่นรูปแบบการสื่อสารของ (Wilbur Schramm) ที่แสดง ให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนบทบาทกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในกระบวนการสื่อสาร เป็นการแลกเปลี่ยน บทบาทกันอย่างไร้ข้อจำกัด แต่จะจำกัดเพียงเฉพาะสถานการณ์เท่านั้น เช่น เมื่อคนพูดเผชิญหน้า อยู่กับคนฟัง ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้าตากันได้หรืออาจจะมีปฏิกิริยาตอบสนองโดย ทางสรีระได้ ในลักษณะของอวัจนภาษา (Non-Verbal) ในกรณีเช่นนี้จะเป็นกรณีที่มีสถานการณ์ไม่ สมบูรณ์เพราะเป็นการตอบสนอง โดยทำทางไม่ใช่บทสนทนา แต่การตอบสนองในลักษณะนี้อาจ จะเป็นการตอบสนองทางความคิดหรือตอบสนองด้วยความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่นเดียวกับกรณีที่ ผู้อ่านไม่สามารถที่จะตอบสนองในสิ่งที่เขาได้อ่านไปยังผู้เขียนได้ในทันที ด้วยเหตุผลหลาย ๆ ประการ แต่เขาอาจจะสื่อความหมายนั้นผ่านไปยังบุคคลอื่น เช่น การเขียนจดหมายไปถึงบรรณาธิการ ของหนังสือฉบับนั้น

กระบวนการสื่อสารมีความซับซ้อนอยู่บ้างบางประการระหว่าง 2 ฝ่าย ซึ่งได้ใช้ความ พยายามบางอย่าง ในการสื่อความหมายสิ่งที่ได้สื่อสารกัน ฝ่ายที่ส่งสารไม่ว่าจะเป็นผู้พูดหรือผู้ เขียนมักจะสรุปเอาเองว่าอะไรที่ตนกระจ่างแจ้งแล้ว คนอื่นก็จะกระจ่างแจ้งด้วย ในทางกลับกัน ฝ่ายรับสารที่อาจสรุปเอาเองว่าถ้าตัวผู้รับสารเองนั้นไม่เข้าใจสิ่งใดหรือสารใด บุคคลอื่น ๆ ก็จะไม่เข้าใจในสารนั้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการสื่อสารอย่างที่มีแน่นอนโดย สามารถเป็นที่เข้าใจของคนทั่ว ๆ ไปในการสื่อความหมายสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เครื่องชี้นั้นก็คือ 'ภาษา' (Language)

### 1.1 การส่งทอดสาร

หากปรารถนาถึงเรื่องทักษะในการสื่อสาร ก็จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการส่งทอดสาร และการจับเอาความหมาย กับส่วนประกอบอื่น ๆ รอบ ๆ สถานการณ์สื่อสารนั้น เช่นความคิด, คน, คำที่ใช้ ดังนั้น ผู้ที่อยู่ในกระบวนการสื่อสารจึงจำเป็นต้องมีความสามารถ 3 ประการ คือ

1. ความสามารถในการคิดแบบมีแบบแผน แม่นยำ ใช้วิจารณ์ญาณ ในการคิด (การ

สะท้อนแนวความคิดนั้น ๆ , จินตนาการ, การใช้ประโยชน์จากแนวความคิดนั้น และการควบคุมแนวความคิด)

2. ความสามารถในการปรับจุดมุ่งหมายในการสื่อสารและแนวความคิดที่มีต่อแต่ละบุคคล (การวางรูปแบบแนวความคิด, การปรับเปลี่ยนแนวคิดเพื่อสร้างความเข้าใจ)

3. ความสามารถในการทำให้แนวความคิดนั้นกระจ่างและแปลงความคิดนั้นเป็นสัญลักษณ์ (การใช้ภาษาอย่างมีจุดมุ่งหมาย หรือเพื่อการตอบสนองการสื่อสาร)

#### 1.2 กระบวนการส่งทอดสาร

ในกระบวนการการสื่อสารนั้น การก่อตัวของกระบวนการเป็นเรื่องที่ผู้พูดหรือผู้เขียนมักจะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการ 4 ประการ คือ

1.2.1 การสรุปย่อ (Abstraction) ความหมายจากประสบการณ์

1.2.2 การสะท้อนแนวความคิด

1.2.3 การสร้างสรรค์แนวความคิดโดยใช้เหตุผล

1.2.4 การอธิบายหรือสาธยายความคิดนั้น ๆ ในรูปของภาษาสัญลักษณ์

ถึงแม้ว่าการที่จะกล่าวถึงเวลาที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติการสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ข้างต้นได้ยากก็ตาม แต่ในขณะเดียวกันนั้น ผู้ส่งสารจะต้องจัดแจงกับแนวความคิด ขอบเขตและข้อจำกัดของความคิดนั้น ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และยังคงทำให้รอบรู้ได้เท่าเทียมกับผู้รับสารหรือผู้ฟังในสถานการณ์การสื่อสารนั้น

#### 1.3 หน้าที่ของการสื่อสาร (Functions of communication)

การสื่อสารมีหน้าที่อยู่หลายประการด้วยกัน หน้าที่ของการสื่อสารนี้ ขึ้นอยู่กับระดับของการสื่อสาร ที่เราใช้ Berlo (2) แนะนำว่าการสื่อสารระหว่างบุคคลที่เป็นอิสระต่อกันนั้นมีการใช้การสื่อสารใน 3 ระดับคือ

1.3.1 ระดับการผลิต (Production) เป็นเรื่องของการใช้การสื่อสารกับบุคคลอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย เช่น การผลิตหรือการสร้างสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นมาตามสายงานของการผลิต การปฏิบัติตามคำสั่ง

1.3.2 ระดับของนวัตกรรม (Innovation) เป็นการสื่อสารเพื่องานนวัตกรรมโดยมีวัตถุประสงค์ ในการชักจูงบุคคลอื่นให้ยอมรับความคิดใหม่ ค้นหาศักยภาพของความสัมพันธ์ และสร้างสรรค์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลง

1.3.3 การทำนุบำรุง (Maintenance) เป็นการบำรุงรักษาแนวคิดของแต่ละบุคคล หรือการชำรุดไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ตัวอย่างเช่น สมมติเราทักทายบุคคลอื่นว่า 'สวัสดี คุณสบายดีหรือ' ลักษณะนี้

(2) Gerhard J. Hanneman and William J. McEwen, *Communication and Behavior* (London: Addison-Wesley Publishing Company, 1975), p. 34.

เป็นการถนอมความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นแม้ว่าจะใช้ข้อมูลเพียงเล็กน้อยแลกเปลี่ยนกันเช่นนี้ก็ตาม ลักษณะประโยคที่ยกมามีใช้สำหรับกระบวนการผลิตและการเผยแพร่วรรณกรรม เป็นตัวอย่างของ สารที่เราใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางการบริการหรือทางกระบวนการทางสังคมกับบุคคลที่เข้าสู่ วัฒนธรรมใหม่หรือระบบใหม่ ๆ

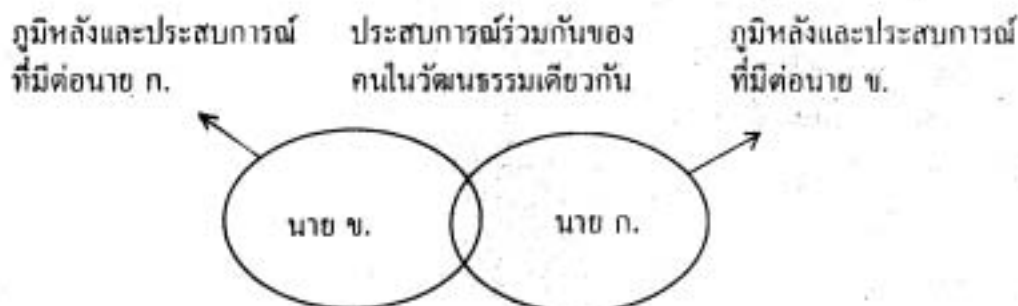
### กิจกรรมการเรียนรู้ 1

1. ให้นักศึกษาแสดงถึงส่วนประกอบของการสื่อสารว่ามีอะไรบ้าง
2. ปฏิบัติการใดที่ผู้สื่อสารจะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับบ้าง ให้นักศึกษาระบุ

## 2. การเข้าใจความหมายของสาร

โดยทั่ว ๆ ไปก็คงจะไม่ยากอะไรที่เราจะให้ความหมายกับสัญลักษณ์ถ้าสัญลักษณ์ที่ใช้แทนนั้น ๆ มีความแน่นอน, เกี่ยวพันกับรูปธรรมและมีส่วนประกอบที่แน่นอน เช่น การให้ความหมายกับคำว่า "โต๊ะ" "เก้าอี้" แต่จะยากมากจนตัวคำหรือสัญลักษณ์เหล่านั้นเกี่ยวข้องกับอารมณ์ คำที่มีความรู้สึกรวมอยู่ด้วยเช่นคำว่า "รัก" "เกลียด" เป็นต้น คำ ๆ ใดถ้าเป็นคำในลักษณะที่มีความหมายแฝงเร้นอยู่ด้วยเช่นนั้น ก็เป็นการยากที่เราจะเข้าใจและตีความ นอกเสียจากว่าเราจะมี ประสบการณ์ร่วมกัน (Common Experience)

ความหมายต่าง ๆ ขึ้นกับบุคคลและเข้าไปเกี่ยวข้องกับประสบการณ์ ถ้าเราต่างมาจาก วัฒนธรรมเดียวกัน เราก็จะมีประสบการณ์ร่วมกันกับการให้ความหมายต่อคำต่าง ๆ ในการ สื่อสารข้ามวัฒนธรรม (Cross Cultural Communication) จะยังมีปัญหามากขึ้นเพราะเราไม่ได้มี ภูมิหลังเป็นอย่างเดียวกัน



รูปที่ 2 การสร้างความหมายร่วมกัน : มีวงกรอบแห่งการอ้างอิงอย่างเดียวกัน

ความหมายของสารที่สื่อสารสามารถแสดงได้ตามแผนภูมิข้างต้น ในส่วนพื้นที่สีเข้มนั้นคือส่วนที่ทำให้เราประสบผลสำเร็จในการสื่อสาร และการทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นวิธีการที่จะทำให้พื้นที่สีเข้มนี้อ่างขึ้นก็คือ อาศัยการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้เราทำนายพฤติกรรมของบุคคลอื่นได้ดีขึ้นการที่เราทำการสื่อสารนั้นก็เพราะว่าเราต้องการที่จะเข้าใจบุคคลอื่น เข้าใจในเรื่องที่เราสื่อสาร หรือสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัวเรา และยังเพื่อสร้างความมั่นใจต่อการรับรู้ของบุคคลอื่นที่มีต่อเรา

2.1 เป้าหมายของการสื่อสาร ตามที่ได้กล่าวในตอนต้นไว้แล้วว่า การสื่อสารเป็นเรื่องของทั้งศาสตร์และศิลป์นั้นก็เพราะว่าในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารอยู่นั้น คู่สื่อสารพยายามที่จะสร้างความเข้าใจในสิ่งที่กำลังสื่อสารให้เป็นอย่างเดียวกัน ผู้ส่งสารพยายามดำเนินการตามขั้นตอนหาวิธีการและเทคนิคต่าง ๆ ในการสร้างสรรค์สาร เพื่อให้ผู้รับสารได้เกิดความเข้าใจอย่างถูกต้องตามที่ผู้ส่งสารปรารถนาจะให้หมายถึง<sup>(3)</sup> การสร้างความเข้าใจในสารให้ถูกต้องตรงกันนี้ เราเรียกว่า การสร้างความร่วมกัน (Commonness) หรือความร่วมกันในความหมาย (Common Meaning) การจะสร้างความหมายร่วมกันได้นั้นต่างฝ่ายต่างก็พยายามที่จะใช้ประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคลมาตีความการรับรู้สารนั้น แต่เนื่องจากว่าบุคคลแต่ละคนนั้นจะมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น การตีความหมายของสารก็อาจจะไม่ถูกต้องตรงกันทั้งหมด แต่ส่วนหนึ่งจะมีความเหมือนกันหรือคล้ายกัน (Share Meaning) ดังนั้น การสื่อสารจะมีประสิทธิภาพมากเมื่อคู่สื่อสารมีความเข้าใจในสารถูกต้องตรงกัน (Common Understanding)

Wilbur Schramm ได้กล่าวไว้ในหนังสือเรียก 'กระบวนการและผลของการสื่อสารมวลชน' (The Process and Effects of Mass Communication) ว่าในขณะที่เราทำการสื่อสารกันนั้นก็หมายความว่าเรากำลังสร้างความร่วมกันกับบุคคลอื่น การสร้างความร่วมกันได้นั้น Rogers กล่าวว่าคู่สื่อสารนั้นจะต้องมีความคล้ายคลึงกัน (Homophily)<sup>(4)</sup> ซึ่งความคล้ายคลึงกันนี้ Schramm หมายถึงประสบการณ์นั่นเอง<sup>(5)</sup> Schramm ได้ขยายความของคำว่าประสบการณ์ว่าหมายถึงความเชื่อของแต่ละบุคคล บุคคล หรือแต่ละสังคม ค่านิยม ภาษาที่ใช้พื้นฐานความรู้ สถานะภาพในสังคม ทักษะคติ ลักษณะนิสัย ศาสนา วัฒนธรรมประเพณี ความปรารถนา ความต้องการ อารมณ์ อาชีพ ฯลฯ

ในสถานการณ์ที่คนเราทำการสื่อสารกันนั้น เป็นความพยายามของคู่สื่อสารที่จะให้เข้าใจในสารนั้นถูกต้องตรงกัน ซึ่งถือว่าเป็นเป้าหมายของการสื่อสารนั่นเอง (Communication Goal) ความเข้าใจในสารนี้เรา หมายถึง การเข้าใจในความหมายของสารถูกต้องตรงกันทั้ง 2 ฝ่ายทั้งผู้

(3) D. E. Mc Coy, Key to Good Instruction (Illnois : Elsbah, 1976), p. 11.

(4) Everett M. Rogers and F. Floyd Shoemaker, (Communication of Innovations (New York : The free Press, 1971), p. 14.

(5) ปิยะมัย สดะวาทิน, วิทยานิพนธ์ศาสตร (กรุงเทพฯ : คุ้งเรื่องสาส์นการพิมพ์, 2526), หน้า 65.



ส่งสารและผู้รับสาร โดยที่ต่างฝ่ายต่างพยายามใช้ประสบการณ์ในอดีตของตนเองมาตีความหมายของสาร ผู้ส่งสารใช้ประสบการณ์ของตนเองเข้ารหัสสารส่งให้ผู้รับสาร ผู้รับสารก็ใช้ประสบการณ์ของตนตีความหมายของสาร ที่รับรู้มานั้นดังนั้น หัวใจของการสื่อสาร ก็คือ 'ความหมาย' (Meaning)

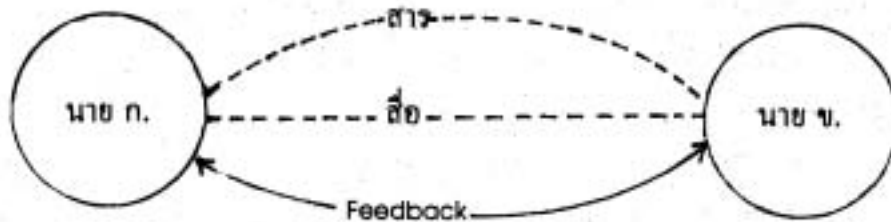
2.2 ภาษาและความหมาย Wittgenstein <sup>(6)</sup> ได้กล่าวไว้ว่า 'ข้อจำกัดทางภาษาคือโลกอันจำกัด' ซึ่งสอดคล้องกันกับสมมติฐานของ Sapir-Whorf ในเรื่องข้อจำกัดทางภาษาของบุคคล ในการสื่อสารว่าถ้าคนเราไม่กำหนด 'ตัวแทน' (label) ให้กับสิ่งต่าง ๆ เราก็จะไม่สามารถจัดรูปแบบของประสบการณ์ของเราได้เช่นชาวเอสกีโมสามารถที่จะกำหนดตัวแทนให้กับหิมะที่แตกต่างกันประเภทและสามารถแยกแยะลักษณะความแตกต่างของหิมะเหล่านั้นได้ แต่สำหรับคนทั่วไปแล้วไม่สามารถที่จะกระทำเช่นชาวเอสกีโมได้เพราะมีความรู้เรื่องหิมะน้อย ลองมาพิจารณาอีกตัวอย่างหนึ่ง

สมมติว่า ชายนักกอล์ฟเดินไปกับภรรยาผ่านสนามกอล์ฟแห่งหนึ่ง ชายคนนั้นได้มองไปยังบริเวณพื้นดินด้านหน้าเห็นหญ้าถูกขุดในลักษณะตัดเป็นรอยยาวสั้น ๆ เป็นจำนวนมาก จึงพูดให้ภรรยาฟังว่า 'แถวนี้ใต้ออกเยอะ ทำไม่ไม่กลับ' ภรรยาไม่สามารถเข้าใจได้ว่าสิ่งที่สามีพูดนั้นหมายถึงอะไรนอกจากจะเข้าใจว่า รอยตัดหญ้าเยอะแยะเหล่านั้น เธอเข้าใจแต่เพียงว่าเป็นสนามที่ไม่มีหญ้า หรือเป็นรอยสนามที่ชำรุดหรือหัวด้าน ตามความหมายของเธอในลักษณะเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า โลกของชายคนนั้นกว้างขวางกว่าของภรรยาของเขาเขาสามารถเข้าใจได้ว่ารอยตัดหญ้าเช่นนั้น เป็นรอยที่เกิดขึ้นจากการตีกอล์ฟถูกขุดลงไปบนดินเป็นรอยซึ่งเมื่อตีแล้วจะต้องกลับดินที่ถูกตัดออกไป ส่วนภรรยาแค่เพียงว่าพื้นหญ้าเป็นรอยถูกขุดเท่านั้น คนขุดที่เล่นกอล์ฟเท่านั้นจึงจะเข้าใจได้

ปัญหาในเรื่องของภาษา, ประสบการณ์ ความหมายและการกำหนดตัวแทน เป็นสิ่งสำคัญมากในทางสังคมศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนที่ทำการศึกษา และใช้อยู่เป็นประจำเพื่ออธิบายสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ในชีวิตประจำวันนักวิทยาศาสตร์ พยายามแยกข้อมูลต่าง ๆ ออกมาจากคำที่เราเข้าใจโดยทั่ว ๆ ไปออกมาและกำหนดให้เป็นลักษณะเฉพาะเป็นคำที่ใช้กันในทางวิทยาศาสตร์หรือสาขาอาชีพเท่านั้น ให้ง่ายต่อการเห็นพ้องต้องกันในการอธิบายเพื่อจะได้ง่ายต่อการแยกแยะและเข้าใจสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน เช่น นักสังคมศาสตร์หรือคนทั่ว ๆ ไปอาจจะพูดคือ สุรา เบียร์ กระแช่ ว่าเป็นของมีนเมา ส่วนนักวิทยาศาสตร์จะเรียกสิ่งเหล่านี้ว่า เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ ซึ่งหมายถึงเครื่องดื่มที่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์ ถ้าดื่มในปริมาณที่มากจะทำให้มีนเมาแต่นักสังคมศาสตร์หรือคนทั่ว ๆ ไปเรียกสิ่งเหล่านี้ว่าเป็นของมีนเมาไม่ตี มีโทษ เท่านั้น

(6) Gerhard J. Haneman, 27.

นักสังคมศาสตร์ที่ศึกษาเรื่องของกระบวนการ จะมีปัญหาในเรื่องของการกำหนดแนว  
 สัมผัสและการอธิบายเป็นอย่างมากกระบวนการนั้นเป็นการปฏิสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องของตัว  
 แปรและตัวแปรเหล่านั้น จะมีการเปลี่ยนแปลงค่า (Value) อย่างต่อเนื่องการศึกษากระบวนการใน  
 การสื่อสารไม่ได้มองว่าเป็นกระบวนการที่หยุดนิ่ง และไม่ได้มองว่าเป็นกระบวนการที่มีการเริ่ม  
 ต้นหรือจบลงที่แน่นอนแต่กลับมองว่าเป็นการปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลา ตัวอย่างเช่น รูปภาพแสดง



กระบวนการสื่อสารนี้ ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการสื่อสารและเส้นถูกศรไปกลับของ  
 ปฏิริยาตอบรับ (feedback) เป็นรูปกราฟิก แทนคำที่เราใช้อธิบายกันโดยทั่ว ๆ ไปไม่ได้เหมือน  
 กันกับแบบจำลองอื่น ๆ ที่แสดงแค่เพียงว่า นาย ก. ส่งสารไปให้นาย ข.

**2.3 การเรียนรู้ ภาษา และความหมาย** ในกระบวนการของการสื่อสารนั้นจะเข้าไป  
 เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราเรียกว่า 'การเข้ารหัส' (Encoding) ซึ่งหมายความว่าเมื่อใดที่เราต้องการที่จะ  
 สื่อสารกับบุคคลอื่นเราก็จะเข้ารหัสสิ่งที่เราจะสื่อสารนั้นซึ่งเป็นที่เข้าใจของคนอื่น บุคคลที่สื่อสาร  
 ด้วยนั้นก็ถอดรหัสหรือแปลความหมายของสาร อย่างไรก็ตามกระบวนการเข้ารหัสและถอด  
 รหัสนี้เป็นกระบวนการคู่ขนาน ซึ่งจะเกิดอย่างต่อเนื่องในแต่ละบุคคลไม่ใช่เป็นกระบวนการเส้น  
 ตรงที่ฝ่ายหนึ่งจะต้องตามอีกฝ่ายหนึ่ง

ต่อไปขอให้เราพิจารณา คือ เรื่องของการเรียนรู้ความหมาย ความหมายเป็นส่วนหนึ่ง  
 ของสิ่งที่เราเรียกว่า 'วงรอบเพื่อการอ้างอิง' (Frame of Reference) ซึ่งรวมถึงความหมายของ  
 สิ่งที่ได้เรียนรู้มาก่อน, ค่านิยม, ทัศนคติ, ความต้องการ, เป้าหมายและความคาดหวัง พวกเด็ก  
 เล็ก ๆ จะเริ่มเรียนรู้ความสามารถของสิ่งต่าง ๆ นักทฤษฎีส่วนใหญ่คิดว่าเรารับเอาความหมาย  
 ของสิ่งต่าง ๆ มาเช่นเดียวกับที่เรารับเอาพฤติกรรมของคนอื่นมาโดยผ่านการเรียนรู้ ใน  
 เรื่องการเรียนรู้ของเด็กเล็ก ๆ นั้น เราเริ่มตรงที่เด็กรับรู้ (Perceive) บางสิ่งบางอย่างมาจากสภาพ  
 แวดล้อมเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่สามารถสัมผัสได้โดยประสาทสัมผัส ซึ่งเราเรียกว่า 'สิ่งเร้า'  
 (Stimulus) นอกจากนั้นเราจะไม่สามารถค้นพบสิ่งเร้าเหล่านั้น ถ้าสิ่งเร้านั้นไม่มีการผันแปร, ความ  
 แตกต่าง หรือความเป็นไปได้ของการเกิดขึ้นอย่างเช่น ถ้าสิ่งใดก็ตามอยู่นิ่งคงที่ที่เราจะไม่ค้นพบสิ่ง  
 นั้น แต่เราค้นพบแสงสว่างได้ก็เพราะว่ามีความมืด, เราค้นพบเสียงได้ก็เพราะว่ามันมีความเงียบ

ถ้าคนเราพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งเร้าก็เท่ากับว่าเป็นการถอดรหัส (decode) สิ่งเร้า นั้นและพยายามที่จะโยงสิ่งเร้า นั้นกับที่เราสะสมไว้ในความจำของเรา ณ จุดนี้เองคนแต่ละคนอาจจะพยายามที่จะจำแนกสิ่งเร้าใหม่ ๆ ที่เขารับรู้มา บางคนสามารถจำแนกความแตกต่างได้ชัดเจนแล้วเก็บเอาไว้ในความจำ บางคนก็อาจจะสรุปสิ่งเร้าที่รับรู้มา นั้นแล้วโยงเข้าไปกับสิ่งเร้าอื่นที่ใกล้เคียงกันหรือคล้ายกันที่มีอยู่แล้วในความจำของเรา ท้ายที่สุด คนเราก็จะมีการตอบสนองกับสิ่งเร้าใหม่แบบเดียวกับ ที่ได้เคยทำกับสิ่งเร้าอื่นในกลุ่มเดียวกัน

เมื่อใดที่สิ่งเร้า นั้นได้รับการถอดรหัส ก็เท่ากับว่าเป็นการให้ความหมายกับสิ่งเร้า นั้นและผู้รับรู้สิ่งเร้า นั้นก็จะเข้ารหัส การตอบสนองนั้นอาจจะสามารถสังเกตได้หรือค้นพบได้ หรืออาจจะเป็นเรื่องของอวัยวะภายในของบุคคลก็ได้ เท่ากับว่าขณะนี้เราสามารถที่จะรู้การตอบสนองได้ อาจจะเป็นการตอบสนองแบบทดลองตอบสนองดูถ้าสิ่งเร้า นั้นเราไม่คุ้นเคยมาก่อนและการตอบสนองนั้นจะกลับไปมาที่บุคคลนั้นอีก ซึ่งเราถือว่าเป็นผลอันเนื่องมาจากการตอบสนองครั้งแรก ลักษณะเช่นนี้เป็นเรื่องของสิ่งเร้า ที่ทำให้เกิดการปรับตัวในแต่ละบุคคล

การเรียนรู้เกิดขึ้นในสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการตอบสนองต่อสิ่งเร้า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงของการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่สะสมเอาไว้ ซึ่งก็คือว่าการตอบสนองบางอย่างนั้นเราสามารถทำนายได้ บางอย่างทำนายไม่ได้

นักทฤษฎีการเรียนรู้ได้กล่าวว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้รางวัลหรือการเสริมแรงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ คนเราจะคงการตอบสนองบางอย่างเอาไว้ถ้าเราได้รับรู้ว่าผลที่ได้จากการตอบสนองนั้นคือ การได้รับรางวัลและการตอบสนองบางอย่างจะถูกทิ้งไป คนเรารับรู้ว่าผลจากการตอบสนองนั้นไม่ได้รับรางวัล ทั้งสิ้นทั้งปวงแล้วการก่อตัวของการเรียนรู้ และนิสัยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการคือ

1. ความบ่อยครั้งของการได้รางวัล
2. การเรียนรู้ความแตกต่างของความสัมพันธ์ระหว่าง สิ่งเร้ากับการตอบสนองแต่ละครั้ง
3. ปริมาณของรางวัล
4. ระยะห่างระหว่างการตอบสนองกับการได้รางวัล
5. ปริมาณของความพยายามที่จะให้มีการตอบสนอง

ทฤษฎีการเรียนรู้ความหมายนั้น Osgood ได้รู้ว่าการตอบสนองภายในซึ่งที่สุดได้กลายมาเป็นความหมายและความหมายนี้เป็นสื่อระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองภายนอกที่บุคคลกระทำ การตอบสนองภายนอกเพื่อเป็นสื่อระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองนี้ไม่ได้เป็นรูปแบบของกระบวนการเรียนรู้แบบใหม่ หากแต่ว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรู้ที่จะตอบสนองโดยอาศัย

บางอย่างเป็นเรื่องนั้นก็คือปัจจัยทั้ง ๕ นั้นเอง

สิ่งที่กล่าวมานี้เป็นเรื่องของ การเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายนักทฤษฎีคิดว่า คนเราได้แสดงบางสิ่งบางอย่างออกมาเพื่อแสดงถึงความหมาย หรืออีกนัยหนึ่งก็คือคนเราสร้างสรรค์เสียงเพื่อใช้โยงกับความหมายของสิ่งต่าง ๆ นั้น

ภาษาเป็นชุดของเสียงที่มีการจัดระบบ ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์ใช้ ในการควบคุมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์เรามีเหนือสัตว์อื่น ๆ ในเรื่องของภาษานี้เรามีข้อสรุปอยู่ ๕ ประการ คือ

1. เป็นสื่อที่เด็กทุกคนสามารถออกเสียงได้อย่างเดียวกันตั้งแต่เกิด จะมีความแตกต่างกันบ้างก็เล็กน้อยเท่านั้นขึ้นกับว่าเด็กนั้นเป็นคนชาติใด
2. วัฒนธรรมเป็นตัวเลือกชุดของเสียงมาใช้เป็นภาษาของตัวเอง
3. วัฒนธรรมที่แตกต่างกันทำให้มีการใช้ภาษาที่แตกต่างกัน ดังเช่น ทั้งที่ Sapir-Whorf ได้กล่าวไว้ (เรื่องหิมะ) ดังเสียงของภาษาว่าเป็นเสมือนการลอกเงาของสังคมเพราะเป็นเสียงของความคิดของคนที่ใช้ภาษานั้น ๆ
4. ภาษาเป็นเรื่องของความซ้ำซาก ฟุ่มเฟือย และ
5. ภาษาเป็นขอบเขตของประสบการณ์ โดยเป็นการสรุปความหมายของสิ่งต่าง ๆ และโดยผ่านการรับรู้

2.4 การให้ความหมายกับสิ่งเร้า เมื่อเราได้เข้าสู่กระบวนการสื่อสาร เราจะตีความหมายของสารหรือให้ความหมายกับสิ่งเร้าที่เราเข้าไปสัมผัสนั้นตามวงกรอบเพื่อการอ้างอิง (Frame of Reference) ซึ่งเป็นการดึงเอาประสบการณ์ที่มีอยู่เดิมมาใช้ตีความหมาย คนแต่ละคนจะมีประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น แต่ละบุคคลก็จะตีความหมายของสารหรือสิ่งเร้าเหล่านั้นแตกต่างกันออกไปตามความต้องการ ความปรารถนา ความคาดหวังและการเรียนรู้ที่มีมาก่อน การให้ความหมายกับสิ่งต่าง ๆ นั้นสามารถกระทำได้โดย

2.4.1 การเลือก (Selection) คือเลือกรับสารบางส่วน หรือให้ความหมายกับสารนั้นเพียงบางส่วน ตามประสบการณ์ ความคาดหวัง หรือการเรียนรู้ที่มีมาก่อนเช่น มีเพื่อนมาบอกกับเราว่า นาย ก. กับนาย ข. กำลังจะลงทุนร่วมกันทำกิจการร้านอาหาร ถ้าหากว่าเราไม่เคยทราบมาก่อน หรือนาย ก. กับนาย ข. ไม่เคยทำกิจการใดร่วมกันเราก็อาจจะให้ความสนใจว่า เพราะเหตุใดจึงทำให้นาย ก. กับนาย ข. มาลงทุนร่วมกัน แต่ถ้าหากเราเป็นนักธุรกิจประกอบกิจการค้าอยู่ เราก็อาจจะมองถึงการตัดสินใจทำธุรกิจร้านอาหารของนาย ก. และนาย ข. ฯลฯ

2.4.2 การบิดเบือน (Distortion) คือ บิดเบือนข่าวสารหรือสิ่งเร้านั้นให้เข้ากับสิ่งที่ตนเองปรารถนา, ชอบ หรือต้องการ เช่น ถ้าเราทำกิจการร้านอาหารอยู่เราอาจจะมองว่า นาย ก. กับนาย ข. ตัดสินใจถูกต้องที่ทำการกิจการร้านอาหาร แต่ถ้าเราเป็นนักเล่นหุ้น เราอาจมองว่าเป็นการตัดสินใจที่ผิด เพราะการทำร้านอาหารเหนื่อย ยุ่งยากซึ่งการเล่นหุ้นนั้นสบายกว่ามากมาย

2.4.3 การเพิ่มเติม (Addition) คือ การให้ข้อมูลเพิ่มเติมเข้าไปทั้ง ๆ ที่ข่าวสาร

เดิมที่ไม่มีอยู่ เช่น เราอาจจะเพิ่มเติมข่าวสารเข้าไปว่า ที่นาย ก. และนาย ข. ลงทุนทำร้านอาหารร่วมกันนั้น เพราะ นาย ก. มีห้องว่างอยู่ประกอบกับนาย ข. อาจจะเคยมีประสบการณ์ด้านขายอาหารมาก่อน ทั้ง ๆ ที่ข่าวสารนี้เพื่อนไม่ได้บอกเรา และไม่ได้มีอยู่จริง เป็นการสรุปเพิ่มเติมเอาเอง

2.4.4 การเชื่อมโยง (Relation) เป็นการเชื่อมโยงข่าวสารนั้น เข้ากับประสบการณ์ของเราที่มีอยู่เดิม เช่น เราอาจจะไม่ได้ประกอบการใด ๆ อยู่ เพราะไม่ชอบการเสี่ยงแต่เราอาจจะสรุปว่า เป็นเพราะขณะนี้กิจการร้านอาหารกำลังเติบโตนาย ก. และนาย ข. จึงมาลงทุนด้านนี้กัน ทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริงอาจเป็นเพราะนาย ก. มีห้องว่างอยู่และนาย ข. เคยมีประสบการณ์ด้านร้านอาหารมาก่อนก็ได้

ดังนั้น เราจึงสรุปได้ว่า ประสบการณ์ของแต่ละคนจะมีอิทธิพลต่อการให้ความหมายกับสิ่งเร้า และสาร และการให้ความหมายต่อสารหรือสิ่งเร้า นั้นอาจจะแตกต่างกันทั้ง ๆ ที่เป็นสิ่งเดียวกัน นอกจากนี้ปัญหาของการให้ความหมายต่อสารอย่างเดียวกันของคู่สื่อสารอาจจะแตกต่างกัน เพราะว่าในขณะที่เราทำการสื่อสารกันนั้น เราจะทำการสื่อสารเฉพาะเรื่องเป็นการนำเอาประสบการณ์เพียงบางส่วนมาใช้สื่อสารเท่านั้นเราสนใจ

## กิจกรรมการเรียนรู้ 2

1. ให้นักศึกษาลองแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ หรืออาจจะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน คู่สัก 3 - 4 เรื่อง จะเป็นเรื่องใด ๆ ก็ได้ แล้วลองจับเวลาดูว่าใช้เวลาแต่ละเรื่องเท่าใด
2. ให้นักศึกษาระบุว่า ปัจจัยทั้ง 5 ประการที่มีอิทธิพลต่อการก่อตัวของการเรียนรู้และนิสัย

## 3. การรับรู้ (Perception)

การรับรู้หรือ perception นี้มีผู้เรียกแตกต่างกันออกไปบ้างก็เรียกว่าการนึกเห็นภาพพจน์ แต่อย่างไรก็ตาม การนึกเห็นภาพพจน์ หรือการรับรู้นี้ เป็นกระบวนการที่คนเรามีการสัมผัสกับสิ่งเร้าในสภาพแวดล้อม โดยประสาทสัมผัส เพื่อให้ได้ความหมายตามที่ต้องการ<sup>(7)</sup> และเป็นการตีความหมายตามประสบการณ์ที่ตนมีอยู่

3.1 การรับรู้และการให้ความหมาย การรับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อคนเราได้มีการสัมผัสสิ่งเร้า

(7) Gerhard J. Harneman and William J. McEwen, Communication and Behavior (London : Addison-Wesley Publishing, 1975), p. 38.

โดยประสาทสัมผัส และเข้าสู่กระบวนการตีความหมายโดยอาศัยประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่าประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป เราตีความสภาพแวดล้อม หรือสิ่งเร้า หรือสารในการสื่อสารนั้นก็แตกต่างกันไปด้วย กระบวนการของการรับรู้พอจะแยกได้เป็น 3 ขั้นตอนคือ

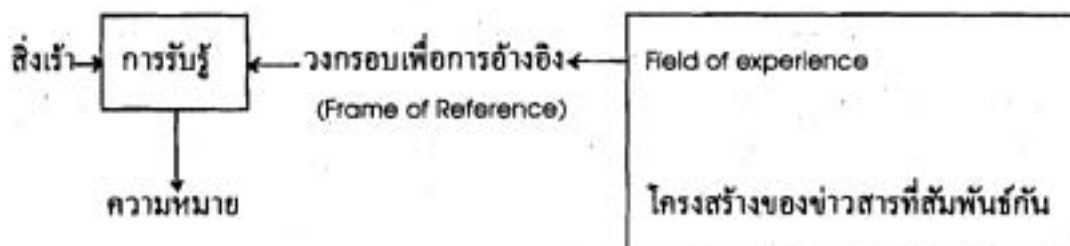
1. ขั้นการสนใจ (Attention)
2. ขั้นการรับรู้ (Perception)
3. ขั้นการแปลความหมาย (Transformation)<sup>8)</sup>

นักจิตวิทยาได้ศึกษาพบว่า คนเราจะมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งเร้าและตอบสนองต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ซึ่งก็หมายความว่า เราได้เริ่มกระบวนการของการคัดเลือก (Selectivity Process) เพื่อกลั่นกรองข้อมูลที่จะรับเข้ามา และเลือกสนใจในสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการของเราสิ่งที่ตรงกับความคิด และจะหลีกเลี่ยงในสิ่งที่ตรงข้าม<sup>9)</sup>

**3.2 การเลือกรับรู้ (Perception Selectivity)** ตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่า การรับรู้คือการที่คนเราได้มีสัมผัสต่อสิ่งเร้า ในสภาพแวดล้อม ซึ่งในชีวิตประจำวันของคนเราจะต้องเข้าไปสัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ มากมาย ซึ่งเป็นไปไม่ได้ที่คนเราจะรับรู้เอาทุกสิ่งทุกอย่างที่สัมผัสจากสภาพแวดล้อมทั้งหมดนี้ แต่เราจะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนหรือเพียงบางอย่างเท่านั้น สิ่งที่จะรับรู้ นั่นคือ

1. สนองตอบต่อทัศนคติ
2. ต้องสนองต่อความสนใจ
3. ต้องสนองต่อความต้องการ
4. ต้องมีผลกระทบต่อบุคคลนั้น
5. ต้องแปลกใหม่ ผิดปกติธรรมดา

ดังนั้น เราพอจะสรุปกระบวนการของการรับรู้และการตีความหมายได้ ดังนี้



8) Ibid

9) Wilbur Schramm, *The Science of Human Communication*, ed. (New York : Basic Book, 1963), p. 68.

### กิจกรรมการเรียนรู้ 3

1. ให้นักศึกษาระบุกระบวนการของการรับรู้ว่ามีกี่ขั้นตอนอะไรบ้าง?
2. เป็นธรรมดาที่คนเราจะเลือกรับรู้สิ่งต่าง ๆ เพียงบางส่วนสิ่งที่คนเราเลือกรับรู้นั้น นักศึกษาคิดว่ามีอะไรบ้าง?

### สรุป

กระบวนการสื่อสารนั้น เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์คือเป็นกระบวนการที่ผู้ร่วมกระบวนการสามารถสร้างสรรค์คำอธิบายต่าง ๆ ได้ ภายใต้กฎเกณฑ์รูปแบบเฉพาะ เทคนิคและระเบียบวิธีต่าง ๆ ส่วนประกอบของการสื่อสารจะประกอบไปด้วยผู้ส่งสาร (Communicator) ผู้รับสาร หรือผู้ตอบสนองต่อสาร (Respondent) และสถานการณ์ของการสื่อสาร (Situation) ในกระบวนการสื่อสารนี้ จะมีความซับซ้อนอยู่บางประการระหว่างคู่สื่อสารซึ่งก็คือการตีความหมายของสาร ดังนั้นในการส่งทอดสารแต่ละครั้งทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารจะต้องมีความสามารถทั้งในการคิดแบบมีแบบแผนแม่นยำ มีความสามารถในการปรับจุดมุ่งหมายในการสื่อสาร และการทำให้ความคิดนั้น ๆ กระจัดกระจาย โดยการแปลงความคิดให้เป็นระบบสัญลักษณ์

ในกระบวนการส่งทอดสารนี้ ผู้ส่งสารจะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับ การสรุปย่อ (Abstraction) การสะท้อนแนวความคิด การสร้างสรรค์แนวความคิดโดยใช้เหตุผลและการอธิบายความคิดนั้น ๆ ในรูปของภาษาสัญลักษณ์ นอกจากนั้นแล้ว การสื่อสารยังมีหน้าที่ในระดับต่าง ๆ กัน 3 ระดับคือ ระดับการผลิต (Production) ระดับของนวัตกรรม (Innovation) และระดับการบำรุงรักษา (Maintenance) แนวคิดของบุคคล

ความซับซ้อนของกระบวนการสื่อสารที่สำคัญคือเรื่องของความหมายของสารถือว่าการสื่อสารแต่ละครั้งผู้ส่งสารจะต้องตั้งเป้าหมายของการสื่อสารเอาไว้เป้าหมายนั้นก็คือการตีความหมายของสารที่ตรงกันระหว่างคู่สื่อสาร การตีความหมายเป็นการตีความหมายของคำหรือภาษาที่เราใช้เป็นสัญลักษณ์ที่แน่นอนในกระบวนการสื่อสาร การตีความหมายให้ถูกต้องตรงกันนั้น จะต้องอาศัยการเรียนรู้และวงรอบเพื่อการอ้างอิง ซึ่งนำเอาประสบการณ์มาให้ความหมายกับสาร หรือบางครั้งเราก็เรียกว่าสิ่งเร้า (Stimulus) ซึ่งเราสามารถกระทำได้โดยการเลือก (Selection) การบิดเบือน (Distortion) การเพิ่มเติม (Addition) และการเชื่อมโยง (Relation) สาร ก่อนที่จะสามารถตีความหมายของสารได้อย่างถูกต้อง เราจะต้องอาศัย การรับรู้ที่ถูกต้องด้วยกระบวนการรับรู้มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นการสนใจ (Attention) ขั้นการรับรู้ (Perception) และขั้นการแปลความหมาย (Transformation) ซึ่งทั้ง 3 ขั้นตอนนี้ ก็ล้วนแล้วแต่จะต้องผ่านกระบวนการของการคัดเลือก (Selectivity Process) ด้วย

## แบบฝึกหัด

ให้นักศึกษาพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ข้อใดถูกต้องและข้อใดไม่ถูกต้อง

1. การสื่อสารเป็นศิลป์ เพราะมีเทคนิคและระเบียบวิธีพิเศษมีรูปแบบเฉพาะและมีกฎเกณฑ์
2. สถานการณ์ในการสื่อสารจัดเป็นส่วนประกอบหนึ่งของการสื่อสาร
3. ผู้ที่อยู่ในกระบวนการสื่อสาร จะต้องมีความหมายในการทำให้แนวความคิดกระจัดและแปลงเป็นสัญลักษณ์
4. หน้าที่ของการสื่อสารในระดับของนวัตกรรม คือ การชักจูงบุคคลให้ยอมรับความคิดใหม่ ๆ
5. Homophily คือ คุณลักษณะที่แตกต่างกันของผู้สื่อสาร
6. Decode หรือการถอดรหัส หมายถึง การที่คนเราพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งเร้า
7. ปัจจัยประการหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อการก่อตัวของการเรียนรู้ คือ ระยะห่างระหว่าง การตอบสนองกับการได้รางวัล
8. การบิดเบือนข่าวสาร (Distortion) คือการเพิ่มเติมข้อมูลเข้าไปจากที่มือผู้จริง
9. คนเราจะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่มีผลกระทบต่อบุคคลนั้น
10. การแปลความหมายเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการรับรู้