

## 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, ความเฉลียวฉลาด, 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 นี้แล้วนักศึกษจะสามารถ

1. เข้าใจกระบวนการของการสื่อสารและการส่งทอดสาร
2. ทราบถึงหน้าที่ของการสื่อสารในระดับต่าง ๆ
3. เข้าใจถึงการให้ความหมายของสารโดยใช้ภาษา
4. มีความเข้าใจเกี่ยวกับการการรับรู้ของผู้รับสารและการให้ความหมายกับสารที่

รับรู้นั้น

## บทที่ 2

### เป้าหมายของการสื่อสารและความหมาย

### Communication Goals and Meaning

#### ความนำ

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

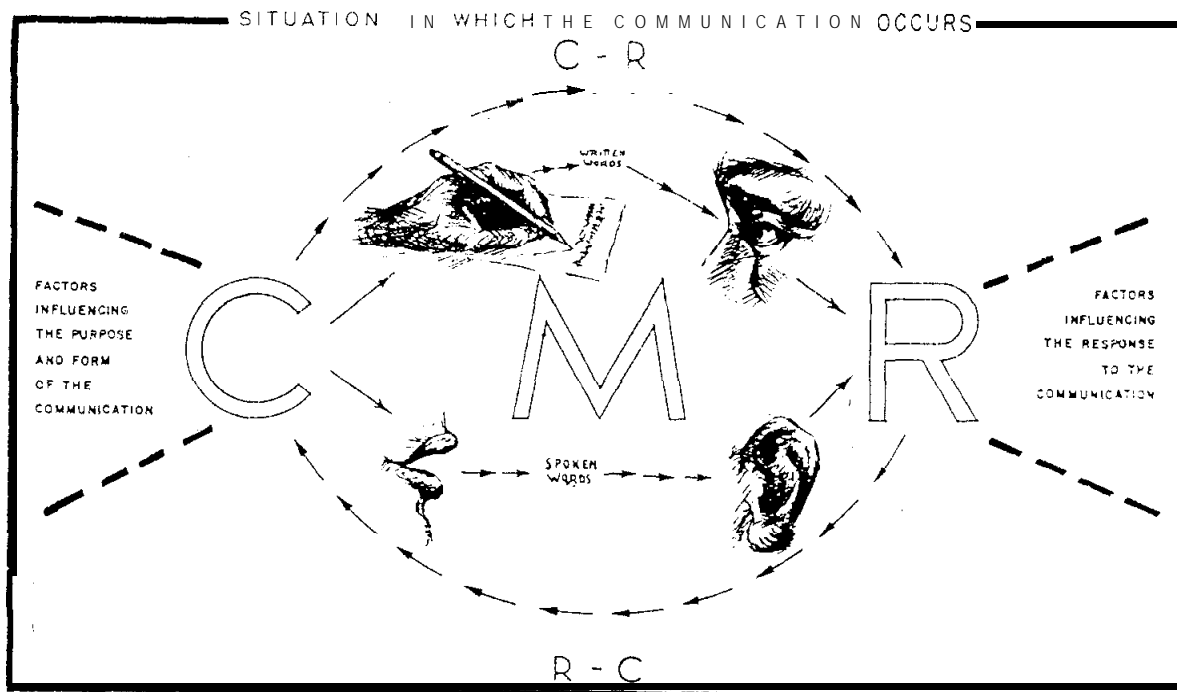
#### 1. ธรรมชาติของกระบวนการสื่อสาร (The Nature of Communication Process)

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

หากเราจะเปรียบเทียบ ระหว่างคู่สื่อสาร ในกระบวนการสื่อสารกับหุ้นส่วนทางธุรกิจแล้วละก็ เราจะเข้าใจได้ลึกซึ้งเข้าไปอีก ประการแรกก็คือ หุ้นส่วนในทางธุรกิจเพื่อลงทุนร่วมกันแล้ว ก็จะต้องมีวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจร่วมกัน ถ้าไม่เช่นนั้นแล้วก็เป็นความเสี่ยงกับการลงทุน และอันตรายมาก เช่นเดียวกันกับในสถานการณ์ของการสื่อสารระหว่างผู้พูดกับผู้ฟัง หรือผู้เขียน

กับผู้อ่าน หุ่นส่วนในทางธุรกิจมีความเกี่ยวพันกันในสินทรัพย์ที่ได้ลงทุนไป ส่วนการสื่อสารผู้พูด ผู้ฟัง, ผู้เขียน - ผู้อ่าน มีสินทรัพย์ร่วมกันในกระบวนการสื่อสาร ซึ่งนั่นก็คือ ความหมายซึ่งได้มาจากประสบการณ์ สินทรัพย์นี้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เมื่อเราได้ปรุงแต่งประสบการณ์นั้น ให้เป็นแนวความคิดและแปลงแนวความคิดเป็นภาษาในกระบวนการสื่อสาร 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) เพื่อให้มันแน่ใจว่าจะได้รับการตอบสนองตามที่ปรารถนา

**ผู้รับสาร** (Respondent) หาวิธีรับเอาความหมายนั้นและตอบสนองกลับไป

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

โปรดสังเกตว่า ลูกศรที่เชื่อมต่อกันระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสารทางด้านบนของแผนภูมินี้ ถูกเชื่อมต่อกัน โดยลูกศรทางด้านล่างระหว่างผู้รับสารไปยังผู้ส่งสารภาพนี้แสดงให้เห็นถึงวัฏจักร ของกระบวนการสื่อสาร วัฏจักรนี้สามารถทำให้มองเห็นภาพได้ง่ายขึ้นโดยเปรียบได้กับ รูปแบบของ ตัวกระตุ้น (Stimulus) กับปฏิกิริยาตอบสนอง (Response) ในการสนทนา ซึ่งแต่ละฝ่ายทั้งผู้ส่งสาร และผู้รับสารจะแลกเปลี่ยนบทบาทกัน ดังเช่นรูปแบบการสื่อสารของ (Wilbur Schramm) ที่แสดงให้เห็นถึงการแลกเปลี่ยนบทบาทกันระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสารในกระบวนการสื่อสาร เป็นการแลกเปลี่ยน บทบาทกันอย่างไม่มีการจำกัด แต่จะจำกัดเพียงเฉพาะสถานการณ์เท่านั้น เช่น เมื่อคนพูดเผชิญหน้า อยู่กับคนฟัง ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบเห็นหน้าตากันได้หรืออาจจะมีปฏิกิริยาตอบสนองโดย ทางสรีระได้ ในลักษณะของอวัจนภาษา (Non-Verbal) ในกรณีเช่นนี้จะเป็นกรณีที่มีสถานการณ์ไม่ สมบูรณ์เพราะเป็นการตอบสนอง โดยทำทางไม่ใช้บทสนทนา แต่การตอบสนองในลักษณะนี้อาจ จะเป็นการตอบสนองทางความคิดหรือตอบสนองด้วยความรู้สึกหรืออารมณ์ เช่นเดียวกับการที่ ผู้อ่านไม่สามารถที่จะตอบสนองในสิ่งที่เขาได้อ่านไปยังผู้เขียนได้ในทันที ด้วยเหตุผลหลาย ๆ ประการ แต่เขาอาจจะสื่อความหมายนั้นผ่านไปยังบุคคลอื่น เช่น การเขียนจดหมายไปถึงบรรณาธิการ ของหนังสือฉบับนั้น

กระบวนการสื่อสารมีความซับซ้อนอยู่บ้างบางประการระหว่าง 2 ฝ่าย ซึ่งได้ใช้ความ พยายามบางอย่าง ในการสื่อความหมายสิ่งที่ได้สื่อสารกัน ฝ่ายที่ส่งสารไม่ว่าจะเป็นผู้พูดหรือผู้ เขียนมักจะสรุปเอาเองว่าอะไรที่ตนกระจำแจ้งแล้ว คนอื่นก็จะกระจำแจ้งด้วย ในทางกลับกัน ฝ่ายรับสารที่อาจสรุปเอาเองว่าถ้าตัวผู้รับสารเองนั้นไม่เข้าใจสิ่งใดหรือสารใด บุคคลอื่น ๆ ก็จะไม่เข้าใจในสารนั้นด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการชี้แจงอย่างเต็มที่แน่นอนโดย สามารถเป็นที่เข้าใจของคนทั่ว ๆ ไปในการสื่อความหมายสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผล เครื่องขึ้นนั้นก็คือ ‘ภาษา’ (Language)

### 1.1 การส่งทอดสาร

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

1. ความสามารถในการคิดแบบมีแบบแผน แม่นยำ ใช้วิจารณญาณ ในการคิด (การ

สะท้อนแนวความคิดนั้น ๆ , จินตนาการ, การใช้ประโยชน์จากแนวความคิดนั้น และการควบคุมแนวความคิด)

2. ความสามารถในการปรับจุดมุ่งหมายในการสื่อสารและแนวความคิดที่มีต่อแต่ละบุคคล (การวางรูปแบบแนวความคิด, การปรับเปลี่ยนแนวคิดเพื่อสร้างความเข้าใจ)

3. ความสามารถในการทำให้แนวความคิดนั้นกระจ่างและแปลงความคิดนั้นเป็นสัญลักษณ์ (การใช้ภาษาอย่างมีจุดมุ่งหมาย หรือเพื่อการตอบสนองการสื่อสาร)

## 1.2 กระบวนการส่งทอดสาร

ในกระบวนการการสื่อสารนั้น การก่อตัวของกระบวนการเป็นเรื่องที่ผู้พูดหรือผู้เขียนมักจะต้องเข้ามาเกี่ยวข้องกับปฏิบัติการ 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 หรือการชำระตัวไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

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 ลักษณะประโยคที่ยกมานี้ใช้สำหรับคงระบบการผลิตและการเผยแพร่ข่าวสาร เป็นตัวอย่างของ สารที่เราใช้สำหรับวัตถุประสงค์ทางการบริการหรือทางกระบวนการทางสังคมกับบุคคลที่เข้าสู่ วัฒนธรรมใหม่หรือระบบใหม่ ๆ

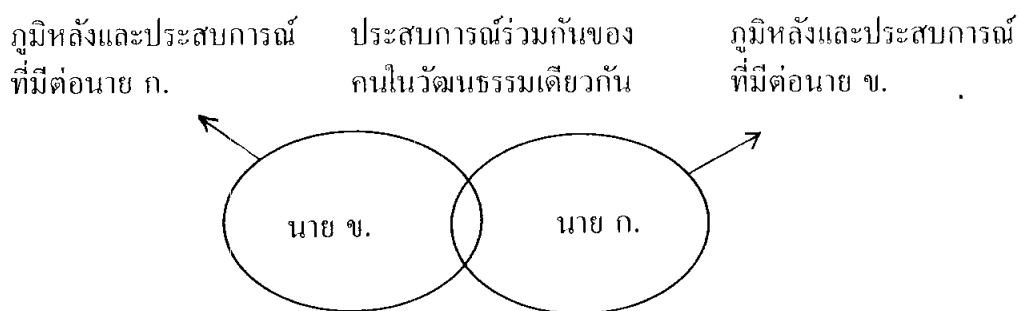
**กิจกรรมการเรียนรู้ 1.**

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 อารมณ์อาชีพ ฯลฯ

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

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

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

(5) ปรมะ สตะเวทิน, หลักนิเทศศาสตร์ (กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2526), หน้า 65.



ส่งสารและผู้รับสาร โดยที่ต่างฝ่ายต่างพยายามใช้ประสบการณ์ในอดีตของตนเองมาตีความหมายของสาร ผู้ส่งสารใช้ประสบการณ์ของตนเองเข้ารหัสสารส่งให้ผู้รับสาร ผู้รับสารก็ใช้ประสบการณ์ของตนตีความหมายของสาร ที่รับรู้มานั้นดังนั้น หัวใจของการสื่อสาร ก็คือ ‘ความหมาย’ (Meaning)

2.2 ภาษาและความหมาย Wittgenstein <sup>(6)</sup> ได้กล่าวไว้ว่า ‘ข้อจำกัดทางภาษาคือโลกอันจำกัด’ ซึ่งสอดคล้องกันกับสมมติฐานของ Sapir-Whorf ในเรื่องข้อจำกัดทางภาษาของบุคคลในการสื่อสารว่าถ้าคนเราไม่กำหนด ‘ตัวแทน’ (Label) ให้กับสิ่งต่าง ๆ เราก็จะไม่สามารถจัดรูปแบบของประสบการณ์ของเราได้เช่นชาวเอสกีโมสามารถที่จะกำหนดตัวแทนให้กับหิมะที่แตกต่างกันประเภทและสามารถแยกแยะลักษณะความแตกต่างของหิมะเหล่านั้นได้ แต่สำหรับคนทั่วไปแล้วไม่สามารถที่จะกระทำเช่นชาวเอสกีโมได้เพราะมีความรู้เรื่องหิมะน้อย ลองมาพิจารณาอีกตัวอย่างหนึ่ง

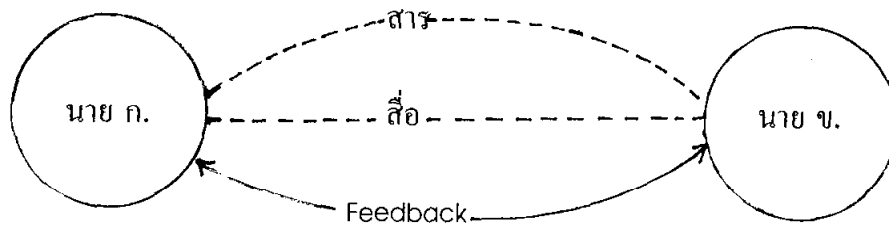
สมมติว่า ชายนักกอล์ฟเดินไปกับภรรยาผ่านสนามกอล์ฟแห่งหนึ่ง ชายคนนั้นได้มองไปยังบริเวณพื้นดินด้านหน้าเห็นหญ้าถูกขุดในลักษณะตัดเป็นรอยยาวสั้น ๆ เป็นจำนวนมาก จึงพูดให้ภรรยาฟังว่า ‘แถวนี้ไถวอทเยอะ ทำไม่ไม่กลบ’ ภรรยาไม่สามารถเข้าใจได้ว่าสิ่งที่สามีพูดนั้นหมายถึงอะไรนอกจากจะเข้าใจว่า รอยตัดหญ้าเยอะแยะเหล่านั้น เธอเข้าใจแต่เพียงว่า เป็นสนามที่ไม่มีหญ้า หรือเป็นรอยสนามที่ชำรุดหรือหว่าน ตามความหมายของเธอในลักษณะเช่นนี้แสดงให้เห็นว่า โลกของชายคนนั้นกว้างขวางกว่าของภรรยาของเขาเขาสามารถเข้าใจได้ว่ารอยตัดหญ้าเช่นนั้น เป็นรอยที่เกิดขึ้นจากการตีกอล์ฟถูกขุดลงไปบนดินเป็นรอยซึ่งเมื่อตีแล้วจะต้องกลบดินที่ถูกตัดออกไป ส่วนภรรยารู้แต่เพียงว่าพื้นหญ้าเป็นรอยถูกขุดเท่านั้น คนขุดที่เล่นกอล์ฟเท่านั้นจึงจะเข้าใจได้

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

---

(6) Gerhard J. Hanneman, 27

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



กระบวนการสื่อสารนี้ ได้แสดงให้เห็นถึงกระบวนการสื่อสารและเส้นลูกศรไปกลับของ ปฏิกริยาตอบรับ (feedback) เป็นรูปกราฟิค แทนคำที่เราใช้อธิบายกันโดยทั่ว ๆ ไปไม่ได้เหมือน กันกับแบบจำลองอื่น ๆ ที่แสดงแต่เพียงว่า นาย ก. ส่งสารไปให้นาย ข.

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

ต่อไปขอให้มาพิจารณาคือ เรื่องของการเรียนรู้ความหมาย ความหมายเป็นส่วนหนึ่ง ของสิ่งที่เราเรียกว่า 'วงกรอบเพื่อการอ้างอิง' (Frame of Reference) ซึ่งรวมถึงความหมายของ สิ่งที่ได้เรียนรู้มาก่อน, ค่านิยม, ทศนคติ, ความต้องการ, เป้าหมายและความคาดหวัง พวกเด็ก เล็กๆ จะเริ่มเรียนรู้ความสามารถของสิ่งต่าง ๆ นักทฤษฎีส่วนใหญ่คิดว่าเรารับเอาความหมาย ของสิ่งต่างๆ มาเช่นเดียวกันกับการที่เรารับเอาพฤติกรรมของคนอื่นมาโดยผ่านการเรียนรู้ ใน เรื่องการเรียนรู้ของเด็กเล็ก ๆ นั้น เราเริ่มตรงที่เด็กรับรู้ (Perceive) บางสิ่งบางอย่างมาจากสภาพ แวดล้อมเหตุการณ์ หรือสถานการณ์ที่สามารถสัมผัสได้โดยประสาทสัมผัส ซึ่งเราเรียกว่า "สิ่งเร้า" (Stimulus) นอกจากนั้นเราจะไม่สามารถค้นพบสิ่งเร้าเหล่านั้น ถ้าสิ่งเร้านั้นไม่มีการผันแปร, ความ แตกต่าง หรือความเป็นไปได้ของการเกิดขึ้นอย่างเช่น ถ้าสิ่งใดก็ตามอยู่นิ่งคงที่เราจะไม่ค้นพบสิ่ง นั้น แต่เรากลับพบแสงสว่างได้ก็เพราะว่ามีควมมืด, เรากลับพบเสียงได้ก็เพราะว่ามีควมเงียบ

ถ้าคนเราพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งเร้าก็เท่ากับว่าเป็นการถอดรหัส (decode) สิ่งเร้านั้นและพยายามที่จะโยงสิ่งเร้านั้นกับที่เราสะสมไว้ในความจำของเรา ณ จุดนี้เองคนแต่ละคนอาจจะพยายามที่จะจำแนกสิ่งเร้าใหม่ ๆ ที่เขารับรู้มา บางคนสามารถจำแนกความแตกต่างได้ชัดเจนแล้วเก็บเอาไว้ในความจำ บางคนก็อาจจะสรุปสิ่งเร้าที่รับรู้มาได้แล้วโยงเข้าไปกับสิ่งเร้าอื่นที่ใกล้เคียงกันหรือคล้ายกันที่มีอยู่แล้วในความจำของเรา ท้ายที่สุด คนเราก็จะมีการตอบสนองกับสิ่งเร้าใหม่แบบเดียวกับ ที่ได้เคยทำกับสิ่งเร้าอื่นในกลุ่มเดียวกัน

เมื่อใดที่สิ่งเร้านั้นได้รับการถอดรหัส ก็เท่ากับว่าเป็นการให้ความหมายกับสิ่งเร้านั้นและผู้รับรู้สิ่งเร้านั้นก็เข้ารหัส การตอบสนองนั้นอาจจะสามารถสังเกตได้หรือค้นพบได้ หรืออาจจะเป็นเรื่องของอวัยวะภายในของบุคคลก็ได้ เท่ากับว่าขณะนี้เราสามารถที่จะรู้การตอบสนองได้ อาจจะเป็นการตอบสนองแบบทดลองตอบสนองดูถ้าสิ่งเร้าที่เราไม่คุ้นเคยมาก่อนและการตอบสนองนั้นจะกลับไปมาที่บุคคลนั้นอีก ซึ่งเราถือว่าเป็นผลอันเนื่องมาจากการตอบสนองครั้งแรก ลักษณะเช่นนี้เป็นเรื่องของสิ่งเร้า ที่ทำให้เกิดการปรับตัวในแต่ละบุคคล

การเรียนรู้เกิดขึ้นในสถานการณ์ดังกล่าวข้างต้น เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นเป็นการเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และการตอบสนองต่อสิ่งเร้า การเรียนรู้เป็นการเปลี่ยนแปลงของการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่สะสมเอาไว้ ซึ่งก็คือว่าการตอบสนองบางอย่างนั้นเราสามารถทำนายได้ บางอย่างทำนายไม่ได้

นักทฤษฎีการเรียนรู้ได้กล่าวว่า ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้รางวัลหรือการเสริมแรงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ คนเราจะคงการตอบสนองบางอย่างเอาไว้ถ้าเราได้รับรู้ว่าผลที่ได้จากการตอบสนองนั้นคือ การได้รับรางวัลและการตอบสนองบางอย่างจะถูกทิ้งไป คนเรารู้ว่าผลจากการตอบสนองนั้นไม่ได้รับรางวัล ทั้งสิ้นทั้งปวงแล้วการก่อตัวของการเรียนรู้ และนิสัยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการคือ

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

ทฤษฎีการเรียนรู้ความหมายนั้น Osgood ได้รู้ว่าการตอบสนองภายในซึ่งที่สุดได้กลายมาเป็นความหมายและความหมายนี้เป็นสื่อระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองภายนอกที่บุคคลกระทำการตอบสนองภายนอกเพื่อเป็นสื่อระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนองนี้ไม่ได้เป็นรูปแบบของกระบวนการเรียนรู้แบบใหม่ หากแต่ว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการรู้ที่จะตอบสนองโดยอาศัย

บางอย่างเป็นเรื่องนั้นก็คือปัจจัยทั้ง 5 นั้นเอง

สิ่งที่กล่าวมานี้เป็นเรื่องของ การเรียนรู้เกี่ยวกับความหมายนักทฤษฎีก็คิดว่า คนเราได้แสดงบางสิ่งบางอย่างออกมาเพื่อแสดงถึงความหมาย หรืออีกนัยหนึ่งก็คือคนเราสร้างสรรค์เสียงเพื่อใช้โยงกับความหมายของสิ่งต่าง ๆ นั้น

ภาษาเป็นชุดของเสียงที่มีการจัดระบบ ในรูปของสัญลักษณ์ที่มนุษย์ใช้ ในการควบคุมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่มนุษย์เรามีเหนือสัตว์อื่น ๆ ในเรื่องของภาษานี้เรามีข้อสรุปอยู่ 5 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. กำลังจะลงทุนร่วมกันทำกิจกรรมร้านอาหาร ถ้าหากว่าเราไม่เคยทราบมาก่อน หรือนาย ก. กับนาย ข. ไม่เคยทำกิจกรรมใดร่วมกันเราก็อาจจะให้ความสนใจว่าเพราะเหตุใดจึงทำให้นาย ก. กับนาย ข. มาลงทุนร่วมกัน แต่ถ้าหากเราเป็นนักธุรกิจประกอบกิจการค้าอยู่ เราก็อาจจะมองถึงการตัดสินใจทำธุรกิจร้านอาหารของนาย ก. และนาย ข. ฯลฯ

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

**2.4.3 การเพิ่มเติม (Addition)** คือ การให้ข้อมูลเพิ่มเติมเข้าไปทั้ง ๆ ที่ข่าวสาร

เดิมนั้นไม่มีอยู่ 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 และการให้ความหมายต่อสารหรือสิ่งเร้าเหล่านั้นอาจจะแตกต่างกันทั้ง ๆ ที่เป็นสิ่งเดียวกัน นอกจากนี้ปัญหาของการให้ความหมายต่อสารอย่างเดียวกันของคู่สื่อสารอาจจะแตกต่างกัน เพราะว่ในขณะที่เราทำการสื่อสารกันนั้น เราจะทำการสื่อสารเฉพาะเรื่องเป็นการนำเอาประสบการณ์เพียงบางส่วนมาใช้สื่อสารเท่านั้นเราสนใจ

#### กิจกรรมการเรียนรู้ 2

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

### 3. การรับรู้ (Perception)

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

#### 3.1 การรับรู้และการให้ความหมาย การรับรู้จะเกิดขึ้นเมื่อคนเราได้มีการสัมผัสสิ่งเร้า

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

โดยประสาทสัมผัส และเข้าสู่กระบวนการตีความหมายโดยอาศัยประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่าประสบการณ์ของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป เราตีความสภาพแวดล้อม หรือสิ่งเร้า หรือสารในการสื่อสารนั้นก็แตกต่างกันไปด้วย กระบวนการของการรับรู้พอจะแยกได้เป็น 3 ขั้นตอนคือ

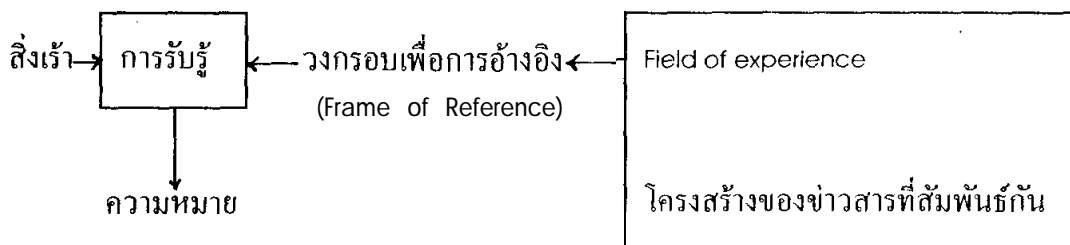
1. ขั้นการสนใจ (Attention)
2. ขั้นการรับรู้ (Perception)
3. ขั้นการแปลความหมาย (Transformation)<sup>8)</sup>

นักจิตวิทยาได้ศึกษาพบว่า คนเราจะมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งเร้าและตอบสนองต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ซึ่งก็หมายความว่า เราได้เริ่มกระบวนการของการคัดเลือก (Selectivity Process) เพื่อคัดกรองข้อมูลที่จะรับเข้ามา 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 Schromm. The Science of Human Communication. ed (New York : Bgsic Book. 1963). p 68

### กิจกรรมการเรียนรู้ 3

1. ให้นักศึกษาระบุกระบวนการของการรับรู้ว่ามีกี่ขั้นตอนอะไรบ้าง?
2. เป็นธรรมดาที่คนเราจะเลือกรับรู้สิ่งต่าง ๆ เพียงบางส่วนสิ่งที่คนเราเลือกรับรู้นั้นนักศึกษาคิดว่ามีอะไรบ้าง?

### 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 จะต้องอาศัยการเรียนรู้และวงกรอบเพื่อการอ้างอิง ซึ่งนำเอาประสบการณ์มาให้ความหมายกับสาร หรือบางครั้งเราก็เรียกว่าสิ่งเร้า (Stimulus) ซึ่งเราสามารถกระทำได้โดยการเลือก (Selection) การบิดเบือน (Distortion) การเพิ่มเติม (Addition) และการเชื่อมโยง (Relation) สาร ก่อนที่จะสามารถตีความหมายของสารได้อย่างถูกต้อง เราจะต้องอาศัย การรับรู้ที่ถูกต้องด้วยกระบวนการรับรู้มี 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนสนใจ (Attention) ขั้นการรับรู้ (Perception) และขั้นการแปลความหมาย (Transformation) ซึ่งทั้ง 3 ขั้นตอนนี้ ก็ล้วนแล้วแต่จะต้องผ่านกระบวนการของการคัดเลือก (Selectivity Process) ด้วย

## แบบฝึกหัด

ให้นักศึกษาพิจารณาว่าข้อความต่อไปนี้ข้อใดถูกต้องและข้อใดไม่ถูกต้อง

1. การสื่อสารเป็นศิลป์ เพราะมีเทคนิคและระเบียบวิธีพิเศษมีรูปแบบเฉพาะและมีกฎเกณฑ์
  2. สถานการณ์ในการสื่อสารจัดเป็นส่วนประกอบหนึ่งของการสื่อสาร
  3. ผู้ที่อยู่ในกระบวนการสื่อสาร จะต้องมีความหมายในการทำให้แนวความคิดกระจ่างและแปลงเป็นสัญลักษณ์
  4. หน้าที่ของการสื่อสารในระดับของนวัตกรรม คือ การชักจูงบุคคลให้ยอมรับความคิดใหม่ๆ
  5. Homophili คือ คุณลักษณะที่แตกต่างกันของคู่สื่อสาร
  6. Decode หรือการถอดรหัส หมายถึง การที่คนเราพยายามปรับตัวให้เข้ากับสิ่งเร้า
  7. ปัจจัยประการหนึ่ง ที่มีอิทธิพลต่อการก่อตัวของการเรียนรู้ คือ ระยะห่างระหว่างการตอบสนองกับการได้รางวัล
  8. การบิดเบือนข่าวสาร (Distortion) คือการเพิ่มเติมข้อมูลเข้าไปจากที่มีอยู่จริง
  9. คนเราจะเลือกรับรู้เฉพาะสิ่งที่มีผลกระทบต่อบุคคลนั้น
  10. การแปลความหมายเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการรับรู้
-