

บทที่ 4

# การรับรู้ในการบริการ



# การเรียนรู้

เกิดจากการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์ การเรียนรู้มีขอบเขตที่ทำให้เกิดการรับรู้ โดยการนำความรู้เข้าสู่สมองด้วยอวัยวะสัมผัส และเก็บรวบรวมจดจำไว้สำหรับเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ทำให้เกิดมโนภาพและทัศนคติ ดังนั้นการมีสิ่งเร้าที่ดีและมีองค์ประกอบของการรับรู้ที่สมบูรณ์ถูกต้อง ก็จะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่ดีด้วยซึ่งการเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญยิ่งต่อการรับรู้

บทบาทของการรับรู้ที่มีต่อการเรียนรู้ว่า บุคคลจะเกิดการเรียนรู้ได้ดี และมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับการรับรู้และการรับรู้สิ่งเร้าของคุณคน นอกจากจะขึ้นอยู่กับตัวสิ่งเร้าและประสาทสัมผัสของผู้รับรู้แล้ว ยังขึ้นอยู่กับประสบการณ์เดิมของผู้รู้และพื้นฐานความรู้เดิมที่มีต่อสิ่งที่เรียนด้วย

# จิตวิทยาการเรียนรู้

กระบวนการเปลี่ยนพฤติกรรม ซึ่งหมายถึง **กิจกรรมที่ผู้เรียนแสดงออก และสามารถสังเกตและวัดได้** การศึกษากระบวนการเรียนรู้จึงต้องศึกษาเรื่องของพฤติกรรมมนุษย์ที่เปลี่ยนไปในลักษณะที่พึงประสงค์ การศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ จะต้องมีระบบระเบียบ วิธีการ และอาศัยความรู้ต่าง ๆ เช่น จิตวิทยา การศึกษา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์ กระบวนการสื่อความและสื่อความหมายและสื่อความหมาย

# ธรรมชาติของการเรียนรู้ มี 4 ขั้นตอน คือ

- ความต้องการของผู้เรียน (**WANT**) คือ ผู้เรียนอยากทราบอะไร เมื่อผู้เรียนมีความต้องการอยากรู้ อยากเห็นในสิ่งใดก็ตาม จะเป็นสิ่งที่ยั่วให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้
- สิ่งเร้าที่น่าสนใจ (**STIMULUS**) ก่อนที่จะเรียนรู้ได้ จะต้องมียิ่งเร้าที่น่าสนใจ และน่าสัมผัสสำหรับมนุษย์ ทำให้มนุษย์ตื่นนอน ขว้าง และใส่ใจที่จะเรียนรู้ในสิ่งที่น่าสนใจนั้น ๆ
- การตอบสนอง (**RESPONSE**) เมื่อมีสิ่งเร้าที่น่าสนใจและน่าสัมผัส มนุษย์จะทำการสัมผัสโดยใช้ประสาทสัมผัสต่าง ๆ เช่น ตา ดู หู ฟัง ลิ้น ชิม จมูกดม ผิวหนังสัมผัส และสัมผัสด้วยใจ เป็นต้น ทำให้มีการแปลความหมายจากการสัมผัสสิ่งเร้า เป็นการรับรู้จำได้ ประสบการณ์ความรู้เข้าด้วยกัน มีการเปรียบเทียบ และคิดอย่างมีเหตุผล
- การได้รับรางวัล (**REWARD**) ภายหลังจากการตอบสนอง มนุษย์อาจเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นกำไรชีวิตอย่างหนึ่ง จะได้นำไปพัฒนาคุณภาพชีวิต เช่น การได้เรียนรู้ ในวิชาชีพชั้นสูง จนสามารถออกไปประกอบอาชีพชั้นสูง (**PROFESSIONAL**) ได้ นอกจากจะได้รับการรางวัลทางเศรษฐกิจเป็นเงินตราแล้ว ยังจะได้รับเกียรติยศจากสังคมเป็นศักดิ์ศรี และความภาคภูมิใจทางสังคมได้ประการหนึ่งด้วย

# ลำดับขั้นของการเรียนรู้

- ประสบการณ์ (**EXPERIENCES**) ในบุคคลปกติทุกคนจะมีประสบการณ์อยู่ด้วยกันทั้งนั้น ส่วนใหญ่ที่เป็นที่เข้าใจก็คือ ประสบการณ์สัมผัสทั้งห้า ซึ่งได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง ประสบการณ์เหล่านี้จะเป็นเสมือนช่องประตูที่จะให้บุคคลได้รับรู้และตอบสนองต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ถ้าไม่มีประสบการณ์เหล่านี้แล้ว บุคคลจะไม่มีโอกาสรับรู้หรือมีประสบการณ์ใด ๆ เลย ซึ่งก็เท่ากับเขาไม่สามารถเรียนรู้สิ่งใด ๆ ได้ด้วย
- ความเข้าใจ (**UNDERSTANDING**) หลังจากบุคคลได้รับประสบการณ์แล้ว ขั้นต่อไปก็คือ ตีความหมายหรือสร้างมโนคติ (**CONCEPT**) ในประสบการณ์นั้น กระบวนการนี้เกิดขึ้นในสมองหรือจิตของบุคคล เพราะสมองจะเกิดสัญชาตญาณ (**PERCEPT**) และมีความทรงจำ (**RETAIN**) ขึ้น ซึ่งเราเรียกกระบวนการนี้ว่า "ความเข้าใจ"
- ความนึกคิด (**THINKING**) ความนึกคิดถือว่าเป็นขั้นสุดท้ายของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมอง **CROW (1948)** ได้กล่าวว่า ความนึกคิดที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องเป็นความนึกคิดที่สามารถจัดระเบียบ (**ORGANIZE**) ประสบการณ์เดิมกับประสบการณ์ใหม่ที่ได้รับให้เข้ากันได้ สามารถที่จะค้นหาความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์ทั้งเก่าและใหม่ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้เกิดบูรณาการการเรียนรู้อย่างแท้จริง

# การรับรู้ (PERCEPTION)

การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามา กระทับกับ

อวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาท ไปยังสมอง เพื่อการแปลความ



# กระบวนการของการรับรู้ (PROCESS)

ขั้นที่ 1 สิ่งเร้า  
(Stimulus)



ขั้นที่ 2 กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาท  
ส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมองเพื่อสั่งการ  
ตรงนี้เกิดการรับรู้ ( Perception )



ขั้นที่ 3 สมองแปลความหมายออกมา  
เป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัย ความรู้  
เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ  
ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ  
เซาว์นปัญญา ทำให้เกิดการตอบสนอง  
อย่างใดอย่างหนึ่ง การรับรู้ (

**Perception ]**

# องค์ประกอบของการรับรู้

- สิ่งเร้าได้แก่วัตถุ แสง เสียง กลิ่น รสต่างๆ
- อวัยวะรับสัมผัส ได้แก่ หู ตา จมูก ลิ้น ผิวหนัง ถ้าไม่สมบูรณ์จะทำให้สูญเสียการรับรู้ได้
- ประสาทในการรับสัมผัสเป็นตัวกลางส่งกระแสประสาทจากอวัยวะรับสัมผัสไปยังสมองส่วนกลาง เพื่อการแปลความต่อไป
- ประสบการณ์เดิม การรู้จัก การจำได้ ทำให้การรับรู้ได้ดีขึ้น
- ค่านิยม ทัศนคติ
- ความใส่ใจ ความตั้งใจ
- สภาพจิตใจ อารมณ์ เช่น การคาดหวัง ความดีใจ เสียใจ
- ความสามารถทางสติปัญญา ทำให้รับรู้ได้เร็ว



# การจัดระบบการรับรู้

- หลักแห่งความคล้ายคลึง ( **PRINCIPLE OF SIMILARITY** ) สิ่งเร้าใดที่มีความคล้ายกันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน
- หลักแห่งความใกล้ชิด ( **PRINCIPLE OF PROXIMITY** ) สิ่งเร้าที่มีความใกล้กันจะรับรู้ว่าเป็นพวกเดียวกัน
- หลักแห่งความสมบูรณ์ ( **PRINCIPLE OF CLOSURE** ) เป็นการรับรู้สิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ขึ้น

# ปัจจัยกำหนดการรับรู้คงจะอธิบายดังนี้คือ ปัจจัยการรับรู้มี

## 2. ลักษณะทางจิตรับรู้

- ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส เช่น หู ตา จมูก และอวัยวะสัมผัสอื่น ๆ ปกติหรือไม่ มีความรู้สึกรับสัมผัสสมบูรณ์เพียงใด เช่น หูตึง เป็นหวัด ตาเอียง บอดสี
- ด้านจิตวิทยา ปัจจัยทางด้านจิตวิทยาของคนที่มียุทธิต่อการรับรู้ นั้น มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ ความพร้อม สติปัญญา การสังเกต พิจารณา ความสนใจ ความตั้งใจ ทักษะค่านิยม วัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม เป็นต้น

- ลักษณะของสิ่งเร้า

- สิ่งเร้าภายนอกที่ดึงดูดความสนใจและความตั้งใจ ได้แก่คุณสมบัติและคุณลักษณะของสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดการรับรู้ นั่นเอง ได้แก่ คุณสมบัติและคุณลักษณะของสิ่งเร้าที่จะทำให้เกิดการรับรู้ นั่นเอง ซึ่งถ้าสิ่งเร้ามีคุณสมบัติและลักษณะที่สนองธรรมชาติในการรับรู้ของคนเรา ก็จะทำให้มีความตั้งใจในการรับรู้ดีขึ้น
- การจัดลักษณะหมวดหมู่ของวัตถุที่เป็นสิ่งเร้า โดยจัดกลุ่มวัตถุเรียง ตามกฎ 4 ประการดังต่อไปนี้ กฎแห่งความคล้ายคลึง กฎแห่งความใกล้ชิด หรืออยู่ภายในขอบเขตที่ใกล้เคียงกัน กฎแห่งความสมบูรณ์ หรือกฎแห่งความสิ้นสุด กฎแห่งความต่อเนื่อง

- การรับรู้เกี่ยวกับระยะทางหรือความลึก (**DISTANCE OF DEPTH PERCEPTION**) มนุษย์เรานอกจากจะรับรู้ภาพ 2 มิติบน แผ่นกระดาษแล้ว ยังสามารถรับรู้ภาพที่มี 3 มิติด้วย คือ สามารถรับรู้ระยะทางหรือความลึกได้จากภาพ



# ความผิดพลาดของการรับรู้

- สภาวะบางประการของสิ่งเร้า คนปกติอาจรับรู้ผิดพลาดเพราะภาวะของสิ่งเร้าหรือเนื่องจากคุณสมบัติของสิ่งเร้า หรือส่วนประกอบที่แตกต่าง หรือความเชื่อที่บุคคล มีต่อการรับรู้
- ความเชื่อที่ผิด ๆ (**DELUSIONS**)
- ความไม่สมบูรณ์ของประสาทและอวัยวะสัมผัส ภาวะของอินทรีย์ของผู้รับรู้ผิดไป เช่น กินเหล้า กินยาบางอย่างเข้าไป จะเกิดความผิดพลาดของการรับรู้ การรับรู้เช่นนี้

- อุปทานของตนเอง เช่น ไปป่าล่าสัตว์เห็นคนตะคุ่ม ๆ นึกว่าแก่ง เอาปืน ยิงโป่งเข้าไป
- การแปลสัมผัสผิด เพราะประสบการณ์น้อยมีความรู้ไม่พอ เช่น เด็กเห็นแพะบอกว่าแกะ เพราะแปลสัมผัสไม่ถูก ไม่เห็นความแตกต่าง ระหว่างแพะกับแกะ บางคนคิดว่าแมงป่องเป็นตุ๊กแตนจึงจับเล่น คนนอกเมืองเห็นบุรุษไปรษณีย์ก็คิดว่าเป็นตำรวจ
- บุคลิกภาพอุปนิสัย และเจตคติ (**ATTITUDE**) คนมองโลกในแง่ดี มักเห็นส่วนดีของสิ่งเร้ามากกว่าที่จะมองเห็นส่วนเสียของมัน แต่คนที่มองโลกในแง่ร้ายมักมองไม่เห็นส่วนดี ถ้าเรามีเจตคติไม่ดีต่อหัวหน้า เขาพูดดังก็ว่าดู ถ้าเรามีเจตคติที่ดี เราก็มองว่าพูดดังฟังชัดดี



- ความต้องการ คนที่มีความต้องการแตกต่างกัน ถ้าถูกเร้าด้วยสิ่งเร้าเดียวกันก็อาจเกิดการรับรู้ต่างกัน คนที่กำลังหิวกับ คนที่กำลังอิ่ม จะมีการรับรู้ต่อร้านอาหารต่างกัน คนที่กำลังหางานทำจะเงี่ยหูฟัง เมื่อได้ยินข่าวว่าที่ไหนรับเข้าทำงาน
- อารมณ์ เป็นตัวแปรทำให้การรับรู้ผิดพลาดได้ ขณะอารมณ์เสียใครมาพูดจาติดต่อก็อะไรด้วย อาจไม่รับรู้หรือรับรู้ไปทางลบ แต่ถ้าอารมณ์ดี อะไร ๆ ก็รับรู้ไปในทางดี
- ความใส่ใจ (**ATTENTION**) คือ ความตั้งใจเลือกเฟ้นรับรู้เฉพาะสิ่งที่ตรงกับความต้องการหรือความสนใจของเรา ครูพลละเวลาอ่าน หนังสือพิมพ์ มักค้นหาข่าวเกี่ยวกับกีฬา ครูประวัติศาสตร์ชอบอ่านเหตุการณ์ปัจจุบัน นักเรียนมักจะอ่าน และจำตรงที่ครูบอกว่า จะออกสอบมากกว่าที่อื่น และจะจำได้ดีเมื่ออ่านตอนใกล้ ๆ จะสอบในกลุ่มคนมากมายเรามักจะมองหาและเห็นแต่พรรคพวก ลูกศิษย์ของเรา
- วัฒนธรรม เป็นกรอบของการอ้างอิง (**FRAMES OF REFERENCE**) ในยุโรปกับในเมืองไทยรับรู้เรื่องการหย่าร้าง กอดจูบในที่ สาธารณะแตกต่างกัน
- มองในแง่มุม ทิศทาง บรรยากาศต่างกันจะเห็นตรงกัน

# แรงจูงใจ

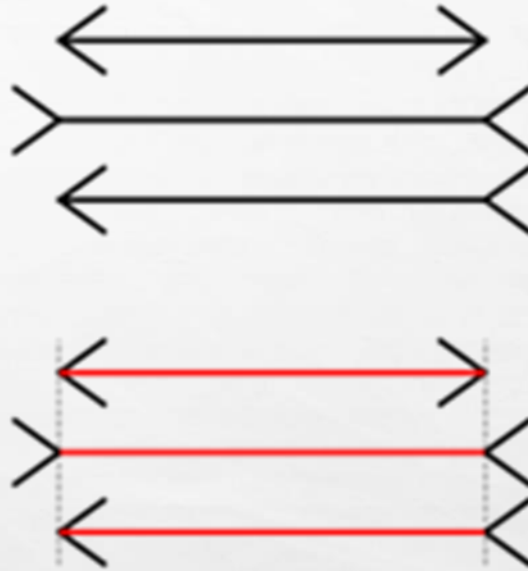
แรงจูงใจพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ความหิว ความกระหาย และความต้องการทางเพศ จะมีผลโดยตรงต่อการแปลความหมายสิ่งที่รับสัมผัสได้ คนที่กำลังหิวจะรับรู้กลิ่นอาหารได้ไวกว่าคนที่ไม่หิว คนที่ดูภาพยนตร์สยองขวัญ หรือ ฟังข่าวอาชญากรรมอาจมีแรงจูงใจมากขึ้นที่จะกลัวสิ่งต่าง ๆ ได้ง่าย การรับสัมผัส เสียง หรือภาพต่าง ๆ จะทำให้เขาแปลความหมายไปตามความกลัวนั้นได้ประสบการณ์เก่า

# วัฒนธรรม ( CULTURE )

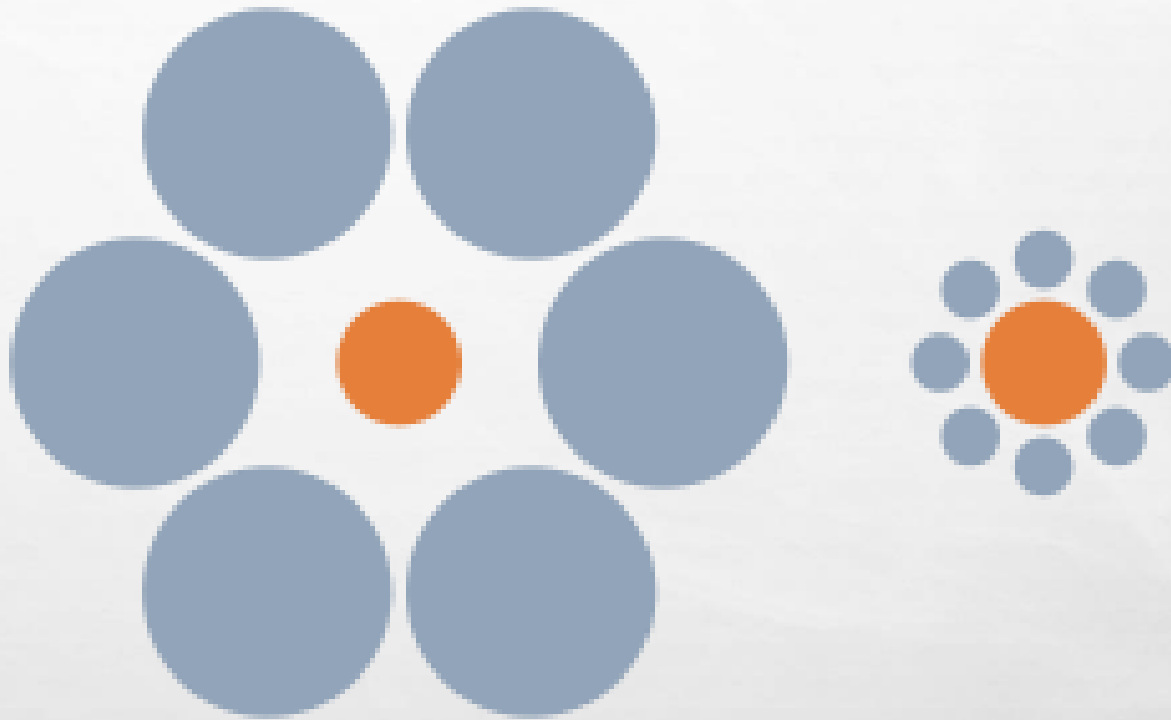
ขนบธรรมเนียม ประเพณี ศาสนา และเชื้อชาติ ที่แตกต่างกัน จัดเป็นพื้นฐานทางด้านวัฒนธรรม ที่ทำให้บุคคลมีความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติในเรื่องต่าง ๆ แตกต่างกันไป แล้วแต่สภาพของสังคม พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเหมือนกันอาจถูกแปลความหมายไปคนละด้านได้ เพราะอิทธิพลของวัฒนธรรม เช่น คนไทยที่แสดงความรักกันในที่สาธารณะมักจะถูกแปลความหมายทางด้านลบมากกว่า ในขณะที่คนในสังคมตะวันตกเห็นเป็นเรื่องปกติธรรมดา เป็นต้น

# ภาพลวงตา (ILLUSIONS)

ในบางครั้งการรับรู้ของบุคคลไม่ตรงกับความเป็นจริงตามสภาพของสิ่งเร้า ปรัชญาการนี้เรียกว่าภาพลวงตา ซึ่งเกิดจากการที่สมองแปลความหมายผิดไปหรือคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง สาเหตุของการเกิดภาพลวงตามีได้หลายกรณี เช่น แสง ลักษณะของสิ่งเร้ามีการต่อเติม การเปรียบเทียบเทียบ หรือการเกิดมุมต่าง ๆ การต่อเติมสิ่งเร้า ตามภาพด้านล่าง

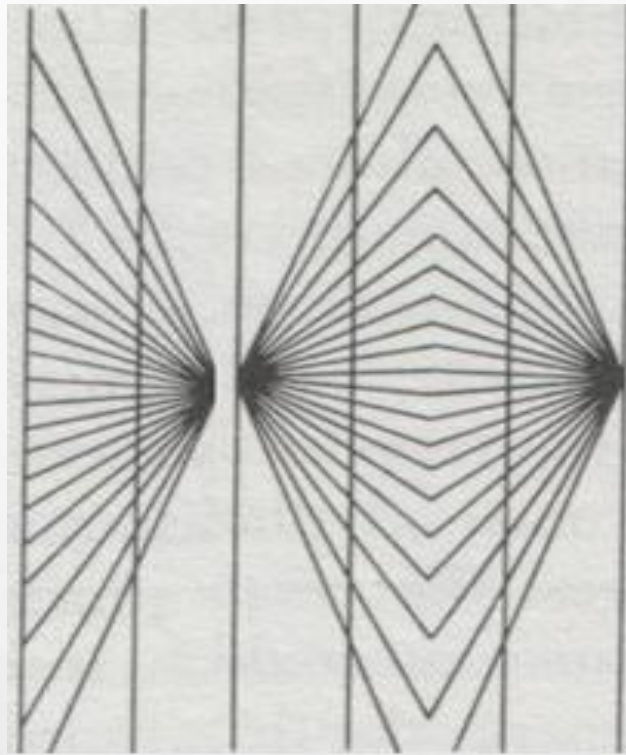


- ภาพข้างบนนี้เป็นภาพลวงตาของ มุลเลอร์-ไลเออร์ (**MULLER – LYER ILLUSION**) เราจะรับรู้ว่่าเส้นที่ 1 ยาวกว่าเส้นที่ 2 ทั้งแนวตั้งและแนวนอนเพราะผลจากการต่อเติมลูกศรเข้าไป จริง ๆ แล้วเส้นตรง 2 เส้นนี้ยาวเท่ากัน



- การเปรียบเทียบ เราจะรับรู้ว่ วงกลมที่ล้อมรอบด้วยวงกลมใหญ่มีขนาดเล็กกว่า วงกลมที่ล้อมรอบด้วยวงกลมเล็กด้านขวามือ เราจะรับรู้ว่ วงกลมที่ซ้อน วงเล็กข้างในด้านซ้ายมือเล็กกว่าวงกลมที่อยู่ภายในวงใหญ่ด้านขวามือ เพราะนำวงกลมที่เท่ากันสองวงไปเปรียบเทียบกับวงกลมที่มีขนาดต่างกัน จึงทำให้การรับรู้ต่างกัน





การตัดกันของเส้นและการเกิดมุมเรารับรู้ว่าเป็นเส้นตรงแต่เส้นไม่ขนานกัน ซึ่งเป็น การรับรู้ที่ไม่ตรงกับความจริง เพราะเส้นตรงเหล่านี้ ขนานกันทุกเส้น แต่เพราะมีเส้นตรงเล็ก ๆ มาตัดจึงทำให้เกิดมุมลู่ออกและกางออก สมองจึง แปลความหมายผิดพลาดไป

# การรับรู้ด้วยสัมผัสพิเศษ (EXTRA SENSORY PERCEPTION)

- โทรจิต (**TELEPATHY**) เป็นความสามารถในการรับรู้ความคิดของผู้อื่น โดยไม่ต้องใช้ประสาทสัมผัสปกติ เช่น นายดำ กับนายแดง อยู่กันคนละที่แต่นายดำสามารถรับรู้ความคิดของนายแดงได้ถูกต้อง เป็นต้น
- ประสาททิพย์ (**CLAIRVOYANCE**) เป็นการรับรู้เหตุการณ์ปัจจุบันที่นอกเหนือระบบรับสัมผัสปกติ ตัวอย่าง เช่น นาย ก. สามารถรับรู้ได้ว่า นาย ข. กำลังได้รับบาดเจ็บเล็กน้อยจากอุบัติเหตุรถชนกันที่ต่างจังหวัด
- ลางสังหรณ์ (**PRECOGNITION**) เป็นการรับรู้เหตุการณ์ในอนาคต โดยไม่ต้องใช้อวัยวะสัมผัสทั้งห้าเช่น รับรู้ได้ว่าอาทิตย์หน้าจะมีการปฏิวัติใน ต่างประเทศและปรากฏว่ามีเหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นจริงๆ

# การรับรู้ตนเอง (SELF CONCEPT)

- การรับรู้บุคคล หมายถึง การประเมินหรือตัดสินบุคคลอื่นว่าเป็นคนอย่างไร โดยทั่วไปการรับรู้บุคคลอื่นจะใช้ลักษณะ ทางกายภาพ ของบุคคลนั้น เช่น หน้าตา ผิวพรรณ รูปร่าง หรือดูบุคลิกภาพต่าง ๆ เช่น นิสัยใจคอ และการพูดจา เป็นต้น
- ภาพพจน์ (**STEREOTYPE**) โดยทั่วไป บุคคลจะจัดคนที่เขารู้จักให้เป็นพวก เพื่อเข้าใจง่าย และลดความสับสนเนื่องจากบุคคลไม่สามารถรู้จักคนได้ทุกคน ภาพพจน์จึงเป็นวิธีลัดที่จะย่อย่อลักษณะต่าง ๆ หรือคุณสมบัติบางประการที่มีส่วนร่วมกันให้เป็นพวกเดียวกัน ภาพพจน์มีได้หลายอย่าง
- การรับรู้บุคคลในด้านเดียว