

ความหมายและลักษณะของการรับรู้

ในการดำรงชีพของมนุษย์แต่ละคนนั้น ทุกชีวิตต่างมีพฤติกรรมที่แสดงออกในทิศทางที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาวะสิ่งแวดล้อมที่มีต่อคนแต่ละคน ในการดำเนินชีวิตภายใต้สภาวะ-การณืและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่นนี้ มนุษย์ได้ใช้ความสามารถของตนโดยเฉพาะความสามารถที่มีติดตัวมาตั้งแต่เกิด คือความสามารถที่จะรับการสัมผัสได้ให้เป็นประโยชน์แก่ตนอยู่เสมอ และได้ใช้ความสามารถนี้ในการกระทำปฏิกิริยาตอบโต้ต่อสิ่งแวดล้อมอยู่เป็นนิจ อย่างไรก็ตามในการใช้ประสาทสัมผัสของมนุษย์นั้น แต่ละคนก็เอาประสบการณ์ที่ตนได้เคยเรียนรู้มาบวก เข้าไปด้วย และนี่เอง เป็นที่มาของการรับรู้

การรับรู้นี้ได้มีชื่อเรียกต่าง ๆ กันหลายชื่อ บางท่านก็เรียกการรับรู้ว่า จิตภาพ บางทีก็เรียกว่า สัมชาน ความคาดคิด ทัศนภาพ ความเข้าใจ ฯลฯ ส่วนความหมายของการรับรู้ ได้มีผู้ให้ความหมายอันเป็นที่เข้าใจทั้งสิ้นอยู่หลายความหมายด้วยกัน อาทิเช่น

๑) การรับรู้ หมายถึง การแปลหรือตีความหมายทางการสัมผัสหรือจากการสัมผัสที่ตนได้รับออกมาเป็นหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมาย หรือที่เรารู้จักเข้าใจกัน ในการแปลความหรือตีความ คนจะต้องใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่ก่อน เป็นเครื่องช่วย \*

๒) การรับรู้ คือ กระบวนการที่มีจุดเริ่มต้นตั้งแต่การรับเอาตัวกระตุ้นต่าง ๆ เข้ามาด้วยประสาทสัมผัสทั้ง ๕ และผู้ที่ได้รับรู้เอาสิ่งต่าง ๆ นั้นเข้ามาก็จะจัดระเบียบตีความจนเข้าใจก่อนที่เขาจะปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งออกไป

๓. การรับรู้หรือจิตภาพ หมายถึงการที่บุคคลมองไป หรือเป็นอะไรแล้วจะเลือกเก็บสิ่งที่เห็นนั้นเข้ามาในจิตสำนึก และเข้าใจความหมายหรือในนิยาม (define) คอ่สิ่งนั้น ด้วยความรู้สึกนึกคิดของตนเอง ลักษณะของจิตภาพจะต้องประกอบด้วยปัจจัย ๒ อย่าง คือ คนและสิ่งที่เห็น คน ในที่นี้หมายถึงส่วนที่เป็นจิตใจที่มีความรู้สึกสำนึก (conscious) หรือส่วนที่เป็น "จิต" ของคนนั่นเอง สำหรับสิ่งที่เห็นนั้นอาจจะ เป็นวัตถุหรือสิ่งที่ปรากฏอยู่ในรูปต่าง ๆ เมื่อคนซึ่งมีจิตสำนึกเป็นผู้มองวัตถุ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่โดยไร้สำนึกจึงทำให้เกิดการส่งผ่าน (Transaction) เข้ามาเพียงทางเดียว คือ จากวัตถุผ่านเข้าไปในประสาทตา หลายเป็นภาพพจน์ของปรากฏการณ์ Phenomenon ซึ่งจะใช้คำสั้น ๆ ว่า "ภาพ" ฉะนั้นคำว่า Perception จึงรวมกันแปลว่า จิตภาพ ๒

๔) การรับรู้ คือ ขบวนการที่อินทรีย์ต่าง ๆ พยายามที่จะแสดงความรู้สึกจากสิ่งที่ตนได้รับรู้ออกมาในรูปของการกระทำใดการกระทำหนึ่ง หรือในรูปของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีความหมาย ดังนั้นการที่อินทรีย์ต่าง ๆ จะสามารถรับรู้และแสดงการรับรู้ออกมาได้อย่างดีก็จะต้องอาศัยจิตวิทยาทั่วไป อวัยวะสัมผัสต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น โดย ตา ลิ้น จมูก หู เป็นต้น ซึ่งถ้าอินทรีย์นี้ขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดลงไป ก็จะทำให้การรับรู้ที่ขาดความสมบูรณ์ลงไปได้ "

### ส่วนประกอบของการรับรู้

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้นพอสรุปได้ว่า กระบวนการของการรับรู้จะเกิดขึ้นได้ จะต้องประกอบด้วย

๑. อากาการสัมผัส
๒. การแปลความหมายของอากาการสัมผัส
๓. การใช้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม เพื่อช่วยแปลความหมาย

---

๒ สมปราชญ์ จอมเทศ การบริหารและการจัดการ บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด  
๒๕๑๖ หน้า ๓๕.

๓ ผศ.ดร.โสภา ชูพิกุลชัย จิตวิทยาทั่วไป มหาวิทยาลัยรามคำแหง โรงพิมพ์การศาสนา  
๒๕๑๘ หน้า ๒๑๓ - ๒๑๔.

อาการสัมผัส หมายถึง อาการที่อวัยวะสัมผัสต่าง ๆ เช่น จักษุสัมผัส โสตสัมผัส ฆานสัมผัส ชิวหาสัมผัส ฌายสัมผัส ได้รับสัมผัสกับสิ่งเร้า ซึ่งได้แก่เหตุการณ์หรือวัตถุสิ่งของ ผ่านเข้ามากระทบกับอวัยวะต่าง ๆ ซึ่งโดยปกติคนเราเมื่อได้สัมผัสอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว มักจัดจำแนกอาการสัมผัสนั้น ๆ ตามประสบการณ์ ที่ตนมีอยู่เกือบทุกครั้ง จนเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่แล้ว เมื่อเกิดการสัมผัสกับอะไรก็ตาม ก็มักเน้นเอาแต่ความหมาย หรืออาจกล่าวได้ว่า แปลความหมายของการสัมผัสนั้นเป็นส่วนใหญ่ จนบางครั้งดูเหมือนว่าความรู้สึกในอาการสัมผัสอันแท้จริงได้คลายความสำคัญไป หรือตนเองเกือบจะไม่มีรู้สึกอะไรเลย เช่น ได้ยินเสียง ตีอก ๆ แด็ก ๆ ผ่านหน้าบ้านไป ก็สามารถแปลออกมาได้ว่า เสียงนั้นคือเสียงของคนขายบะหมี่ขายเกี้ยว ซึ่งอันที่จริงจิตใจรับทราบการสัมผัสของ เสียงนั้นด้วยอวัยวะสัมผัสทางโสตสัมผัสอย่างชัดเจนเสียก่อน จึงจะสามารถแปลความหมายออกมาได้ แต่คนเราเคยชินไปกับสิ่งที่สัมผัสมากกว่าที่จะรู้สึกในอาการสัมผัส

การแปลความหมายของอาการสัมผัส เมื่อถูกตัวกระตุ้นที่ถูกรับ เข้าทางประสาทหรืออวัยวะสัมผัสแล้ว ก็จะถูกคัดเลือกเอาแต่ที่สนใจ ในช่วงนี้ก็จะมีการแปลความหมายเกิดขึ้น ส่วนสำคัญที่จะช่วยทำให้การแปลได้ความถูกต้องหรือดี เพียงใดนั้นต้องอาศัย

๑. สติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด
๒. การสังเกตพิจารณา
๓. ความสนใจ และความตั้งใจ
๔. คุณภาพของจิตใจในขณะนั้น

๑. สติปัญญา หรือความเฉลียวฉลาด เป็นองค์ประกอบอันสำคัญที่ เป็นสิ่ง เกื้อหนุน การรับรู้สิ่งเร้าต่าง ๆ ของบุคคลได้เป็นอย่างดี เพราะช่วยให้บุคคลเข้าใจสิ่งต่าง ๆ สถานการณ์ต่าง ๆ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เขาสัมผัส หรือได้ผ่านพบเห็นมาได้อย่างรวดเร็ว ผู้ที่มีสติปัญญาสูงย่อมได้เปรียบในเรื่องการรับรู้เรียนรู้ในแง่ของที่ศึกษาและ เรวกว่าผู้ที่มีสติปัญญาคำ

๒. การสังเกตพิจารณา จะช่วยให้คนเรารับรู้ในสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้แม่นยำละเอียดยิ่งขึ้น เช่น เรามองไปเห็น นก เราก็รับรู้ว่าเป็น นก แต่อาจจะไม่รู้ละเอียดถี่ถ้วนว่า นกอะไร นกอะไร นกใหญ่หรือเล็กเพียงไร การที่จะรู้ถึงขั้นนั้นต้องอาศัย "การสังเกตพิจารณา" ซึ่งบางครั้งจะต้องใช้เวลานาน แต่บางครั้งมีความชำนาญก็ไม่ต้องใช้เวลานานนัก ในขณะที่เรารับรู้อย่างเพิ่ง

ทัศนคติของจิตใจในขณะสังเกตุพิจารณาอย่างน้อยต้องมีความตั้งใจอันหมายถึง การตื่นตัวทำงานเฉพาะอย่างหนึ่งอย่างใด และถ้าจะให้ละเอียดยิ่งขึ้นต้องอาศัยความสนใจหมกหมุ่นอยู่กับสิ่งนั้น ๆ โดยเฉพาะด้วย

๓. ความสนใจและความตั้งใจ เป็นส่วนสำคัญไม่น้อยในการแปลความหมายจากอาการสัมผัส เช่น ถ้าความตั้งใจของคนเราไม่แน่วแน่หรือขาดสมาธิ การแปลอะไรให้ถูกต้องก็ยากมากในทางตรงกันข้าม ถ้าคนเรามีความสนใจจดจ่อที่สิ่งหนึ่งสิ่งใดแล้ว เขาย่อมต้องสังเกตุพิจารณาสิ่งนั้นอย่างละเอียดถี่ถ้วน ซึ่งจะก่อให้เกิดการแปลความหมายอย่างถูกต้อง

๔. คุณภาพของจิตใจในขณะนั้นก็เช่นเดียวกัน ถ้าจิตของคนเราเหมื่อยหน่ายขุ่นมัวไม่ผ่องใส ย่อมจะมีผลกระทบกระเทือนต่อสติปัญญาอันเป็นเหตุให้เกิดการเฉื่อยชา ไม่เกิดความคิด ความเข้าใจ แปลได้ไม่ดี แต่ถ้าตรงกันข้ามคือ จิตใจแจ่มใส กระชุ่มกระชวย ใจคอปลอดโปร่ง ก็ย่อมทำให้สติปัญญาดีขึ้น ช่วยให้แปลอาการสัมผัสได้ดี

ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิม ซึ่งได้แก่ ความคิด ความรู้ และการกระทำที่ได้เคยปรากฏแก่ผู้นั้นมาแล้วในอดีต ซึ่งมีความสำคัญมากสำหรับช่วยในการตีความ หรือแปลความหมายของอาการสัมผัสได้โดยแจ่มชัด ความรู้เดิม และประสบการณ์เหล่านี้ได้สะสมไว้จะช่วยในการแปลความหมายได้ดีนั้น จะต้องมียุคคลักษณะดังนี้

๑. เป็นความรู้ที่แน่นอน ถูกต้อง ชัดเจน และ
๒. ต้องมีปริมาณมากพอ กล่าวคือ รู้หลายอย่างจึงจะช่วยแปลความหมายต่าง ๆ ได้สะดวกและถูกต้องดี <sup>๔</sup>

ความรู้เดิมและประสบการณ์เดิมที่แตกต่างกันทั้งในด้านปริมาณและความถูกต้อง ย่อมทำให้คนเรามีการรับรู้แตกต่างกันไป เช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิต มักจะพิจารณาและวินิจฉัยปัญหาที่ตนประสบมาไปในด้านประสิทธิภาพว่าทำอย่างไร จึงจะเพิ่มประสิทธิภาพให้สูงขึ้นได้ ขณะเดียวกันผู้จัดการฝ่ายตลาดมักจะวินิจฉัยปัญหาไปในทำนองว่า ทำอย่างไรจึงจะตอบสนองความต้องการ



ของลูกค้าได้มากที่สุด

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าคนเรายังจัดเจนในการดำรงชีวิตมากขึ้น ก็ย่อมแปลอาการสัมผัสต่าง ๆ ได้มากขึ้นและใกล้เคียงขึ้นด้วย เช่น เด็กในขณะเข่าวิ่งจะรู้ แต่เพียงกางเกงมีไว้สำหรับสวมแต่เมื่อเด็กผู้นั้นเติบโตเป็นผู้ใหญ่ขึ้น ก็จะไปรู้ต่อไปอีกว่า กางเกงชนิดไหนควรสวม เวลาอะไร สวมกับเครื่องประดับอะไร เหล่านี้เป็นต้น

### อวัยวะรับการสัมผัสและกลไกการทำงาน

ได้กล่าวในตอนต้นแล้วว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นได้จำเป็นต้องมีอวัยวะรับสัมผัส เป็นเครื่องรับสิ่งเร้าของมนุษย์เข้ามา อวัยวะรับการสัมผัสแต่ละอย่างจะมีประสาทรับสัมผัส (Sensory Nerve) ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวช่วยเชื่อมอวัยวะรับสัมผัสกับเขตแดนการสัมผัสต่าง ๆ ที่สมอง และส่งผ่านประสาทมอเตอร์ (Motor Nerve) ไปสู่อวัยวะมอเตอร์ (Motor Organ) ในรูปของการกระทำ หรืออาการตอบสนองของส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย ถ้าหากขาดการติดต่อกันทางประสาทเหล่านี้แล้ว อวัยวะรับการสัมผัสต่าง ๆ ก็จะไปปราศจากความหมาย ซึ่งจะไม่ก่อให้เกิดผลหรือปฏิกิริยาใด ๆ ถึงอินทรีย์ได้เลย การที่มนุษย์มีความไวต่อความรู้สึก ก็เพราะเซลล์ประสาทของประสาทรับการสัมผัส แบ่งแยกแตกออกเป็นกิ่งก้านละเอียดไปติดต่อกับอวัยวะรับสัมผัส และที่อวัยวะรับการสัมผัสแต่ละอย่างก็จะมีเซลล์รับการสัมผัสที่มีคุณสมบัติเฉพาะตัว เช่น เซลล์รับสัมผัสที่อยู่ในนัยน์ตา หู จมูก ลิ้น เป็นต้น

### จักขุสัมผัส หรือความรู้สึกสัมผัสทางการเห็น (Visual Sense)

จักขุสัมผัส หรือนัยน์ตาคจัดว่าเป็นอวัยวะรับการสัมผัสต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ โดยนัยน์ตาจะกระทำหน้าที่รับสิ่งเร้าและจะส่งกระแสประสาทไปยังเขตแดนของการเห็น (Visual Area) ที่อยู่ในสมองตอนท้าย (Occipital Cope) ซึ่งจะทำหน้าที่รวบรวมจัด เห็น และรู้สึกต่อสิ่งเร้าเหล่านั้น ๆ สัมผัสที่จะปรากฏแก่นัยน์ตานั้น มีทั้งที่เป็นวัตถุหรือภาพแสงสีต่าง ๆ



### โสตสัมผัสหรือความรู้สึกทางการได้ยิน (Auditory Sense)

การสัมผัสทางการได้ยินนั้น เราจะรู้สึกได้ก็เนื่องมาจากเสียง หรือเสียงเกิดขึ้นจากการสั่นสะเทือน ซึ่งสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดเสียงนี้มักจะมีคุณสมบัติ ๓ ประการ คือ มีความเข้ม (Intensity) ความถี่ (Frequency) และความสลับซับซ้อน (Complexity) ดังนั้นลักษณะของสิ่งเร้าที่ทำให้เกิดเสียงจึงต้องมีสัมพันธ์สอดคล้องกับอาการสัมผัสที่ปรากฏเข้ามาในหูของคน คือ ความดัง สอดคล้องกับอาการสัมผัสที่ปรากฏเข้ามาในหูของคน คือ ความดังของเสียง (Loudness) ระดับของเสียง (Pitch) และคุณภาพของเสียง (Quality of sound) หูซึ่งเป็นอวัยวะรับการสัมผัสจะทำหน้าที่เป็นเครื่องรับ ขยาย และแปลการสั่นสะเทือน หรือการเคลื่อนไหวของอากาศและขุ่น ย่อเอาสิ่งเหล่านั้นเข้ามาในระบบประสาท โดยกระบวนการง่าย ๆ ดังนี้ คือ เซลล์ประสาทที่มีอยู่ในค็อกเคลีย (Cochlea) จะเป็นตัวนำความรู้สึกเกี่ยวกับเสียงส่งไปยังโสตประสาท (Auditory nerve) แล้วโสตประสาทจะส่งกระแสแห่งความรู้สึกไปยังสมองอีกทอดหนึ่ง และในที่สุดสมองก็จะแปลออกมาเป็นความรู้สึกแห่งเสียงนั้น

### ขานสัมผัสหรือความรู้สึกสัมผัสของการได้กลิ่น (Sense of Smell)

อวัยวะที่เป็นตัวจักรในการทำหน้าที่รับรู้เรื่องกลิ่น โคนแกงจมูก ซึ่งภายใต้จมูกประกอบด้วยเยื่อจมูกมีลักษณะเป็นเยื่อบาง ๆ าคาดอยู่ในช่องจมูก ณ ที่นี้จะมีปุ่มประสาท ซึ่งเป็นที่ตั้งของปลายประสาทสำหรับรับกลิ่น ปุ่มประสาทประกอบไปด้วย เซลล์มีขน ซึ่งยื่นออกมาพันเยื่อบางนั้น เล็กน้อยและมีความไวต่อความรู้สึกมาก เมื่อมีกลิ่นผ่านเข้ามาในจมูก ขานสัมผัสก็จะรับกระแสประสาทติดต่อกับสมองทำให้เกิดความรู้สึกขึ้น

### กายสัมผัสหรือความรู้สึกสัมผัสทางผิวหนัง (Skin Senses)

การรับสิ่งเร้าทางผิวหนังจะถูกกระทำโดยเซลล์ประสาทโดยที่ปลายประสาทเหล่านี้ยังแบ่งออกเป็นกิ่งก้านย่อยเล็ก ๆ อีกมาก และมีใยประสาทสัมผัสโยงความรู้สึกไปสู่สมอง เมื่อใดก็ตามที่มีสิ่งเร้ามากระทบกระเทือน เช่น เกิดแรงทางแมคคานิก (Mechanical force) อานาจทางไฟฟ้า (Electricity) ความร้อน (Heat) ฯลฯ ขนตามผิวหนังภายนอกที่มีรากลึกลงไปติดกับปลายประสาทภายใต้ผิว ก็จะเปลี่ยนเป็นสื่อ นำไปกระตุ้นปลายประสาท เป็นการช่วยให้คนเรารู้สึกสัมผัส แต่ในบางแห่งของร่างกายไม่มีขน เช่น ที่ฝ่ามือ ปลายประสาทรับสิ่งเร้า

ไปสิ้นสุดลง เพียงใต้ผิวหนัง เท่านั้น

### ชีวทาสัมผัสหรือการรับรู้ทางค่านรสชาติ (Sense of Taste)

อวัยวะที่ทำหน้าที่รับการสัมผัสทางค่านรสชาติก็คือลิ้น และความรู้สึกกับรสเกิดจากที่ลิ้นไปสัมผัสกับสิ่งที่มีรสต่าง ๆ เข้า ตามผิวขนของลิ้น จะมีตุ่มสัมผัส (Taste buds) อยู่เป็นกลุ่ม ๆ คล้ายดอกไม้ตูม ตุ่มรับรสนี้มีลักษณะงูขึ้นมาจากผิวขนของลิ้น และมีปรากฏอยู่ทั่วไปตามปลายลิ้นและโคนลิ้น ตุ่มเหล่านี้บางทีก็เรียกว่า Papillae ตุ่มรับการสัมผัสนี้แต่ละอันจะประกอบด้วย เซลล์รับรส (Receptor) ซึ่งแต่ละเซลล์จะมีส่วนยื่นออกมาจากปลายคล้ายขน แต่ละตุ่มรับรสจะมีเส้นใยประสาท (Nerve fiber) มาเลี้ยงเส้นใยประสาทเหล่านี้จะมารวมรอบอยู่รอบ ๆ เซลล์รับรสอันทำให้คนเรารู้สึกในรสต่าง ๆ ตุ่มรับรสนี้จะตายไปและจะเกิดมีขึ้นมาแทนที่ใหม่อยู่ตลอดเวลา เด็กแรกเกิดมักจะมีตุ่มรับรสประมาณ ๒๕๐ ตุ่ม แต่เมื่ออายุเพิ่มขึ้นตุ่มรับรสจะลดลงในทางกลับกัน โดยเฉพาะผู้ที่สูงอายุจะมีต่อรับรสเหลือน้อย หรือไม่มีตุ่มรับรสเหลืออยู่เลย แต่กระนั้นคนนั้นยังสามารถรู้รส โดยอาศัยประสบการณ์จากการรับรู้ทางกลิ่น เป็นเรื่องสำคัญในการบอกถึงรสของสิ่งนั้น ๆ

โดยปกติมนุษย์เราสามารถรับรู้รสพื้นฐานได้ ๔ อย่าง คือ รสเปรี้ยว (Sour) รสเค็ม (Salty) รสหวาน (Sweet) และรสขม (Bitter) อากาการกระตุ้นต่อรับรสเหล่านี้ออกมาได้เกือบบริสุทธิ์ การที่เรารับรู้รสพื้นฐานได้ ๔ แบบนี้ ทำให้เชื่อกันว่า คงจะมีตุ่มรับรสเป็น ๔ ชนิด ที่ปรากฏอยู่ตามส่วนต่าง ๆ ของลิ้น (ดังรูปในภาคผนวก)

ในเรื่องของการรู้รสนั้น พบว่ามนุษย์มีความรู้สึกไวต่อการรู้รสน้อยกว่า ที่มีต่อการได้กลิ่น แต่อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกไวต่อการรู้รสพื้นฐาน ๔ รส ของมนุษย์ก็ยังมีข้อแตกต่างกัน คือรสเค็มเป็นรสที่ลิ้นของคนเรารู้สึกรับรสได้เร็วที่สุด ต่อมาเป็นรสเปรี้ยว รสหวาน และรสขมเป็นรสที่คนเรารู้สึกรับรสได้ช้าที่สุด

นอกจากรสแท้ ๔ รส ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว การที่คนเราได้มีการรู้รสอื่น ๆ อีก เช่น รสฝาด, รสเผ็ด, รสมัน, รสขื่น ฯลฯ ความจริงแล้ว รสต่าง ๆ ที่เรารับรู้มักเป็นชนิดผสมของรสทั้ง ๔ คือ เปรี้ยว เค็ม ขม และหวาน นั้นเอง นอกจากนี้ การสัมผัสอื่นที่เข้ามาปะปน

กับการสัมผัสการรัฐส อจจ เป็นเหตุให้การรัฐสของสิ่งนั้น ๆ เปลี่ยนแปลงไป เช่น การสัมผัสที่ผนัง ลื่น อุณหภูมิที่แตกต่างกันของสิ่งที่ถูกลื่นอาจทำให้รสของสิ่งนั้นแปลกออกไป <sup>๕</sup> เช่น น้ำอัดลม ที่แช่เย็นกับที่ไม่แช่เย็น <sup>๖</sup> การรับประทานเค้กก่อนแล้วมาดื่มกาแฟร้อนก็ยอททำให้รสหวานของ กาแฟเปลี่ยนแปลงไป หรือ การกินขนมหวานก่อนแล้วมากินผลไม้รสเปรี้ยวจะทำให้ผลไม้มีรส เปรี้ยวมากขึ้น

### ข้อที่ทำให้การรับรู้แตกต่างกัน

แม้ว่ามนุษย์ทุกคนจะมีการรับรู้ก็ตาม แต่เนื่องจากประสบการณ์และความรู้เดิม ของตนไม่เท่าเทียมกัน ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้การรับรู้แตกต่างกันไปอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ความเชื่อในลักษณะหนึ่งลักษณะใดของกลุ่มคนหรือทั้งกลุ่มที่เรียกว่า "stereotype" นั้น ผู้รับรู้มักมีความเชื่อว่า ทุกคนในกลุ่มจะต้องเป็นไปตามแบบหรือ เหมือนกันหมดทุกคน กลุ่มดังกล่าว อาจได้แก่ กลุ่มทางศาสนา กลุ่ม เชื้อชาติ ซึ่งตามปกติแล้วสมาชิกของกลุ่มประเภทนี้จะสังกัดกับกลุ่ม มาตั้งแต่กำเนิด จะเห็นได้ว่าความเชื่อเช่นนั้นจะนำไปสู่ความเข้าใจผิด เพราะสมาชิกในกลุ่ม อาจมีความแตกต่างจากสมาชิกอื่น ๆ ก็ได้ เช่น คนมักชอบสรุปเอาว่าคนจีนเป็นคนขยัน ซึ่งอัน ที่จริงอาจจะเป็นการเข้าใจผิดก็ได้ เพราะไม่แน่ว่าทุกคนจะมีความขยัน เท่าเทียมกันหมด

นอกจากนี้ความประทับใจในลักษณะหนึ่งลักษณะใดเป็นพิเศษ จนเกินความคิดว่า ผู้ใดมีลักษณะตรงกับสิ่งที่ตนชอบจะเป็นคนดี หรือที่เรียกว่า Malo Effect นั้น ทำให้ผู้รับ รู้ดีความตามที่ตนประทับใจ สิ่งใดที่มีลักษณะไม่ตรงกับสิ่งที่ตนชอบก็จะบอกว่าไม่ดี เช่น ตนชอบ เครื่องดื่มอยู่อย่างหนึ่งอย่างมาก แต่เมื่อมีคนอื่นนำ เครื่องดื่มชนิดอื่น ๆ มาให้ แม้ว่าเครื่องดื่มนั้น จะมีลักษณะใกล้เคียงกันในรสชาติก็ตาม แต่เนื่องจากตนเชื่อในตราสินค้านั้น ๆ อยู่แล้วตนก็จะ บอกว่า เครื่องดื่มที่มีผู้หยิบยื่นมาให้มันไม่ดี โดยไม่มีเหตุผลประกอบใด ๆ ทั้งสิ้น หรือเมื่อไม่ชอบ คนไว้ผมยาว ก็มักจะปักใจว่าคนไว้ผมยาวเป็นคนเลวไปเสียหมด ซึ่งสิ่งเหล่านี้ อาจเป็นการประเมิน ค่าที่ผิดพลาดอย่างแน่นอน

---

๕ เรื่องเดียวกันกับ ๑ หน้า ๖๐.

๖ จากการสัมภาษณ์ คุณเชิดพันธ์ บุณสุข วิศวกรใหญ่ บริษัท เสริมสุข จำกัด, สำนักงานใหญ่ บางเขน, เมื่อวันที่ ๑๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๑๔ เวลา ๑๑.๔๕ น.



หากพิจารณาทางด้านสุขภาพและร่างกายของเราทุกคนแล้ว จะเห็นได้ว่า ความสมบูรณ์ทางร่างกายก็เป็นสิ่งหนึ่งที่ทำให้คนเรามีการรับรู้แตกต่างกันไปด้วย เช่น สภาพร่างกายของแต่ละคนอาจสมประกอบ และไม่สมประกอบแตกต่างกันไป บางคนอาจจะเป็นคนตาบอดสี ผู้พิการหรือวิญญะอย่างหนึ่งอย่างใดก็ตาม. ในกรณีเช่นนี้ย่อมมีความรับรู้แตกต่างกันไปจากคนที่มีสภาพปกติ

สภาพทางครอบครัวและวัฒนธรรมทางสังคมนั้น ๆ ยังนับได้ว่ามีผลอย่างมากในการรับรู้ที่แตกต่างกันเหล่านี้ ครอบครัวจัดว่าเป็นสังคม เริ่มแรกที่มีอิทธิพลมาก โดยเฉพาะกับเด็กพ่อแม่ จะมีส่วนในการปรุงแต่งบุคลิกของเด็กและทัศนคติของเด็ก จะเห็นได้ว่าเด็กมักจะมีแนวความคิดไปในทางเดียวกับพ่อแม่ของตน เช่น หากพ่อแม่เป็นทหาร เด็กก็มักจะมีทัศนคติและค่านิยมแบบทหาร เหล่านี้เป็นต้น

#### ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับพฤติกรรมของผู้บริโภค

จากเท่าที่กล่าวมาแล้วนั้นจะ เห็นได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีประสิทธิภาพในการใช้การรับรู้เข้าช่วยในการดำรงชีวิตของตนเองอยู่เสมอ และในการที่มนุษย์จะซื้อหาสินค้าเพื่อการอุปโภคในแต่ละวันก็เช่นกัน การรับรู้ที่ว่าเข้ามามีบทบาทในการกำหนดพฤติกรรมของผู้บริโภคอยู่เสมอ การที่ผู้บริโภคจะทำการตัดสินใจซื้อหาสินค้าอย่างหนึ่งอย่างใด หรือไม่ซื้อเลยนั้น ผู้บริโภคย่อมนำเอาประสิทธิภาพที่ตน เคยมีมาถ่อมมา เปรียบเทียบ ตลอดจนผู้บริโภคจะนำเอาความต้องการมาพิจารณาพิจารณาว่าสมควรจะซื้อสินค้านั้น ๆ หรือไม่ กล่าวคือ เมื่อผู้บริโภคได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้น ซึ่งอาจจะได้แก่ ตรายสินค้า สีสันสินค้า หีบห่อสินค้า การโฆษณา หรืออย่างหนึ่งอย่างใด เข้ามาทางอวัยวะรับการสัมผัส ผู้บริโภคผู้นั้นจะกลั่นกรองและ เลือกสิ่งกระตุ้นที่ให้เห็นหรือรับ เข้ามาและก็จะรวบรวมสิ่งกระตุ้นบางอย่าง โดยเฉพาะเท่านั้น ทั้งนี้โดยผ่านกระบวนการเปรียบเทียบ โดยวิธีการนำเอาสิ่งที่นำเข้ามาไปเปรียบเทียบกับตัวกระตุ้นตัวอื่น ๆ ที่ตนเคยมีประสบการณ์มาก่อน อย่างไรก็ตามเมื่อมาถึงขั้นนี้ ถ้าพฤติกรรมของผู้บริโภคจะถูกแสดงออกมา ย่อมต้องอาศัยลักษณะท่าทางและอุปนิสัย ตลอดจนทัศนคติของผู้รับ เข้ามาประกอบการพิจารณาด้วย เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับมาเกิดความ เข้าใจเด่นชัดขึ้น ซึ่งย่อมขึ้นอยู่กับสติปัญญาของคนแต่ละคน ภายหลังเมื่อได้ผ่านการกลั่นกรอง เปรียบเทียบ นำความรู้ที่ตนมาประกอบการพิจารณาแล้ว จึงมีการตัดสินใจเกิดขึ้น

เหตุที่กล่าวว่าจะต้องมีการกลั่นกรองสิ่งกระตุ้นหรือเลือกสิ่งกระตุ้นที่ได้รับมา หรือคิดเอาไว้เพียงหมวดหมู่หนึ่งก็เพราะในเรื่องนี้ได้มีนักวิจัยทำการศึกษาและค้นพบว่าในสหรัฐอเมริกาพบว่าวันหนึ่ง ๆ ผู้บริโภคจะมีโอกาสเห็นภาพโฆษณาถึง ๑,๕๐๐ ภาพ แต่เขาจะมีความสนใจมองจริง ๆ เพียง ๗ ชั้นเท่านั้น และก็มีเพียง ๑๒ ชั้นเท่านั้น ที่จะมีผลต่อพฤติกรรม เท่านั้นเองด้วยกันที่ร้านสรรพอาหาร (Supermarket) แห่งใดแห่งหนึ่ง ผู้ซื้อจะมีโอกาสรับเข้ามาทางตาด้วยการมองเห็นสินค้าถึง ๖,๐๐๐ รายการ แต่ที่สนใจและมองจริง ๆ จะมีจำนวนจำกัด เฉพาะที่เขาได้เลือกเห็นเพื่อสนใจเท่านั้น <sup>๗</sup>

ดังนั้น เมื่อมนุษย์จะรับ เฉพาะสิ่งที่มีมากระตุ้นบางอย่างและกำจัดบางอย่างออกไปเสีย นักการตลาดจึงพยายามที่จะส่งเสริมให้ตัวกระตุ้นของตนก่อให้เกิดการรับรู้ที่ดีต่อผู้บริโภค อาทิ เช่น พยายามโฆษณาสินค้าของตนให้เห็นว่ามีคุณภาพดีกว่าของผู้อื่น เช่น รสชาติ การลงทุน การประหยัด ฯลฯ การที่ผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายพยายามให้เกิดการรับรู้เช่นนี้ต่อผู้บริโภค ก็เท่ากับว่าสินค้าที่ตนรับผิดชอบอยู่นั้นจะมีโอกาสขายได้ โดยเฉพาะในเรื่องตราสินค้า ผู้ผลิตหรือผู้จัดจำหน่ายพยายามเน้นหนักเพื่อให้เห็นความแตกต่างของสินค้าของตน แม้ว่าบางครั้งสินค้าของตนจะมีลักษณะใกล้เคียงหรือ เป็น เช่นเดียวกับของคู่แข่ง แต่เนื่องจากการใช้ตัวกระตุ้นที่มีประสิทธิภาพแตกต่างกันในแต่ละบริษัท ๆ ย่อมทำให้การรับรู้ของผู้บริโภคผิดแผกแตกต่างกันไปด้วย เช่น ตราสินค้าเป็นสี ผู้ที่บริโภคน้ำอัดลม เป็นสีบางคนก็มีความคิดว่า เป็นสีหวานกว่าน้ำอัดลมโค้ก บางคนก็มีความคิดว่า เป็นสีหวานน้อยกว่าโค้ก การที่ผู้บริโภคมีการรับรู้แตกต่างกันนี้ก็ตรงกับหลักทฤษฎีการรับรู้ที่เรียกว่า Gestalt Psychology ซึ่งนักจิตวิทยา Gestalt เชื่อว่าอิทธิพลของตัวกระตุ้นจะไม่ก่อให้เกิดผลในลักษณะเดียวกันเสมอ หากแต่มีลักษณะดังนี้คือ การรับเอาสิ่งของหรือตัวกระตุ้นต่าง ๆ เข้ามานั้น จะเป็นการรับเข้ามารวมเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และในเวลาเดียวกันส่วนรวมของการรับเข้ามดังกล่าว ก็ไม่จำเป็นต้องหมายถึงผลรวมของส่วนต่าง ๆ <sup>๘</sup>

๗ ธงชัย สันติวงษ์, พฤติกรรมผู้บริโภค บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด หน้า ๑๑๓.

๘ เรื่องเดียวกันกับ ๗ หน้า ๑๒๐.