

## บทที่ 2

### แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษาได้แก่แนวคิดเรื่องทัศนคติ ทัศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคล เป็นลักษณะของการจัดระเบียบแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัย และสิ่งจูงใจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งเสมอ ก็เพราะว่าทุกคนต้องประเมินทุกสิ่งทุกอย่างที่เข้ามาสัมผัสอยู่ตลอดเวลา จึงต้องมีการจัดระเบียบของแนวความคิดและความเชื่อว่าควรจะมีทิศทางไปทางใดบ้าง เช่น ดีและไม่ดี ชอบและไม่ชอบ พอใจและไม่พอใจ สนใจและไม่สนใจ เป็นต้น ส่วนที่ว่าจะมีความเป็นกลางหรือไม่ก็มีทิศทางไปบวกและลบนั้นนับว่ามีน้อยมากจนไม่จำเป็นต้องศึกษาถึงความเป็นกลางดังกล่าว เพราะคนทุกคนจะมีลักษณะแตกต่างกันไปตามสิ่งจูงใจและอารมณ์

#### คำจำกัดความของทัศนคติ<sup>8</sup>

นักจิตวิทยาหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของ “ทัศนคติ” ต่าง ๆ กันออกไป แต่ในที่นี้จะพูดถึงคำจำกัดความของ “ทัศนคติ” ด้วยการทำความเข้าใจกับทัศนคติโดยทั่วไปก่อน เช่น ถ้าเรามีทัศนคติในทางที่ดีกับบิดามารดาของเรา นักจิตวิทยาบางท่านอาจกล่าวว่า นั่นเป็นความพร้อมทางจิตใจที่จะรู้สึก คิดหรือมีแนวโน้มที่จะปฏิบัติต่อท่านทั้งสองในทางที่ดี ซึ่งนักจิตวิทยายังย้ำอีกว่า ทัศนคติมีความสมบูรณ์ทั้งทางด้านความรู้หรือความเชื่อ ความรู้สึก และแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรม ตัวอย่างที่กล่าวมานั้น ได้แฝงเป็นนัยว่า มิเฉพาะเราจะรู้สึกในทางที่ดีต่อท่านเท่านั้น เรายังมีความเชื่อบางอย่างในทางที่ดีเกี่ยวกับตัวท่านอีกด้วย เช่น เชื่อว่าท่านซื่อสัตย์และใจดี อย่างไรก็ตาม การกระทำใด ๆ ที่เรากระทำต่อท่านมิใช่เป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติโดยตรง หากแต่แนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมเท่านั้นที่เป็นองค์ประกอบของทัศนคติ นั่นคือ ทัศนคติเหมือนกับค่านิยมในแง่ที่เป็นปรากฏการณ์ที่ไม่สามารถสังเกตได้โดยตรง แต่สามารถหยั่งได้จากกระทำ ซึ่งโดยตัวของมันเองแล้ว การกระทำไม่ได้เป็นองค์ประกอบของทัศนคติที่กล่าวแล้ว ลักษณะดังกล่าวเหล่านี้เป็นลักษณะโดยทั่วไปของทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นทัศนคติต่อบุคคล หรือต่อกลุ่มบุคคลก็ตาม ซึ่งดูเหมือนว่าจะสอดคล้องกับคำจำกัดความที่ว่า “ทัศนคติเป็นระบบที่คงทนในการ

<sup>8</sup> วัฒนา ศรีสัตย์วาจา, *จิตวิทยาทัศนคติ*, หน้า 181-199.

ประเมินผลทั้งทางด้านบวกหรือด้านลบ เป็นความรู้สึกทางอารมณ์ และเป็นแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมไปในทางสนับสนุนหรือคัดค้านสิ่งต่าง ๆ ในสังคม ทักษณคติอยู่ในฐานะความพร้อมทางจิตใจที่แฝงอยู่ระหว่างความคิดและการกระทำ ซึ่งเป็นแนวโน้มหรือแรงจูงใจให้เกิดการแสดงออกในสังคมหรือสิ่งแวดล้อม โดยอยู่ภายใต้ขอบข่ายความดีงามหรือความเลวที่สังคมกำหนดไว้

“ทัศนคติ” เป็นการกำหนดท่าทีเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นความรู้สึกที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งต่างๆ เป็นแนวโน้มที่แน่นอนที่จะตอบสนองต่อสิ่งทั้งหลาย อย่างไรก็ตามคำจำกัดความที่มีอิทธิพลมากที่สุดก็คือคำจำกัดความที่ว่า “ทัศนคติเป็นสภาวะความพร้อมทางจิตใจและประสาท ซึ่งเกิดขึ้นจากประสบการณ์ สภาวะความพร้อมนี้จะมีผลต่อการกำหนดทิศทางการแสดงออกของบุคคลในการได้ตอบสนองต่อสิ่งของ สถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง” ส่วนคำจำกัดความที่รวมเอาความคิดต่างๆ ของนักทฤษฎีที่ศึกษาเรื่องทัศนคติอาจเป็นดังนี้ “ทัศนคติเป็นความคิดที่จับใจด้วยอารมณ์ ซึ่งจะโน้มนำให้เกิดการแสดงออกที่แน่นอนต่อสถานการณ์ทางสังคมแต่ละชนิดไปโดยสามารถแยกทัศนคติได้ 3 องค์ประกอบคือ

องค์ประกอบด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component)

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component)

2. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component)

ซึ่งในการศึกษาจะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. องค์ประกอบเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component)

เป็นส่วนที่แสดงถึง ความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Beliefs) ที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ส่วนของความรู้เป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับผสมกับประสบการณ์และข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อกรรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อธิบายได้ว่า หมายถึงความรู้ความเข้าใจที่มีต่อหน้าที่ของช่างเทคนิค และความรู้ความเข้าใจในลักษณะการทำงานของช่างเทคนิค อันเกิดเนื่องมาจากประสบการณ์ในอดีตเมื่อมีการมอบหมายงานให้แก่ช่างเทคนิค โดยทำการศึกษาใน 3 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านพฤติกรรมในการทำงาน และด้านความรู้ในงาน

## 2. องค์ประกอบเกี่ยวกับความชอบ (Affective Component)

เป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สภาพอารมณ์จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (Positive) ของผู้บริโภคหรือด้านลบ (Negative) ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบต่อจิตใจ วิธีปฏิบัติที่ใช้วัดผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ ดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งความรู้สึกนี้เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะเปลี่ยนแปลงได้ยากมาก ไม่เหมือนกับความเป็นจริง (Facts) ต่างๆ ซึ่งจะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าถ้ามีเหตุผลเพียงพอ อธิบายได้ว่าเป็นความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีต่อการปฏิบัติงานของช่างเทคนิค โดยทำการศึกษาใน 3 ปีจ้อยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงาน ด้านพฤติกรรมในการทำงาน และด้านความรู้ในงาน

## 3. องค์ประกอบเกี่ยวกับความตั้งใจก่อพฤติกรรม (Behavioral Component)

เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความน่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะก่อปฏิกิริยาหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต่อทัศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คือพร้อมที่จะสนับสนุน ส่งเสริม ช่วยเหลือ หรือในทางทำลาย ชัดขวาง ต่อสู้ เป็นต้น อธิบายได้ว่าเป็นการก่อปฏิกิริยาหรือความตั้งใจก่อพฤติกรรมของผู้ตอบแบบสอบถามชาวต่างชาติต่อช่างเทคนิคในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรมให้ความรู้เพิ่มเติม ด้านการให้เงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่ง และด้านการจ้างงาน

### การเกิดทัศนคติ<sup>9</sup>

#### 2.1 การเกิดทัศนคติทางด้านความรู้ความเข้าใจ

จากสิ่งแวดล้อมในชีวิตประจำวัน บุคคลรับและสัมผัสสิ่งต่างๆ เป็นจำนวนนับไม่ถ้วน บุคคลมักจะแบ่งสิ่งที่ผ่านเข้ามาจากภายนอก เพื่อให้เกิดความง่ายในการให้ความหมายหรือความคิดเกี่ยวกับเรื่องนั้น โดยรวมสิ่งที่เหมือนกันหรือคล้ายกันเข้าด้วยกัน เพราะสมองของบุคคลย่อมจะเป็นไปไม่ได้ที่จะรับและจำสิ่งต่างๆ รอบตัวได้หมดทุกอย่าง ขบวนการการแบ่งออกเป็นหมวดหมู่ นี้เรียกว่า Categorization การที่บุคคลจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบสถานการณ์ใดๆ อย่างไรนั้น บุคคลมักจะโต้ตอบภาวะการณ์ที่คล้ายๆ กันด้วยปฏิกิริยาที่คล้ายกัน ความเชื่อบางอย่างเช่น “ชาวเม็กซิกันสกปรกหรือขี้เกียจ” จึงมีอิทธิพลมากที่ทำให้ชาวผิวขาวไม่จ้างพวกเม็กซิกันเข้าทำงาน การจัดหมวดหมู่จะช่วยบุคคลในด้านการรับรู้ (Perception) แต่ในทางตรงกันข้ามอาจจะทำให้บุคคลเข้าใจ

<sup>9</sup> ประภาเพ็ญ สุวรรณ, ทัศนคติ, การวัด การเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมอนามัย (กรุงเทพมหานคร: โอเคียนสโตร์, 2526), หน้า 89-91.

สิ่งแวดล้อมในทางที่ผิดได้ โดยที่บุคคลนั้นสรุปด้วยตนเองอย่างปราศจากข้อมูลที่ต้องการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งเร้าต่างๆ นี่เป็นส่วนประกอบทางด้านความรู้สึกของทัศนคติ

## 2.2 การเกิดทัศนคติทางด้านความชอบ

ส่วนประกอบของทัศนคติทางด้านความชอบ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เป็นในด้านบวกหรือลบ (Positive หรือ Negative) ในทางสรีระวิทยาแล้ว “อารมณ์” จะเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับภาวะการณืที่มาเร้า หลังจากบุคคลนั้น “แปลความหมาย” หรือให้ความหมายสิ่งเร้านั้นแล้วก็จะทำให้ทราบทิศทางของ “อารมณ์” หรือ “ความรู้สึก” ว่าเป็นไปทางด้านบวกหรือลบได้ ซึ่งก็หมายถึงทัศนคติทางด้านความชอบ นั่นเอง ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลหนึ่งมีประสบการณ์ โดยผ่านสิ่งเร้าอย่างหนึ่งซึ่งมีคำอธิบายเกี่ยวกับสิ่งนั้นอย่างแจ่มแจ้ง เช่น รู้ว่าตัวเองฉีด Adrenaline บุคคลนั้นก็จะมีความรู้สึก “กลัว” แต่ถ้าไม่ได้รับคำอธิบายที่เพียงพอก็อาจจะเกิดอารมณ์ “กลัว” Scott ได้กล่าวไว้ว่า การให้รางวัล (Reward) จะมีผลทำให้ทัศนคติของบุคคลเปลี่ยนได้มากกว่า “การทำโทษ” องค์ประกอบอื่นที่มีผลต่อการทำให้เกิด “อารมณ์” ในทางที่ดีนั้น ได้แก่ ความคุ้นเคย (Familiarity)

## 2.3 การเกิดทัศนคติทางด้านพฤติกรรม

บรรทัดฐานทางสังคม (Social Norms) จะมีอิทธิพลต่อการเกิดทัศนคติทางด้านพฤติกรรมมาก บรรทัดฐานทางสังคมเป็นความคิดที่กลุ่มชนเชื่อว่า อะไรเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง เด็กๆ จะถูกพ่อ-แม่อนุญาตให้ทำในบางสิ่ง และห้ามไม่ให้ทำในบางสิ่ง บางครั้งการพูดการห้ามของพ่อแม่จะชี้ให้เห็นถึงสิ่งที่สังคมคิดว่าดีหรือไม่ดีได้พ่อแม่อาจจะพูดว่า “อย่าทำอย่างนั้นสังคมหรือชาวบ้านจะซุบซิบกัน” บรรทัดฐานของสังคมนี้ขึ้นอยู่กับแต่ละประเทศ เช่น ในอเมริกาจะถือเชื้อชาติหรือผิวเป็นสำคัญ กรีกจะถือศาสนา เป็นต้น บรรทัดฐานเหล่านี้จะควบคุมความประพฤติการปฏิบัติหรือการแสดงออกของแต่ละบุคคล