

### บทที่ 3

## ทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยม และความเชื่อ

## Attitude, Opinion, Values and Belief

---

ทัศนคติ

---

แบบจำลองของรูปแบบทัศนคติ

---

องค์ประกอบทางทัศนคติ

---

ประเภทของทัศนคติ

---

หน้าที่ของทัศนคติ

---

รูปแบบของทัศนคติ

---

การสร้างทัศนคติ

---

ทัศนคติและความคิดเห็น

---

ทัศนคติและค่านิยม

---

ทัศนคติและความเชื่อ

---

ประเภทของความเชื่อ

---

ระดับของความเชื่อ

---

สรุป

---

## ความมุ่งหมาย

เนื้อหาในบทนี้มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจถึงทัศนคติ
2. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบการก่อตัวและการสร้างของทัศนคติ
3. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบองค์ประกอบของทัศนคติ
4. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบประเภทและรูปแบบของทัศนคติ
5. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้เข้าใจถึงประโยชน์ของทัศนคติ
6. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบความแตกต่างระหว่างทัศนคติและความคิดเห็น
7. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับสังคม
8. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบเกี่ยวกับความเชื่อของบุคคล
9. เพื่อให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงความสัมพันธ์และระดับของความเชื่อกับทัศนคติ

### บทที่ 3

# ทัศนคติ ความคิดเห็น ค่านิยม และความเชื่อ Attitude, Opinion, Values and Belief

## ทัศนคติ

Martin Fishlein ได้กล่าวว่า

“ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกอันเอียงที่จะมีปฏิกิริยาเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย หรือนิ่งเฉยต่อสิ่งต่างๆ”<sup>1</sup>

Daryl Bem ให้ความหมายไว้ว่า

“ทัศนคติเป็นความรู้สึกของคนเราในทางที่พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งต่างๆ ในสังคม”<sup>2</sup>

ส่วน D.Kretch และคณะ ได้ให้นิยามของทัศนคติว่า

“ทัศนคติเป็นระบบการประเมินค่าต่อสิ่งต่างๆ ในสังคม ทั้งทางบวกและทางลบ ความรู้สึกทางอารมณ์ และแนวโน้มแห่งพฤติกรรมทั้งในทางที่ดีและทางที่ร้าย”<sup>3</sup>

จากนิยามข้างต้น เราพอจะสรุปได้ว่า ทัศนคตินั้นเป็นปฏิกิริยาที่คนเรามีต่อสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคม ซึ่งจะเป็นไปในทิศทางใดก็ได้ โดยอาศัยการประเมินของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะมีการให้นิยามต่อทัศนคติไว้อย่างไรก็ตาม เราพอจะสรุปได้ว่า

---

<sup>1</sup>S. Bernard Rosenblatt, T. Richard Cheatham and James T. Watt. Communication in Business (New Jersey : Prentice - Hall, Inc., 1977), p. 125.

1. ทักษะคิด เป็นปฏิกริยาที่คนแต่ละคนมีต่อสิ่งต่างๆ ในสังคม ซึ่งหมายความว่า เป็นความเกี่ยวข้องของคนเราที่มีต่อสิ่งต่างๆ เหล่านั้น ไม่ว่าสิ่งนั้นจะเป็นอะไรก็ตาม เช่น สถานการณ์ บุคคล สิ่งของ ฯลฯ

2. ทักษะคิด เป็นผลของการประเมินค่าที่คนเรามีต่อวัตถุ ซึ่งการประเมินค่านี้ จะออกมาในทิศทางใดก็ได้ คือ สอดคล้องกับความโอนเอียงของบุคคลนั้นๆ ที่มีอยู่เดิม หรือตรงกันข้ามกับแนวโน้มที่จะตอบสนองของแต่ละบุคคล ออกมาในรูปของการเห็นด้วย - ไม่เห็นด้วย ดี - เลว บวก - ลบ ฯลฯ

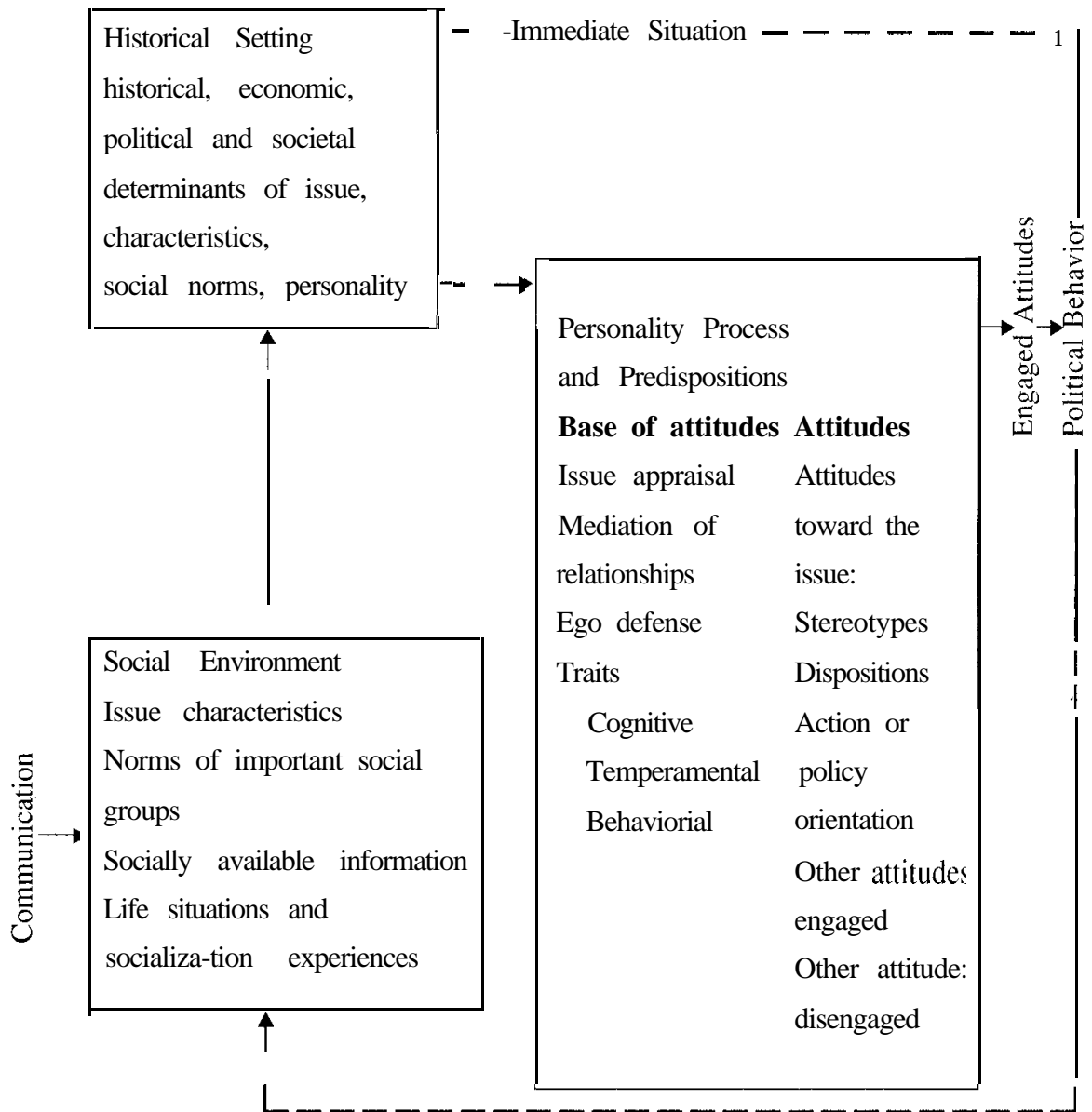
ทักษะคิดของบุคคลที่จะมีต่อสิ่งต่างๆ ในสังคมนั้นจะเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา โดยเปลี่ยนไปตามสถานการณ์ การเรียนรู้จากประสบการณ์ของบุคคล ซึ่งไม่หยุดนิ่ง เมื่อสถานการณ์ต่างๆ เปลี่ยนแปลงไป แนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงทางทักษะคิดก็มีความเป็นไปได้ แต่มีทักษะคิดบางอย่างที่มีความมั่นคง (Intensity) คือ ความแน่นอนของทักษะคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูง และยากที่จะเปลี่ยนแปลง

### แบบจำลองของรูปแบบทักษะคิด

แบบจำลองเกี่ยวกับการสร้างทักษะคิดนั้นมีมากมาย ซึ่งองค์ประกอบของแบบจำลองส่วนใหญ่ก็คล้ายคลึงกัน ถ้าเรามาพิจารณาเฉพาะจุดที่เป็นหลักใหญ่ๆ แล้ว เราก็จะสามารถพิจารณาแบบจำลองใดแบบจำลองหนึ่งเพียงแบบเดียวก็ได้

แบบจำลองที่จะเสนอนี้เป็นแบบจำลองของ M. Brewster Smith ซึ่งเป็นแบบจำลองสำหรับการวิเคราะห์บุคลิกภาพและการเมือง

## The Basic and Process of 'Attitude Formation'



แบบจำลองรูปแบบทางทัศนคติ

'Doug Newsom & Tom Siegfried. Writing in Public Relations Practice: Form and Style (California : Wadsworth Publishing Company, 1981), p. 14.

จุดเริ่มต้นอยู่ที่ภูมิหลังของแต่ละคนที่มีบทบาทสำคัญมาก เกิดที่ไหน โตที่ไหน ฯลฯ สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมในวันนั้นเป็นอย่างไร ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะช่วยกำหนดบุคลิกภาพของแต่ละคน องค์ประกอบที่เกี่ยวกับอดีตของแต่ละคนยังมีส่วนช่วยกำหนดทิศทางของเรื่องราวต่างๆ ซึ่งนัก Jung กำลังดำเนินอยู่ การพิจารณาภูมิหลังนี้เป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งการสื่อสารและการจูงใจได้เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมทางสังคมนี้ ปัจเจกบุคคลเป็นส่วนของกลุ่มซึ่งมีบรรทัดฐานอันมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของเขาเหล่านั้น วิธีชีวิตของแต่ละคน และประสบการณ์ในชีวิตก็มีส่วนช่วย และเกี่ยวข้องกับแบบแผนทัศนคติและกล่าวโดยธรรมชาติแล้วลักษณะของปัญหา หรือเรื่องราวที่เราากำลังทำการจูงใจนั้นก็เป็นสิ่งสำคัญในตัวมันเองด้วย

องค์ประกอบหลักอีกอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมทางสังคมที่มีอิทธิพลเหนือทัศนคติก็คือข่าวสารที่นำมาใช้ นัก Jung ไม่สามารถมีอำนาจเหนือการเปลี่ยนแปลงภูมิหลังของแต่ละคน หรือบรรทัดฐานของสังคม จะเป็นได้ก็แต่เพียงนัก Jung ที่คาดหวังว่าจะเปลี่ยนสภาพของชีวิตคนบางคนหรือนำประสบการณ์ใหม่มาให้ แต่นัก Jung สามารถที่จะตั้งความหวังได้ในการที่จะใช้ข้อมูลต่างๆ ซึ่งจะช่วยให้อุปสรรคเกิดทัศนคติในรูปแบบต่างๆ ได้

## องค์ประกอบทางทัศนคติ

ทัศนคติมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการคือ

1. ความรู้ความเข้าใจ (Cognition) ต่อสิ่งต่างๆ ที่ได้พบเห็น คือ เมื่อคนเราได้ประสบสิ่งต่างๆ ในสภาพแวดล้อมก็จะเกิดการรับรู้ เก็บเอาความรู้ต่างๆ ที่ได้รับนั้นไว้ แล้วจัดเข้าหมวดหมู่ในระบบโครงสร้างของข่าวสารที่คล้ายคลึงกันเข้าด้วยกัน เพื่อเราประสบกับสิ่งที่แตกต่างกันเราก็จะมีการตอบสนองต่อสิ่งเหล่านั้นแตกต่างกันด้วย

2. ความรู้สึก (Affection) คือ เมื่อคนเราได้เกิดความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งแวดล้อมก็จะจัดโครงสร้างของความรู้ที่นั้นไว้เป็นหมวดหมู่ ซึ่งในการจัดหมวดหมู่ข้อมูลต่างๆ เหล่านั้นก็เกิดความรู้สึกต่อสิ่งนั้นๆ ตามไปด้วย อาจจะเป็นความรู้สึกในทางที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือเลว ซึ่งความรู้สึกที่เรามีต่อสิ่งต่างๆ นั้นจะมีระดับของความรู้สึกในระดับตั้งแต่ต่ำที่สุดไปจนถึงมากที่สุด

การกำหนดความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมต่างๆ ที่เรามีความรู้ความเข้าใจนั้นกำหนดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล และจุดมุ่งหมายที่เราดีต่อสิ่งนั้น

3. องค์ประกอบทางพฤติกรรม (Behavior Component) หมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ได้มีความรู้ความเข้าใจและมีความรู้สึกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกจะเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความรู้สึก คือ ถ้าเรามีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งใด เราก็จะมีการกระทำในทางที่ดีต่อสิ่งนั้นด้วย เช่น เราชอบใคร เราก็มักจะพูดกับเขาต่างๆ แต่ถ้าเราไม่ชอบใครเราก็ไม่อยากจะพูดด้วยหรือพูดด้วยน้ำเสียงที่ไม่เป็นมิตร

## ประเภทของทัศนคติ

การแสดงออกทางทัศนคติสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. ทัศนคติในทางบวก (Positive Attitude) คือ ความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ดีหรือยอมรับ ความพอใจ เช่น นักศึกษามีทัศนคติที่ดีต่อการโฆษณา เพราะวิชาการโฆษณเป็นการให้บุคคลได้มีอิสระทางความคิด

2. ทัศนคติในทางลบ (Negative Attitude) คือ การแสดงออกหรือความรู้สึกต่อสิ่งแวดล้อมในทางที่ไม่พอใจ ไม่ดี ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย เช่น นิดไม่ชอบคนเลี้ยงสัตว์ เพราะเห็นว่าทารุณสัตว์

3. การไม่แสดงออกทางทัศนคติ หรือมีทัศนคติเฉยๆ (Neutral Attitude) คือ มีทัศนคติเป็นกลางอาจจะเพราะว่าไม่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ หรือในเรื่องนั้นๆ เราไม่มีแนวโน้มอยู่เดิมหรือไม่มีแนวโน้มทางความรู้ในเรื่องนั้นๆ มาก่อน เช่น เรามีทัศนคติที่เป็นกลางต่อตู้ไมโครเวฟ เพราะเราไม่มีความรู้เกี่ยวกับโทษหรือคุณของตู้ไมโครเวฟมาก่อน

## หน้าที่ของทัศนคติ

1. ทัศนคติช่วยให้คนเราเข้าใจสิ่งแวดล้อมต่างๆ รอบตัวเรา โดยเราสามารถตีความหรือประเมินค่าสิ่งที่อยู่รอบตัวเราได้ เช่น การที่พ่อแม่ขัดใจเรา แต่เราก็มีความรู้สึกที่ดีต่อพ่อแม่ เพราะเรารู้ว่าพ่อแม่หวังดีต่อเรา และเราก็รักพ่อแม่ด้วย

2. ใช้ในการปกป้องตัวเองโดยการสร้างความนิยมนับถือตนเอง หลีกเสี่ยงจากสิ่งที่ไม่พอใจ หรือสร้างทัศนคติขึ้นมาเพื่อรักษาหน้า เช่น การไม่ยอมรับผู้อื่นเพราะเก่งกว่าเรา เราก็คิดว่าตนเองเก่งกว่าคนอื่น ไม่ยอมรับฟังใคร

3. ทำหน้าที่ให้บุคคลแสดงค่านิยมของตนเอง การแสดงออกทางทัศนคติจะสร้างความพอใจให้กับบุคคลที่แสดงทัศนคตินั้นออกมา เพราะเป็นการแสดงถึงค่านิยมพื้นฐานที่แต่ละบุคคลพอใจ

4. ช่วยในการปรับตัวของแต่ละบุคคลให้เข้าได้กับสภาพแวดล้อมต่างๆ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความพอใจ คือ เมื่อเราเคยมีประสบการณ์ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดมาก่อน และเราได้ประสบกับสิ่งนั้นอีก เราจะพัฒนาการตอบสนองของเราในทิศทางที่เราต้องการ เช่น เราเคยถูกเพื่อนคนหนึ่งหลอก เมื่อเราพบเพื่อนคนนั้นอีกหรือเพื่อนคนนั้นมาชวนเราทำอะไรอีก เราก็จะไตร่ตรองละเอียดขึ้นหรือรู้จักปรับตัวเพื่อเอาตัวรอดไม่ให้ถูกเพื่อนหลอกอีกครึ่ง

## รูปแบบของทัศนคติ

การที่คนเรามีการตอบสนองต่อสิ่งที่เราเรียนรู้ เข้าใจ และมีความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น คือ การที่คนเรานั้นมีทัศนคติต่อสิ่งแวดล้อมอันนี้โดยทัศนคติที่เกิดขึ้นมีหลายรูปแบบด้วยกันคือ

1. ทัศนคติทางด้านความรู้สึก (Affective Domain) เป็นทัศนคติทางด้านอารมณ์ เช่น ความรัก ความชอบ ความโกรธ

2. ทัศนคติด้านความเข้าใจ (Cognitive Domain) คือ ความรู้ ความเชื่อเกี่ยวกับคุณลักษณะของสิ่งที่เรามีทัศนคติ เช่น การให้ลูกน้องได้มีการแสดงออกจะเป็นการช่วยพัฒนาการคิดริเริ่ม (Creative Idea) และสร้างสรรค์งานอยู่ตลอดเวลา หรือการที่คนไม่ยอมเข้าใจในสิ่งต่างๆ หรือพยายามเข้าใจไปในทางตรงกันข้าม เช่น การที่นักศึกษาไม่ยอมรับการประเมินผลของอาจารย์ เพราะเห็นว่าการศึกษาจะรู้หรือไม่รู้ในวิชานั้นๆ ต้องอยู่ที่การปฏิบัติจริงมากกว่าการทำข้อสอบ

3. ทัศนคติด้านการกระทำ (Conation Domain) คือ แนวโน้มของคนเราที่จะปฏิบัติต่อสิ่งต่างๆ ที่ตนเองมีความรู้ความเข้าใจ ไม่ว่าจะชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นก็ตาม เป็นแนวโน้มของการกระทำที่จะบอกทัศนคติ เช่น คนชอบทานผักก็แสดงว่ามีทัศนคติที่ดีต่อการทานผัก คนชอบคุยกันแสดงว่ามีทัศนคติที่ดีต่อกัน

แต่พึงระลึกไว้เสมอว่า ทัศนคติทั้ง 3 รูปแบบนี้ไม่จำเป็นจะต้องสอดคล้องกันเสมอไป เช่น พ่อมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคนชอบดื่มเหล้า เพราะเห็นว่าไม่ดี แต่พ่อก็ยังดื่มเหล้ากับเพื่อนอยู่เสมอๆ เป็นต้น

## การสร้างทัศนคติ

ทัศนคติของบุคคลนั้นไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ หรือมีมาโดยกำเนิด แต่เป็นการเกิดขึ้นเมื่อได้มีการเรียนรู้จากสภาพแวดล้อมหรือจากประสบการณ์ คือ



1. จากประสบการณ์ส่วนตัว เช่น คนเกลียดแมว เพราะเคยถูกแมวกัด หรือข่วน หรือเพราะมีความประทับใจในบางสิ่งบางอย่างเป็นพิเศษ เป็นการเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว เช่น การได้ของที่ถูกใจ เราก็จะชอบคนที่ให้
2. ความต้องการสมปรารถนา เช่น คนไข้มีทัศนคติที่ดีต่อหมอเพราะรักษาให้หายไข้ได้
3. การอบรมเลี้ยงดู เช่น เด็กมีทัศนคติที่ดีต่อครู ว่าครูต้องเป็นคนดีเพราะว่าพ่อแม่ก็เป็นครู และสั่งสอนลูกเสมอว่าครูเป็นเสียสละ ชัดเกลอาอุปนิสัยให้เยาวชน
4. การรับทัศนคติจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อสิ่งนั้นๆ ใดๆ ไรเราก็จะมีตามไปด้วย เพราะกลัวว่าจะอยู่ร่วมในกลุ่มไม่ได้
5. อิทธิพลของสื่อมวลชน เพราะคนเราจะต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับสื่อมวลชนทุกวัน เราก็จะซึมซับ และเก็บเอาไว้โดยผ่านกระบวนการทางสังคม (Socialization Process) จนกลายเป็นอุปนิสัยของคน

### **ทัศนคติและความคิดเห็น (Attitude and Opinion)**

ความคิดเห็นเป็นสิ่งที่แยกไม่ขาดจากทัศนคติ มักจะไปควบคู่กันอยู่ตลอดเวลา ความคิดเห็น (Opinion) นี้จะคล้ายกันกับทัศนคติ แต่แตกต่างกันตรงที่ทัศนคตินั้นเป็นสภาพทางจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจแสดงออกมาในรูปแบบต่างๆ เช่น ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกและการกระทำ แต่ไม่ได้เป็นการแสดงออกอย่างเปิดเผย ทัศนคติของคนแต่เริ่มแรกจะเกิดจากการเรียนรู้ในอดีตตั้งแต่เกิด และพัฒนาขึ้นไปเรื่อยๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กระบวนการทางสังคม (Socialization Process) จะเข้ามามีบทบาทต่อทัศนคติของคนเราเป็นอย่างมาก หรืออาจกล่าวได้ว่า กระบวนการทางสังคมเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดทัศนคติในบุคคลต่อสิ่งแวดล้อมและค่อนข้างถาวร การที่คนเราจะทราบทัศนคติของบุคคลอื่นนั้นก็ได้โดยอาศัยการสังเกตการกระทำและการฟัง ความคิดเห็นเป็นการแสดงทัศนคติออกมาเป็นคำพูด<sup>3</sup> สิ่งที่เราได้แสดงออกมาเป็นคำพูดจากการที่บุคคลนั้นมีความรู้ ความเข้าใจและความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น ก็คือ ความคิดเห็น ดังนั้น เราพอจะสรุปได้คร่าวๆ ว่าทัศนคติเกิดขึ้นก่อนจากการเรียนรู้ และได้แสดงออกมาเป็นคำพูดเป็นความคิดเห็น

---

<sup>3</sup>S. Bernard Rosenblatt et. al. Communication in Business, p. 1 30.

## ทัศนคติและค่านิยม (Attitude and Values)

ค่านิยม (Values) เป็นทัศนคติอย่างหนึ่งแต่เป็นทัศนคติที่มีความเกี่ยวข้องกับสังคม ค่านิยมนั้นคือ สิ่งที่สังคมยอมรับกันโดยทั่วไปว่า เป็นสิ่งที่ถูกต้องดีงาม ค่านิยมของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยส่วนตัวจะเป็นค่านิยมของบุคคล หากเป็นสิ่งที่สังคมกำหนดหรือยอมรับก็จะเป็นค่านิยมของสังคมและเหตุนี้เองคนเรามากจะมีทัศนคติตามค่านิยมของสังคม เพราะไม่ต้องการอยู่โดดเดี่ยว หรือแยกออกจากสังคมนั่นเอง นอกจากนี้ ค่านิยมยังเป็นปัจจัยที่จะกำหนดพฤติกรรมในรูปแบบต่างๆ กันด้วย หากคนส่วนใหญ่มีพฤติกรรมคล้ายกันหรือมีทัศนคติคล้ายๆ กันเราก็อาจจะคาดคะเนได้คร่าวๆ ว่าทิศทางของทัศนคติหรือพฤติกรรมนั้นเป็นค่านิยมของสังคม

เมื่อใดก็ตามที่ความเชื่อ เป็นแนวความคิดที่เป็นนามธรรมที่ว่ามนุษย์เราควรจะทำอะไร ปฏิบัติอย่างไร ควรหรือไม่ควรกระทำ หรือมีคุณค่าพอที่จะเข้าเกี่ยวข้องกับด้วยหรือไม่ ความเชื่อลักษณะนั้น เป็นความเชื่อของบุคคลและจะพัฒนาขึ้นมาเป็นระบบคุณค่าของปัจเจกบุคคล

ค่านิยมนี้อาจจะเป็นได้ทั้งค่านิยมทางสังคม การเมือง จริยธรรม เศรษฐกิจ และศาสนา ฯลฯ ในเรื่องค่านิยมนี้ Milton Rokeach และ Sey Mour Penker<sup>4</sup> ได้นิยามไว้ว่ามีอยู่ 2 ประเภทคือ

1. ค่านิยมทางความคิด
2. ค่านิยมทางการกระทำหรือพฤติกรรมการแสดงออก

ค่านิยมทางความคิด ได้แก่ ความสะดวกสบาย ความมั่นคงในครอบครัว โลกแห่งความสวยงาม และความสงบสุข ฯลฯ ส่วนค่านิยมในการกระทำหรือการแสดงออก ได้แก่ ความสะอาด ความซื่อสัตย์ ความรัก ความรับผิดชอบ ความอ่อนโยน ฯลฯ

## ทัศนคติและความเชื่อ (Attitude and Belief)

ความเชื่อ คือ ผลของการพัฒนาแนวโน้มของการตอบสนองของทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆ<sup>5</sup> ความเชื่อเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ว่า ถูกต้องหรือไม่ โดยพิจารณาจากสภาพที่เป็นจริง เช่น พระเป็นคนดี ฯลฯ แต่ก็เป็นกรยากที่จะพิสูจน์ให้เห็นจริงได้ ซึ่ง Martin Fishbien พิจารณาความเชื่อว่าเป็นสมมติฐานที่เกี่ยวกับสิ่งที่มีอยู่และเกี่ยวกับความสัมพันธ์ที่มีอยู่ระหว่างสิ่งที่เราพิจารณาอยู่กับสิ่งอื่นๆ

<sup>4</sup>S. Bernard Rosenblatt et. al. Communication in Business, p.127.

<sup>5</sup>S. Bernard Rosenblatt et. al. Communication in Business, p. 125.

## ความเชื่อมีอยู่ 2 ประเภทคือ

1. ความเชื่อในสิ่งต่างๆ เช่น ความเชื่อว่าเชียงใหม่อยู่ในภาคเหนือ หนังสือเล่มนี้เกี่ยวกับการจูงใจ ฯลฯ

2. ความเชื่อเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ เช่น เชียงใหม่เป็นเมืองที่มีอากาศดี หนังสือเล่มนี้ไม่ยากอย่างที่ฉันคิดเอาไว้ ฯลฯ

ความเชื่อนั้น จะมีความแตกต่างกันในระดับต่างๆ จนยากที่จะกำหนดให้เป็นระดับทัศนคติที่แน่นอน ทัศนคติของคนเราต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดจะประกอบขึ้นมาจากความเชื่อหลายๆ อย่าง แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า ถ้าหากความเชื่อส่วนใหญ่นี้มีต่อสิ่งนั้นเป็นอย่างไรแล้ว ทัศนคติก็น่าจะเป็นไปในแนวนั้นด้วย แต่อาจจะตรงกันข้ามก็ได้ เช่น คนงานได้รู้ว่า หัวหน้างานเป็นคนที่มีความสามารถสูง ทำงานหนัก ขยัน แข็งขัน เป็นกันเอง ฯลฯ แต่คนงานนั้นอาจจะไม่ชอบหัวหน้างานนั้น เพียงเพราะความเชื่อที่ว่าหัวหน้างานเอาความสำเร็จของลูกน้องมาสร้างเครดิตให้กับตัวเอง

คนเรามีความเชื่อในเรื่องต่างๆ อยู่มากมาย ซึ่งความเชื่อบางอย่างนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ แต่ความเชื่อบางอย่างก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลง เช่น ความเชื่อว่า คนจีนเป็นคนรักศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิ เป็นความเชื่อที่ยากจะเปลี่ยนแปลง แต่ความเชื่อที่ว่าคนจีนทำการค้าด้วย ธรรมะตระวังความเชื่อนี้อาจจะเปลี่ยนแปลงได้ ความเชื่อไม่ว่าจะเป็นแบบใดก็ตามล้วนแต่มีผลต่อทัศนคติของแต่ละบุคคลซึ่ง Rokeach และ Bem<sup>6</sup> ได้แบ่งความเชื่อออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความเชื่อที่เป็นแกนกลาง (Central Belief) เป็นความเชื่อที่บุคคลมีมาแต่กำเนิด เป็นความเชื่อต่อสิ่งที่เป็นที่ยอมรับแล้วในสังคมว่าจริงและถูกต้อง เช่น โลกมีแรงดึงดูด เพราะเมื่อโยนวัตถุใดแล้วจะตกลงบนพื้นโลกเสมอ ความเชื่อลักษณะนี้ยากที่จะเปลี่ยนแปลง

2. ความเชื่อเกี่ยวกับอำนาจ (Authority Belief) เป็นความเชื่อถือในบุคคลแต่ละบทบาท ความเชื่อประเภทนี้มีทั้งทางบวก (Positive Belief) และทางลบ (Negative Belief) เป็นการยอมรับว่าบุคคลแต่ละบทบาทนั้นๆ มีอำนาจที่ทำให้เราเชื่อถือหรือไม่ เช่น ครอบครัวมีพลังอำนาจในการกำหนดพฤติกรรมและทัศนคติให้กับลูก หรือเราควรที่จะเชื่อถือใคร ฯลฯ

---

<sup>6</sup>Erwin P. Bettinghaus. Persuasive Communication, 2nd. ed. (London : Holt, Rinehart and Winston, Inc., 1973), p. 59.

3. ความเชื่อรอบนอก (Peripheral Belief) เป็นความเชื่อที่เกิดจากสภาพแวดล้อม เช่น รายการ Hot Line ของ ดร. สมเกียรติ เป็นรายการที่มีคุณค่าและสาระมากที่สุด หากความเชื่อรอบนอกนี้มีอิทธิพลมาจากความเชื่อที่เป็นแกนกลางก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลง เช่น การฆ่าสัตว์เป็นบาป การทำแท้งเป็นการผิดศีลธรรม เพราะคนไทยนับถือศาสนาพุทธ และถือศีลห้า การฆ่าสัตว์เป็นการผิดศีลห้า เป็นต้น

แนวความคิดในเรื่องความเชื่อนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการจูงใจได้ เพราะการจูงใจเป็นการสื่อสารรูปแบบหนึ่ง ที่ต้องการให้ผู้รับสารเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมตามที่ผู้ส่งสารต้องการ ทัศนคติของบุคคลประกอบมาจากความเชื่อหลายๆ อย่าง ดังนั้น ในบางครั้งเราจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงความเชื่อของผู้รับสารด้วย แต่ผู้ส่งสารจะต้องพยายามศึกษาดูว่าความเชื่อเหล่านั้นเป็นความเชื่อแบบใด ถ้าเป็นความเชื่อที่เป็นแกนกลางก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลง เราจะต้องหากกลยุทธ์ในการใช้ความเชื่อนี้ให้เป็นประโยชน์ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ เช่น การที่พนักงานขายประกันพยายามขายประกันให้ได้ คนทุกคนเชื่อว่า การพูดถึงความตายเป็นสิ่งที่ไม่ดี เป็นความสูญเสีย แต่พนักงานขายประกันโยงเข้ากับหลักประกันที่ดีในอนาคต สำหรับบุตรหลานเพื่อขายประกันให้ได้ เป็นต้น

ถ้าเป็นความเชื่อเกี่ยวกับอำนาจก็ยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้บ้าง เช่น ผู้พิพากษาเป็นผู้ดั่งไว้ซึ่งความยุติธรรม แต่ถ้าเราเห็นผู้พิพากษาไปทานเหล้ากับทนาย เราก็จะเปลี่ยนความเชื่อนี้

ความเชื่อรอบนอกนั้นเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เพราะเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมซึ่งจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสถานการณ์ การเปลี่ยนความเชื่อแบบนี้จะทำได้ง่ายเพียงแต่สร้างสถานการณ์ขึ้นมา

## สรุป

การศึกษาทัศนคติเพื่อให้เราได้รับทราบถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ซึ่งจะออกมาในรูปของการตอบรับหรือปฏิเสธก็ได้ ทัศนคติของบุคคลสามารถแสดงออกมาเป็นคำพูดได้ซึ่งเราเรียกว่า เป็นความคิดเห็น ทั้งทัศนคติและความคิดเห็นเป็นสิ่งที่แยกจากกันไม่ออก

ทัศนคติของบุคคลมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการคือ ความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึก และองค์ประกอบทางพฤติกรรม นอกจากนั้น ทัศนคติยังแยกออกเป็นทัศนคติทางบวก ทางลบ และการเฉยๆ ไม่มีทัศนคติ

การตอบสนองต่อสิ่งที่เราเรียนรู้ที่เราเรียกว่าเป็นทัศนคตินั้น จะมีรูปแบบต่างๆ กัน คือ ทัศนคติด้านความรู้สึก ทัศนคติด้านความเข้าใจและทัศนคติด้านการกระทำ ซึ่งทั้ง 3 รูปแบบนี้ ไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นในทิศทางเดียวกันเสมอ

ความคิดเห็นและค่านิยมก็เป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางทัศนคติ แต่ค่านิยมเป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับสังคม ส่วนความเชื่อเป็นการยอมรับข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ