

บทที่ 3 : ทฤษฎีทัศนคติ (Attitude Theory)

1. ทฤษฎีความสอดคล้องกันทางด้านความรู้ความคิด
 - ทฤษฎีของไฮเดอร์ (Heider)
 - ทฤษฎีของนิวคอมบ์ (Newcomb)
 - ทฤษฎีของอะเบลสันและโรเซนเบิร์ก (Abelson and Rosenberg)
 - ทฤษฎีของแมคไกวร์ (McGuire)
2. ทฤษฎีความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิด
3. ทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคม
4. ทฤษฎีการเรียนรู้
 - การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก
 - การวางเงื่อนไขแบบแสดงอาการกระทำ

1. ทฤษฎีความสอดคล้องกันทางด้านความรู้ความคิด (Theories of Cognitive Consistency)

ทฤษฎีความสอดคล้องกันทางด้านความรู้ความคิดทฤษฎีเริ่มแรก คือ ทฤษฎีของไฮเดอร์ (Heider, 1946) ทฤษฎีของเขามีชื่อว่า “ทฤษฎีความสมดุล (Balance Theory)” ไฮเดอร์อธิบายทฤษฎีของเขาว่าเป็นความสมดุลทางจิตใจ ซึ่งสามารถอธิบายว่าบุคคลมีสัมพันธภาพในทางบวกหรือทางลบกับบุคคลอื่นได้อย่างไร ไม่ว่าจะเป็ความรู้สึกลีลา รัก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย

โครงสร้างในทฤษฎีของไฮเดอร์จะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน และ
เป้าหมายของทัศนคติ (attitude object) 1 อย่าง เขียนเป็นสัญลักษณ์ว่า

“P-O-X”

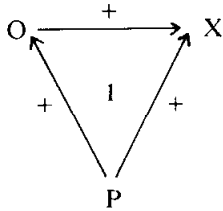
P หมายถึง ตัวบุคคล

O หมายถึง บุคคลอื่นที่ P มีความเกี่ยวข้องกับ

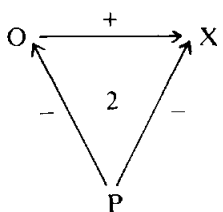
X หมายถึง เป้าหมายของทัศนคติ

ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 เกิดขึ้นได้ดังนี้ : -

ความสมดุลเกิดขึ้นเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 คือ ตัวบุคคล (P) บุคคล
อื่น (O) และเป้าหมายของทัศนคติ (X) มีความสัมพันธ์กัน
ในทางบวก เช่น นายอัมรินทร์ (P) เป็นแฟนกับ น.ส. คมขำ (O)
น.ส. คมขำพอใจกับการทำงานของมูลนิธิช่วยเหลือคนพิการ
มาก (มูลนิธิ = X) เธอต้องการจะบริจาคเงินและสละเวลามา
ช่วยงานของมูลนิธินี้ ในกรณีนี้อัมรินทร์ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อ
มูลนิธินี้ด้วย (รูปที่ 1)

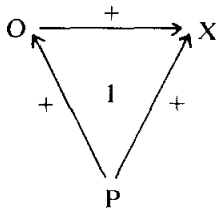


นอกจากนั้น สภาพความสมดุลยังเกิดขึ้นเมื่อในระหว่างความสัมพันธ์ขององค์ประกอบ
ทั้ง 3 มีองค์ประกอบอยู่ 2 ส่วนที่มีความสัมพันธ์กันในทางลบ
เช่น ในกรณีที่นายอัมรินทร์ (P) ไม่ชอบคมขำ (O) อัมรินทร์
จะต้องมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อมูลนิธิ (X) จึงจะเป็นสภาพที่สมดุล
(รูปที่ 2)

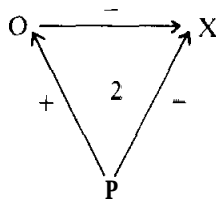


กล่าวโดยสรุป สภาพความสมดุลเกิดขึ้น 4 ลักษณะ ดังนี้

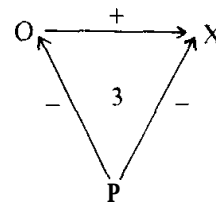
ลักษณะความสัมพันธ์



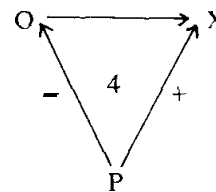
P ชอบ O O ชอบ X P ชอบ X + + +



P ชอบ O O ไม่ชอบ X P ไม่ชอบ X + -

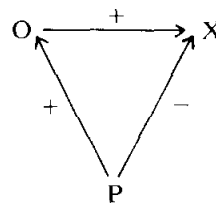


P ไม่ชอบ O O ชอบ X P ไม่ชอบ X - + -



P ไม่ชอบ O O ไม่ชอบ X P ชอบ X - + +

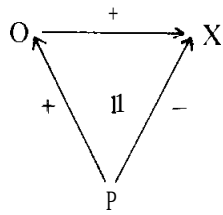
ส่วน ความไม่สมดุลเกิดขึ้นเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 เป็นไปใน



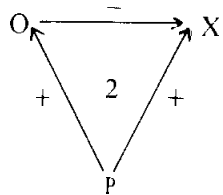
ทางลบ หรือมีอยู่ส่วนหนึ่งในองค์ประกอบทั้ง 3 ที่มีความสัมพันธ์เป็นลบ เช่น นายอัมรินทร์ (P) ชอบคมขำ (O) คมขำมีความพอใจในการทำงานของมูลนิธิ (X) แต่อัมรินทร์กลับมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อมูลนิธินี้ (รูปที่ 3)

กล่าวโดยสรุป ความไม่สมดุลเกิดขึ้น 4 ลักษณะ ดังนี้

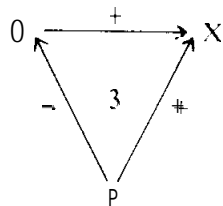
ลักษณะความสัมพันธ์



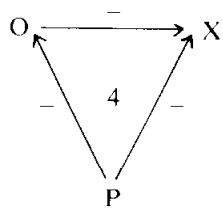
P ชอบ O O ชอบ X P ไม่ชอบ X + +



P ชอบ O O ไม่ชอบ X P ชอบ X + - +



P ไม่ชอบ O O ชอบ X P ชอบ X - + +

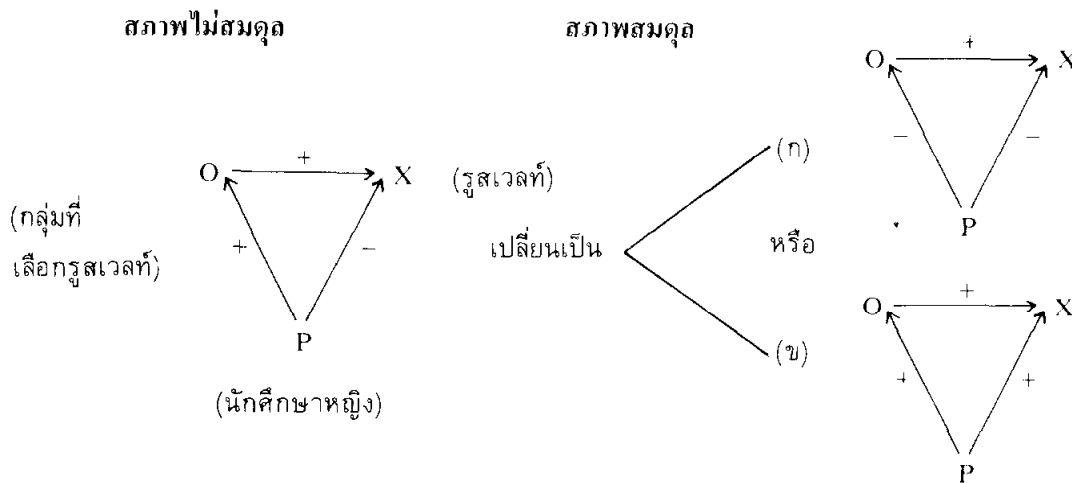


P ไม่ชอบ O O ไม่ชอบ X P ไม่ชอบ X - - -

ตามทฤษฎีของไฮเดอร์จะเห็นได้ว่า ถ้าในสภาพความสมดุลแล้ว เป็นสภาพที่เข้าใจได้ อย่างชัดเจน แต่สภาพไม่สมดุลนั้นบุคคลจะอยู่ในภาวะที่ตึงเครียด เขาจะพยายามที่จะให้ ภาวะสมดุลนั้นกลับคืนมา เช่น ตัวอย่างในรูปที่ 1 นายอัมรินทร์ (P) ชอบคนฆ่า (O) แต่ไม่ชอบ การทำงานของมูลนิธิ (X) ซึ่งเป็นมูลนิธิที่คนฆ่านิยมชมชอบมาก ในสภาพที่ไม่สมดุลนี้ อัมรินทร์

อาจจะทำให้ความตึงเครียดลดลง โดยการทำให้เกิดความสมดุลขึ้น ด้วยการที่เขาอาจจะเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อเพื่อนหญิงของเขาไป หรืออีกวิธีหนึ่งเขาอาจจะเปลี่ยนทัศนคติที่เคยมีต่อมูลนิธิ

ในเรื่องการเปลี่ยนทัศนคติตามทฤษฎีความสมดุลนี้ มีผู้ศึกษาวิจัยไว้หลายเรื่องด้วยกัน นิวคอมบ์ (Newcomb, 1943) ได้กล่าวถึงอำนาจของความสมดุล โดยอ้างถึงการศึกษาทัศนคติทางการเมืองของนักศึกษาที่วิทยาลัยเบนนิงตันว่า กลุ่มเพื่อนเป็นกลุ่มอ้างอิงที่มีความสำคัญมากที่สุดที่วิทยาลัยเบนนิงตัน ถ้านักศึกษาหญิงชั้นปีที่ 1 คนหนึ่งยังไม่ทราบว่าจะเลือกใครเป็นประธานาธิบดี แต่รู้ว่ารูสเวลต์เป็นบุคคลที่ใคร ๆ นิยมชมชอบมาก ถ้าเราพิจารณาตามทฤษฎีความสมดุลแล้ว เราอาจจะทำนายได้ว่านักศึกษาหญิงคนนี้จะต้องมีทัศนคติที่ดีต่อรูสเวลต์ไปด้วย หรือถ้าเธอมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อรูสเวลต์ เธอก็จะต้องอยู่ในภาวะตึงเครียด และจะต้องพยายามให้เกิดความสมดุลขึ้นเพื่อลดภาวะความตึงเครียดนั้น โดยที่เธออาจจะหันมามีทัศนคติที่ไม่ดีต่อกลุ่มที่เลือกรูสเวลต์ หรือไม่ก็เปลี่ยนทัศนคติมา มีทัศนคติที่ดีต่อรูสเวลต์



จากรูปข้างต้น รูปซ้ายมือแสดงถึงสภาพที่ไม่สมดุลของทัศนคติ ส่วนรูปขวามือแสดงสภาพความไม่สมดุลที่เกิดจากการเปลี่ยนทัศนคติเพื่อลดความตึงเครียด โดยเปลี่ยนใน ภาพ ก. นักศึกษาหญิงเปลี่ยนทัศนคติจากชอบมาเป็นไม่ชอบกลุ่มนักศึกษาที่เลือกรูสเวลต์ ส่วนใน ภาพ ข. นักศึกษาหญิงเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อรูสเวลต์ไปในทางที่ดี

นอกจากการศึกษาของนิวคอมบ์แล้ว ยังมีสไตเนอร์และโรเจอร์ส (Steiner and Rogers, 1963) เขาศึกษาการแก้ปัญหาของบุคคลซึ่งพบว่าตนเองมีการตัดสินใจที่ขัดแย้งกับเพื่อนเพศเดียวกับที่เขาให้ความเคารพนับถือ ผู้ศึกษาพบว่าบุคคลเหล่านี้แก้ปัญหาความไม่สมดุลด้วย

วิธีการต่าง ๆ กันไป คือ

1. เปลี่ยนไปตัดสินใจตามเพื่อนของตน
2. ไม่ยอมรับการตัดสินใจของเพื่อนโดยคิดว่าเพื่อนมีความสามารถน้อยกว่าตน
3. ลืมความขัดแย้งในเรื่องนั้น ๆ
4. ไม่ให้ความสำคัญในเรื่องนั้น

ในการศึกษาครั้งนี้ยังพบอีกว่า ผู้หญิงไม่ค่อยจะปฏิเสธการตัดสินใจของเพื่อนและยังทนต่อความขัดแย้งได้มากกว่าผู้ชาย นอกจากนี้ยังมีเหตุผลพอที่จะสรุปได้ว่า ถ้าบุคคลเคยได้รับรางวัลในวิธีการแก้ปัญหาแบบใด เขาก็จะนำวิธีการนั้นมาใช้อีก เช่น เขาเคยได้รับรางวัลจากการทำตามคนอื่น เขาก็มีแนวโน้มที่จะทำเช่นนั้นอีกในการแก้ปัญหาครั้งต่อไป

อะเบลสัน (Abelson, 1959) ได้เสนอวิธีการอื่นที่บุคคลปฏิบัติเมื่อเกิดความขัดแย้งในด้านความรู้ความคิดดังนี้

1. เลิกคิดถึงเรื่องนั้น
2. พยายามหาเหตุผลต่าง ๆ มาสนับสนุนความคิดของตนเอง เช่น เมื่อใครเขากล่าวถึงการสูบบุหรี่หรือทำให้เป็นมะเร็ง เราก็จะหาเหตุผลมาอ้างว่าสูบบุหรี่ดีอย่างไร เป็นต้นว่า การสูบบุหรี่ทำให้เฟลิดเฟลิน เป็นการพักผ่อนอย่างหนึ่ง ช่วยในการเข้าสังคม และมีอันตรายน้อยกว่าการขับรถเสียอีก
3. อ้างถึงบุคคลที่เป็นที่เคารพนับถือ เช่น หมอยังสูบบุหรี่เลย
4. แสดงให้เห็นความแตกต่าง เช่น มีบุหรี่บางชนิดที่ทำให้เป็นมะเร็ง และก็มีบุหรี่บางชนิดที่ไม่ทำให้เป็นมะเร็ง
5. หาเหตุผลที่เหนือกว่าข้อขัดแย้งนั้น เช่น ถ้าทุกคนไม่สูบบุหรี่จะเป็นการสูญเสียทางเศรษฐกิจ

การเปลี่ยนทัศนคติทางด้านความรู้ความคิดนี้จะเปลี่ยนได้ง่ายหรือยากขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เป็นต้นว่า **ความวิตกกังวลเกี่ยวกับสังคม** ทำให้ความคิดเปลี่ยนแปลงได้ง่าย (Sears, 1967) ส่วนคนที่มีความมั่นใจในความคิดของตนเองมากจะเปลี่ยนแปลงได้ยาก และถ้าความคิดนั้นมี **อารมณ์** เข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมากด้วยแล้ว การเปลี่ยนแปลงความคิดย่อมเป็นไปได้ยาก (Abelson and Rosenberg, 1958) นอกจากนี้ยังมีผู้วิจัยพบว่า ถ้าความคิดนั้นมีเหตุผลอื่นมาสนับสนุนน้อยก็จะมีทางเปลี่ยนแปลงความคิดได้ง่าย (Festinger, 1957; Rosenberg, 1960c; Zajonc, 1960a)

ทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอร์ยังเป็นพื้นฐานของทฤษฎีอื่น ๆ ต่อมา ได้แก่ ทฤษฎีของ นิวคอมบ์ (Newcomb, 1953, 1956) คาร์ทไวท์และฮารารี (Cartwright and Harary, 1959) อะเบลสัน และโรเซนเบิร์ก (Abelson and Rosenberg, 1958) แมคไควร์ (McGuire, 1960) เป็นต้น

(Fishbein & Ajzen, 1975 : pp. 32 – 33; Triandis, 1971 : pp. 68 – 71; Schneider, 1976 : p. 76)

1.1 **ทฤษฎีของนิวคอมบ์** (Newcomb, 1953, 1956, 1961) นิวคอมบ์ให้ความสำคัญหรือ เน้นถึงบทบาทสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interaction) โครงสร้างในทฤษฎีของเขาเป็นระบบ A – B – X (the A – B – X System) ซึ่งมีรายละเอียดคล้ายคลึงกับโครงสร้างทฤษฎีของไฮเดอร์ คือ

A หมายถึงตัวบุคคลหรือผู้รับรู้

B หมายถึงบุคคลอื่น

X หมายถึงเป้าหมายของทัศนคติที่ A และ B เกี่ยวข้องด้วย

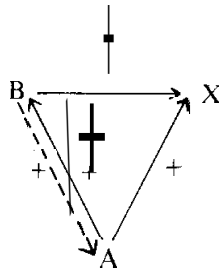
โครงสร้างของทฤษฎีนิวคอมบ์กล่าวถึงความคล้ายคลึงกันทางทัศนคติที่มีต่อความ พึงพอใจกันระหว่างบุคคล (interpersonal attraction) โดยเน้นที่ตัวผู้รับรู้ (A) เป็นหลัก ส่วน บุคคลอื่น (B) และเป้าหมายของทัศนคติ (X) เป็นรอง กล่าวคือ ทฤษฎีนี้มีตัวแปรอยู่ 3 ตัวแปร ซึ่งมีผลต่อกันและกัน คือ

- 1) ความพึงพอใจกันระหว่าง A กับ B
- 2) ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด
- 3) การรับรู้ทัศนคติของบุคคลอื่น

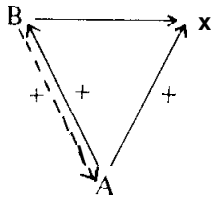
ความสมดุลจึงเกิดขึ้นเมื่อคน 2 คนมีความพึงพอใจกัน และมีทัศนคติคล้ายคลึงกันต่อ สิ่งหนึ่งสิ่งใด ส่วนความไม่สมดุลหรือความตึงเครียดเกิดขึ้นเมื่อคน 2 คนที่ชอบพอกันหรือ พึงพอใจกัน มีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขัดแย้งกัน หรือคน 2 คนไม่ชอบพอกันแต่กลับมีทัศนคติ คล้ายคลึงกันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ในภาวะเช่นนี้ทำให้เกิดความตึงเครียด และจะมีการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบส่วนหนึ่งส่วนใดเพื่อลดความตึงเครียด หรือเพื่อให้เกิดความสมดุล

(ทฤษฎีของนิวคอมบ์เน้นในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมากกว่าทฤษฎีของ ไฮเดอร์ ยิ่งความไม่สมดุลมีมากเท่าไร แสดงว่าบุคคล 2 คน (A กับ B) ขาดการติดต่อกัน เกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเรื่องใด (X) มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น การสื่อสารที่ถูกต้องระหว่างบุคคลจะ ช่วยสร้างให้เกิดความคล้ายคลึงกันทางทัศนคติของบุคคลทั้ง 2 ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด (X) ให้เพิ่ม มากขึ้น)

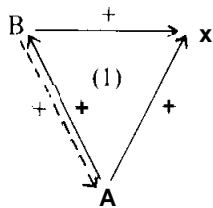
ระบบความสมดุลและความไม่สมดุล (Balanced and Imbalanced System)



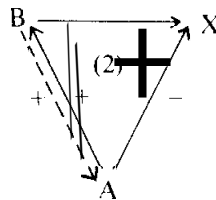
ระบบความสมดุล ในรูปนี้ A มีความพึงพอใจใน B เป็นผลมาจาก การที่ A มีทัศนคติอย่างหนึ่งอย่างใดต่อ X และรับรู้ ว่า B มีทัศนคติต่อ X คล้ายคลึงกับตน หรือ A มีทัศนคติอย่างหนึ่งอย่างใดต่อ X และรับรู้ทัศนคติของ B อย่ างไรนั้นเป็นผลเนื่องมาจาก A มีความพึงพอใจใน B มากน้อยแค่ไหน



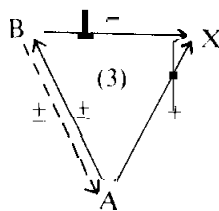
ระบบความไม่สมดุล ในรูปนี้ A ชอบ B และชอบ X และรับรู้ ว่า B ไม่ชอบ X ทำให้เกิดความไม่สมดุลขึ้น ระบบความไม่สมดุลนี้จะสามารถเปลี่ยนแปลงให้เกิดความสมดุลขึ้นได้ด้วยวิธีหนึ่งวิธีใดต่อไปนี้



A เปลี่ยนความคิดว่า A อาจจะเข้าใจผิดไปว่า B ไม่ชอบ X ที่จริงแล้ว B ชอบ X หรือ A พยายามชักชวนให้ B เปลี่ยนทัศนคติไปตาม A โดย A ชี้ให้ B เห็นว่า B เข้าใจผิดเกี่ยวกับ X



A เปลี่ยนทัศนคติของตนไปตาม B ในรูป A มีทัศนคติต่อ X ในทางลบเช่นเดียวกับ B



A อาจลดภาวะของความตึงเครียดหรือความไม่สมดุลด้วยการลดความพึงพอใจที่มีต่อ B หรือชอบ B น้อยลง คิดว่าตนเองไม่ค่อยจะชอบ B มากนัก

ในกรณีเมื่อเกิดความไม่สมดุลขึ้น บุคคลอาจจะไม่มีการเปลี่ยนแปลงใด ๆ แต่ทนต่อสภาพความไม่สมดุลนั้น

ทฤษฎีของนิวกอมป์ไม่ได้ให้คำตอบที่ชัดเจนนักเกี่ยวกับการเปลี่ยนทัศนคติ เป็นต้นว่า ถ้า A ติดต่อกับ B เกี่ยวกับเรื่อง X B จะเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อ X หรือไม่? ถ้า B เปลี่ยน ทำไมจึงเปลี่ยน? แต่อย่างไรก็ดี ทฤษฎีของนิวกอมป์ก็ใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับการเกิดความพึงพอใจระหว่างบุคคลได้ (ดูรายละเอียดได้ใน Secord & Backman, 1974 : 204 – 245)

(Fishbein, 1967 : p. 293; Kiesler, Collins & Miller, 1968 : pp. 185 – 188; Secord & Backman, 1974 : pp. 205 – 209; Triandis, 1971 : pp. 6X – 69; โยธิน ศันสนยุท และ จุมพล พูลภัทรชีวิน, 2524 : หน้า 89)

1.2 ทฤษฎีของอะเบลสันและโรเซนเบิร์ก (Abelson and Rosenberg, 1958; อ้างจาก Rosenberg, 1960 : p. 322) ความสมดุล (homeostasis) ในทฤษฎีนี้เกิดขึ้นเมื่อความคิดและความรู้สึกของบุคคลมีความสอดคล้องกัน ทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ จะคงที่ แต่เมื่อใดที่ความคิดและความรู้สึกเกิดขัดแย้งกันจนถึงระดับที่บุคคลไม่สามารถจะทนต่อไปได้ (tolerance limit) บุคคลจะลดความขัดแย้งหรือความไม่สมดุลโดยวิธีการดังนี้

- 1) คงทัศนคติเดิมของตนไว้ ได้แก่
 - (1) ไม่รับข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความไม่สมดุลขึ้น
 - (2) แยกแยะและเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้องกับความรู้สึกหรือความคิด

ของตน

- 2) เปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลที่ได้รับ

1.3 ทฤษฎีของแมคไกวร์ (McGuire, 1960; อ้างจาก McGuire, 1966 : pp. 8 – 13) เป็นทฤษฎีที่อาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีของไฮเดอร์เช่นเดียวกัน ทฤษฎีของเขามีชื่อว่า “Logical Affective Consistency Theories” กล่าวถึงความมีเหตุผล (logical) และความต้องการหรือความปรารถนาความสมดุล เกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกันระหว่างความเชื่อถือหรือความมีเหตุผลกับความต้องการหรือความปรารถนา ส่วนความไม่สมดุลนั้นเกิดขึ้นได้จาก

- 1) ความไม่มีเหตุผลของบุคคล
- 2) บุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาททางสังคม
- 3) สิ่งแวดล้อม
- 4) บุคคลถูกบังคับให้กระทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับทัศนคติเดิมของตน
- 5) บุคคลถูกชักชวนให้เปลี่ยนทัศนคติ

2. ทฤษฎีความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิด (Theory of Cognitive Dissonance)

เฟสติงเจอร์ (Festinger, 1957) เสนอทฤษฎี ความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิด ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีความสมดุลซึ่งเกี่ยวข้องกับส่วนประกอบของความรู้และผลที่เกิดขึ้นเนื่องจาก ส่วนประกอบเหล่านี้ขัดแย้งกัน (ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีทัศนคติที่แพร่หลายมากในปัจจุบัน)

ส่วนประกอบของความรู้ (cognitive elements) หมายถึงความรู้หรือความเชื่อเกี่ยวกับ บุคคลคนหนึ่งคนใด พฤติกรรมแบบหนึ่งแบบใด และสิ่งแวดล้อมอย่างหนึ่งอย่างใด (Kiesler, Collins & Miller, 1969 : p. 191)

ตัวอย่าง : ความรู้ 2 อย่าง

1. ความรู้ : ฉันเป็นคนสุบบุหรี่จัด
2. ความรู้ : การสุบบุหรี่เป็นสาเหตุของโรคมะเร็ง

2.1 ความรู้ความคิดในเรื่องต่าง ๆ ของคนเรามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน 3 ลักษณะ คือ

1) ความรู้อย่างหนึ่งไม่เกี่ยวข้องกับความรู้อีกอย่างหนึ่ง (irrelevance)

- ตัวอย่าง : — ความรู้ : ฉันสุบบุหรี่จัด
— ความรู้ : ฝนตกหนักที่ภาคใต้

จะเห็นได้ว่าการที่เรารู้ว่าเราสุบบุหรี่จัดไม่เกี่ยวข้องกับความรู้ว่าฝนตกหนัก ภาคใต้เลย ไม่ว่าจะเป็นในด้านความสอดคล้องกันหรือขัดแย้งกันก็ตาม

2) ความรู้อย่างหนึ่งสอดคล้องกับความรู้อีกอย่างหนึ่ง (consonance)

- ตัวอย่าง : — ความรู้ : ฉันสุบบุหรี่จัด
— ความรู้ : คนสุบบุหรี่เป็นคนที่มีความเป็นผู้ชายมากกว่า

จะเห็นได้ว่าข้อความทั้ง 2 สนับสนุนกันหรือไปในแนวทางเดียวกัน พฤติกรรมการ สุบบุหรี่สอดคล้องกับความคิดที่ว่าคนสุบบุหรี่มีความเป็นผู้ชายมากกว่า

3) ความรู้อย่างหนึ่งขัดแย้งกับความรู้อีกอย่างหนึ่ง (dissonance)

- ตัวอย่าง : — ความรู้ : ฉันสุบบุหรี่จัด
— ความรู้ : การสุบบุหรี่เป็นสาเหตุของโรคมะเร็ง

จะเห็นได้ว่าความรู้ทั้ง 2 อย่างไม่สอดคล้องกัน พฤติกรรมการสุบบุหรี่ขัดแย้งกับ ความรู้ที่ว่า การสุบบุหรี่ทำให้เป็นมะเร็ง

จากตัวอย่างของความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบของความรู้ดังกล่าวข้างต้นนั้น ภาวะของความตึงเครียดทางจิตใจจะเกิดขึ้นในสภาพการณ์ของความขัดแย้งมากกว่าสภาพการณ์อื่น เฟสตินเจอร์ได้กล่าวถึง **ข้อสมมติฐานเบื้องต้นของความขัดแย้ง** ไว้ว่า “เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะของความขัดแย้ง จะทำให้เกิดความตึงเครียดทางจิตใจ และเป็นแรงผลักดันให้บุคคลพยายามลดความขัดแย้งเพื่อไปสู่สภาพของความสอดคล้องหรือความสมดุลทางจิตใจ พลังแรงผลักดันดังกล่าวบ่งบอกให้ทราบถึงขนาดของความขัดแย้งนั้น”

(Fishbein & Ajzen, 1975 : p. 40; Kiesler, Collins & Miller, 1969 : p. 193)

(เราอาจจะกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า คนเรามีความต้องการอย่างมากที่จะให้ความเชื่อ ความคิด การกระทำ ความรู้สึก และค่านิยมของตนสอดคล้องซึ่งกันและกัน เพราะเมื่อมีส่วนหนึ่ง ส่วนใดขัดแย้งกันขึ้น บุคคลก็ตกอยู่ในสภาพของความขัดแย้งทางด้านความรู้ ความคิด เกิดความไม่สบายอกสบายใจ และพยายามที่จะทำให้ความรู้ ความคิดต่าง ๆ สอดคล้องกัน (Teasdale, 1976 : p. 156))

2.2 องค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้เกิดความขัดแย้งทางด้านความรู้ ความคิด ได้แก่

1) การตัดสินใจ (decision making) การตัดสินใจนับว่าเป็น **จุดสำคัญจุดแรก** ของ **ทฤษฎีนี้** เนื่องจากเมื่อไรก็ตามที่บุคคลต้องเลือกสิ่งหนึ่งสิ่งใดจากตัวเลือก 2 สิ่งหรือมากกว่านั้น ความขัดแย้งย่อมเกิดขึ้น บุคคลมักจะคิดว่าตนพอใจในสิ่งที่ไม่ได้เลือก และไม่พอใจในสิ่งที่ตนเลือก ซึ่งทำให้เขาเกิดความขัดแย้งในการเลือกของเขา

อย่างไรก็ดี ระดับของความขัดแย้งจะมากหรือน้อยสามารถพิจารณาได้จาก : —

(1) ยิ่งสิ่งที่ต้องตัดสินใจมีความสำคัญมากเท่าไร ความขัดแย้งยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

ตัวอย่าง : การตัดสินใจเลือกระหว่างบ้าน 2 หลัง สำคัญมากกว่า การตัดสินใจเลือกระหว่างครีมโกนหนวด 2 ชนิด

(2) ถ้าสิ่งที่ต้องเลือกมีความสำคัญน้อยเท่าไร (คือเราไม่อยากเลือก) ความขัดแย้งก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

(3) ถ้าสิ่งที่ไม่มีโอกาสเลือกมีความดึงดูดใจมากเท่าไร (คือเราอยากเลือก) ความขัดแย้งก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

ตัวอย่าง : การตัดสินใจเลือกซื้อรถระหว่างรถ 2 คัน จะมีความขัดแย้งน้อยกว่า การตัดสินใจเลือกระหว่างการซื้อรถกับการเดินทางไปเที่ยวยุโรป

(Fishbein and Ajzen, 1975 : p. 41; Kiesler, Collins & Miller, 1969 : p. 201; West & Wicklund, 1980 : p. 70)

2) **การบังคับให้ยอมตาม (forced compliance)** ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งระหว่างความคิดกับการกระทำ ซึ่งบุคคลอาจถูกบังคับโดยการข่มขู่ว่าจะลงโทษถ้าไม่ยินยอม หรือให้รางวัลเพื่อให้ยอมตาม (Insko, 1967 : pp. 201 – 203)

ลินเดอร์, คูเปอร์ และโจนส์ (Linder, Cooper and Jones, 1967) ศึกษาความขัดแย้งที่เกิดจากการถูกบังคับให้ยอมตาม (forced compliance) กับการได้รับการสนับสนุนหรือได้รับรางวัลจากภายนอก (external justification) ให้ทำพฤติกรรมอย่างหนึ่งอย่างใด เขาศึกษากับนักศึกษาที่ต้องการให้มีนักโต้วาทีในวิทยาลัยของตน แต่นักศึกษาเหล่านี้ได้รับการขอร้องให้แสดงการกระทำที่คัดค้านกับความคิดของเขา เช่น ให้เขียนบทความคัดค้านห้ามไม่ให้มีการโต้วาทีในวิทยาลัย ในการศึกษารั้งนี้ กลุ่มนักศึกษาที่ถูกบังคับให้ทำโดยไม่มีทางเลือกจะรู้สึกคับคั่งขบในการกระทำของเขา และไม่มีความรู้สึกขัดแย้ง ส่วนกลุ่มนักศึกษาอีกกลุ่มหนึ่งได้รับอิสระที่จะเลือกตัดสินใจว่าเขาจะแสดงการคัดค้านหรือไม่ นักศึกษาเหล่านี้ไม่ได้ถูกบังคับหรือผูกมัดแต่อย่างใด

นอกจากนั้น ในการศึกษารั้งนี้ยังมีการให้การสนับสนุนหรือให้รางวัลจากภายนอกด้วยการให้รางวัลแก่นักศึกษาทั้ง 2 กลุ่มดังกล่าว โดยแบ่งนักศึกษาออกเป็นกลุ่มละ 2 พวก พวกหนึ่งได้รับเงินมาก อีกพวกหนึ่งได้รับเงินน้อย

ผลการศึกษาพบว่า ในกลุ่มที่ถูกบังคับให้ทำตาม หรือพวกที่อยู่ในสภาพการณ์ที่ไม่มีโอกาสเลือก เขาจะไม่เกิดความขัดแย้ง จะเปลี่ยนทัศนคติไปสอดคล้องกับการกระทำของเขา โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเขาได้รับรางวัลมากก็จะเปลี่ยนทัศนคติมาก ส่วน **กลุ่มที่ไม่ได้ถูกบังคับให้ทำตาม** จะยังมีความขัดแย้งมากในการที่จะทำอะไรขัดกับความเชื่อของตนเอง โดยเฉพาะถ้าเขาได้รับรางวัลน้อยด้วยแล้วก็จะยังมีความขัดแย้งมาก (West & Wicklund, 1980 : pp. 74 – 75) กล่าวโดยสรุปแล้ว ไม่ว่าบุคคลจะถูกบังคับหรือไม่ถูกบังคับให้ยอมตาม รางวัลจากภายนอกก็มีผลต่อความขัดแย้ง ระหว่างความคิดกับการกระทำทั้งสิ้น และจะยังมีผลมากต่อกลุ่มที่มีการตัดสินใจอย่างอิสระ

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 2 ดังกล่าวแล้ว ความขัดแย้งของบุคคลยังเกิดขึ้นได้เนื่องจาก

- (1) ความเต็มใจและไม่เต็มใจจะรับข้อมูลที่ขัดแย้ง
- (2) การไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม

(3) ข้อผูกมัด (commitment)

(4) ความตั้งใจ (volition)

(Fishbein and Ajzen, 1975 : p. 40)

เบรม และโคเฮน (Brehm and Cohen, 1962 : pp. 84–88) อธิบายทฤษฎีความขัดแย้ง โดยเน้นถึงความสำคัญของข้อผูกมัดและความตั้งใจไว้ว่า เป็นสภาพการณ์ที่บุคคล มีข้อผูกมัดว่าจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งในการกระทำนี้บุคคลมีแรงจูงใจที่จะกระทำเพื่อต้องการได้รับประโยชน์ หรือเพื่อหลีกเลี่ยงอันตรายต่าง ๆ เช่น บุคคลได้รับมอบหมายให้พูดบางสิ่งบางอย่างที่ขัดแย้งกับความคิดส่วนตัวของตน ในสภาพการณ์เช่นนี้บุคคลจะพูดเพื่อต้องการเงินหรือเพื่อให้ตนเองเป็นคนที่ดีมากขึ้น ส่วนในเรื่องของ ความตั้งใจ เบรมและโคเฮนอธิบายว่าเป็นการควบคุมและเป็นความรับผิดชอบในพฤติกรรมของบุคคล ถ้าบุคคลยังรู้สึกว่าคุณต้องรับผิดชอบต่อทางเลือกหรือตัดสินใจมากเท่าไร ความขัดแย้งก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น เช่น ชาวไร่เลือกตัดสินใจปลูกยาสูบมากกว่าที่จะปลูกข้าวโพด แต่ต่อมาทราบว่า การปลูกยาสูบทำให้เกิดโรคร้ายแรง ในสภาพการณ์เช่นนี้ทำให้ชาวไร่เกิดความขัดแย้งมาก

นอกจากองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความขัดแย้งดังที่กล่าวมาแล้วนั้น ยังมีสิ่งที่ทำให้คนเราเกิดความขัดแย้งได้อีก นั่นคือขนบธรรมเนียมประเพณีในแต่ละวัฒนธรรม ประสพการณ์เดิมของแต่ละคน ความขัดแย้งทางตรรกวิทยา ความคิดเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกภาพและความสามารถของบุคคล เป็นต้น (Kiesler, Collins & Miller, 1969 : pp. 192)

2.3 **วิธีลดความขัดแย้ง** เฟสตินเจอร์ (อ้างจาก Fishbein & Ajzen, 1975 : p. 41; Insko 1967 : p. 199, 203; Kiesler, Collins & Miller, 1969 : pp. 197–198; West & Wicklund, 1980 : p. 70; Worchel & Cooper, 1976 : pp. 99–100) เสนอวิธีการลดความขัดแย้ง ดังนี้

1) **เปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับพฤติกรรมของตน**

ตัวอย่าง : แม่ส่งลูกไปโรงเรียนแห่งหนึ่ง เป็นโรงเรียนที่มีระเบียบเข้มงวดกวดขันอย่างมาก ทำให้แม่เกิดความขัดแย้ง แต่แม่ลดความขัดแย้งด้วยการเปลี่ยนความคิดของตนเองว่า “เป็นการดีแล้ว ลูกจะได้เป็นเด็กมีระเบียบ”

2) **เปลี่ยนพฤติกรรมให้สัมพันธ์กับความคิดใดความคิดหนึ่งที่ขัดแย้งกันอยู่**

ตัวอย่าง : เลิกสูบบุหรี่เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดที่ว่า การสูบบุหรี่เป็นสาเหตุของโรคมะเร็ง

นอกจากนั้น บุคคลอาจใช้วิธีบิดเบือนพฤติกรรมของตน เช่น คิดว่าจำนวนบุหรี่

ที่ตนเองสูบนั้นไม่มากหรือ (อย่างไรก็ดี วิธีบิดเบือนนี้ทำได้ยาก เพราะคนเราจะปฏิเสธความเป็นจริงลำบาก)

3) **เปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม** (เป็นการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมทางจิต)

ตัวอย่าง : ครูคนหนึ่งต้องไปสอนในชนบท เขาไม่สามารถขอย้ายมาสอนในเมืองได้ เขาจึงคิดว่า “อยู่ในชนบทก็ไม่เลวเสียทีเดียว เงียบสงบ อากาศดี”

4) **เปลี่ยนสิ่งแวดล้อมให้สัมพันธ์กับความคิด** (เป็นการเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ)

ตัวอย่าง : คนที่ทนความยากลำบากไม่ได้แต่ต้องไปทำงานในถิ่นทุรกันดาร จะเกิดความขัดแย้ง เขาจะลดความขัดแย้งโดยการย้ายไปทำงานในที่เจริญกว่าเดิม (ในกรณีนี้อาจจะทำได้ยากแต่ก็สามารถเป็นไปได้)

5) **หาข้อมูลใหม่มาเพิ่มเติม หรือรับข้อมูลใหม่ที่สอดคล้องกับความคิดอย่างหนึ่งอย่างใดของตน**

ตัวอย่าง : คนที่ต้องไปทำงานในชนบทก็อาจจะหาข้อมูลมาสนับสนุนว่า “ทำงานในชนบทได้เงินเดือนมากกว่า มีเบี้ยเลี้ยง และยังมีโอกาสก้าวหน้าได้เร็วกว่าทำงานในเมือง”

6) **เปลี่ยนแปลงความสำคัญเพื่อลดความขัดแย้ง**

ตัวอย่าง : เด็กเกิดความขัดแย้งในการซื้อไอศกรีมโคนช็อกโกแลต เนื่องจากไอศกรีมไม่มีรสชาติหรือกลิ่นช็อกโกแลตเลย เพื่อลดความขัดแย้ง เขาลดความสำคัญโดยคิดว่าช็อกโกแลตไม่อร่อยเป็นเรื่องเล็กน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับการที่เขาได้ซื้อในราคาถูกเป็นเรื่องที่สำคัญและน่ายินดีมากกว่า

7) **ไม่รับหรือหลีกเลี่ยงที่จะรับข้อมูลซึ่งทำให้มีความขัดแย้งมากขึ้น**

ตัวอย่าง : ผู้หญิงคนหนึ่งต้องเลือกระหว่างการทำธุรกิจกับลุงของเธอ กับการทำอาชีพนักหนังสือพิมพ์ เมื่อเธอตัดสินใจที่จะทำธุรกิจกับลุงของเธอแล้ว เธอก็มักจะคุยถึงเรื่องธุรกิจนั้น เธอพยายามหลีกเลี่ยงที่จะคุยกับเพื่อนนักหนังสือพิมพ์ รวมทั้งปฏิเสธที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานหนังสือพิมพ์ จากตัวอย่างนี้แสดงถึงการหลีกเลี่ยงที่จะรับข้อมูลซึ่งทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งมากยิ่งขึ้น

3. ทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคม (Social Judgment Theory)

เชอร์ริฟ และฮอฟแลนด์ (Sherif and Hovland, 1961) เป็นผู้เสนอทฤษฎีนี้ โดยกล่าวถึงทัศนคติที่มีความสัมพันธ์กับบรรทัดฐานของสังคมและความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล (ego-involvement) กระบวนการของทฤษฎีนี้มี 2 ขั้นตอน คือ

3.1 การตัดสินใจ การตัดสินใจว่าจะยอมรับ (acceptance) หรือปฏิเสธ (rejection) ข้อมูลที่ได้รับ

3.2 การเปลี่ยนทัศนคติหรือการคงทัศนคติเดิมไว้ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นภายหลังการตัดสินใจแล้วว่า จะยอมรับหรือปฏิเสธ

สำหรับการเปลี่ยนทัศนคติในทฤษฎีนี้ เกิดขึ้นเมื่อมีความขัดแย้งระหว่างทัศนคติเดิมของบุคคลกับข้อมูลใหม่ที่ได้รับ บุคคลจะเปรียบเทียบทัศนคติเดิมของตนกับข้อมูลนั้น ๆ ถ้าทัศนคติเดิมตรงกับบรรทัดฐานของกลุ่ม แต่ข้อมูลใหม่ที่ได้รับมาจากแหล่งข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มเช่นกัน ในกรณีนี้บุคคลจะสงสัยว่าทัศนคติของตนจะผิดแปลกไปจากบรรทัดฐานของกลุ่ม จึงทำให้บุคคลเปลี่ยนไปเชื่อข้อมูลใหม่ที่ได้รับเพราะเห็นว่าเป็นบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่า อย่างไรก็ตาม ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับตัวแปรดังนี้

1) ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติเดิมกับข้อมูลใหม่ที่ได้รับ

(1) ถ้าทัศนคติเดิมใกล้เคียงหรือขัดแย้งกับข้อมูลใหม่ที่ได้รับไม่มากนัก บุคคลจะเปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลใหม่นั้น (assimilation)

(2) ถ้าทัศนคติเดิมห่างไกลหรือขัดแย้งกับข้อมูลใหม่ที่ได้รับอย่างมาก บุคคลจะคงทัศนคติเดิมหรือไม่ยอมรับข้อมูลใหม่นั้น (contrast)

2) การยอมรับและการปฏิเสธของแต่ละบุคคล ถ้ามีการยอมรับข้อมูลใหม่มาก การเปลี่ยนทัศนคติจะเปลี่ยนไปได้ง่าย ดังนั้น ในกรณีที่ทัศนคติเดิมของบุคคลขัดแย้งกับข้อมูลใหม่ แต่ถ้าบุคคลยอมรับข้อมูลนั้น บุคคลจะเปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลใหม่ที่ได้รับ ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลไม่ยอมรับหรือปฏิเสธข้อมูลใหม่ บุคคลจะคงทัศนคติเดิมของตนไว้

3) ความเกี่ยวข้องกับตัวบุคคล (ego-involvement) :

(1) ถ้าข้อมูลใหม่แตกต่างจากทัศนคติเดิมและเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลมาก บุคคลจะไม่ยอมรับข้อมูลที่แตกต่างนั้น ยกเว้นว่าบุคคลจะไม่สนใจหรือให้ความสำคัญกับข้อมูลใหม่เท่าไรนัก

(2) ถ้าข้อมูลใหม่แตกต่างจากทัศนคติเดิมไม่มากนัก และเป็นข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเท่าไร บุคคลจะยอมรับหรือเปลี่ยนทัศนคติมากกว่า

4) **ความชัดเจนของข้อมูล** ถ้าข้อมูลที่ได้รับมีความคลุมเครือ กำกวม ไม่ชัดเจน การยอมรับจะเกิดขึ้นได้น้อย

นอกจากตัวแปรดังกล่าวข้างต้นแล้ว เซอร์ริฟและฮอฟแลนดฺยังได้พิจารณาถึงตัวแปรอื่น ๆ อีก เช่น ข้อมูลนั้นเป็นข้อมูลที่บุคคลคุ้นเคยหรือไม่ เป็นข้อมูลที่น่าสนใจหรือไม่ แหล่งข้อมูลเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือหรือไม่ เป็นต้น

(Kiesler, Collins and Miller, 1969 : pp. 246 248; Secord and Backman, 1974 : pp. 114 117; Sherif and Hovland, 1961 : pp. 157, 160, 167, 196; Triandis, 1971 : pp. 85 – 89)

4. ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory)

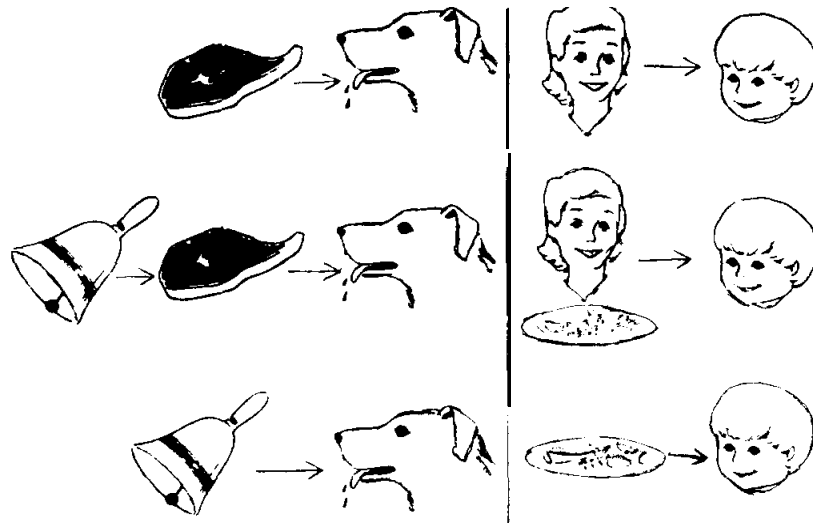
ทฤษฎีการเรียนรู้ที่จะกล่าวถึงในที่นี้ คือ การเรียนรู้ที่เกิดจากการวางเงื่อนไข 2 แบบ คือ

4.1 การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning)

4.2 การวางเงื่อนไขแบบแสดงอาการกระทำ (Operant or Instrumental Conditioning)

4.1 การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning)

พฤติกรรมที่เกิดจากการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก เป็นการเรียนรู้โดยเชื่อมโยงระหว่างสิ่งเร้ากับการตอบสนอง ดังเช่นในการศึกษาของ **พาฟลอฟ** (Pavlov, 1927) ซึ่งทดลองวางเงื่อนไขให้สุนัขตอบสนองพฤติกรรมอย่างเดียวกันต่อสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน เขาเริ่มการทดลองด้วยการให้สุนัขที่หิวเห็นเนื้อทำให้มันน้ำลายไหล น้ำลายไหลที่เกิดขึ้นในครั้งแรกนี้เรียกว่า “การตอบสนองโดยไม่ได้วางเงื่อนไข” หลังจากนั้นจึงทดลองวางเงื่อนไขด้วยการนำสิ่งเร้า 2 สิ่งมาเข้าคู่กัน ได้แก่ เสียงกระดิ่งกับเนื้อ โดยให้สุนัขได้ยินเสียงกระดิ่งก่อนแล้วตามมาด้วยเนื้อ หลังจากทำเช่นนี้หลาย ๆ ครั้ง สุนัขก็เริ่มน้ำลายไหลเมื่อได้ยินเสียงกระดิ่งโดยไม่ต้องให้เนื้อเป็นรางวัล พฤติกรรมการตอบสนองในครั้งหลังนี้เป็น “การตอบสนองโดยการวางเงื่อนไข”



การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก

จากทฤษฎีการวางเงื่อนไขดังกล่าว สามารถนำมาอธิบายการพัฒนาทัศนคติของคนเราได้ว่า บุคคลเรียนรู้ทัศนคติจากการเชื่อมโยงระหว่างสภาพการณ์ที่ได้รับแรงเสริมกับสภาพการณ์ที่ไม่ได้รับแรงเสริม

ตัวอย่างเช่น (จากภาพ) เด็กชอบกินผัก เพราะขณะที่แม่ให้เด็กกินผักนั้นแม่ยิ้มแย้มอารมณ์ดี เด็กเกิดความพึงพอใจ การเข้าคู่กันระหว่างอาหาร (ผัก) กับการยิ้มแย้มของแม่ก็เหมือนกับการเข้าคู่ระหว่างเสียงกระดิ่งกับเนื้อ ดังนั้น การที่สุนัขน้ำลายไหลเมื่อได้ยินเสียงกระดิ่งก็เหมือนกับการที่เด็กชอบกินผัก

ในชีวิตของคนเราจะมีการพัฒนาทัศนคติทั้งในด้านบวกและด้านลบ สแตตท์ส (Staats, 1968) ได้ศึกษาการพัฒนาทัศนคติด้วยการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกนี้ เขาพบว่า คำพูด ที่ว่า “ดี” หรือ “เลว” สามารถพัฒนาทัศนคติทางบวกและทัศนคติทางลบได้ เมื่อเวลาที่พ่อแม่พูดว่า “เด็กดี” ทุกครั้งที่เด็กได้รับลูกกวาด เด็กก็จะมีความรู้สึกพึงพอใจ ต่อมาเมื่อเห็นแต่เพียงลูกกวาด เด็กก็พึงพอใจแล้ว การวางเงื่อนไขเช่นนี้จะทำให้เด็กพัฒนาทัศนคติใหม่เกิดขึ้น สำหรับเด็กคนนี้ก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อลูกกวาด

ซันนา ไคสเลอร์ และฟิลโคนิส (Zanna, Kiesler and Pilkonis, 1970) ศึกษาการพัฒนาทัศนคติโดยใช้การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก เขาศึกษากับนักศึกษาหญิงแห่งมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) โดยแบ่งนักศึกษออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 วางเงื่อนไขด้วยการบอกให้

ทราบว่าเขาจะต้องถูกช็อคไฟฟ้า นักศึกษากลุ่มที่ 1 นี้ จะทราบสัญญาณการช็อคไฟฟ้าจากคำที่เขียนบอกไว้ที่หน้าปัดแผงไฟ คำว่า “สว่าง” เป็นสัญญาณของการช็อคไฟฟ้า คำว่า “มืด” เป็นสัญญาณของการหยุด ส่วนนักศึกษากลุ่มที่ 2 ก็ได้รับการวางเงื่อนไขแบบเดียวกัน แต่ใช้คำที่หน้าปัดต่างกัน คือ คำว่า “สว่าง” เป็นสัญญาณของการหยุด แต่คำว่า “มืด” เป็นสัญญาณของการช็อคไฟฟ้า

ผลการทดลองพบว่า นักศึกษาที่เชื่อมโยงระหว่างคำว่า “สว่าง” กับการถูกช็อคไฟฟ้า จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคำว่า “สว่าง” ในทำนองเดียวกันนักศึกษาก็จะมีทัศนคติที่ดีต่อคำว่า “มืด” ซึ่งเป็นสัญญาณแสดงการหยุด และเพื่อให้แน่ใจว่านักศึกษามีทัศนคติอย่างไร ชันนา และคณะให้นักศึกษาตอบแบบวัดทัศนคติ โดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale) ซึ่งมีค่าคุณศัพท์ 2 คำดังกล่าวรวมอยู่ด้วย คือ คำว่า “สว่าง” กับ “มืด” และใช้แบบวัดทัศนคติอีกหลายชนิดซึ่งมีข้อคำถามเกี่ยวข้องกับคำว่า “สว่าง” และ “มืด” รวมอยู่ด้วย

ผลของการใช้แบบวัดทัศนคติแบบต่าง ๆ ในการทดลองครั้งนี้พบว่า ทัศนคติในเรื่องอื่น ๆ ไม่น่าสนใจนัก แต่ทัศนคติที่มีต่อคำว่า “สว่าง” กับ “มืด” นั้นน่าสนใจอย่างยิ่ง ถึงแม้จะไม่ได้มีการใช้คำว่า “สว่าง” กับ “มืด” ตรง ๆ ลงไปในแบบวัดทัศนคติก็ตาม กลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคำว่า “มืด” ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อคำว่า “ดำ”

การทดลองดังกล่าวของชันนาและคณะดูแล้วเหมือนเป็นทัศนคติที่ไร้เหตุผลก็จริง แต่ก็ทำให้บุคคลมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อคำว่า “สว่าง” กับ “มืด” ได้ โดยบุคคลที่เข้ารับการทดลองต่างก็ไม่เข้าใจเหมือนกันว่าทำไมเขาจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น ดังเช่นการศึกษาของกริฟฟิตต์ (Griffitt, 1970) ที่พบว่า บุคคลรู้สึกไม่ชอบคนที่เขาพบในห้องที่อากาศร้อน ไม่สะดวกสบายมากกว่าบุคคลที่เขาพบในห้องที่หน้าสบาย การเข้าคู่ในลักษณะนี้เป็นการเข้าคู่ระหว่างอุณหภูมิของอากาศในห้องกับบุคคลที่พบในห้อง ซึ่งดูเป็นการเข้าคู่โดยบังเอิญเช่นกัน

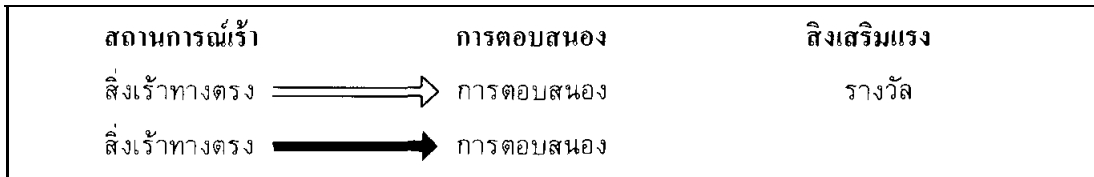
การวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกยังทำให้เกิดอคติต่อคนกลุ่มอื่นได้อีก เช่น วางเงื่อนไขว่าพวกยิวเป็นคนต่ำต้อย คนผิวดำเป็นคนเกียจคร้าน ทั้ง ๆ ที่จริงแล้ว กลุ่มคนเหล่านั้นไม่ได้เป็นเช่นนั้น (Staats, 1968)

4.2 การวางเงื่อนไขแบบแสดงอาการกระทำ (Operant Conditioning)

มนุษย์เราหาทางที่จะทำให้ตนเองมีความสุขความพอใจมากขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่เดียวกันก็หาทางลดความทุกข์ความเจ็บปวดของตนลง ดังนั้นเมื่อเราพบว่าวิธีที่จะทำให้เรามีความสุขเราก็จะใช้วิธีนั้นอีก ตัวอย่างเช่น เราสั่งเนื้อนำดกที่ร้านอาหารแห่งหนึ่งมารับประทานอร่อย

มากที่สุดเดียว แน่แน่นอนเมื่อเรากลับไปที่ร้านอาหารนั้นอีก เราก็จะสั่งเนื้อน้ำตกมารับประทานอีก สกินเนอร์ (Skinner, 1938) เรียกการเรียนรู้ดังกล่าวว่า “การวางเงื่อนไขแบบแสดงอาการกระทำ (Operant Conditioning)” พฤติกรรมหรือการกระทำที่เกิดขึ้นในสภาพการณ์หนึ่งสภาพการณ์ใดก็ตามมาด้วยรางวัลหรือแรงเสริม ทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมเช่นนั้นอีกเมื่ออยู่ในสภาพการณ์เช่นเดิม

แผนภูมิการวางเงื่อนไขแบบแสดงอาการกระทำ



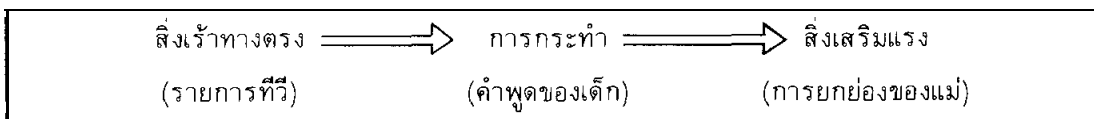
(Staats, 1975 : p. 2X)

จากแผนภูมิดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ถ้าการกระทำใดก็ตามมาด้วยสิ่งเสริมแรง สภาพการณ์ที่บุคคลเคยกระทำพฤติกรรมอย่างนั้นจะกลายเป็นสิ่งเร้าทางตรงที่จะทำให้ เกิดการตอบสนองเช่นนั้น อีก แม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งเสริมแรงก็ตาม

การพัฒนาทัศนคติตามหลักการวางเงื่อนไขแบบแสดงอาการกระทำนี้ เราจะพบเห็นอยู่เสมอ

ตัวอย่างเช่น : เด็กที่พ่อแม่อบรมให้เชื่อว่าการมีความสัมพันธ์ทางเพศก่อนแต่งงานเป็นสิ่งไม่ดี เมื่อเด็กดูรายการทีวีที่แสดงเกี่ยวกับเรื่องนี้ เด็กจะพูดว่า “เขาคิดว่าเป็นเรื่องผิดศีลธรรม” คำพูดของเด็กดังกล่าวทำให้ได้รับรางวัลจากพ่อแม่ พ่อแม่จะแสดงการยอมรับด้วยการยิ้ม กอดจูบ หรือชมเชย เด็กจึงพัฒนาทัศนคติในเรื่องดังกล่าวเพราะได้รับรางวัลจากพ่อแม่ หรือถ้าจะกล่าวอีกแง่หนึ่งก็คือ เด็กแสดงทัศนคติเช่นนั้นหรือพูดอย่างนั้นเพื่อต้องการรางวัล ในกรณีนี้ ทัศนคติเป็นเครื่องมือที่ทำให้บุคคลได้รับรางวัล การพัฒนาทัศนคติเช่นนี้จึงเป็นการพัฒนาในลักษณะ “instrumental conditioning” (ดูแผนภูมิประกอบ)

แผนภูมิการพัฒนาทัศนคติโดยอาศัยการวางเงื่อนไขแบบแสดงอาการกระทำ



จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ารางวัลจากพ่อแม่ทำให้เด็กพัฒนาทัศนคติโดยพัฒนาตั้งแต่วัยแรกของชีวิต

กรีนสปูน (Greenspoon, 1955) ให้ความสนใจใน สิ่งเสริมแรงที่เป็นคำพูด (verbal reinforcement) ซึ่งจะเปลี่ยนพฤติกรรมทางวาจาของเรา จากการศึกษาของกรีนสปูน และ การศึกษาของฮิลดรัม กับบราวน์ (Hildrum and Brown, 1956) พบว่าบุคคลสามารถพูดประโยค ที่มีคำสรรพนามหลาย ๆ คำได้เพราะได้รับสิ่งเสริมแรงที่เป็นคำพูด เช่น เมื่อพูดคำสรรพนาม ถูกต้องก็จะได้รับการยอมรับว่า “ใช่แล้ว ใช่แล้ว” การวางเงื่อนไขดังกล่าวนำมาอธิบายใน การพัฒนาทัศนคติของบุคคลได้เช่นกัน

ตัวอย่างเช่น : การศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดที่มีต่อระบบ การศึกษาของมหาวิทยาลัย ในการศึกษารั้งนี้เขาใช้วิธีการโทรศัพท์มาถามทัศนคติของ นักศึกษา ถ้านักศึกษาตอบในลักษณะวิพากษ์วิจารณ์ระบบการศึกษาของมหาวิทยาลัย เขา ก็จะได้รับคำตอบที่แสดงการเห็นด้วยโดยตอบว่า “ดี” ทุกครั้ง ผลการศึกษาดังกล่าวพบว่า นักศึกษาที่ได้รับคำตอบที่เห็นพ้องด้วย หรือสิ่งเสริมแรงที่เป็นคำพูดในทางบวก จะพัฒนา ทัศนคติได้มากกว่านักศึกษาที่ได้รับคำตอบที่คัดค้านหรือสิ่งเสริมแรงที่เป็นคำพูดในทางลบ

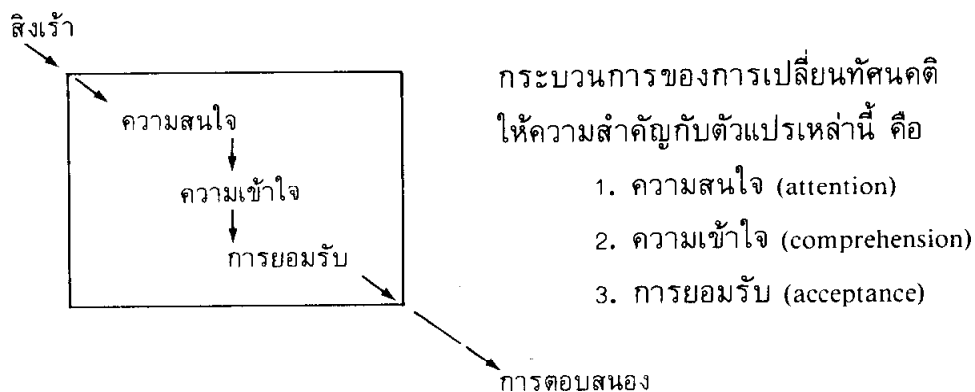
อินสโก (Insko, 1965) ศึกษาทัศนคติของนักศึกษามหาวิทยาลัย North Carolina เพื่อ ต้องการจะดูว่าทัศนคติที่เกิดจากการวางเงื่อนไขด้วยการได้รับสิ่งเสริมแรงที่เป็นคำพูดในด้านดี จะคงทนอยู่นานหรือไม่ เขาศึกษาโดยการโทรศัพท์ไปคุยกับนักศึกษา และใช้การวางเงื่อนไข ด้วยคำพูดเพื่อเปลี่ยนทัศนคติของนักศึกษา หลังจากนั้นประมาณ 1 สัปดาห์เขาก็ส่งแบบสำรวจ ทัศนคติให้กับนักศึกษาเพื่อสำรวจทัศนคติอีกครั้ง นักศึกษาไม่ทราบเลยว่าการสำรวจทัศนคติ ครั้งใหม่นี้ต่อเนื่องกับการสำรวจเมื่อสัปดาห์ก่อน และไม่ทราบด้วยว่านักศึกษาทุกคนในชั้น เป็นกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจครั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า ถึงแม้การสำรวจจะผ่านมาแล้ว 1 สัปดาห์ ทัศนคติของนักศึกษาก็ยังไม่เปลี่ยนแปลง นักศึกษาที่เคยได้รับสิ่งเสริมแรงที่เป็น คำพูดในด้านดีก็ยังคงมีทัศนคติเช่นเดิม (Worchel & Cooper, 1976 : pp. 39 – 48)

จากทฤษฎีการเรียนรู้ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า เน้นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้ากับ การตอบสนองที่มีต่อสิ่งเร้า นั้น และการตอบสนองจะเกิดขึ้นอีกถ้าพฤติกรรมนั้นได้รับรางวัล หรือแรงเสริม ประสพการณ์ของการได้รับแรงเสริมจะเชื่อมโยงกับทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ บุคคลจะมีความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น ในทางตรงข้ามถ้าประสพการณ์ที่ได้รับเป็นการลงโทษ บุคคล จะเปลี่ยนความรู้สึกไปในทางที่ไม่ดีต่อสิ่งนั้น (Triandis, 1971 : p. 94)

ในการเปลี่ยนทัศนคติ โคเฮน (Cohen, 1964 : p. 85) กล่าวว่า ถ้าบุคคลจะมีทัศนคติต่อ สิ่งโดยอยู่แล้วและทัศนคติที่มีอยู่นั้นได้รับแรงเสริมมาก บุคคลจะเปลี่ยนทัศนคติน้อยกว่าถ้าทัศนคติ

ที่มีอยู่นั้นได้รับแรงเสริมน้อย นอกจากนั้น บุคคลยังอาจเปลี่ยนทัศนคติไปในทางตรงข้ามกับทัศนคติเดิมของตน ถ้าทัศนคตินั้นได้รับแรงเสริม (Insko, 1967 : p. 15) ดังเช่น การวิจัยของสก๊อต (Scott, 1957 : pp. 72-75) ซึ่งทำการศึกษากับนักศึกษาจิตวิทยาจำนวน 29 กลุ่ม เพื่อทดลองเกี่ยวกับการเปลี่ยนทัศนคติโดยการให้แรงเสริม ผู้วิจัยให้นักศึกษาตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการฝึกวิชาทหารของมหาวิทยาลัย กำหนดเวลาการเข้าออกจากห้องพักของนักศึกษาหญิง การไม่สนับสนุนผู้เล่นฟุตบอลของมหาวิทยาลัย หลังจากตอบแบบสอบถามแล้วผู้วิจัยเลือกนักศึกษาจากแต่ละกลุ่มมากลุ่มละ 4 คน ให้เป็นผู้ได้วาที่ฝ่ายค้าน 2 คน ฝ่ายสนับสนุน 2 คน ผู้วิจัยจัดให้มีการโต้วาที่โดยกำหนดให้ผู้ได้วาที่แสดงความคิดเห็นขัดแย้งกับทัศนคติเดิมของตนและผู้ได้วาที่จะต้องพยายามหาเหตุผลต่าง ๆ มาประกอบกับคำพูดของตนให้มากที่สุด หลังจากจบการโต้วาที่แล้ว ผู้วิจัยให้ฝ่ายสนับสนุนเป็นฝ่ายชนะ ฝ่ายค้านเป็นฝ่ายแพ้ สลับกับการให้ฝ่ายสนับสนุนเป็นฝ่ายแพ้ ฝ่ายค้านเป็นฝ่ายชนะ การให้ฝ่ายใดชนะถือเป็นการให้แรงเสริม หลังจากนั้นผู้วิจัยให้ผู้ได้วาที่ตอบแบบสอบถามเพื่อดูการเปลี่ยนทัศนคติ ผลการวิจัยพบว่าฝ่ายชนะเปลี่ยนทัศนคติมากกว่าฝ่ายแพ้ การวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่าการให้แรงเสริมมีผลต่อการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคล

สำหรับกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติ ในทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับคุณภาพของสิ่งเร้า กระบวนการสื่อสารมากกว่าทฤษฎีอื่น ๆ โดยให้ความสำคัญกับลักษณะของผู้ส่งสาร (source) และผู้รับสาร (audience) เท่า ๆ กับเนื้อหาของการสื่อสาร (content)



(ขั้นตอนในการเปลี่ยนทัศนคติจากรูปแบบของฮอฟแลนด์ เจนีส และเคลลี (Hovland, Janis and Kelly, 1953))

ก่อนที่จะเกิดการเปลี่ยนทัศนคติได้จะต้อง เริ่มจากความสนใจเสียก่อน แต่บางครั้งถึงแม้ จะเกิดความสนใจแต่ก็ไม่เกิดการเปลี่ยนทัศนคติ ทั้งนี้เนื่องจากผู้รับไม่เข้าใจในสารนั้น ดังนั้น นอกจากความสนใจแล้ว ยังต้อง เข้าใจ ในสารนั้นอย่างถูกต้องอีกด้วย เมื่อเข้าใจแล้วจะเกิดการ ยอมรับ ในสารนั้น เมื่อเกิดการยอมรับก็จะเกิดการเปลี่ยนทัศนคติ

การยอมรับจะยอมรับมากน้อยแค่ไหนขึ้นอยู่กับ สิ่งล่อใจ (incentives) อินสโกกล่าวว่า การสื่อสารชักจูง (persuasive communication) จะล่อใจให้เกิดการยอมรับในลักษณะของการ ยอมรับเหตุผล เหตุผลใดที่สนับสนุนความคิดของผู้รับก็จะทำให้เกิดการยอมรับขึ้น หรืออาจ จะกระตุ้นให้เกิดความคาดหวังว่าจะได้รับรางวัล (สิ่งล่อใจ) หรือสิ่งล่อใจนั้นเชื่อมโยงกับ ประสบการณ์เดิมที่เคยได้รับรางวัล ดังนั้น “ทัศนคติจะเปลี่ยนได้ในกรณีเดียว คือ ถ้าสิ่งล่อใจ ทำให้เกิดพฤติกรรมใหม่มากกว่าทำให้เกิดพฤติกรรมอย่างเดิม”

สิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับสำหรับในทฤษฎีนี้ คือ

1. เนื้อหาของสารที่ได้แย้งหรือสนับสนุน
2. ลักษณะของแหล่งข่าวสาร (source)
3. สภาพการณ์ของการสื่อสาร และวิธีที่ผู้รับตอบสนอง

(Kiesler, Collins and Miller, 1969 : p. 106)

รายละเอียดเกี่ยวกับกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติจะได้กล่าวในบทที่ 4 ต่อไป

กล่าวโดยสรุปแล้ว เมื่อพิจารณาถึงธรรมชาติของมนุษย์แล้ว การเปลี่ยนทัศนคติจะ เกิดขึ้นต่อเมื่อเกิดความสนใจและเข้าใจสารที่ได้รับ ดังนั้น ทฤษฎีการเรียนรู้ซึ่งเน้นถึงสิ่งเร้า และการตอบสนอง (S-R Theory) นั้น ในปัจจุบันจึงพิจารณาถึงความรู้ความคิดของมนุษย์ มากกว่า (S-O-R Theory) ทั้งนี้เพื่อคาดคะเนการตอบสนองของบุคคลว่าเขาจะเปลี่ยนทัศนคติ หรือไม่ เราจะต้องรู้ถึงประสบการณ์เดิมที่บุคคลเคยได้รับแรงเสริมด้วย ซึ่งถ้ารู้ถึงประสบการณ์ เดิมของบุคคลว่าเขาได้รับแรงเสริมมาอย่างไร จะช่วยให้เราสามารถควบคุมหรือจัดการกับ ทัศนคติของบุคคลได้ ดังเช่น การวิจัยของอินสโก (Insko, 1965) เกี่ยวกับการให้การเสริมแรง ด้วยวาจา (ซึ่งได้กล่าวมาแล้วข้างต้น) (Wrightsman, 1977 : pp. 353 – 355)

สรุป

1. ทฤษฎีความสอดคล้องกันทางด้านความรู้ความคิด

1.1 ทฤษฎีความสมดุล (Balance Theory) ของไฮเดอร์ :

ความสมดุลเกิดขึ้นเมื่อองค์ประกอบทั้ง 3 (ตัวบุคคล = P บุคคลอื่น = O และเป้าหมายของทัศนคติ = X) มีความสัมพันธ์กันในทางบวก หรือบุคคล 2 คนมีความสัมพันธ์กันในทางบวก และมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไปในทิศทางเดียวกัน หรือบุคคล 2 คนมีความสัมพันธ์กันในทางลบ และมีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปในทิศทางที่ขัดแย้งกัน

ความไม่สมดุลเกิดขึ้นเมื่อองค์ประกอบทั้ง 3 มีความสัมพันธ์กันในทางลบ หรือบุคคล 2 คนมีความสัมพันธ์กันในทางบวก แต่มีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปในทิศทางที่ขัดแย้งกัน หรือบุคคล 2 คนมีความสัมพันธ์กันในทางลบ แต่มีทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 ทฤษฎี A - B - X ของนิวคอมบ์ (Newcomb) คล้ายคลึงกับทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอร์ แต่นิวคอมบ์เน้นความพึงพอใจระหว่างบุคคล (interpersonal attraction) มากกว่าทฤษฎีของไฮเดอร์

1.3 ความสมดุลตามแนวความคิดของอะเบลสันและโรเซ็นเบอร์ก เกิดขึ้นเมื่อความคิดและความรู้สึกของบุคคลสอดคล้องกัน แต่ถ้าเมื่อใดองค์ประกอบทั้ง 2 เกิดขัดแย้งกันจนถึงระดับที่บุคคลไม่สามารถจะทนต่อไปได้ บุคคลอาจจะเปลี่ยนทัศนคติไป หรืออาจจะหาวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดเพื่อคงทัศนคติเดิม

กล่าวโดยสรุป เมื่อบุคคลอยู่ในสภาวะไม่สมดุลหรือมีความตึงเครียด บุคคลจะเปลี่ยนทัศนคติหรือบุคคลอาจจะคงทัศนคติเดิม โดยการหาเหตุผลมาสนับสนุนทัศนคติเดิมของตนเอง

2. ทฤษฎีความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิดของเฟสติงเจอร์ (Festinger)

2.1 ความสอดคล้องกันทางด้านความรู้ความคิด เกิดขึ้นเมื่อความรู้อย่างหนึ่งสนับสนุนหรือไปในแนวทางเดียวกันกับความรู้อีกอย่างหนึ่ง (consonance)

2.2 ความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิดเกิดขึ้นเมื่อความรู้อย่างหนึ่งขัดแย้งกับความรู้อีกอย่างหนึ่ง (dissonance)

2.3 ความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิดเกิดขึ้นเพราะ

2.3.1 บุคคลต้องตัดสินใจเลือกสิ่งหนึ่งสิ่งใด

- 2.3.2 บุคคลถูกบังคับให้ยอมตาม
- 2.3.3 บุคคลไม่เต็มใจที่จะรับข้อมูลที่ขัดแย้ง
- 2.3.4 บุคคลไม่เห็นพ้องกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม
- 2.3.5 บุคคลอยู่ในสภาพการณ์ที่มีข้อผูกมัดให้ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใด
- 2.3.6 บุคคลต้องรับผิดชอบในการเลือกหรือตัดสินใจ

นอกจากนั้นแล้ว ความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิยังเกิดขึ้นเพราะชนบธรรมเนียมประเพณีในแต่ละวัฒนธรรม ประสบการณ์เดิม บุคลิกภาพ ความคิดเกี่ยวกับตนเอง ตลอดจนความสามารถของแต่ละบุคคล และยังอาจจะเกิดจากความขัดแย้งทางด้านตรรกวิทยาอีกด้วย

2.4 บุคคลจะลดความขัดแย้งได้ด้วยการเปลี่ยนทัศนคติหรือคงทัศนคติเดิม โดยอาจจะเปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับพฤติกรรม เปลี่ยนพฤติกรรมให้สัมพันธ์กับความคิด เปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เปลี่ยนสิ่งแวดล้อมให้สัมพันธ์กับความคิด หาข้อมูลใหม่มาสนับสนุนเพิ่มเติม ลดความสำคัญของสิ่งที่ทำให้เกิดขัดแย้ง ไม่รับรู้ข้อมูลใด ๆ ที่จะทำให้เกิดความขัดแย้งเพิ่มมากขึ้น

3. ทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคม เซอร์ริฟและฮอฟแลนด์ (Sherif and Hovland) เสนอทฤษฎีนี้เพื่อเน้นความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของบุคคลกับบรรทัดฐานของสังคม การยอมรับหรือการปฏิเสธข้อมูล รวมทั้งความเกี่ยวข้องของข้อมูลกับตัวบุคคล

4. ทฤษฎีการเรียนรู้

4.1 ให้ความสำคัญในเรื่องการพัฒนาทัศนคติ โดยอาศัยการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก และการวางเงื่อนไขแบบแสดงอาการกระทำ ซึ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนอง การเสริมแรงเพื่อให้เกิดการตอบสนองเพิ่มมากขึ้น

4.2 การเปลี่ยนทัศนคติเกิดขึ้นเนื่องจากทัศนคติของบุคคลได้รับการเสริมแรง บุคคลอาจเปลี่ยนทัศนคติไปในทิศทางตรงข้ามกับทัศนคติเดิมได้ถ้าทัศนคติใหม่นั้นได้รับแรงเสริมมาก ๆ

4.3 อย่างไรก็ตาม กระบวนการในการเปลี่ยนทัศนคติจะต้องพิจารณาถึงคุณภาพของสิ่งเร้า ลักษณะของผู้ส่งสาร ผู้รับสาร ตลอดจนเนื้อหาของสาร นอกจากนี้ การเปลี่ยนทัศนคติจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลให้ความสนใจกับข่าวสาร มีความเข้าใจอย่างถูกต้อง ยอมรับและเปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลนั้นในที่สุด

4.4 ทฤษฎีการเรียนรู้ในปัจจุบันให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ความคิดของมนุษย์มากยิ่งขึ้น (S-O-R Theory) ทั้งนี้เพื่อคาดคะเนการตอบสนองของบุคคล ว่าเขาจะเปลี่ยนทัศนคติหรือไม่ เช่น การให้การเสริมแรงทางวาจา เป็นต้น

คำถามสำหรับบทที่ 3

1. ตามทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอร์ ความสมดุลและไม่สมดุลทางด้านความรู้ความคิดเกิดขึ้นเมื่อใด บุคคลจะหาวิธีลดความตึงเครียดเนื่องจากความรู้ความคิดไม่สมดุลได้อย่างไร

2. ทฤษฎี A-B-X ของนิวคอมบีมีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันจากทฤษฎีความสมดุลของไฮเดอร์อย่างไร

3. ตามทฤษฎีของอะเบลสันและโรเซ็นเบอร์ก เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบของทัศนคติแล้ว การเปลี่ยนทัศนคติจะเกิดขึ้นเมื่อใด

4. ตามทฤษฎีความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิดของเฟสดินเจอร์ บุคคลจะอยู่ในภาวะของความขัดแย้งในกรณีใดบ้าง และบุคคลจะหาวิธีลดความขัดแย้งดังกล่าวได้อย่างไร

5. จงกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่าง บรรทัดฐานของสังคม → การยอมรับและการปฏิเสธข้อมูล → ความเกี่ยวข้องของข้อมูลกับตัวบุคคล → การเปลี่ยนทัศนคติ หรือการคงทัศนคติเดิม

6. ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองรวมทั้งการเสริมแรง มีผลต่อการพัฒนาทัศนคติและการเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลอย่างไร

7. เหตุใดจึงกล่าวว่า ในปัจจุบันทฤษฎีการเรียนรู้ให้ความสำคัญในเรื่องความรู้ความคิดของมนุษย์มากขึ้น แทนที่จะให้ความสำคัญเฉพาะสิ่งเร้ากับการตอบสนองเท่านั้น

หนังสือแนะนำ

1. Triandis, 1971 : pp. 60-100 กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 ของทัศนคติ ทฤษฎีทัศนคติหลายทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ไวรัช เจียมบรรจง, 2522 : หน้า 89-110 ทฤษฎีทัศนคติที่เป็นที่รู้จักกันโดยทั่วไป มีคำอธิบายสั้น ๆ ที่อ่านเข้าใจได้ง่าย