

ทฤษฎีทัศนคติและพฤติกรรม: ทางเลือกสำหรับการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทาง

## ATTITUDE AND BEHAVIOR THEORIES: AN ALTERNATIVE APPROACH FOR TRAVEL BEHAVIOR ANALYSIS

สุรเมศวร์ พิริยะวัฒน์ (Surames Piriyawat)<sup>1</sup>

สรวิศ นฤปิติ (Sorawit Narupiti)<sup>2</sup>

ธีษณ์ย์ พฤทธิพงษ์ (Thisan Pruttipong)<sup>3</sup>

<sup>1</sup>อาจารย์ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา Email address suramesp@buu.ac.th

<sup>2</sup>รองศาสตราจารย์ ภาควิชาวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Email address kong@chula.ac.th

<sup>3</sup>วิศวกรขนส่ง บริษัท ทีม คอนซัลติ้ง เอนจิเนียริ่ง แอนด์ แมเนจเม้นท์ จำกัด Email address thisan@hotmail.com

**บทคัดย่อ** : ปัจจุบันนักวิจัยด้านขนส่งในหลายประเทศได้ให้ความสำคัญกับทฤษฎีทัศนคติและพฤติกรรมเพื่อใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการเดินทางของมนุษย์ และพบว่าเป็นแนวทางที่มีประสิทธิภาพและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง บทความนี้จึงมุ่งเน้นที่จะนำเสนอทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและนิยมใช้ในการตรวจสอบทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เดินทาง บทความนี้จะเป็นการเปิดมุมมองให้กับผู้ศึกษาด้านพฤติกรรมการเดินทางให้ทราบถึงแนวทางที่อาจใช้เป็นทางเลือกสำหรับอธิบายทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เดินทางได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

**ABSTRACT** : Presently, transport researchers in many countries widely use attitude and behavior theories as determinants of effective means for travel behavior studies. This article intends to introduce the theories that regularly used for revealing attitude and behavior of travelers. This paper will introduce more effective approach for transport researchers use as an alternative mean for describing travelers' attitudes and behavior.

**KEYWORDS** : Attitude and behavior theories, Travel behavior analysis, Transport psychology

### 1. ปัญหาการวิเคราะห์พฤติกรรมการเดินทาง

เนื่องจากมนุษย์มีความสามารถเชิงเหตุผลที่จำกัดในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ซับซ้อน [1] รวมถึงพฤติกรรมและการตัดสินใจของมนุษย์นั้น ใช้กระบวนการที่เป็นเหตุและผลน้อยมาก [2] ธรรมชาติของมนุษย์ดังกล่าว ส่งผลให้การแสดงพฤติกรรมและการตัดสินใจของมนุษย์ ไม่เป็นไปตามหลักการของเหตุและผลเสมอไป และมักเบี่ยงเบนไปจากเดิมที่เคยตั้งใจไว้ก่อนหน้าที่จะแสดงพฤติกรรมจริง ซึ่งโดยมากแล้วการแสดงพฤติกรรมมัก

สะท้อนมาจากความต้องการที่เกิดขึ้นในขณะนั้น นอกจากนี้ในสถานการณ์ที่ต้องตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีองค์ประกอบของปัจจัยต่างๆ ซับซ้อน มนุษย์มักหลีกเลี่ยงการพิจารณาสิ่งที่ยากและซับซ้อนนั้น และเลือกที่จะตัดสินใจหรือแสดงพฤติกรรมในแบบที่ง่าย ๆ ตามความเคยชินที่เคยประพฤติมาและก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด [3]

ด้วยเหตุนี้ การศึกษาพฤติกรรมของผู้เดินทางโดยพิจารณาเพียงปัจจัยการเดินทาง อาทิ เวลาในการเดินทาง และค่าใช้จ่ายใน

การเดินทาง ฯลฯ จึงไม่เพียงพอสำหรับการอธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ เนื่องจากในความเป็นจริง มีปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมและการตัดสินใจของมนุษย์ แต่ไม่ได้นำมาพิจารณาไปด้วย [4] นอกจากนี้แนวทางที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลที่ผ่านมา อาทิ Discrete choice analysis เป็นต้น ยังมีข้อจำกัดอันเนื่องมาจากข้อกำหนดของสมมติฐานตามหลักสถิติ [5] ทำให้ไม่สามารถนำตัวแปรทุกตัวที่เกี่ยวข้องมาวิเคราะห์ได้พร้อมกัน และจำเป็นต้องตัดตัวแปรบางตัวออกไปและใช้การกำหนดสมมติฐานประกอบการวิเคราะห์เป็นการทดแทนในกรณีที่ไม่มีตัวแปรเหล่านั้นเพื่อให้ผลการวิเคราะห์ที่ได้ใกล้เคียงกับสถานการณ์ที่ควรเกิดขึ้นจริงมากที่สุด วิธีดังกล่าวอาจถูกต้องตามหลักการและเป็นที่ยอมรับก็จริง แต่ผลที่ตามมาคืออาจทำให้แบบจำลองที่ได้ไม่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของการแสดงพฤติกรรมและการตัดสินใจของมนุษย์เช่นกัน

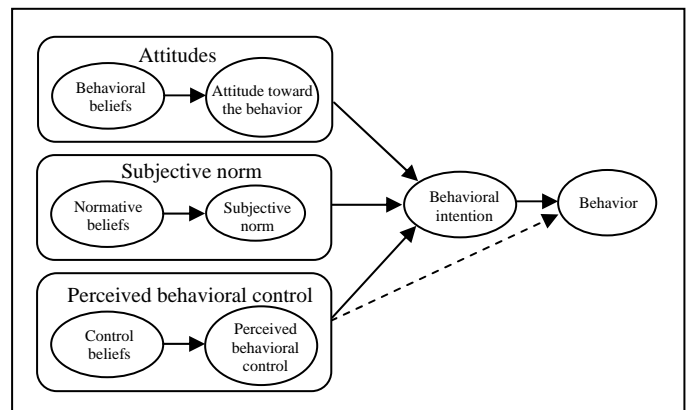
จากข้อจำกัดตามที่กล่าวข้างต้น ผลที่ตามมาคือ แบบจำลองที่ได้จากการวิเคราะห์นั้น สะท้อนสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นของการตัดสินใจและแสดงพฤติกรรมของมนุษย์เพียงบางส่วน และมักมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นเมื่อนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการเดินทาง เนื่องจากพฤติกรรมของมนุษย์มีความแปรผันสูง และมักไม่เป็นไปตามที่วางแผนหรือแสดงความต้องการไว้ [6] ด้วยเหตุนี้จึงน่าจะมีปัจจัยบางประการที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์นอกเหนือจากปัจจัยการเดินทาง ซึ่งจากการทบทวนการศึกษาที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยดังกล่าวนี้ได้แก่ ทักษะ (Attitudes) และความเคยชิน (Habit) นั่นเอง [6,7]

การนำตัวแปรทัศนคติและความเคยชินมาใช้ตรวจสอบทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์นั้น ถ้าได้ทำการศึกษาทฤษฎีพื้นฐานที่แสดงให้เห็นกรอบแนวคิด รวมถึงความสำคัญและอิทธิพลของตัวแปรดังกล่าวที่มีต่อพฤติกรรมของมนุษย์แล้ว ก็จะทำให้เกิดความเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ทฤษฎีที่นิยมใช้เป็นกรอบอ้างอิงสำหรับอธิบายทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เดินทาง ได้แก่ The theory of planned behavior [8,9] Norm-activation theory [10,11] The theory of implementation intention [12] The theories of habit [13-15] Cognitive dissonance theory [16] และ Reactance theory [17] ซึ่งทฤษฎีเหล่านี้ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางถึงความเหมาะสมในการนำไปใช้ศึกษาและอธิบายทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เดินทาง ดังมีรายละเอียดโดยสังเขปดังต่อไปนี้

## 2. The theory of planned behavior

The theory of planned behavior (TPB) [8,9] เป็นทฤษฎีที่ได้รับการนิยามอย่างแพร่หลายสำหรับการศึกษาทัศนคติและอิทธิพลของทัศนคติที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม TPB เป็นทฤษฎีที่เป็นผลจากการพัฒนาเพิ่มเติมจาก The theory of reasoned action (TRA) [18,19]

หลักการของ TPB กล่าวว่า การแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ (Human behavior) จะได้รับอิทธิพลจากความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) และสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมนั้น ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ประการ ได้แก่ ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Attitudes towards the behavior) บรรทัดฐานของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม (Subjective norm about the behavior) และการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived behavioral control of the behavior) โดยการรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมนี้ ยังมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้วย ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยตามทฤษฎี TPB ตามที่กล่าวข้างต้น แสดงในรูปของแบบจำลองได้ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน The theory of planned behavior

จากรูปที่ 1 ทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม คือการประเมินของบุคคลที่มีต่อภาพรวมของพฤติกรรมใดๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อเกี่ยวกับผลที่น่าจะตามมาจากพฤติกรรม (Behavioral beliefs) และการประเมินหรือตัดสินใจผลที่ตามมานั้น ไม่ว่าจะผ่านทางบวกหรือลบ ถ้าผลการประเมินของบุคคลต่อผลที่ตามมาเป็นบวก บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจที่มีต่อพฤติกรรมนั้น ในทางตรงข้ามถ้าผลการประเมินเป็นลบ บุคคลนั้นก็จะมีความตั้งใจที่ไม่ดีต่อพฤติกรรมดังกล่าว

บรรทัดฐานของบุคคลเกี่ยวกับพฤติกรรม (Subjective norm) คือการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความคาดหวัง หรือความต้องการของสังคมที่มีต่อบุคคลนั้น ในการที่จะกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใดๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลต่อความต้องการของสังคม (Normative beliefs) โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนใกล้ชิดกับบุคคลนั้น อาทิ คนในครอบครัว เป็นต้น ที่ต้องการจะให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง และการประเมินหรือตัดสินใจความเชื่อนั้นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ

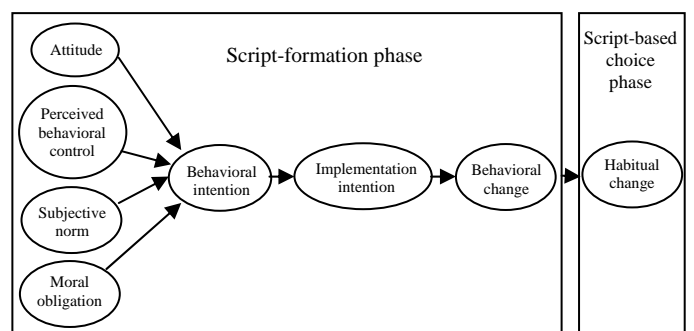
ปัจจัยสุดท้ายได้แก่ การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรมของตนเองในการแสดงพฤติกรรมใดๆ (Perceived behavioral control) คือความรู้สึกยากหรือง่ายในการแสดงพฤติกรรมใดๆ ซึ่งเกิดจากความเชื่อของบุคคลที่มีต่อปัจจัยที่อาจส่งเสริมหรือขัดขวางการแสดงพฤติกรรมนั้น (Control beliefs) และการรับรู้ถึงกำลังของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อความเชื่อมั่นที่จะทำให้บุคคลสามารถแสดงพฤติกรรมได้หรือไม่

### 3. The theory of implementation intention

The theory of planned behavior สามารถอธิบายทัศนคติและพฤติกรรมการเดินทางของมนุษย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพก็จริง แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ทำให้การนำ TPB มาอธิบายทัศนคติและพฤติกรรมอาจเกิดความคลาดเคลื่อนได้ โดยความคลาดเคลื่อนที่ว่านี้อาจเกิดจากพฤติกรรมในอดีต (Pasted behavior) ที่เคยปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนพัฒนาเป็นพฤติกรรมเคยชิน (Habit) นั่นเอง ทั้งนี้พฤติกรรมที่เคยปฏิบัติมาอย่างสม่ำเสมอจนเป็นกิจวัตรจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นในอนาคตของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญเหนือกว่าอิทธิพลของทัศนคติ บรรทัดฐานของบุคคล การรับรู้ถึงการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจแสดงพฤติกรรม [13] นอกจากนี้ อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการนำ TPB มาอธิบายทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์ก็คือ ความไม่สอดคล้องกันของความตั้งใจแสดงพฤติกรรมของบุคคล และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเวลาผ่านไป [6,8,20]

จากข้อจำกัดของ TPB ดังกล่าว Heckhausen and Gollwitzer (1987) [21] และ Gollwitzer (1993) [22] จึงได้เสนอทฤษฎีที่ใช้อธิบายพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งรู้จักกันในนามของ ทฤษฎีความตั้งใจปฏิบัติของ Gollwitzer (Gollwitzer's the theory of implementation intention) โดยความตั้งใจปฏิบัติ (Implementation intention) นี้จะแตกต่างจากความ

ตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Behavioral intention) ที่ใช้อธิบายการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ใน The theory of reasoned action [18,19] และ The theory of planned behavior [9] ตรงที่ทฤษฎีความตั้งใจปฏิบัติจะเป็นการกำหนดเป้าหมาย (Goal intention) และวางแผนว่าจะแสดงพฤติกรรมตามที่ตั้งใจไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นอย่างไร เมื่อไหร่ และที่ไหน ขณะที่ความตั้งใจแสดงพฤติกรรม ไม่จำเป็นต้องระบุรายละเอียดดังกล่าว Gärbling et al. (2007) [23] ได้เสนอตัวอย่างแบบจำลองที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยโดยนำหลักการของทฤษฎีความตั้งใจปฏิบัติมาประยุกต์ร่วมกับ The theory of planned behavior ดังแสดงในรูปที่ 2



รูปที่ 2 แบบจำลองความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยใน The theory of implementation intention

### 4. The theories of habit

จากที่กล่าวในหัวข้อที่ผ่านมา จะเห็นได้ว่าปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์นั้น ได้แก่ พฤติกรรมเคยชิน (Habitual behavior) พฤติกรรมเคยชินเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการนำแบบจำลอง TPB มาอธิบายการเปลี่ยนแปลงหรือแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมหรือการเปลี่ยนพฤติกรรมตามหลักการของ TPB นั้น เกิดจากกระบวนการคิดและตัดสินใจบนพื้นฐานของเหตุปัจจัยโดยผ่านการควบคุมของจิตสำนึก (Consciousness) ขณะที่การแสดงพฤติกรรมของบุคคลอันเกิดจากอิทธิพลของพฤติกรรมเคยชินนั้น เป็นไปอย่างอัตโนมัติโดยไม่ต้องผ่านกระบวนการตัดสินใจแต่อย่างใด [13-15] จากคุณสมบัติดังกล่าวของพฤติกรรมเคยชิน การวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลโดยละเอียดการพิจารณาอิทธิพลของพฤติกรรมเคยชิน จึงอาจทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการอธิบายพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายได้

พฤติกรรมเคยชินของบุคคลเกิดจากเหตุปัจจัย 3 ประการ ประการแรก ได้แก่ พฤติกรรมที่ปฏิบัติซ้ำ (Repeated behavior)

พฤติกรรมใดจะถูกพัฒนาเป็นพฤติกรรมเคยชินได้นั้นจะต้องถูกปฏิบัติอย่างบ่อยครั้งและต่อเนื่อง [13] ประการที่สอง พฤติกรรมที่ปฏิบัติซ้ำนั้นจะต้องปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอในสภาวะแวดล้อมหรือบริบทที่เหมือนเดิม ซึ่งอาจเรียกได้ว่ามีความสอดคล้องกันของสถานการณ์ที่ทำให้เกิดการแสดงพฤติกรรมในแต่ละครั้ง [14,24] และประการที่สาม พฤติกรรมที่ปฏิบัติซ้ำนั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจหรือเกิดผลสัมฤทธิ์ตามมาจากการแสดงพฤติกรรมนั้น ความพึงพอใจหรือผลสัมฤทธิ์นี้จะเป็นปัจจัยเสริมที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมนั้นบ่อยครั้งและต่อเนื่องยิ่งขึ้น [25] ถ้าการแสดงพฤติกรรมใดของบุคคลเป็นไปตามเหตุปัจจัยทั้งสามประการนี้ พฤติกรรมนั้นก็มีโอกาสที่จะถูกพัฒนาเป็นพฤติกรรมเคยชินได้ในอนาคต

จากเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเคยชินตามที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่า การที่จะควบคุมหรือยับยั้งเพื่อเปลี่ยนพฤติกรรมเคยชินนั้น สามารถทำได้โดยการทำให้พฤติกรรมของบุคคลเป็นการแสดงออกที่ผ่านกระบวนการตัดสินใจโดยใช้กระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล [26] ซึ่งกระบวนการนี้ก็คือการนำหลักการของทฤษฎีความตั้งใจปฏิบัติมาประยุกต์ใช้นั่นเอง นอกจากนี้ อีกแนวทางหนึ่งที่สามารถยับยั้งและเปลี่ยนพฤติกรรมเคยชินได้ก็คือ การเปลี่ยนบริบทที่ทำให้เกิดพฤติกรรมเคยชินนั้นๆ [14]

### 5. Norm-activation theory

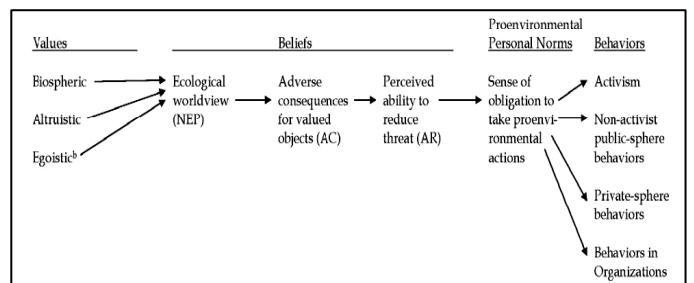
Schwartz (1972, 1977) [10,11] เสนอทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในการนำไปประยุกต์ใช้สำหรับอธิบายการเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ โดยมีสมมติฐานว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้นเป็นไปเพื่อสิ่งที่ดีขึ้น ในมุมมองของการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Pro-environment) ก็เช่นเดียวกัน มนุษย์จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมก็ต่อเมื่อรับรู้ถึงผลกระทบดังกล่าวที่มีต่อสิ่งมีชีวิตอื่น (Non-human species) และธรรมชาติ (Biosphere) ทฤษฎีที่กล่าวถึงนี้ ได้แก่ Schwartz's norm activation theory

ตามหลักการของ Norm activation theory กล่าวว่า มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมหรือเปลี่ยนพฤติกรรมไปในแนวทางที่สนับสนุนเป้าหมายที่ตั้งไว้ของตนเอง ก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นเกิดจิตสำนึกในใจถึงสิ่งที่ถูกต้อง และเชื่อมโยงไปถึงความคาดหวังถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นตามมา ซึ่งเป็นผลมาจากคุณค่าที่มีอยู่ในสิ่งทีพิจารณา (Values) ความเชื่อหรือการรับรู้ในคุณค่าของสิ่งนั้นๆ

(Beliefs) และบรรทัดฐานของบุคคล (Personal norm) ทั้งนี้ความสำเร็จในการเปลี่ยนพฤติกรรม จะเป็นผลมาจากการปลุกเร้าบรรทัดฐานเชิงมโนธรรม (Moral norm) ให้เกิดขึ้นในบุคคล

การเปลี่ยนพฤติกรรมจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะขึ้นอยู่กับระดับของการปลุกเร้าซึ่งได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ประการแรกได้แก่ การยอมรับในคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลทั่วไปในสังคมให้ความสำคัญ (Personal values) ประการที่สอง ได้แก่ การที่บุคคลเชื่อว่าสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดคุณค่าในสิ่งทีวานั้น อยู่ในภาวะวิกฤติ หรือการตระหนักถึงผลกระทบที่ตามมาจากการกระทำต่อบุคคลอื่น (Awareness of consequence, AC) ซึ่งโดยทั่วไปจะมุ่งเน้นไปที่ภาวะวิกฤติของสิ่งที่คนทั่วไปในสังคมเห็นพ้องกันว่ามี ความสำคัญและมีคุณค่า และประการสุดท้าย ได้แก่ การตระหนักถึงความรับผิดชอบในผลของการกระทำที่มีต่อบุคคลอื่น (Ascription of responsibility, AR) นั่นคือ การเชื่อว่าผลกระทบที่ไม่พึงประสงค์ต่อบุคคลอื่นในสังคม และสิ่งมีชีวิตอื่นๆ หรือธรรมชาติ ซึ่งเป็นผลจากการกระทำของตัวเรานั้น สามารถบรรเทาหรือแก้ไขได้ด้วยการเปลี่ยนพฤติกรรมหรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง และเชื่อว่าการเปลี่ยนพฤติกรรมหรือการกระทำดังกล่าว สามารถบรรเทาวิกฤติที่เกิดขึ้นและฟื้นฟูสิ่งที่มีคุณค่าสำหรับคนในสังคมที่ถูกทำลายลงไปแล้วนั้นให้กลับมา มีสภาพที่ดีเหมือนเดิมได้

จากที่กล่าวข้างต้น Stern et al. (1993) [27] ได้เสนอ Value-belief-norm (VBN) theory ซึ่งพัฒนามาจาก Norm-activation theory ของ Schwartz โดยมีรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่กล่าวถึงข้างต้น ดังแสดงในรูปที่ 3



รูปที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมใน Value-belief-norm theory [28]

### 6. Cognitive dissonance and reactance theory

ในกรณีที่มีการนำนโยบายสาธารณะมาประยุกต์ใช้เพื่อวัตถุประสงค์ต่างๆ นั้น สิ่งหนึ่งที่ผู้วางแผนจะต้องประสบก็คือ

การต่อต้านจากคนในชุมชน ทั้งนี้อาจมีทั้งผู้ที่เห็นด้วยและไม่เห็นด้วยกับนโยบายดังกล่าว เนื่องจากนโยบายนั้นอาจเอื้อประโยชน์ให้แก่คนกลุ่มหนึ่งแต่อาจทำให้คนกลุ่มอื่นเสียประโยชน์ก็ได้ ตัวอย่างของนโยบายที่ว่ามี ได้แก่ นโยบายลดการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลและมาตรการควบคุมความต้องการเดินทาง อาทิ มาตรการเก็บเงินค่าผ่านเข้าใช้ถนน เป็นต้น ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้พยายามที่จะลดการต่อต้านที่เกิดขึ้นด้วยการหาหลักการที่เป็นเหตุเป็นผลมาใช้อธิบายทัศนคติของผู้คน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อหาปัจจัยที่อาจลดการต่อต้านดังกล่าวลงได้ ทฤษฎีที่ผู้วางแผนและนักจิตวิทยานิยมใช้เพื่อศึกษาปรากฏการณ์ดังกล่าวได้แก่ Cognitive dissonance theory และ Reactance theory

จากหลักการของ Cognitive dissonance theory (Festinger, 1957) [16] กล่าวว่าบุคคลมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกับทัศนคติหรือความเชื่อที่บุคคลนั้นมีอยู่ เมื่อเกิดความไม่สอดคล้องกันระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมที่แสดงออกหรือเมื่อความขัดแย้งทางความรู้สึกเกิดขึ้น บุคคลจะพยายามกำจัดความรู้สึกขัดแย้งดังกล่าว ซึ่งส่งผลให้บุคคลรู้สึกถึงการถูกบีบบังคับให้ต้องปฏิบัติในสิ่งที่ไม่ต้องการ และในกรณีที่มีความขัดแย้งระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมเกิดขึ้น บุคคลมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนทัศนคติเพื่อให้สอดคล้องกับพฤติกรรมที่เปลี่ยนไป ทั้งนี้ สิ่งที่ทำให้ระดับความขัดแย้งทางความรู้สึกที่เกิดขึ้นมากหรือน้อยนั้น ขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการ ประการแรก ได้แก่ จำนวนประเด็นหรือทัศนคติที่บุคคลยึดถืออยู่ และระดับความสำคัญของประเด็นหรือทัศนคตินั้นๆ การกำจัดความขัดแย้งในจิตใจที่เกิดขึ้นนี้ สามารถทำได้ด้วยการลดระดับความสำคัญของประเด็นหรือทัศนคติ หรือการกำจัดพฤติกรรมหรือทัศนคติที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งนั้นออกไป

จากหลักการของ Dissonance theory การลดความขัดแย้งทางความรู้สึกอันเกิดจากการประยุคต้นนโยบายหรือมาตรการใดๆ ด้วยการออกกฎข้อบังคับหรือใช้การควบคุมที่เข้มงวดมาบังคับใช้นั้น จะยิ่งทำให้คนในชุมชนหรือผู้ได้รับผลกระทบเกิดทัศนคติทางลบกับนโยบายมากขึ้นและไม่ใช่วิธีที่สามารถแก้ไขปัญหานั้นที่เหมาะสมในระยะยาว ในทางตรงข้าม แนวทางที่มีประสิทธิภาพในการลดความขัดแย้งดังกล่าว คือการทำให้คนในชุมชนรู้สึกว่าการนโยบายหรือมาตรการนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจและก่อให้เกิดแรงจูงใจทางบวกที่เหนือกว่าประโยชน์ที่คนกลุ่มนี้เสียไปเพื่อนำไปสู่ทัศนคติที่ดีต่อมาตรการและทำให้การต่อต้านมาตรการลดลงไปในที่สุด

ทฤษฎีที่มีผลลัพท์ตรงข้ามกับ Dissonance theory ก็คือ Reactance theory ซึ่งเสนอโดย Brehm (1966) [17] ทฤษฎีนี้กล่าวว่า เมื่อความเป็นอิสระในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลถูกควบคุม จะเกิดภาวะที่ไม่พึงประสงค์ขึ้น เรียกว่า ความรู้สึกต่อต้าน บุคคลจะพยายามลดความเครียดที่เกิดจากภาวะไม่พึงประสงค์นั้นด้วยการช่อมเสริมแนวคิดของตนที่มีต่อความเป็นอิสระในการแสดงพฤติกรรมนั้นเสียใหม่ ซึ่งสามารถทำได้ด้วยการปรับกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล ซึ่งเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาของมนุษย์ที่จะลดความเครียดที่เกิดขึ้นดังกล่าว ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ถูกควบคุมพฤติกรรมจะประเมินพฤติกรรมที่ถูกควบคุมหรือสิ่งที่เป็นองค์ประกอบของการแสดงพฤติกรรมนั้นในทางบวกมากขึ้น ในทางตรงข้าม บุคคลจะไม่ให้ความสำคัญกับสิ่งที่เข้ามาควบคุมหรือสิ่งที่ไม่สามารถแสดงพฤติกรรมได้อย่างมีอิสระ

## 7. บทสรุป

เนื่องจากทัศนคติและพฤติกรรมของมนุษย์นั้น มีความผันแปรและไม่แน่นอนสูง ด้วยเหตุนี้ ผู้ที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมของผู้เดินทาง ควรศึกษาและทำความเข้าใจทฤษฎีที่จะนำมาใช้เป็นกรอบอ้างอิงสำหรับอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมให้ชัดเจนเสียก่อน จึงจะสามารถกำหนดคำถามที่ใช้ในการสำรวจข้อมูล และเลือกวิธีการวิเคราะห์ที่เหมาะสมได้ ดังได้เคยมีนักวิจัยท่านหนึ่งได้เคยกล่าวไว้ว่า “Theory is much more important than statistical results” (กล่าวโดย Professor Satoshi Fujii) ซึ่งหมายความว่า ถ้านักวิจัยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและพฤติกรรมโดยไม่อ้างอิงกับกรอบของทฤษฎีที่เหมาะสมแล้ว ผลลัพท์ที่ได้จากการวิเคราะห์แม้จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ในแบบจำลองอย่างมีนัยสำคัญ แต่ก็ยังเป็นแบบจำลองที่ขาดความน่าเชื่อถือและไม่เหมาะสมที่จะนำไปใช้อธิบายพฤติกรรมของผู้เดินทาง หรืออาจกล่าวได้ว่า ความสัมพันธ์ที่มีนัยสำคัญระหว่างตัวแปรในแบบจำลองนั้น ไม่มีความหมายและไม่สามารถที่จะอธิบายพฤติกรรมอย่างมีหลักการได้เลย

จากที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความนี้จะยังเป็นประโยชน์บ้างไม่มากก็น้อยสำหรับผู้ที่สนใจและกำลังศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติและพฤติกรรมการเดินทาง อันที่จริง ยังมีทฤษฎีทัศนคติและพฤติกรรมอีกมากที่ไม่ได้กล่าวถึงในที่นี้ อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีที่ถูกกล่าวถึงในบทความนี้เป็นทฤษฎีที่

ได้รับความนิยมน้อยกว่าหลายและมีความน่าเชื่อถือในการประยุกต์ใช้ในงานวิจัยด้านพฤติกรรมการเดินทางทั้งสิ้น ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าบทความนี้น่าจะเป็นการเปิดมุมมองใหม่ให้กับผู้ที่สนใจสำหรับการค้นคว้าและศึกษาในเชิงลึกต่อไป

## 8. บรรณานุกรม

- [1] Swait, J., Adamowicz, W., 1996. The effect of choice environment and task demands on consumer behavior: Discriminating between contribution and confusion. Staff paper 96-09, Department of Rural Economics, University of Alberta, Edmonton, Canada.
- [2] Peter, J.P., Olson, J., 1994. Understanding consumer behavior. Irwin Inc, Burr Ridge, Illinois, USA.
- [3] Simon, H.A., 1955. A behavioral model of rational choice. Quarterly Journal of Economics, 69, 99-118.
- [4] Horowitz, J.L., 1991. Reconsidering the multinomial probit model. Journal of Transportation Research, 25 B, (6), 433-438.
- [5] Ben-Akiva, M., Walker, J., Bernardino, A. T., Gopinath, D. A., Morikawa, T., Polydoropoulou, A. 1999. Integration of Choice and Latent Variable Models. Massachusetts Institute of Technology, Cambridge, USA.
- [6] Gärling, T., Gillholm, R., Gärling, A., 1998. Reintroducing attitude theory in travel behavior research: The validity of an interactive interview procedure to predict car use. Transportation, 25, 129-146.
- [7] Van Vugt, M., Meertens, R.M., Van Lange, P.A.M., 1995. Car versus public transportation? The role of social value orientations in a real life social dilemma. Journal of Applied Social Psychology, 25(3), 258-278.
- [8] Ajzen, I., 1985. From intention to actions: A theory of planned behavior. In: Kuhl, J. and Beckmann, J. (Eds.), Action control: From cognition to behavior, Springer-Verlag, Berlin, 11-39.
- [9] Ajzen, I., 1991. The theory of planned behavior. Organizational Behavior and Human Decision Process, 50, 179-211.
- [10] Schwartz, S.H., 1972. Normative explanations of helping behavior: A critique, proposal, and empirical test. Journal of Experimental Social Psychology, 9, 349-364.
- [11] Schwartz, S.H., 1977. Normative influences on altruism. In: Berkowitz, L. (Eds.), Advances in Experimental Social Psychology, 10, Academic Press, New York, 221-279.
- [12] Gollwitzer, P.M., 1999. Implementation intention-Strong effects of simple plans. American Psychologist, 54 (7), 493-503.
- [13] Ronis, D.L., Yates, J.F., Kirscht, J.P., 1989. Attitudes, decisions, and habits as determinants of repeated behavior. In: Pratkanis, A.R., Breckler, S.J., and Greenwald, A.G. (Eds.), Attitudes structure and function, Hillsdale, Erlbaum, NJ, 213-239.
- [14] Verplanken, B., Aarts, H., 1999. Habit, attitudes, and planned behaviour: Is habit an empty construct or an interesting case of goal-directed automaticity? European Review of Social Psychology, 10, 101-134.
- [15] Gärling, T., Fujii, S., Boe, O., 2001. Empirical tests of a model of determinants of script-based driving choice. Transportation Research Part F, 4, 89-102.
- [16] Festinger, L., 1957. A theory of cognitive dissonance, Stanford University Press, Stanford, C.A.
- [17] Brehm, J.W., 1966. A theory of psychological reactance. Academic Press, New York.
- [18] Fishbein, M., Ajzen, I., 1975. Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research. Addison-Wesley, Reading, MA.
- [19] Ajzen, I., Fishbein, M., 1980. Understanding attitudes and predicting social behavior. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- [20] Gärling, T., Fujii, S., 1999. Structural equation modeling of determinants of implementation intentions. Goteborg Psychological Reports, 29 (4). Gottenborg University, Gottenborg.
- [21] Heckhausen, H., Gollwitzer, P.M., 1987. Thought contents and cognitive functioning in motivational versus volitional states of mind. Motivation and Emotion, 11, 101-120.
- [22] Gollwitzer, P.M., 1993. Goal achievement: The role of intention. European Review of Social Psychology, 4, 141-185.
- [23] Gärling, T., Friman, M., Bamberg, S., 2007. Behavioral principles of Mobility Management. The 11<sup>th</sup> European Conference on Mobility Management, May 9-11, Lund, Sweden.
- [24] Ouellette, J.A., Wood, W., 1998. Habit and intention in everyday life: The multiple processes by which past behaviour predicts future behaviour. Psychological Bulletin, 124, 54-74.
- [25] Aarts, H., Verplanken, B., Knippenberg, A.V., 1997. Habit and information use in travel mode choices. Acta Psychologica, 96, 1-14.
- [26] Gärling, T., 1994. Behavioral assumptions overlooked in travel-choice modeling. Department of Psychology, Göteborg, Sweden.
- [27] Stern, P.C., Dietz, T., Kalof, L., 1993. Value orientations, gender, and environmental concern. Environment and Behavior, 25, 322-348.
- [28] Stern, P.C., 2005. Understanding individuals' environmentally significant behavior. ELR News and Analysis, 35, 10785-10790.