

**ทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเฟรช จำกัด**  
**Working Attitude of Operating Division Worker at Cool Fresh Co., Ltd**

ภูริธรรพ์ หอมอุดมทรัพย์<sup>1</sup>  
Purithath Homudomsap

Received	Reviewed	Revised	Accepted
07/05/2019	07/05/2019	25/05/2019	27/05/2019

**บทคัดย่อ**

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจและศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเฟรช จำกัด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการในโรงงานจังหวัดปทุมธานีของ บริษัท คูลเฟรช จำกัด จำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้คือ ทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเฟรช จำกัด อยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านคุณลักษณะของงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านเพื่อนร่วมงาน และ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

**คำสำคัญ :** ทัศนคติ, ฝ่ายปฏิบัติการ

**Abstract**

The objective of this research aim to investigate and study attitude of operational officers' operation at Cool Fresh Company Limited. The sample in this research is 129 operational officers at factory in Pathumtani of Cool Fresh Company. Tools used for collecting data is questionnaire, approximation level 5. Statistic used to analyze data are frequency, percentage, average and standard deviation. The research results were found that : The attitude of operational officers' operation at Cool Fresh Company Limited as overall was at moderate, considering each aspect by ranking from highest to lowest; the Job feature, the Supervisor, the Compensation and welfare, the Colleagues and the working environment respectively.

**Keywords:** Attitude, Operating Division

<sup>1</sup> อาจารย์ประจำ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี  
Lecturer of Faculty of Business Administration, Bangkok Thonburi University  
E-mail : kanyapatk23@gmail.com

## บทนำ

จากสภาพการณ์ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปเร็วมาก ทั้งในด้านภูมิศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ การเมือง สังคม เกิดการแข่งขันทางธุรกิจสูง จึงส่งผลให้องค์กรต่างๆต้องปรับเปลี่ยนการบริหารองค์กร เพื่อให้้องค์กรสามารถอยู่รอดได้ และประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ ดังนั้นความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเกิดการแข่งขันสูง ผู้บริหารระดับสูงจะต้องมีวิสัยทัศน์ จะต้องคอยติดตามข่าวสารข้อมูลต่างๆ และวิเคราะห์สถานการณ์ต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้นกว่าเดิม พร้อมทั้งจะดำเนินธุรกิจให้เหนือคู่แข่งชั้น ในโลกยุคปัจจุบันในหลายๆองค์กรจะบรรลุวัตถุประสงค์ได้ก็ต่อเมื่อได้รับความร่วมมือจากบุคลากรขององค์กร ในทุกระดับชั้น บุคลากรขององค์กรทุกคนจะมีส่วนร่วมช่วยผลักดันให้องค์กรดำเนินการไปในทิศทางที่ผู้บริหารได้กำหนดทางไว้ เนื่องจากองค์กรจะอยู่รอดได้เพราะบุคลากรในองค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องบริหารงาน โดยผลักดันให้มีการนำความสามารถของบุคลากรที่องค์กรมีอยู่มาใช้ให้เต็มความสามารถ เพื่อให้้องค์กรบรรลุผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ การที่จะทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีความเข้าใจ และทำงานโดยมีจุดมุ่งหมายไปในทิศทางเดียวกันนั้น จะต้องมีการควบคุมดูแลให้คำแนะนำชี้แนะแนวทางตลอดจนสนับสนุนการทำงาน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นองค์กรต้องมองถึงปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานและแสวงหากลยุทธ์ต่างๆเพื่อนำมาพัฒนาทักษะ และพฤติกรรมต่างๆ ของคนในองค์กร

ทัศนคติของพนักงานในการทำงาน เป็นเรื่องที่สนใจกันมากในวงการธุรกิจ ทั้งนี้เพราะทัศนคติในการทำงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กรนั้นๆ องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรภายในองค์กรมีทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ก็เป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานต่ำลง คุณภาพของงานลดลง ผลผลิตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย มีอัตราการขาด ลา มาสาย และการออกงานของพนักงานสูง แต่ในทางตรงกันข้าม หากบุคลากรในองค์กรมีทัศนคติที่ดีในการทำงานจะมีผลในทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย

จากความสำคัญของทัศนคติที่มีผลต่อศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรประกอบกับการที่มุ่งเน้นเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการจึงทำให้ผู้วิจัยและผู้บริหารระดับสูงของบริษัท คูลเฟรช จำกัด สนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ เพื่อนำผลของการวิจัยในครั้งนี้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเฟรช จำกัด

## ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาไว้ดังนี้

1. **ขอบเขตด้านประชากร** ได้แก่ พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเพรช จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 129 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

2. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายปฏิบัติการของบริษัท คูลเพรช จำกัด ใน 5 ด้าน คือคุณลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

3. **ขอบเขตพื้นที่**

ศึกษาในพื้นที่บริษัท คูลเพรช จำกัด จังหวัดประทุมธานี

4. **ขอบเขตด้านเวลา** การศึกษาในช่วงเดือนกรกฎาคม จนถึงเดือน กันยายน พ.ศ. 2561

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเพรช จำกัด โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีการศึกษาวิจัยเอกสาร (Document Research) เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการทำวิจัย และสร้างแบบสอบถาม เพื่อเน้นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล การดำเนินการเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลในทางสถิติ Kiatsuda Srisuk (2013) ตามลำดับดังนี้

1. พนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเพรช จำกัด โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 129 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane. 1973 : 727) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling)

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้เนื้อหาครอบคลุมรายละเอียด และแง่มุมต่างๆ เกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ อุตสาหกรรมผลิต จำหน่าย และส่งออก ผ้าเย้น จึงสร้างเครื่องมือในการศึกษา โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ผู้วิจัยดำเนินการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัย เพื่อศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ได้แก่วารสารและงานทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา จากนั้นจึงกำหนดรูปแบบคำถามในแบบสอบถาม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขออนุญาตผู้จัดการบริษัท เพื่อขอทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสอบถามกับพนักงานของบริษัท คูลเพรช จำกัด

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขาคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษา ทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเพรช จำกัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง พิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าดังนี้

1. ด้านคุณลักษณะของงาน โดยรวมพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี พิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่พนักงานมีทัศนคติปานกลางคือ การปฏิบัติงานในปัจจุบันมีระบบขั้นตอนที่เหมาะสมดีแล้ว ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในสายงาน ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำค่อนข้างยุ่งยาก และเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองเสมอ ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีทัศนคติดี

2. ด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมและรายข้อพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ยกเว้นข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือผู้บังคับบัญชาท่านมักจะชมเชยผลการปฏิบัติงานของท่านและผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนท่านให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมและรายข้อพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นข้อที่อยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับการตรวจสอบสุขภาพประจำปีอย่างสม่ำเสมอจากหน่วยงานของท่าน

4. ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมและรายข้อพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ยกเว้นข้อที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ เพื่อนร่วมงานต่างแผนกให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือในการทำงาน

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมพนักงานมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติที่ดี คือในขณะที่ปฏิบัติงานบริเวณห้องทำงาน และสภาพโดยรอบขององค์กรของท่าน มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ ท่านคิดว่าองค์กรควรนำเรื่อง 5 ส. มาใช้ในองค์กร สถานที่ทำงานมีแสงสว่าง และบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และบริเวณทางเข้าโรงงานมีป้ายชื่อบริษัทโดดเด่นชัดเจน ส่วนข้ออื่นๆ พนักงานมีทัศนคติปานกลาง

## อภิปรายผล

จากการศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัท คูลเพรช จำกัด ในด้านคุณลักษณะของงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะพนักงานได้รับการตอบสนองที่ปานกลางจากผู้บริหารและองค์กรซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Krech, D. and Crutchfield (1948) ที่เห็นว่าสิ่งใดตอบสนองความต้องการของคนได้ บุคคลนั้นก็มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งนั้น

2. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติด้านคุณลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะพนักงานรู้สึกว่าการประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ท้าทายความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Hellriegel Don and John W. Slocum, jr. (2004) ที่กล่าวถึงความต้องการประเภทที่สามารถสนองตอบจนเป็นที่พึงพอใจได้ด้วย “ปัจจัยภายใน” โดยยกตัวอย่างคนที่รู้สึกว่ามีความสำเร็จเป็นเพราะบุคคล “ได้ทำ” งานที่ท้าทายความสามารถและ “ทำได้ดี”

3. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติด้าน ผู้บังคับบัญชาโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chok Meetong and Saowanee Samantreeporn (2561) ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อประสิทธิภาพองค์กรของอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทย ปัจจัยที่มีอิทธิพลเชิงสาเหตุต่อประสิทธิภาพองค์กรของอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยมากที่สุดคือ การจัดองค์การ รองลงมาคือการจัดการความรู้ และภาวะผู้นำ ตามลำดับ

4. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งค่อนข้างสอดคล้องกับงานวิจัยของ Butthongdee, W. (2014) ซึ่งศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติต่อการทำงาน องค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี พบว่าทัศนคติต่อองค์กร ด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงาน ในเขตนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดปทุมธานี

5. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติด้าน เพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี ทั้งนี้เพราะพนักงานฝ่ายปฏิบัติการทั้งหมดอยู่รวมกันที่ตำบลสามโคก อำเภอสสามโคก จังหวัดปทุมธานี และได้รับรองระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งผู้บริหารสามารถปกครองพนักงานให้อยู่รวมกันได้อย่างดี

6. ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีทัศนคติ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เป็นเพราะ บริษัท คูลเฟรช จำกัด ได้รับการรับรองคุณภาพ GMP จาก สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุขจึงทำให้พนักงานรู้สึกดีกับองค์กร

อย่างไรก็ตามทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกล่าวคือ ทัศนคติ มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ในขณะที่เดียวกัน การแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อ ทัศนคติ ของบุคคลด้วย ทัศนคติ เป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะ เทเรียนดิส (Triandis. 1971 ) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคล เป็นผลมาจาก ทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดหวังการเปลี่ยนแปลง ทัศนคติ โดย การสื่อสาร (Attitude Change: Communication) นอกจากนี้ ทัศนคติ ของบุคคล สามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี อาจโดยการได้รับข้อมูล ข่าวสารจากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบของ ทัศนคติ ในส่วนของ การรับรู้ เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบ ส่วนอื่น จะมีแนวโน้ม ที่จะ เปลี่ยนแปลงด้วย กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบของ ทัศนคติ ในส่วนของการรับรู้ เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลง จะทำให้องค์ประกอบ ในส่วนของอารมณ์ (Affective Component) และ องค์ประกอบในส่วนของการแสดงพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงด้วย (Praphaphen Suwan. 1983 : 5)

### ข้อเสนอแนะ

1. ด้านคุณลักษณะของงานผลจากการวิจัยพบว่าการทำงานไม่เหมาะสม เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานพนักงานไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตัวเอง ดังนั้นผู้บริหารควรทำการทบทวนขั้นตอนการทำงาน และทำการแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

2. ด้านผู้บังคับบัญชาผลจากการวิจัยพบว่าผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยชมเชยการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารควรจัดกิจกรรมและส่งเสริมให้มีรางวัลต่างๆ ให้กับพนักงานดีเด่น และชมเชยการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นการเสริมสร้างให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อผู้บังคับบัญชา

3. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลการวิจัยพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีทัศนคติปานกลางดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน ซึ่งเป็นกระตุ้นหรือเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านเพื่อร่วมงาน ผลจากการวิจัยพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ต่อเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นผู้บริหารความส่งเสริมให้พนักงานมีกิจกรรมต่างๆ ร่วมกันเพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดียิ่งขึ้นไป

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานผลการวิจัยพบว่าสถานที่ทำงานไม่มีสถานที่พักผ่อนที่เพียงพอ สภาพบริเวณต่างๆ ภายในที่ทำงานไม่เป็นสัดส่วน ปฏิบัติงานไม่สะดวก วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไฟฟ้าไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และพนักงานไม่มีส่วนร่วมในการเสนอแนะเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดังนั้นผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานในครั้งต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- Butthongdee, W.. (2014). *A Study of attitude on worker's work performance, organization and loyalty affecting work effectiveness in industrial area, patumthani province*. Graduate School, Bangkok University. [in Thai]
- Chok Meetong and Saowanee Samantreeporn. (2017). "Factors Influencing the Organizational Effectiveness of Automobile Manufacturing Industry in Thailand" *ACADEMIC JOURNAL BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY*, 7 (1) January - June 2018. [in Thai]
- Hellriegel Don and John W.Slocum,jr. (2004). *Organizational Behavior*. 10<sup>th</sup> edition. Canada : South-Western Thomson.
- Kiatsuda Srisuk . (2013). *Research methodology*. Department of Educational Evaluation and Research Faculty of Education, Chiang Mai University. [in Thai]
- Krech, D. and Crutchfield, (1948). *Theory and Problems of Social Psychology*. New York : McGraw-Hill,1948
- Praphaphen Suwan. (1983). *Attitude: measurement of change and health behavior*. 2<sup>nd</sup> edition, Bangkok : Thaiwattanapanich. [in Thai]
- Taro Yamane. (1973 ). *Statistics : An Introductory Analysis*. 3<sup>rd</sup> edition. New York : Harper and Row.
- Triandis, H. C. (1971). *Attitude and Change*. New York: Wiley.