

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การใช้การสื่อสารเพื่อการพัฒนาสาธารณสุข

การสื่อสารมีบทบาทสำคัญยิ่งในการพัฒนาสุขภาพอนามัยของประชาชน โดยเฉพาะในงานสาธารณสุขด้านการป้องกันโรค ทั้งนี้ เนื่องจากสุขภาพอนามัยเป็นสมบัติและความรับผิดชอบเฉพาะตนของแต่ละบุคคล การพัฒนาสาธารณสุขจะบังเกิดผลก็ต่อเมื่อประชาชนมองเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตนตามแนวทางที่ทางการสาธารณสุขแนะนำ แต่โดยทั่วไปแล้วการมองเห็นคุณค่าของการรักษาสุขภาพก่อนปรากฏอาการเจ็บป่วยในร่างกายนั้นมีน้อย (Hochbaum 1959 : 6) ดังนั้น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจึงต้องสนใจเรียนรู้และใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือสร้างศักยภาพในตัวประชาชนให้มีความพร้อมทั้งทางด้านความรู้ทางปัญญาและสภาวะทางจิต เพื่อจะได้ปฏิบัติตนถูกต้องเมื่อเผชิญกับปัญหาสุขภาพ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การรักษาสุขภาพได้ผล (Hochbaum 1983 : 1 - 12)

นอกจากนี้ ในการปฏิบัติงานตามหน้าที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข จะต้องมีข้อมูลข่าวสารต้องใช้ทักษะการสื่อสารเพื่อติดต่อประสานงาน ทำความเข้าใจร่วมกัน แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นหรือถ่ายทอดข่าวสารกัน ทั้งในระหว่างกลุ่มเจ้าหน้าที่สาธารณสุขด้วยกันเองหรือกับบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง บ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่ประสบปัญหาเนื่องจากปัญหาการสื่อสาร อาทิเช่น ได้รับข่าวสารที่ต้องการและจำเป็นไม่เพียงพอ แลกกลับได้รับข่าวสารอื่นที่ไม่ต้องการมากเกินไป ภาษาและศัพท์ทางวิชาการต่าง ๆ ที่ใช้ในวงการมีมากหรือยากทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดหรือไม่สนใจให้เจ้าหน้าที่แสวงหาความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มเติม (Neal 1961 : 3 - 24) ดังนั้นในการกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่สนใจเพิ่มพูนความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการทำงานควรถ่ายทอดความรู้ใหม่ ๆ ไปยังเจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็วและสม่ำเสมอ โดยใช้กลวิธีการสื่อสารทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการ กล่าวคือ ควรพิจารณาใช้การสื่อสารทุกรูปแบบ ทั้งในรูปของหนังสือราชการ หนังสือวิชาการ การประชุมสัมมนา การประชุมกลุ่ม การบรรยายทางวิชาการ การจัดนิทรรศการ รวบรวมการให้ความรู้ผ่านสื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น (Neal 1961 : 31)

แนวคิดเรื่องทฤษฎีการเรียนรู้สังคม

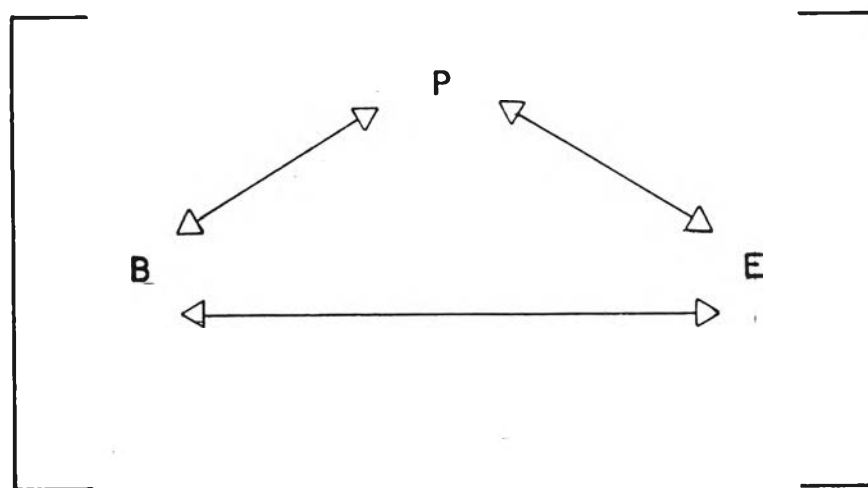
แนวความคิดในเรื่องการใช้กลวิธีทางการสื่อสารเพื่อการพัฒนาสาธารณสุขที่มีประโยชน์ และน่าจะนำมาใช้ในวงการสาธารณสุขอย่างกว้างขวางคือ แนวความคิดในทฤษฎีการเรียนรู้ (The Social Learning Theory) ของ อัลเบิร์ต บันดูรา

โดยเฉพาะแนวความคิดเรื่องศักยภาพเฉพาะตน

บันดูรา (Bandura 1977 : 3 - 245) มีแนวความคิดว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจ 3 ประการ ได้แก่

1. พฤติกรรมซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากพฤติกรรมเดิมและพฤติกรรมปัจจุบัน (B)
2. องค์ประกอบทางสรีระร่างกาย พันธุกรรมของบุคคล (P) และ
3. สภาวะแวดล้อมทั้งทางสังคมและทางธรรมชาติ (E)

ปัจจัยทั้ง 3 นี้ จะมีปฏิกริยาโต้ตอบซึ่งกันและกัน และมีอิทธิพลสัมพันธ์กัน (reciprocal determinism) ดังภาพ 1



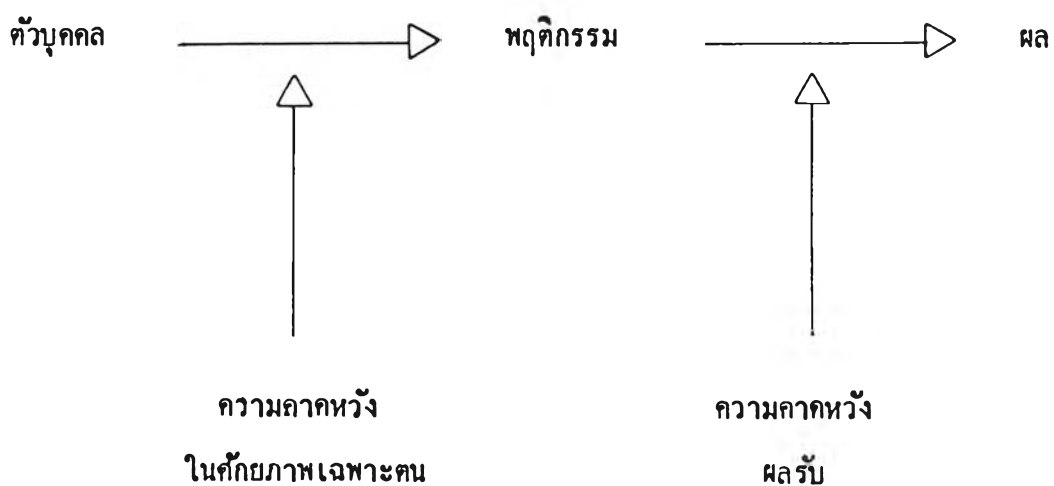
ภาพที่ 1 ปฏิกริยาสัมพันธ์การกำหนดพฤติกรรม (reciprocal determinism)

ดังนั้น บันดูราจึงเชื่อว่า บุคคลสามารถเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ถ้าสามารถสร้างศักยภาพเฉพาะตน (self - efficacy) ในบุคคลนั้น ๆ

บันฑูราได้กำหนดบทบาทของศักยภาพเฉพาะตน (self - efficacy) ว่าจะเป็นไปในทิศทางใดโดยมประกอบด้วยปัจจัยความคาดหวัง 2 ประการ คือ

1. ความคาดหวังศักยภาพในตนที่จะลงมือปฏิบัติ (Efficacy expectation)
 ได้แก่ การประเมินความพร้อมที่มีอยู่ในตน ทั้งในเรื่องความรู้ความสามารถ สภาวะทางจิต และสภาวะทางสรีระ ว่าจะมีเพียงพอที่จะประกอบการนั้น ๆ ให้สำเร็จหรือไม่
2. ความคาดหวังผลที่จะได้รับจากการกระทำ (Outcome expectation)
 ได้แก่ การประเมินผลตอบแทนจากพฤติกรรมว่า หากกระทำแล้วจะได้ผลอะไรติดตามมา หากประเมินว่าผลตอบแทนจะได้รับผลดี โอกาสจะลงมือกระทำก็สูงตามไปด้วย

ผังภาพข้างท้ายนี้



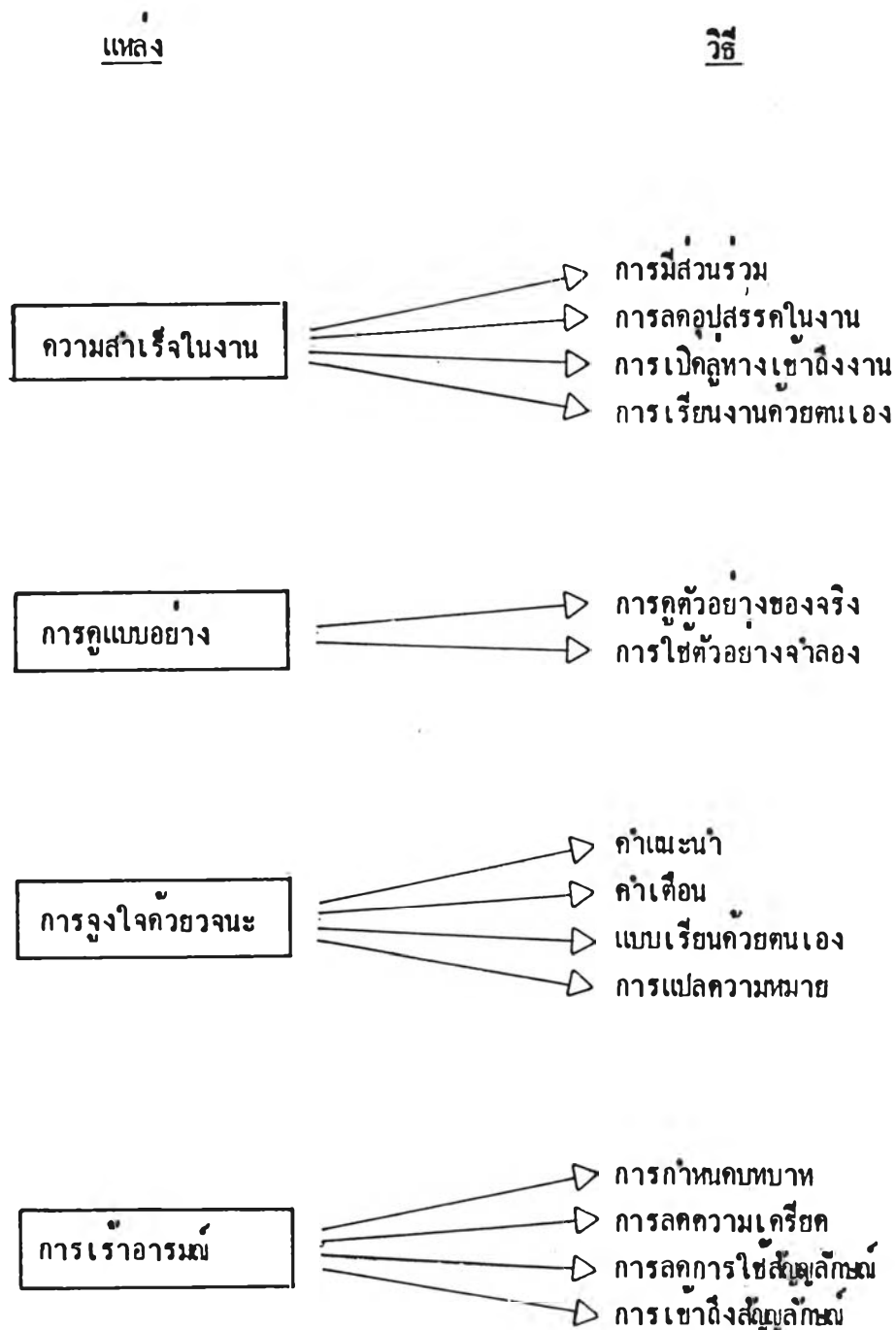
ภาพที่ 2 ปัจจัยความคาดหวังในศักยภาพเฉพาะตนและความคาดหวังผลรับ (Efficacy expectation and Outcome expectation)

ตามแนวความคิดนี้ ปัจจัยความคาดหวังทั้งในเรื่องศักยภาพเฉพาะตนและความคาดหวังผลรับ จะได้รับการประเมินไปพร้อม ๆ กัน และมีอิทธิพลต่อการกำหนดพฤติกรรม เริ่มตั้งแต่การแสวงหาพฤติกรรมใหม่ ๆ การเลือกพฤติกรรมเพื่อปฏิบัติ การกำหนดปริมาณ เวลา หรือแรงงาน ภายในตัวที่จะต้องเข้าไปเพื่อให้ตนบรรลุเป้าหมาย ดังนั้น การกระทำ การใด ๆ ของบุคคลจะปรากฏและ/หรือดำเนินการต่อไปก็ต่อเมื่อบุคคลมีความคาดหวังในศักยภาพเฉพาะตนสูงพอที่จะทำกรนั้น ๆ สำเร็จ และมีความคาดหวังผลที่จะได้รับว่าคุ้มกับการลงทุนแรง หรือทุนทรัพย์ แต่หากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งได้รับการประเมินค่าต่ำ โอกาสที่บุคคลที่ลงมือกระทำหรือดำเนินการพฤติกรรมนั้นต่อไปก็จะมีน้อย

อย่างไรก็ตาม บันฑูรามีแนวความคิดว่า ศักยภาพเฉพาะตนเป็นสิ่งที่สามารถก่อให้เกิดหรือพัฒนาระดับใหม่มีความคาดหวังสูงขึ้นได้ โดยเฉพาะความคาดหวังศักยภาพเฉพาะตน ปกติจะประเมินจากมิติ 3 ประการ ได้แก่

1. ความตื้นลึกหนาบาง หรือ ความสลับซับซ้อนของงาน (Magnitude) หมายถึง การประเมินว่า พฤติกรรมหรืองานที่จะต้องทำนั้นมีความยากง่ายเพียงไร งานที่ต้องใช้เวลามาก หรือใช้ความเพียรพยายามสูง หรือใช้ความสามารถเชิงความรู้หรือทักษะสูง ย่อมได้รับการประเมินศักยภาพตนต่ำ
2. กำลังหรือแรงจูงใจ (Strength) หมายถึง การประเมินศักยภาพเฉพาะตนเมื่อเทียบกับผลประโยชน์ที่ได้รับ หากเป็นที่พอใจของบุคคลย่อมทำให้ความคาดหวังศักยภาพเฉพาะตนสูงขึ้น
3. การประสพพบเห็น (Generality) หมายถึง เหตุการณ์หรือพฤติกรรมที่ประสพพบเห็นโดยทั่วไปอยู่เสมอ ทำให้เกิดความเคยชินและมีตัวอย่างให้ประเมินศักยภาพเฉพาะตนได้สูงขึ้น แต่หากไม่มีโอกาสได้พบเห็นหรือได้พบน้อย ย่อมเป็นผลให้การประเมินศักยภาพเฉพาะตนต่ำ เนื่องจากมีอัตราความเสี่ยงสูง

การเพิ่มศักยภาพเฉพาะคนทำได้ดังนี้



1. ความสำเร็จในงาน (Performance accomplishment)

ความสำเร็จในงาน เป็นผลสืบเนื่องจากพฤติกรรมที่มีมาก่อน การเรียนรู้ผลตอบสนองจากพฤติกรรมนี้เป็นการเรียนรู้ของมนุษย์ตั้งแต่แรกเกิด ประสบการณ์เดิมจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่บุคคลจะนำมาผนวกเป็นเงื่อนไขสำคัญสำหรับพฤติกรรมใหม่ ประสบการณ์เดิมทำหน้าที่ดังนี้

- ก. เป็นแหล่งข่าวสาร มนุษย์ไม่เพียงตอบสนองต่อสิ่งเร้า แต่จะสังเกตผลตอบสนองจากพฤติกรรมที่จะวิเคราะห์และป้อนข้อมูลว่า พฤติกรรมในลักษณะนั้น ๆ ได้ผลตอบแทนในลักษณะใด และในกรณีเฉพาะหน้านั้น ๆ ควรตอบสนองพฤติกรรมใหม่อย่างไร
- ข. เป็นแรงจูงใจ มนุษย์สามารถจำแนกวิเคราะห์เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดแก่ตน และสามารถดึงกลับมาใช้ใหม่ไม่ว่าจะเป็นที่ใด เวลาใด รวมทั้งความสามารถวาดภาพภายในใจ ความสำเร็จจึงเป็นแรงจูงใจให้กระทำหรือไม่กระทำซ้ำอีก
- ค. เป็นแรงย้ำความตั้งใจ พฤติกรรมที่ทำแล้วประสบความสำเร็จเป็นแรงกระตุ้นให้ทำพฤติกรรมนั้นซ้ำ แต่หากทำได้ "ได้รับโทษ" จะเป็นแรงดึงมิให้กระทำอีก

สำหรับกลวิธีที่จะให้ประสบความสำเร็จในงานเพิ่มขึ้น ได้แก่

- 1.1 การมีส่วนร่วม (Participating modeling) หมายถึง การให้บุคคลได้มีโอกาสร่วมคิดและปฏิบัติกิจกรรมก่อให้เกิดประสบการณ์สร้างความคุ้นเคยและสร้างความเชื่อมั่นในตน
- 1.2 การลดอุปสรรคในงาน (Performance desensitization) หมายถึง การลดงานอื่นหรืองานส่วนที่มีความยุ่งยากที่เป็นอุปสรรคจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายสะดวกขึ้น
- 1.3 การเปิดช่องทางเข้าถึงงาน (Performance exposure) หมายถึง ลู่ทางหรือช่องทางที่จะดำเนินงาน หากขั้นตอนไม่ยุ่งยากและมีวิธีการได้หลายวิธี ย่อมมีโอกาสประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

1.4 การเรียนรู้งานด้วยตนเอง (Self - instructed performance)

หมายถึง การเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการแสวงหาการกำหนดและ
การพัฒนาความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะด้วยตัวบุคคลนั้นเอง

2. การดูแบบอย่าง (Vicarious experience)

มนุษย์เรียนรู้จากการเฝ้าดูผู้อื่นกระทำเป็นตัวอย่างตั้งแต่แรกเกิด เช่นเดียวกับ
การเรียนรู้จากผลตอบสนอง การดูตัวอย่างจะช่วยจำลองสถานการณ์สำหรับตนเองได้ง่ายขึ้น
แต่การดูตัวอย่างจะได้ผลประการใดขึ้นอยู่กับระบบต่าง ๆ ดังนี้

- ก. ระบบความตั้งใจ (Attentional Processes) การเรียนรู้ด้วย
การสังเกตจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลนั้นมีความตั้งใจ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากสภาวะ
ภายในตัวบุคคลเอง หรือขึ้นกับความสามารถในการตั้งสติของแบบอย่างนั้น
- ข. ระบบความจำ (Retentional Processes) เป็นสภาวะทางสรีระที่
มีความสามารถเก็บภาพและเรื่องราวไว้ได้ หากระบบความจำเสื่อมย่อมเก็บ
ภาพหรือเรื่องราวไว้ไม่ได้
- ค. ระบบการผลิच्छ้า (Motor reproduction Processes) การ
กระทำตามตัวอย่างที่พบเห็นต้องอาศัยความรู้ทางพุทธิปัญญา และทักษะบางประการ
ในบุคคล แต่หากมีโอกาสปฏิบัติซ้ำตามตัวอย่างจะช่วยให้เกิดความมั่นใจ
- ง. ระบบแรงจูงใจ (Motivational Processes) แรงจูงใจเกิดจากการ
ประเมินผลได้และผลเสียที่ติดตามมาจากพฤติกรรม ดังนั้น จึงเห็นได้ว่าบุคคล
มีใ้ทำทุกอย่างตามตัวอย่างที่เห็น

การดูแบบอย่างมี 2 วิธี คือ

- 2.1 การดูแบบอย่างของจริง (Live modeling) ได้แก่ การที่บุคคลได้ประสบ
พบ เห็น หรือสัมผัสกับสิ่งต่าง ๆ หรือพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นหรือปรากฏ
ในสิ่งแวดล้อม ด้วยประสาทสัมผัสของตนโดยตรง ในกรณีนี้บุคคลจะเกิดการ
เรียนรู้เป็นประสบการณ์เฉพาะของบุคคลนั้น

2.2 การดูแบบจำลอง (Symbolic modeling) ในกรณีซึ่งบุคคลไม่สามารถสัมผัสกับแบบอย่างของจริงได้โดยตรง แต่หากบุคคลได้พบเห็นหรือศึกษาจากแบบจำลองที่ลอกเลียนแบบอย่างของจริง ก็เป็นแนวทางหนึ่งซึ่งช่วยให้บุคคลมีจินตนาการเกิดขึ้น

แนวความคิดการดูแบบอย่างนี้ นับว่าเป็นแนวความคิดหลักประการหนึ่งในทฤษฎีการเรียนรู้สังคมของบันดูรา เขาเชื่อว่าการดูแบบอย่างเป็นแรงสำคัญแรงหนึ่งสำหรับการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งบุคคลจะได้รับประโยชน์อย่างสูงจากการดูแบบอย่างจากผู้อื่นได้กระทำมาแล้วไม่ว่าผู้เป็นแบบอย่างนั้นจะประสบผลสำเร็จหรือได้รับความล้มเหลวจากพฤติกรรมนั้น ๆ ก็ตาม (ibid : 117 - 119) เนื่องจากจะเกิดทั้งความรู้ทางปัญญาและการเร้าอารมณ์ ดังนั้นการดูแบบอย่างจึงเป็นทั้งแรงเสริมและแรงลดพฤติกรรมของบุคคล (Vicarious reinforcement and vicarious punishment) เนื่องจากแบบอย่างที่ได้รับจะช่วยในการประเมินผลสืบเนื่องจากพฤติกรรมที่คิดความมาได้กระจ่างขึ้น โดยทั่วไปแล้วแบบอย่างที่ได้รับผลตอบแทนเชิงบวกจะได้รับการลอกเลียน และแบบอย่างที่ได้รับผลตอบแทนในเชิงลบจะได้รับการหลีกเลี่ยง (ibid : 15 - 67 ; 117 - 121)

3. การจูงใจด้วยวาจา (Verbal Persuasion)

การจูงใจด้วยคำพูดหรือหนังสือ เป็นวิธีการที่ทำได้ง่ายและมักใช้กันทั่วไปเพื่อเพิ่มความคาดหวังผลรับ แต่บางครั้งไม่ค่อยได้ผลดี โดยเฉพาะสำหรับกรณีซึ่งบุคคลได้เคยมีประสบการณ์และได้รับผลตอบแทนในเชิงลบมาแล้ว การจูงใจด้วยวาจามีดังนี้

3.1 คำแนะนำ (Suggestion) คำแนะนำและแนวทางต่าง ๆ ย่อมช่วยให้บุคคลมีความเชื่อมั่นและมองเห็นทางสำเร็จ โดยเฉพาะในเรื่องซึ่งบุคคลไม่มีความรู้หรือไม่เข้าใจจะช่วยให้มีความกระจ่างขึ้น

3.2 คำเตือน (Exhortation) คำเตือนและคำตักท้วงช่วยให้เกิดการแก้ไขจุดบกพร่อง

3.3 แบบเรียนด้วยตนเอง (Self - instruction) คู่มือและแบบเรียน
ด้วยตนเองช่วยลดเวลาและความยุ่งยากในการปรึกษาผู้อื่น

3.4 การแปลความหมาย (Interpretative treatment) ความหมาย
และวิธีการที่แน่ชัดเข้าใจได้ง่ายยอมช่วยลดความกลัวด้านความสลับซับซ้อน

อนึ่ง ผลของการจูงใจด้วยวงจะ นอกจากจะขึ้นกับประสบการณ์และปัจจัยภายใน
ตัวบุคคลแล้ว ยังขึ้นกับแหล่งที่จูงใจด้วยว่า มีความน่าเชื่อถือและมีความสามารถในเชิงทักษะ
การจูงใจเพียงไร

4. การเร้าอารมณ์ (Emotional arousal)

บุคคลยอมมีอารมณ์ ทั้งอารมณ์ที่เกิดภายในตัวบุคคลและจากสิ่งแวดล้อมนอก ดังนั้น
บุคคลจึงสามารถโน้มน้าวใจให้คล้อยตามได้ วิธีการปลุกเร้าอารมณ์ ได้แก่

4.1 การกำหนดบทบาท (Attribution) บทบาทที่แน่ชัดช่วยในการปรับอารมณ์

4.2 การลดความเครียด (Relaxation, biofeedback) บุคคลจะไม่สามารถรับรู้ใด ๆ ในขณะที่ร่างกายไม่อยู่ในภาวะปกติ

4.3 การลดการใช้สัญลักษณ์หรือภาษาที่เข้าใจยาก (Symbolic
desensitization) ภาษายุงยาก ทำให้การประเมินศักยภาพ
เฉพาะตนต่ำ

4.4 การเปิดช่องทางให้เข้าใจสัญลักษณ์ (Symbolic exposure) แนวทาง
หรือช่องทางให้เข้าใจในสัญลักษณ์ช่วยให้บุคคลประเมินศักยภาพเฉพาะตนสูงขึ้นได้

แนวคิดดั้งเดิมโดยสรุปรข้างต้น ฮอกบาล์ม (Godfrey M. Hochbaum) ผู้เป็น
ปรมาจารย์ ในวงการสื่อสารเพื่อการสาธารณสุข จากการนำเสนอแบบจำลองความเชื่อทาง
สาธารณสุข (Health Belief Model) ได้สนับสนุนให้ใช้แนวคิดนี้ในการพัฒนา
สาธารณสุขด้านการป้องกันโรค โดยที่ ฮอกบาล์ม ได้เปลี่ยนแนวคิดของเขาเอง และเรียกใหม่ว่า
พฤติกรรมทางสาธารณสุข (Health Behavior Model) ดังปรากฏในเอกสารชื่อ
The Health Belief Model Revisited (Hochbaum 1983 : 1 - 12)
แนวคิดที่สำคัญสนับสนุนการสร้างศักยภาพเฉพาะตนเพื่อการสาธารณสุข ดังนี้

1. การประเมินศักยภาพเฉพาะตนและการประเมินผลประโยชน์ที่ได้รับ เป็น
พฤติกรรมของบุคคลโดยทั่วไป เนื่องจากบุคคลยอมกำหนด "ค่า" (value)

แกสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตของคุณ และมี "ความต้องการ" (aspiration) หลายประการที่ประสงค์จะบรรลุถึงเป้าหมาย แต่ทั้งนี้ย่อมขึ้นกับการประเมิน "ความเป็นไปได้" หรือ "โอกาส" ที่คนจะประสบความสำเร็จด้วย

2. การสร้างความรู้และความสนใจด้านสุขภาพ ควรเริ่มจากการศึกษาความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายว่า มีความปรารถนาอะไร เพื่อใช้เป็นเงื่อนไขจูงใจให้ขอปฏิบัติทางสุขภาพไปสนับสนุนความต้องการของบุคคลให้บรรลุเป้าหมาย เมื่อบุคคลประสบความสำเร็จย่อมเห็นผลดีของการปฏิบัติตามขอปฏิบัตินั้น ๆ
3. ตัวอย่าง ของความสำเร็จที่สืบเนื่องจากการปฏิบัติตามขอปฏิบัติทางสาธารณสุข จะจูงใจให้บุคคลอื่นเป็นแบบอย่าง โดยเฉพาะบุคคลที่เดิมเคยไม่แน่ใจ ลังเลใจ หรือหวาดกลัว
4. แนวทาง ช้อแนะนำ ตลอดจนข้อมูลวิชาการต่าง ๆ มีความสำคัญในฐานะสร้างภูมิปัญญาและเพิ่มความรู้ ซึ่งจะ เป็นผลให้บุคคลมีความเชื่อมั่น มองเห็นทางที่จะปฏิบัติและเมื่อปฏิบัติก็มีแนวโน้มที่ประสบความสำเร็จ จึงมีทั้งความรู้และความพร้อมทางสภาวะจิต

การให้ความรู้และแนวปฏิบัติต่าง ๆ จำเป็นต้องจัดทำอย่างรอบคอบ เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย กาลและเทศะ ควรระมัดระวังการใช้สื่อต่าง ๆ รูปแบบ ลักษณะ สาร และภาษาของสาร วิธีปฏิบัติต่าง ๆ จะต้องไม่ยุ่งยาก สลับซับซ้อนหรือเข้าใจยาก เพื่อลดอุปสรรคในเรื่องความไม่เข้าใจหรือลังเลใจ

5. การเร้าอารมณ์ สอกบาล์มได้ให้ความสนใจในเรื่องนี้อย่างยิ่ง เนื่องจากเขาได้ศึกษาพบว่า โดยปกติบุคคลจะไม่สนใจเรื่องสุขภาพ ดังนั้น จึงต้องมีการกระตุ้นความสนใจ วิธีการที่ได้ผลก็คือ การใช้ขอปฏิบัติทางสุขภาพเป็นเงื่อนไขไปกระตุ้นเป้าหมายแฝง (latent goal) หรือความปรารถนาอื่นในตัวบุคคลแทนการมุ่งหวังผลทางสุขภาพโดยตรง

แนวทางการใช้การสื่อสารเพื่อสนับสนุนการสร้างศักยภาพในตัวบุคคลให้พร้อม
 ทั้งทางค่านิยม ทัศนคติ ความรู้ และทางกายภาพทางจิตนี้ ลาเวนเทลและคณะ (Laventhal et al
 1983 : 3 - 29) ศึกษาผลกระทบของการสื่อสารที่มีผลต่อการตัดสินใจ พบว่า บุคคลจะ
 เริ่มต้องการการสื่อสารอย่างยิ่ง 2 ระยะ ระยะแรก เมื่อเกิดความสนใจเรื่องสุขภาพจะเริ่ม
 อ่านหนังสือ ดามเพื่อน หรือปรึกษาแพทย์ แสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพที่ตนสนใจเพื่อสร้าง
 ความเข้าใจและมั่นใจ และระยะที่สอง เมื่อประสงค์จะปฏิบัติตนอย่างถูกต้องในการรักษา
 สุขภาพเพื่อผลทางการตัดสินใจกระทำกรอย่างใดอย่างหนึ่งเกี่ยวกับสุขภาพของตน

สำหรับลักษณะของสารที่ทางการสาธารณสุขควรเลือกใช้ ได้แก่

1. ด้อยค่า ที่เร้าอารมณ์ให้เกิดความกลัวเล็กน้อย ในระดับที่เกิดความตระหนัก
 และมองเห็นภัย แต่มิใช่ข้อความที่ก่อให้เกิดความกลัวจนเกินไป
2. ข้อมูลความรู้ทางวิชาการ
3. ข้อเสนอแนะและแนวทางปฏิบัติ
4. ข้อมูลจูงใจที่ช่วยให้เกิดความเชื่อมั่นและสร้างความมั่นใจว่าสามารถปฏิบัติ
 ได้ผล

อนึ่ง แนวทางการสร้างศักยภาพในบุคคล เป็นแนวคิดที่ใช้เป็นหลักในการพัฒนา
 สาธารณสุขในปัจจุบันที่เรียกว่า กลวิธีการสาธารณสุขมูลฐาน โดยเฉพาะในเรื่อง การมีส่วนร่วม
 ของประชาชน องค์การอนามัยโลกก็ได้ให้คำแนะนำสำหรับการดำเนินงานด้านการจัดหาน้ำสะอาด
 และการสุขาภิบาลในชนบท โดยใช้หลักการมีส่วนร่วมในเอกสารเรื่อง "Achieving Success
 in Community Water Supply and Sanitation (WHO 1985 : 1 - 65) ^{นี้}
 โดยเสนอแนะให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมของโครงการทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การสำรวจ
 ความต้องการของประชาชน การวางแผนงานโครงการ การดำเนินงาน การบำรุงรักษาและการ
 ประเมินโครงการ โดยเชื่อว่าจะก่อให้เกิดความคุ้นเคยสร้างการสื่อสารที่สามารถโต้ตอบกันไปมา
 ระหว่างภาครัฐและประชาชน (ibid : 16 - 22) รวมทั้งการใช้กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อการ
 ให้ความรู้ โดยเฉพาะการสร้างแบบจำลองให้เห็นจริง องค์การอนามัยโลกเชื่อว่า หากประชาชน
 มีความรู้และมีความเห็นพ้องต้องกันกับทางภาครัฐ จะเกิดพันธะผูกพันและจะช่วยผลักดันให้งานบรรลุ
 เป้าหมาย (ibid : 51)

แนวคิดความต้องการและสิทธิความเป็นไปได้ทางการสื่อสาร

คัสซาตา (Donald M. Cassata) เป็นอีกผู้หนึ่งที่สังเกตเห็นถึงความต้องการทางการสื่อสารเพื่อการพัฒนาสาธารณสุข โดยได้มองเห็นว่า วงการทุกระดับของการสาธารณสุขต้องใช้การสื่อสารไม่ว่าจะเป็นระดับบุคคล ระหว่างบุคคล กลุ่ม องค์กร หรือชุมชน โดยที่การสื่อสารมีบทบาทหน้าที่ต่างกันตั้งแต่การวิเคราะห์ปัญหา การพิจารณาแก้ไข้ปัญหา การศึกษา และการป้องกัน การประสานงาน และการปฏิบัติงานร่วมกัน นอกจากนี้ ยังมีบริบทต่างกัน อาทิเช่น ในกิจกรรมการฝึกบุคลากร การให้การดูแลสุขภาพ กิจกรรม การรักษาพยาบาล เป็นต้น ทั้งนี้ การสื่อสารให้ประสบความสำเร็จจะต้องมีทักษะการสื่อสารแตกต่างกันตามไปด้วย เช่น การสื่อสารระหว่างบุคคล กลุ่มสัมพันธ์ ภาษาศาสตร์ การใช้สื่อ เป็นต้น (Cassata 1980 : 586)

อย่างไรก็ตาม เป็นที่น่าเสียดายว่า การศึกษาเรื่องการใช้การสื่อสารเพื่องานสาธารณสุขอย่างเป็นระบบนั้นมีน้อยมาก

สำหรับประเทศไทย รศ. ดร.ศิริชัย ศิริกายะ ได้ศึกษาแนวโน้มความต้องการทางการสื่อสารของประเทศไทยภายในปี 2552 เพื่อผลทางการวางแผนและการกำหนดนโยบายการสื่อสารให้สอดคล้องกับทรัพยากร ความต้องการการใช้การสื่อสารและสิทธิการสื่อสาร ในกรณีนี้ ได้มีแนวคิดว่า ความต้องการของมนุษย์มีหลายประการ นอกเหนือจากการสนองตอบความต้องการทางสรีระ โดยเฉพาะในส่วนต้องการการยกย่องจากตนเองและผู้อื่น ความต้องการความมีชื่อเสียง การมีชีวิตชีวา ความเป็นระเบียบ และการมีประโยชน์ ดังนั้น จึงมีความต้องการทางการสื่อสารหรือความต้องการด้านสารสนเทศ เพื่อสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จากการศึกษาส่วนหนึ่งพบว่า ความต้องการด้านการสื่อสารที่เพิ่มขึ้นในอนาคตซึ่งได้แก่ข่าวสารที่มีความเฉพาะเรื่อง อาทิเช่น อนามัย การแพทย์ กฎหมาย ฯลฯ จะเพิ่มขึ้นอย่างสูง (ศิริชัย ศิริกายะ 2525 : 11 - 70)

สากุล จริยวิธานนท์ และคณะ (Sago1 1986 : 1 - 129) ได้ศึกษาการดำเนินงานเฝ้าระวังคุณภาพน้ำในชนบท ในพื้นที่จังหวัดที่ได้รับ การสนับสนุนด้านงบประมาณและวัสดุอุปกรณ์บางส่วนจากองค์การยูนิเซฟ ระหว่างปี 1984 - 1986 จากการศึกษาเพื่อประเมินงานโครงการครั้งนี้ส่วนหนึ่ง พบว่า นโยบายหลักของการดำเนินงานได้กำหนดใช้กลวิธี

การสาธารณสุขมูลฐาน โดยกองวิชาการในส่วนกลางซึ่งได้แก่ กองอนามัยสิ่งแวดล้อม จะ ภายทอดความรู้ความสามารถตรวจสอบคุณภาพน้ำลงไประดับจังหวัด คือ ที่สำนักงานสาธารณสุข จังหวัด และให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดรับผิดชอบถ่ายทอดลงไปยังระดับอำเภอ ตำบล และอาสาสมัครในหมู่บ้าน ตามลำดับ ในการนี้ พบว่า เจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดยังไม่มี ความมั่นใจในบทบาทหน้าที่ของตน ตลอดจนความรู้ที่ได้รับเป็นความรู้ทางวิชาการ แต่มิได้ผนวก ความรู้ความสามารถเผยแพร่หรือการเข้าใจประชาชนในหมู่บ้านให้ร่วมมือในการเฝ้าระวังคุณภาพ น้ำในชนบทในหลักสุครฝีกอบรมใด ๆ (*ibid* : 32) นอกจากนี้ ไม่มีคู่มือชี้แจงการปฏิบัติ งานอย่างกระจ่างเพียงพอ ดังนั้น ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานโครงการประการ หนึ่ง ได้แก่ การศึกษาหาความต้องการที่แท้จริงสำหรับการประสานงาน และการถ่ายทอดงาน จากส่วนกลางไปยังส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนแนวกำเนิน การในโอกาสต่อไปให้สอดคล้องกับสภาพแท้จริง (*ibid* : 31 - 60)

การแสวงหาข้อมูลเกี่ยวกับความสนใจและความต้องการของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข จังหวัดผู้ดำเนินงานเฝ้าระวังคุณภาพน้ำในชนบทนี้ นับว่าเป็นประเด็นที่มีความสำคัญยิ่งต่อ ประสิทธิภาพของโครงการ เนื่องจากเป็นจุดเริ่มต้นของการสื่อสารถ่ายทอดแนวความคิดไปสู่ การยอมรับในภาคปฏิบัติดัง Joseph T. Klapper ได้กล่าวไว้ใน *The Effect of Mass Communication* (1969 : 19-30) ความโดยสรุปว่า จุดเริ่มต้นของการสื่อสารอยู่ที่กระบวนการ เลือกเปิดรับข่าวสารหรือเรื่องราวของบุคคล (*Selective Process*) กล่าวคือ บุคคลจะเลือกเปิดรับข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ เฉพาะในส่วนที่ตนสนใจและเป็นที่ต้องการ นอกจากนี้ จะเลือกสนใจและเลือกรับรู้หรือมีความเห็นคล้อยตามต่อเมื่อเรื่องราวข่าวสารนั้น ๆ ตรงกับทัศนคติและประสบการณ์เดิมที่มีอยู่ รวมตลอดไปถึงการเลือกจำบางสิ่งที่ตนต้องการจะ จำเท่านั้น ดังนั้น การสื่อสารให้ประสบความสำเร็จจึงต้องพิจารณาในส่วนของความ ต้องการของภาารผู้รับการถ่ายทอดแนวความคิดหรือพฤติกรรมด้วย

อย่างไรก็ตาม มีข้อควรคำนึงว่า ในเรื่องการตอบสนองต่อความต้องการทางการ สื่อสารหรือความต้องการอื่นใดของบุคคล จำเป็นต้องตรวจสอบในเรื่องของทรัพยากรและสิทธิ ความเป็นไปได้จริงภายใต้สภาพการณ์และสถานการณ์ในช่วงเวลาประกอบด้วย เนื่องจากโดย ปกติแล้วความต้องการของมนุษย์มีขอบเขตกว้างขวางแต่ในทางตรงกันข้ามทรัพยากร เป็นสิ่งที่มี อยู่จำกัด ดังนั้น การศึกษาหาข้อมูลเพื่อการวางแผนการสื่อสารให้ตรงตามความต้องการของ

บุคคลจะต้องอยู่บนรากฐานของความสมดุลระหว่างทรัพย์สินที่อยู่ ความต้องการและสิทธิ
ความเป็นไปได้ที่พึงได้รับพร้อม ๆ กัน (ศิริชัย ศิริภายะ 2525 :. 10 - 21)

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า แนวคิดของผู้ทรงคุณวุฒิถึงความข้างต้น มีเหตุและผล จึงได้
ใช้เป็นแนวคิดประกอบการศึกษาครั้งนี้ ดังจะได้รายงานการศึกษาในบทต่อไป