บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การศึกษาเรื่อง การประเมินรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสุขภาพที่ประชาชนต้องการ : กรณีศึกษาเรื่องไข้เลือดออกในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ได้ข้อสรุปดังนี้

5.1.1 การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องสาเหตุการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกในจังหวัดสมุทรปราการ

มุมมองของผู้จัดบริการสุขภาพ

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้จัดบริการสุขภาพจากภาคส่วนต่าง ๆ ของจังหวัดสมุทรปราการมีความคิดเห็นว่า จังหวัดสมุทรปราการมีประชากรหนาแน่น มีโรงงานอุตสาหกรรมจำนวนมาก ทำให้มีประชากรต่างถิ่น รวมทั้งแรงงานต่างด้าวหลั่งไหลเข้ามาทำงานและอยู่อาศัยในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการก่อให้เกิดชุมชนแออัด ชุมชนขนาดใหญ่ประสบปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและปัญหาขยะที่ไม่สามารถจัดการแก้ไขได้อย่างเป็นระบบ

วิถีชีวิตของคนในสังคมเมืองอุตสาหกรรมเช่นสมุทรปราการ ผู้คนต่างมุ่งเน้นเรื่องการทำมาหากินเป็นหลัก ให้ความสำคัญกับเรื่องการประกอบอาชีพมากกว่าเรื่องโรคภัยไข้เจ็บ โดยเฉพาะเมื่อกล่าวถึงโรคไข้เลือดออกต่างเห็นว่าเป็นเรื่องห่างไกลชีวิตของตนเองและครอบครัว จึงไม่ได้ตระหนักถึงอันตรายหรือใส่ใจดูแลสภาพแวดล้อมให้ปลอดจากการเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย

นอกจากนี้บางพื้นที่ของจังหวัดสมุทรปราการเช่น อำเภอบางบ่อ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ ยังเป็นแหล่งน้ำขังที่เอื้อต่อการเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย

ประชาชนยังไม่ตระหนักถึงปัญหาการแพร่ระบาด คิดว่าเป็นเรื่องไกลตัว และมีหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการป้องกันและควบคุมโรคอยู่แล้ว จึงขาดความใส่ใจที่จะร่วมมือป้องกันและกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย

ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและปัจจัยการเกิดโรคไข้เลือดออก ส่งผลให้เมื่อเป็นโรคแล้วรักษาไม่ถูกต้องหรือไม่สอดคล้องกับอาการของโรค

<u>มุมมองของประชาชนผู้รับบริการสุขภาพ</u>

ผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประชาชนผู้รับบริการสุขภาพมีความเห็นสอดคล้องกับผู้ให้บริการสุขภาพว่าสาเหตุการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกในจังหวัดสมุทรปราการ เกิดจากหลายสาเหตุทั้งสภาพพื้นที่ที่เป็นน้ำขัง มีป่าโกงกาง การมีประชากรแฝงที่ที่เป็นแรงงานย้ายถิ่น เคลื่อนย้ายเข้ามาทำงานทั้งที่เป็นคนไทย และต่างด้าวเข้ามาอยู่อาศัยเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาสภาพแวดล้อมชุมชนแออัด ปัญหาขยะ บางชุมชนแม้จะตื่นตัว เฝ้าระวังโรคไข้เลือดออก แต่ถ้าชุมชนข้างเคียงไม่ใส่ใจ การแพร่ระบาดของไข้เลือดออกก็ยังคงมีอยู่ บางครั้งประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับอันตรายของไข้เลือดออก แต่มีความคิดว่าเป็นโรคที่ห่างไกลตัวจึงไม่สนใจที่จะป้องกัน นอกจานี้ยังขาดความตระหนักว่าเป็นปัญหาของตนเอง นอกจากนี้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังมิได้ให้ข้อมูลที่ชัดเจนแก่ประชาชนเกี่ยวกับความสำคัญและความจำเป็นในการป้องกันไข้เลือดออก

5.1.2 การรับรู้ถึงปัญหาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องไข้เลือดออก

ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องไข้เลือดออก พบว่าประสบปัญหาหลายประการ ที่ส่งผลให้อัตราการแพร่ระบาดของโรคในจังหวัดสมุทรปราการยังคงอยู่ในระดับวิกฤติ ซึ่งสามารถประมวลได้ดังนี้

1) วิถีชีวิตของคนทำงานภาคอุตสาหกรรมในสมุทรปราการ มีผลต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องไข้เลือดออก โดยเฉพาะกลุ่มแรงงานแฝง แรงงานต่างด้าวที่เข้ามาอยู่อาศัย

2) ประชาชนในแต่ละพื้นที่ของสมุทรปราการให้ความสำคัญเรื่องการป้องกันโรคไข้เลือดออกแตกต่างกัน

3) ขาดแกนนำในพื้นที่ที่จะสื่อสารกันเองเรื่องการป้องกันการเกิดโรคไข้เลือดออก

4) ทัศนคติของคนในชุมชนเกี่ยวกับโรคไข้เลือดออกที่เห็นว่า โรคไข้เลือดออกไม่มีอันตราย ยังเป็นโรคที่ห่างไกลหากยังไม่มีคนในครอบครัวเจ็บป่วยด้วยโรคนี้ จึงไม่ได้นำความรู้ที่ได้รับไปเป็นพฤติกรรมในการดูแลสุขอนามัยและสภาพแวดล้อมให้ปลอดจากการเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย

5) มีทัศนคติว่าการป้องกันและแก้ไขปัญหาไข้เลือดออกเป็นบทบาทและภารกิจของหน่วยงานภาครัฐ จึงขาดการมีส่วนร่วมในการดำเนินการเพื่อป้องกันตนเอง ครอบครัวและชุมชน

6) ความซับซ้อนด้านอาการเจ็บป่วยจากการติดเชื้อที่ใช้เวลากว่าจะแสดงอาการหรือ

การที่ไข้ลดลงอาจทำให้เข้าใจผิดว่าหายแล้ว ทำให้การสื่อสารเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยและการรักษาเป็นเรื่องยุ่งยาก

7) ลักษณะการทำงานเป็นการตั้งรับการเกิดปัญหามากกว่าจะทำงานในเชิงรุกเพื่อการป้องกัน

8) งบประมาณในการดำเนินงานที่จัดสรรไม่สอดคล้องกับจำนวนประชากรจริง ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ครอบคลุม

9) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อต่าง ๆ ยังไม่สามารถครอบคลุมประชาชนได้ทั่วถึง รวมทั้งสื่อส่วนกลางก็ไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องไข้เลือดออกเท่าที่ควร

5.1.3 รูปแบบและเนื้อหาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องโรคไข้เลือดออกที่ผู้จัดบริการด้านสุขภาพได้ดำเนินการในปัจจุบัน

ตัวแทนผู้จัดบริการด้านสุขภาพ ระบุถึงช่องทางการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเรื่องไข้เลือดออกของประชาชน ในจังหวัดสมุทรปราการว่ามีหลายรูปแบบทั้งการสื่อสารผ่านบุคคล ที่สำคัญคือ อาสาสมัครประจำหมู่บ้านที่ทำงานในพื้นที่ชุมชนหรือท้องถิ่น ครูในโรงเรียน สื่อสารกับเด็กและผู้ปกครองผ่านกิจกรรมรณรงค์ที่จัดขึ้นทั้งในสถานศึกษา และในชุมชน มีการจัดประกวดชุมชนปลอดขยะเพื่อกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย นอกจากนี้ยังมีการสื่อสารเรื่องไข้เลือดออก ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น หอกระจายข่าว ป้ายประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ สติกเกอร์

หน่วยงานที่มีบทบาทในการเป็นผู้จัดบริการสุขภาพ เช่น สถานีอนามัย องค์การบริหารส่วนตำบล โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุขอำเภอและจังหวัด รวมทั้งสื่อมวลชน ต่างมีบทบาทและภารกิจในการทำงานป้องกันและแก้ไขปัญหาโรคไข้เลือดออก หลายหน่วยงานมีการรณรงค์ ประชาสัมพันธ์เรื่องไข้เลือดออก โดยทำเองหรือประสานงานกับท้องถิ่นเช่น เทศบาล อบต. บุคลากรหลักที่ทำงานในพื้นที่ของสถานีอนามัยคือ อาสาสมัครประจำหมู่บ้าน

แหล่งข้อมูลเรื่องไข้เลือดออกที่สำคัญคือ โรงพยาบาล สถานีอนามัย สถานศึกษา หอกระจายข่าว เวทีประชาคม

5.1.4 การประเมินรูปแบบและเนื้อหาในการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก : มุมมองของผู้จัดบริการด้านสุขภาพ

ตัวแทนผู้จัดบริการด้านสุขภาพเห็นว่า ต้องปรับเปลี่ยนวิธีคิด สร้างความตระหนักแก่ประชาชนว่าเรื่องไข้เลือดออกเป็นหน้าที่ของทุกคนที่ต้องร่วมมือกัน การรอคอยหรือผลักภาระให้

เจ้าหน้าที่แก้ปัญหาไม่ใช่แนวทางที่ทำให้โรคไข้เลือดออกหมดไปจากสมุทรปราการ การดำเนินการ เช่น การแจกทรายอะเบทหรือการฉีดพ่นหมอกควันเป็นเพียงการแก้ปัญหาที่ปลายเหตุเท่านั้น

ควรกำหนดให้เรื่องไข้เลือดออกเป็นวาระสำคัญของชุมชน องค์กรปกครองท้องถิ่นต้องถือเป็นภารกิจในการทำงาน

ควรสร้างการมีส่วนร่วมและใช้กิจกรรมที่เหมาะสมเพื่อให้ความรู้เรื่องไข้เลือดออกแก่ครอบครัว สร้างความร่วมมือกับโรงงานอุตสาหกรรมในสมุทรปราการเพื่อเปิดช่องทางการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มผู้ใช้แรงงาน เพื่อสื่อสารให้ความรู้เรื่องไข้เลือดออกในช่วงเวลาทำงานให้มากขึ้น

ควรใช้สื่อท้องถิ่นที่เหมาะกับพื้นที่ เช่น หอกระจายข่าว เสียงตามสาย การจัดเวทีประชาคม ใช้ช่องทางการเผยแพร่ทางสื่อมวลชนที่สะดุดใจ ตรงประเด็น เข้าถึง ให้ความรู้ สร้างความตระหนักถึงความรุนแรงของไข้เลือดออก

5.1.5 การประเมินรูปแบบและเนื้อหาในการเผยแพร่ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคไข้เลือดออก : มุมมองของผู้รับบริการสุขภาพ

ตัวแทนประชาชนผู้รับบริการสุขภาพมีความเห็นว่า การให้ความรู้เกี่ยวกับอาการของโรคยังไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถรักษาอาการเจ็บป่วยได้ทันท่วงที สื่อประชาสัมพันธ์มีน้อยและไม่น่าสนใจ ไม่จูงใจ อาสาสมัครประจำหมู่บ้านให้ข้อมูลไม่ละเอียด ไม่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างทั่วถึง ข่าวสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่ครอบคลุมประชาชนในพื้นที่

วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวเกี่ยวกับไข้เลือดออกที่ประชาชนต้องการ ต้องทำหลายรูปแบบ

- ด้านสื่อบุคคล ในส่วนของอาสาสมัครประจำหมู่บ้าน ยังคงมีความสำคัญอยู่ และควรสร้างแกนนำในกลุ่มเยาวชน และผู้สูงอายุ เพื่อให้มารสื่อสารสร้างแรงจูงใจในระดับครอบครัว
- ควรใช้กลยุทธ์การสื่อสารเชิงรุกที่เหมาะสม สื่อสารด้วยความเข้าใจและเข้าถึง สื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ปัญหาร่วมกันและกระตุ้นให้ร่วมมือแก้ปัญหาเพื่อตนเอง ครอบครัวและชุมชน

วิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคไข้เลือดออกที่ประชาชนต้องการ ควรเร่งสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการร่วมกันแก้ปัญหาไข้เลือดออก ทั้งบ้าน วัด โรงเรียน อบต. เทศบาล ชุมชน ภาคอุตสาหกรรม และควรเลือกใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่แล้วในชุมชนและชาวบ้านเข้าถึงได้ง่าย เช่น หอกระจายข่าว เวทีประชาคม นอกจากนี้อาจมีการประกวดหมู่บ้านดีเด่นเพื่อกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวในการร่วมกันดูแลชุมชนเพื่อป้องกันไข้เลือดออก มีการยกย่องเชิดชูโดยการให้รางวัล

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ระบบการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องไข้เลือดออก

จากการศึกษาพบว่า การดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกในจังหวัดสมุทรปราการยังขาดระบบการควบคุมกำกับติดตามเพื่อให้มีการดำเนินงานที่มีคุณภาพมีความต่อเนื่อง และครอบคลุมพื้นที่ได้ครบถ้วน สิ่งที่จะแก้ไขปัญหานี้ได้คือ ควรสร้างเวทีให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และสนับสนุนการทำงานในแต่ละระดับอย่างสม่ำเสมอ

แม้ว่าผู้ให้บริการหลายคนจะพูดตรงกันว่ามีแผนงานรองรับ แต่ข้อมูลที่ได้ก็ทำให้เห็นภาพว่าขาดการร้อยเรียงให้เป็นระบบ หน่วยงานในพื้นที่ขาดความเป็นเอกภาพในการทำงาน เน้นการทำงานที่ยึดพื้นที่รับผิดชอบของตน (Area based Implementation) เป็นหลัก จึงทำให้ขาดพลังที่จะขจัดปัญหาเรื่องโรคไข้เลือดออก ปัญหาอุปสรรคบางอย่างที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องที่ระดับพื้นที่ไม่สามารถจะแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง แต่ก็ไม่ได้รับความสนใจจากระดับที่เหนือขึ้นไป เช่น เรื่องการจัดสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย การกำจัดขยะ การปรับสภาพพื้นที่ไม่ให้เป็นที่น้ำขัง หรือการแก้ไขปัญหาการสื่อสารกับประชากรต่างด้าวโดยจัดหาอาสาสมัครที่สามารถสื่อสารกับประชากรเหล่านี้ได้

ระบบการสื่อสารในการทำงานเน้นรูปแบบการสื่อสารที่เป็นแบบสั่งการ (Top down) แต่ก็ขาดการติดตาม และสนับสนุนอำนวยความสะดวกให้พื้นที่สามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ควรจะปรับการสื่อสารเป็นแบบล่างขึ้นบนให้มากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ระดับผู้ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่นำเสนอผลการทำงานและปัญหาอุปสรรคที่ต้องการได้รับความช่วยเหลือจากระดับสูงให้มากขึ้น และต้องให้ความสนใจกับการสื่อสารในระดับนี้อย่างจริงจัง เพื่อให้มีการประสานงานและถักทอโครงข่ายการป้องกันและแก้ไขปัญหาไข้เลือดออกได้อย่างครอบคลุมพื้นที่ รวมทั้งควรสร้างสภาพแวดล้อมให้เกิดการสื่อสารในแนวระนาบระหว่างผู้ทำงานในระดับชุมชนด้วยกันให้ทั่วถึงมากที่สุดเท่าที่จะมากได้ ด้วยการสร้างแผนกลยุทธ์ที่เน้นการทำงานร่วมกัน และมีการส่งต่อข้อมูลข่าวสาร และแลกเปลี่ยนเรียนรู้สนับสนุนการทำงานของแต่ละพื้นที่อย่างต่อเนื่อง เช่น การเฝ้าระวังแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย การรายงานผู้ป่วยผู้ติดเชื้ออย่างทันทีทันใด การร่วมมือจัดกิจกรรมรณรงค์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

ปัญหาสำคัญเรื่องหนึ่งที่มีผลต่อกระบวนการทำงาน คือ การจัดสรรทรัพยากรจำนวนผู้ปฏิบัติงานและงบประมาณในการจัดบริการสุขภาพไม่สอดคล้องกับจำนวนประชากรที่เป็นจริงทำให้ผู้จัดบริการสุขภาพไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรได้

5.2.2 ด้านกระบวนการสื่อสาร

กาญจนา แก้วเทพ (2543 : 52-59) กล่าวว่า การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาที่สำคัญ และมีบทบาทในการเชื่อมโยงคนให้เข้ามาร่วม โดยต้องให้ประชาชนมาเกี่ยวข้องในกระบวนการสื่อสารทั้งในฐานะของผู้รับสารและผู้มีส่วนร่วมในการวางแผนและผลิตเนื้อหาของสื่อ ต้องเป็นการผลิตในท้องถิ่น บทบาทการสื่อสารที่มีต่อการมีส่วนร่วมอีกประการหนึ่งคือเรื่องเนื้อหา หากผลิตในท้องถิ่นจะมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพราะเกี่ยวข้องโดยตรงและเข้ากับบริบทของผู้รับสาร ด้านการสร้างความเข้าใจ สื่อต้องช่วยให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจปัญหาและสภาพแวดล้อมของตัวเอง

จากบทสังเคราะห์โครงการปฏิบัติการสื่อสารของกลุ่มสื่อชุมชน สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท มหาวิทยาลัยมหิดล (ดวงพร คำนูณวัฒน์ และคณะ. 2551 : 172-173) เสนอว่าการทำงานแบบให้ชุมชนมีส่วนร่วมต้องให้คนในชุมชนเป็นหลักในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ผู้นำชุมชนต้องมีบทบาทในการชักชวนชาวบ้านให้ร่วมในการพัฒนา ในแต่ละชุมชนมีต้นทุนทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ ที่หลากหลาย และมีจิตอาสา หากประชาชนมีโอกาสในการร่วมคิด ร่วมทำจะทำให้การพัฒนานั้นเข้มแข็งและประชาชนพึ่งตนเองได้

จากการศึกษาเรื่อง การประเมินรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารสุขภาพที่ประชาชนต้องการ : กรณีศึกษาเรื่องไข้เลือดออกในพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ได้ข้อค้นพบที่สอดคล้องกับแนวคิดดังกล่าว คือ การสื่อสารเรื่องไข้เลือดออกจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องให้ประชาชนในพื้นที่มีส่วนร่วมในการออกแบบเนื้อหาและวิธีการสื่อสารที่สอดคล้องกับความต้องการ รวมทั้งเลือกสถานที่และเวลาที่เหมาะสมกับการใช้สื่อแต่ละประเภท มีความเฉพาะเจาะจง เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละพื้นที่และคิดเนื้อหาที่มีพลังกระตุ้นการมีส่วนร่วม ในการดูแลชุมชน

นอกจากนี้ หากวิเคราะห์ตามทฤษฎีของกระบวนการสื่อสารและแบบจำลองการสื่อสาร จะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการสื่อสารเรื่องไข้เลือดออก จะมีทั้งหมด 5 ปัจจัย คือ ผู้ส่งสาร สาร ช่องทางการสื่อสาร ผู้รับสาร และสิ่งรบกวน

ปัจจัยแรก : ผู้ส่งสาร จากการศึกษาพบว่า

- ผู้ส่งสารส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรสาธารณสุข เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ อนามัยและ อสม. แต่ก็ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่นด้วย เช่น หน่วยงานด้านการปกครอง การศึกษา ศาสนา เป็นต้น กลุ่มคนเหล่านี้มีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาเรื่องโรคไข้เลือดออกอย่างจริงจัง แต่สิ่งที่พบ คือ พฤติกรรมในการทำงานกลับกลายเป็นตัวการสร้างผลกระทบในทางลบต่อการแก้ไขปัญหาโรคไข้เลือดออกและปัญหาสุขภาวะอื่น ๆ ด้วยโดยไม่ตั้งใจ ส่วนใหญ่พบว่าเกิดจากความรู้สึกที่ต้องการขจัดปัญหาการแพร่ระบาดให้ลุล่วง

โดยเร็ว จึงเป็นผู้ทำกิจกรรมหลายอย่างที่ควรจะเป็นบทบาทหน้าที่ของประชาชนเอง เช่น การคว่ำภาชนะที่ขังน้ำในครัวเรือน การใส่ทรายอะเบทในภาชนะต่าง ๆ ซึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาในเรื่องของความยั่งยืนหรือการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน

- ลักษณะของผู้ส่งสารที่กล่าวมาข้างต้นเป็นที่รู้ว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง แต่เพื่อให้เกิดผลในการโน้มน้าวใจและสร้างความรู้สึกว่าโรคไข้เลือดออกเป็นเรื่องใกล้ตัว จึงควรพิจารณาใช้บุคคลที่มีอิทธิพลต่อความคิด ทัศนคติ และการกระทำของกลุ่มเป้าหมายได้ เช่น บุคคลในครอบครัวหรือเหยื่อของไข้เลือดออก หรือผู้ที่มีประสบการณ์ที่ได้รับผลกระทบจากไข้เลือดออก เช่น จากพ่อแม่ที่ลูกเสียชีวิตจากการเป็นไข้เลือดออก

ปัจจัยที่สอง : สาร จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า เนื้อหาสารที่เผยแพร่สู่ประชาชนมักจะเน้นสาเหตุของการเป็นโรค การเจ็บป่วย การป้องกัน อาการ แต่ ยังขาดการสร้างแรงกระตุ้นหรือโน้มน้าวใจให้เกิดความตระหนักว่าเป็นเรื่องใกล้ตัว ทุกคน ทุกครอบครัวมีโอกาสเสี่ยงต่อการติดโรค ขาดการสร้างจิตสำนึกในเรื่องการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหา ทั้งนี้วาสนา จันทร์สว่างและคณะ (ปาจารีย์ ธนะสมบูรณ์กิจ และ สุอังคณา แก้วบุญเรือง. ผู้เรียบเรียง. 2548 : 139-140) ได้เสนอเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบสารว่าต้องใช้หลักการสื่อสารโน้มน้าวใจ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายรับรู้ สนใจ ตระหนัก เกิดจิตสำนึก และเน้นการสื่อสารสองทางให้มีความเข้าใจร่วมกัน

ดังนั้นเพื่อให้เนื้อหาสารที่เผยแพร่สู่ประชาชนมีประสิทธิผล คณะผู้วิจัยเห็นว่าควรเพิ่มประเด็นดังต่อไปนี้

- ควรเพิ่มการกระตุ้นให้เห็นคุณค่าของบุคคลในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคมและมีบทบาทในการสร้างสุขภาวะของชุมชนที่ตนสังกัด สามารถรวมเป็นพลังในการแก้ไขปัญหาได้
- ควรเน้นว่าข้อปฏิบัติที่แนะนำนั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ง่าย ๆ และเป็นประโยชน์มหาศาลต่อตนเอง ครอบครัวและชุมชน
- ควรพิจารณาเลือกใช้ภาษาและรูปแบบการสื่อสารที่สอดคล้องกับรสนิยมและวิถีชีวิตของกลุ่มเป้าหมาย
- ควรมีการทดสอบข้อมูลข่าวสารก่อนเผยแพร่เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้รับสารจะมีความเข้าใจตรงกับที่ผู้ส่งสารต้องการ รวมทั้งมีการเผยแพร่อย่างต่อเนื่องและติดตามประสิทธิผลของการสื่อสารด้วยเพื่อจะได้ปรับปรุงวิธีการสื่อสารที่นำไปสู่การมีพฤติกรรมสุขภาพอย่างเป็นรูปธรรม

- ควรประยุกต์ใช้แรงเสริมเชิงบวก ประยุกต์ใช้วัฒนธรรมค่านิยมการแข่งขัน เช่น การประกวด การให้รางวัล การยกย่องเชิดชูผู้ที่ส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพภายในชุมชนเพื่อให้เกิดผลในการปฏิบัติอย่างจริงจัง

ปัจจัยที่สาม : ช่องทางการสื่อสาร จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าผู้จัดบริการสุขภาพมีความพยายามใช้ช่องทางการสื่อสารทุกช่องทาง ทั้งสื่อสิ่งพิมพ์ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย สื่อบุคคล เพื่อสื่อสารเรื่องไข้เลือดออก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องการสื่อสารสุขภาพที่มีประสิทธิภาพ (U.S. Army Center for Health Promotion and Preventive Medicine : ออนไลน์) ที่ระบุถึงช่องทางการสื่อสารสุขภาพที่มีประสิทธิภาพต้องสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างครอบคลุมทั่วถึง และต้องใช้สื่อประสมหรือเผยแพร่ในหลายช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้มีโอกาสเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้มากที่สุด แต่พบว่ายังมีปัญหาที่ควรต้องแก้ไขในประเด็นเหล่านี้

- สื่อสิ่งพิมพ์มักจะผลิตโดยหน่วยงานส่วนกลาง ซึ่งมีรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการและไม่สอดคล้องกับบริบทในแต่ละชุมชน เช่น ภาษาที่เป็นทางการ ภาพประกอบที่ไม่สื่อถึงวิถีชีวิตชุมชนที่แท้จริง
- การใช้หอกระจายข่าวพบปัญหาเรื่องช่วงเวลาที่เผยแพร่อาจจะไม่สอดคล้องกับตารางเวลาการดำเนินชีวิตประจำวันของชุมชน ผู้รับสารบางคนสะท้อนว่า ผู้สื่อสารทางหอกระจายข่าว เสียงตามสาย ทำด้วยใจรักแต่ยังขาดความรู้และทักษะการจัดรายการให้ดึงดูดใจผู้ฟังทำให้ไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร

ดังนั้นคณะผู้วิจัยเสนอว่าควรพิจารณาเลือกวิธีการและช่องทางการสื่อสารที่สามารถแทรกซึมในวิถีชีวิตได้โดยสร้างสื่อที่เป็นของใช้ในชีวิตประจำวัน เช่น เสื้อยืด ขันน้ำ กระป๋องใส่น้ำ สติกเกอร์ติดประตูบ้าน ที่มีข้อความกระตุ้นใจ โน้มน้าวใจ เรียกร้องให้ร่วมกันกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ลูกน้ำยุงลาย

ปัจจัยที่สี่ : ผู้รับสาร จากการศึกษาครั้งนี้พบปัญหา คือ ผู้รับสารส่วนใหญ่ยังได้รับข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่รอบด้านจึงขาดการประเมินความเสี่ยงหรือเชื่อมโยงโอกาสเสี่ยงที่จะเกิดโรคต่อตนเองและครอบครัว และยังมีทัศนคติเชิงบวกน้อยในเรื่องการป้องกันไข้เลือดออกและการมีส่วนร่วม แม้แต่ผู้รับสารที่เป็นคนในท้องถิ่นเองก็ยังแปลความหมายการทำงานของผู้จัดบริการสุขภาพว่าเป็นการทำงานตามหน้าที่และเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง จนทำให้เกิดทัศนคติว่าเรื่องการแก้ไขปัญหาไข้เลือดออกมีผู้ดำเนินการอยู่แล้วไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานราชการ หน่วยงานด้านการปกครอง หน่วยงานของท้องถิ่น จึงไม่เห็นความจำเป็นว่าตนเองจะต้องมีส่วนร่วมในกิจกรรมนี้

ในส่วนของผู้รับสารที่เป็นประชากรแฝงจะมาอาศัยอยู่ในพื้นที่เพื่อการประกอบอาชีพเท่านั้น จึงขาดจิตสำนึกผูกพันกับพื้นที่ทำให้ละเลยการดูแลรักษาสภาพแวดล้อม เวลาที่พักอาศัยอยู่ที่บ้านจะใช้เพื่อการพักผ่อนและเตรียมตัวไปทำงานเท่านั้น

สอดคล้องกับการวิจัยของนิรันดร์ จันทสาร (2550) ที่สำรวจความคิดเห็นของผู้นำชุมชนใน ตำบลสำโรงกลาง อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าร้อยละ 78.8 ของผู้นำชุมชนระบุว่าปัญหาอุปสรรคที่สำคัญในการป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก คือ ประชาชนไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการป้องกันไข้เลือดออก

Rimal และ Lapinski (2009) กล่าวว่า การสื่อสารสุขภาพที่มีประสิทธิภาพต้องคำนึงถึงปัจจัย 3 เรื่อง ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสารดังนี้

1) ผู้รับสารเลือกเปิดรับ เลือกตีความขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ความรู้ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ในสังคม ค่านิยมทางสังคม วัฒนธรรมประเพณี

2) การตีความข้อมูลข่าวสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับสารแตกต่างกัน

3) การสื่อสารเป็นกระบวนการที่ไม่หยุดนิ่ง ทั้งผู้รับและผู้ส่งสารมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทกันได้ตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการของผู้รับสารและควรทดสอบข้อความที่ใช้สื่อสารเพื่อให้มีความเข้าใจตรงกัน

จึงทำให้เห็นว่า กระบวนการสื่อสารต้องเน้นการสื่อสารสองทาง เพื่อให้ผู้รับสารได้รับข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนมีความรู้ความเข้าใจทัศนคติและให้ความร่วมมือในการป้องกันแก้ไขปัญหาไข้เลือดออกตามที่ผู้ส่งสารต้องการ

ปัจจัยที่ห้า : สิ่งรบกวน ในการศึกษาครั้งนี้พบว่ากระบวนการสื่อสารที่ผู้จัดบริการด้านสุขภาพสื่อสารดำเนินการเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความตระหนัก และมีพฤติกรรมในการดูแลสิ่งแวดล้อมให้ปลอดจากการเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุง เพื่อป้องกันตนเอง ครอบครัวและชุมชนให้ปลอดภัยจากปัญหาโรคไข้เลือดออก ยังไม่สามารถประสบความสำเร็จที่ต้องการได้ เพราะมีสิ่งรบกวนที่ต้องได้รับการแก้ไขดังนี้

- ผู้ส่งสารขาดทักษะในการสื่อสาร ทำให้การสื่อสารไม่สามารถสร้างความตระหนักและแปลงแปลงไปเป็นพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้
- ผู้รับสารยังไม่เปิดใจที่จะรับสารเรื่องไข้เลือดออกเพราะมีความสนใจเรื่องการประกอบอาชีพมากกว่า

- ทรัพยากรสนับสนุนการทำงานของผู้ส่งสารยังขาดประสิทธิภาพ เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ใช้ภาษาที่เป็นทางการ และบางข้อความไม่สอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในแต่ละชุมชน หอกระจายข่าวขาดการดูแลรักษาจึงทำให้ข้อมูลข่าวสารที่ส่งผ่านช่องทางนี้ไม่ชัดเจนไม่ได้รับความสนใจเท่าที่ควร
- เวลาปฏิบัติงานลงพื้นที่ชุมชนของผู้ส่งสารขัดแย้งต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของกลุ่มเป้าหมาย ทำให้กลุ่มเป้าหมายไม่สามารถได้รับข้อมูลข่าวสารได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้การดำเนินงานป้องกันและแก้ไขปัญหาไข้เลือดออกของจังหวัดสมุทรปราการประสบความสำเร็จ ตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ว่า ต้องการให้ประชาชนในจังหวัดสมุทรปราการมีสุขภาพดีอย่างยั่งยืน และสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การดูแลตนเองของประชาชนโดยการสร้างกระบวนการถ่ายทอดความรู้ด้านสุขภาพอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ มีศักยภาพในการดูแลตนเองและมีพฤติกรรมสุขภาพที่เหมาะสม คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) พัฒนาระบบการจัดสรรทรัพยากรในการทำงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง โดยการส่งเสริมให้ประชากรแฝงที่มีสิทธิตามหลักประกันสุขภาพโอนสิทธิมาเป็นผู้ใช้บริการสุขภาพในจังหวัดสมุทรปราการเพื่อให้มีงบประมาณสำหรับการป้องกันได้เพียงพอต่อจำนวนประชากรที่แท้จริง

2) สร้างช่องทางการสื่อสารเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ประสบการณ์ในการทำงานและวิธีการแก้ปัญหาในแต่ละพื้นที่ ระหว่างผู้ปฏิบัติงานแต่ละพื้นที่อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง เพื่อลดช่องว่างของการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่เป็นรอยต่อ โดยใช้รูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เช่น การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ การสื่อสารทางโทรศัพท์ หรือการประชุมประจำเดือน เป็นต้น การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

3) พัฒนาทักษะการสื่อสารของผู้ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร เช่น การใช้กลยุทธ์โน้มน้าวใจ การเป็นผู้จัดรายการวิทยุ หอกระจายข่าว เสียงตามสายที่ดึงดูดใจ

4) พัฒนาการใช้สื่อประสมเพื่อขจัดปัญหาการเลือกเปิดรับสื่อของกลุ่มเป้าหมายและเน้นการสร้างสื่อที่สามารถสอดแทรกในชีวิตประจำวัน เป็นตอกย้ำและสร้างการจดจำรำลึกถึงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารสามารถดึงดูดความสนใจได้ ควรบูรณาการกับประเด็นที่กำลังเป็นที่สนใจของสังคม เช่น ภาวะโลกร้อน เศรษฐกิจ วัฒนธรรม การเมืองท้องถิ่น เป็นต้น