



ทฤษฎี แนวความคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การเปลี่ยนแปลงทางสังคม เมื่อพิจารณาจากแหล่งของการเปลี่ยนแปลง แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. การเปลี่ยนแปลงจากแหล่งภายในของระบบของสังคม ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อสมาชิกภายในระบบสังคมประจักษ์และเผยแพร่นวัตกรรมเอง โดยไม่ได้รับอิทธิพลจากแหล่งภายนอก ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงของอากาศภายในชุมชนที่อยู่ห่างไกลทำให้เกิดความจำเป็นต้องประจักษ์เครื่องนุ่งห่มชนิดใหม่ มีการเผยแพร่และยอมรับเครื่องนุ่งห่มชนิดใหม่โดยสมาชิกภายในสังคมนั้นเอง แรงจูงใจและความคิดริเริ่มที่จะประจักษ์เครื่องนุ่งห่มชนิดใหม่นี้ไม่ได้เกิดจากอิทธิพลของการติดต่อบุคคลภายนอกในระบบสังคม

2. การเปลี่ยนแปลงที่มาจากภายนอกระบบสังคม เกิดขึ้นจากคนภายนอก ระบบสังคมชี้ให้คนภายในระบบสังคมเห็นปัญหาและความจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลง แต่ไม่ได้บอกวิธีแก้ปัญหาวีธีการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง เมื่อคนภายในระบบสังคมเห็นปัญหาและความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลง จึงประจักษ์นวัตกรรมและเผยแพร่ให้คนภายในระบบสังคมยอมรับเพื่อแก้ปัญหานั้น¹

การวางแผนให้มีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนั้น ส่วนใหญ่มักเกิดจากความไม่พอใจในผลของการเปลี่ยนแปลงที่มาจากแหล่งภายในของระบบสังคม และการเปลี่ยนแปลงที่มาจากแหล่งภายนอกของระบบสังคมโดยไม่ตั้งใจ ตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมโดยตั้งใจหรือโดยการวางแผนจากแหล่งภายนอกระบบสังคม เช่น โครงการพัฒนาต่าง ๆ ของรัฐบาลที่สร้างขึ้นเพื่อเผยแพร่นวัตกรรมในร้านค้าต่าง ๆ เช่น การเกษตร อนามัย อุตสาหกรรม และการศึกษา เป็นต้น ในกรณีของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมแบบนี้ นวัตกรรมและการตระหนักในความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงถูกริเริ่ม

¹ สเตียร์ เชยประทีป, การสื่อสารงานนวัตกรรม, เอกสารอัครสำเนา

มาจากแหล่งภายนอกระบบสังคม เจ้าหน้าที่ส่งเสริม (Change Agents) เป็นผู้เผยแพร่นวัตกรรมโดยการให้ข่าวสารที่เกี่ยวกับนวัตกรรม แนะนำวิธีการใช้และชักชวนให้ยอมรับโดยการนำนวัตกรรมนั้นไปปฏิบัติให้เป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิต ก็เป็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริมพยายามลดเวลาที่ใช้ในการยอมรับนวัตกรรมของกลุ่มเป้าหมาย¹

การเผยแพร่นวัตกรรมเป็นการสื่อสารประเภทหนึ่งที่มีความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่ ถูกเผยแพร่หรือถูกถ่ายทอดจากแหล่งกำเนิดไปยังสมาชิกภายในระบบสังคมการเผยแพร่นวัตกรรมเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่เป็นความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือวิธีปฏิบัติใหม่อย่างใกล้ชิด ส่วนการสื่อสารเกี่ยวข้องกับข่าวสารทุกประเภท ท้ายเหตุนี้คำว่า การสื่อสารจึงมีความหมายกว้างขวางกว่าคำว่า การเผยแพร่นวัตกรรม²

การศึกษาเกี่ยวกับการเผยแพร่นวัตกรรมทำให้ทราบว่า ข่าวสารถูกถ่ายทอดในลักษณะหลายขั้นตอน(Multi-Step Process) กล่าวคือ ข่าวสารถูกถ่ายทอดไปยังผู้รับสารโดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ น้อยกว่าหรือมากกว่าสองขั้นตอน³

✓ ปัญหาที่ยุ้งยากต่อการเผยแพร่นวัตกรรมก็คือ ผู้เผยแพร่นวัตกรรมจะมีลักษณะหรือคุณสมบัติที่แตกต่างอย่างมากกับผู้รับนวัตกรรม ผู้เผยแพร่นวัตกรรมมักจะมีเชื้อชาติมากกว่า มีลักษณะของคนในเมือง มีฐานะและตำแหน่งสูงกว่าจนอาจกล่าวได้ว่าพูดกันคนละภาษา⁴

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรม ตัวแปรหนึ่งที่มีความสำคัญคือ คุณลักษณะของนวัตกรรมตามความรู้สึกหรือสายตาของผู้รับ นอกจากนั้นแล้วยังมีตัวแปรอื่น ๆ อีก คือ

1. ประเภทของการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม

1 เล่มเดียวกัน หน้า 5

2 เสถียร เขยประทับ อ่างแล้ว หน้า 14

3 เล่มเดียวกัน หน้า 15

4 เล่มเดียวกัน หน้า 16

2. ธรรมชาติหรือชนิดของข่าวสารที่ใช้ในการเผยแพร่นวัตกรรมในชั้นหรือระยะต่าง ๆ ของกระบวนการทัศนใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

3. ธรรมชาติหรือระบบของสังคม

4. ระดับความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม¹

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมส่วนใหญ่ ไม่ใช่เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นโดยบังเอิญ แต่เป็นผลมาจากการวางแผนล่วงหน้าของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม เจ้าหน้าที่ส่งเสริมอาจจะเป็นอาสาสมัคร พนักงานขายของบริษัท ครู หรือพัฒนากร เป็นต้น²

Grossman ให้คำจำกัดความคำว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริม หมายถึง ผู้ที่มีความรู้หรือความสามารถกว้าง ๆ ทั่วไป (generalists) ซึ่งมีปฏิริยาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร³

ส่วน Rogers and Svenning ได้ให้ความหมายของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม (Change Agents) ไว้คือ เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานซึ่งมีอิทธิพลต่อการทัศนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมตามทิศทางที่หน่วยงานส่งเสริมต้องการ⁴

องค์ประกอบหลักของค่านิยมของ Rogers กับ Svenning มีดังนี้คือ

1. มีอิทธิพล หมายถึง การมีปฏิริยาสัมพันธ์ระหว่างบุคคลซึ่งก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทัศนคติ หรือพฤติกรรมในอนาคตของผู้มีส่วนเข้าร่วมในปฏิริยาสัมพันธ์นั้น

¹ เสถียร เขยประทับ อ้างแล้ว หน้า 17

² เล่มเดียวกัน หน้า 102

³ L. Grossman, The Change Agent (New York: American Management Association, 1974), p. 10.

⁴ E.M. Rogers and L. Svenning, Modernization Among Peasants: The Impact of Communication, (New York: Holt, Rinehart and Winston, 1969), pp. 169-171.

✓ 2. การคัดสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือการคัดสนใจในการยอมรับหรือปฏิเสธ นวัตกรรม หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมคือ พยายามหาทางอำนวยความสะดวกให้แก่การ คัดสนใจของกลุ่มเป้าหมาย

✓ 3. ในทิศทางที่ต้องการ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมทำหน้าที่เป็นเหมือนเครื่องมือใน การที่จะทำให้โครงการ เปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างมีแผน วัตถุประสงค์ของโครงการ เหล่านี้ก็คือทิศทางที่หน่วยงานส่งเสริมดีกว่ากลุ่มเป้าหมายควรมีการ เปลี่ยนแปลง ใดค่านั้น

✓ 4. หน่วยงานส่งเสริม คือ หน่วยงานที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเป็นลูกจ้างหรือพนักงาน หน่วยงานดังกล่าวนี้เป็นองค์การที่เป็นทางการ เช่น หน่วยงานของรัฐบาล หรือ เอกชน เป็นต้น¹

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ โลกกล่าวถึงบทบาทของพัฒนากร ไว้ดังนี้

1. เป็นที่ปรึกษาเพื่อเปิดโอกาสให้ชาวบ้านได้ใช้ความคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง

2. เป็นนักการศึกษาที่ให้ความรู้ในเรื่องต่าง ๆ โดยเฉพาะสังคมและอาชีพ เพื่อให้แก้ปัญหาได้เอง

3. เป็นนักรวมกลุ่ม (organizer) สามารถชักจูงให้คนที่มีความสามารถต่างกันมารวมกลุ่มกันได้ เพราะได้เห็นคุณค่าของกลุ่มว่าสามารถให้ความคิด วิธีการทำงานและพลังในการทำงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ดีกว่าการกระทำเป็นรายบุคคล

4. เป็นสื่อกลางระหว่างรัฐบาลและประชาชนเพื่อประสานประโยชน์ของทั้งสองฝ่าย²

สนิท สมัครการ กล่าวว่ ในการพัฒนาชนบท เจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะต้องมีบทบาทดังนี้

¹ เสถียร เขยประทับ อ่างแล้ว หน้า 184-186

² สัญญา สัญญาวิวัฒน์, การพัฒนาชุมชน (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2515) หน้า 160-161

1. ศึกษาชุมชนในเรื่องที่เกี่ยวกับภาพและโครงสร้างของระบบสังคม ตลอดจนแบบแผนความสัมพันธ์ในชุมชนนั้น
2. ทำให้กลุ่มเป้าหมายยอมรับและไว้วางใจในแง่ของวิชาและการเป็นคนดี
3. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มเป้าหมายให้มากที่สุด
4. เริ่มเปลี่ยนแปลงจากสิ่งที่กลุ่มเป้าหมายเห็นว่าสำคัญน้อยไปสู่สิ่งที่สำคัญมาก ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและรุนแรงเกินไปจนกลุ่มเป้าหมายปรับตัวไม่ทัน

5. ศึกษากระบวนการพัฒนาให้ทันสมัยอยู่เสมอ
6. เรียนรู้เกี่ยวกับทัศนคติและความคิดของมนุษย์ เพื่อจะได้เข้าใจพฤติกรรมของคนให้ดีขึ้น
7. พยายามให้มีการคิดค่อนข้างใกล้ชิดกับผู้นำความคิด และให้ผู้นำความคิดมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ไม่ทางตรงก็ทางอ้อม
8. การเปลี่ยนแปลงใด ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวกับสถาบัน ไม่ควรทำแบบลงล่าง แต่ควรใช้แบบผสมผสานจะเหมาะสมกว่า¹

✓ Rogers และ Shoemaker ได้ลำดับบทบาทของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมไว้ดังนี้

1. พัฒนาให้เกิดความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลง
2. สร้างความสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง
3. วินิจฉัยปัญหา
4. ทำให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความตั้งใจที่จะเปลี่ยนแปลง
5. ทำให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมให้เป็นไปตามที่ตั้งใจที่จะเปลี่ยนแปลง
6. พยายามรักษาการเปลี่ยนแปลงและป้องกันมิให้มีการเลิกการเปลี่ยนแปลง



¹ สนิท สัมภกรการ, การพัฒนาสถาบันในชนบท สังคมศาสตร์กับการพัฒนาประเทศไทย (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522) หน้า 101

7. ทำให้บรรลุถึงสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่มเป้าหมายอีก
ต่อไป¹.

สัญญา สัญญาวิวัฒน์ ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของพัฒนากรที่จะทำงาน
ให้สำเร็จได้ต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็น นวัตกรรม (Innovator)
2. เสียสละ
3. เข้ากับคนง่ายและเป็นกันเอง
4. มีความชำนาญในการพูดโน้มน้าวจิตใจคน
5. มีความรู้รอบ (Generalist)
6. มีความสามารถถ่ายทอดความรู้
7. ใจชาวบ้านและข้าราชการ²

ปฐม วงศ์สว่าง ได้ศึกษาลักษณะของนักบริหารการศึกษาที่คนไทยพึงประสงค์
พบว่า ลักษณะดังกล่าวมีดังนี้คือ

1. กล้ายอมรับผิด
2. มีความสามารถ
3. โอบอ้อมอารี รู้จักเสียสละ
4. มีความคิดสุขุม รอบคอบในการตัดสินใจ
5. มองการณ์ไกล
6. มีความเชื่อมั่นในตนเอง
7. ความจำและสติปัญญาดี
8. กระตือรือร้นในการทำงาน
9. ไม่รับสินบนหรืออาศัยอำนาจหน้าที่หาประโยชน์ใส่ตน

¹E.M. Rogers and F.F. Shoemaker, อ้างแล้ว, หน้า 229-230.

²สัญญา สัญญาวิวัฒน์, การพัฒนาชุมชน (กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช,
2515), หน้า 190-191.

10. ไม่นุเบา¹

มนูเนตร โทมลัทท ไทกล่าวถึงผู้นำโดยธรรมชาติ มีคุณลักษณะดังนี้

1. มีความเชื่อมั่นในตัวเองมากกว่าผู้ตามความคิด
2. เข้าถึงสื่อมวลชนมากกว่าผู้ตามความคิด
3. มีลักษณะสากลมากกว่าผู้ตามความคิด
4. มีส่วนร่วมในสังคมมากกว่าผู้ตามความคิด
5. มีการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมากกว่าผู้ตามความคิด
6. มีสถานภาพทางสังคมแตกต่างจากผู้ตามความคิด
7. มีทัศนคติแบบประชาธิปไตยมากกว่าผู้ตามความคิด²

Ralph M. Stogdill ไทวิเคราะห์บุคคลที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้นำจะต้อง

มีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- ✓ 1. รู้จักการเข้าสมาคม
2. มีความคิดริเริ่ม
3. มีความเพียรพยายาม
4. รู้จักวิธีที่จะทำงานให้สำเร็จ
5. มีความเชื่อมั่นในคน
6. คำนึงและหยิ่งรู้ในสถานการณ์
7. มีความร่วมมือ
8. เป็นที่นิยมของปวงชน
9. มีความสามารถในการปรับตัว

¹ปฐุม วงศ์สว่าง, "ลักษณะของนักบริหารการศึกษาที่คนไทยพึงประสงค์" รายงานการวิจัย 2524, หน้า 8.

²มนูเนตร โทมลัทท, "การเปรียบเทียบคุณสมบัติของ "ผู้นำโดยธรรมชาติ" จากการสรรหาของตำรวจตระเวนชายแดนกับประชาชนในหมู่บ้านที่เป็นเขตแทรกซึมของคอมมิวนิสต์ ถึงอำเภอเสนาภิรมย์ จังหวัดอุบลราชธานี," วิทยานิพนธ์, 2525 หน้า 101.

10. มีความสามารถในการพูด¹

วิจิตร อนวัชพันธุ์ ได้สำรวจคุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ ฝ่ายสามัญศึกษา ประจำจังหวัด พบว่าคุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ที่เลือกตอบว่าหน้าที่มี 10 ประการ คือ

1. ความเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย
2. การตรงต่อเวลา
3. ความรับผิดชอบ
4. เทคนิคการพูด
5. การประเมินผลงาน
6. ความคิดริเริ่ม
7. การเป็นนักวิจัย
8. ความยุติธรรม
9. การสาธิตการสอน
10. เทคนิคในการนิเทศการศึกษา²

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะกระทำถึงบทบาทและหน้าที่ เป็นอย่างดี แต่ปรากฏว่า ความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมงานนวัตกรรมแต่ละคน จะไม่เท่ากัน บางคนประสบความสำเร็จในการเผยแพร่นวัตกรรมค่อนข้างสูง ในขณะที่หลาย ๆ คนล้มเหลวทั้งนี้ เพราะความแตกต่างกันของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม ซึ่ง Rogers และ Shoemaker ได้อธิบายคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอันเป็นปัจจัยสำคัญไว้ดังนี้

¹Ralph M. Stogdill, Handbook of Leadership; A Survey of Theory and Research, (New York: The Free Press, 1974), pp. 10-15.

²วิจิตร อนวัชพันธุ์, "การสำรวจคุณลักษณะของศึกษานิเทศก์ ฝ่ายสามัญศึกษาประจำจังหวัด." ปริทัศน์นิพนธ์, 2520, หน้า 42.

1. ความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม

ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างมีแบบแผนในชุมชนบราซิล 69 ชุมชน ในหมู่บ้านในจีเรีย 71 หมู่บ้าน และหมู่บ้านในอินเดีย 108 หมู่บ้าน โดยใช้แนวความคิด (Concepts) และวิธีการ (Procedures) ในการวิจัยเหมือน ๆ กันทั้ง 3 ประเภท ปรากฏว่าตัวแปรที่สำคัญที่สุดในการตัดสินความสำเร็จของโครงการก็คือ ระดับความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมเมื่อเปรียบเทียบหมู่บ้านที่ประสบความสำเร็จกับหมู่บ้านที่ประสบความล้มเหลว ในหมู่บ้านที่ประสบความสำเร็จเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมีการติดต่อกับกลุ่มเป้าหมายมากกว่า ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในหมู่บ้านไม่ใช้ที่ทำงาน และมีความขยันขันแข็งในบทบาทและหน้าที่ของตัว ดังนั้นความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมจึงอยู่ที่การเพิ่มการสื่อสารระหว่างบุคคลกับกลุ่มเป้าหมายให้มากขึ้น นั่นก็คือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะต้องใช้ความพยายามให้สูงขึ้นนั่นเอง¹

Ross พบว่า การที่โรงเรียนมัธยมในสหรัฐอเมริกายอมรับโครงการสอนชั้นมัธยมที่เร็วกว่าการยอมรับนวัตกรรมทางการศึกษาอย่างอื่นมาก ก็เนื่องมาจากความพยายามของบริษัทรถยนต์ บริษัทประกันภัย และเจ้าหน้าที่ส่งเสริมในวงธุรกิจอื่น ๆ²

Niehoff สรุปผลการวิเคราะห์จากกรณีศึกษาหลายร้อยราย ซึ่งแต่ละรายก็เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะเผยแพร่นวัตกรรมไปยังผู้รับที่มีนวัตกรรมแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริม³

Stone วิเคราะห์ระดับความพยายามของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม จำนวน 18 คน ในรัฐมิชิแกน ประเทศสหรัฐอเมริกา ตั้งแต่ปี ค.ศ. 1943 ถึง 1950 พบว่า เจ้าหน้าที่

¹ เสตีเยร เขยประทับ อ้างแล้วหน้า 191

² D.H. Ross อ้างใน E.M. Rogers and F.F. Shoemaker
อ้างแล้ว หน้า 234

³ A. Niehoff อ้างใน E.M. Rogers and F.F. Shoemaker
อ้างแล้ว หน้า 234

ส่งเสริมเหล่านี้ พยายามเผยแพร่วัฏกรรมการผสมเทียมโคพันธุ์นมให้เกษตรกรยอมรับ ใน
ระยะ 4 ปีแรกของการรณรงค์เพื่อเผยแพร่วัฏกรรมนี้ปรากฏว่า มีการยอมรับวัฏกรรม
เกิดขึ้นเป็นสัดส่วนกับระดับความพยายามของ เจ้าหน้าที่ส่งเสริม หมายความว่า การยอมรับ
วัฏกรรมจะสูงต่ำกว่าระดับความพยายามของ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสูง¹

2. การกระทำเพื่อประโยชน์หรือความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย

เจ้าหน้าที่ส่งเสริมมีฐานะอยู่ตรงกลาง ระหว่างหน่วยงานส่งเสริมกับระบบของ
สังคมของกลุ่มเป้าหมายด้วยเหตุนี้ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมจึงต้องเผชิญกับการขัดแย้งของบทบาท
ที่ตนต้องปฏิบัติ นั่นคือ หน่วยงานส่งเสริมหวังที่จะให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมทำอย่างหนึ่ง ในขณะที่
เดียวกัน ระบบสังคมของกลุ่มเป้าหมายก็หวังให้เจ้าหน้าที่ส่งเสริมทำอีกอย่างหนึ่ง ซึ่งแตก
ต่างกัน²

Wilkening ได้ศึกษาในรัฐ Wisconsin และ Bible กับ Nolan ศึกษา
ในรัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ชี้ให้เห็นถึงความคาดหวังที่ไม่
เหมือนกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ส่งเสริมกับกลุ่มเป้าหมายในบทบาทหน้าที่ของ เจ้าหน้าที่ส่งเสริม
เสริมที่จะต้องปฏิบัติ เช่น เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเห็นว่าบทบาทของตนคือการให้ความรู้พื้นฐาน
เกี่ยวกับการเกษตรและอื่น ๆ แก่กลุ่มเป้าหมายเห็นว่าบทบาทของ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมคือการ
ให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น³

Gans ได้ชี้ให้เห็นความล้มเหลวในการสื่อสารระหว่างนักสังคมสงเคราะห์
กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นชาวอเมริกันเชื้อสายอิตาลี นักสังคมสงเคราะห์มีแนวโน้ม
ในลักษณะเป็นข้าราชการและขาดความสนใจ ความเข้าใจกลุ่มเป้าหมาย นักสังคม
สงเคราะห์เห็นว่าตนเองควรเป็นที่เลื่องชื่กราวของกลุ่มเป้าหมายที่ไร้ ไร้ความสามารถ

¹J.T. Stone อ้างใน E.M. Rogers and F.F. Shoemaker
อ้างแล้ว หน้า 234

²เสถียร เขยประทับ อ้างแล้ว หน้า 195

³เสถียร เขยประทับ อ้างแล้ว หน้า 195

และมักกล่าวถึงกลุ่มเป้าหมายในทำนองว่า เป็นเด็กของฉันหรือคนของฉัน ส่วนกลุ่มเป้าหมายก็พยายามหลอกลวงนักสังคมสงเคราะห์ โดยใช้เล่ห์เหลี่ยมต่าง ๆ เพื่อให้ นักสังคมสงเคราะห์ จักหาบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นให้ ขณะเดียวกันก็สร้างทัศนคติต่อต้านความพยายามในการเผยแพร่กิจกรรมของนักสังคมสงเคราะห์ ดังนั้นการที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสุขภาพความสนใจที่จะทำอะไร เพื่อประโยชน์ของกลุ่มเป้าหมายจะนำไปสู่ความล้มเหลวในการเรียนพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย¹

Preiss ศึกษาการขัดแย้งของบทบาทที่ตองปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมในรัฐ Michigan สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมประสบความสำเร็จในการเผยแพร่กิจกรรม เพราะเจ้าหน้าที่ส่งเสริมคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมายมากกว่าคำนึงถึงหน่วยงานส่งเสริม²

3. การทำให้เข้ากันไต่ระหว่างความต้องการของกลุ่มเป้าหมายกับนวัตกรรมหน้าที่ที่สำคัญที่สุด แยกที่สุดประการหนึ่งของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมก็คือ การวินิจฉัยความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในหลายๆ ครั้งของการเผยแพร่กิจกรรมที่ตองประสบความสำเร็จ เพราะเจ้าหน้าที่คำนึงถึงนวัตกรรมมากกว่าคำนึงถึงกลุ่มเป้าหมาย จึงอาจมีความพยายามเผยแพร่กิจกรรมให้กลุ่มเป้าหมาย โดยที่กลุ่มเป้าหมายไม่มีความต้องการนวัตกรรมนั้นเลย³

ตัวอย่างในเรื่องนี้เกิดขึ้นในหมู่บ้านแห่งหนึ่งในประเทศอินเดีย ได้รับเงินช่วยเหลือตามโครงการพัฒนาโครงการสร้างบ่อน้ำเพื่อวัตถุประสงค์ทางการเกษตร บ่อน้ำนี้เมื่อสร้างขึ้นจะสามารถช่วยเพิ่มผลผลิตทางการเกษตรได้ถึงหนึ่งเท่าตัว แต่ชาวบ้านต้องการบ่อน้ำที่มากกว่าที่เป็นเช่นนี้ เพราะชาวบ้านต้องเดินทางไปแบกน้ำจากแม่น้ำไกลถึง 2 ไมล์ กวญเหตุนี้ชาวบ้านจึงนำเงินช่วยเหลือมาสร้างบ่อน้ำกลางหมู่บ้าน แทนที่จะไป

¹ H.J. Gans อ้างใน E.M. Rogers and F.F. Shoemaker
อ้างแล้ว หน้า 237

² J.J. Preiss อ้างใน E.M. Rogers and F.F. Shoemaker
อ้างแล้ว หน้า 237

³ เสถียร เขยประทับ อ้างแล้ว หน้า 196

สร้างกลางทุ่งนา และใช้น้ำในบ่อเพื่อค้ำแทนที่จะนำไปใช้เพื่อการเกษตร เรื่องนี้หากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมเข้าใจความต้องการของชาวบ้านและวางแผนให้เข้ากัน โดยการสร้างบ่อน้ำเพื่อค้ำบ่อหนึ่ง และสร้างบ่ออื่น ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ทางการเกษตรก็จะบรรลุวัตถุประสงค์ค้ำที่ต้องการ หรือมีฉะนั้นก็อาจสร้างความต้องการในบ่อน้ำเพื่อการเกษตร โดยชี้ให้ชาวบ้านเห็นประโยชน์ทาง เศรษฐกิจที่จะได้รับจากบ่อน้ำเพื่อการเกษตร¹

ในชุมชนตามแบบประเพณีโบราณชุมชนหนึ่งในประเทศโคลอมเบีย เกษตรกรต้องประสบปัญหาเกี่ยวกับการเพาะปลูกไม้ไผ่ เนื่องจากพื้นที่ทำการเพาะปลูกมีกรวดมากเกินไป เจ้าหน้าที่ส่งเสริมในท้องถิ่นพยายามจูงใจให้เกษตรกรใส่ปุ๋ยคอกลงไปในพื้นที่เพื่อทำลายกรดในดิน แต่ต้องประสบความล้มเหลวเนื่องจากเกษตรกรไม่มีความรู้และความเข้าใจปัญหาของดิน แต่ครั้งเมื่อเกิดการระบาดของแมลงที่ทำลายพืชพันธุ์ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมสามารถจูงใจให้ใส่ปุ๋ยคอกลงไปในพื้นที่อย่างง่ายดาย เกษตรกรเห็นความจำเป็นที่ต้องทำลายแมลง แต่เขามองไม่เห็นปัญหาเรื่องดินเป็นกรด และไม่เข้าใจว่าสิ่งนี้คืออะไร²

วิศวกรชลประทานจากประเทศในเอเชียคนหนึ่ง ได้มีโอกาสไปศึกษาต่อที่ประเทศสหรัฐอเมริกา เมื่อศึกษาสำเร็จกลับประเทศของตน ได้มองเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการสร้างบ่อน้ำเพื่อการเกษตร จึงได้สร้างบ่อน้ำดังกล่าวกว่า 100 บ่อในหมู่บ้านต่าง ๆ ที่อยู่ใกล้เคียงและห่างไกล แต่ชาวบ้านไม่ยอมใช้น้ำในบ่อดังกล่าวเพื่อการเกษตร เพราะเขามีความเชื่อว่าจะนำจากบ่อเป็นน้ำดื่ม ไม่ใช่ของจริงตามธรรมชาติเหมือนน้ำฝน กล่าวว่าน้ำนี้จะทำลายพืชผล จึงไม่ยอมใช้น้ำในบ่อทั้ง 100 กว่าบ่อ นั้นเลยแม้แต่คนเดียว³

โครงการเปลี่ยนแปลงทางสังคมจำนวนไม่น้อยต้องประสบความล้มเหลว เนื่องจากพยายามทำในสิ่งที่ขัดต่อค่านิยมทางสังคมของกลุ่มเป้าหมาย เจ้าหน้าที่ส่งเสริมต้องมีความรู้ ความเข้าใจในความต้องการ ทัศนคติและความเชื่อของกลุ่มเป้าหมาย ดังที่กล่าว

¹ เล่มเดียวกัน หน้า 197

² เล่มเดียวกัน หน้า 197

³ เสถียร ชัยประทีป อ่างแล้ว หน้า 198

ไว้ว่า ประสบการณ์สอนเร่ว่า การเปลี่ยนแปลงที่จะได้ผลดีที่สุดต้องไม่มาจากการวางแผนของส่วนกลางแต่จะต้องมาจากการศึกษาความคองการในท้องถิ่น¹

จากปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะต้องเข้าใจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายและวางโครงการการเปลี่ยนแปลงให้เข้ากับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย²

4. ความสามารถในการ เข้าใจบุคคลในกลุ่มเป้าหมาย

การมองปัญหาของกลุ่มเป้าหมายคล้ายสายตาของกลุ่มเป้าหมายนั้น ไม่ใช่สิ่งที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะทำได้ง่าย ๆ โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่มีความแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอย่างมาก ๆ แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะประสบผลสำเร็จในการเผยแพร่นวัตกรรมมากยิ่งขึ้น ถ้าสามารถเอาใจกลุ่มเป้าหมายมาใส่ใจของตนเองได้ แต่ก็มีกรณีที่เป็นไปได้ที่เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเอาใจของกลุ่มเป้าหมายมาใส่ใจของตนเอง จนกลายเป็นกลุ่มเป้าหมายเสียเอง และเลิกความตั้งใจที่จะเปลี่ยนพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ดังเช่น เคยมีนักมานุษยวิทยาชาวอเมริกันที่เอาใจของชนอินเดียนแดงเผ่า Pueblo มาใส่ใจของตนเองมากเกินไป จนตัดสินใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกของชาวอินเดียนแดง เขาก็กล่าวเสียเลย³

5. คุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันระหว่างเจ้าหน้าที่ส่งเสริมกับกลุ่มเป้าหมาย

คุณลักษณะที่คล้ายคลึงกันในการสื่อสาร หมายถึง การที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารมีคุณลักษณะคล้าย ๆ กัน ความปกติเจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะมีคุณลักษณะส่วนมากที่แตกต่างจากกลุ่มเป้าหมายและมีแนวโน้มที่จะปฏิริยาสัมพันธ์ (interact) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายกับตนมากที่สุด ผลการวิจัยจำนวนมากข้างชี้ให้เห็นถึงความจริงข้อนี้⁴

¹ เล่มเดียวกัน หน้า 198

² เล่มเดียวกัน หน้า 198

³ เสถียร เขยประทีป อ่างแล้ว หน้า 199

⁴ เล่มเดียวกัน หน้า 199

การศึกษาของ Allahabad Agricultural Institute ในอินเดีย
ชี้ให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ส่งเสริมระดับหมู่บ้านที่มีการศึกษาชั้นประถมศึกษา มีความสามารถ
เข้าถึงชาวบ้านที่โรงการศึกษาไ้มากกว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริมที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา
หรือระดับมหาวิทยาลัย¹

การศึกษาของ Erasmus ชี้ให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริมในประเทศค้อย
พัฒนาบางประเทศ พยายามหลีกเลี่ยงการใช้มือสาธิตงานนวัตกรรมให้ชาวบ้านดู ทั้งนี้
เพราะการทำงานด้วยมือเป็นสัญลักษณ์ของชนชั้นต่ำ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมในประเทศ
เหล่านี้จะบอกชาวบ้านว่าคงทำอะไรมากกว่าจะทำอย่างไร (โดยการทำให้ดู) กล่าว
ง่าย ๆ ก็คือ เจ้าหน้าที่ส่งเสริมเหล่านี้พยายามแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างของสถานะ
ของคนและของกลุ่มเป้าหมายมากกว่าจะสาธิตให้เห็นว่านวัตกรรมเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์
สามารถสนองความต้องการหรือความจำเป็นของกลุ่มเป้าหมายได้²

✓ 6. ความสามารถในการแสวงหาและใช้ผู้นำความคิด

การรณรงค์เพื่อเผยแพร่ นวัตกรรมมีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จ ถ้าเจ้าหน้าที่
ที่ส่งเสริมสามารถหาและระดมผู้นำทางความคิดให้มาช่วยสนับสนุนการเผยแพร่ นวัตกรรม
ทั้งนี้เพราะเวลาและกำลังในการทำงานของเจ้าหน้าที่ส่งเสริมเป็นทรัพยากรที่หายาก
การทำงานผ่านผู้นำความคิดในระบบสังคมจะช่วยเร่งรัดอัตราการยอมรับ นวัตกรรมให้เร็ว
ขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยทุนเวลาและทุนกำลังเจ้าหน้าที่ส่งเสริมอีกด้วย ยิ่งกว่านั้นการได้รับความ
ช่วยเหลือจากผู้นำความคิดเท่ากับนวัตกรรมนั้นได้รับการสนับสนุนและได้รับการยอมรับ
จากคนภายในท้องถิ่นทำให้การเปลี่ยนแปลงที่มีการวางแผนจากภายนอก ระบบสังคม มี
ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับความช่วยเหลือจากประชาชนภายในระบบสังคมมาก
ขึ้น การทำงานผ่านผู้นำความคิดเป็นการยกระดับความน่าเชื่อถือให้แก่ นวัตกรรม ทำให้
โอกาสที่นวัตกรรมจะถูกยอมรับมีมากขึ้น³

¹ E.M. Rogers and F.F. Shoemaker อ่างแล้ว หน้า 140

² C.J. Erasmus อ่างใน E.M. Rogers and F.F. Shoemaker
อ่างแล้ว หน้า 243

³ เสถียร เขยประทับ, อ่างแล้ว, หน้า 204

7. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม

ความน่าเชื่อถือ คือระดับของความรู้สึกที่ผู้รับสารรู้สึกว่าคุณส่งเสริม เป็นผู้ที่น่าไว้วางใจ (trustworthy) และมีความเชี่ยวชาญ (competent) ผลการทดลองทางจิตวิทยาปรากฏว่า การเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความน่าเชื่อถือของแหล่งสารในสายคาของผู้รับสาร ถ้ากลุ่มเป้าหมายมีความเห็นหรือมีความรู้สึกว่าคุณเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมีความน่าเชื่อถือมากกว่าแหล่งสารอื่น ๆ กลุ่มเป้าหมายก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับสารจากเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมากขึ้น¹

Rogers และ Svenning ศึกษาเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือที่ชาวนาในประเทศโคลอมเบียมีต่อเจ้าหน้าที่ส่งเสริม เมื่อเปรียบเทียบกับแหล่งสารที่สำคัญ ๆ อื่นๆ 5 ชนิด คือ หนังสือพิมพ์ พนักงานขายของบริษัท เพื่อนบ้าน วิหุ และครู ผลปรากฏว่าชาวนาในประเทศโคลอมเบียมีความเชื่อถือเจ้าหน้าที่ส่งเสริมมากที่สุด รองลงไปคือครู วิหุ เพื่อนบ้าน พนักงานขายของ และหนังสือพิมพ์²

8. ความสามารถในการทำให้กลุ่มเป้าหมายเรียนรู้และรู้จักนวัตกรรมด้วยตนเอง

ความเชี่ยวชาญทางเทคนิคของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม สามารถช่วยให้กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมของกลุ่มเป้าหมายสั้นและราบรื่น แต่ถ้าเจ้าหน้าที่ส่งเสริมหวังผลการเปลี่ยนแปลงระยะยาว เจ้าหน้าที่ส่งเสริมจะต้องพยายามยกระดับความเชี่ยวชาญและความสามารถในการประเมินคุณค่าของนวัตกรรมที่อาจมีในอนาคตของกลุ่มเป้าหมาย เมื่อกลุ่มเป้าหมายมีความเชี่ยวชาญในการประเมินคุณค่าของนวัตกรรมที่มีประโยชน์ได้แล้ว กลุ่มเป้าหมายก็จะกลายเป็นเจ้าหน้าที่ส่งเสริมเองในที่สุด³

ตัวอย่างที่แสดงให้เห็นว่าการเผยแพร่นวัตกรรมอาจประสบความสำเร็จล้มเหลวหรือเกิดผลเสียหาย ถ้าผู้ยอมรับนวัตกรรมไม่ได้รับความรู้ในการประเมินคุณค่าของนวัตกรรม

¹ เสถียร เขยประทับ อ่างแล้ว หน้า 206

² E.M. Rogers and L. Svenning อ่างแล้ว หน้า 184-186

³ เสถียร เขยประทับ อ่างแล้ว หน้า 208

อย่างเชี่ยวชาญ โท้แก่ ประเทศอินเดีย ชาวอินเดียเรียกปุ๋ย Superphosphate ว่าน้ำคาล จนชาวอินเดียมีความรู้สึกว่า ยิ่งใส่น้ำคาลมากเท่าไร ผลผลิตก็ยิ่งจะมาก และสมบูรณ์ขึ้นเท่านั้น แต่ชาวอินเดียไม่เข้าใจชีวเคมีเกี่ยวกับผลของการใส่ปุ๋ยที่มีผลต่อผลผลิตทางเกษตร หรือความสำคัญของการทดสอบดินเพื่อจะใส่ปุ๋ยให้เหมาะสม¹

ตัวอย่างอีกประการหนึ่ง เกิดขึ้นในประเทศอินเดียเช่นเดียวกัน เจ้าหน้าที่ส่งเสริมการเกษตรในประเทศอินเดียคนหนึ่งทำการรณรงค์กลุ่มเป้าหมายให้ใช้ปุ๋ย nitrogen แต่ไม่ได้อธิบายอะไรให้แก่เกษตรกร เกี่ยวกับการที่ปุ๋ยจะช่วยให้ต้นไม้เจริญเติบโต เมื่อมีปุ๋ย superphosphate ในปีต่อมา เจ้าหน้าที่ก็ทำการรณรงค์ต่อไปอีก เหตุที่เป็นเช่นนี้ เพราะเกษตรกรไม่สามารถประเมินคุณค่าของนวัตกรรมใหม่ได้ด้วยตนเอง²

Alers-Monklvo ศึกษาชุมชนในประเทศคอสตาริกา (Costa Rica) ชุมชนหนึ่งที่มีครอบครัวจำนวนมากยอมรับการปลูกพืชสวนครัว หลังจากที่ได้มีการรณรงค์ต่อมาได้เลิกการยอมรับนวัตกรรมดังกล่าว เหตุผลที่เป็นเช่นนี้เพราะครอบครัวต่าง ๆ ขาดความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับประโยชน์หรือคุณค่าของวิตามินตามหลักโภชนา³

ที่กล่าวมาจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ส่งเสริมที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเผยแพร่งานนวัตกรรมได้สำเร็จนั้นจะมีคุณลักษณะดังนี้คือ

1. ความพยายามที่จำทำงานให้สำเร็จ
2. การกระทำเพื่อประโยชน์หรือความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย
3. การทำให้เข้ากันได้ระหว่างความต้องการของกลุ่มเป้าหมายกับนวัตกรรม
4. ความสามารถในการเข้าใจบุคคลในกลุ่มเป้าหมาย

¹ เล่มเดียวกัน หน้า 209

² สเตียร์ เชยประทีป อ้างแล้วหน้า 209

³ M. Alers-Monklvo อ้างใน E.M. Rogers and F.F. Shoemaker

5. ลักษณะที่คล้ายคลึงกันระหว่าง เจ้าหน้าที่ส่งเสริมกับกลุ่มเป้าหมาย
6. ความสามารถในการแสวงหาและใช้ผู้นำความคิด
7. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ส่งเสริม
8. ความสามารถในการทำให้กลุ่มเป้าหมายเรียนรู้และรู้จักนวัตกรรมด้วย

ตนเอง

จากคุณลักษณะของพัฒนากร นักบริหารการศึกษา ผู้ดำรงตำแหน่งผู้นำ คณิตศาสตร์ และเจ้าหน้าที่เผยแพร่งานนวัตกรรม จะเห็นว่าคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวนี้ใกล้เคียงกัน แตกต่างกันในรายละเอียดบางประการเท่านั้น ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Rogers และ Shoemaker เป็นแนวทางในการศึกษา ทั้งนี้เพราะเห็นว่า แนวคิดของ Rogers และ Shoemaker ครอบคลุมคุณลักษณะต่าง ๆ มากกว่าของผู้อื่นและเหมาะสมที่จะนำมาศึกษากับเจ้าหน้าที่ของประเทศไทยที่ปฏิบัติงานการเผยแพร่นวัตกรรมต่อไป



ศูนย์วิจัยและพัฒนา
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย