

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้เป็นแนวทางในการวิจัย

1. การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication)
2. การตัดสินใจ (Decision Making) และขั้นตอนการตัดสินใจ (Stages of Decision Making)
3. แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)
4. แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อ (Belief) และความเชื่อทางศาสนา (Religious Belief)
5. แนวคิดเกี่ยวกับผู้ส่งสาร (Source) สาร (Message) สื่อ (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)
6. ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ (Persuasive Communication)

การโน้มน้าวใจเป็นกระบวนการสื่อสารประเภทหนึ่ง โดยผู้โน้มน้าวใจมีความตั้งใจที่จะมีอิทธิพลบางประการเหนือผู้รับสาร โดยผู้รับสารจะมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางเลือก และผู้โน้มน้าวใจจะพยายามชักจูงผู้รับสารให้ยอมรับทางเลือกที่ตนเองเสนอ สิ่งที่ผู้โน้มน้าวใจต้องการคือการเปลี่ยนแปลง การสร้าง หรือการดำรงไว้ซึ่งความคิดเห็น ทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของผู้รับสาร ซึ่งจะส่งผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ อารมณ์ พฤติกรรม เป็นต้น

การโน้มน้าวใจประกอบไปด้วยองค์ประกอบพื้นฐานดังนี้

1. องค์ประกอบภายนอกผู้รับสาร ประกอบด้วย 4 ประการคือ

1. ความแตกต่างภายในผู้ส่งสาร ผู้ส่งสารแต่ละคนมีลักษณะที่แตกต่างกัน จึงทำให้มีความน่าโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน เช่น ความน่าเชื่อถือ อำนาจทางสังคม บทบาทในสังคม สัมพันธภาพกับผู้รับสาร และลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ อาชีพ

2. ความแตกต่างภายในสาร สารมีความน่าโน้มน้าวใจแตกต่างกัน การพูดมีความน่าโน้มน้าวใจไม่เหมือนกัน ความแตกต่างของเนื้อหาสาร ลักษณะของการโน้มน้าวใจที่ใช้ การจัดเรียงลำดับสาร ภาษาที่ใช้

3.ความแตกต่างของสื่อ การสื่อสารระหว่างบุคคลกับการสื่อสารผ่านสื่อมวลชน มีความน่าโน้มน้าวใจแตกต่างกัน

4.ความแตกต่างภายในสภาพการณ์ สภาพการณ์ที่มี-ขาดบุคคลหนึ่งบุคคลใด ความคุ้นเคย-ไม่คุ้นเคยของผู้รับสารต่อสภาพการณ์หนึ่ง ๆ การมีสิ่งเร้าทางบวก-ลบในสภาพการณ์

2.องค์ประกอบภายในผู้รับสาร ผู้รับสารจะมีความอ่อนไหว (Susceptible) ต่อการโน้มน้าวใจเพียงใดขึ้นอยู่กับ

- ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ เชื้อชาติ การศึกษา อาชีพ
- ทัศนคติ
- ความรู้เกี่ยวกับสารที่ผู้รับสารมี
- ลักษณะด้านอารมณ์
- ความสำคัญที่ผู้รับสารให้กับหัวข้อ
- วิธีการที่ผู้รับสารรับรู้ถึงสภาพการณ์

Hovland, Janis และ Kelly (1959) กล่าวว่า ผลของการโน้มน้าวใจเกิดจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความเชื่อ ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงการรับรู้เชิงแนวคิด การเปลี่ยนแปลงอารมณ์ความรู้สึก และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ดังนั้นผลของการโน้มน้าวใจสังเกตได้จาก 3 ประการคือ

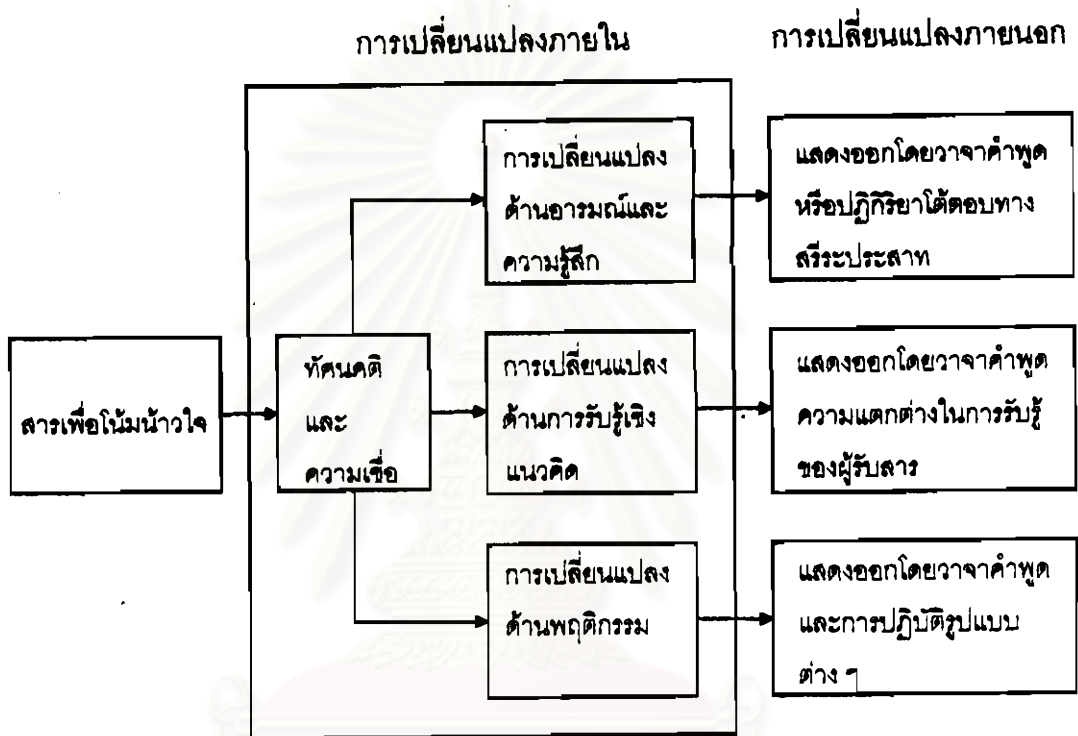
- 1.การเปลี่ยนแปลงในด้านการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Change)
- 2.การเปลี่ยนแปลงในด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Change)
- 3.การเปลี่ยนแปลงในด้านพฤติกรรม (Behavioral Change)

การรับรู้เชิงแนวคิด อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมไม่สามารถแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เมื่อมีการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจเกิดขึ้น ผลจากการโน้มน้าวใจมักจะเกิดขึ้นรวมกัน Hovland, Janis และ Kelly (1959) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงในการรับรู้เชิงแนวคิด อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมจะเกิดขึ้นไม่ได้โดยปราศจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และความเชื่อ อย่างไรก็ตามการที่บุคคลมีทัศนคติ และความเชื่อต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ไม่ได้หมายความว่าบุคคลจะต้องมีพฤติกรรมตามนั้นด้วย ทั้งนี้เพราะทัศนคติ และความเชื่อของบุคคล ถูกควบคุมด้วยตัวแปรอื่น ๆ

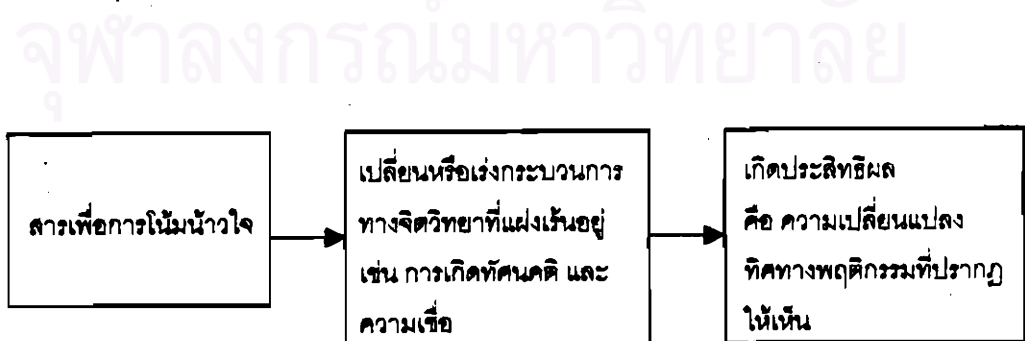
แม้ผลของการโน้มน้าวใจจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และความเชื่อ ซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้จากการเปลี่ยนแปลงการรับรู้เชิงแนวคิด ความรู้สึก และพฤติกรรม แต่ผลของการ

สื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจอาจไม่เป็นแบบฉับพลันทันที แต่ผลอาจจะยังคงอยู่ในระยะยาวกว่าจะแสดงออกมาเป็นพฤติกรรม

Rosenberg และ Hovland (1960) ได้เสนอแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ความเชื่อ กับการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ทั้งภายในและภายนอกร่างกายไว้ดังนี้



DeFleur (1970) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการโน้มน้าวใจขึ้นอยู่กับ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างทางจิตวิทยาภายในบุคคล และการปรับเปลี่ยนนี้จะส่งผลให้บรรลุจุดมุ่งหมาย ได้แก่ การตอบสนองทางพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ดังแบบจำลองต่อไปนี้



สรุปได้ว่า สารเพื่อการโน้มน้าวใจจะทำปฏิกริยากับทัศนคติ และความเชื่อก่อน แล้วจึงส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการรับรู้เชิงแนวคิด อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรม ด้วยเหตุนี้ทัศนคติ และความเชื่อ จึงเป็นสะพานเชื่อมระหว่างพฤติกรรม และการรับรู้เชิงแนวคิดของบุคคล

การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ จึงเป็นการสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสร้าง หรือการดำรงไว้ซึ่งทัศนคติ และความเชื่อของผู้รับสาร ซึ่งจะส่งผลต่อปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่ อารมณ์ พฤติกรรม เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ทัศนคติ และความเชื่อ จึงมีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่น โดย Rokeach (อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 2537) กล่าวว่า ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับความเชื่อในเรื่องต่าง ๆ ที่ปลูกฝังอยู่ก่อนแล้ว ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ จึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของความเชื่อ หรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเรื่องความเชื่อบางประการ ซึ่งจะกลายเป็นทัศนคติต่อไป

ส่วนรายละเอียดของทัศนคติ และความเชื่อ จะได้กล่าวถึงต่อไป

### การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจกับการบริจาคอวัยวะ

อวัยวะส่วนใหญ่ที่นำไปใช้ปลูกถ่ายให้ผู้ป่วยเกือบทั้งหมดได้มาจากกาบริจาคอวัยวะจากญาติผู้เสียชีวิต เมื่อมีผู้เสียชีวิตเนื่องจากสมองตาย บุคลากรทางการแพทย์จะเข้าไปทำการขอบริจาคอวัยวะจากญาติผู้เสียชีวิต การที่บุคลากรทางการแพทย์ขอบริจาคอวัยวะ ก็คือการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจนั่นเอง ทั้งนี้เพราะบุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นผู้ขอบริจาคอวัยวะ จะพยายามชักจูงใจให้ญาติผู้เสียชีวิตเกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เพื่อให้ตัดสินใจบริจาคอวัยวะ โดยบุคลากรทางการแพทย์ที่ขอบริจาคอวัยวะทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร (Sender) หรือผู้โน้มน้าวใจ (Persuader) โดยมีญาติผู้เสียชีวิตเป็นผู้รับสาร (Receiver) หรือผู้ถูกโน้มน้าวใจ (Persuadee) นั่นเอง

นอกจากบุคลากรทางการแพทย์แล้ว บุคคลใกล้ชิดของญาติผู้เสียชีวิตก็มีส่วนสำคัญในการโน้มน้าวใจให้ญาติผู้เสียชีวิตบริจาคหรือไม่บริจาคอวัยวะ ด้วยเหตุนี้บุคคลใกล้ชิดของญาติผู้เสียชีวิตจึงทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร หรือผู้โน้มน้าวใจเช่นกัน

## การตัดสินใจ และขั้นตอนการตัดสินใจ (Decision Making and Stages of Decision Making)

การตัดสินใจมีลักษณะเป็นกระบวนการ (Process) กล่าวคือ เป็นกิจกรรมที่ต้องดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทางเลือก และการเลือกทางเลือก

Carroll และ Johnson (1990) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการซึ่งบุคคล กลุ่ม หรือองค์กร กำหนดทางเลือกหรือการเลือก รวบรวมและประเมินข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับทางเลือก และเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด

Barnard (1938) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจเป็นเทคนิควิธีที่จะลดจำนวนทางเลือกของการเลือกลงมาเหลือทางเลือกเดียว ซึ่งก็คือเลือกทางเลือกทางใดทางหนึ่งขึ้นมานั่นเอง

Simon (1960) กล่าวว่า กระบวนการตัดสินใจเป็นกิจกรรมด้านเชอว์ปัญญา (Intelligence Activity) ด้านการออกแบบ (Design Activity) และด้านการคัดเลือก (Choice Activity) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการตัดสินใจเป็นกระบวนการตามลำดับขั้นในอันที่จะเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่งออกมาเพื่อปฏิบัติ

ทั้งนี้ประสิทธิผลของการตัดสินใจ (Effectiveness of Decision Making) หมายถึง การบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของผู้ตัดสินใจ

Shull, Delbecq และ Cummings (1970) กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการที่บุคคลเกิดความรู้สึกต่อปรากฏการณ์ต่าง ๆ ตามค่านิยมและความเชื่อที่มีอยู่ จึงเกิดพฤติกรรมกรรมการเลือก เพื่อนำไปสู่สภาพการณ์ที่พึงปรารถนา ซึ่งเป็นเป้าหมายของการตัดสินใจ

ด้วยเหตุที่ในการตัดสินใจ ผู้ตัดสินใจจะมีความรู้สึกทางจิตใจเกิดขึ้นด้วย การตัดสินใจจึงเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก และการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognition) เกี่ยวข้องกับความปรารถนา ความต้องการ หรือเจตนา (Conation) ตลอดจนเกี่ยวข้องกับอารมณ์ความรู้สึก และความพึงพอใจ (Affection) ซึ่งความรู้สึกทางจิตใจเหล่านี้ บุคคลจะได้นำไปพิจารณาทางเลือก และเลือกทางเลือกที่จะสร้างความพอใจสูงสุดให้กับตนเอง

### ขั้นตอนการตัดสินใจ

การวิเคราะห์กระบวนการตัดสินใจของบุคคลมักแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอนสำคัญ กล่าวคือ ขั้นตอนแรกเป็นขั้นการตัดสินใจ และขั้นตอนหลังเป็นขั้นตอนภายหลังการตัดสินใจ แต่ในการยอมรับการกระทำอันใหม่ บุคคลมักจะผ่านขั้นตอนมากกว่า 2 ขั้นดังกล่าว

McGuire (1989) กล่าวว่า ภายหลังจากเกิดการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ผู้รับสารจะเกิดการตอบสนอง โดยเป็นการประมวลผลข้อมูลข่าวสาร (Information Processing) เป็นขั้น

ตอนต่าง ๆ 12 ชั้น กล่าวได้ว่า ชั้นตอนต่าง ๆ เหล่านี้ ก็คือขั้นตอนการตัดสินใจกระทำพฤติกรรม  
 นั้นเองซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการตัดสินใจปรึกษาอัยวะระของญาติผู้เสียชีวิต โดยขั้นตอน  
 ทั้ง 12 ชั้นมีดังนี้

1. ชั้นเปิดรับข้อมูลข่าวสาร (Exposing)
2. ชั้นตั้งใจ (Attending)
3. ชั้นสนใจ (Liking)
4. ชั้นเข้าใจ (เรียนรู้ว่าเป็นอะไร) (Comprehending: Learning What)
5. ชั้นเรียนรู้ทักษะ (เรียนรู้ว่าทำอย่างไร) (Acquiring Skill: Learning How)
6. ชั้นยอมรับ และเปลี่ยนแปลงทัศนคติ (Yielding and Changing Attitude)
7. ชั้นจดจำเนื้อหา (Storing Memory)
8. ชั้นแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และนึกขึ้นได้ (Searching Information and Retrieving)
9. ชั้นตัดสินใจตามสิ่งที่นึกขึ้นได้ (Deciding)
10. ชั้นปฏิบัติตามการตัดสินใจ (Behaving)
11. ชั้นสนับสนุนการกระทำ (Reinforcing)
12. ชั้นยืนยันภายหลังการกระทำ (Consolidating)

นอกจากนี้ Janis (1968) ได้อธิบายถึงขั้นตอน 5 ขั้นของการตัดสินใจ โดยขั้นตอนต่าง ๆ  
 นี้ เกี่ยวข้องกับลำดับของการเปลี่ยนแปลงความสมดุลในด้านสิ่งจูงใจของผู้ตัดสินใจ ซึ่งก่อให้เกิด  
 การเปลี่ยนแปลงด้านการตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับการกระทำที่เป็นทางเลือก

ขั้นตอน 5 ขั้นตอนของ Janis สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการตัดสินใจปรึกษาอัยวะระ  
 ของญาติผู้เสียชีวิต โดยขั้นตอน 5 ขั้นและคำถามสำคัญของแต่ละขั้นตอนมีดังนี้

ขั้นตอน	คำถามสำคัญ
1. ชั้นประเมินสิ่งทำทหาย	-เป็นความเสี่ยงที่ร้ายแรงหรือไม่หากไม่เปลี่ยนแปลง
2. ชั้นแสวงหาทางเลือก	-ทางเลือกนี้เป็นวิธีการที่สามารถจัดการกับสิ่งทำทหายได้หรือไม่ แสวงหาทางเลือกเพียงพอแล้วหรือไม่
3. ชั้นชั่งน้ำหนักทางเลือก	-ทางเลือกใดที่ดีที่สุด ทางเลือกที่ดีที่สุดนี้สามารถสนองต่อความต้องการได้หรือไม่
4. ชั้นพิจารณาการผูกมัด	-สามารถปฏิบัติตามทางเลือกที่ดีที่สุดได้หรือไม่สามารถยอมให้ผู้อื่นรับรู้ได้หรือไม่

ขั้นตอน (ต่อ)	คำถามสำคัญ (ต่อ)
5.ขั้นยืนยันแม้ได้รับการตอบ สนองทางลบ	-เป็นความเสี่ยงที่ร้ายแรงหรือไม่หากไม่เปลี่ยนแปลง เป็นความเสี่ยงที่ร้ายแรงหรือไม่หากเปลี่ยนแปลง

ลักษณะสำคัญของขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับรูปแบบการจัดการของผู้ตัดสินใจ มีรายละเอียดดังนี้

### ขั้นตอนที่ 1 ขั้นประเมินสิ่งท้าทาย (Appraising the Challenge)

บุคคลถูกท้าทายโดยข้อมูลข่าวสาร หรือเหตุการณ์ที่แสดงให้เห็นถึงความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้น เมื่อบุคคลได้รับรู้ถึงความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นอันใกล้ ก็จะไปเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่มีต่อสิ่งที่กำลังกระทำอยู่ การเปิดรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอุปสรรคหรือโอกาส ซึ่งท้าทายการกระทำในปัจจุบัน เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการตัดสินใจ ข้อมูลข่าวสารที่เข้ามาท้าทายทำให้บุคคลเริ่มสงสัยถึงการกระทำเช่นนั้นต่อไป เมื่อผู้ตัดสินใจตอบสนองทางบวกต่อคำถามสำคัญคำถามแรก ก็จะดำเนินการหาทางเลือกต่าง ๆ

ข้อมูลข่าวสารที่เข้ามาท้าทายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ เหตุการณ์ และการสื่อสาร เหตุการณ์อาจรบกวนความสมดุลทางจิตใจของบุคคล ทั้งนี้เพราะไม่สามารถเพิกเฉยต่ออุปสรรคได้ต่อไป หรือสิ่งที่เข้ามาท้าทายอาจเป็นการสื่อสารที่น่าสนใจ ซึ่งนำเสนอการกระทำที่น่าพอใจกว่า

เมื่อสิ่งท้าทายเกิดจากข้อมูลข่าวสารที่แสดงให้เห็นถึงผลที่ไม่น่าพึงประสงค์ของพฤติกรรมที่กระทำอยู่ในปัจจุบัน บุคคลก็จะพิจารณาถึงผลนั้นอย่างรวดเร็ว หากบุคคลเห็นว่าผลนั้นเป็นสิ่งที่ไม่จริง ไม่เกี่ยวข้อง หรือไม่สมารถนำไปประยุกต์ให้เข้ากับตนเอง ก็จะจัดสิ่งท้าทายออกไป แต่ถ้าบุคคลรับรู้ว่าพฤติกรรมที่กระทำอยู่ในปัจจุบันสามารถก่อให้เกิดความสูญเสีย ซึ่งก่อนหน้านี้ตนเองไม่ได้ให้ความสำคัญ ก็จะยอมรับสิ่งท้าทายว่าเป็นอุปสรรคที่แท้จริง เกี่ยวข้อง หรือสามารถนำไปประยุกต์ให้เข้ากับตนเอง

ทั้งนี้เพื่อให้การขั้นตอนแรกประสบความสำเร็จ อันจะนำไปสู่การตัดสินใจใหม่ เหตุการณ์หรือการสื่อสารที่ท้าทายจะทำให้ผู้ตัดสินใจเห็นภาพตนเองในฐานะที่เป็นต้นเหตุของความสูญเสียที่ร้ายแรง และไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นกระทำพฤติกรรมเช่นเดิมต่อไป จึงเป็นสิ่งที่ขัดต่อความคาดหวังของสังคมที่มีต่อบุคคล

สรุปได้ว่า สิ่งทำทายเป็นการก่อให้เกิดความไม่สมดุลภายในจิตใจของผู้ที่ทำการตัดสินใจ โดยเพิ่มจำนวนหรือความเข้มข้นของสิ่งจูงใจให้ปฏิเสธพฤติกรรมที่กระทำอยู่ การเปลี่ยนแปลงในด้านความสมดุลของผู้ตัดสินใจ จะถูกกระตุ้นให้แสวงหารูปแบบของการกระทำที่พึงปรารถนาว่า

### ขั้นตอนที่ 2 ขั้นแสวงหาทางเลือก (Surveying Alternatives)

หลังจากที่ความเชื่อมั่นของบุคคลที่มีต่อการกระทำเดิมถูกรบกวนจากข้อมูลข่าวสารที่ประกอบขึ้นในรูปของสิ่งทำท่าย บุคคลจะเริ่มให้ความสนใจกับทางเลือกต่าง ๆ เมื่อเกิดการยอมรับสิ่งทำท่าย ก็จะแสวงหาการกระทำที่เป็นทางเลือก ตลอดจนแสวงหาคำแนะนำและข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่นเกี่ยวกับวิธีการจัดการกับอุปสรรค บุคคลจะแสวงหาคำแนะนำจากผู้ที่เคยที่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีหลีกเลี่ยงความสูญเสีย ซึ่งเกิดขึ้นจากสิ่งทำท่าย บุคคลจะสนใจข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องมากขึ้น โดยจะสนใจคำแนะนำเกี่ยวกับการจัดการกับสิ่งทำท่ายเป็นอย่างมาก แม้กระทั่งคำแนะนำที่ไม่สอดคล้องกับข้อมูลที่มีอยู่ปัจจุบัน โดยปกติแล้วผู้ตัดสินใจส่วนใหญ่มีความโน้มเอียงที่จะยึดถือการกระทำซึ่งตนเองได้ผูกมัดอยู่ในปัจจุบัน แต่หลังจากที่เปิดรับสิ่งทำท่ายที่มีอำนาจ บุคคลจะต้องการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวกับทางเลือกที่ดีกว่า

ในขั้นตอนแรกของการแสวงหาทางเลือก อาจจะไปสู่รูปแบบของพฤติกรรมที่เป็นอคติหรือปราศจากอคติเพื่อต่อต้านวิธีการจัดการกับสิ่งทำท่ายวิธีอื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่เข้ามากระตุ้น บุคคลจะแสวงหาทางเลือกที่มีอยู่ได้อย่างกระตือรือร้น โดยขอคำแนะนำจากผู้อื่น

ขณะที่บุคคลแสวงหาทางเลือกในขั้นตอนที่ 2 นี้ ก็จะพิจารณาขจัดทางเลือกที่เห็นว่าไร้ผล หรือต้องใช้ความพยายามมากในการจัดการสิ่งทำท่าย Leventhal และ Watts (1966) กล่าวว่า การกระทำที่เป็นทางเลือกที่ไม่เพียงพอ จะถูกขจัดออกไปทันที

ในตอนท้ายของขั้นตอนที่ 2 ผู้ตัดสินใจจะลดทางเลือกให้น้อยลง โดยตัดทางเลือกที่ยังมีโอกาสเกิดความสูญเสีย ซึ่งความสูญเสียนี้เป็นสิ่งคุกคามที่เกิดจากสิ่งทำท่ายในด้านความสมดุล ขั้นตอนนี้เกี่ยวข้องอย่างมากกับการค้นพบและการเลือกทางเลือกที่เป็นไปได้ ด้วยการพิจารณาในเบื้องต้นที่ผิวเผินถึงเงื่อนไขทางบวกและลบของแต่ละทางเลือก

### ขั้นตอนที่ 3 ขั้นชั่งน้ำหนักทางเลือก (Weighing Alternatives)

ขณะนี้ผู้ตัดสินใจได้ดำเนินมาถึงขั้นตอนของการประเมินข้อดี-ข้อเสียของทางเลือกที่มีอยู่ โดยบุคคลจะเลือกการกระทำที่ดีที่สุด และจะพิจารณาอย่างรอบคอบถึงข้อดีและข้อเสียของ



ทางเลือกแต่ละอัน จนกระทั่งตนเองเกิดความมั่นใจว่าเป็นการเลือกที่ดีที่สุด ซึ่งตอบสนองต่อ วัตถุประสงค์ของตน ระหว่างขั้นตอนนี้ สิ่งที่เข้ามาในความสมดุลของผู้ตัดสินใจเป็นสิ่งที่ต้อง ไตร่ตรองอย่างรอบคอบ ผู้ตัดสินใจจะคำนึงถึงการได้รับประโยชน์และการสูญเสีย ดังนั้นระดับ ของความสมดุลอาจเปลี่ยนแปลงอย่างมาก เป็นการประมาณค่าความพอใจในทางเลือกต่าง ๆ ทางเลือกที่อาจก่อให้เกิดความสูญเสีย หรือไม่ก่อให้เกิดผลที่คาดไว้ จะถูกปฏิเสธ และนำไปสู่ การพิจารณาต่อไป

เมื่อผู้ตัดสินใจระมัดระวังถึงความสูญเสียที่อาจเกิดในอนาคต ก็จะมีควมระมัดระวังใน การประเมินทางเลือก และแสวงหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมเพื่อยืนยันการได้รับประโยชน์และการ สูญเสียที่อาจเกิดขึ้นจากแต่ละทางเลือก นอกจากนี้ทางเลือกที่เป็นการทดลองภายในใจ โดยลอง นึกถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ทำให้บุคคลอาจเปลี่ยนแปลงความสมดุลด้านความพอใจในทางเลือก

การกระทำของบุคคลในปัจจุบันอยู่ภายใต้กระบวนการทางจิตที่มีความสำคัญ การ กระทำในปัจจุบันเป็นพื้นฐานของการเปรียบเทียบสำหรับทางเลือกใหม่ ๆ แต่ละอัน เมื่อบุคคลไม่ สามารถที่จะจัดภาพของผลทางลบได้ต่อไป สิ่งที่ทำหายจะเป็นความสูญเสียที่ไม่จำเป็นต้องหลีกเลี่ยง แม้ว่าบุคคลจะถูกกระทบจากข้อมูลข่าวสารที่ทำหาย การกระทำในปัจจุบันก็ไม่ได้ถูกกำจัด ออกไปจากความสมดุลในการตัดสินใจ เพราะว่าค่อนข้างจะเป็นพฤติกรรมที่เกิดเป็นนิสัยมานาน จึงเห็นว่าเป็นทางเลือกที่น่าสนใจ พึงปรารถนาที่สุด

บางครั้งภายหลังจากพิจารณาทางเลือกแต่ละทางอย่างรอบคอบแล้ว ผู้ตัดสินใจอาจไม่ พพอใจกับทางเลือกทั้งหมด ในกรณีเช่นนี้ บุคคลจะเกิดความตึงเครียด จึงแสวงหาทางแก้ที่ดีกว่า โดยบุคคลจะกลับไปยังขั้นตอนที่ 2 เพื่อพยายามแสวงหาการกระทำที่อาจดีกว่าสิ่งที่กำลัง พิจารณาอยู่ในปัจจุบัน ความชุ่มเคื่องที่ยังคงมีอยู่ในขั้นตอนที่ 3 สามารถกระตุ้นให้ผู้ตัดสินใจ สร้างความสมดุลโดยมีทางเลือกต่าง ๆ ที่มากขึ้นและมีการพิจารณาถึงข้อดี-ข้อเสียของแต่ละทาง เลือกมากขึ้น และสามารถนำไปสู่การค้นพบทางออก

โดยทั่วไป ขั้นตอนที่ 3 มักถูกมองว่ามีความเอียงเอนไปมา ขณะที่ผู้ตัดสินใจไม่พอใจ การกระทำในปัจจุบัน แต่ก็ยังไม่เต็มใจที่จะยอมรับการผูกมัดตัวเองเข้ากับทางเลือกใด ๆ แม้ว่า บุคคลจะรู้สึกว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุดที่จะต้องกระทำ บุคคลก็จะยังตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสาร ใหม่ ๆ ต่อไป แสดงให้เห็นว่าบุคคลอาจจะมองข้ามการพิจารณานั้น บุคคลยังคงเปิดรับความคิด ใหม่ และแสวงหาโอกาสเปลี่ยนแปลงจิตใจยาวนานเท่าที่ยังไม่ได้ผูกมัดตัวเอง

#### ขั้นตอนที่ 4 ขั้นพิจารณาการผูกมัด (Deliberating about Commitment)

หลังจากที่ตัดสินใจยอมรับการกระทำอันใหม่ ผู้ตัดสินใจจะเริ่มถึงการปฏิบัติตามการตัดสินใจและการถ่ายทอดความตั้งใจไปยังผู้อื่น ผู้ตัดสินใจตระหนักว่าในไม่ช้า บุคคลในเครือข่ายทางสังคม ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง หรือคนคู่เคียงเคียง ก็จะได้รับรู้ถึงการตัดสินใจ ผู้ตัดสินใจจะคำนึงถึงการไม่เห็นด้วยที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งบุคคลอาจจะไม่ได้คิดถึงมาก่อน

ความเกี่ยวข้องดังกล่าวจะขัดขวางการกระทำของคุณอย่างทันทีทันใด หากปราศจากการปูทางโดยกล่าวเป็นนัยถึงสิ่งที่กำลังเปลี่ยนแปลง ก่อนที่จะให้ผู้อื่นรับรู้ถึงทางเลือกของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นการกระทำที่เป็นประเด็นขัดแย้ง เช่น การบริจาคอวัยวะ บุคคลจะต้องแสวงหาวิธีการหลีกเลี่ยงความไม่เห็นชอบจากบุคคลใกล้ชิด จึงนำไปสู่กลวิธีทางสังคม และแผนการสร้างความมั่นใจให้ความสำเร็จของการตัดสินใจ ได้แก่ การเตรียมคำอธิบายที่มีน้ำหนักสำหรับผู้ที่จะขัดขวาง

ขณะที่บุคคลดำเนินมาถึงจุดของการปฏิบัติตามการตัดสินใจ และการเปิดเผยการตัดสินใจต่อผู้อื่น บุคคลตระหนักว่าทันทีที่เปิดเผย เป็นการยากที่จะเปลี่ยนแปลงกลับคืนมา ความตระหนักดังกล่าวเป็นการพิจารณาถึงความรุนแรงและความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น บุคคลอาจจะสร้างความมั่นใจให้กับตนเองอีกครั้งหนึ่ง ในขั้นตอนที่ 3 หากบุคคลเห็นว่าทางเลือกไม่ก่อให้เกิดความพอใจ หรือไม่ก่อให้เกิดผลที่คาดไว้ ก็จะปฏิเสธทางเลือกนั้น แต่ในขั้นตอนที่ 4 ขณะที่บุคคลคิดถึงบุคคลคู่เคียงซึ่งกำลังเฝ้าดูการตัดสินใจดังกล่าว บุคคลจะต้องยอมรับกับตนเองว่าไม่สามารถกลับการตัดสินใจได้ มิฉะนั้นก็จะรู้สึกละอายว่าเป็นการเปิดเผยความอ่อนแอให้ผู้อื่นได้รับรู้ ดังนั้นการพิจารณาของบุคคลในขั้นตอนที่ 4 นี้ จึงเป็นสิ่งที่มาคอยขัดขวางไม่ให้เกิดการกลับการตัดสินใจ และนำไปสู่ขั้นตอนของการผูกมัดอย่างรอบคอบ ค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งกินเวลาหลายวันหรือหลายสัปดาห์

การตัดสินใจที่สำคัญส่วนใหญ่ไม่สามารถเก็บเป็นความลับได้นาน ผู้ตัดสินใจอาจจะเริ่มจากยอมให้คนสนิทไม่กี่คนรู้ ต่อมาเมื่อผู้อื่นในเครือข่ายทางสังคมสังเกตเห็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม บุคคลก็อาจตระหนักว่าควรชี้แจงให้ผู้อื่นทราบ และอธิบายถึงการเปลี่ยนแปลง ผู้ตัดสินใจจะประกาศทางเลือกของตนกับผู้ที่คาดว่าจะยอมรับ และจะไม่บอกให้ผู้ที่ไม่เห็นด้วยทราบ ดังนั้นการวิพากษ์วิจารณ์ก็จะไม่เกิดขึ้น เว้นแต่ว่าผู้ตัดสินใจจำเป็นจะต้องพึ่งพาผู้ที่ไม่เห็นด้วยเพื่อที่จะปฏิบัติตามการตัดสินใจ หรือมีความมั่นใจว่าตนเองจะสามารถทำให้ผู้ที่ไม่เห็นด้วยเชื่อโดยเร็วว่าตนเองได้ตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม

ทันทีที่บุคคลเริ่มขั้นตอนแรกของการผูกมัดตัวเอง บุคคลจะสูญเสียการนับถือตนเองหากไม่สามารถยึดถือข้อผูกมัดไว้ได้ และจะสูญเสียความนับถือทางสังคมหากไม่สามารถกระทำพฤติกรรมอันใหม่ได้สำเร็จ ข้อผูกมัดที่มีต่อผู้อื่น หรือต่อกลุ่มอื่น จะกลายเป็นสิ่งจูงใจให้ยึดถือการตัดสินใจนี้ไว้ ดังนั้นผู้ตัดสินใจก็จะไม่แสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าการกระทำที่ได้ผูกมัดไปแล้ว ในตอนท้ายของขั้นตอนที่ 4 ผู้ตัดสินใจจะได้รับการสนับสนุนว่าจะสามารถปฏิบัติตามการตัดสินใจได้อย่างแน่นอน

**ขั้นตอนที่ 5 ยืนยันแม้ได้รับการตอบสนองทางลบ (Adhering despite Negative Feedback)**

ผู้ตัดสินใจจะพอใจในทางเลือกของตนเอง และปฏิบัติตามการตัดสินใจโดยปราศจากสิ่งรบกวนได้ขณะหนึ่ง อย่างไรก็ตามสภาวะหลังการตัดสินใจอาจจะถูกขัดจากอุปสรรคหรือโอกาสอันใหม่ ขั้นตอนที่ 5 สามารถเทียบได้กับขั้นตอนที่ 1 กล่าวคือ เหตุการณ์หรือการสื่อสารที่ต้องการก่อให้เกิดการตอบสนองทางลบ ซึ่งเป็นสิ่งท้าทายให้ยอมรับกระทำอันใหม่ อย่างไรก็ตามขั้นตอนที่ 5 นี้แตกต่างจากขั้นตอนที่ 1 ตรงที่แม้สิ่งท้าทายจะสามารถก่อให้เกิดการตอบสนองทางบวกต่อคำถามสำคัญคำถามแรก คือการพิจารณาว่าเป็นความเสี่ยงร้ายแรงหรือไม่หากไม่เปลี่ยนแปลง แม้บุคคลจะถูกท้าทาย แต่ก็พอใจที่จะยึดถือการตัดสินใจเดิม เพื่อที่จะรู้สึกปลอดภัยเกี่ยวกับการยืนยันการตัดสินใจ บุคคลจะให้เหตุผลสนับสนุนเพื่อช่วยให้ได้รับประโยชน์และไม่เกิดการสูญเสีย

โดยทั่วไปการสนับสนุนภายหลังการตัดสินใจก่อให้เกิดจุดเปลี่ยนของการตอบสนองต่อสิ่งท้าทาย ดังนั้นจึงมีเหตุการณ์และการสื่อสารที่ท้าทายจำนวนน้อยที่จะทำให้บุคคลตอบสนองทางลบต่อคำถามสำคัญคำถามแรก ดังนั้นบุคคลก็จะแสดงการยืนยันการกระทำเพื่อรักษาความสมดุลของการตัดสินใจไม่ให้เปลี่ยนแปลง

เมื่อบุคคลเริ่มปฏิบัติตามการผูกมัดของการตัดสินใจ ก็อาจประสบกับการตอบสนองทางลบจากสังคมที่เป็นความไม่เห็นด้วยของสังคมต่อการตัดสินใจ การตอบสนองทางลบเกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ ขั้นตอนที่ 5 จะคงอยู่ได้ก็ต่อเมื่อสิ่งท้าทายดังกล่าวถูกเพิกเฉย ถูกโต้แย้งหักล้าง หรือถูกขัดขวางต่อต้าน เพื่อไม่ให้รบกวน ทั้งนี้จะได้ยืนยันการกระทำที่ได้เลือกไว้ต่อไป

ขั้นตอน 5 ขึ้นดังกล่าว จะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อเป็นการตัดสินใจโดยใช้เหตุผล หากการตัดสินใจไม่ได้เป็นการใช้เหตุผล ขั้นตอนที่ 2, 3 และ 4 ก็จะหมดความสำคัญ หรืออาจถูกข้ามไป

แม้เป็นการตัดสินใจโดยใช้เหตุผล ขั้นตอนต่าง ๆ ของการตัดสินใจก็ไม่ได้แบ่งแยกอย่างชัดเจน ทั้งนี้ขั้นตอนการตัดสินใจทั้ง 5 ขั้นไม่ได้สรุปว่าผู้ตัดสินใจจะดำเนินตามลำดับทุกขั้นตอน การตัดสินใจอาจจะเป็นไปตามขั้นตอนตั้งแต่ 1 ถึง 5 แต่ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงกลับไปกลับมา กลับคืนจากขั้นตอนที่ 3 หรือ 4 ไปยังขั้นตอนที่ 2 โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากการตัดสินใจที่ยากลำบาก เช่น การบริจาคอวัยวะ บางครั้งการกลับไปกลับมาก่อให้เกิดความสับสนในการประมวลกระบวนการตัดสินใจ ดังนั้นขั้นตอน 5 ขั้นของการตัดสินใจนี้ ไม่ได้เป็นกฎเกณฑ์ตายตัวว่าการตัดสินใจจะต้องดำเนินไปตามแต่ละขั้น หากแต่เป็นเพียงกรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ว่าผู้ตัดสินใจตอบสนองต่อข้อมูลข่าวสาร และเปลี่ยนแปลงความสมดุลของการตัดสินใจจากขั้นตอนหนึ่งไปยังอีกขั้นตอนหนึ่งอย่างไร

ปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านจิตวิทยา อาทิ กระบวนการรับรู้ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ก่อให้เกิดผลที่แตกต่างกันในแต่ละขั้นตอน ตัวอย่างเช่น ในขั้นตอนที่ 1 แนวโน้มที่บุคคลจะตอบสนองทางบวกหรือลบต่อสิ่งท้าทายส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยที่หลากหลายทางด้านจิตวิทยาสังคม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการโน้มถ่วงใจ เช่น การรับรู้ความน่าไว้วางใจของผู้ทำการสื่อสาร ความชัดเจนของเนื้อหาสาร และความโน้มเอียงทางด้านบุคลิกภาพและอารมณ์ ในขณะที่เปิดรับสารที่มีความท้าทาย ในขั้นตอนที่ 2 จำนวนและเนื้อหาของทางเลือกที่เกิดขึ้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านการแสวงหาความจำ และการรื้อฟื้น ในขั้นตอนที่ 3 กระบวนการรับรู้ซึ่งเป็นการประเมินข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเพื่อเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดได้รับอิทธิพลจากปัจจัยต่าง ๆ เช่นการฝึกอบรมของผู้ตัดสินใจด้านทักษะการคำนวณความเป็นไปได้ได้ ทักษะและปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อการเลือกและทางเลือก (Judgment and Choice) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการตัดสินใจเชิงสถิติ (Statistical Decision Theory) ทฤษฎีเหตุผลร่วม (Multiple-attribute Utility Theory) ทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคม (Social-judgment Theory) และทฤษฎีการบูรณาการข้อมูลข่าวสาร (Information-integration Theory) ในขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาการผูกมัดน่าจะได้รับอิทธิพลมาจากความเด่นชัดของบุคคลและกลุ่มที่บุคคลเกี่ยวข้องกับ และจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ด้านความดึงดูดของบุคคล และความสัมพันธ์ของกลุ่ม ด้วยเหตุนี้ความเข้าใจในกระบวนการย่อย ๆ ในแต่ละขั้นตอนของการตัดสินใจจึงเกิดจากการประยุกต์ข้อค้นพบที่หลากหลาย ในด้านการรับรู้ และจิตวิทยาสังคม

### ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต

การตัดสินใจบริจาคอวัยวะ คือการตัดสินใจกระทำพฤติกรรม ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ ก็คือปัจจัยทางด้านการสื่อสาร ซึ่งมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่อง (Channel) และผู้รับสาร (Receiver)

ปัจจัยทางด้านการสื่อสารเหล่านี้สามารถแบ่งออกได้เป็นปัจจัยภายในและภายนอกผู้รับสาร (ญาติผู้เสียชีวิต) กล่าวคือ

ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ ได้แก่ ทัศนคติของญาติผู้เสียชีวิต และลักษณะส่วนบุคคลของญาติผู้เสียชีวิตที่ตัดสินใจบริจาคอวัยวะ ประกอบไปด้วย ลักษณะทางประชากร (Demographic) บุคลิกภาพ (Personality) และการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognition)

ปัจจัยภายในเหล่านี้ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ กล่าวคือ ทัศนคติและความเชื่อมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล Triandis (1971) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม นอกจากนี้ Fishbein และ Ajzen (1975) กล่าวว่า การตัดสินใจกระทำพฤติกรรมส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากทัศนคติ ดังนั้นการตัดสินใจบริจาคอวัยวะส่วนหนึ่งจึงเป็นผลมาจากทัศนคติของญาติผู้เสียชีวิต

ส่วนลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ญาติแต่ละคนมีการตอบสนองต่อการขอบริจาคอวัยวะแตกต่างกัน บางคนยินยอมบริจาคอวัยวะโดยง่าย บางคนยาก Johnston (1994) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางประชากร บุคลิกภาพ และการรับรู้เชิงแนวคิด มีอิทธิพลต่อการถูกโน้มน้าวใจ

ส่วนปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะมี 3 ประการ ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นผู้ขอบริจาคอวัยวะ บุคคลใกล้ชิด และสื่อสนับสนุนที่มีผลต่อการบริจาคอวัยวะ

ปัจจัยภายนอกเหล่านี้ มีความสำคัญต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ กล่าวคือ บุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นผู้ขอบริจาคอวัยวะ ทำการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ โดยทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและสื่อบุคคล เพื่อขอบริจาคอวัยวะ โดยอวัยวะที่นำไปใช้ปลูกถ่ายเกือบทั้งหมดได้มาจากการขอบริจาคโดยบุคลากรทางการแพทย์ ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารสื่อบุคคล จึงเป็นหัวใจของการขอบริจาคอวัยวะ ทั้งนี้เพราะ Katz และ Lazardfeld (1955) กล่าวว่า สื่อบุคคลมีผลทำให้ผู้รับสารยอมเปลี่ยนแปลงทัศนคติและยอมรับการกระทำ Rogers และ Shoemaker (1971) กล่าวเสริมว่า สื่อบุคคลมีประสิทธิภาพมากกว่า ในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

บุคคลใกล้ชิดซึ่งเป็นกลุ่มอ้างอิง (Reference Group) คือกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อญาติผู้เสียชีวิต (Significant Others) โดยใช้เป็นมาตรฐานสำหรับประเมินทัศนคติ หรือเหตุการณ์ขณะตัดสินใจ ได้แก่ บุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง เป็นต้น ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต

กลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลอย่างมากต่อทัศนคติ อันนำไปสู่พฤติกรรม McGuire และ Millman (1965) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคม เป็นอิทธิพลทางสังคมที่มีผลต่อทัศนคติ Ajzen และ Fishbein (1980) กล่าวว่า บุคคลจะพิจารณาว่ากลุ่มอ้างอิงเห็นเหมาะสมหรือไม่ต่อการกระทำพฤติกรรม บุคคลจึงกระทำพฤติกรรมให้สอดคล้องกับกลุ่มอ้างอิง ด้วยเหตุนี้กลุ่มอ้างอิงจึงมีอิทธิพลมากกว่าทัศนคติ

ส่วนสื่อสนับสนุนที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อเฉพาะกิจ ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย ได้จัดทำภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ บัตรประจำตัวผู้มีความจำนงบริจาคอวัยวะ และการจัดนิทรรศการ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการบริจาคอวัยวะ นอกจากนี้สื่อมวลชนก็นำเสนอเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาบริจาคอวัยวะ โดยสื่อสนับสนุนเหล่านี้ทำหน้าที่ให้ความรู้และข่าวสาร Rogers และ Shoemaker (1971) กล่าวว่า สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนแปลงความรู้ กล่าวคือ สร้างความรู้ความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาปัจจัยทางด้านการสื่อสารทั้งภายในและภายนอกผู้รับสาร (ญาติผู้เสียชีวิต) ทำให้ทราบว่าปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรมอย่างไร ซึ่งก็คือมีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิตอย่างไร

### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude)

ทัศนคติเป็นปัจจัยภายในผู้รับสาร (ญาติผู้เสียชีวิต) ซึ่งผู้ส่งสาร (บุคลากรทางการแพทย์) ต้องการเปลี่ยนแปลง สร้าง หรือดำรงไว้ เพื่อให้เกิดการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ

ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล สิ่งของ ความคิด คำพูด การกระทำ สถานการณ์ หรือสถานที่ อย่างใดอย่างหนึ่ง ทัศนคติก่อตัวขึ้นจากประสบการณ์ส่วนบุคคล มีลักษณะค่อนข้างคงทน แต่ก็เปลี่ยนแปลงได้ หากมีเหตุผลหรือสถานการณ์ที่สำคัญเพียงพอ และทัศนคติมีความพร้อมที่จะแสดงออกเมื่อถูกกระตุ้น

ทัศนคติมีลักษณะสำคัญดังนี้

1. เป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคล ทัศนคติเป็นเรื่องของระเบียบความคิดที่เกิดขึ้นภายใน
2. ทัศนคติไม่ได้เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่เกิด แต่เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้

3.ทัศนคติมีลักษณะมั่นคงถาวร ยากต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันทีทันใด ทั้งนี้เพราะทัศนคติก่อตัวขึ้นจากกระบวนการคิด

4.ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการสัมผัส และเรียนรู้จากสิ่งภายนอก

บุคคลสามารถแสดงทัศนคติออกมาได้ 3 ประเภทคือ

1.ทัศนคติทางบวก เป็นทัศนคติที่ชักนำให้บุคคลแสดงออกในทางที่ดี มีความรู้สึก มีสภาพจิตใจที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ

2.ทัศนคติทางลบ เป็นทัศนคติที่สร้างความรู้สึกในทางเสื่อมเสีย ไม่ได้รับความเชื่อถือไว้วางใจ ระวังสงสัย รวมทั้งเกลียดชังสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ

3.ทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงความคิดเห็นต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของ การกระทำ สถานการณ์ และอื่น ๆ โดยสิ้นเชิง

Triandis (1971) กล่าวว่า องค์ประกอบของทัศนคติ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

1.ส่วนของการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Component) เป็นส่วนของความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Belief) ที่บุคคลมีต่อสิ่งเร้า เป็นตัวกำหนดทิศทางทัศนคติของบุคคลว่าจะบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีความรู้ ความคิดต่อสิ่งเร้าทางบวก ก็จะมีทัศนคติทางบวก แต่ถ้าบุคคลมีความรู้ ความคิดต่อสิ่งเร้าทางลบ ก็จะมีทัศนคติทางลบ

2.ส่วนของอารมณ์ (Affective Component) อารมณ์ หรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า อารมณ์หรือความรู้สึกจะเป็นสิ่งกำหนดลักษณะและทิศทางของทัศนคติของบุคคล ถ้าบุคคลอารมณ์ดี ก็จะมีทัศนคติทางบวก แต่ถ้าบุคคลอารมณ์ไม่ดี ก็จะมีทัศนคติทางลบ

3.ส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง พฤติกรรมดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่บอกลักษณะและทิศทางของทัศนคติของบุคคล ถ้าบุคคลแสดงพฤติกรรมต่อสิ่งเร้าชัดเจนแน่นอน ทัศนคติก็จะมีลักษณะชัดเจนแน่นอน

แหล่งที่ทำให้เกิดทัศนคติมีดังนี้

1.ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) เมื่อบุคคลมีประสบการณ์เฉพาะอย่างต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในทางดีหรือไม่ดี จะทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งนั้นไปตามทิศทางที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน

2.การสื่อสารกับผู้อื่น (Communication) การได้ติดต่อสื่อสารกับผู้อื่น จะทำให้เกิดทัศนคติจากการรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ จากผู้อื่นได้

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Model) การเลียนแบบผู้อื่นทำให้เกิดทัศนคติขึ้นได้ โดยชั้นแรกเมื่อมีเหตุการณ์บางอย่าง บุคคลจะสังเกตว่าผู้อื่นปฏิบัติอย่างไร ชั้นต่อไปบุคคลจะแปลความหมายของการปฏิบัตินั้นในรูปของทัศนคติ

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factor) ทัศนคติหลายอย่างของบุคคล เกิดขึ้นเนื่องจากความเกี่ยวข้องกับสถาบัน เช่น ครอบครัว โรงเรียน หรือหน่วยงาน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาแหล่งที่มาของทัศนคติแล้ว จะเห็นว่าองค์ประกอบสำคัญที่เชื่อมโยงให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ ก็คือการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะไม่ว่าทัศนคติจะเกิดจากประสบการณ์เฉพาะอย่าง การสื่อสารกับผู้อื่น สิ่งที่เป็นแบบอย่าง หรือความเกี่ยวข้องกับสถาบัน ก็มักจะมีการสื่อสารแทรกอยู่เสมอ กล่าวได้ว่า การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างมากที่มีผลทำให้บุคคลเกิดทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ

ทัศนคติเกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะ Rogers (1973) กล่าวว่า การสื่อสารก่อให้เกิดผล 3 ประการคือ

1. การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ของผู้รับสาร
2. การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของผู้รับสาร
3. การสื่อสารก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้รับสาร

การเปลี่ยนแปลงทั้ง 3 ประการนี้ จะเกิดในลักษณะต่อเนื่องกัน กล่าวคือ เมื่อผู้รับสารได้รับข่าวสารเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนั้น และการเกิดความรู้ความเข้าใจนี้ มีผลทำให้เกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้น และสุดท้ายก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่กระทำต่อเรื่องนั้น ๆ ตามมา

### **ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรม (Attitude and Behavior)**

ทัศนคติกับพฤติกรรมมีความสัมพันธ์ มีผลซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ทัศนคติมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ในขณะที่เดียวกันการแสดงพฤติกรรมของบุคคลก็มีผลต่อทัศนคติของบุคคลด้วย

อย่างไรก็ตามทัศนคติเป็นเพียงองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรม ทั้งนี้เพราะ Triandis (1971) กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลเป็นผลมาจากทัศนคติ บรรทัดฐานของสังคม นิสัย และผลที่คาดว่าจะได้รับจากการแสดงพฤติกรรม



## การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการสื่อสาร (Attitude Change: Communication)

การขอปรึกษาคว่ำหวะจากญาติผู้เสียชีวิต ก็คือการสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคตินั้นเอง

ประกาเพ็ญ สุวรรณ (2526) กล่าวว่า ทัศนคติของบุคคลสามารถถูกทำให้เปลี่ยนแปลงได้หลายวิธี อาจโดยการได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้อื่น หรือจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของกรรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Component) และเมื่อองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเปลี่ยนแปลง องค์ประกอบส่วนอื่นจะมีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย กล่าวคือ เมื่อองค์ประกอบของทัศนคติในส่วนของกรรับรู้เชิงแนวคิดเปลี่ยนแปลง จะทำให้องค์ประกอบในส่วนของอารมณ์ (Affective Component) และองค์ประกอบในส่วนของพฤติกรรม (Behavioral Component) เปลี่ยนแปลงด้วย

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการสื่อสาร พิจารณาจากแบบจำลองการสื่อสารของ Lasswell (1948) ซึ่งได้วิเคราะห์กระบวนการสื่อสารในรูปของ ใคร พูดอะไร กับใคร อย่างไร และได้ผลอย่างไร ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตาม กล่าวคือ ใคร (ผู้ส่งสาร) พูดอะไร (สาร) กับใคร (ผู้รับสาร) อย่างไร (สื่อ) ก็คือตัวแปรต้น ส่วนได้ผลอย่างไร (ผลของการสื่อสาร) ก็คือตัวแปรตาม

ตัวแปรต้นทั้ง 4 ประการ ซึ่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ มีลักษณะดังนี้

ผู้ส่งสาร (Source) ผลของสารที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลขึ้นอยู่กับผู้ส่งสาร ลักษณะของผู้ส่งสารบางอย่างจะสามารถมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นมากกว่าลักษณะอื่น ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ (Credibility) ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ ความเชี่ยวชาญ (Expertness) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือสูง จะสามารถชักจูงใจได้ดีกว่าผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ นอกจากนี้บุคลิกภาพ (Personality) ของผู้ส่งสารก็มีความสำคัญต่อการยอมรับ

สาร (Message) ลักษณะของสารจะมีผลต่อการยอมรับหรือไม่ยอมรับของบุคคล ถ้าเตรียมเนื้อหาสารมาเป็นอย่างดี ผู้รับสารก็อยากฟัง ดังนั้นการเรียงลำดับของเนื้อหา ความชัดเจนของเนื้อหาสาร ความกระชับ เป็นต้น จึงเป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

สื่อ (Channel) หรือช่องทางการสื่อสาร เป็นเรื่องของประเภทและชนิดของสื่อที่ใช้

ผู้รับสาร (Receiver) องค์ประกอบของผู้รับสารที่จะทำให้เกิดการจูงใจที่มีประสิทธิภาพ ได้แก่ สติปัญญา ทัศนคติ ความเชื่อ ความเชื่อมั่นในตนเอง การมีส่วนร่วม การผูกมัด เป็นต้น

McGuire (อภววรรณ ปิลาสนธิโอวาท, 2537) กล่าวว่า ตัวแปรทั้ง 4 ประการข้างต้นนี้ ก่อให้เกิดตัวแปรตาม คือผลของการสื่อสารเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้นหลัก คือ

- 1.ความตั้งใจ/ ความสนใจ (Attention)
- 2.ความเข้าใจ (Comprehension)
- 3.การยอมรับต่อสาร (Yielding)
- 4.การเก็บจำสารไว้ (Retention)
- 5.การกระทำ (Action)

โดยผู้รับสารต้องผ่านไปทีละขั้น เพื่อที่การสื่อสารจะสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ครบถ้วนตามกระบวนการ ซึ่งในสภาพการณ์ปกติขั้นตอนแรก ๆ จะต้องเกิดขึ้นก่อน เพื่อที่ขั้นตอนต่อ ๆ ไปจะเกิดขึ้นได้ แบบจำลองดังกล่าวของ McGuire นี้ ช่วยให้สามารถเข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจบริจาควัยวาระของญาติผู้เสียชีวิต

### การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยใช้อิทธิพลทางสังคม (Attitude Change: Social Influence)

อิทธิพลทางสังคมมีผลอย่างมากต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และการตัดสินใจบริจาควัยวาระของญาติผู้เสียชีวิต เพราะในขณะที่ตัดสินใจ ย่อมมีกลุ่มบุคคลที่มีความสำคัญต่อญาติผู้เสียชีวิตเข้ามาเกี่ยวข้อง ได้แก่ บุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง และเพื่อนฝูง เป็นต้น

McGuire และ Millman (1965) กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยใช้อิทธิพลทางสังคม เกิดจากความเชื่อที่ว่า บุคคลจะพัฒนาทัศนคติของตนเองในลักษณะใดนั้น ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้รับจากผู้อื่นในสังคม สิ่งที่มีอิทธิพลทางสังคม แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

1.กลุ่มอ้างอิง (Reference Group) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานสำหรับประเมินทัศนคติ ความสามารถของเรา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยทั่วไปบุคคลจะใช้กลุ่มอ้างอิงเพื่อประเมินทัศนคติของตน และตัดสินใจว่าทัศนคติของตนถูกต้อง เพราะคิดว่าคนส่วนใหญ่ในกลุ่มมีทัศนคติเช่นเดียวกับตน

Watson และ Johnson (1972) ได้กล่าวถึงอิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติไว้ดังนี้

1.ทัศนคติของบุคคลจะมีผลอย่างมากจากกลุ่มที่เขามีส่วนร่วม และกลุ่มที่เขาต้องการจะร่วมด้วย

2. ถ้าทัศนคติของบุคคลสอดคล้องกับมาตรฐานหรือบรรทัดฐานของกลุ่ม จะเป็นการเสริมแรง (Reinforcement) ให้กับทัศนคตินั้นมากขึ้น ในทางตรงข้าม จะเป็นการลงโทษ (Penalty) ถ้าบุคคลนั้นมีทัศนคติไม่ตรงกับมาตรฐานหรือบรรทัดฐานของกลุ่ม

3. บุคคลที่ขึ้นอยู่กับกลุ่ม หรือติดอยู่กับกลุ่มมาก จะเป็นผู้ที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติได้ยากที่สุด ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นความพยายามของบุคคลภายนอก

4. การสนับสนุน หรือเห็นด้วยกับทัศนคติบางอย่างของสมาชิกในกลุ่มแม้เพียง 1 คนเท่านั้น ก็สามารถลดอิทธิพลของกลุ่มใหญ่ที่มีต่อทัศนคติของสมาชิกในกลุ่มได้

5. แม้เป็นเพียงสมาชิก 2 คนในกลุ่มเท่านั้น ที่ยึดมั่นในความคิดหรือทัศนคติบางอย่าง ก็จะมีอิทธิพลต่อสมาชิกในกลุ่มได้

6. การมีส่วนร่วมในการอภิปรายกลุ่ม และการตัดสินใจของกลุ่ม จะช่วยลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ถ้ากลุ่มตัดสินใจยอมรับทัศนคติใหม่ สมาชิกในกลุ่มก็จะยอมรับทัศนคติด้วย

7. ถ้าบุคคลเปลี่ยนแปลงกลุ่มอ้างอิงของตน ทัศนคติของบุคคลก็มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงด้วย

2. บุคคลอ้างอิง (Reference Individuals) หมายถึง บุคคลที่เราใช้เป็นมาตรฐานเพื่อประเมินทัศนคติ ความสามารถของเรา หรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น อิทธิพลของผู้อื่นที่มีต่อทัศนคติของบุคคล ตรงกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่เรียกว่า การเลียนแบบ (Identification) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลรับเอาคุณสมบัติของผู้อื่น เช่น ความคิด ทัศนคติ พฤติกรรม เป็นต้น มาเป็นของตน

**การเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยการยินยอม การเลียนแบบ และความต้องการจะเปลี่ยน (Attitude Change: Compliance, Identification, and Internalization)**

Kelman (1958) ได้แบ่งการเปลี่ยนแปลงทัศนคติออกเป็น 3 ประการ ได้แก่ การยินยอม (Compliance) การเลียนแบบ (Identification) และความต้องการจะเปลี่ยน (Internalization)

#### 1. การยินยอม (Compliance)

การยินยอมจะเกิดได้เมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวเขา และมุ่งหวังจะได้รับความปลอดภัยจากบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีอิทธิพลนั้น การที่บุคคลยอมกระทำตามสิ่งที่อยากให้เขากระทำนั้น ไม่ใช่เพราะบุคคลเห็นด้วยกับสิ่งนั้น แต่เป็นเพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือการยอมรับจากผู้อื่นในการเห็นด้วยและกระทำตาม ดังนั้นความพอใจที่ได้รับการจากยอมกระทำตามนั้น เป็นผลมาจากอิทธิพลทางสังคมหรืออิทธิพลของสิ่งที่ก่อให้เกิดการยอมรับนั้น

กล่าวได้ว่า การยอมรับกระทำตามนี้ เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งจะมีพลังผลักดันให้บุคคลยอมรับกระทำตามมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับจำนวนหรือความรุนแรงของรางวัลและการลงโทษ

## 2. การเลียนแบบ (Identification)

การเลียนแบบเกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ซึ่งการยอมรับนี้เป็นผลมาจากการที่บุคคลต้องการจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีหรือที่พอใจระหว่างตนเองกับผู้อื่น หรือกลุ่มบุคคลอื่น

จากการเลียนแบบนี้ทัศนคติของบุคคลจะเปลี่ยนไปมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับสิ่งเร้าให้เกิดการเลียนแบบ กล่าวได้ว่า การเลียนแบบเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ซึ่งพลังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงนี้จะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับความน่าใ้มน่าไว้วางใจของสิ่งเร้าที่มีต่อบุคคลนั้น การเลียนแบบจึงขึ้นอยู่กับพลัง (Power) ของผู้ส่งสาร

## 3. ความต้องการจะเปลี่ยน (Internalization)

กระบวนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติแบบนี้เกิดขึ้นเมื่อบุคคลยอมรับสิ่งที่มีอิทธิพล ทั้งนี้เพราะสิ่งนั้นตรงกับความต้องการภายในของบุคคล ตรงกับค่านิยมของเขา ตรงกับความต้องการของเขา พฤติกรรมที่เปลี่ยนไปโดยกระบวนการนี้จะสอดคล้องกับค่านิยมที่มีอยู่เดิม

## แนวคิดเกี่ยวกับความเชื่อ และความเชื่อทางศาสนา (Belief and Religious Belief)

ความเชื่อ (Belief) เป็นความสัมพันธ์ที่บุคคลมองระหว่างเหตุการณ์ สิ่งของ ผู้อื่น หรือลักษณะอื่น ๆ ของสิ่งแวดล้อม ความเชื่อส่วนใหญ่เกิดจากประสบการณ์โดยตรงของบุคคล และเริ่มสร้างสมมาตั้งแต่เด็ก

Rokeach (พัชนี เขยจรรยา และคณะ, 2538) แบ่งความเชื่อตามความยากง่ายในการเปลี่ยนแปลงเมื่อได้รับสารเพื่อการโน้มน้าวใจ กล่าวคือ แบ่งความเชื่อออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความเชื่อหลัก ความเชื่อตามกฎเกณฑ์ของสังคม และความเชื่อผิวเผิน

1. ความเชื่อหลัก (Central Belief) เป็นความเชื่อที่เกิดจากการสั่งสมทางสังคม เกิดจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว ศาสนา สถานศึกษา และแหล่งต่าง ๆ มาเป็นระยะเวลาอันยาวนานที่ยากที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ถือเป็นแกนกลางของโครงสร้างความเชื่อของบุคคล เช่น ความเชื่อเรื่องบุญกุศล ความเชื่อเรื่องชาติหน้า เป็นต้น เมื่อเวลาผ่านไป ทัศนคติที่สั่งสมมาอาจกลายเป็นความเชื่อหลักได้

2. ความเชื่อตามกฎเกณฑ์ของสังคม (Authority Belief) ความเชื่อตามกฎเกณฑ์ของสังคม เป็นความเชื่อที่บุคคลยึดถือ และกระทำตาม เช่น เชื่อว่าต้องหยุดรถเมื่อเห็นไฟแดง ความเชื่อนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปได้เมื่อสังคมเปลี่ยนกฎเกณฑ์ไป

3. ความเชื่อผิวเผิน (Peripheral Belief) เป็นความเชื่อในระดับนอกสุด ซึ่งเป็นความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงผิวเผิน สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอ และเปลี่ยนแปลงได้ง่ายกว่าความเชื่อ 2 ระดับแรก ทั้งนี้ทัศนคติ ถือเป็นส่วนหนึ่งของความเชื่อผิวเผิน

### ความเชื่อทางศาสนา (Religious Belief)

ความเชื่อทางศาสนา เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะอย่างมาก ความเชื่อทางศาสนาจะส่งผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของคน Johnson (1970) กล่าวว่า ศาสนามีความสำคัญต่อระบบความเชื่อและการปฏิบัติของคน ซึ่งระบบความเชื่อเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมทั้งส่วนบุคคลและส่วนรวม Weber (1930) กล่าวเสริมว่า ในแต่ละสังคม ศาสนามีอิทธิพลต่อท่าที ความรู้สึกนึกคิด และการกระทำของคน

Weber (Hill, 1973) กล่าวว่า ศาสนาเป็นคำตอบของปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับชีวิต ไม่ว่าจะเป็นความทุกข์ ความผิดหวัง ความเจ็บป่วย และความตาย คำตอบของปัญหาเหล่านี้ จะกลายเป็นที่ยอมรับกันในสังคม และจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

ศาสนาจึงมีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ เพราะศาสนาก่อให้เกิดความเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการบริจาคอวัยวะ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต

ความเชื่อทางศาสนาที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต ประกอบไปด้วยความเชื่อเรื่องบุญกุศล (Meritorious Belief) และความเชื่อเรื่องชีวิตหลังความตาย (Life-after-death Belief)

ในด้านความเชื่อเรื่องบุญกุศล Kingshill (มาลินี วงษ์สิทธิ์, 2535) กล่าวว่า พุทธศาสนาเข้ามาเกี่ยวข้องกับชีวิตของคนไทย ตั้งแต่เกิดจนตาย จึงมีอิทธิพลในการสร้างความเชื่อเกี่ยวกับการทำบุญกุศล คนไทยเชื่อว่าการทำบุญกุศลนั้น เป็นกรรมดี (Good Deed) ที่หากสร้างสมไว้ จะส่งผลถึงอนาคตทั้งชาตินี้และชาติหน้า

ส่วนความเชื่อเรื่องชีวิตหลังความตาย Carpenito (1995) กล่าวว่า เป็นภาวะที่ญาติผู้เสียชีวิตกำลังคิดคำนึงถึงระบบความเชื่อหรือค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับชีวิตหลังความตาย เกิดขึ้นเมื่อต้องสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก ด้วยเหตุนี้บุคลากรทางการแพทย์ที่มีหน้าที่ขอบริจาคอวัยวะ

จึงต้องคำนึงถึงความเชื่อเรื่องชีวิตหลังความตาย โดยมีหน้าที่สนับสนุนญาติผู้เสียชีวิตให้บริจาค อดิยะ โดยนำหลักคำสอนทางศาสนามาใช้

ทั้งนี้เพราะญาติผู้เสียชีวิตอาจวิตกกังวลว่า การบริจาคอดิยะขัดต่อหลักศาสนาหรือไม่ หรือเป็นอุปสรรคต่อการนำศพไปประกอบพิธีกรรมหรือไม่ บางคนเชื่อว่าร่างกายผู้เสียชีวิตจะต้อง คงสภาพเดิมไว้สำหรับชีวิตหลังความตาย จึงลังเลที่จะตัดสินใจบริจาคอดิยะ ด้วยเหตุนี้การนำ หลักคำสอนทางศาสนามาใช้ในการขอบริจาคอดิยะ สามารถช่วยให้ญาติผู้เสียชีวิตตัดสินใจ บริจาคอดิยะ

การศึกษาเกี่ยวกับหลักศาสนา พบว่า ศาสนาส่วนใหญ่ไม่ได้ห้ามบริจาคอดิยะ ซึ่ง หมายความว่ายอมให้บริจาคอดิยะ อีกทั้งยังถือว่าการกระทำที่เป็นกุศล เนื่องจากได้ช่วย ชีวิตหรือต่อชีวิตผู้อื่น

พระพิศาลธรรมพาทิ (2537) กล่าวว่า ตามหลักพุทธศาสนา ให้สิ่งใดยอมได้รับสิ่งดีมาอีก ร้อยเท่าพันเท่า อย่าเชื่อว่าถ้าบริจาคดวงตา จะทำให้ตาพิการ บริจาคแขนขาจะทำให้เสียส่วนนั้น ไป ถ้าบริจาคแล้วจะมีผลออกมาเป็นความสมบูรณ์ ให้ส่วนใดของตนไป ความสมบูรณ์จะเกิด การบริจาคอดิยะถือเป็นทานชั้นสูงสุด เป็นปรมัตถทาน ทานที่บริจาคได้แม้กระทั่งอดิยะ เลือด เนื้อชีวิต

บาทหลวงวรยุทธ กิจบำรุง (2537) กล่าวว่า ตามหลักคาทอลิก การบริจาคอดิยะ สามารถทำได้ เป็นการอุทิศร่างกายของเราให้เป็นประโยชน์ต่อคนอื่น เป็นการต่ออายุผู้อื่นให้มี ชีวิตอยู่เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

### **แนวคิดเกี่ยวกับผู้ส่งสาร (Source)**

ในการขอบริจาคอดิยะจากญาติผู้เสียชีวิต บุคลากรทางการแพทย์ หรือบุคคลใกล้ชิด ของญาติผู้เสียชีวิตที่เป็นผู้พูดขอบริจาค หรือแนะนำให้บริจาคอดิยะ ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสาร

พัชนี เขยจรรษา และคณะ (2538) กล่าวว่า ผู้ส่งสาร (Sender or Source) คือบุคคลหรือ กลุ่มบุคคลที่เป็นผู้ริเริ่ม เริ่มต้นส่งสารไปให้อีกบุคคลหนึ่ง หรือเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งสารผ่านช่องทาง สารไปยังผู้รับสาร ดังนั้นผู้ส่งสารจึงมีบทบาทในการชี้แนะว่าพฤติกรรมการสื่อสารในสถานการณ์ หนึ่ง ๆ นั้นจะเป็นไปในรูปใดและมีผลอย่างไร

ผู้ส่งสารจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญของกระบวนการสื่อสาร ซึ่งมีส่วนกำหนดประสิทธิผล ของการสื่อสาร

พรสิทธิ์ พัฒนานาญรักษ์ (2526) กล่าวว่า ผู้ส่งสารที่ดีต้องมีความพร้อมในการสื่อสาร กล่าวคือ จะต้องเป็นบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ มีความรับผิดชอบในสาร เข้าใจวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร ควบคุมความรู้สึกและความเชื่อมั่นของตนเองขณะสื่อสารได้ พฤติกรรมการสื่อสารที่สอดคล้องกับเนื้อหาสาร นอกจากนี้ต้องประกอบไปด้วยปัจจัยที่สนับสนุนประสิทธิผลของการสื่อสาร อีก 4 ประการคือ

1. ทักษะในการสื่อสาร หมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการสื่อสารทั้งทักษะในการเข้ารหัส-ถอดรหัสสาร และการคิดเชิงวิเคราะห์ ก่อนที่จะส่งสารผ่านช่องทางสารไปยังผู้รับ เพราะทักษะเหล่านี้ช่วยให้ผู้ส่งสารวิเคราะห์จุดประสงค์และเจตนาของการสื่อสารได้เหมาะสม และพร้อมที่จะถ่ายทอดไปยังผู้รับสารอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทศนคติในการสื่อสาร ทศนคติของผู้ส่งสารมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการสื่อสาร ทั้งนี้เพราะทศนคติดังกล่าวเป็นตัวกำหนดท่าทีของผู้ส่งสารในการสื่อสาร โดยผู้ส่งสารจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารเพียงไรขึ้นอยู่กับทศนคติที่มีต่อตนเอง ต่อสาร และต่อผู้รับสาร

3. ระดับความรู้ ผู้ส่งสารที่มีความรู้ในเนื้อหาของเรื่องที่จะสื่อสาร และมีความรู้เกี่ยวกับการกระบวนการสื่อสารเป็นอย่างดี ก็จะส่งผลให้เกิดความแจ่มชัด และความเข้าใจที่ปรากฏกับผู้รับสาร ทั้งนี้เพราะผู้ส่งสารสามารถชี้แจง อธิบายได้โดยไม่สับสน วกวน และมีความต่อเนื่อง

4. สถานภาพในระบบสังคมและวัฒนธรรม กล่าวคือ การที่ผู้ส่งสารมีความเข้าใจในสถานภาพในระบบสังคมและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี ย่อมส่งผลให้เขามีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้มาก เพราะผู้ส่งสารสามารถปรับใช้ หรือดัดแปลงวิธีการสื่อสารให้เหมาะสมกับการยอมรับของผู้รับสารได้

ในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสาร (Source Credibility) อรวรรณ ปิรันชนโอวาท (2537) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือ เป็นคุณลักษณะภายนอกของผู้ส่งสารซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้รับสาร ความน่าเชื่อถือขึ้นอยู่กับปัจจัย 2 ประการคือ ความสามารถ หรือความชำนาญ (Competence or Expertness) และความน่าไว้วางใจ (Trustworthiness) ปัจจัยทั้ง 2 ประการนี้ ผู้รับสารต้องรับรู้ (Perceive) ว่ามีอยู่ในตัวผู้ส่งสาร ความน่าเชื่อถือนี้ไม่ใช่สิ่งที่ผู้ส่งสารจะประกาศให้ผู้อื่นทราบแล้วได้รับการยอมรับ หากแต่เป็นสิ่งที่ผู้รับสารมองเห็น รับรู้ และเชื่อ

จากการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทศนคติที่เกิดจากการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ พบว่า ผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูงในสายตาของผู้รับสาร จะบรรลุผลทางการสื่อสารมากกว่าผู้ส่งสารที่มีความน่าเชื่อถือต่ำ

Hovland, Janis และ Kelly (1953) กล่าวว่า ความน่าเชื่อถือประกอบด้วย ความเชี่ยวชาญ ความน่าไว้วางใจ และความสามารถในการแสดงหลักฐาน

Bettinghaus (1980) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารมี 3 ประการ คือ

1. ความปลอดภัยหรือความน่าไว้วางใจของผู้ส่งสาร ได้แก่ ลักษณะของผู้ส่งสารที่มีความเป็นมิตร ไม่เห็นแก่ตัว มีความยุติธรรม มีความจริงใจ มีจริยธรรม ให้อภัย เป็นต้น
2. คุณลักษณะของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความประทับใจของผู้รับสารที่มีต่อความสามารถของผู้ส่งสาร เช่น การมีประสบการณ์ การมีอำนาจ ความฉลาด ความเชี่ยวชาญของผู้ส่งสาร เป็นต้น
3. บุคลิกภาพของผู้ส่งสาร ได้แก่ ความเป็นกันเองกับผู้รับสาร ความคล่องตัวของผู้ส่งสาร ความกระตือรือร้น เป็นต้น

นอกจากนี้สถานภาพก็เป็นตัวกำหนดความน่าเชื่อถือของผู้ส่งสารด้วย กล่าวคือ

1. บุคคลที่เป็นผู้ส่งสารที่มีสถานภาพสูงกว่าผู้รับสาร สถานภาพจะทำให้บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีความน่าเชื่อถือสูง
2. บุคคลที่เป็นผู้ส่งสารอาจมีสถานภาพสูงแต่มีความน่าเชื่อถือต่ำ หรือในทางตรงข้าม อาจมีสถานภาพต่ำแต่มีความน่าเชื่อถือสูง

ในขณะที่ Berelson, Lazarsfeld และ McPhee (1954) กล่าวว่า ผู้ส่งสารที่มีคุณลักษณะเป็นผู้นำความคิดเห็น จะได้รับความเชื่อถือจากผู้รับสาร แม้ผู้ส่งสารจะไม่ได้มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่าผู้รับสารแต่อย่างใด

ส่วน Jacobson (Miller และ Burgoon, 1973) กล่าวว่า อำนาจสามารถมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมเมื่อบุคคลมีการสื่อสารระหว่างกันและกันดังนี้

1. จำนวนของการสื่อสารสัมพันธ์กับควมมีอำนาจ ในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารใด ๆ ก็ตาม หากบุคคลคนหนึ่งสามารถสื่อสารได้มากจนแทบจะผูกขาด กล่าวได้ว่า บุคคลผู้นั้นมีอำนาจมากกว่าผู้อื่น และจะมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นด้วย

2. ในสถานการณ์ที่มีการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ บุคคลที่มีข้อมูลมากเกี่ยวกับเรื่องนั้น จะเป็นผู้ที่มีอำนาจมากที่สุด

3. ยิ่งผู้ส่งสารสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้มากเพียงใด ผู้ส่งสารก็ยังมีอิทธิพลมากเพียงนั้น ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ผู้รับสารก่อนเริ่มการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ



4. ยิ่งผู้ส่งสารเคยประสบความสำเร็จมาในอดีตมากเท่าใด และผู้รับสารได้ทราบข้อมูลนี้ ผู้ส่งสารก็จะยิ่งถูกมองว่ามีอำนาจมากขึ้นเท่านั้น แสดงว่าอำนาจเป็นสิ่งที่ได้มาและเพิ่มพูนขึ้นได้เสมอ

### **แนวคิดเกี่ยวกับสาร (Message)**

Berlo (1960) กล่าวว่า สาร (Message) เป็นผลผลิตของผู้ส่งสาร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ส่วนคือ

1. รหัสสาร (Message Code) ได้แก่ กลุ่มของสัญลักษณ์ซึ่งสามารถจะนำมาจัดโครงสร้างให้มีความหมายที่ผู้รับสารเข้าใจได้ ทั้งนี้การที่รหัสสารจะเกิดขึ้นได้ ต้องมีส่วนประกอบและกระบวนการในการเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ส่วนประกอบเหล่านี้มีความหมายขึ้นมา โดยส่วนประกอบเหล่านี้ได้รับการเรียบเรียงอย่างเป็นระบบให้อยู่ในลักษณะที่มีความหมาย

2. เนื้อหาสาร (Message Content) คือส่วนประกอบในตัวสารที่ผู้ส่งสารใช้เพื่อการถ่ายทอดสาระ ข้อมูล หรือเจตนาของตน

3. การจัดการสาร (Message Treatment) คือการพิจารณาเลือกสาร จัดโครงสร้างรหัสและเนื้อหาสาร ซึ่งกระทำโดยผู้ส่งสาร

ในการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ผู้ส่งสารจำเป็นต้องสามารถถ่ายทอดความคิดออกมาในรูปแบบที่ผู้รับสารเข้าใจได้ ดังนั้นในการส่งสารไปยังผู้รับสาร ผู้ส่งสารจะต้องคำนึงความสามารถในการรับสารของผู้รับสาร โดยคำนึงถึงความยากง่ายของผู้รับสารในการตีความสารของตน สารที่ส่งไปจะต้องไม่มีความซับซ้อนคลุมเครือ และต้องมีการจัดลำดับเรื่องราวอย่างเป็นระเบียบ

Bettinghaus (1980) กล่าวว่า วิธีการจัดเรียบเรียงสารเพื่อการโน้มน้าวใจที่มีประสิทธิภาพ คือการจัดเรียบเรียงสารในแบบแผนที่ผู้รับสารคุ้นเคย โดยมีวิธีการจัดเรียบเรียงสารแบบต่าง ๆ คือ

1. จัดเรียบเรียงตามตำแหน่งพื้นที่ (Spatial or Geographic Organization) ได้แก่ การเรียบเรียงองค์ประกอบของสารโดยอาศัยตำแหน่งพื้นที่ของสิ่งที่กล่าวถึงเป็นเกณฑ์

2. จัดเรียบเรียงตามลำดับเวลา (Chronological or Historical Organization) หรือการเรียบเรียงโดยอ้างถึงสภาพการณ์ที่เป็นมาในอดีต แล้วนำไปสู่การคาดการณ์หรือการหาแนวทางปฏิบัติที่จะเกิดขึ้นต่อไป

3. จัดเรียงเรียงโดยแบ่งเป็นหัวข้อ (Topical Organization) มักทำโดยหยิบยกประเด็นหลักของสารขึ้นมาเขียนในรูปของวลีหรือประโยคคำถาม อันจะทำให้ประเด็นชัดเจนมากขึ้น

4. จัดเรียงเรียงโดยวิธีการนิรนัย (Deduction) เป็นการให้เหตุผลตามหลักตรรกวิทยา โดยเริ่มจากการกล่าวถึงสถานการณ์ทั่วไปที่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขหนึ่ง ๆ จากนั้นจึงเสนอสถานการณ์เฉพาะที่ต้องการกล่าวถึง ซึ่งเกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน เมื่อใช้หลักตรรกวิทยาก็จะสรุปได้ว่า สถานการณ์เฉพาะนั้นจะต้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับสถานการณ์ทั่วไปด้วย

5. จัดเรียงเรียงโดยวิธีการอุปนัย (Induction) เป็นการเสนอสารโดยยกตัวอย่างสถานการณ์ที่มีลักษณะเดียวกันหลาย ๆ อย่าง แล้วจึงสรุปถึงสถานการณ์เฉพาะที่ต้องการกล่าวถึง ว่า จะต้องเป็นไปในลักษณะเดียวกันกับตัวอย่างที่ได้ยกขึ้นมา

6. จัดเรียงเรียงโดยอาศัยหลักทางจิตวิทยาของมอนโร (Monroe) เป็นการจัดองค์ประกอบของสารควรตั้งอยู่บนพื้นฐานของลำดับขั้นแห่งการสนใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ขั้น ได้แก่ ขั้นความตั้งใจ (Attention) ขั้นความต้องการ (Need) ขั้นการตอบสนองของความต้องการ (Satisfaction) ขั้นการบรรยายให้เห็นภาพชัด (Visualization) และขั้นการกระทำ (Action) ความสำเร็จของแต่ละขั้นจะนำไปสู่สภาพจิตใจในระดับขั้นต่อไป

7. จัดเรียงเรียงโดยอาศัยวิธีเสนอปัญหาและวิธีแก้ไข เป็นรูปแบบที่คนทั่วไปคุ้นเคยและใช้กันมาก โดยขั้นแรกผู้ส่งสารต้องเสนอภาพหรือธรรมชาติของปัญหา ก่อน แล้วจึงเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา

8. จัดเรียงเรียงโดยอาศัยลำดับเหตุผล เป็นรูปแบบที่นิยมใช้กันมาก โดยไม่เป็นเพียงแต่การกล่าวถึงปัญหาเท่านั้น แต่ยังลึกเข้าถึงสาเหตุของปัญหาด้วย เป็นสถานการณ์ที่ผู้ส่งสารใช้เพื่อจะบอกว่าอะไรเป็นสาเหตุของผล

9. จัดเรียงเรียงโดยวิธีของทูลมิน (Toulmin) เป็นการแสดงเหตุผลหรือโต้แย้งจากหลักฐานชิ้นหนึ่งหรือข้อเท็จจริงชิ้นหนึ่ง โยงไปยังข้อสรุปโดยใช้ข้อสนับสนุน และบทขยาย

การจัดเรียงเรียงสารที่ไม่เป็นระเบียบ และความคลุมเครือของการสื่อสาร เป็นสาเหตุทำให้การสื่อสารมีอุปสรรค นอกจากนี้สารที่มีลักษณะขัดกับระบบความคิด ความเชื่อ และค่านิยมของผู้รับสารก็เป็นสาเหตุทำให้การสื่อสารมีอุปสรรคเช่นกัน ดังนั้นสารที่สอดคล้องกับความคิด ความเชื่อ และค่านิยมของคนในวัฒนธรรมนั้น ก็จะส่งผลให้การสื่อสารเกิดประสิทธิผล ทั้งนี้เพราะผู้รับสารมักจะแสวงหาข่าวสารที่มาสสนับสนุนทัศนคติและความเชื่อที่มีอยู่ก่อนแล้ว และจะไม่แสวงหาข่าวสารที่ขัดแย้งกับทัศนคติและความเชื่อของตน

ในการเตรียมสาร หลังจากที่คุณส่งสารเลือกแล้วว่าจะมีวิธีการจัดเรียงเรียงสารอย่างไร ผู้ส่งสารต้องคิดถึงจุดมุ่งใจในสาร (Message Appeals) ที่จะต้องใช้ โดยอาจจะใช้ความกลัวรางวัล หรือการเข้าอารมณ์ เป็นต้น

### แนวคิดเกี่ยวกับสื่อ (Channel)

สื่อ หรือช่องทางการ (Channel) เป็นองค์ประกอบสำคัญของการสื่อสาร โดยเป็นพาหนะหรือตัวกลางในการนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร หากผู้ส่งสารที่ต้องการส่งสารไปยังผู้รับสารไม่มีสื่อเพื่อการส่งสาร การสื่อสารนั้นก็ย่อมไม่เกิดขึ้น

ชาวโรมาเนีย (2527) กล่าวว่า สื่อ คือช่องทางข่าวสาร ซึ่งอาจเป็นคำพูด ตัวอักษร หรืออย่างอื่น สื่อจึงหมายถึงหนทางซึ่งผู้ส่งสารใช้สำหรับส่งสารต่าง ๆ ไปยังผู้รับสาร กล่าวอีกนัยหนึ่ง สื่อถือเป็นทาง (Paths) หรือพาหนะ (Vehicles) ที่นำข่าวสารจากจุดเริ่มต้นไปสู่จุดหมายปลายทางนั่นเอง

### สื่อบุคคล

ในการขอปรึกษาอวัยวะจากญาติผู้เสียชีวิต บุคลากรทางการแพทย์ทำหน้าที่ขอปรึกษาอวัยวะโดย การสื่อสารที่เกิดขึ้นมีลักษณะเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์ที่เป็นผู้ขอปรึกษาอวัยวะ จึงทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและสื่อบุคคล โดยอวัยวะที่นำไปใช้ปลูกถ่ายเกือบทั้งหมดได้มาจากการขอปรึกษาโดยบุคลากรทางการแพทย์ ดังนั้นบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและสื่อบุคคล จึงเป็นหัวใจของการขอปรึกษาอวัยวะ

นอกจากนี้การสื่อสารระหว่างบุคคลใกล้ชิด กับญาติผู้เสียชีวิต ก็เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล โดยบุคคลใกล้ชิดทำหน้าที่เป็นทั้งผู้ส่งสารและสื่อบุคคลเช่นกัน

ทั้งนี้สื่อบุคคลเป็นช่องทางการที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างบุคคล ก็คือตัวบุคคลผู้ทำการสื่อสารกันอยู่นั่นเอง

สื่อบุคคล หมายถึง ตัวบุคคลผู้นำพาข่าวสารจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง โดยอาศัยการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคล ทั้งในลักษณะเป็นทางการและไม่เป็นทางการ โดยการติดต่อสื่อสารจะเป็นลักษณะตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 คน หรือมากกว่า 2 คนขึ้นไป

สื่อบุคคลมีประสิทธิภาพในการชักจูงใจให้บุคคลมีทัศนคติต่อเรื่องนั้น ๆ ตามแนวทางที่มุ่งหวัง

เลกกีเยอร์ เรเยอประทับ (2536) กล่าวว่า ช่องทางการที่เป็นสื่อบุคคล คือช่องทางการที่เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข่าวสารแบบตัวต่อตัวระหว่างบุคคล 2 คนขึ้นไป ช่องทางการที่เป็นสื่อ

บุคคลจะมีประสิทธิภาพมากกว่าในการชักจูงใจผู้รับสารที่มีความเฉยเมย หรือมีปฏิกิริยาต่อต้านสารของผู้ส่งสาร

Rogers และ Shoemaker (1971) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลจะมีประสิทธิภาพกว่า ถ้าวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสารอยู่ที่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

Bettinghaus (1980) กล่าวว่า กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นระหว่างมนุษย์นั้น เป็นผลจากการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลแบบตัวต่อตัวทั้งสิ้น

Katz และ Lazarsfeld (1955) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีผลต่อการทำให้ผู้รับสารยอมรับที่จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และยินยอมให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ มากที่สุด ดังนั้นสื่อบุคคลจึงมีความสำคัญมากกว่าในขั้นของการให้ความรู้ ความเข้าใจที่ถูกต้อง และมีผลในการสร้างทัศนคติในเรื่องที่บุคคลยังไม่เคยรับรู้มาก่อน

นอกจากนี้ Lazarsfeld และ Menzel (1968) กล่าวว่า การสื่อสารระหว่างบุคคลมีประสิทธิภาพเนื่องจาก

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลสามารถจัดการเลือกกับสารของผู้รับสารได้ เนื่องจากการหลีกเลี่ยงการสนทนาหรือรับฟังเป็นไปได้ยาก

2. การสื่อสารแบบตัวต่อตัว เปิดโอกาสให้ผู้ส่งสารสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาที่ใช้ในการสนทนาได้ในเวลาอันรวดเร็ว หากว่าเนื้อหาที่สนทนานั้นได้รับการต่อต้านจากคู่สนทนา

3. การสื่อสารระหว่างบุคคลมักมีลักษณะเรียบง่าย เป็นกันเอง จึงง่ายต่อการชักจูงใจให้คล้อยตาม

4. ผู้รับสารส่วนใหญ่มักจะเชื่อถือในข้อตัดสินใจและความคิดเห็นของผู้ที่รู้จักและนับถือมากกว่าบุคคลที่ไม่เคยรู้จักมาก่อนที่มาสื่อสารกัน

### สื่อสนับสนุน

สื่อสนับสนุนที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อเฉพาะกิจ ศูนย์รับบริจาคอวัยวะ สภากาชาดไทย ได้จัดทำภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์ โปสเตอร์ แผ่นพับ บัตรประจำตัวผู้มีความจำนงบริจาคอวัยวะ และการจัดนิทรรศการ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการบริจาคอวัยวะ นอกจากนี้สื่อมวลชนก็ได้นำเสนอเรื่องราวข่าวสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับกาบริจาคอวัยวะ โดยสื่อสนับสนุนเหล่านี้ทำหน้าที่ให้ความรู้และข่าวสาร Rogers และ Shoemaker (1971) กล่าวว่า สื่อมวลชนสามารถเปลี่ยนแปลงความรู้ กล่าวคือ สร้างความรู้ ความเข้าใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## แนวคิดเกี่ยวกับผู้รับสาร (Receiver)

ในการขอบริจาคอวัยวะ ซึ่งก็คือการสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ญาติผู้เสียชีวิตที่เป็นผู้รับสารจะมีการตอบสนองต่อสารแตกต่างกัน บางคนถูกโน้มน้าวใจโดยง่าย บางคนยาก ความง่าย-ยากในการโน้มน้าวใจขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับสาร ซึ่งมีผลต่อการถูกโน้มน้าวใจ

Andrews (1993) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับสาร เช่น ลักษณะทางประชากร มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต

## ลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อการถูกโน้มน้าวใจ (Individual Characteristics Related to Persuasibility)

Johnston (1994) กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะทางประชากร (Demographic Traits) บุคลิกภาพ (Personality Traits) และการรับรู้เชิงแนวคิด (Cognitive Traits) มีอิทธิพลต่อการถูกโน้มน้าวใจ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

## ลักษณะทางประชากรกับการถูกโน้มน้าวใจ (Demographic Traits and Persuasibility)

ความเข้าใจว่า ผู้หญิงสามารถถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายกว่าผู้ชาย ผู้ที่มีอายุมากกับผู้ที่มีอายุน้อยสามารถถูกหลอกได้ง่าย และผู้ที่มีระดับสติปัญญาต่ำมักถูกมองว่าสามารถหลอกได้ง่าย ส่วนแล้วแต่เป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง

## เพศ (Gender)

ไม่มีความแตกต่างที่ชัดเจนระหว่างผู้ชายและผู้หญิงในด้านความอ่อนไหวต่อการโน้มน้าวใจ ดูเหมือนว่าผู้หญิงจะมีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความเชื่อลดลง ทั้งนี้ น่าจะเป็นผลมาจากบทบาททางด้านสังคมที่ทำให้ผู้หญิงมีความมั่นใจมากขึ้น ผู้ชายและผู้หญิงมีความความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญในด้านที่แตกต่างกัน ซึ่งมีผลต่อการถูกโน้มน้าวใจ กล่าวคือ ผู้หญิงอาจอ่อนไหวต่อการโน้มน้าวใจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นความชำนาญของผู้ชาย และผู้ชายจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายในเรื่องที่เป็นความชำนาญของผู้หญิง ความแตกต่างดังกล่าวสามารถบอกได้ว่า ความแตกต่างทางเพศมีความเฉพาะเจาะจง

ความแตกต่างทางเพศกับการถูกโน้มน้าวใจในด้านชนิดของเนื้อหาสารที่ใช้ในการโน้มน้าวใจผู้ชายและผู้หญิง ผู้หญิงมักจะแสดงความเห็นอกเห็นใจมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้จุดมุ่งใจโดยใช้ความเห็นอกเห็นใจจะมีอิทธิพลต่อผู้หญิง เนื่องจากโดยพื้นฐานแล้วผู้หญิงเป็นผู้ที่มีความประนีประนอม จึงถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายโดยจุดมุ่งใจที่เน้นความก้อหยที่ก้อหยอาศัย

## อายุ (Age)

การถูกโน้มน้าวใจมีความสัมพันธ์กับความสามารถในการใช้เหตุผล ซึ่งความสามารถในการใช้เหตุผลนั้นเกี่ยวข้องกับอายุ ผู้ที่มีอายุมากเป็นผู้ที่ถูกโน้มน้าวใจได้ยากเมื่อเทียบกับคนกลุ่มอื่นในสังคม ทั้งนี้เพราะผู้ที่สูงอายุไม่มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลง ผู้ที่มีอายุมากจึงมักปฏิเสธการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ หรือพฤติกรรม แม้ว่าจะมีหลักฐานสนับสนุนชัดเจน

## สติปัญญา (Intelligence)

บุคคลที่มีระดับสติปัญญาปานกลางเป็นผู้ที่ถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายที่สุด ปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้รับสารถูกโน้มน้าวใจได้มีดังนี้ 1. ความสนใจข้อมูลข่าวสาร 2. ความเข้าใจความตั้งใจของการโน้มน้าวใจ และ 3. ความคาดหวังถึงผลของการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรมที่เนื้อหาสารสนับสนุน ปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ ส่งผลให้การโน้มน้าวใจทำได้ง่ายขึ้น ส่วนปัจจัยประการที่ 4 คือการประเมินเนื้อหาของการโน้มน้าวใจ ปัจจัยทั้ง 4 ประการนี้ ได้แก่ ความสนใจ ความเข้าใจ ความคาดหวังผล และการประเมิน เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสติปัญญา กล่าวคือ บุคคลที่มีระดับสติปัญญาปานกลาง จะมีความอยากหรืออยากเห็นจึงเปิดรับสาร เข้าใจสาร คาดหวังผล และประเมินเนื้อหาของสารเพื่อการโน้มน้าวใจโดยใช้เหตุผล ส่วนผู้ที่มีสติปัญญาต่ำจะมีเพียงความสามารถจำกัดในการเปิดรับ เข้าใจ และคาดหวังผลของเนื้อหาของสาร และไม่มีความสามารถในการประเมินเชิงเหตุผล

ประเภทของเนื้อหาที่แตกต่างกัน จะใช้โน้มน้าวใจผู้ที่มีระดับสติปัญญาแตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้รับสารที่มีความสามารถในการวิเคราะห์และมีสติปัญญาสูง จะถูกโน้มน้าวใจโดยข้อมูลข่าวสารที่เป็นเชิงเหตุผล และการใช้หลักฐานอ้างอิง

จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์จะมีอิทธิพลต่อผู้รับสารที่มีระดับสติปัญญาต่ำซึ่งมีทักษะทางด้านความสนใจ ความเข้าใจ และความคาดหวังผลจำกัด จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์เป็นการสร้างความสนใจ ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะจดจำและแสดงให้เห็นถึงผลลัพธ์ที่พึงประสงค์

จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์จะมีผลต่อผู้รับสารที่มีระดับสติปัญญาต่ำ จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์จะกระตุ้นความสนใจ ความเข้าใจ และความคาดหวังผลของบุคคลที่มีระดับสติปัญญาต่ำ ผู้ที่มีระดับสติปัญญาต่ำจะมีแนวโน้มที่จะยอมรับความประทับใจ ข้อเสนอพื้นฐาน และการตีความของจุดจูงใจโดยใช้อารมณ์

สรุปได้ว่า ไม่มีลักษณะทางประชากรใดที่ทำให้บุคคลถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายโดยเนื้อหาสารทุกประเภทในทุกสถานการณ์ที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ผู้รับสารที่มีเพศ อายุ ระดับสติปัญญาที่

แตกต่างกัน จะมีความอ่อนไหวต่อเนื้อหาสารอย่างใดอย่างหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นความเข้าใจว่าผู้หญิง ผู้ที่มีอายุน้อย ผู้ที่มีอายุมาก และผู้ที่มีระดับสติปัญญาต่ำจะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายนั้น จึงไม่เป็นจริง

### **ลักษณะทางบุคลิกภาพกับการถูกโน้มน้าวใจ (Personality Characteristics and Persuasibility)**

ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับการถูกโน้มน้าวใจนั้น ไม่มีผู้รับสารคนใดที่อ่อนไหวต่อการโน้มน้าวใจตลอดเวลา แต่บุคคลที่มีบุคลิกภาพบางอย่างอาจไวต่อจุดมุ่งใจในสารบางอย่าง มีลักษณะทางบุคลิกภาพ 4 ประการซึ่งเกี่ยวข้องกับการโน้มน้าวใจ ได้แก่ การนับถือตนเอง (Self-esteem) การเชื่ออย่างหัวปักหัวปำ (Dogmatism) การใฝ่หาอำนาจ (Authoritarianism) และการกำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring)

#### **การนับถือตนเอง (Self-esteem)**

การนับถือตนเองต่ำมักสะท้อนออกมาทางสิ่งที่บุคคลมอง พุด และกระทำ ผู้ที่มีการนับถือตนเองต่ำมักแสดงอาการห่อเหี่ยว ไม่สบตา และขาดความมั่นใจในการขึ้นเดิน การพูดจาก็มักจะค่อยหรือกระตุกกระตัก และแสดงถึงการมองโลกในแง่ร้าย ต่ำห็นตนเอง และพูดจาทวน ผู้ที่มีการนับถือตนเองต่ำมักขี้อายและขาดความเด็ดเดี่ยว ผู้ที่มีการนับถือตนเองต่ำมักออกตัวก่อนการพูดหรือแสดงความคิดเห็น ผู้ที่มีการนับถือตนเองต่ำจะขาดความเชื่อมั่นในการตัดสินใจ ลงสัยในศักยภาพของตนเอง และขี้กังวล

ผู้ที่นับถือตนเองปานกลางคือผู้ที่ถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายที่สุด ทั้งนี้เพราะผู้นับถือตนเองต่ำจะวิตกกังวลเกี่ยวกับการกระทำของตนเองมากเกินไปในการที่จะตอบสนองต่อเนื้อหาสารเพื่อการโน้มน้าวใจ และผู้ที่นับถือตนเองสูงก็จะมั่นใจความสามารถของตนเองที่จะเข้าใจเนื้อหาสาร แต่จะไม่ยอมรับความตั้งใจของบุคคลอื่น

ผู้ที่นับถือตนเองต่ำจะอ่อนไหวต่อจุดมุ่งใจโดยใช้การยอมรับและความใกล้ชิดทางสังคม กล่าวคือ บุคคลที่ขี้อาย ขาดความมั่นใจ และขาดการประเมินตนเองทางบวก ก็จะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายโดยเนื้อหาสารที่นำเสนอถึงความสนใจในตัวเขา ความเชื่อมั่น และการยอมรับนับถือพวกเขา ผู้ที่นับถือตนเองสูงก็จะมีใจพอใจอยู่แล้ว จึงไม่อ่อนไหวต่อจุดมุ่งใจเหล่านี้

จุดมุ่งใจโดยใช้ความกลัวให้ผลต่างกันออกไปสำหรับผู้ที่นับถือตนเองสูงและต่ำ ระดับของจุดมุ่งใจโดยใช้ความกลัวจะมีประสิทธิภาพมากกับบุคคลที่มีการนับถือตนเองสูง ผู้ที่นับถือตนเองต่ำผู้ซึ่งขาดความมั่นใจ ระดับของจุดมุ่งใจโดยใช้ความกลัวก็จะเป็นสิ่งที่มากเกินไป ผู้ที่นับ

ถือตนเองต่ำ รู้สึกขาดอำนาจที่จะขจัดแหล่งของความกลัว และจึงต้องปฏิเสธจุดมุ่งใจโดยใช้ความกลัวเพื่อรักษาความสมดุล

#### การเชื่อมั่นอย่างหัวปักหัวปำ (Dogmatism)

ลักษณะบุคลิกภาพแบบเชื่อมั่นอย่างหัวปักหัวปำตรงกับภาวะที่ "ไม่แก้ตัวยาก" ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบเชื่อมั่นอย่างหัวปักหัวปำไม่ชอบและต่อต้านการเปลี่ยนแปลง รู้สึกคุ้นเคยกับการยอมรับข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ และยึดมั่นกับแบบแผนและการปฏิบัติแบบดั้งเดิม ความไม่ทนทานต่อความเชื่อที่ไม่คงที่ และแนวโน้มที่มองโลกในแง่ร้าย บ่งบอกถึงบุคลิกภาพแบบเชื่อมั่นอย่างหัวปักหัวปำ การโน้มน้าวผู้ที่เชื่อมั่นอย่างหัวปักหัวปำทำได้ยากกว่าผู้ที่มีใจกว้าง

#### การใฝ่อำนาจ (Authoritarianism)

บุคลิกภาพแบบใฝ่อำนาจจะถูกกระตุ้นโดยอำนาจ ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้มักประสบผลสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่พฤติกรรมที่ถูกควบคุมอย่างเด็ดขาด ความสัมพันธ์เชิงอำนาจถูกระบุอย่างชัดเจน และมีโอกาสควบคุมผู้อื่น ผู้ที่ใฝ่อำนาจแสวงหาตำแหน่งที่ให้อำนาจอย่างเป็นทางการเพื่ออยู่เหนือผู้อื่น บุคคลเหล่านี้ชื่นชอบการวางอำนาจ และกฎระเบียบอย่างเป็นทางการ เพราะว่าพฤติกรรมของพวกเขาถูกบังคับโดยกฎระเบียบที่เด็ดขาด ผู้ที่ใฝ่อำนาจมักให้เหตุผลของการกระทำว่าเป็นสิทธิโดยชอบที่จะกระทำ

ผู้ที่ใฝ่อำนาจจะอ่อนไหวต่อจุดมุ่งใจโดยใช้อำนาจหรือหน้าที่ เช่น การใช้แพทย์เป็นผู้นำเสนอถึงประโยชน์ของการบริจาควัยวะ ทั้งนี้เพราะแพทย์เป็นผู้มีหน้าที่รักษาคนไข้

นอกจากนี้ผู้ที่ใฝ่อำนาจยังให้ความสำคัญของสถานภาพหรืออำนาจของผู้โน้มน้าวใจมากกว่าความเที่ยงตรงของเหตุผลที่น่าเสนอ กล่าวคือ ผู้ที่ใฝ่อำนาจจะไม่วิเคราะห์เชิงเหตุผลของหลักฐาน และจะไม่แสวงหาหลักฐานสนับสนุนหากเป็นสิ่งที่ผู้มีอำนาจสนับสนุน

#### การกำกับการแสดงออกของตน (Self-monitoring)

ผู้ที่ตรวจสอบตนเองสูง คือผู้ที่แสวงหาสิ่งอ้างอิงทางสังคม ผู้ที่ตรวจสอบตนเองสูงจะประเมินตนเองบนพื้นฐานของสิ่งที่ผู้อื่นคิด จะคำนึงถึงการปรากฏกายและจะแสดงพฤติกรรมโดยคำนึงถึงผู้ที่อยู่ด้วย และขาดความมั่นคงด้านการรับรู้ ได้แก่ ความเชื่อ ทศนคติ และพฤติกรรม เช่น เชื่อว่าการสูบบุหรี่เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้อง แต่ก็อาจจะสูบบุหรี่หากกลุ่มเพื่อนสูบ หรือหากชอบใครบางคน แต่ก็อาจจะแสดงออกทางสังคม โดยมีปฏิสัมพันธ์กับคนคนนั้น ด้วยเหตุนี้ผู้ที่ตรวจสอบตนเองสูงจึงมักถูกมองว่าเป็นผู้ที่ผิวเผิน และไม่จริงใจ



ในทางตรงข้าม ผู้ที่ตรวจสอบตนเองต่ำจะมีความเป็นปัจเจกบุคคลสูง มีอิสระทางความคิด ผู้ที่ตรวจสอบตนเองต่ำจะไม่สนใจว่าผู้อื่นคิดอย่างไร และไม่รู้สึกถึงแรงกดดันให้กระทำตามผู้อื่น ผู้ที่ตรวจสอบตนเองต่ำจะกระทำตามสิ่งที่ตนเองคิด หรือรู้สึก จึงมักถูกมองว่าเป็นคนตรงไปตรงมา

เช่นเดียวกับคุณลักษณะทางบุคลิกภาพ การกำกับการแสดงออกของตนมีความสัมพันธ์กับการถูกโน้มน้าวใจ หากผู้โน้มน้าวใจสามารถจัดเนื้อหาสารให้เหมาะสมกับผู้รับสาร ผู้ที่ตรวจสอบตนเองสูง จำเป็นจะต้องใช้แรงใจโดยใช้การคล้อยตามผู้อื่น ดังนั้นเนื้อหาสารที่เน้นถึงสถานภาพ ความภาคภูมิใจ สิ่งที่ผู้อื่นกระทำกัน พฤติกรรมหรือสินค้าที่เหมาะสมกับสังคม เหล่านี้คือจุดมุ่งใจที่เหมาะสมสำหรับผู้ตรวจสอบตนเองสูง ส่วนจุดมุ่งใจที่เน้นถึงความเป็นปัจเจกบุคคล อยู่ได้ด้วยกฎเกณฑ์ของตนเอง จะเหมาะสำหรับการโน้มน้าวใจผู้ที่ตรวจสอบตนเองต่ำ

เช่นเดียวกับข้อสรุปในด้านความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากรกับการถูกโน้มน้าวใจ กล่าวคือ ไม่มีลักษณะบุคลิกภาพใดที่อ่อนไหวต่อการโน้มน้าวใจทุกรูปแบบ บุคลิกภาพแต่ละอย่างก็จะอ่อนไหวต่อจุดมุ่งใจในสารอย่างใดอย่างหนึ่ง ด้วยเหตุนี้จึงควรให้ความสำคัญแก่การจัดเนื้อหาสารที่เหมาะสมกับผู้รับสาร

### **ลักษณะทางการรับรู้เชิงแนวคิดกับการถูกโน้มน้าวใจ (Cognitive Traits and Persuasibility)**

ลักษณะทางบุคลิกภาพ และการรับรู้เชิงแนวคิด มีความคล้ายคลึงกันหลายประการ ลักษณะทางบุคลิกภาพมีลักษณะเป็นนามธรรม ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ส่วนลักษณะทางการรับรู้เชิงแนวคิดเป็นลักษณะทางจิตใจที่มีผลต่อการตีความของบุคคลที่มีต่อโลกของเขา กล่าวคือ หากการตีความของบุคคลที่มีต่อโลกแตกต่างกัน การตอบสนองที่มีต่อเนื้อหาสารเพื่อการโน้มน้าวใจก็จะแตกต่างกัน กล่าวโดยง่ายก็คือ บุคลิกภาพสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่บุคคลกระทำ ส่วนการรับรู้เชิงแนวคิดสะท้อนให้เห็นถึงสิ่งที่บุคคลคิด

### **ความสอดคล้องต้องกันของการประเมิน (Evaluative Consistency)**

ภายในจิตใจของบุคคลจะมีระบบความหมาย (Construct Systems) สำหรับเก็บความรู้เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ บุคคลจะมีระบบความหมายที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบุคคล การเมือง ศาสนา กีฬา การศึกษา และอื่น ๆ อีกมากมาย ในแต่ละระบบความหมายก็จะประกอบไปด้วยทิศทาง การประเมินสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ ตัวอย่างเช่น ระบบความหมายเกี่ยวกับบุคคล ก็จะประกอบไปด้วยทิศทาง การประเมิน เช่น การมี-ไม่มีสติปัญญา ความสนใจ-ไม่สนใจ ความ

ใจกว้าง-ไม่กว้าง ความฉลาด-ไม่ฉลาด ความก้าวร้าว-ไม่ก้าวร้าว เป็นต้น บุคคลจะใช้ทิศทางการประเมินในการชีวิตผู้อื่น ทำนองเดียวกันก็จะมีระบบความหมายสำหรับการประเมินสิ่งต่าง ๆ ที่มีความสำคัญต่อชีวิต ไม่ว่าจะเป็นสัตว์ กีฬา ชั้นเรียน หนังสือ ดนตรี และความรู้แขนงอื่น ๆ

บุคคลจะแตกต่างกันในวิธีที่เขามองโลก โดยเฉพาะอย่างยิ่งแตกต่างในด้านความสอดคล้องกันของการประเมิน ผู้ที่มีความสอดคล้องกันของการประเมินจะมีความอดทนเพียงเล็กน้อยต่อความไม่สอดคล้องของการประเมิน ในขณะที่ผู้สามารถผสมผสานคุณลักษณะทางบวกและลบเข้ามาในการประเมิน คือผู้ที่มีความสอดคล้องของการประเมินต่ำ

ผู้ที่มีความสอดคล้องของการประเมินต่ำก็จะพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ โดยใช้เหตุผล ซึ่งทำให้สามารถร่วมมือกับสิ่งใหม่ และข้อมูลข่าวสาร ซึ่งไม่สอดคล้องที่เข้ามาในระบบความหมายได้ บุคคลประเภทนี้ก็จะประยุกต์ทั้งข้อดีและข้อเสียของแต่ละด้านเข้าด้วยกัน แล้วจะนำเสนอออกมาเป็นความคิดใหม่ ข้อมูลข่าวสารใหม่ ในทางตรงข้าม ผู้ที่มีความสอดคล้องในการประเมิน ก็จะปฏิเสธข้อมูลข่าวสารที่ไม่มีความสอดคล้อง หรือบิดเบือนข้อมูลข่าวสารเพื่อให้สอดคล้องกับความคุ้นเคย

ดังนั้นบุคคลที่มีความสอดคล้องของการประเมิน ก็จะอ่อนไหวต่อจุดจุดจูงใจในสารโดยใช้ความเชื่อ ทัศนคติ และคุณค่าที่มีอยู่

#### ความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิด (Need for Cognition)

ความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิด สะท้อนให้เห็นว่าบุคคลชอบคิดและวิเคราะห์มากน้อยเพียงไร ผู้ที่ชอบปัญหาที่ท้าทายซึ่งก็คือผู้ที่มีความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดสูง บุคคลประเภทนี้ก็จะใช้เวลาไปกับการเล่นเกมที่ใช้เหตุผล เช่น เกมปริศนา เกมต่อภาพ ในขณะที่บุคคลที่หลีกเลี่ยงความพยายามในการเพิ่มการรับรู้เชิงแนวคิดก็คือผู้ที่มีความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดต่ำ

ความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิด เป็นคุณลักษณะทางการรับรู้เชิงแนวคิด ผู้ที่มีความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดต่ำก็จะพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ต้องการความพยายามสูง ในขณะที่ผู้ที่มีความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดปานกลาง ก็จะเพิ่มระดับของการรับรู้เชิงแนวคิดในสถานการณ์ที่หลากหลาย แต่ก็ไม่ได้ต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดในทุกสถานการณ์

ความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดของบุคคล มีอิทธิพลต่อวิธีที่บุคคลจะประมวลเนื้อหาสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ผู้ที่มีความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดสูงมีแนวโน้มที่จะวิเคราะห์เนื้อหาสาร และการใช้เหตุผลของผู้โน้มน้าวใจอย่างเป็นเหตุเป็นผล ด้วยเหตุนี้ก็จะพิจารณาอย่างรอบคอบถึงเนื้อหาสารและแสวงหาข้อมูลมาสนับสนุนคำอ้างของผู้โน้มน้าวใจ ในขณะที่ผู้ที่มีความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดต่ำก็จะถูกโน้มน้าวใจได้ง่ายโดยเนื้อหาสารที่ใช้จุดจูงใจโดยใช้อารมณ์

คุณลักษณะทางการรับรู้เชิงแนวคิดที่เป็นความสอดคล้องของการประเมิน และความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิด สะท้อนให้เห็นถึงการตอบสนองต่อเนื้อหาสารเพื่อการโน้มน้าวใจ ผู้รับสารเป็นผู้ที่มีความสอดคล้องของการประเมินต่ำ และมีความต้องการการรับรู้เชิงแนวคิดสูง จะค่อนข้างกระตือรือร้นต่อกระบวนการโน้มน้าวใจ และวิเคราะห์เนื้อหาสารอย่างมีเหตุผล สรุปได้ว่า ความอ่อนไหวต่อการโน้มน้าวใจ ก็คือระดับที่จุดมุ่งใจในสารเหมาะสมกับคุณลักษณะของผู้รับสาร

### **ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action)**

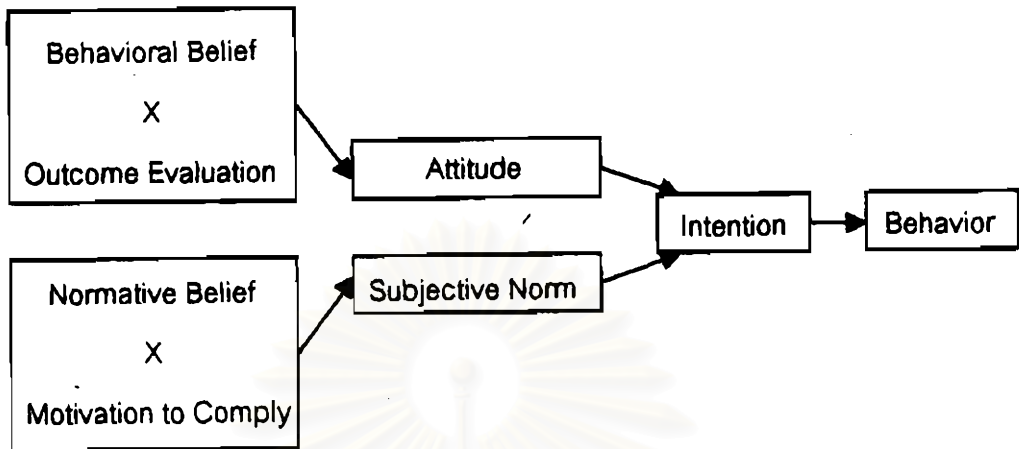
ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของ Fishbein และ Ajzen (1975) เสนอว่า การตัดสินใจกระทำพฤติกรรมของบุคคล เป็นผลมาจากการพิจารณาไตร่ตรองข้อมูลข่าวสารที่มีอยู่ของบุคคล บุคคลจะไม่กระทำพฤติกรรมทันที แต่จะต้องพิจารณาไตร่ตรองถึงผลของการกระทำพฤติกรรม ตลอดจนความเชื่อของผู้อื่นที่มีต่อการกระทำเสียก่อน ด้วยเหตุนี้จึงถือว่าเป็นการกระทำที่มีเหตุผล กล่าวคือ ตัดสินใจแสดงพฤติกรรมด้วยเหตุผล

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล เสนอว่า พฤติกรรม (Behavior) ส่วนมากอยู่ภายใต้การควบคุมของเจตนาของบุคคล หรือเจตนาเชิงพฤติกรรม (Behavioral Intention) ของบุคคล ซึ่งเป็นตัวกำหนดที่ใกล้ชิดกับการกระทำ โดยที่เจตนาเชิงพฤติกรรม ขึ้นอยู่กับตัวกำหนด 2 ประการคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการประเมินทางบวก-ลบ ของบุคคลต่อการกระทำ เรียกว่า ทศนคติต่อการกระทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral Belief) และการประเมินผลการกระทำ (Outcome Evaluation)

2. ปัจจัยทางสังคม เป็นการประมาณของบุคคลว่าตนจะมีการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) เพียงใด กลุ่มอ้างอิง หมายถึง บุคคลใกล้ชิดที่มีความสำคัญต่อบุคคลผู้นั้น (Significant Others) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของผู้อื่นต่อการกระทำ (Normative Belief) ซึ่งหมายถึงความเชื่อที่ว่าบุคคลแต่ละคนที่อยู่ในกลุ่มอ้างอิง ประสงค์จะให้ตนกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้นเพียงใด และแรงจูงใจที่จะคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to Comply)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลจึงสามารถเขียนเป็นแบบจำลองได้ดังนี้



ปัจจัย 2 ประการที่ทำให้บุคคลตัดสินใจกระทำพฤติกรรมด้วยเหตุผล คือปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ทศคติ (Attitude) และปัจจัยทางสังคม ได้แก่ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) นี้ มีความสอดคล้องกับปัจจัยทางการสื่อสาร ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจปรึกษาหารือของญาติผู้เสียชีวิต กล่าวคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ทศคติ ก็คือส่วนหนึ่งของปัจจัยภายในที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา ส่วนปัจจัยทางสังคม ได้แก่ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิง ก็คือส่วนหนึ่งของปัจจัยภายนอกที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา

### ความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาของบุคคลกับพฤติกรรม

จากแบบจำลองของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ซึ่งเสนอว่า การตัดสินใจของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมเป็นผลมาจากเจตนาเชิงพฤติกรรม ละท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลถูกจูงใจให้กระทำพฤติกรรม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือความเต็มใจ (Willingness) ของบุคคลในการกระทำ ทั้งนี้เพราะแรงจูงใจก่อให้เกิดการกระทำ เจตนาเชิงพฤติกรรมจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม

อย่างไรก็ตาม Fishbein และ Ajzen (1975) ได้กล่าวถึงปัจจัย 2 ประการที่อาจจะลดความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาของบุคคลกับพฤติกรรม กล่าวคือ ประการแรก ปัจจัยที่มีผลต่อการลดความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาของบุคคลกับพฤติกรรม คือความไม่คงที่ของเจตนาของบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่ได้คาดคิด เจตนาบุคคลก็อาจเปลี่ยนแปลงไป และประการที่สอง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความมั่นคงของความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาของบุคคลกับพฤติกรรม ก็คือพฤติกรรมที่อยู่ภายใต้การควบคุมอย่างตั้งใจ (Volitional Control)

### ปัจจัยที่ผลต่อเจตนาของบุคคล

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล เสนอว่า เจตนาของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมเป็นผลมาจากองค์ประกอบหลัก 2 ประการคือ **ทัศนคติ (Attitude)** และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Subjective Norm) ทั้งนี้องค์ประกอบด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง หมายถึง การที่บุคคลรับรู้แรงกดดันจากสังคมต่อการกระทำพฤติกรรม ในขณะที่องค์ประกอบด้านทัศนคติ สะท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อการกระทำพฤติกรรม ทั้งนี้องค์ประกอบด้านทัศนคติ ก็คือปัจจัยส่วนบุคคล ในขณะที่องค์ประกอบด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงก็คือปัจจัยจากสังคม ซึ่งทั้งปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจากสังคม มีผลต่อเจตนาของบุคคลในการกระทำพฤติกรรม

จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีเจตนาเชิงพฤติกรรม ก็ต่อเมื่อมีความรู้สึกพอใจต่อการกระทำ และรับรู้ถึงการสนับสนุนจากกลุ่มอ้างอิงต่อการกระทำพฤติกรรม อย่างไรก็ตาม Ajzen (1988) ก็ได้เสนอถึงความสำคัญของผลจากทั้ง 2 ประการว่า มีผลต่อการตัดสินใจกระทำพฤติกรรม กล่าวคือ ในบางกลุ่มบางพฤติกรรม ทัศนคติเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อเจตนาของบุคคล ในขณะที่บางกลุ่มบางพฤติกรรม เจตนาของบุคคลอาจถูกควบคุมโดยกลุ่มอ้างอิง

สรุปได้ว่า ทัศนคติต่อการกระทำและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง มีความสำคัญต่อเจตนาเชิงพฤติกรรมหรือพฤติกรรม นั่นคือพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจถูกกำหนดโดยทัศนคติต่อการกระทำมากกว่าการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ส่วนพฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจได้รับอิทธิพลจากการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมากกว่าจากทัศนคติต่อการกระทำ แต่พฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจได้รับอิทธิพลจากปัจจัยทั้ง 2 ประการได้เช่นกัน และความสำคัญของปัจจัยทั้ง 2 ประการนี้ อาจแตกต่างกันในแต่ละบุคคล

### ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ยังได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติ และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง กล่าวคือ ทัศนคติต่อการกระทำ (Behavioral Attitude) เป็นผลมาจากความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับผลของการกระทำ (Behavioral Belief) และการประเมินผลการกระทำ (Outcome Evaluation)

Fishbein และ Ajzen (1975) ได้นำแบบจำลองของทัศนคติที่มีลักษณะเป็นความคาดหวังและคุณค่า (Expectancy-Value Model of Attitude) มาใช้อธิบายผลของความเชื่อที่มีต่อทัศนคติ ซึ่งเสนอว่า ทัศนคติเป็นผลมาจากความเชื่อเกี่ยวกับผลของการกระทำ ประกอบกับการประเมินผลการกระทำ หากบุคคลเชื่อว่าการแสดงพฤติกรรมจะนำไปสู่ผลลัพธ์ในทางบวก บุคคล

ก็จะมีทัศนคติทางบวกต่อการแสดงพฤติกรรม ซึ่งก็คือผลลัพธ์ในทางบวกได้ถูกนำมาพิจารณาว่า น่าจะเกิดขึ้น ในขณะที่ผลลัพธ์ในทางลบไม่น่าจะเกิดขึ้น

เช่นเดียวกับทัศนคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงของบุคคลเกี่ยวข้องกับพื้นฐานทางด้าน ความเชื่อ จากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเป็นผลมาจากความเชื่อ เกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการกระทำ (Normative Belief) ซึ่งก็คือความเชื่อของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลอื่น ซึ่งต้องการให้กระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรม ประกอบกับแรงจูงใจที่จะ คล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to Comply) กล่าวได้ว่า ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง เป็น การพิจารณาว่าบุคคลใกล้ชิด เช่น บุคคลในครอบครัว ญาติพี่น้อง เพื่อนฝูง เป็นต้น เห็นเหมาะสมหรือไม่ต่อการแสดงพฤติกรรม ดังนั้นในการพิจารณาถึงแรงกดดันจากกลุ่มอ้างอิงในการ กระทำพฤติกรรม ความต้องการของบุคคลที่จะกระทำให้สอดคล้องกับกลุ่มอ้างอิงจะถูกนำมา พิจารณา

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรณู ช้างปุก (2529) ได้ศึกษาอิทธิพลของครอบครัวและเครือญาติต่อการตัดสินใจเข้ามา ใช้บริการวิธีคุมกำเนิดชนิดห่วงอนามัยของสตรีวัยเจริญพันธุ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า การพูดคุยปรึกษานหาระหว่างสามีและภรรยา ความคิดเห็นของสามี ความคิดเห็นของผู้อาวุโส และคำแนะนำของญาติพี่น้องและเพื่อนบ้านเกี่ยวกับการใช้วิธีคุมกำเนิด มีความสัมพันธ์กับการ ตัดสินใจเข้ามาใช้บริการวิธีคุมกำเนิดชนิดห่วงอนามัยของสตรีวัยเจริญพันธุ์ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ศรียะภา สมานพันธ์ (2530) ได้ศึกษากระบวนการตัดสินใจในการพาผู้ป่วยมารับ บริการทางจิตเวช ศึกษากรณีญาติผู้ป่วยใหม่โรงพยาบาลสมเด็จพระยา พบว่า กระบวนการ ตัดสินใจของญาติมีแบบแผนร่วมกันคือ มีการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่อง 4 ขั้นตอนคือ ตั้งแต่ขั้นตอนการรับรู้อาการผิดปกติ ขั้นตอนการนิยามความหมาย ขั้นตอนการปรึกษากับ สมาชิกในสังคมที่ใกล้ชิด และขั้นตอนการจัดการปัญหา

ศศิธร เจริญภูมิพงศ์ (2537) ได้ศึกษาปัจจัยบ่งชี้ความตั้งใจของนักศึกษาพยาบาลต่อ การดูแลผู้มีผลเอช ไอ วี เป็นบวก โดยศึกษากับนักศึกษาพยาบาลในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ แบบสอบถามที่สร้างตามทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาที่จะ ดูแลกับทัศนคติทั้งทางตรงและทางอ้อม และมีความสัมพันธ์ระหว่างเจตนาที่จะดูแลกับการ คล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทั้งทางตรงและทางอ้อม

ภัทสร ลิมานนท์ และคณะ (2538) ได้ศึกษาครอบครัวไทย พบว่า การตัดสินใจในครอบครัว หากเป็นเรื่องสำคัญมีแนวโน้มที่ทั้งสามีและภรรยาปรารถนาที่จะตัดสินใจร่วมกัน และการปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ของครอบครัว ส่วนใหญ่มักปรึกษาปัญหาต่าง ๆ กับคู่สมรส ถัดมากก็ปรึกษานารีหรือกับญาติผู้ใหญ่ มีส่วนน้อยที่ตัดสินใจด้วยตนเอง หรือปรึกษานารีหรือกับผู้อื่นที่ไม่ใช่ญาติ

มันทนา สิริรัตโนภาส (2538) ได้สำรวจความเชื่อ เจตคติ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้การควบคุมพฤติกรรม และพฤติกรรมการบริโภคโลหิตของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน พบว่า เจตคติทางตรง การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงทางตรง การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมทางตรง และความโน้มเอียงทางจริยธรรม ร่วมกันทำนายเจตนา และเจตนาสามารถทำนายพฤติกรรมการบริโภคอวัยวะ

#### งานวิจัยที่เกี่ยวกับการบริจาคอวัยวะ

Schwartz และ Tessler (1972) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริจาคอวัยวะ เพื่อใช้สำหรับการปลูกถ่ายทางการแพทย์ พบว่า เจตนาที่จะบริจาคอวัยวะ ถูกกำหนดโดยความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มอ้างอิงต่อการบริจาคอวัยวะ และทัศนคติต่อการบริจาคอวัยวะ และยังพบว่า ความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มอ้างอิงต่อการบริจาคอวัยวะ สามารถทำนายเจตนาที่จะบริจาคอวัยวะได้หนักแน่นกว่าทัศนคติต่อการบริจาคอวัยวะ แสดงว่าความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มอ้างอิงต่อการบริจาคอวัยวะ เป็นตัวทำนายเจตนาที่จะบริจาคอวัยวะที่สำคัญที่สุด

Andrews (1993) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต พบว่า ลักษณะทางประชากรของผู้เสียชีวิตและญาติ ลักษณะทางประชากรของผู้ที่ทำการขอบริจาคอวัยวะ ลักษณะของกระบวนการขอบริจาคอวัยวะ ระยะเวลาที่ผู้เสียชีวิตอยู่ในโรงพยาบาลก่อนการวินิจฉัยว่าสมองตาย และความสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียชีวิตกับญาติ มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต

Stocks (1993) ได้ศึกษาความรู้และการรับรู้ของญาติผู้เสียชีวิตที่บริจาคอวัยวะเกี่ยวกับกระบวนการบริจาคอวัยวะ พบว่า ญาติผู้เสียชีวิตมีทัศนคติทางบวกต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ โดยญาติผู้เสียชีวิตถือว่าเป็นการช่วยเหลือผู้อื่น

Bledsoe (1994) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะของญาติผู้เสียชีวิต พบว่า ญาติผู้เสียชีวิตส่วนใหญ่มีทัศนคติทางบวกต่อการบริจาคอวัยวะ ญาติผู้เสียชีวิตเชื่อว่าการบริจาคอวัยวะเป็นการช่วยเหลือผู้อื่น ญาติผู้เสียชีวิตยอมรับว่าผู้ที่สมองตายถือว่าเป็นเสียชีวิต

ญาติผู้เสียชีวิตเชื่อว่าบุคลากรทางการแพทย์สนใจความรู้สึกของตน มากกว่าการได้รับบริจาค อวัยวะ ญาติผู้เสียชีวิตส่วนใหญ่จะบริจาคอวัยวะอีกหากมีโอกาส และยังพบว่า ทักษะคิดมีความสัมพันธ์กับเจตนาบริจาคอวัยวะ และบุคลากรทางการแพทย์และบุคคลใกล้ชิดมีผลต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ

Pisama (1996) ได้ศึกษาบทบาทของกระบวนการขอบริจาคอวัยวะ โดยศึกษากับญาติผู้เสียชีวิตและผู้ที่ทำกรขอบริจาคอวัยวะ พบว่า การบริจาคอวัยวะมักเกิดขึ้นเมื่อญาติผู้เสียชีวิตและผู้ที่ทำกรขอบริจาคอวัยวะมีเชื้อชาติเดียวกัน

Abbud-Fiho และคณะ (1997) ได้ศึกษาความคิดเห็นและทัศนคติของบุคลากรทางการแพทย์ที่มีต่อการบริจาคอวัยวะและการปลูกถ่ายอวัยวะ พบว่า บุคลากรทางการแพทย์ส่วนใหญ่ทราบว่ามีการปลูกถ่ายอวัยวะและการจัดหาอวัยวะ ผู้ที่ทำกรขอบริจาคอวัยวะจากญาติผู้เสียชีวิตมากที่สุดคือแพทย์ รองลงไปคือผู้ประสานงานการบริจาคอวัยวะ และนักจิตวิทยา ตามลำดับ

Franz และคณะ (1997) ได้ศึกษาผลของความเข้าใจของญาติผู้เสียชีวิตเกี่ยวกับภาวะสมองตายที่มีต่อการตัดสินใจบริจาคอวัยวะ พบว่า ญาติผู้เสียชีวิตหนึ่งได้รับการอธิบายเกี่ยวกับภาวะสมองตาย และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลหรือหน่วยงานรับบริจาคอวัยวะเพียงส่วนน้อย มีการใช้อุปกรณ์ประกอบการอธิบาย

Takagi (1997) ได้ศึกษาการปลูกถ่ายอวัยวะในญี่ปุ่นและประเทศในเอเชีย พบว่า ในฮ่องกง อินเดีย อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไต้หวัน และไทย มีกฎหมายเกี่ยวกับการปลูกถ่ายอวัยวะ และยอมรับว่าผู้ที่สมองตายถือว่าเสียชีวิตแล้ว และยังพบว่า ศาสนา สังคม วัฒนธรรม และอารมณ์มีอิทธิพลต่อทัศนคติที่มีต่อการปลูกถ่ายอวัยวะ

Thall และคณะ (1997) ได้ศึกษาบทบาทของหน่วยงานรับบริจาคอวัยวะของโรงพยาบาลที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพของกระบวนการบริจาคอวัยวะ พบว่า ญาติของผู้เสียชีวิตส่วนมากถูกขอบริจาคอวัยวะ โดยญาติผู้เสียชีวิตที่ถูกขอบริจาคอวัยวะครั้งหนึ่งตัดสินใจบริจาคอวัยวะ และยังพบว่า หน่วยงานรับบริจาคอวัยวะมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริจาคอวัยวะ

ศูนย์บริการข้อมูลเศรษฐกิจ บริษัทบริการข้อมูลผู้จัดการ จำกัด (2537) ได้ศึกษาความรู้และทัศนคติต่อการเปลี่ยนอวัยวะของกลุ่มนักศึกษา พนักงาน และผู้ใช้แรงงาน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล พบว่า ทั้งกลุ่มนักศึกษา พนักงาน และผู้ใช้แรงงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนอวัยวะน้อย แต่มีทัศนคติที่อยู่ในเกณฑ์ดีเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ โดยทั้ง 3 กลุ่ม ไม่ต้องการบริจาคอวัยวะ



สุกัญญา อามีน (2539) ได้ศึกษาความรู้ และทัศนคติที่มีต่อการปลูกถ่ายอวัยวะของ  
ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติ มี  
ความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในโครงการเกี่ยวกับการปลูกถ่ายอวัยวะของประชาชน



สถาบันวิทยบริการ  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากทฤษฎี และแนวคิดที่กล่าวมา สามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย  
(Conceptual Framework) ได้ดังนี้

