



## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ใช้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นกรอบในการศึกษา เป็นแนวทางในการวิเคราะห์และอภิปรายผล ดังนี้

1. แนวคิดเรื่องการสื่อสารความเสี่ยง
  - 1.1 แนวคิดเรื่องสังคมแห่งความเสี่ยง
  - 1.2 แนวคิดเรื่องความเสี่ยง
  - 1.3 แนวคิดเรื่องการจัดการความเสี่ยง
  - 1.4 แนวคิดเรื่องการสื่อสารความเสี่ยง
  - 1.5 แนวคิดเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง
  - 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับวิกฤตและความเสี่ยง
2. ทฤษฎีจิตวิทยาการสื่อสาร
  - 2.1 ทฤษฎีปัญญาทางสังคม
  - 2.2 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล
  - 2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน
  - 2.4 แนวคิดเรื่องการเสนอความกลัว
  - 2.5 แบบแผนความเชื่อด้านสุขภาพ
3. แนวคิดเรื่องกลุ่มและเครือข่ายการสื่อสาร
  - 3.1 แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
  - 3.2 แนวคิดเรื่องเยาวชน กลุ่ม และเครือข่ายและการสื่อสารทางสังคมออนไลน์

## 1. แนวคิดเรื่องการสื่อสารความเสี่ยง

### 1.1 แนวคิดเรื่องสังคมแห่งความเสี่ยง

แนวคิดเรื่อง “สังคมแห่งความเสี่ยง” (Risk Society) Ulrich Beck (1992) ได้ศึกษาการเปลี่ยนผ่านจากสังคมยุคก่อนอุตสาหกรรมสู่ยุคอุตสาหกรรมและหลังยุคอุตสาหกรรมตามลำดับ โดยอธิบายว่า แม้ว่าการเปลี่ยนผ่านดังกล่าวจะเป็นกฎแห่งสามัญที่นำไปสู่ “การสร้างความทันสมัย” (modernism) ของพลเมืองโลก แต่ในอีกด้านหนึ่งของสังคมที่ทันสมัยนั้นได้ซุกซ่อน “ด้านมืด” ที่เต็มไปด้วย “ความเสี่ยง” (risk) หรือภาวะอันตรายนานาชนิด เช่น กรณีการเกิดระเบิดของโรงงานปรมาณูที่เมืองเชอร์โนบีล ประเทศรัสเซีย ซึ่งส่งผลให้เกิดการแพร่กระจายของกัมมันตภาพรังสีออกไปในหลาย ๆ ประเทศของยุโรปและเอเชีย ทำให้ผู้คนต่างตกอยู่ในความเสี่ยงตลอดเวลา โดยเฉพาะความเสี่ยงในแง่ของสุขภาพและการดำรงชีวิต นอกจากนี้ Beck ยังได้วิเคราะห์ว่า ในยุคอุตสาหกรรมนั้น “ความเสี่ยง” ต่าง ๆ เป็นภาวะที่เกิดขึ้นจริงหรือสัมผัสได้โดยตรง โดยที่มนุษย์สามารถเข้าไปจัดการปัญหาความเสี่ยงนั้น ๆ ได้อย่างมีเหตุมีผลรองรับ เช่น กรณีชาวกรุงลอนดอนของอังกฤษที่เคยสัมผัสประสบการณ์ความเสี่ยงในยุคปฏิวัติอุตสาหกรรมจากปัญหาแม่น้ำเทมส์เน่าเสียและมลพิษทางอากาศจากโรงงานอุตสาหกรรมต่าง ๆ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ดี ตั้งแต่ศตวรรษที่ 20 จนถึงปัจจุบัน ภาวะความเสี่ยงเช่นนี้กลับมีแนวโน้มที่จะเป็น “นามธรรม” หรือจับต้องได้ลำบากขึ้น โดยมีลักษณะเป็นทั้งปัญหาที่ค้นหาสาเหตุไม่พบ ควบคุมผลไม่ได้ ทำนายผลไม่ชัดเจน คาดคะเนผลล่วงหน้าลำบาก ขยายผลออกไปได้เรื่อย ๆ อย่างรวดเร็ว และที่สำคัญความเสี่ยงเช่นนี้ยังเป็น “กระบวนการที่สังคมสร้างขึ้น” (social constructs) กล่าวคือ ผู้คนอาจไม่ได้สัมผัสความเสี่ยงโดยผ่านประสบการณ์ตรงเพียงเงื่อนไขเดียว แต่ทว่าความเสี่ยงเป็นปรากฏการณ์ที่สังคมประกอบสร้างขึ้น หรือได้รับการผลิตขึ้นโดยสื่อต่าง ๆ เช่น การระบาดของโรคซาร์สเมื่อปี พ.ศ.2546 นั้น แม้จะเกิดขึ้นและระบาดอยู่ในประเทศจีน เวียดนาม ฮองกง หรือสิงคโปร์ แต่ความตื่นตระหนกของผู้คนกลับแพร่กระจายไปทั่วในอีกหลาย ๆ ประเทศของเอเชียรวมทั้งประเทศไทย ผ่านการเผยแพร่ของสื่อหนังสือพิมพ์และข่าวโทรทัศน์

แนวคิดนี้มีความสำคัญในฐานะที่เป็นต้นเหตุแห่งความต้องการข้อมูลข่าวสารที่เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากภาพเหตุการณ์ของอุบัติภัยต่าง ๆ ที่ปรากฏผ่านสื่อจากทุกมุมโลกทำให้ผู้คนรู้สึกว่ามันอยู่ในสังคมที่มีแต่ความเสี่ยงตลอดเวลา และพยายามหาช่องทางในการสื่อสารเพื่อคลายความวิตกกังวลเหล่านั้น ซึ่งแนวคิดนี้จะก่อให้เกิดความสนใจในข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนิสิต อาจารย์และบุคลากรในการดำเนินชีวิตประจำวันในมหาวิทยาลัย

## 1.2 แนวคิดเรื่องความเสี่ยง

เมื่อมนุษย์ตกอยู่ในภาวะอันตราย ย่อมต้องการแสวงหาข่าวสารในภาวะความเสี่ยงเกิด และเมื่อมีการสื่อสารในทุกระดับของสังคมที่มีการปฏิสัมพันธ์กัน ก็เป็นการกระตุ้นให้สาธารณชน ตระหนักในอันตราย เป็นการเตือนให้รู้จักป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นอย่างฉับพลัน รวมถึงให้ ประชาชนยอมรับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและไม่ตกใจจนเกินไป

Handmer และ Penning-Rowcell (1990) กล่าวไว้ว่า เมื่อเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับ มนุษย์และสิ่งแวดล้อมทางสังคม ผลที่ตามมานอกจากนำความเจริญมาสู่ชีวิตความเป็นอยู่ของ มนุษย์แล้ว ยังนำความเสี่ยงและอันตรายพ่วงท้ายเป็นปฏิสัมพันธ์ที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ อย่างไรก็ตาม ตามมนุษย์มักตีความ "ความเสี่ยง" และ "อันตราย" ในทิศทางที่สับสน เพื่อช่วยให้กระจ่างขึ้น Handmer และ Penning-Rowcell จึงได้ให้คำนิยามทั้งสองไว้ ดังนี้

"ความเสี่ยง" หมายถึง ความเป็นไปได้ที่จะเกิดเหตุการณ์หายนะในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ หรือ อีกนัยหนึ่งเป็นผลผลิตของเหตุการณ์ที่บ่งบอกถึงระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้น

"อันตราย" หมายถึง สถานการณ์ที่นำไปสู่ความเสียหายจนไม่สามารถจัดการได้

จากนิยามทั้งสองแสดงให้เห็นว่า ในขณะที่ความเสี่ยงบางเรื่องอาจนำไปสู่อันตราย แต่ ใช่ว่าความเสี่ยงทุกเรื่องจะนำไปสู่อันตรายเสมอหากได้มีการประเมินผลและหาวิธีจัดการกับความ เสี่ยงนั้นอย่างถูกต้อง

เมื่อพิจารณาอีกนัยหนึ่ง "ความเสี่ยง" เป็นเรื่องของการได้รับและการตีความข้อมูลจาก พื้นฐานความรู้ความเข้าใจของผู้รับสารที่แตกต่างกัน รวมถึงความแตกต่างของลักษณะทาง ภูมิศาสตร์ เช่น ความใกล้ชิดกับเหตุการณ์เสี่ยง ทำให้ผู้รับสารรับรู้และประเมินความเสี่ยงในระดับ ที่ไม่เท่ากัน ซึ่งบางคนอาจตีความว่าไม่มีอันตรายมากนัก

ตัวแปรที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับการประเมินความเสี่ยงและอันตราย คือ ภูมิหลังของบุคคล ตัวอย่างของพลังงานนิวเคลียร์ ซึ่งกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านพลังงานเห็นว่ามีอัตราความเสี่ยงน้อยกว่า การผลิตพลังงานในรูปแบบอื่น ๆ แต่ประชาชนทั่วไปกลับมองว่ามีความเสี่ยงสูง ทั้งนี้เพราะความ ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีรูปแบบใหม่ ความไม่มั่นใจว่าผู้เชี่ยวชาญจะสามารถควบคุมหรือจัดการกับ ระบบให้อยู่ในระดับที่ไม่ก่อให้เกิดการรั่วไหลหรือระเบิดเป็นอันตรายได้ สิ่งเหล่านี้เป็นตัวแปรที่มา ของการรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งหากมีการสื่อสารเพื่อต่อย้ำความเสี่ยงอยู่เสมอ ก็อาจทำให้มวลชนเกิด ความตื่นตระหนกจนเกินไปและรับรู้ความเสี่ยงในแง่ของอันตรายแต่เพียงด้านเดียว

จะเห็นได้ว่าในขณะที่ความเสี่ยงบางเรื่องอาจนำไปสู่อันตราย แต่ใช่ว่าความเสี่ยงทุก เรื่องจะนำไปสู่อันตรายเสมอหากได้มีการประเมินผลและหาวิธีจัดการกับความ เสี่ยงนั้นอย่าง

ถูกต้อง ทั้งนี้การได้รับและตีความข้อมูลจากพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจ ประสบการณ์ ภูมิหลังของบุคคลล้วนแต่มีผลต่อการประเมินความเสี่ยงและอันตรายด้วยเช่นกัน

### 1.3 แนวคิดเรื่องการจัดการความเสี่ยง

Mark D. Abkowitz (2008) กล่าวว่า เมื่อไรก็ตามที่เราเปิดรับข่าวสารเรามักจะพบข่าวสารเกี่ยวกับภัยพิบัติต่าง ๆ เช่น ข่าวพายุทอร์นาโดกวาดสิ่งก่อสร้างต่าง ๆ สารเคมีระเบิดหรือปล่อยสารพิษสู่อากาศ แผ่นดินไหวที่ทำให้ประชากรเป็นผู้ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เป็นจำนวนมาก การเผาไหม้และไฟป่าที่ยากที่จะควบคุม การก่อการร้ายที่มุ่งโจมตีระบบขนส่งมวลชนขนาดใหญ่ พายุเฮอริเคนที่ทำลายแนวฝั่งทะเล อาคารถล่ม เรือล่มหรือเหตุการณ์อื่น ๆ อยู่เสมอ

แอบคowitz ได้กล่าวถึงปัจจัยความเสี่ยงพื้นฐานไว้ 10 ประการ คือ

1. จุดบกพร่องของโครงสร้างและการออกแบบ การที่เรามีความสะดวกสบายในชีวิตปัจจุบันได้นั้น เนื่องจากเรามีสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ได้แก่ โรงกำเนิดไฟฟ้า, ตึกระฟ้า, โรงงานกลั่นน้ำมัน ล้วนถูกสร้างขึ้นตามรายละเอียดในพิมพ์เขียว หรือที่รู้จักกันว่าตามข้อกำหนดในรายละเอียดในการก่อสร้าง โดยรายละเอียดนี้จะอยู่บนพื้นฐานของการวิเคราะห์ทางวิศวกรรมซึ่งจะเน้นไปที่การออกแบบโครงสร้างที่ต้านทานน้ำหนัก แรงลม การสั่นสะเทือน การเจาะหรือการระเบิด

2. การเลื่อนการบำรุงรักษาออกไป ความพยายามในการที่จะทำให้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถทำงานได้โดยไม่มีอาการชำรุดในช่วงเวลาที่เหมาะสม เพราะตามธรรมชาติของมนุษย์มักจะจัดการกับสิ่งที่เป็นปัญหาในภายหลัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณีในระบบนั้นยังไม่มีการทำหน้าที่ผิดพลาดอย่างชัดเจน

3. แรงกดดันทางเศรษฐกิจ หนึ่งในปัจจัยพื้นฐานความเสี่ยงในหลาย ๆ ประการจะเกี่ยวข้องกับเงิน เมื่อเราต้องป้องกันชุมชนให้ห่างจากพิบัติภัยทางธรรมชาติ สิ่งหนึ่งที่มีเกี่ยวข้องคือการขาดเงินทุน ดังนั้นจึงต้องรู้จักลงทุนอย่างฉลาด เมื่อเงินงบประมาณฝืดเคืองหรือไม่สามารถควบคุมการใช้จ่ายได้อย่างเพียงพอ ทำให้ต้องใช้มาตรการลดค่าใช้จ่าย ซึ่งหมายถึงการจ้างแรงงานคุณภาพต่ำ, การซื้อวัสดุอุปกรณ์คุณภาพต่ำ, การงดใช้ระบบดำเนินการสำรองและอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย หรือการละเลยปัญหาที่เพิ่งเริ่มก่อตัวขึ้น

4. การกำหนดข้อบังคับ แรงกดดันทางเศรษฐกิจและข้อบังคับมักจะเป็นปัจจัยเสี่ยงร่วมกัน

5. การขาดการอบรมอย่างเพียงพอ

6. การไม่ทำตามแนวทางปฏิบัติ โดยปกติองค์กรต่าง ๆ มักมีหนังสือคู่มือและแนวทางปฏิบัติเพื่อป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ เตรียมพร้อมไว้อย่างดีในยามฝึกปฏิบัติ แต่มักจะถูกละเลยทำให้เกิดความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุได้

7. การขาดการวางแผนและการเตรียมพร้อม

8. ความล้มเหลวทางการสื่อสาร ปัจจัยเสี่ยงประเภทนี้ยังคงเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นเกือบทุกอุบัติเหตุต่าง ๆ จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์

9. ความเย่อหยิ่งไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ปัจจัยเสี่ยงประเภทนี้เป็นลักษณะนิสัยของมนุษย์สามารถทำให้เกิดสิ่งที่ยุ่งยากที่อาจมีผลต่อการดำเนินการด้านความปลอดภัย

10. ระเบียบวาระทางการเมืองที่คลุมเครือ เช่น นโยบายของรัฐบาลที่มีผลกระทบต่อแนวโน้มของความรุนแรง จากประวัติศาสตร์วาระทางการเมืองมีผลเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับการปฏิบัติของผู้ก่อการร้าย หรือปฏิกริยาของนานาชาติต่อสิ่งที่เป็นที่ยอมรับของพวกหัวรุนแรงที่ต่อต้านนโยบายของรัฐบาล เหล่านี้

ปัจจัยความเสี่ยงพื้นฐานทั้ง 10 ประการเหล่านี้ มีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น การออกแบบสิ่งก่อสร้างที่ไม่ดีพอ การขาดการบำรุงรักษาอุปกรณ์ การลดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษา การขาดการอบรม การไม่ทำตามแนวทางปฏิบัติ การขาดการวางแผนและการเตรียมพร้อม ความล้มเหลวทางการสื่อสาร หรือเรื่องนโยบายทางการเมืองเกี่ยวกับแรงงานต่างชาติในประเทศไทยที่ไม่ชัดเจน ก่อให้เกิดคดีที่แรงงานต่างชาติกระทำความผิดหลาย ๆ คดี

ประเสริฐ อัครประถมพงศ์ (2549) กล่าวถึงการพัฒนากระบวนการบริหารความเสี่ยงในส่วนการพัสดุ สำนักบริหารแผนและการคลัง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ในการปฏิบัติงานต่าง ๆ จะเกิดความเสี่ยงขึ้นอยู่เสมอ แม้ว่าทุกคนจะปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดแล้วก็ตาม ความเสี่ยงส่งผลให้เกิดความสูญเสียต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ความสูญเสียต่อทรัพย์สิน การสูญเสียโอกาส เสียเวลา สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ทรัพยากร และพลังงาน นอกจากนี้ยังรวมถึงผลเสียต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของทั้งบุคลากรและลูกค้า ผู้รับบริการอีกด้วย

โดยทั่วไปแล้ว เราไม่สามารถที่จะหลีกเลี่ยงความเสี่ยงได้ทั้งหมดหรือได้เสมอไป แต่การมีระบบบริหารความเสี่ยง ก็จะช่วยให้องค์กรตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและรวดเร็ว สามารถระบุและจัดการกับความสูญเสียต่าง ๆ อันเป็นอุปสรรคในการทำงานได้ รวมถึงสามารถตอบสนองและปรับตัวเพื่อรองรับกับความเปลี่ยนแปลงได้เป็นอย่างดี

## ระบบบริหารความเสี่ยง

ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System) ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดและวิธีการจัดทำดังต่อไปนี้

### 1. การกำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน (Objectives Establishment)

คำว่า “ความเสี่ยง” หมายถึง โอกาสหรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ที่จะส่งผลกระทบต่อวัตถุประสงค์ ก่อให้เกิดความเสียหาย และสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

### 2. การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

การจะกำหนดว่าเหตุการณ์ใดเป็นความเสี่ยงหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาจากวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นหลัก โดยวิเคราะห์ในแต่ละขั้นตอนย่อยของการปฏิบัติงาน หากมีเหตุการณ์ใดที่ส่งผลให้การทำงานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เพียงข้อใดข้อหนึ่งนั้น ก็จะถูกถือว่าเป็นความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานทั้งสิ้น

### 3. การจัดการความเสี่ยง (Risk Management)

ในการจัดการความเสี่ยงจะต้องวิเคราะห์ถึงสาเหตุของความเสี่ยงในแต่ละประเด็น เพื่อนำไปสู่การหามาตรการจัดการความเสี่ยงให้ตรงจุด

### 4. การประเมินและจัดลำดับความเสี่ยง (Risk Assessment and Prioritize)

การประเมินความเสี่ยงจะทำให้เราตัดสินใจได้ว่าความเสี่ยงใดควรถูกเลือกมาสร้างแผนจัดการก่อน ทำให้สามารถจัดสรรทรัพยากรได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคของการวิเคราะห์สาเหตุของข้อบกพร่องและผลกระทบ (Failure Mode and Effects Analysis) หรือ FMEA ซึ่งประเมินความเสี่ยงใน 3 ปัจจัย คือ

1. ความรุนแรงของความเสี่ยง (Severity; S)
2. โอกาสในการเกิดความเสี่ยง (Occurrence; O)
3. ความสามารถในการตรวจจับความเสี่ยง (Detection; D)

โดยการให้คะแนนความเสี่ยงแต่ละประเด็นผ่านแบบสอบถาม

ระดับคะแนน	ความรุนแรง	ความหมาย
1	น้อยมาก	สูญเสียน้อย แทบจะไม่มีผลกระทบ
2	น้อย	สูญเสียปานกลาง
3	ปานกลาง	สูญเสียค่อนข้างมาก
4	มาก	สูญเสียมาก
5	มากที่สุด	สูญเสียมหาศาล มีผลด้านความปลอดภัย ชัดต่อกฎหมาย

การกำหนดระดับคะแนนความรุนแรงของความเสี่ยง (S)

ระดับคะแนน	โอกาสเกิด	ความหมาย
1	น้อยมาก	เกิดขึ้นได้เฉพาะสถานการณ์ผิดปกติ : ทุก 5-10 ปี
2	น้อย	สามารถเกิดขึ้นได้แต่น้อยครั้ง : ทุกปี
3	ปานกลาง	อาจเกิดขึ้นได้บ้าง บางโอกาส : ทุกเดือน
4	มาก	เกิดขึ้นได้เป็นปกติ มักเกิดซ้ำบ่อย ๆ : ทุกสัปดาห์
5	มากที่สุด	ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ มีโอกาสเกิดสูงมาก : ทุกวัน

การกำหนดระดับคะแนนโอกาสในการเกิดความเสียหาย (S)

ระดับคะแนน	ประสิทธิภาพ	ความหมาย
1	สูงที่สุด	สามารถตรวจจับได้แน่นอนเป็นส่วนใหญ่
2	สูง	มีโอกาสสูงในการตรวจพบ
3	ปานกลาง	อาจตรวจจับในจุดที่สำคัญ ๆ ได้
4	ต่ำ	มีโอกาสตรวจพบน้อย
5	ต่ำมาก	ไม่สามารถตรวจจับได้เลย

การกำหนดระดับคะแนนความสามารถในการตรวจจับความเสียหาย (S)

จาก Fault Tree Diagram ของความเสียหายทั้งหมด เราจะนำสาเหตุที่เป็นสาเหตุพื้นฐานซึ่งเขียนอยู่ในสัญลักษณ์วงกลม มาเป็นตัวตั้งในการวิเคราะห์หาแผนจัดการความเสี่ยง และทำการประเมินความเหมาะสม

#### 5. การติดตามและการตรวจสอบ (Monitoring and Reviews)

ระบบบริหารความเสี่ยงที่สมบูรณ์นั้นควรจะประกอบไปด้วย การติดตามและสอบทานผลอย่างเป็นระบบ มีการรายงานผลและตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอถึงระดับความเสี่ยงในแต่ละประเด็น เพื่อที่เราจะได้ทราบว่าความเสี่ยงต่าง ๆ อยู่ในระดับใด รุนแรงหรือไม่ แผนจัดการความเสี่ยงแผนใดประสบความสำเร็จ หรือแผนใดไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

#### 1.4 แนวคิดเรื่อง การสื่อสารความเสี่ยง

Carney (1993) ได้ตั้งสมมติฐานว่าเมื่อการสื่อสารเกี่ยวกับความเสี่ยงเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาแบบจำลองเหตุการณ์ในอนาคตซึ่งอาจจะเกิดขึ้นหรือไม่ก็ได้โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่ถ้าเกิดขึ้นจะก่อให้เกิดปัญหาสู่การพิจารณาทั้งความเสี่ยงจริง (actual risk) ของสถานการณ์ (ปัจจัยที่ 1) และความเสี่ยงที่รับรู้ (perceive risk) (ปัจจัยที่ 2) ข้อสรุปนี้เป็นกลยุทธ์การสื่อสารที่ดีที่สุดที่จะใช้ในสถานการณ์ที่แสดง

องค์ประกอบความเป็นไปได้ของความเสียหาย (Risk Contingency Factors)

1. ความเสี่ยงจริงต่ำ/การรับรู้ความเสี่ยงต่ำ
2. ความเสี่ยงจริงต่ำ/การรับรู้ความเสี่ยงสูง
3. ความเสี่ยงจริงสูง/การรับรู้ความเสี่ยงสูง
4. ความเสี่ยงจริงสูง/การรับรู้ความเสี่ยงต่ำ

สิ่งสำคัญคือ มนุษย์มักจะประเมินความเสี่ยงต่ำกว่าความเป็นจริงเพราะพวกเขาเชื่อว่าพวกเขามีความปลอดภัย มีความอิสระที่จะดำรงชีวิตของพวกเขา

นันทิกา สุนทรไชยกุล (2551) ให้ความหมายของการสื่อสารความเสี่ยงว่าเป็นกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นเกี่ยวกับ "ความเสี่ยง" และ "ภัยคุกคาม" ที่เป็นกังวล รวมถึงปัจจัยอื่นที่มีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยง (risk perception) ระหว่างผู้ประเมินความเสี่ยง (risk assessor) ผู้จัดการความเสี่ยง (risk manager) นักวิชาการหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะสาขา องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนและประชาชนที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งกลุ่มอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้อง การสื่อสารความเสี่ยงนี้ต้องเกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมากในการอธิบายถึงลักษณะของภัยคุกคาม ความเสี่ยงและปัจจัยประเภทอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (เช่น ความเชื่อของท้องถิ่น ศาสนา ประสบการณ์ในอดีต) เพื่อที่จะสามารถเข้าใจได้ถึงระดับของความกังวล ความคิดเห็นหรือปฏิกิริยาของผู้ที่มีความเสี่ยงต่อผลกระทบกับภัยคุกคาม นอกจากนี้ยังรวมความถึงกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับการจัดการความเสี่ยง นับว่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ประชาชนเข้าใจในความเสี่ยงที่ตนกำลังเผชิญดีขึ้น และมีความเป็นไปได้ที่จะสามารถตัดสินใจเลือกทางเลือกในการบรรเทาที่เหมาะสมกับปัญหามากที่สุด

Covello (1988, อ้างจากวิลาลินี พิพิธกุล, 2537) อธิบายความหมายของการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงว่า หมายถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกลุ่มที่สนใจหรือเกี่ยวข้องในประเด็นที่เกี่ยวกับสุขภาพ ความปลอดภัยและพิษภัยทางสิ่งแวดล้อม จึงเป็นการมองการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการของผู้ที่มีความสนใจหรือต้องตกอยู่ในสภาวะเดียวกัน เป็นลักษณะของการสื่อสารกลุ่มและการสื่อสารระหว่างบุคคล อย่างไรก็ตามนักวิชาการบางกลุ่มได้ขยายความหมายกว้างออกไปอีก โดยรวมถึงการสื่อสารที่ผ่านสื่อมวลชนเพื่อแจ้งหรือรายงานข่าวแก่สาธารณชนเกี่ยวกับเรื่องของภัยธรรมชาติ อันตรายด้านสิ่งแวดล้อม และอื่นๆ ว่าอยู่ในอัตราเสี่ยงหรือปลอดภัยในระดับใด

วิลาลินี พิพิธกุล (2537) ได้ศึกษาเรื่อง "บทบาทของหนังสือพิมพ์ในการสื่อสารเรื่องความเสี่ยงทางสิ่งแวดล้อม กรณีมลพิษจากโรงไฟฟ้าแม่เมาะ จังหวัดลำปาง" พบว่า สื่อมวลชนจัดเป็นแหล่งข่าวสารอย่างเป็นทางการที่มีบทบาทสำคัญในการสื่อสารเพื่อลดความวิตกกังวล เพราะ



สื่อมวลชนสามารถกระจายข่าวสารไปถึงผู้รับได้ในวงกว้างครั้งละมากๆ โดยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารในภาวะวิกฤตนั้น ได้แก่

### 1. ข้อจำกัดของข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้อธิบายเรื่องความเสี่ยง

เหตุผลข้อนี้กล่าวถึงความไม่แน่นอนและซับซ้อนของข้อมูลที่ว่าด้วยเรื่องสิ่งแวดล้อม สุขภาพและความปลอดภัย การระบุดัชนีหรือประเมินค่าระดับความเสี่ยงที่ไม่แน่นอนตายตัว ทำให้การอ้างระดับมาตรฐานเพื่อการเปรียบเทียบเป็นเรื่องที่น่าลำบากใจสำหรับสื่อมวลชน ยังไม่รวมความขัดแย้งระหว่างค่ามาตรฐานที่เป็นของหน่วยงานรัฐบาลหรือเอกชน และกลุ่มพิทักษ์ผลประโยชน์ของประชาชน ยิ่งทำให้ข้อมูลทางวิทยาศาสตร์ที่ควรจะเชื่อถือได้ทางวิชาการกลับสร้างความสับสนเพิ่มมากขึ้นไปอีก

### 2. ข้อจำกัดของการเปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลจากหน่วยงานของรัฐและเอกชน ที่เกี่ยวกับความเสี่ยง

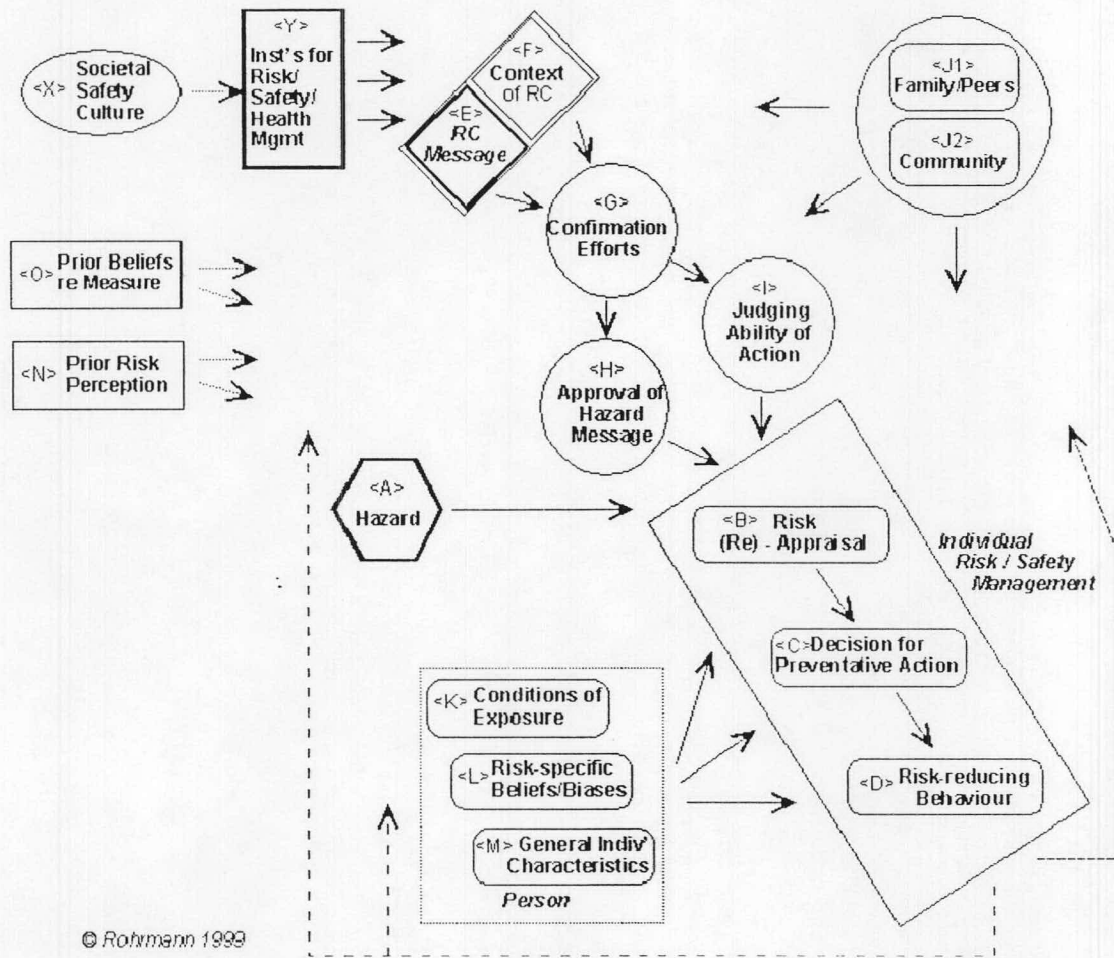
เป็นที่เข้าใจกันดีว่าในภาวะวิกฤตทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมประชาชนย่อมต้องการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์เพื่อลดความวิตกกังวลและความหวาดกลัว หากแต่แหล่งข้อมูลที่สำคัญอย่างหน่วยงานของรัฐและเอกชนกลับเน้นการสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงานมากกว่าการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับประชาชน

### 3. ข้อจำกัดในเรื่องการรายงานข่าวในสื่อมวลชน

ข้อสังเกตเกี่ยวกับการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชนในภาวะเสี่ยงและภัยพิบัติพบว่ามีบางส่วนของขาดความถูกต้องสมบูรณ์ เช่น เลือคมองในแง่ลบเพียงไม่กี่ประเด็นมานำเสนอ ซึ่งส่วนใหญ่มักจะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้ง ความไม่ลงรอยกันของผู้เชี่ยวชาญ ความสูญเสียและมักเป็นเรื่องเร้าอารมณ์ ลักษณะปัญหาเช่นนี้ มาจากข้อจำกัดหลายประการของสื่อมวลชน เช่น การทำงานที่บีบรัดด้วยเรื่องของเวลา ทำให้ตรวจสอบข้อมูลเป็นไปด้วยความยากลำบาก ความจำกัดพื้นที่ในการนำเสนอก็มีส่วนทำให้อธิบายข้อมูลที่เป็นประโยชน์ได้น้อย ตลอดจนเหตุผลสำคัญที่ว่าสื่อมวลชนขาดความรู้พื้นฐานทางด้านวิทยาศาสตร์ จึงสื่อสารข้อมูลด้านนี้ด้วยความไม่เข้าใจมากนัก

การใช้แบบจำลองของกระบวนการการสื่อสารความเสี่ยง

(Model of Risk Communication Process)



รูปที่ 2.1 แบบจำลองทางโครงสร้างของการสื่อสารความเสี่ยง (Rohrmann, 1999)

แบบจำลองนี้ได้กำหนดองค์ประกอบหลักสำหรับการสื่อสารความเสี่ยง รวมทั้งได้ระบุปัจจัยที่เฉพาะเจาะจงในการที่จะบ่งบอกถึงความล้มเหลวของโครงการ องค์ประกอบหลัก ได้แก่ ผู้ส่งสาร (Conveying authority), ผู้รับสาร (Receiving audience), ข้อความ (context or message) ซึ่งโดยปกติทั้งสามองค์ประกอบมีความสัมพันธ์กัน ในการตอบคำถามเหล่านี้ ได้แก่

- ประชากรเผชิญหน้ากับ "ภัยคุกคาม" อย่างไร
- ประชาชนมีการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ "ความเสี่ยง" อย่างไร
- ประชาชนมีการประเมินข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับ "ความเสี่ยง" อย่างไร
- การยอมรับในข้อมูลอะไรที่เกี่ยวข้องกับ "ความเสี่ยง" แล้วมีผลต่อการรับรู้ความเสี่ยง การประเมินผลและพฤติกรรม

การวางแผน ประกอบด้วย 2 ขั้นตอนดังนี้

- การที่บ่งปัจจัยและตัวแปรที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- สร้างความเชื่อมโยงของปัจจัยและตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

### หลักการของการสื่อสารความเสี่ยง

นันทิกา สุนทรไชยกุล กล่าวถึงหลักการของการสื่อสารความเสี่ยง ดังนี้

1. รู้ว่าผู้ฟังคือใคร (Know the audience) มีแรงจูงใจ หรือความคิดเห็นในเรื่องนี้อย่างไร เพื่อที่จะเข้าใจถึงความรู้สึกและข้อวิตกกังวล และสามารถทำงานดำเนินไปถึงเป้าประสงค์ได้
2. ต้องอาศัยความรู้และความสามารถของผู้เชี่ยวชาญ (Invoice scientific experts) ในการอธิบายและแปลผลจากการประเมินความเสี่ยง รวมถึงหลักวิชาการอื่นๆ
3. การสร้างความชำนาญในการสื่อสาร (Establish expertise in communication) ความสำเร็จของการสื่อสารความเสี่ยงขึ้นอยู่กับความเชี่ยวชาญในการเผยแพร่หรือกระจายข้อมูลที่เข้าใจง่ายและสามารถถูกนำไปใช้ได้จริง
4. ความน่าเชื่อถือของแหล่งข้อมูล (Be a credible source of information) จะทำให้สาธารณชนรับรู้ไปในแนวทางบวก การสื่อสารที่ดีต้องให้ความสำคัญกับประเด็นหรือปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน อย่างไรก็ตามอย่าเอาความรู้สึกส่วนตัวทำให้ให้ข้อมูลนั้นเกินความจริง หรือถูกบิดเบือน
5. การแบ่งปันความรับผิดชอบ (Share responsibility) ความหลากหลายของผู้มีส่วนร่วมทำให้ต้องมีการกำหนดและกระจายบทบาทหน้าที่ไปในทุกส่วนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น หน่วยงานของรัฐดูแลในส่วนของการกำหนดหรือกฎหมาย สื่อมวลชนดูในส่วนของการรูปแบบการสื่อสาร

### การกำหนดผู้ที่มีส่วนร่วม (Stakeholder engagement)

ในการสื่อสารความเสี่ยงในมิติใหม่นี้ นันทิกา สุนทรไชยกุล ได้ให้ความสำคัญแก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างมาก เนื่องจากมีหลายรายงานที่แสดงให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะสามารถลดข้อขัดแย้งต่าง ๆ อันเกิดจากความแตกต่างในเรื่องภาษา ศาสนา วัฒนธรรมท้องถิ่นได้เป็นอย่างดี

- ระหว่างการประเมินความเสี่ยงซึ่งอาจจะต้องมีการใช้ข้อมูลจากพื้นที่ การให้คนในพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมจะช่วยลดการต่อต้าน ทำให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็วยิ่งขึ้น
- โฉมหน้าของการจัดการความเสี่ยงช่วยให้กำหนดแผนและนโยบายที่เหมาะสมกับพื้นที่มากยิ่งขึ้น มีโอกาสจะได้รับความร่วมมือและปฏิบัติตามมาตรการหรือมาตรฐานต่าง ๆ อีกทั้งก่อให้เกิดความยั่งยืนของงานนั้นๆ

เนื่องจากมีบุคคลจำนวนมากและหลากหลายที่สามารถเป็นผู้มีส่วนร่วมในโครงการต่างๆ ดังนั้นมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกำหนดเกณฑ์ในการเลือกเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มที่มีบทบาทสำคัญต่องานนั้นๆ เกณฑ์ที่ควรพิจารณาได้แก่

- บุคคล/กลุ่ม ที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบโดยตรง
- บุคคล/กลุ่ม ที่รู้หรือมีข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องที่พิจารณาอยู่หรือผู้เชี่ยวชาญ
- บุคคล/กลุ่ม ที่เคยได้รับผลกระทบคล้ายๆ กัน
- บุคคล/กลุ่ม ที่เคยมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ที่คล้ายๆ กัน
- บุคคล/กลุ่ม ที่อาจมีปฏิกิริยาต่อต้านถ้าไม่ได้ให้เข้าร่วม

#### บทบาทของ Stakeholder

หน้าที่ของ Stakeholder แต่ละกลุ่มจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับความเกี่ยวข้องกับงาน

#### อาทิ

- ช่วยในการกำหนดขอบเขตของปัญหา
- ช่วยกำหนดผู้ที่มีส่วนร่วมกลุ่มอื่นๆ
- ช่วยในการสร้างเครื่องมือ เช่น แบบสอบถาม
- ช่วยในการพิจารณาแผนงานก่อนลงมือปฏิบัติ
- ช่วยในการประสานงานกับชุมชนหรือชาวบ้านหรือหน่วยงานท้องถิ่น

การเพิ่มหรือลดจำนวนของผู้มีส่วนร่วม ต้องคำนึงถึงปัจจัยดังต่อไปนี้

- ความซับซ้อน ความไม่แน่นอน ผลกระทบ รวมถึงระดับของความขัดแย้ง
- ความเร่งด่วนของปัญหา
- ความยืดหยุ่นของเรื่องที่ต้องการการตัดสินใจ ถ้ามีน้อยและไม่สามารถก่อให้เกิดการต่อรองได้มากนัก จะต้องระมัดระวังการขยายวงของผู้มีส่วนร่วม

ช่วงเวลาของการมีส่วนร่วม (Engagement) เป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เพื่อประสิทธิภาพของการดำเนินงาน บางกลุ่มอาจจะเข้ามามีส่วนร่วมเฉพาะในระยะเริ่มต้นของงาน ในขณะที่บางกลุ่มจะเข้ามาเกี่ยวข้องในระยะสุดท้ายของงาน มีหลายวิธีในการที่จะทำการนัดหมายผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง โดยทั่วไปมักจะไม่ทำเป็นกลุ่มใหญ่เกินไปโดยเฉพาะถ้าเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) ในปัจจุบันตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ได้มีการพัฒนาวิธีใหม่ๆ ที่จะให้การดำเนินการลุล่วงไปด้วยดี เช่น ผ่านระบบ web discussion boards หรือ chat room

### ระยะของการสื่อสารความเสี่ยง

การสื่อสารความเสี่ยงอาจอธิบายว่าเป็นกระบวนการโต้ตอบของการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลและความคิดเห็นระหว่างผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของผู้ถือผลประโยชน์ร่วม (stakeholders) โดยเกี่ยวข้องกับความเสี่ยงทางธรรมชาติและที่เกี่ยวข้องกับภัยอันตรายของแต่ละคนหรือชุมชนและมีการตอบสนองที่เหมาะสมในการทำให้ความเสี่ยงถูกจำกัดให้เล็กลง หลักสำคัญในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอยู่บนเส้นทางของการสื่อสารที่ถูกออกแบบเพื่อมาเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความเสี่ยงของคนในการเพิ่มความเต็มใจในการจัดการความเสี่ยง

แบบจำลองใหม่ ๆ ของพฤติกรรมกรรมการป้องกันตนเองถือเป็นหลักความแตกต่างของสารมีความสำคัญที่ในแต่ละระยะของกระบวนการ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความสำคัญของความเสี่ยงอาจกลายเป็นสิ่งสำคัญในการทำให้ผู้คนตระหนักถึงความเสี่ยงที่พวกเขาไม่ได้รับฟังมาก่อน ในขณะที่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความอ่อนแอทางใจของบุคคลอาจมีความสำคัญมากในช่วงรอยต่อระหว่างความตระหนักที่จะตัดสินใจกระทำ (Sandman, 1994)

สำหรับข้อเสนอความปลอดภัยชุมชนนั้นมีการแบ่งเป็นระยะต่าง ๆ ได้ดังนี้

ก่อนอุบัติภัย	ระยะเตือน	ระหว่างและภายหลังจากอุบัติภัยทันที	ระยะฟื้นฟู
<ul style="list-style-type: none"> <li>- สร้างความสามารถในการฟื้นตัว</li> <li>- สร้างหน่วยงานที่มีอำนาจในเรื่องฉุกเฉิน</li> <li>- ยกระดับความตระหนักในเรื่องภัยและความเสี่ยง</li> <li>- กระตุ้นพฤติกรรมความปลอดภัยที่เหมาะสม</li> <li>- รับรองความปลอดภัยที่สามารถบรรลุผลสำเร็จ</li> <li>- แจ้งข่าวสารชุมชนเกี่ยวกับการเตือนภัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเตือนภัยอพยพ</li> <li>- บุคคลที่ติดต่อ</li> <li>- สารความปลอดภัยที่สามารถเชื่อถือได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเตือน</li> <li>- สารความปลอดภัย</li> <li>- การยินยอมภาครัฐ</li> <li>- การประกาศภาวะฉุกเฉิน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข่าวสารการฟื้นฟู</li> <li>- ระยะสำหรับ "teacher moments" สำหรับการสร้างการกลับสู่สภาพเดิม</li> </ul>

แต่ละระยะของทั้ง 4 จะต้องการความแตกต่างของประเภทของสาร เพราะว่าการเปลี่ยนแปลงการรับรู้ความเสี่ยง หนึ่งในหัวใจของแนวทางนี้คือการใช้เวลาในการเตือน ระหว่าง

ช่วงเวลาของการเตือนการรับรู้ของผู้คนเกี่ยวกับความเสี่ยงจะกลายเป็นมากกว่าที่เป็นจริงได้  
ค่าใช้จ่ายจะถูกลงและประโยชน์จะสูงขึ้น

### การระบุผู้รับสารและสารที่เกี่ยวข้อง

ความท้าทายของการสื่อสารความเสี่ยงเป็นสิ่งที่มียุ่ตลอดในเรื่องของการทำอะไรให้  
สารที่ถูกต้องถูกส่งไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้อง ซึ่งคำถามเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการให้เกิดความ  
คุ้มค่ากับการใช้เวลาและความพยายาม ถ้าหากชุมชนเน้นเป้าหมายไปที่ผู้รับสารที่มีความ  
แตกต่างกัน ด้วยวิธีการที่แตกต่างกันและสารที่ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการ ระบบมีความ  
จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาโดยการแบ่งประเภทของการสื่อสารและแนวทางที่เกี่ยวข้องกับชุมชน  
อย่างมีเหตุมีผล

บันไดของอาร์นสไตน์ (Arnstein' Ladder) มีความเกี่ยวข้องกับระดับของการเสริมพลัง  
ชุมชนและนำมาซ้อนทับกับกระบวนการสื่อสารโดยการประยุกต์กับการสื่อสารความเสี่ยง ซึ่งบันได  
สามารถมองเห็นได้ดังนี้

Arnstein 1969	ตัวอย่าง	แนวทางการใช้การสื่อสารความเสี่ยง
การเสริมพลัง (empowerment)	การพัฒนาชุมชน: การใช้ทรัพยากร และสิ่งอำนวยความสะดวกของชุมชน ท้องถิ่นสำหรับความมั่นใจในตนเอง	- การใช้ทรัพยากรขององค์กรในชุมชน ระหว่างระยะของการฟื้นฟู
การร่วมมือ (collaboration)	การศึกษาชุมชน: การแก้ปัญหาใน ระดับของชุมชน เป็นการสื่อสาร 2 ทาง ตัวอย่างเช่น การมีส่วนร่วมใน การวางแผน	- การสร้างคณะกรรมการที่ปรึกษาใหม่ - คณะกรรมการความร่วมมือในการ วางแผนทางอุปถัมภ์
การปรึกษาหารือ (consultation)	การศึกษาชุมชน: การแก้ปัญหา: ส่วนตัวหรือกลุ่มเล็ก (การสื่อสาร 2 ทาง) ตัวอย่างเช่น การเรียนรู้แบบเห็น หน้ากัน	การประชุมเชิงปฏิบัติการ การแสดงการ สาธิต, การพบปะชุมชนกลุ่มเล็ก ๆ, การ ฝึกอบรม
ข่าวสาร (information)	ความตระหนักของชุมชน (การสื่อสาร ทางเดียว)	หมายเลขโทรศัพท์ให้ข่าวสาร, การแจก แผ่นปลิว, การนำเสนอเรื่องราวผ่านสื่อ, การจัดประชุมของชุมชน, การบริหารและ การฝึกฝน
การเปลี่ยนแปลงให้ เหมาะสม/การบังคับ (manipulation)	การตลาดทางสังคม (social marketing) เป็นการสื่อสารทางเดียว โดยการโน้มน้าวใจ	การรณรงค์เชิงรุก

การไม่มีส่วนร่วม (non-participation)	การประกาศภาวะฉุกเฉิน ผู้ได้รับอำนาจ (การสื่อสารทางเดียว)	สัญญาณเตือนภัย, อะไรที่ต้องทำ/อะไรไม่ ต้องทำ การอพยพ การประกาศ
---	--	---

**ลักษณะพิเศษทางจิตวิทยา (psychological traits)**

ปฏิกริยาตอบสนองของผู้คนต่อภัยอันตรายกล่าวว่าเป็นการประสารโดยการรับรู้ของพวกเขา เป็นที่ชัดเจนว่าการรับรู้ของพวกเขาในเรื่องของความเสียงถูกก่อให้เกิดโดยภัยอันตราย โดยเฉพาะและความเชื่อของพวกเขาในความสามารถที่จะจัดการกับความเสียงต่าง ๆ นักจิตวิทยาพยายามอธิบายความมีใจโน้มเอียง(การจัดการล่วงหน้า) ที่จะกระทำบนพื้นฐานบนอุปนิสัยทางจิตวิทยา ตัวอย่างเช่น การรับรู้ถึงความสามารถของตนเอง, ความวิตกกังวล, และความเป็นอิสระ ในอีกทางหนึ่งบุคคลที่มีความไม่ไวใจและต้องการจะเป็นอิสระและชอบเป็นผู้จัดการความเสี่ยงมากกว่า

ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นการศึกษาจากโครงการวิจัยทางสังคมของ AC Nielsen สำหรับการเตรียมรับมือภัยพิบัติในบริสเบน, แคนส์ และซาร์ลวิลล์ ในประเทศออสเตรเลีย (AC Nielsen 2003) ในการวิเคราะห์ผลลัพธ์ของการสนทนากลุ่มจำนวน 6 กลุ่ม ผู้วิจัยได้เสนออุปนิสัยทางจิตวิทยาพื้นฐานคือ ระดับของความกังวล และ ระดับของความเป็นอิสระส่วนบุคคล

ผลการวิจัยเป็นต้นแบบที่มุ่งทำนายทั้งการตอบสนองที่เป็นไปได้ในเรื่องของอุบัติภัยและความต้องการการสื่อสารที่แตกต่างกันของผู้รับสาร

ความมีประสิทธิภาพ ของตนเอง	อิสระภาพ (independent) (การตัดสินใจ เอง, การเสริมพลังตนเอง, ความมั่นใจ)	การอยู่ในเครือข่าย (affiliative) (การเชื่อมต่อทางสังคม - การรอคอยการ ตัดสินใจจากฝ่ายบริหาร)
ความวิตกกังวลต่ำ (Low anxiety)	“นักรบ” (Warriors) หรือ ผู้แสวงหาความเสี่ยง (Risk seekers) - มีความรู้สึกว่าคุณติภัยต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ เกิดขึ้นได้ยาก - เชื่อมั่นว่าตัวเองมีความสามารถในการ จัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ - ไม่เชื่อว่าการเตรียมการต่าง ๆ จะทำให้มี เกิดความแตกต่างอะไร - ต้องการกระทำที่เป็นอิสระเพื่อคำแนะนำ ทางด้านความปลอดภัย	“ผู้มองเห็นเป็นเรื่องเล็ก” (Minimisers) หรือ ผู้ปฏิเสธความเสี่ยง (Risk deniers) - รู้สึกว่าการเกิดอุบัติภัยเป็นสิ่งที่มีความ เป็นไปได้น้อย - เชื่อว่าคุณติภัยไม่ใช่สิ่งที่เลวร้าย - ไม่เชื่อว่าคุณติภัยจะรบกวนชีวิตของตน - จะคาดหวังความช่วยเหลือจาก เจ้าหน้าที่
ความวิตกกังวลสูง (Higher anxiety)	“ผู้ควบคุม” (Controllers) หรือ ผู้ไม่ชอบความเสี่ยง (Risk averse)	“ลูกเสือชาวบ้าน” (Boy scouts)หรือ ผู้อดทนต่อความเสี่ยง (Risk tolerant)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกว่าอุบัติเหตุมีพลังอำนาจมาก</li> <li>- เชื่อว่าการปฏิบัติตนของพวกเขาสามารถสร้างความแตกต่างได้</li> <li>- เชื่อว่าการเตรียมการล่วงหน้าสามารถป้องกันความเสียหาย, ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย</li> <li>- ต้องการคอยดูแลความเสี่ยงให้กับครอบครัวของพวกเขา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รู้สึกว่าอุบัติเหตุมีอันตรายและน่าหวาดกลัว</li> <li>- เน้นที่การคุ้มครองความปลอดภัยให้กับครอบครัวและชุมชน</li> <li>- เชื่อว่าการเตรียมการไว้ก่อน จะช่วยลดโอกาสความเสียหายหรือการบาดเจ็บ</li> <li>- จะต้องการความช่วยเหลือในการจัดการกับความเสี่ยง</li> </ul>
--	--	---

1. **ผู้ไม่ชอบความเสี่ยง (Risk averse)** หมายถึง บุคคลที่มีความวิตกกังวลพอสมควร และมีประสิทธิภาพอย่างเพียงพอที่จะทำให้ความเสี่ยงของพวกเขาลดลง โดยอาจถูกมองว่าเป็นผู้จัดการความเสี่ยง (Risk manager)

2. **ผู้อดทนต่อความเสี่ยง (Risk tolerant)** คนซึ่งมีความรู้สึก 2 อย่างระคนกันไปเกี่ยวกับความเสี่ยง ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ส่วนตัวของภัยอันตราย

3. **ผู้ปฏิเสธความเสี่ยง (Risk deniers)** คนซึ่งไม่มีการกระทำใด ๆ จนกระทั่งเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้น เป็นเพราะพวกเขาปฏิเสธ ขาดความเชื่อในประสิทธิภาพของตนเอง หรือมีความต้องการพึ่งพาผู้อื่นสูง

4. **ผู้แสวงหาความเสี่ยง (Risk seekers)** คนซึ่งมีความเชื่อที่ไม่มีเหตุผลในเรื่องความสามารถในการจัดการความเสี่ยงและมักจะแสวงหาความเสี่ยงสำหรับความท้าทายส่วนบุคคลหรือประสาทมัลลิสของการผจญภัย

ในหลาย ๆ โปรแกรมความปลอดภัยของชุมชนผู้รับสารจะถูกกำหนดจาก Risk manager หรือ Risk averse ไปสู่ผู้ปฏิเสธความเสี่ยง อย่างไรก็ตามโปรแกรมการสื่อสารที่ออกแบบมาดีควรจะพัฒนาสารและเครื่องมือสำหรับผู้รับสารทั้งสี่กลุ่ม ตารางต่อไปนี้จะสาธิตให้เกิดความแตกต่างของสารสามารถพัฒนาสำหรับผู้รับสารโดยเฉพาะได้

แนวทางในแต่ละส่วนของผู้รับสารเพื่อลดความเสี่ยง เน้นที่ก่อนการสื่อสารพิบัติภัย

Risk averse	เอาใจใส่กับอันตรายเดียวกันเช่นเดียวกับองค์กร	มีจุดมุ่งหมายคือกลุ่มที่สารสนเทศที่ระบุอันตรายและเน้นที่พวกเขาสามารถจัดการความรับผิดชอบต่อความเสี่ยงของพวกเขาอย่างไร
	เอาใจใส่เกี่ยวกับความปลอดภัยของครอบครัว	มีจุดมุ่งหมายคือกลุ่มที่ไม่ได้ระบุอันตราย ตัวอย่างเช่น สิ่งที่ต้องทำเมื่อเกิดฉุกเฉิน



	โดยทั่วไป	
Risk tolerant	มีความรู้สึกอย่างระคนกันระหว่างอันตรายหรือผลกระทบกับพวกเขา	มีจุดมุ่งหมายของกลุ่มด้วยข้อมูลข่าวสารทั่วไปเกี่ยวกับอันตราย เน้นความเสี่ยงจากอันตรายและมันจะกระทบกับครอบครัวของพวกเขาอย่างไร
Risk deniers	ปฏิเสธว่าอันตรายจะไม่เกิดหรือสิ่งเหล่านั้นจะกระทบพวกเขา	มีจุดมุ่งหมายของกลุ่มนี้ด้วยสารที่สร้างความน่าเชื่อถือและอำนาจขององค์กร
Risk seekers	มองความเสียหายเป็นโอกาสที่จะมีผลต่อความพยายามช่วยเหลือปฏิบัติตามความสนใจ	ระหว่างเหตุการณ์ เตือนถึงอันตรายและบทลงโทษสำหรับการก้าวก้าวด้วยการทำงานของหน่วยงานฉุกเฉิน หลังจากเหตุการณ์มีจุดมุ่งหมายด้วยสารเฉพาะเจาะจงที่เกี่ยวกับความปลอดภัยสำหรับแต่ละบุคคลและครอบครัว

งานวิจัยนี้ จะนำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความเสี่ยงเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ทำความเข้าใจกับการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุของอาจารย์ บุคลากรและนิสิตจุฬาฯ ในเรื่องความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้อย่างคาดไม่ถึง

### 1.5 แนวคิดเรื่องการรับรู้ความเสี่ยง

การทำความเข้าใจเรื่องการรับรู้ความเสี่ยงได้นั้น เราต้องเข้าใจเรื่องของพฤติกรรมเสียก่อน ซึ่งพฤติกรรมนั้นหมายถึงการกระทำทุกอย่างของมนุษย์ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่สังเกตเห็นหรือพฤติกรรมภายนอก เช่น การพูด การเดิน การกระพริบตา หรือการกระทำที่ไม่สามารถสังเกตเห็นหรือพฤติกรรมภายใน เช่น ความรู้สึก การคิด และ "การตัดสินใจ" ทั้งนี้พฤติกรรมทั้งสองแบบมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก

ปัจจัยที่เป็นสิ่งกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์นั้น สามารถแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

#### 1. ลักษณะนิสัยของมนุษย์ ซึ่งในที่นี้หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยมและบุคลิกภาพ

1.1 ความเชื่อ คือ การที่บุคคลหนึ่งคิดถึงอะไรก็ได้ ในแง่ของข้อเท็จจริงและความเชื่อนั้นไม่จำเป็นต้องถูกเสมอไป โดยทั่วไปความเชื่อมาจากการเห็นหรือการสัมผัส ได้ยิน ได้รับคำบอกเล่า หรืออ่านข้อเขียนจากสิ่งตีพิมพ์

1.2 ค่านิยม คือ แนวคิดทั้งที่เห็นได้เด่นชัด ซึ่งเป็นลักษณะพิเศษของบุคคลกลุ่มหนึ่ง และเป็นเครื่องชี้แนวปฏิบัติอย่างกว้าง ๆ ให้แก่บุคคลว่าจะอะไรเป็นสิ่งที่ดี นับว่าเป็นความคิดที่มีอิทธิพลให้บุคคลเลือกกระทำการอันใดอันหนึ่ง โดยทั่วไปแล้วค่านิยมเกิดจากการอ่าน คำบอกเล่า หรือคิดขึ้นมาเอง

1.3 บุคลิกภาพ คือ สิ่งที่ยืนยันว่าคุณจะปฏิบัติอย่างไรในสถานการณ์หนึ่ง ๆ เช่น ในสถานการณ์อย่างเดียวกัน แต่บุคคล 2 คนมีพฤติกรรมต่างกันและคน ๆ เดียวกันถ้าอยู่ในสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่ต่างก็อาจจะมีพฤติกรรมต่างกัน ส่วนที่มาของบุคลิกภาพนั้นไม่ได้เกิดจากการอ่านหรือการฟังคำบอกเล่าเช่นเดียวกับความเชื่อและค่านิยม แต่บุคลิกภาพเกิดจากการเรียนรู้ตามทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theory) ที่อธิบายว่า มนุษย์จะแสดงพฤติกรรมที่นำมาซึ่งรางวัล (reward หรือ reinforcement) และไม่แสดงพฤติกรรมที่นำมาซึ่งการลงโทษ

2. สิ่งที่ไม่เกี่ยวกับลักษณะนิสัยของมนุษย์ หมายถึง สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม ทักษะคติ และสถานการณ์

2.1 สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและความเข้มข้นของสิ่งกระตุ้นพฤติกรรม คือ สิ่งที่เกิดขึ้นแล้วจะกระตุ้นการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์เนื่องจากลักษณะนิสัยของบุคคล ความเชื่อ ค่านิยมและบุคลิกภาพนั้น แม้จะมีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมแต่พฤติกรรมจะเกิดขึ้นยังไม่ได้ถ้าไม่มีสิ่งกระตุ้น เช่น เสียงปืน อาหาร ความหิว เป็นต้น

2.2 ทักษะคติ (attitude) คือ การที่บุคคลคิดถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือคนใดคนหนึ่ง หรือการกระทำอันหนึ่งในทำนองว่าดีหรือไม่ดี สมควรหรือไม่ เหมาะสมหรือไม่

2.3 สถานการณ์ (situation) คือ สิ่งแวดล้อมทั้งที่เป็นบุคคลและไม่ใช่มนุษย์ ซึ่งอยู่ในสถานะที่บุคคลกำลังจะมีพฤติกรรม

ในการจะเกิดการรับรู้ นั้น จะต้องเกิดจากการเปิดรับรู้ข้อมูลข่าวสารก่อน ซึ่ง Klapper (1960) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกรับข่าวสาร (selective process) ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ คือ บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารตามความสนใจและความต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหาหรือสนองความต้องการของตน

2. การเลือกให้ความสนใจ คือ บุคคลจะเลือกให้ความสนใจข่าวสารที่สอดคล้องกับทักษะคติและความเชื่อดั้งเดิมของตนด้วย และหลีกเลี่ยงที่จะให้ความสนใจกับข่าวสารที่ขัดแย้งกับทักษะคติของตน

3. การเลือกรับรู้ คือ บุคคลจะเลือกรับรู้และตีความข่าวสารที่ได้รับไปในทิศทางที่สอดคล้องกับทักษะคติและประสบการณ์ที่มีอยู่เดิม ในกรณีที่ข่าวสารมาใหม่มีความขัดแย้งกับ

ทัศนคติและความเชื่อดั้งเดิม บุคคลมักจะบิดเบือนข่าวสารนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับทัศนคติและความเชื่อของตน

4. การเลือกจดจำ คือ บุคคลเลือกจดจำเนื้อหาสาระของสารในส่วนที่ต้องการจำเก็บไว้ เป็นประสบการณ์ เพื่อจะนำไปใช้ในโอกาสต่อไปและมักจะลืมข่าวสารในส่วนที่ไม่ต้องการ

การศึกษาวิจัยพบว่าเมื่อมนุษย์มีความรู้สึกถูกคุกคามเมื่อต้องเผชิญหน้ากับสารความปลอดภัยและสุขภาพ พวกเขาจะปกป้องและเชื่อว่าสิ่งนั้นจะไม่กระทบตนเอง Sandman (1994) พบว่ามนุษย์มักจะเห็นตรงกันข้ามกับความคิดที่ว่าพวกเขามีความเสี่ยง มนุษย์มักจะคิดว่าพวกเขามีความเสี่ยงน้อยกว่าค่าเฉลี่ยในความเสี่ยงทั้งทางธรรมชาติและความเสี่ยงทางเทคโนโลยี ความลำเอียงทางจิตวิทยาเป็นที่รู้จักกันดีว่า มนุษย์เชื่อว่าพวกเขาไม่ได้รับการกระทบกระเทือนจากเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อมนุษย์โดยส่วนใหญ่และหมายถึงว่าเป็นความลำเอียงในการมองโลกในแง่ดี (Optimism Bias) (Amber, 2003) มุมมองนี้ได้ครอบงำการตอบสนองต่อความเสี่ยง และมนุษย์จะสนับสนุนด้วยการคิดหาเหตุผลสำหรับพิสูจน์ว่าภัยอันตรายจะผ่านพ้นพวกเขาไป หรือได้รับโทษจากความเสียหายทางด้านทรัพย์สินเพียงเล็กน้อย

#### 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับวิกฤตและความเสี่ยง

โดยปกติแล้ววิกฤตและความเสี่ยงนั้นแยกออกจากกันเพราะเหตุว่า ในขณะที่ความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติของชีวิต แต่วิกฤตนั้นสามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยธรรมชาติแล้วคนจำนวนหนึ่งมีความเชื่อว่าตนเองมีชีวิตอยู่ท่ามกลางความเสี่ยงมากกว่าคนอื่น ตัวอย่างเช่น บางคนเลือกที่จะอยู่ถัดจากโรงกลั่นน้ำมัน หรืออยู่ในพื้นที่ที่มีโอกาสเกิดแผ่นดินถล่มหรือเกิดไฟป่า แต่อย่างไรก็ตามวิกฤตและความเสี่ยงนั้นมีการเชื่อมโยงกันเพราะว่าการสื่อสารความเสี่ยงที่ไม่ดีสามารถก่อให้เกิดวิกฤตได้

ความเสี่ยงนั้นเป็นความจริงในชีวิตประจำวันของคนเราทุกคน อยู่ในทุกที่ ๆ มีอากาศให้เราหายใจ น้ำที่เราดื่ม รถยนต์ที่เราขับและอาคารที่เราอยู่อาศัย เมื่อเราสร้างโรงงานขึ้นมาโรงงานนั้นก็เป็นปัจจัยหนึ่งของความเสี่ยงทางด้านสิ่งแวดล้อมของเรา และเพิ่มโอกาสของความเสี่ยงสำหรับมนุษย์ที่อาศัยอยู่ใกล้เคียงไปด้วย แต่ในขณะที่มีความเสี่ยงที่มากขึ้นนั้นโรงงานก็นำมาซึ่งผลกำไรสำหรับชุมชนด้วยการเพิ่มงานและการจ่ายเงินภาษีให้กับท้องถิ่นกลับคืน เช่นเดียวกัน เมื่อรัฐบาลลดระดับมาตรฐานของคุณภาพอากาศลดลงบริษัทผลิตรถยนต์ผู้ประกอบการก็สามารถประหยัดเงินได้ ผู้บริโภคได้รับประโยชน์เมื่อผู้ประกอบการโรงงานสามารถลดราคาต้นทุนก็ทำให้สามารถลดราคาขายลงได้ แต่สิ่งที่เป็นการลดต้นทุนระยะยาวนั้นทำให้ราคาต่ำจริงหรือในเมื่อผู้บริโภคจะต้องเผชิญกับความเสียหายทางสุขภาพมากขึ้นตามไปด้วย มาตรฐานที่ต่ำลงเป็นสาเหตุ

ของอันตรายความเสียหายของสิ่งแวดล้อมที่ซ่อมแซมไม่ได้ ดังนั้นเมื่อไรที่เราองหาคำตอบของคำถามเหล่านี้ แสดงว่าเรานั้นกำลังเกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงนั่นเอง

### การให้คำนิยามระหว่างความเสี่ยงกับวิกฤต

สภาวิจัยแห่งชาติ (National Research Council: NRC) ของสหรัฐอเมริกา ได้นิยามความหมายของการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงว่า “เป็นกระบวนการปฏิสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความคิดเห็นระหว่างบุคคล กลุ่ม และสถาบันต่าง ๆ” โดยที่ “ปฏิสัมพันธ์” หรือ (interactive) นี้ ถือเป็นสิ่งสำคัญ สภาวิจัยแห่งนี้ได้สนับสนุนคำพูดดังกล่าวว่า “การสื่อสารความเสี่ยงนั้นเป็นการสนทนาโต้ตอบระหว่างผู้ซึ่งเผชิญกับความเสี่ยงและผู้ซึ่งมีความสามารถในการควบคุมหรือการลดความเสี่ยง” ตัวอย่างเช่น เมื่อสร้างโรงงานขึ้น องค์กรหรือหน่วยงานที่สร้างขึ้นนั้นจะต้องมีความรับผิดชอบในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อยู่อาศัยเพื่อช่วยให้พวกเขาได้ทำความเข้าใจกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจเกิดจากการที่โรงงานแผ่รังสีสู่อากาศหรือน้ำ ถ้าองค์กรประกาศอย่างตรงไปตรงมาไปยังบริเวณผู้อยู่อาศัยซึ่งทำให้เห็นว่าโรงงานใหม่นี้ปลอดภัย องค์กรควรแบ่งปันข้อมูลข่าวสารที่ผู้อยู่อาศัยต้องการเพื่อที่จะได้ข้อสรุประหว่างความเสี่ยงกับผลกำไรทางเศรษฐกิจของโรงงานแห่งใหม่ด้วย

Reynolds and Seeger (2005) ได้แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการสื่อสารความเสี่ยงกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต ดังนี้

ความเสี่ยง	วิกฤต
มองไปอนาคต	ภาวะเหตุการณ์เฉพาะ
สารสำหรับลดความเป็นไปได้	สารสำหรับตำหนิและผลที่ตามมา
อยู่บนพื้นฐานของสิ่งที่รู้ในปัจจุบัน	อยู่บนพื้นฐานของความรู้และไม่รู้
ระยะยาว	ระยะสั้น
ผู้เชี่ยวชาญเทคนิค นักวิทยาศาสตร์	ผู้มีอำนาจในการคิด
อยู่ในขอบเขตของบุคคล	อยู่ในมิติของชุมชน
ใช้การสื่อสารรณรงค์	ใช้การแถลงข่าว ข่าวแจก สุนทรพจน์
การควบคุมและประกอบสร้าง	เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติและมี ปฏิกิริยาโต้ตอบ

เราสามารถอธิบายความแตกต่างระหว่างการสื่อสารความเสี่ยงกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตได้ดังนี้

- การสื่อสารความเสี่ยงเน้นไปที่อนาคต โดยการเน้นย้ำว่าความเสี่ยงเป็นสิ่งที่จะต้องเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ในทางตรงกันข้ามวิกฤตนั้นโดยธรรมชาติจะเน้นไปที่เหตุการณ์เฉพาะหน้าซึ่งกำลังเกิดขึ้นหรือเกิดขึ้นแล้ว
- การสื่อสารความเสี่ยงถูกออกแบบมาสำหรับหลีกเลี่ยงวิกฤต ในขณะที่การสื่อสารในภาวะวิกฤตมองหาคำอธิบายลำดับของเหตุการณ์ของการระบุข้อตำหนิสำหรับเหตุการณ์ที่เป็นที่น่าเสียใจภายหลัง
- สารความเสี่ยงนั้นถูกออกแบบมาเพื่อคาดการณ์เกี่ยวกับสิ่งซึ่งอาจเกิดขึ้นโดยอยู่บนฐานของความรู้ในปัจจุบัน ขณะที่สารในภาวะวิกฤตนั้นโดยปกติจะเน้นไปที่ความรู้ในเหตุการณ์และเน้นไปที่การอธิบายถึงเหตุการณ์นั้นว่าทำไมจึงเกิดขึ้นและเกิดขึ้นได้อย่างไร
- สารความเสี่ยงนั้นถูกออกแบบมาสำหรับการวางแผนระยะยาว ส่วนสารในภาวะวิกฤตนั้นถูกออกแบบมาเพื่อเน้นในระยะเวลาอันสั้นเพื่อทำนายปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้
- สารความเสี่ยงนั้นมีแนวโน้มที่จะเน้นไปที่ตัวบุคคล ในทางตรงกันข้ามสารในภาวะวิกฤตนั้นจะเน้นผลกระทบของชุมชนทั้งหมดที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตนั้น
- การสื่อสารความเสี่ยงนั้นใช้เวลาฟุ่มเฟือย เช่น การใช้การรณรงค์ผ่านสื่อตัวอย่างเช่น การเชิญชวนให้ใช้เข็มขัดนิรภัยทางโทรทัศน์ ซึ่งถูกออกแบบและนำไปใช้ได้ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ส่วนสารในภาวะวิกฤตนั้นโดยปกติใช้ในรูปแบบของข่าวจากการประชุม การแถลงข่าว สุนทรพจน์และในรูปแบบอื่น ๆ ที่มีวิธีการให้ข่าวสารกระจายออกไปได้เร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
- สารความเสี่ยงนั้นสามารถใช้อย่างระมัดระวังและควบคุมได้ ในขณะที่สารในภาวะวิกฤตนั้นจำเป็นต้องพัฒนาโดยเกิดขึ้นเองในปฏิกิริยาโต้ตอบกับวิกฤต

ดังที่ได้กล่าวแล้วว่าการสื่อสารความเสี่ยงและการสื่อสารภาวะวิกฤตมีความแตกต่างกันอย่างมีศิลปะ มีการเชื่อมโยงกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ อย่างไรก็ตามการสื่อสารความเสี่ยงที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความรุนแรงถึงขั้นวิกฤตได้ ในทางตรงกันข้ามการสื่อสารความเสี่ยงที่ดีสามารถหลีกเลี่ยงหรือทำให้ผลกระทบจากเหตุการณ์วิกฤตนั้นน้อยลงได้

ในขณะที่ Reynolds and Seeger (2005: 43-55) กล่าวถึงความแตกต่างของการสื่อสารความเสี่ยงและการสื่อสารในภาวะวิกฤตรวมทั้งได้เสนอแนวทางของทั้งสองประเภทนี้ไว้ร่วมกันในแบบจำลองง่าย ๆ 5 ขั้น ที่รู้จักกันว่าเป็นแบบจำลองการสื่อสารในภาวะวิกฤตและภาวะฉุกเฉิน (The Crisis and emergency risk communication) หรือแบบจำลอง CERC โดยทั้งสอง

ได้มองวิธีการผสมผสานระหว่างการสื่อสารความเสี่ยงและการสื่อสารสุขภาพกับการสื่อสารในภาวะวิกฤตกับการสื่อสารพิบัติภัยไว้ด้วยกัน แบบจำลองนี้ประกอบด้วย 5 ระยะเวลาสำคัญ ซึ่งหมายถึง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการติดต่อและการสร้างข่าวสารความเสี่ยงด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นกรอบการอธิบายรูปเรื่องของการสื่อสารความเสี่ยงและการสื่อสารในภาวะวิกฤตดังที่ปรากฏในแบบจำลอง

การสื่อสารความเสี่ยงนั้นมีความเกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารที่เป็นที่สนใจของผู้รับสาร ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติ, ความสำคัญ, ลักษณะหรือการควบคุมความเสี่ยง กลุ่มผู้รับสารอาจจะเป็นรายบุคคล, กลุ่มหรือสถาบันต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารความเสี่ยงนั้นสามารถนำมาอยู่ในรูปแบบของข่าวสารสำหรับสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่าง ๆ ทางสุขภาพและอันตรายจากทางสภาพแวดล้อม ส่วนใหญ่แล้วการสื่อสารความเสี่ยงจะมีพื้นฐานเรื่องการใช้ความกลัวเป็นสิ่งที่จูงใจในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม หรือเป็นเครื่องมือในการโน้มน้าวใจเป็นอย่างมาก ข่าวสารความเสี่ยงส่วนใหญ่จะบรรจุองค์ประกอบของความคาดหวังในประสิทธิภาพ ซึ่งความมีประสิทธิภาพนั้นเป็นการบ่งบอกลักษณะนิสัยว่ามีความรู้ที่มั่นใจ ในการที่จะปฏิบัติตามพฤติกรรมที่ควรจะเป็นได้ และมั่นใจว่าพฤติกรรมนั้นได้รับการสนับสนุนด้วยข่าวสารที่มีความเสี่ยงในการถูกคุกคามด้วย โดยทั่วไปแล้วการสื่อสารความเสี่ยงเป็นคำที่ใช้อย่างกว้าง ๆ โดยนักวิชาชีพทางด้านสุขภาพที่มีความสนใจในการรับข่าวสารของมวลชนผู้เป็นผู้รับสารที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

การสื่อสารในภาวะวิกฤต เกี่ยวข้องกับการรับและส่งข่าวสารที่มีความพยายามทำให้ผลลัพธ์ทางลบของวิกฤตที่เกิดขึ้นแล้วนั้นดีขึ้น การสื่อสารในภาวะวิกฤตมักจะถูกใช้ในการป้องกันกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย, องค์กร, หรืออุตสาหกรรมที่มีความสนใจ การสื่อสารในภาวะวิกฤตจะบ่งบอกลักษณะนิสัยด้วยการมีเป้าหมายในการลดอันตรายที่มีอยู่, การจัดเตรียมข้อมูลข่าวสารที่มีความเฉพาะเจาะจงในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่าง ๆ, การได้รับความรู้ใหม่และการยกระดับการฟื้นคืนกลับมา, การจัดการรับรู้ข้อกล่าวหา, การรักษาความชอบด้วยกฎหมาย, การก่อให้เกิดการสนับสนุนและการกระทำต่าง ๆ ที่พิสูจน์ว่าถูกต้อง

ความแตกต่างระหว่างการสื่อสารความเสี่ยงและการสื่อสารในภาวะวิกฤตกลายเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดเจนเมื่อคำนึงถึงแหล่งกำเนิด การสื่อสารในภาวะวิกฤตเป็นแบบฉบับที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์ และแบบจำลองการสื่อสารในภาวะวิกฤตมีจุดมุ่งหมายในการบอกวิธีการปฏิบัติและบรรเทาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับองค์กรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในทางตรงกันข้ามการสื่อสารความเสี่ยงมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานของนักวิชาชีพทางด้านสาธารณสุขและเน้นไปที่การระบุความเสี่ยงของสาธารณชนและชักจูงให้สาธารณชนปรับปรุงพฤติกรรมต่าง ๆ ทางสุขภาพให้ดีขึ้น

แบบจำลอง CERC เกิดจากการผสมผสานหลักการของกิจกรรมต่าง ๆ ทางการสื่อสาร ในภาวะวิกฤตและข่าวสารความเสี่ยง ให้เป็นแบบจำลองที่มีความเข้าใจง่ายซึ่งสามารถอธิบาย ประเภทของกิจกรรมซึ่งมักจะเกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอน และมีเป้าหมายต่าง ๆ ทางกิจกรรมที่พยายาม ทำให้บรรลุผลสำเร็จ

แบบจำลองนี้สมมติว่าวิกฤตเกิดขึ้นตามรูปแบบที่สามารถทำนายได้ แบบจำลองจะ บันทึกร่องรอยของวิกฤตจากจุดเริ่มต้นจนกระทั่งจุดจบ และอนุญาตให้ผู้ฝึกปฏิบัติได้ทำนายการ สื่อสารที่ต้องการและปัญหาต่าง ๆ ในอนาคต ซึ่งเป็นที่น่าสังเกตว่าวิกฤตอาจจะไม่เป็นไปตาม แบบแผนเป็นเส้นตรงและมักจะไม่เป็นไปตามคำทำนายได้ การเพิ่มเวลาในการย้ายจากระยะต่างๆ ของแบบจำลองจะแตกต่างอย่างรุนแรงจากวิกฤตหนึ่งไปสู่วิกฤตอื่น

การเสนอระยะ 5 ชั้นของแบบจำลอง CERC ซึ่ง Reynolds และ Seeger ได้นำเสนอบทความ ดังนี้

**ก่อนวิกฤต (Precrisis)** (ข่าวสารความเสี่ยง, การเตือน, การเตรียมการ)

- ก. การตรวจสอบและการยอมรับของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น
- ข. สาธารณชนส่วนใหญ่มีความเข้าใจในความเสี่ยง
- ค. การเตรียมการของสาธารณชนสำหรับโอกาสของเหตุการณ์ที่เป็นผลร้าย
- ง. การเปลี่ยนพฤติกรรมในการลดความเป็นอันตรายที่อาจเป็นไปได้ (self-efficacy)
- จ. การกำหนดข่าวสารเตือนภัยที่เกี่ยวข้องกับการคุกคามที่ชัดเจน
- ฉ. การเป็นพันธมิตรและการร่วมมือกับตัวแทน, องค์กรและกลุ่มต่าง ๆ
- ช. การพัฒนาการรับรองอย่างเอกฉันท์โดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ตอบสนองกลุ่มแรก
- ซ. การพัฒนาและทดสอบข่าวสารสำหรับระยะที่เกิดขึ้นในภายหลัง

**ระยะเริ่มแรกของเหตุการณ์ (Initial Event)** หมายถึง การสื่อสารควรเป็นไปอย่างรวดเร็วและไปยังกลุ่มสาธารณชนและกลุ่มที่ได้รับผลกระทบ

- ก. ความรู้สึก, การทำให้วางใจอีกครั้ง และการลดความสับสนทางอารมณ์
- ข. การได้รับแต่งตั้งให้ทำงานทางด้านวิกฤต หมายถึง การมีตัวแทนแถลงข่าวและมีช่องทางทั้งปกติและมีวิธีการสื่อสารอื่น
- ค. ความเข้าใจพื้นฐานทั่วไปของสภาพแวดล้อมทางวิกฤต, ผลที่ตามมา, และการทำนายผลที่มีพื้นฐานทางสารสนเทศที่ทำได้
- ง. การลดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิกฤต
- จ. ความเข้าใจเฉพาะทางด้านการจัดการภาวะฉุกเฉินและการตอบสนองชุมชนทางการแพทย์

- ฉ. ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นไปตามความคาดหวังของตนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองของแต่ละบุคคล คือ จะหาข้อมูลข่าวสารได้ที่ไหน อย่างไร

การบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง การสื่อสารไปยังสาธารณชนทั่วไปและกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบที่กำลังมองหาความสะดวก

- ก. ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเสี่ยงที่ยังคงดำเนินอยู่
- ข. ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานและประเด็นต่าง ๆ
- ค. การสนับสนุนพื้นฐานและการให้ความร่วมมือกับการตอบสนองและความพยายามในการฟื้นคืน
- ง. การตอบรับจากสาธารณชนที่ได้รับผลกระทบและการแก้ไขความเข้าใจผิดและข่าวลือต่างๆ
- จ. การอธิบายที่ดำเนินต่อไปและการกล่าวซ้ำของความเป็นไปตามความคาดหวังและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองส่วนตน
- ฉ. การตัดสินใจบอกเรื่องราวบนพื้นฐานความเข้าใจของสาธารณชนในเรื่องของความเสี่ยงและผลประโยชน์ต่าง ๆ

การแก้ปัญหา (Resolution) หมายถึง การสื่อสารสาธารณะและการรณรงค์กับสาธารณชนทั่วไปและกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงที่ต้องมองหาสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

- ก. การให้ข่าวสารและจุดใจเกี่ยวกับการทำความสะอาด, การใกล้เคียง, การฟื้นฟูความเจริญ และความพยายามต่าง ๆ ที่จะทำให้ฟื้นคืนสภาพเดิม
- ข. การอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานให้แพร่หลาย, ความซื่อสัตย์และการเปิดการอภิปรายรวมถึงวิธีการแก้ปัญหาในประเด็นสาเหตุที่เกี่ยวข้อง, การดำเนิน, ความรับผิดชอบและความเพียงพอในการตอบสนอง
- ค. การปรับปรุง/การสร้างสรรคความเข้าใจของสาธารณะในเรื่องของความเสียหายใหม่ ๆ และความเข้าใจใหม่ ๆ เกี่ยวกับความเสี่ยง เช่นเดียวกับพฤติกรรมกรหลีกเลี่ยงความเสี่ยงใหม่ ๆ และวิธีการปฏิบัติในการตอบสนองต่าง ๆ
- ง. การส่งเสริมกิจกรรมและความสามารถต่าง ๆ ของตัวแทนและองค์กรในการเสริมความร่วมมือแรงร่วมใจในการสร้างบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ทางบวก



**การประเมินค่า (Evaluation)** ความตกลงร่วมกันเกี่ยวกับบทเรียนต่าง ๆ และความเข้าใจใหม่ ๆ เกี่ยวกับความเสี่ยงต่าง ๆ) การสื่อสารตรงไปยังกลุ่มตัวแทนและตอบสนองต่อชุมชนในเรื่อง

- ก. การประเมินและการกำหนดการตอบสนอง, รวมถึงการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ
- ข. เอกสาร, ทำให้เป็นทางการและการสื่อสารจากบทเรียนที่ได้เรียนรู้มา
- ค. การได้ข้อสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมเฉพาะที่ปฏิบัติในการปรับปรุงการสื่อสารในภาวะวิกฤตและความสามารถในการตอบสนองวิกฤต
- ง. การสร้างการเชื่อมโยงกิจกรรมต่าง ๆ ก่อนวิกฤต (ระยะที่ 1)

### **การนิยามความหมายของความเสี่ยง**

ก้าวแรกของการกำจัดหรือการจัดการความเสี่ยง คือ การกำหนดความเสี่ยง (risk identification) กระบวนการนี้รวมถึงการยอมรับสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง การเรียนรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงนั้น การจัดลำดับและการเปรียบเทียบกับความเสี่ยงอื่น ๆ, การเปลี่ยนพฤติกรรมตามระเบียบของการกำจัดหรือทำให้มีค่าน้อยลง

ในกระบวนการกำหนดความเสี่ยงนั้นสิ่งสำคัญ คือ ความเอาใจใส่ ดังจะได้อธิบายดังต่อไปนี้

### **ความเอาใจใส่ (Mindfulness)**

หากเรามีความหวังในการหลีกเลี่ยงวิกฤตโดยการยอมรับความเสี่ยง เราก็จะต้องทำใน ความหมายของ Langer (1989) คือ การเลิกพฤติกรรมความสะเพร่าหรือเลินเล่อและการยอมรับความเอาใจใส่ ความต้องการการเอาใจใส่นั้นเป็นสิ่งที่เราต้องนำมาปรับใช้อย่างสม่ำเสมอ การยอมรับทักษะที่ถือว่าเป็นสิ่งเปลี่ยนแปลงโลกรอบตัวเรา การกระทำดังนี้ได้เราต้องเต็มใจที่จะมองเห็นประเภทของปัญหาและวิธีการแก้ไข มากกว่าการที่จะยึดเหี้ยมหลักฐานที่เราสังเกตพบให้มีความเหมาะสมกับประเภทที่มีอยู่หรือที่เราถูกสอนมา ตัวอย่างเช่น เด็กผู้หญิงอายุ 14 ปีคนหนึ่งถูกฉลามฆ่าตายในเดือนกรกฎาคม ปี ค.ศ.2005 ขณะที่กำลังว่ายน้ำอยู่กับเพื่อนในอ่าวเม็กซิโก ห่างจาก Florida Panhandle หลังจากนั้นเพียง 3 วัน ชายวัยรุ่นอายุ 16 ปีต้องสูญเสียขาข้างหนึ่งด้วยการถูกโจมตีจากฉลามขณะที่กำลังว่ายน้ำอยู่กับเพื่อนในพื้นที่เขตท่องเที่ยวของฟลอริดาอีกแห่งหนึ่ง ซึ่งการโจมตีครั้งที่สองนี้เกิดขึ้นในระยะทาง 80 ไมล์จากครั้งแรก นับว่าเด็กหญิงหรือชายวัยรุ่นที่กล่าวถึงนี้เป็นความเสี่ยงที่ผิดปกติ เพราะน้ำในย่านนั้นอนุมานได้ว่าปลอดภัยสำหรับ

นักท่องเที่ยวที่จะหาความเพลิดเพลินในย่านชายหาดฟลอริดา เนื่องจากว่าไม่เคยมีบันทึกเหตุการณ์การโจมตีที่น่ากลัวน้ำจึงไม่ทันระวังตัวคิดว่ามีความปลอดภัย ข้อสันนิษฐานนี้ล้มเหลวเนื่องจากในความเป็นจริงพฤติกรรมของฉลามมีความเปลี่ยนแปลงไป ส่งผลให้พื้นที่ท่องเที่ยวที่มีความเสี่ยงสูงมีเพิ่มมากขึ้นกว่าในอดีต ดังนั้นตั้งแต่มีการโจมตีเจ้าหน้าที่ที่ฟลอริดาจึงได้เพิ่มเจ้าหน้าที่ดูแลชายหาดมากขึ้นเป็นสองเท่า

ความเอาใจใส่ยังต้องการให้ผู้สังเกตความเสี่ยงตระหนักถึงข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ เช่นเดียวกับความปลอดภัยในสนามบินที่เปลี่ยนแปลงไป ตัวอย่างเช่น สายการบินต่าง ๆ มีสารสนเทศเกี่ยวกับผู้โดยสารแต่ละคนมากกว่าที่เคยมีมาก่อนเหตุการณ์ 9/11 ด้วยความหวังว่าการเพิ่มสารสนเทศและการพัฒนารายชื่อผู้ต้องสงสัยแต่ละคน จะทำให้สายการบินต่าง ๆ ให้ความสำคัญที่จะระบุตัวตนและเหนี่ยวรั้งผู้โดยสารที่มีความเสี่ยงสูงได้ เช่นเดียวกับเหตุการณ์ของโรคระบาด เช่น SARS และใช้หวัดนกที่มีผลมาจากการเอาใจใส่มากขึ้นขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization) โดยเฉพาะอย่างยิ่งภัยคุกคามที่แสดงให้เห็นได้ถูกบันทึกไว้แล้วในปัจจุบัน และได้แบ่งปันไปสารสนเทศไปยังประเทศต่าง ๆ รวมทั้งมีการติดตามอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าในอดีตที่ผ่านมา ความตั้งใจเหล่านี้ทำให้สารสนเทศใหม่นั้นถูกออกแบบที่จะไล่ตามโรคระบาดที่รุนแรงหรือโรคติดต่อในระยะเริ่มแรกอย่างได้ผล

ประการสุดท้าย ความเอาใจใส่นั้นยังหมายถึง ความต้องการให้แต่ละคนมีการระวังภัยอันตรายมากกว่าหนึ่งมุมมอง ถ้าเรายังยืนยันว่าความคิดเห็นของเราเป็นสิ่งที่สามารถรับได้เพียงประการเดียวในการแปลความหมายของสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เราก็จะมีความหวังเพียงน้อยนิดเท่านั้นตราบใดที่เราจะไม่สามารถมองเห็นความกังวลและความหวาดกลัวของผู้อื่น

ความเอาใจใส่ถือเป็นหัวใจของนักสื่อสารความเสี่ยงหรือผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้อง ดังที่นักวิชาการทางนิเทศศาสตร์เคยกล่าวไว้ว่า เราจะไม่มีคนตายมากเช่นนี้ในเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยสึนามิ หากเรามีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่เอาใจใส่ที่จะแจ้งเตือนประชาชนที่มีความเสี่ยง

ตัวอย่างเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในเดือนมีนาคม ปี ค.ศ.2005 ชายวัยรุ่นบุกเข้าไปในโรงเรียนมัธยมศึกษา ที่ Red Lake Minnesota ได้กราดยิงผู้คน โดยเขาได้ฆ่าพนักงานรักษาความปลอดภัย หลังจากนั้นจึงเข้าไปยังห้องเรียนและเริ่มลงมือยิงเพื่อนร่วมชั้นเรียน ตำรวจได้มาถึงที่เกิดเหตุในเวลาไม่กี่นาทีหลังจากนั้นและได้เกิดการยิงโต้ตอบกัน กระสุนปืนทำให้ชายวัยรุ่นได้รับบาดเจ็บ ก่อนที่จะตัดสินใจปลิดชีวิตตนเอง

จากการสืบสวนพบว่ามีหลักฐานที่สันนิษฐานได้ว่าวัยรุ่นผู้นี้ได้สร้างเว็บไซต์เพื่ออุทิศให้กับอดอล์ฟ ฮิตเลอร์ (Adolf Hitler) โดยที่วัยรุ่นผู้นี้ได้แสดงออกผ่านเว็บไซต์ของเขาด้วยการกล่าวถึงแผนการโจมตีเพื่อนร่วมชั้นเรียนจำนวนมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่โรงเรียนไม่สามารถ

สังเกตเห็นความเสี่ยงของความรู้สึกก้าวร้าวของวัยรุ่นคนหนึ่งที่แสดงต่อเพื่อนร่วมชั้นและโรงเรียนของเขา

หลังจากเหตุการณ์นี้ผ่านไปหนึ่งเดือน นักเรียนหญิงคนหนึ่งในเมืองใกล้เคียงเริ่มกระทำการคุกคามในลักษณะเดียวกัน โดยการโพสต์รายชื่อของเพื่อนร่วมชั้นเรียนที่เธอต้องการสังหาร โดยกำหนดไว้เป็นวันที่ 20 เดือนเมษายน ซึ่งเป็นวันคล้ายวันเกิดของอดอล์ฟ ฮิตเลอร์ ซึ่งจะเป็นวันที่เธอวางแผนสังหารเพื่อน ๆ นักเรียนหญิงคนดังกล่าวได้กล่าวถึงแผนการของเธอโดยละเอียดว่าเธอจะใช้มีดตัดแขนและลื่นเพื่อน ๆ แต่นับว่าโชคดีที่มีนักเรียนคนหนึ่งสังเกตเห็นแผนการนี้ทางเว็บไซต์จึงได้แจ้งให้เจ้าหน้าที่ของโรงเรียนได้เข้าไปตรวจสอบข้อความดังกล่าวโดยทันที ในที่สุดนักเรียนหญิงคนนี้ได้ถูกนำไปพบจิตแพทย์เพื่อเข้ารับการรักษา ทำให้ทางโรงเรียนสามารถที่จะหลีกเลี่ยงวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้นได้ ดังที่ได้กล่าวถึงในเหตุการณ์นี้นับว่าเป็นบทเรียนของการสื่อสารความเสี่ยงว่าสามารถป้องกันภาวะวิกฤตที่อาจจะเกิดขึ้นได้

คุณประโยชน์ของการสื่อสารความเสี่ยงนั้น เราสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนจากเหตุการณ์ที่เป็นกรณีตัวอย่าง 2 เหตุการณ์ดังกล่าวข้างต้น สำหรับสิ่งที่เป็นความแตกต่างระหว่าง 2 กรณีนี้ก็ คือ การสื่อสารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพนั้น นักเรียนและเจ้าหน้าที่ของโรงเรียนในกรณีที่ 2 มีความไวต่อความรู้สึกในเรื่องความเสี่ยงของความรุนแรง ที่อาจจะเกิดขึ้นในโรงเรียนของพวกเขา ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากเรื่องราวไม่ดีที่เกิดขึ้นกับกรณีแรกทำให้เกิดความกังวลสูง แต่อย่างน้อยที่สุดจากเหตุการณ์นี้ คือ การมีนักเรียนคนหนึ่งที่มีความเอาใจใส่ และมีความพร้อมในการที่จะสื่อสารเรื่องความกังวลใจนี้ไปยังเจ้าหน้าที่ของโรงเรียน และได้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองโดยการขัดขวางไม่ให้เกิดภัยรุนแรงตามความประสงค์ของนักเรียนหญิงคนดังกล่าวขึ้นในโรงเรียน อันจะก่อให้เกิดความเสียหายจนยากที่เยียวยาได้เช่นที่เคยเกิดขึ้นที่โรงเรียนมัธยมโคลัมโบ ประเทศสหรัฐอเมริกาเมื่อหลายปีก่อน

## 2. ทฤษฎีจิตวิทยาการสื่อสาร

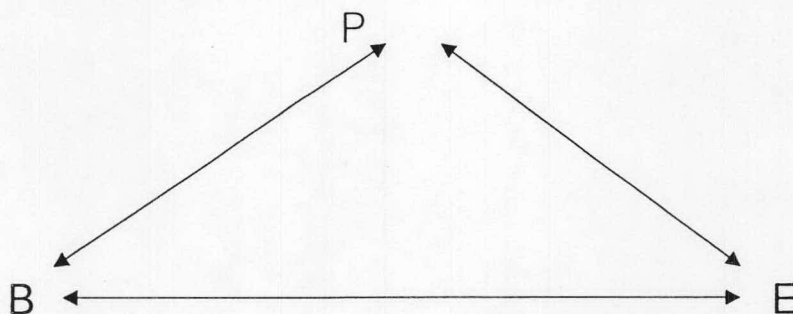
### 2.1 ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social cognitive theory)

อัลเบิร์ต แบนดูรา และคณะ (อ้างถึงใน ดวงกมล ชาติประเสริฐ) ได้พัฒนาทฤษฎีปัญญาทางสังคมขึ้น โดยมีสาระสำคัญ คือ

1. การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องเกิดจากการได้รับแรงเสริมหรือได้รับการลงโทษจากพฤติกรรมที่ตนเองทำเท่านั้น แต่อาจเกิดจากการสังเกตเห็นผู้อื่นที่มีพฤติกรรมนั้นแล้วได้รับแรงเสริมหรือได้รับการลงโทษก็ได้ ซึ่งแบนดูราเรียกว่า การเรียนรู้จากการสังเกต (Observational Learning)

2. การเรียนรู้นั้นไม่จำเป็นที่มีการแสดงออก เพราะการได้ความรู้ใหม่ ๆ ก็ถือว่าได้เกิดการเรียนรู้แล้ว การเรียนรู้ของเบนดูราจึงเน้นที่การเปลี่ยนแปลงภายใน คือ ความรู้ ความคิด ความเข้าใจ ส่วนพฤติกรรมภายนอกนั้นถือเป็นสิ่งที่สะท้อนหรือแสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้ภายใน

3. พฤติกรรมของคนเรานั้นไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปเนื่องจากปัจจัยทางสภาพแวดล้อมแต่เพียงอย่างเดียว แต่ว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลร่วมด้วย (เช่น ความคิด ความรู้สึก การรับรู้ความสามารถของตนเอง และสิ่งอื่น ๆ ภายในบุคคล) และปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อมและพฤติกรรมก็ส่งผลต่อกันและกัน ดังภาพ



ภาพที่ 1 แสดงการกำหนดซึ่งกันและกันของปัจจัยทางพฤติกรรม (B) สภาพแวดล้อม (E) และส่วนบุคคล (P) ที่มีผลต่อการเรียนรู้และการกระทำ

ปัจจัยทั้ง 3 ทำหน้าที่กำหนดซึ่งกันและกัน แต่ไม่ได้หมายความว่าทั้งสามปัจจัยจะมีอิทธิพลในการกำหนดซึ่งกันและกันอย่างเท่าเทียมกัน บางอิทธิพลอาจมีอิทธิพลมากกว่าอีกบางปัจจัย และอิทธิพลของปัจจัยทั้ง 3 นั้น ต่างไม่ได้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน

### การเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ

หลักการพื้นฐานประการหนึ่งของทฤษฎีปัญญาสังคม คือ การเรียนรู้จากตัวแบบ (model) เบนดูรา (อ้างถึงใน ดวงกมลชาติประเสริฐ) มีความเชื่อว่าการเรียนรู้ส่วนใหญ่ของคนเรานั้นเกิดขึ้นจากการสังเกตตัวแบบ ซึ่งจะแตกต่างจากการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่ต้องอาศัยการลองผิดลองถูก การเรียนรู้จากตัวแบบนี้ บุคคลจะสังเกตตัวแบบว่าทำพฤติกรรมอะไร แล้วมีผลอะไรเกิดขึ้นตามหลัง ผลที่เกิดขึ้นหลังการกระทำของตัวแบบนี้จะมีอิทธิพลให้ผู้สังเกตอยากหรือไม่อยากทำตามตัวแบบ หากผลที่เกิดขึ้นเป็นผลทางบวกในทัศนะของผู้สังเกต และผู้สังเกตเชื่อว่าหากตนทำตามตัวแบบได้ ตนก็จะได้รับผลทางบวกด้วย ผู้สังเกตก็มีแนวโน้มจะทำพฤติกรรมนั้น ๆ ตามตัวแบบได้ ในทางตรงกันข้ามหากผลที่เกิดขึ้นเป็นผลทางลบในทัศนะของผู้สังเกต และผู้

สังเกตเชื่อว่าหากทำตามตัวแบบแล้วตนจะได้รับผลทางลบด้วย ผู้สังเกตก็มีแนวโน้มจะไม่ทำพฤติกรรมนั้นตามตัวแบบ

ตัวแบบสามารถเป็นได้ทั้งตัวแบบที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต เช่น ตัวแบบที่เห็นจริงจากชีวิตประจำวันตัวแบบที่เห็นในโทรทัศน์หรือภาพยนตร์ หรืออาจเป็นรูปภาพการ์ตูนในหนังสือ นอกจากนี้ คำบอกเล่าด้วยคำพูดหรือข้อมูลที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรก็เป็นตัวแบบได้

### วิธีการที่จะทำให้เกิดการเรียนรู้ที่มีความหมายมีอะไรบ้าง

ดวงกมล ชาติประเสริฐ กล่าวถึงผลการวิจัยที่ผ่านมา ชี้ให้เห็นว่าเทคนิคที่สามารถส่งเสริมการเรียนรู้ได้มีดังต่อไปนี้

1. การเปิดรับสารซ้ำ ๆ วิธีนี้จะช่วยให้สารผ่านเข้าสู่ความจำระยะยาวได้ง่ายขึ้น นักโฆษณา หรือแม้แต่ครูในโรงเรียนก็มักจะใช้เทคนิคการสื่อสารซ้ำ เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายจดจำเนื้อหาสารได้ แต่การสื่อสารซ้ำได้ผลดีเพียงชั่วระยะหนึ่งเท่านั้น เมื่อเปิดรับสารซ้ำมากเข้า ผู้เปิดรับจะเรียนรู้ข้อมูลเพิ่มเติมน้อยลงตามลำดับ

2. การใช้ภาพ การใช้ภาพประกอบในการสื่อสารนั้นนอกจากจะทำให้การสื่อสารน่าสนใจแล้ว ยังสามารถช่วยในการจำเนื้อหาด้วย ทั้งนี้เพราะสมองมีวิธีจัดเก็บภาพในความจำระยะยาวที่อาจจะง่ายกว่าการจัดเก็บข้อความ

3. การเชื่อมโยงกับตนเอง เราจะเรียนรู้ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเองได้ง่าย เนื่องจากเราจะสามารถเข้าใจได้ง่าย และสามารถระลึกถึงข้อมูลได้ง่าย เพราะเราสามารถเรียกข้อมูลที่เกี่ยวกับตนเองจากความจำระยะยาวได้ง่ายกว่าข้อมูลประเภทอื่น เช่น ถ้ามีกลุ่มนักเรียนมาเยี่ยมชมพิพิธภัณฑ์ แทนที่จะเอ่ยถึงความเก่าของโบราณวัตถุเป็นปี พ.ศ. เราอาจกล่าวว่าวัตถุชิ้นนี้ถูกสร้างขึ้นตั้งแต่ 200 ปีก่อนที่นักเรียนจะเกิด เป็นต้น หรือถ้าจะสื่อสารเกี่ยวกับราคา อาจบอกได้ว่าเงินจำนวนนั้นสามารถใช้ซื้อหนังสือการ์ตูนได้ถึง 10,000 เล่ม เป็นต้น

4. การเชื่อมโยงสิ่งที่ต้องการสื่อสารกับสิ่งเร้าที่สามารถระลึกได้ง่าย เราอาจจะสื่อสารโดยเชื่อมโยงอุปนิสัยที่เป็นกังวลกับภาพยนตร์ที่กลุ่มเป้าหมายคุ้นเคยเพื่อให้เขานึกถึงอุปนิสัยเราเมื่อได้ชมภาพยนตร์เรื่องนั้น

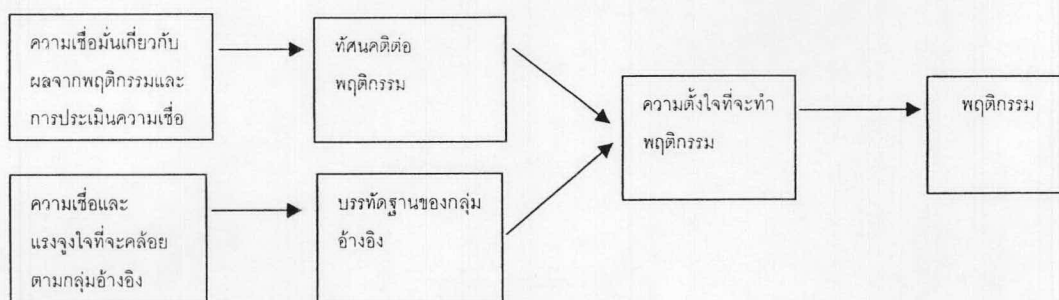
5. การทำให้มีความหมาย มนุษย์โดยธรรมชาติมีแรงจูงใจที่จะทำความเข้าใจโลกที่แวดล้อมตัวเองอยู่แล้ว ดังนั้น ข้อมูลใหม่ที่มีความหมายและสอดคล้องกับความรู้เดิมจะได้รับการบันทึกในความจำได้ง่ายกว่าข้อมูลที่ไม่มีความหมาย

6. การมีต้นแบบ ดังที่ได้กล่าวแล้วว่ามนุษย์สามารถเรียนรู้จากการสังเกตผู้อื่นกระทำสิ่งต่าง ๆ และได้รับรางวัลหรือการลงโทษ เราสามารถใช้การสื่อสารผ่านต้นแบบเพื่อปลูกฝัง

ค่านิยม และทำให้เกิดพฤติกรรมที่เราต้องการได้ เช่น อาจจะมีสื่อสารให้เห็นภาพผลเสียของการถูกทอดทิ้ง ถ้าต้องการปลูกฝังคุณค่าของความสัมพันธ์ในครอบครัว

## 2.2 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action-TRA)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเริ่มต้นมาจากทฤษฎีของมาร์ติน ฟิช ไบน์ (Martin Fishbein) ชื่อ Theory of attitude toward an object (อ้างถึงใน ดวงกมล ชาติประเสริฐ) ทฤษฎีนี้มีมุมมองที่ว่า ทักษะคติ คือ ผลรวมของความเชื่อที่เราเรียนรู้เพื่อใช้ติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือสิ่งต่าง ๆ ซึ่งความเชื่อที่สนับสนุนให้เกิดทักษะคติขึ้นอยู่กับความหนักแน่นของความเชื่อ (belief strength) และการประเมินความหมายของความเชื่อ (evaluation of the meaning of the belief) เช่น เราเชื่ออย่างยิ่ง (ความหนักแน่น) ว่าการออกกำลังกายจะทำให้รูปร่างดี (การประเมิน) ความเชื่อดังกล่าวจะส่งผลต่อทักษะคติของเราต่อการออกกำลังกายไปในทางบวก นอกจากนี้ เราเชื่อว่าหากมีสุขภาพแข็งแรงก็จะเป็นเรื่องง่าย (เชื่อแต่ไม่หนักแน่นมาก) ความเชื่อนี้ถือว่าเป็นความเชื่อทางบวก เพราะช่วยให้เราไม่ต้องเจอประสบการณ์ทางลบ แต่ความเชื่อนี้ก็ไม่หนักแน่นพอ จึงไม่มีอิทธิพลต่อทักษะคติ และหากเราเพิ่มความเชื่อที่หนักแน่นทางด้านบวกเข้าไปอีก 2 ข้อ ผลรวมของความเชื่อก็จะทำให้ทักษะคติเกี่ยวกับการออกกำลังกายเป็นไปในทางชอบมากกว่าไม่ชอบ เป็นต้น



ภาพที่ 2 แบบจำลองทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (theory of reason action)

ฟิชไบน์และแอชเชนเชื่อว่าทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลประกอบด้วยความเชื่อเบื้องต้น 2 ข้อ คือ

- ก. มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผล และใช้ข้อมูลที่มีอย่างเป็นระบบ
- ข. มนุษย์พิจารณาผลที่อาจเกิดขึ้นจากการกระทำของตนก่อนตัดสินใจลงมือทำหรือไม่ทำพฤติกรรม

แบบจำลองของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลเสนอว่า ความตั้งใจของปัจเจกบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม (behavioral intention) เป็นตัวกำหนดขั้นต้นของพฤติกรรมที่พวกเขาแสดงออกมา ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมมาจากการผสมผสานระหว่างองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

ทัศนคติส่วนตัวที่มีต่อพฤติกรรมนั้น และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง กล่าวคือ บุคคลจะมีความตั้งใจทำพฤติกรรมหนึ่ง ๆ ต่อเมื่อเขาประเมินถึงผลดีของพฤติกรรมนั้น และบรรทัดฐานของกลุ่มก็มีความสำคัญในการกำหนดความตั้งใจกระทำพฤติกรรมด้วย ดังรายละเอียดดังนี้

1) **ทัศนคติส่วนตัวต่อพฤติกรรม** (attitude toward behavior) เป็นการประเมินทางบวก-ลบของบุคคลต่อพฤติกรรมหนึ่ง ๆ เป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลในทางสนับสนุนหรือต่อต้านพฤติกรรมนั้น กล่าวได้ว่า ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อการแสดงพฤติกรรมนั้นมากเท่าใด บุคคลก็จะมีความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมนั้นมากด้วย แต่หากบุคคลมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการแสดงพฤติกรรมนั้น บุคคลก็จะมีความตั้งใจที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้นด้วย

2) **บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง** (subjective norms) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลว่าคนอื่น ๆ ที่มีความสำคัญสำหรับเขาต้องการหรือต้องการให้ทำพฤติกรรมนั้น ๆ บุคคลที่สำคัญสำหรับผู้รับสารอาจจะเป็นครอบครัว พ่อแม่ กลุ่มเพื่อนสนิท เจ้านาย กล่าวคือ หากบุคคลรับรู้ว่าคุณอื่นที่สำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมนั้น หากบุคคลรับรู้ว่าคุณอื่นที่สำคัญสำหรับเขาคิดว่าเขาไม่ควรทำพฤติกรรมนั้น บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะไม่ทำพฤติกรรมนั้น อย่างไรก็ตามการรับรู้นี้อาจจะตรงหรือไม่ตรงกับความจริงก็ได้

เมื่อเกิดความขัดแย้งกันระหว่างองค์ประกอบของทัศนคติส่วนตัวที่มีต่อพฤติกรรมนั้นกับบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง บุคคลจะให้การชั่งน้ำหนักแต่องค์ประกอบเพื่อประเมินสิ่งที่ขัดแย้งนั้น ในบางครั้งเราอาจรู้สึกที่เราสามารถทำอะไรก็ได้ตามที่เรารู้สึกอยากทำ กล่าวได้ว่า เรายอมให้ทัศนคติเป็นตัวชี้แนะและไม่รู้สึกว่าคุณจำกัดจากผู้อื่น แต่ในบางครั้งเราตัดสินใจโดยคิดว่าเราควรทำสิ่งที่ผู้อื่นเห็นว่าควรทำ ซึ่งถือเป็นการใช้บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงเป็นตัวชี้แนะ

ในบริบทการโน้มน้าวใจ ทฤษฎีนี้ช่วยให้คำอธิบายในเรื่องการเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคล สมมติว่าคุณต้องการจะมีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นเพื่อให้เขาแสดงพฤติกรรมหนึ่ง ๆ แทนที่จะมุ่งเปลี่ยนทัศนคติของคน ๆ นั้นที่มีต่อสิ่งที่คุณต้องการโน้มน้าวเพียงอย่างเดียว แต่คุณควรพยายามพิจารณาว่าทัศนคติและบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงของบุคคลต่อสิ่ง ๆ นั้นเป็นอย่างไร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องการชั่งน้ำหนักขององค์ประกอบระหว่างทัศนคติกับบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง เพราะจะช่วยทำให้คุณพุ่งเป้าความพยายามในการโน้มน้าวใจได้ตรงจุด โดยอาศัยเทคนิคดังนี้

1. ให้เหตุผลถึงผลลัพธ์ของการแสดงพฤติกรรม หากเราต้องการให้มีทัศนคติทางบวกต่อพฤติกรรมเราต้องชี้ให้เห็นผลดีที่จะเกิดขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากเราต้องการให้มีทัศนคติทางลบต่อพฤติกรรม เราต้องชี้ให้เห็นผลร้ายที่จะเกิดขึ้น

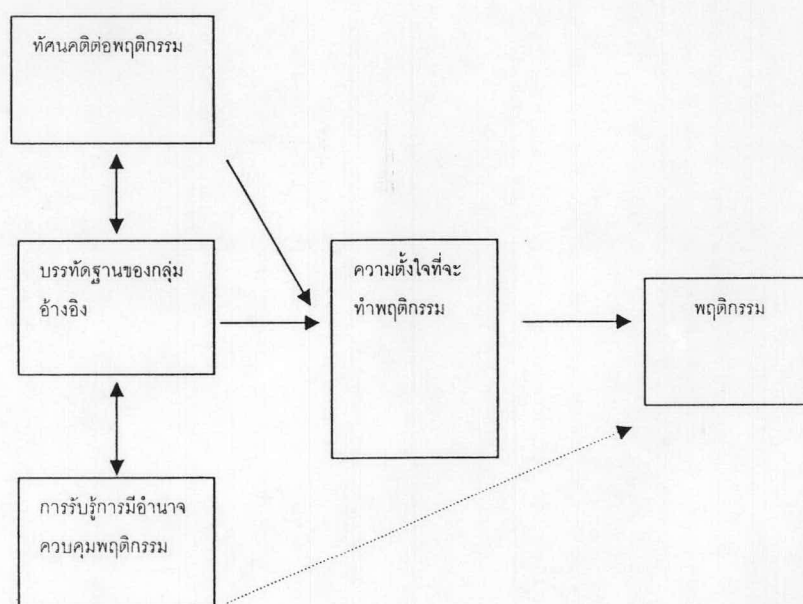
2. เทคนิคพื้นฐานอีกประการ คือ การทำให้บุคคลคล้อยตามหรือเพิกเฉยต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง กล่าวคือ ในบางกรณีเราจำเป็นต้องทำให้ผู้รับสารเชื่อมั่นว่าเขาควรจะทำตามความคาดหวังของผู้อื่น แต่ในบางกรณีเราจำเป็นต้องโน้มน้าวให้ผู้รับสารทำตามความรู้สึกของตน และไม่ต้องสนใจความปรารถนาของผู้อื่น

3. ในกรณีที่ได้รับทราบว่าคุณุ่มอ้างอิงมีความหมายต่อคนที่เราต้องการโน้มน้าวใจมาก เราจำเป็นต้องหาวิธีโน้มน้าวใจกลุ่มอ้างอิงเหล่านั้นไปพร้อม ๆ กัน การโน้มน้าวใจจึงจะประสบผลสำเร็จ

การใช้เทคนิคที่กล่าวมาให้ประสบความสำเร็จไม่ใช่เรื่องง่าย ผู้โน้มน้าวใจต้องพิจารณาเลือกใช้ตามแต่สถานการณ์

### 2.3 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior)

ทฤษฎีนี้ขยายต่อมาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล โดยมีข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่า ตัวทำนายที่ดีที่สุดของพฤติกรรมที่แท้จริงของบุคคล คือ ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม (behavioral intention) พิซไบน์และแอชเซนชี้ว่า โครงสร้างพื้นฐานที่เป็นตัวกำหนดการแสดงพฤติกรรมของบุคคลมี 3 ปัจจัย คือ ทศนคติที่มีต่อการกระทำ (attitude toward behavior) บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (subjective norms) ซึ่ง 2 ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ปรากฏอยู่แล้วในทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ส่วนปัจจัยที่เพิ่มเติมขึ้นมาคือ การรับรู้การมีอำนาจควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) ซึ่งเป็นระดับความเชื่อของบุคคลว่าพฤติกรรมที่จะทำนั้นง่ายหรือยาก ปัจจัยนี้มีความสัมพันธ์ทางตรงกับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมและการเกิดพฤติกรรมที่แท้จริง:



ภาพที่ 3 แบบจำลองทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน



สาระสำคัญของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน คือ

- ก. ปัจจัยหลักคือ “ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม” หรือเจตนาที่จะพยายามทำพฤติกรรมนั้น
- ข. ตัวกำหนดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม มี 3 ตัว คือ
- 2.4 ทศนคติพฤติกรรม (attitude toward behavior)
  - 2.5 บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง (subjective norms)
  - 2.6 การรับรู้การมีอำนาจควบคุมพฤติกรรม (perceived behavioral control) คือความเชื่อของบุคคลว่าเป็นการยากหรือง่ายที่จะทำพฤติกรรมนั้น ๆ และการมีหรือไม่มีโอกาสที่จะทำพฤติกรรมนั้น ๆ ซึ่งการรับรู้การมีอำนาจควบคุมพฤติกรรมมีส่วนในการกำหนดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมและการแสดงพฤติกรรม

การรับรู้การควบคุมพฤติกรรมได้รับอิทธิพลมาจาก

- ประสบการณ์ที่มีต่อพฤติกรรมนั้น ๆ ในอดีต
- การบอกเล่าจากผู้อื่นเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้น
- การสังเกตจากประสบการณ์ของคนคุ้นเคย
- ตัวแปรอื่น ๆ ที่เพิ่มหรือลดการรับรู้ความยากของพฤติกรรมนั้น เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อการรับประทานอาหารเสริม แต่ก็ไม่มีเงินเพียงพอที่จะรับประทานได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาเรื่องเงินเป็นตัวแปรที่เพิ่มการรับรู้ความยากของพฤติกรรมนั้น

การรับรู้การมีอำนาจควบคุมพฤติกรรมประกอบด้วย 2 มิติ

**การรับรู้ความสามารถของตนเอง (self-efficacy)**

เป็นความเชื่อของบุคคลถึงความยากง่ายในการทำพฤติกรรมจากการประเมินความสามารถของตนเอง

**การควบคุมได้ (controllability)**

เป็นความเชื่อของบุคคลว่าเขาเป็นผู้ควบคุมการแสดงพฤติกรรมของตน ตัวอย่าง คุณต้องการทำนายว่าคุณจะเดินบนเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานที่มีอยู่ในฟิตเนสอย่างน้อย 30 นาที ต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือนได้หรือไม่ ในการประเมินมิติการรับรู้ความสามารถของตนเอง คุณอาจถามคุณก. ด้วยคำถามว่า “คุณมีความแข็งแรงพอที่จะเดินบนเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานอย่างน้อย 30 นาทีต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือนหรือไม่” ส่วนการประเมินมิติการควบคุมได้ คุณอาจถาม ด้วยคำถามด้วยคำถามว่า “คุณคิดว่าคุณสามารถควบคุมตนเองให้เดิน

บทเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานอย่างน้อย 30 นาทีต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือนได้สำเร็จ/ไม่สำเร็จ”

ดังนั้น ถ้าคุณต้องการประเมินได้อย่างถูกต้องว่าคุณจะกระทำพฤติกรรมหรือไม่ คุณจำเป็นต้องวัดการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมควบคุมไปกับการประเมินความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมทัศนคติต่อพฤติกรรมและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ซึ่งตามตัวอย่างข้างต้น ความตั้งใจในการทำพฤติกรรม คือ “คุณคิดที่จะออกกำลังกายโดยเดินบนเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานอย่างน้อย 30 นาทีต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือน (เห็นด้วย/เห็นด้วยปานกลาง/ไม่เห็นด้วย)” ทัศนคติ คือ “คุณเชื่อว่าการเดินทางบนเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานอย่างน้อย 30 นาทีต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือนนั้น (อันตราย/มีประโยชน์)” ส่วนบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง คือ “คนที่คุณให้ความสำคัญนั้นส่วนใหญ่เห็นว่าคุณ (ควร/ไม่ควร) เดินบนเครื่องออกกำลังกายแบบเดินสายพานอย่างน้อย 30 นาทีต่อวันเป็นเวลาหนึ่งเดือน”

ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนได้รับการนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมมากมายหลายเรื่อง เช่น การลดน้ำหนัก การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การใช้ถุงยางอนามัย การสูบบุหรี่ ฯลฯ ผลการวิจัยส่วนใหญ่สนับสนุนทฤษฎีโดยพบว่าตัวแปรทัศนคติต่อพฤติกรรม บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง และการรับรู้การควบคุมพฤติกรรมมีความสัมพันธ์อย่างสูงต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมของบุคคล

#### 2.4 แนวคิดเรื่องการเสนอความกลัว (Fear Appeal)

อริสโตเติล ได้เคยกล่าวถึงการใช้ความกลัวและอารมณ์อื่น ๆ ในวาทศิลป์ (rhetoric) โดยเขาเห็นว่าผู้พูดต้องเข้าใจถึงจุดที่สะท้อนอารมณ์ของผู้ฟังและใช้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการโน้มน้าวใจที่มีอยู่ การวิจัยในปัจจุบันพบว่าในภาพรวมแล้วดึงดูดด้านความกลัวในสารจะนำไปสู่การยอมรับสารตาม เนื่องจากเมื่อผู้ฟังเปิดรับสารที่มีความกลัวเขาจะรู้สึกอ่อนไหวต่อการคุกคาม เมื่อผู้ฟังเกิดความอ่อนไหว เขาจะแสดงการกระทำเพื่อลดความรู้สึกไม่มั่นคงนั้นโดยยอมรับคำชี้แนะในสาร ดังนั้นผู้ฟังจะเกิดการยอมรับสาร

อย่างไรก็ตาม เมื่อนักวิชาการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้จุดดึงดูดด้านความกลัวในสารมากขึ้น กลับพบว่าการนำเสนอความกลัวระดับที่ต่างกัน (level of fear) จะส่งผลต่างกันต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ นอกจากนี้ผลการวิจัยบางชิ้นที่ศึกษาระดับความกลัวที่ใกล้เคียงกันก็ยังพบผลการศึกษาที่ไม่สอดคล้องกัน

บอสเตอร์และมงโจ (Boster และ Mongeau, 1984) ได้ให้เหตุผลที่สารที่มีองค์ประกอบของความกลัวระดับต่าง ๆ สามารถใช้โน้มน้าวใจผู้รับสารได้ดังนี้

1. คำอธิบายเกี่ยวกับแรงขับ (the driver explanation) กล่าวว่าความกลัวจะได้รับการกระตุ้นจากสารโน้มน้าวใจที่สร้างขึ้นเพื่อมุ่งกระตุ้นให้เกิดแรงขับที่ผู้รับสารไม่พอใจ ผู้รับสารที่ประสบกับภาวะเช่นนี้จะมีแรงจูงใจในการลดความรู้สึกไม่พอใจนี้ โดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและ/หรือพฤติกรรมของตน ตามแนวคิดนี้ หากปริมาณความกลัวในสารยิ่งมาก จะยิ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในทางที่ต้องการ

2. คำอธิบายเกี่ยวกับการต่อต้าน (the resistance explanation) ถ้าความน่ากลัวในสารอยู่ในระดับปานกลาง ทัศนคติและ/หรือพฤติกรรมของผู้รับสารจะเปลี่ยนแปลงไปตามข้อเสนอแนะในสารได้มากกว่า เพราะผู้รับสารจะให้ความสนใจต่อสารที่คุกคามตนเองในระดับต่ำ แต่หากเป็นสารที่มีระดับความน่ากลัวสูงและคุกคามความรู้สึกของผู้รับสารอย่างรุนแรงจะทำให้ผู้รับสารเกิดการต่อต้านสารนั้น

3. สมมติฐานเกี่ยวกับเส้นโค้ง (the curvilinear hypothesis) เมื่อผู้รับสารได้รับสารที่น่ากลัวมากหรือไม่น่ากลัวเลย จะมีผลทำให้ทัศนคติ และ/หรือ พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงเพียงเล็กน้อย เพราะสารที่น่ากลัวมากจะทำให้ผู้รับสารเกิดกลไกการป้องกันตนเอง และสารที่น่ากลัวน้อยก็จะเป็นการไม่มีความแรงพอที่จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกกลัวได้ ดังนั้น ตามแนวคิดนี้ สารที่มีความน่ากลัวระดับปานกลางจะมีประสิทธิภาพต่อการโน้มน้าวใจมากที่สุด

4. คำอธิบายเกี่ยวกับการตอบสนองแบบคู่ขนาน (the parallel response explanation) แนวความคิดนี้เชื่อว่าสารที่กระตุ้นความกลัวจะทำให้ผู้รับสารเกิดกระบวนการ 2 แบบ คือ กระบวนการในการควบคุมความกลัว (fear control process) หมายถึง กระบวนการที่ผู้รับสารพยายามที่จะลดความกลัวภายในตนเองที่มาจากสารที่ได้รับ และกระบวนการแก้ปัญหาที่บุคคลค้นพบจากข้อมูลหรือสารว่าจะจัดการกับสิ่งที่คุกคามตนเองในขณะนั้นอย่างไร ซึ่งทั้งสองกระบวนการนี้มีปฏิสัมพันธ์กันและมีผลต่อการยอมรับสาร โดยสารที่กระตุ้นความกลัวในระดับสูงจะไปกระตุ้นกระบวนการควบคุมอันตราย และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ/หรือพฤติกรรม แต่สารที่กระตุ้นความกลัวในระดับต่ำจะไปกระตุ้นกระบวนการควบคุมความกลัว ซึ่งอาจไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ/หรือพฤติกรรม

5. คำอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจที่จะป้องกันตัว (the protection motivation explanation) “แรงจูงใจที่จะป้องกันตัว” หมายถึง แรงขับของผู้รับสารที่จะหลีกเลี่ยงหรือป้องกันตนเองจากการคุกคาม ซึ่งแรงจูงใจนี้เกิดจากสารที่กระตุ้นให้เกิดความกลัว เมื่อแรงจูงใจที่จะป้องกันตัวนี้เพิ่มขึ้น ผู้รับสารก็อาจจะเกิดการคล้อยตามสารโดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ/หรือพฤติกรรมตามที่สารได้ชี้แนะไว้ ดังนั้น ตามแนวคิดนี้ เมื่อสารมีความน่ากลัวมากสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับสารในขั้นแรก คือ เป็นไปได้มากกว่าสารนั้นจะมีผลที่คุกคามความรู้สึกของเขา ผู้รับสารจึงเกิด

ความพยายามที่จะจัดการกับการคุกคามนั้น โดยกระทำตามข้อเสนอแนะที่ให้ไว้ในสาร ดังนั้นโอกาสในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ/หรือ พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้มากและเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่สารได้ชี้แนะไว้

6. คำอธิบายเกี่ยวกับแรงจูงใจที่จะควบคุมการคุกคาม (the threat control explanation) เป็นปฏิกิริยาต่อสารที่มีจุดเริ่มต้นด้านความกลัว แต่เป็นการใช้หลักเหตุผลหรือตรรกะ (logics) ไม่ใช่ปฏิกิริยาด้านอารมณ์ แนวความคิดนี้เชื่อว่า สารที่เร้าความกลัวจะกระตุ้นให้เกิดกระบวนการ 2 แบบ คือ กระบวนการคาดหวังในประสิทธิภาพที่คาดหวังจากคำชี้แนะในสารที่ชักจูงให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ/หรือ พฤติกรรม เพื่อลดความรู้สึกที่ถูกรบกวนว่าคำชี้แนะในสารนั้นจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และกระบวนการคาดหวังในประสิทธิภาพส่วนบุคคล (personal efficacy) เป็นความคาดหวังในตนเองของผู้รับสารว่าจะสามารถทำตามคำชี้แนะในสารได้หรือไม่ การตอบสนองต่อสารทั้งสองกระบวนการนี้จะเชื่อมโยงกันเมื่อถูกคุกคาม ตามแนวคิดนี้ หากความต้องการที่จะควบคุมความรู้สึกที่ถูกรบกวนมากขึ้น ผู้รับสารจะปรับทัศนคติให้สอดคล้องกับสารที่เสนอไว้ยิ่งขึ้น ดังนั้น ระดับความน่ากลัวของสารที่เพิ่มขึ้นจะมีแนวโน้มทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ/หรือ พฤติกรรมในผู้รับสารได้มาก ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่าในสารนั้นเสนอทางเลือกที่มีประสิทธิผลและสามารถปฏิบัติได้ด้วย

### 3. แนวคิดเรื่องกลุ่มและเครือข่ายการสื่อสาร

#### 3.1 แนวคิดเรื่องการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

Kerr และ Hiltz (อ้างถึงในวิทยานิพนธ์ เกรียงไกร ทวีโชติกิจเจริญ: 2543) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ไว้ว่า

1. ปัจจัยสำคัญในกระบวนการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ในการควบคุมระบบการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ต้องสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ได้ เช่น ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล การประมวลผลและความสามารถในการโต้ตอบ นอกจากนี้ ได้กำหนดคุณสมบัติในการสร้างปฏิสัมพันธ์ด้วยการแสดงความคิดย้อนกลับในรูปของข้อความเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในกระบวนการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน

2. ผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้คอมพิวเตอร์ในระบบการสื่อสารต่อพฤติกรรมของบุคคล เป็นการเข้าไปเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน และการตัดสินใจ การเพิ่มโอกาสใหม่ ๆ ในการดำเนินชีวิต ในขณะที่เดียวกันก็อาจก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในด้านของกิจกรรมยามว่าง เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการข้อมูลจากเดิมที่เป็นเอกสารจำนวนมาก

Hoffman & Novak (1995) พบว่า อินเทอร์เน็ตมีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบการแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ ซึ่งต่างจากสื่อมวลชนประเภทอื่น ที่เป็นการสื่อสารแบบผลักดันข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน ซึ่งทำให้การบริโภคข้อมูลข่าวสารของสื่อทั้งสองประเภทมีความแตกต่างกัน เนื่องจากอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ใช่มากกว่าเป็นสื่อที่ถูกควบคุมโดยผู้ส่งสาร การควบคุมกระบวนการสื่อสารที่เปลี่ยนจากผู้ส่งสารเป็นผู้รับสาร มีแนวโน้มที่สื่อจะมีความแยกย่อยมากขึ้น มีความหลากหลายและมีลักษณะแตกต่างกันมากยิ่งขึ้น

### ลักษณะการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์

ลักษณะการสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์โดย Morris and Christine, 1996 (อ้างถึงในธีรพล ภูริต, 2547: 74-78) ได้จำแนกไว้ 4 แบบ ดังนี้

1. การสื่อสารระหว่างบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (One-to-one Asynchronous) ตัวอย่าง เช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)
2. การสื่อสารระหว่างกลุ่มบุคคลแบบไม่พร้อมกัน (Many-to-Many Asynchronous Communication) ตัวอย่างเช่น กระดานข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bulletin Board)
3. การสื่อสารแบบพร้อมกัน (Synchronous Communication) ทั้งในแบบ One-to-One ไปจนถึง One-to-Many โดยสามารถคุยกันได้ในหลายหัวข้อที่ต้องการ ตัวอย่างเช่น IRC (Internet Relay Chat)

การสื่อสารแบบไม่พร้อมกันระหว่างผู้รับสารและผู้ส่งสาร (Asynchronous Communication) ซึ่งมีลักษณะที่ผู้รับสารต้องการที่จะค้นหาเว็บไซต์ เพื่อที่จะเข้าไปดูข้อมูลข่าวสาร ซึ่งอาจจะเป็นการสื่อสารแบบ Many-to-One, One-to-One หรือ One-to-Many ตัวอย่างเช่น เว็บไซต์ที่เปิดให้มีการแสดงความคิดเห็นในกระดานข่าว

### เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สิริพงศ์ สุวรรณโกคิน (2547) กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตย่อมาจาก Interconnecting Network ซึ่งคำว่า Interconnecting หมายความว่า “การเชื่อมโยงระหว่าง” ส่วนคำว่า Network หมายถึง “เครือข่าย” ดังนั้นคำว่า “อินเทอร์เน็ต” จึงหมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันระหว่างประเทศ ซึ่งปราศจากศูนย์กลาง เนื่องจากคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องที่อยู่ในระบบนี้อยู่ในระดับเท่าเทียมกัน ไม่มีแม่ข่ายเหมือนกับคอมพิวเตอร์ในระบบอื่น ๆ ที่ต้องขึ้นอยู่กับส่วนกลาง ดังนั้นเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสาร ที่เชื่อมโยงเครื่องคอมพิวเตอร์จากที่ต่าง ๆ ทั่วโลกไว้ด้วยกัน เป็นสื่อที่มีเครือข่ายขนาดใหญ่ครอบคลุมเกือบทุกประเทศทั่วโลก

สื่ออินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นจากการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร จนอาจกล่าวได้ว่าเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมอย่างรวดเร็วมากกว่าสื่ออื่นใดเคยทำได้ เพราะไม่ได้เป็นเพียงแค่การเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์หลาย ๆ เครื่องเข้าไว้ด้วยกัน แต่เป็นเครือข่ายทางปัญญาของมนุษย์ ที่อาศัยเทคโนโลยีเป็นตัวเชื่อม เครือข่ายเหล่านี้สามารถรวมความรู้สติปัญญา และความคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์แต่ละคนเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างความมั่นคงและพัฒนาสังคม

### 3.2 แนวคิดเรื่องเยาวชน กลุ่ม และเครือข่ายการสื่อสารทางสังคมออนไลน์

หนังสือ "World Youth Report 2003" อธิบายถึงการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมของวัยรุ่นว่า สื่อมีอิทธิพลอย่างใหญ่หลวง โดยภาพ สัญญา ข้อความ และภาพสีแสงที่เคลื่อนไหวได้ ล้วนส่งผลต่อการชักจูง "ความจริง" ในชีวิตของเยาวชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของการสื่อสารด้วยสัญลักษณ์ วัตถุและสิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ

เยาวชนใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารกันระหว่างเพื่อนฝูง และติดต่อกับคนแปลกหน้า อาจใช้ชื่อจริง ชื่อปลอม ในเนื้อหาที่หลากหลายที่เด็กสนใจได้แก่ กีฬา เพลง สุขภาพ และความรู้สึก เยาวชนมักใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาอัตลักษณ์ของตนเอง โดยผ่านการสร้างชุมชนของตนเองในอินเทอร์เน็ต ซึ่งบางครั้งอยู่ในรูปของแฟนคลับหรือการเล่น เกมออนไลน์ ทั้งนี้ การใช้สื่อของเยาวชนอาจมีโทรทัศน์ วิทยุ โทรศัพท์เป็นพื้นฐาน และขยายออกไปสู่เทคโนโลยีสารสนเทศหลัก ๆ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือ ในสหรัฐอเมริกาเยาวชนออกมาสังสรรค์ในพื้นที่สาธารณะน้อยลง แต่เข้าไปใช้พื้นที่ส่วนตัวคือ อินเทอร์เน็ตมากขึ้น ซึ่งทำให้เกิดความสูญเสียความฉับพลันของชุมชนทางกายภาพ และสูญเสียความไว้วางใจกันที่มีอยู่ในโลกกายภาพ

World Youth Report ยังอธิบายว่า ในปัจจุบันเยาวชนอาศัยอยู่ใน "หลายโลก" ในเวลาเดียวกัน จึงถูกบีบให้ต่อสู้และปรับตัวให้ได้ในหลาย ๆ สถานการณ์พร้อมกัน เยาวชนบางคนอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ยากจนและอยู่ในครอบครัวที่กดดันด้วยกฎระเบียบของบิดา พวกเขา ก็จะแสวงหาโลกใหม่ที่มั่นคงและปลอดภัยได้มากกว่า

วัฒนธรรมระดับโลกที่เยาวชนเข้าไปคลุกคลีด้วยจะนำ "พลังเอกภาพ" (unifying force) ซึ่งหมายถึงบทเรียนที่สั่งสอนกันในโลกไซเบอร์มาใช้ มันคือบทเรียนที่สอนว่าพวกเขาควรจะทำอะไร จะสร้างพฤติกรรมเช่นใด ควรจะคิดอย่างไร รู้สึกอย่างไร จะเชื่ออะไร จะกลัวอะไร และควรจะต้องทำอะไร เยาวชนมากมายทั่วโลกนั้นจะเป็นอย่างดาราที่ร้องและนักกีฬาระดับโลก และเริ่มต่อต้านวัฒนธรรมของผู้ใหญ่ อย่างไรก็ตามแม้ความหนักเบาของพลังเอกภาพย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละสังคมซึ่งมีสิ่งแวดล้อมต่างกัน แต่มันก็ทำให้เยาวชนเปลี่ยนแปลงแน่ และ

นับวันพลังสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในสังคมประภคิตจะยิ่งรุนแรงยิ่งกว่าพลังจากสถาบันการศึกษาและครอบครัว และวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจะทำได้โดยผ่านการทำความเข้าใจของทุกฝ่ายในอันที่จะร่วมกันสร้างอนาคตที่ดีขึ้น

ข้อมูลจาก World Youth Report จะสามารถนำไปอภิปรายผลการวิจัยในเรื่องของแบบแผนการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศของเยาวชนอย่างเหมาะสมหรือเพื่อการเผยแพร่จิตสำนึกสาธารณะ โดยเข้าไปทำความเข้าใจกับวัฒนธรรมย่อยของเยาวชน หรือโลกใหม่ที่กำลังเกิดขึ้นอันเนื่องจากพลังเอกภาพในระดับโลกที่กำลังขับเคลื่อนคนยุคใหม่ (หน้า 15-16)

ข้อมูลที่น่าสนใจจาก World Youth Report, 2003 เรื่อง "Youth and Information and Communication Technologies (ICT)" กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของเยาวชนอันเนื่องมาจากเทคโนโลยี เกิดวัฒนธรรมชนิดหนึ่งซึ่งเรียกว่า "วัฒนธรรมสื่อ" (Media Culture) ซึ่งครอบคลุมไม่เพียงแต่การแลกเปลี่ยนความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ เท่านั้น แต่ยังหมายถึงวิถีชีวิตในรูปแบบใหม่โดยสิ้นเชิง สื่อรุกเข้าไปในทุกมิติของการดำรงชีวิตของมนุษย์ สื่อใหม่รุกเข้าไปในวิถีชีวิตของเยาวชนและแข่งขันกับความคิดความเชื่อที่สืบทอดมาจากยุคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม สื่อใหม่ทำให้เยาวชนเข้าไปสู่ยุคแห่งการเคลื่อนไหวร่างกาย เช่น การแสดงออกด้วยการเต้นรำ การร้องเพลง การเล่นกีฬา การเล่นเกม การพูด หากมองในด้านลบเยาวชนกำลังตกเป็นเหยื่อของสื่อเพราะยังไม่เป็นผู้ใหญ่พอที่จะรู้เท่าทันสื่อได้ ก็สนุกสนานรื่นเริงไปกับโอกาสที่เปิดให้ใหม่นี้ แต่มองในเชิงบวก สื่อใหม่ก็เป็นเครื่องมือของเยาวชนในการแสดงออกซึ่งความเป็นตัวตนของตนเอง

การศึกษาของ World Youth Report ระบุว่า เยาวชนแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันจนเป็นปกติ ทั้งการแลกเปลี่ยนกับเพื่อนและแลกเปลี่ยนกับคนแปลกหน้า ทั้งโดยใช้ชื่อจริงและนามแฝง (pseudonyms) ซึ่งเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า "บุคลิกเทียม" (virtual personalities) หรือ "อัตลักษณ์เน็ต" (net identities) หรือ "ไร้อัตลักษณ์" (anonymous) บ่อยครั้งที่เยาวชนใช้สื่อใหม่เพื่อพัฒนา อัตลักษณ์ของตน บางคนใช้สร้างและรักษาแฟนคลับในอินเทอร์เน็ต และสิ่งที่น่าสนใจก็คือ เยาวชนกำลังขยายพื้นที่ของเกมออนไลน์ออกไปอย่างกว้างขวางขึ้นเรื่อย ๆ

งานวิจัยดังกล่าวยังกล่าวถึงท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม ครอบครัวยังคงมีบทบาทอย่างสูงทั้งในเชิงสนับสนุนและต่อต้าน อันทำให้เกิดการ "ต่อรอง" ระหว่างผู้ใหญ่กับเด็กในเรื่องของความหมายของวัฒนธรรมแบบใหม่ เช่น ควรจะให้เด็กใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตแค่ไหน งานวิจัยของยาซูกะ มิโนระ (Yasuko Minoura) ศึกษาถึงอิทธิพลที่มีต่อสิ่งที่ทำให้ "เส้นกันเขตแดนระหว่าง อยู่บ้าน กับ ไม่อยู่บ้าน เกิดความไม่ชัดเจน" โดยพ่อแม่ผู้ปกครองมักหลอกตัวเองว่าลูกยังอยู่บ้าน เพราะยังสามารถติดต่อกับพวกเขาผ่านโทรศัพท์มือถือได้ ลักษณะการใช้ชีวิตแบบนี้

ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างพ่อแม่กับลูกเกิดลักษณะ “ไร้สถานที่” (placeless) แตกต่างจากอดีตที่เผชิญหน้ากันและร่วมทุกข์ร่วมสุขกันในบ้าน มองเห็นหน้าค่าตากัน การมองไม่เห็นกันทำให้เยาวชนหลีกเลี่ยงผู้ใหญ่ และเข้าไปอยู่ใน “โลกส่วนตัว” มากขึ้น พวกเขาได้ไปเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ผ่านสื่อใหม่ และในบางกรณีก็ได้กลับด้านทางวัฒนธรรม คือเข้าไปสอนผู้ใหญ่ในเรื่องที่ผู้ใหญ่ยังไม่รู้ สื่อใหม่กำลังขึ้นโครงร่างของวิถีชีวิตเยาวชน Richard Sennet กล่าวว่า กระบวนการเรียนรู้กำลังถูกสลับด้าน เยาวชนกำลังได้รับโอกาสในการสอนพ่อแม่และสอนครู และสอนคนโตกว่าให้เห็นว่าอนาคตกำลังจะเป็นเช่นใด

การเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์มือถือ คอมพิวเตอร์ เครื่องเล่นวิดีโอ และสื่อบันเทิงดิจิทัล ทำให้เยาวชนเรียนรู้สิ่งใหม่อย่างกว้างขวาง ทำให้ความหมายของ “literacy” เปลี่ยนแปลงไป ความรู้พื้นฐานแทนที่จะจำกัดเฉพาะการอ่านออกเขียนได้ กลับขยายออกไปสู่ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ห้องสนทนาออนไลน์กลายเป็นแหล่งให้ความรู้และทักษะในการใช้คำ การปฏิสัมพันธ์โดยไม่คำนึงถึงเพศ ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาอัตลักษณ์ของเยาวชน การส่งสารผ่านมือถือคือวิธีการที่คนจัดการกับการใช้ภาษาของตนเอง การเล่นเกมสร้างการรับรู้ทางสัมผัสและสุนทรียภาพ ทำให้เกิดวัฒนธรรมย่อยมากมายทั่วโลก ซึ่งจนถึงปัจจุบันยังไม่มีการศึกษากันมากนัก

สถานการณ์ข้างต้นชี้ให้เห็นว่า กำลังเกิดปรากฏการณ์ “การสร้างสังคมเครือข่าย” (network sociality) ซึ่งแตกต่างจากคำว่า “ชุมชน” ในความหมายเดิม ซึ่งวางรากฐานอยู่ที่การยึดเหนี่ยวของชุมชน ประวัติศาสตร์ของชุมชน และเรื่องเล่าต่าง ๆ ในชุมชนเป็นสำคัญ สังคมเครือข่ายไม่ได้ขึ้นอยู่กับ “เรื่องเล่า” ของชุมชนอีกต่อไป แต่ขึ้นอยู่กับทางเลือกเปลี่ยนทางข่าวสารต่างหาก ดังที่ Andreas Wittel กล่าวว่า “สังคมเครือข่ายไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้จักคุ้นเคยและประวัติศาสตร์ แต่ขึ้นอยู่กับทางเลือกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร” พันธะทางสังคมถูกสร้างขึ้นเป็นเรื่อง ๆ ไป

ทฤษฎีและแนวคิดที่ได้นำมาแสดงทั้งหมดนี้ ชี้ให้เห็นว่าโลกกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสมัยใหม่ และเยาวชนกำลังคิดค้นเข้าสู่มิติใหม่แห่งการดำเนินชีวิตซึ่งผู้ใหญ่หลายคนจะเข้าใจเนื่องจากยังมองโลกแบบคนยุคก่อน

องค์ความรู้ในการอธิบายเกี่ยวกับกลุ่มและเครือข่ายมักจะถูกนำไปอธิบายควบคู่กัน โดยมองว่ากลุ่มเป็นพื้นฐานของการเกิดเครือข่าย หรืออาจกล่าวได้อีกนัยหนึ่งก็คือ เครือข่ายจัดเป็นพัฒนาการของการรวมตัวจากระดับกลุ่ม (ปารีชาติ วลัยเสถียรและคณะ, 2543: อ้างถึงในพรพนศิริ จิตรรัตน์, 2544: 16)

ความแตกต่างที่เห็นได้ชัดระหว่างการรวมตัวในระดับกลุ่มและเครือข่าย คือ ขนาด (scale) ของการรวมตัว โดยการรวมตัวในระดับกลุ่มส่วนใหญ่เป็นการรวมตัวของปัจเจกบุคคล ขนาดของการรวมตัวจึงเล็กกว่าการรวมตัวในระดับเครือข่ายซึ่งเป็นการรวมตัวของกลุ่มต่าง ๆ และ



จากขนาดที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พลังและขีดความสามารถของเครือข่ายสูงกว่าระดับกลุ่ม (ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2543: อ้างถึงในพรรณศิริ จิตรรัตน์, 2544: 16)

### คำจำกัดความของกลุ่ม

กลุ่ม หมายถึง การรวมตัวกันของคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปที่มีความสนใจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายร่วมกัน เพื่อสร้างพลังในการเปลี่ยนแปลงหรือพลังอำนาจในการต่อรองเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเกิดปฏิสัมพันธ์หรือการสื่อสารขึ้นระหว่างสมาชิก ซึ่งมีบทบาทแตกต่างกันออกไปภายใต้บรรทัดฐานของพฤติกรรมอันเป็นที่ยอมรับ

### คำจำกัดความของเครือข่าย

คำว่าเครือข่าย หรือ Network ในภาษาอังกฤษให้ภาพพจน์ที่ชัดเจน คือ Net ตาข่าย ที่โยงใยถึงกันและพร้อมที่จะ work เมื่อต้องการใช้งาน และจากความหมายด้านการสื่อสาร ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในด้านสังคม ดังนั้นเครือข่ายการสื่อสาร จึงหมายถึง รูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรหลาย ๆ องค์กรที่ต่างก็มีทรัพยากรของตัวเอง มีเป้าหมาย มีวิธีทำงาน และมีกลุ่มเป้าหมายของตัวเอง บุคคลหรือกลุ่มองค์กรเหล่านี้ได้เข้ามาประสานงานกัน อย่างมีระยะเวลายาวนานพอสมควร แม้จะไม่มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอก็ตาม เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความต้องการที่จะขอความร่วมมือจากกลุ่มอื่น ๆ เพื่อแก้ปัญหา ก็สามารถติดต่อไปได้ (กาญจนา แก้วเทพ : 2538 อ้างถึงในพจน์ ไชยสวัสดิ์ไพศาล, 2546)

ชวนวล คณานุกูล (อ้างถึงในรณชาติ บุตรแสนคม, 2545) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของเครือข่ายว่ามีองค์ประกอบสำคัญ อย่างน้อย 7 อย่างด้วยกัน ได้แก่

#### 1. การรับรู้มุมมองร่วมกัน (common perception)

สมาชิกที่เข้ามาอยู่ในเครือข่าย ต้องมีความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ถึงเหตุผลการเข้าร่วมกันเป็นเครือข่าย เช่น มีความเข้าใจในปัญหาและมีจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาร่วมกัน มีประสบการณ์ในปัญหาร่วมกัน มีความต้องการความช่วยเหลือในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้สมาชิกของเครือข่ายเกิดความรู้สึกเชื่อมโยงในการดำเนินกิจกรรมบางอย่างร่วมกัน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การรับรู้ร่วมกันถือเป็นหัวใจสำคัญของเครือข่ายที่จะทำให้เครือข่ายเกิดความต่อเนื่อง

#### 2. การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (common vision)

วิสัยทัศน์ร่วมกัน เป็นการมองเห็นภาพของจุดมุ่งหมายในอนาคตร่วมกันระหว่างสมาชิกในกลุ่ม การรับรู้ เข้าใจ ไปในทิศทางเดียวกัน และการมีเป้าหมายร่วมกันทำให้กระบวนการ

เคลื่อนไหวมีพลัง เกิดเอกภาพ และช่วยลดความขัดแย้งอันเกิดจากมุมมองหรือความคิดเห็นที่แตกต่างกันได้

### 3. การมีผลประโยชน์และความสนใจร่วมกัน (mutual interests/benefits)

เครือข่ายเกิดจากการที่สมาชิกแต่ละคนต่างก็มีความต้องการของตนเอง และความต้องการเหล่านั้นไม่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้ หากสมาชิกต่างคนต่างอยู่ ข้อจำกัดนี้ทำให้เกิดการรวมตัวกันบนฐานของผลประโยชน์ร่วมที่มากพอให้รวมตัวกันเป็นเครือข่าย ดังนั้น การรวมเป็นเครือข่ายจึงตั้งอยู่บนฐานของผลประโยชน์ที่เป็นตัวเงินและผลประโยชน์ที่ไม่ใช่ตัวเงินด้วย เช่น เกียรติยศ ชื่อเสียง โอกาสในความก้าวหน้า ความสุข ความพึงพอใจ

### 4. การมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่ายอย่างกว้างขวาง (all stakeholders participation)

การมีส่วนร่วมของสมาชิกในเครือข่าย เป็นกระบวนการที่สำคัญมากในการพัฒนาความเข้มแข็งของเครือข่าย เพราะกระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายในเครือข่าย เป็นเงื่อนไขที่ทำให้เกิดการร่วมรับรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจและร่วมมือกระทำอย่างเข้มข้น

### 5. การเสริมสร้างซึ่งกันและกัน (complementary relationship)

องค์ประกอบที่จะทำให้เครือข่ายดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ก็คือ การที่สมาชิกของเครือข่ายต่างก็เสริมสร้างซึ่งกันและกัน โดยนำจุดแข็งของฝ่ายหนึ่งไปช่วยแก้ไขจุดด้อยของอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งจะทำให้ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการรวมตัวเป็นเครือข่ายมากกว่าการที่ต่างคนต่างอยู่

### 6. การพึ่งพิงกัน (interdependence)

เนื่องจากข้อจำกัดของสมาชิกในเครือข่าย ทั้งทางด้านทรัพยากร ความรู้ เงินทุน กำลังคน ฯลฯ สมาชิกของเครือข่ายจึงไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างสมบูรณ์ด้วยตนเอง การทำเป้าหมายร่วมให้สำเร็จได้นั้น สมาชิกต่างจำเป็นต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันระหว่างสมาชิกในเครือข่าย

### 7. การปฏิสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน (interaction)

หากสมาชิกในเครือข่ายไม่มีปฏิสัมพันธ์กันแล้ว ก็ไม่ต่างจากการที่ต่างคนต่างอยู่ ไม่มีทางที่จะเกิดความร่วมมือกันได้ และไม่เกิดเครือข่ายความร่วมมืออย่างแท้จริง ดังนั้นสมาชิกในเครือข่ายต้องทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกด้วยกัน เช่น มีการติดต่อกัน ผ่านทางการเขียน หรือการพบปะพูดคุย การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น หรือมีกิจกรรมประชุมสัมมนาร่วมกัน เป็นต้น

ปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นลักษณะของความสัมพันธ์เชิงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน (reciprocal exchange) มิใช่ปฏิสัมพันธ์ในลักษณะฝ่ายเดียว (unilateral exchange) ยิ่งสมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันมากเท่าใดก็จะยิ่งเกิดความผูกพันระหว่างกันมากขึ้น ทำให้เกิดการเชื่อมโยงในระดับที่สนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น (highly integrated) นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์ยังช่วยให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น และทำให้เครือข่ายเข้มแข็งขึ้น

ในเรื่องของเครือข่ายการสื่อสารนั้น Harold J. Leavitt (อ้างถึงในรณชาติ บุตรแสนคม, อ้างแล้ว) ได้ทดลองทำการวิจัย โดยใช้แบบของการสื่อสารหลายแบบ พบว่า การสื่อสารจำแนกได้เป็น 2 แบบ คือ แบบที่มีศูนย์กลางกับแบบกระจายอำนาจ

1. การสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง (centralized communication) เป็นการสื่อสารที่มีใครคนใดคนหนึ่งเป็นศูนย์กลางหรือทางผ่าน โดยที่สมาชิกคนอื่น ๆ ไม่มีการติดต่อกันโดยตรง แต่ต้องผ่านคนกลาง

2. การสื่อสารแบบกระจายอำนาจ (decentralized communication) เป็นการสื่อสารที่สมาชิกในกลุ่มติดต่อกันโดยอิสระ ไม่มีใครตัดสินใจคนเดียว แต่ร่วมกันคิด ร่วมกันแก้ปัญหา เป็นวิธีที่ใช้ได้ตรงกับกระบวนการกลุ่มมาก เพราะทุกคนมีปฏิสัมพันธ์กัน (interaction) ผลที่ออกมาจะได้ทั้งผลผลิต (product) และกระบวนการ (process) ของกลุ่ม

### การสื่อสารแบบมีศูนย์กลาง (Centralized Communication)

1. เครือข่ายการสื่อสารแบบตัววาย (Y Network) ได้แก่ เครือข่ายการสื่อสารที่มีสมาชิกที่อยู่ตรงกลางเพียง 2 คน จะทำหน้าที่ประสานงานและส่งข้อมูลที่รับจากสมาชิกคนอื่น ๆ ที่อยู่รอบนอก การสื่อสารแบบนี้มีความเหมาะสมกว่าแบบลูกโซ่ในแง่ที่ทำให้งานสำเร็จได้ดีกว่า เพราะข้อมูลสามารถผ่านทางทิศทางต่าง ๆ ได้มากกว่าแทนที่จะอาศัยคนที่อยู่ถัดไปเท่านั้น โดยปกติบุคคลที่อยู่ตรงกลางสักคนหรือสองคนเท่านั้นที่มีความพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารแบบนี้ แต่ส่วนที่เหลือของกลุ่มหรือพวกที่อยู่รอบนอกมีความพอใจต่ำ รูปแบบของเครือข่ายการสื่อสารแบบตัววายนี้ มักจะเกิดขึ้นในกลุ่มที่มีสมาชิกเพียง 1 หรือ 2 คนเท่านั้น เต็มใจที่จะรับทำงานและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงาน ในขณะที่ส่วนที่เหลือของกลุ่มไม่ยอมรับผิดชอบ

2. เครือข่ายการสื่อสารแบบวงล้อ (Wheel Network) ได้แก่ เครือข่ายการสื่อสารที่มีสมาชิกคนหนึ่งเป็นผู้รับข่าวจากสมาชิกคนใดคนหนึ่งแล้วส่งข่าวนั้นไปยังสมาชิกคนอื่น ๆ บุคคลที่อยู่ตรงกลางของกลุ่มจะเป็นผู้ที่มีอำนาจอย่างแท้จริงและเป็นผู้นำของกลุ่ม เพราะเป็นผู้เดียวที่รับผิดชอบผลสำเร็จของงาน

### การสื่อสารแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Communication)

1. เครือข่ายการสื่อสารแบบลูกโซ่ (Chain Network) ได้แก่ เครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกแต่ละคนติดต่อไปยังสมาชิกคนอื่นที่อยู่ถัดไปเท่านั้น เนื่องจากมีข้อจำกัดในแง่การประสานงานและการติดต่อระหว่างสมาชิกในกลุ่ม บางครั้งจึงเป็นความยากลำบากที่กลุ่มจะทำงานให้สำเร็จได้ตามที่ต้องการ การขาดความเป็นอิสระในการติดต่อสื่อสารเพราะสมาชิกจะติดต่อกับบุคคลอื่นได้เพียง 1 หรือ 2 คนที่ต่อจากเขาเท่านั้น จึงทำให้ความพอใจของสมาชิกในกลุ่มค่อนข้างต่ำ

2. เครือข่ายการสื่อสารแบบวงกลม (Circle Network) ได้แก่ เครือข่ายการสื่อสารที่มีสมาชิกในกลุ่มทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกที่อยู่ถัดไปจากคนทั้งสองข้าง สถานะของทุกคนมีความเท่าเทียมกันและทุกคนมีความพอใจ อย่างไรก็ตามปัญหาเรื่องความรับผิดชอบจะเกิดขึ้นเพราะจะหาคนรับผิดชอบไม่ได้เพราะแต่ละคนมีฐานะเท่าเทียมกัน จะหาใครมาเป็นศูนย์รวมกลุ่มไม่ได้

3. เครือข่ายการสื่อสารแบบทุกช่องทาง (All Channel Network) ได้แก่ เครือข่ายการสื่อสารที่สมาชิกทุกคนสามารถติดต่อกับสมาชิกคนอื่นได้โดยตรงไม่ต้องผ่านสมาชิกคนอื่น ๆ ทั้งในการรับข่าวและส่งข่าวอาจถือได้ว่าเป็นเครือข่ายการติดต่อที่สมบูรณ์ที่สุด เพราะไม่มีข้อจำกัดการสื่อสารของสมาชิก โดยเครือข่ายนี้จะเปิดโอกาสให้มีปฏิริยาย้อนกลับสูงที่สุด

จะเห็นได้ว่าองค์ประกอบของเครือข่ายที่กล่าวถึงมาทั้งหมด มีจุดสำคัญอยู่ที่การมีการรับรู้มุมมองร่วมกัน ต่างรู้เหตุผลที่เข้ามาเป็นเครือข่ายซึ่งกันและกัน การมีการเชื่อมโยงกิจกรรมบางอย่างทำให้เกิดความต่อเนื่อง การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน การมีเป้าหมายร่วมกันทำให้กระบวนการสื่อสารความเสี่ยงนั้นมีพลัง เกิดเอกภาพและลดความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ก่อให้เกิดความขัดแย้ง การมีผลประโยชน์ร่วมกันที่มีใช้ตัวเงินเพียงอย่างเดียว แต่ได้รับความพึงพอใจและความอบอุ่นใจ

การมีส่วนร่วมของสมาชิกนั้นเป็นเรื่องที่ทำให้เกิดการร่วมรู้ ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมมือกันกระทำอย่างแข็งขัน การนำจุดแข็งของแต่ละกลุ่มไปช่วยแก้จุดด้อยของกลุ่มอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มของอาจารย์ บุคลากร หรือนิสิต ไม่ว่าจะสังกัดคณะวิชาหรือสังกัดหน่วยงานอื่น ซึ่งดีกว่าการที่แต่ละคนแต่ละกลุ่มต่างคนต่างอยู่ ทำให้มีการพึ่งพิงทรัพยากรทั้งทางด้านความรู้ กำลังคน และเงินทุน การมีกิจกรรมพบปะพูดคุยกัน การประชุมสัมมนาร่วมกัน ซึ่งทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นลักษณะของความสัมพันธ์เชิงการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน มิใช่ปฏิสัมพันธ์ในลักษณะฝ่ายเดียว ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการสื่อสารความเสี่ยง โดยอาจใช้วิธีการสื่อสารแบบกระจายอำนาจ ซึ่งเป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้สมาชิกในกลุ่มสามารถติดต่อสื่อสารเรื่องอุบัติเหตุโดยอิสระและร่วมกันคิดร่วมกันป้องกัน

## กรอบแนวคิดในงานวิจัย

