

# วิจารณ์หนังสือ “การสื่อสารความเสี่ยง” ของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมิทธิ์ บุญชุตินา และ เกริดา โครตซารี

ธีรวัฒน์ โสภาสบุตร\*



การสื่อสารความเสี่ยงเป็นศาสตร์ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับการดำเนินงานในทุกด้านไม่เพียงแต่เฉพาะในกลุ่มของนักสื่อสารหรือบุคลากรทางการศึกษาเท่านั้น แต่หน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจ และหน่วยงานไม่แสวงหาผลกำไรต่างต้องตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นได้จากการดำเนินงานขององค์กร หนังสือการสื่อสารความเสี่ยงเล่มนี้ จึงเหมาะสำหรับผู้ที่สนใจศึกษาทำความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับการประเมินและการจัดการกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

ดังที่ผู้แต่งได้กล่าวไว้ในหนังสือเล่มนี้ว่า ความเสี่ยงเป็นภาวะที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้กับทุกคน เพราะความเสี่ยงคือความเป็นไปได้ของเหตุการณ์หรือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นตรงข้ามกับสิ่งที่ตั้งใจไว้ รวมถึงอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ ไม่ว่าจะเป็นอันตรายที่เกิดจากธรรมชาติหรือสิ่งที่มนุษย์ตั้งใจสร้างขึ้นก็ตาม ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงาน

ของแต่ละบุคคล หน่วยงาน ตลอดจนองค์กรเป็นไปอย่างราบรื่น จึงจำเป็นต้องใช้กระบวนการสื่อสารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือหนึ่งในการสื่อสารกับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้เกิดความเข้าใจ ตระหนักรู้ และให้ความร่วมมือในการปฏิบัติเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การสื่อสารความเสี่ยงเป็นศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับคนทุกกลุ่ม ไม่ว่าจะแตกต่างกันในด้านเพศ อายุ หรืออาชีพ จึงเป็นองค์ความรู้ที่สามารถประยุกต์ใช้ได้กับการดำเนินงานในทุกด้าน ไม่ได้จำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มนักสื่อสารหรือนักประชาสัมพันธ์เท่านั้น หนังสือเล่มนี้จึงเหมาะสำหรับผู้ที่สนใจ ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงนักวิชาการในสาขาที่เกี่ยวข้อง ที่ต้องการศึกษาและทำความเข้าใจหลักการสื่อสารความเสี่ยงและการปฏิบัติให้มากยิ่งขึ้น

หนังสือเล่มนี้ประกอบไปด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับที่มาและแนวคิดเบื้องต้นของการสื่อสารความเสี่ยง วิธีการนำไปใช้ และตัวอย่างของการนำแนวคิดการสื่อสารความเสี่ยงไปประยุกต์ใช้ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อสามารถนำไปศึกษาและต่อยอดความรู้ด้านการสื่อสารความเสี่ยง โดยครอบคลุมแง่มุมเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยงได้อย่างครบถ้วนและเป็นแง่มุมที่ผู้ที่ต้องการศึกษาเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยงจำเป็นต้องทราบ ซึ่งเนื้อหาออกเป็น 13 บท ในแต่ละบทจะให้รายละเอียดแก่ผู้อ่านอย่างชัดเจน ในส่วนแรกผู้แต่งได้เริ่มต้นด้วยการกล่าวถึง บทนำ ความหมาย รูปแบบ ของการสื่อสารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และบรรเทาความเสียหายจากภัยคุกคามด้วยการทำความเข้าใจ ชี้นำ และสร้างความน่าเชื่อถือ เพราะถึงแม้ว่าเราจะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงความผิดพลาดในอดีตได้ แต่เราสามารถใช้ในการเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้วในอดีต ทั้งส่วนที่เป็นข้อผิดพลาดหรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นนั้น ล้วนเป็นบทเรียนข้อสำคัญคือในขณะที่ดำเนินงานนั้น นักสื่อสารต้องให้ความสำคัญกับการรักษาระดับความน่าเชื่อถือขององค์กร เพื่อให้เป็น

\* อาจารย์ประจำคณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม

ที่ยอมรับและไว้วางใจของประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงครั้งต่อไปได้โดยมาตรการที่ใช้ในการตอบโต้ความเสี่ยงอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันไปตามประเด็น บริบทแวดล้อม และวัตถุประสงค์การสื่อสารที่จะถูกกำหนดขึ้นหลังจากที่ได้วิเคราะห์และประเมินภัยคุกคามและความเสี่ยงอย่างละเอียดแล้ว ในบทต่อมาผู้แตงนำเสนอเนื้อหาเกี่ยวกับมุมมองที่หลากหลายในการสื่อสารความเสี่ยง ในบทนี้ผู้แตงมีแนวคิดที่ว่ายิ่งเรามีความเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยงมากเท่าใด เราก็จะยิ่งสามารถเลือกใช้เครื่องมือที่เหมาะสมในการประยุกต์ใช้ให้เข้ากับแต่ละสถานการณ์และผู้รับสารที่แตกต่างกันได้ดีขึ้น บทนี้เนื้อหาจึงกล่าวถึงแนวทางการศึกษาและดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงในขอบข่ายของแนวทางดังต่อไปนี้ แนวกระบวนการด้านสื่อสาร แนวทางของสภาวิจัยแห่งชาติของสหรัฐอเมริกา แนวทางตามแบบจำลองความคิด แนวทางตามแบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต แนวทางการสื่อสารเชิงปฏิสัมพันธ์ แนวทางการควบคุมความเสียหายสามประการ แนวทางตามการประกอบสร้างทางสังคม แนวทางภัยคุกคามและการตื่นตระหนก แนวทางสิ่งรบกวนต่อการรับรู้ แนวทางเผยแพร่ข้อมูลผ่านเครือข่ายสังคม แนวทางการขยายความเสี่ยง แนวทางความไว้วางใจต่อสถาบัน แนวทางตามหลักทฤษฎีวิวัฒนาการ และแนวทางตามแบบจำลองกระบวนการคู่ขนาน ซึ่งผู้ที่สนใจศึกษาสามารถนำแนวทางดังกล่าวไปศึกษาเพิ่มเติมในรายละเอียดได้

นอกจากนี้หนังสือยังกล่าวถึงประเด็นกฎหมายกับการสื่อสารความเสี่ยง ผู้แตงได้คำนึงถึงเรื่องที่น่าสื่อสารต้องรู้จักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ปฏิบัติตามหลักกฎหมายได้ถูกต้อง เนื้อหาในบทนี้จะเป็นตัวอย่างกฎหมายในสหรัฐอเมริกาเพื่อแสดงให้เห็นความสำคัญของการสื่อสารความเสี่ยง และขอบเขตในการสื่อสารความเสี่ยงที่พบได้ในปัจจุบัน รวมถึงตัวอย่างกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความเสี่ยงในประเทศไทยในตอนท้าย ทั้งนี้ผู้แตงได้อธิบายเกี่ยวกับอุปสรรคในการสื่อสารความเสี่ยง บทนี้ได้กล่าวถึงอุปสรรคที่นักสื่อสารความเสี่ยงอาจพบระหว่างการสื่อสารความเสี่ยง ซึ่งผู้แตงได้ให้รายละเอียดได้ชัดเจนเกี่ยวกับการอธิบายถึงอุปสรรคที่เกิดจากผู้สื่อสาร อุปสรรคที่เกิดจากผู้รับสาร และอุปสรรคที่เกิดจากทั้งสองฝ่ายร่วมกัน โดยมีกรณีศึกษาที่เป็นตัวอย่างประกอบในด้านต่าง ๆ ทำให้ผู้อ่านเข้าใจ

ได้มากยิ่งขึ้นและทำให้เนื้อหาที่มีมิติที่น่าสนใจ หนังสือยังได้กล่าวถึง จริยธรรมในการสื่อสารความเสี่ยง ผู้แตงได้คำนึงว่าการคัดเลือกประเด็นสำหรับการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ ในการสื่อสารความเสี่ยงจะก่อให้เกิดการถกเถียงและต้องพิจารณาเกี่ยวกับจริยธรรม เนื้อหาในบทนี้ได้นำเสนอประเด็นด้านจริยธรรมในการสื่อสารประกอบด้วย จริยธรรมทางสังคม จริยธรรมขององค์กร จริยธรรมส่วนบุคคล พร้อมยกกรณีศึกษามาประกอบการอธิบายในด้านต่าง ๆ บทต่อมาได้กล่าวถึงหลักการสื่อสารความเสี่ยงเป็นเรื่องหลักการในการสื่อสารความเสี่ยงเพื่อให้ นักสื่อสารความเสี่ยงสามารถเลือกใช้วิธีการที่ดีที่สุดได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเนื้อหาในบทนี้กล่าวถึงหลักในการสื่อสารความเสี่ยงที่สามารถควบคุมได้ภายใต้การปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้ได้ทั้งกับการสื่อสารแบบใส่ใจ การสื่อสารเพื่อความเป็นเอกฉันท์ และการสื่อสารในภาวะวิกฤต ซึ่งผู้เขียนเห็นว่าเนื้อหาในบทนี้ควรนำไปไว้ในช่วงต้นของหนังสือและให้รายละเอียดของเนื้อหาในส่วนนี้มากกว่านี้ เพราะเป็นเนื้อหาที่เป็นพื้นฐานสำคัญของการทำความเข้าใจกับการสื่อสารความเสี่ยง

เนื้อหาในลำดับต่อไปเป็นการอธิบายวิธีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย เนื้อหาในบทนี้ได้กล่าวถึงจุดเริ่มต้นในการออกแบบสารในการสื่อสารความเสี่ยง คือ การกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมาย พร้อมทั้งพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการสื่อสาร ซึ่งแบ่งออกเป็นประเด็นทางกฎหมาย ข้อกำหนดขององค์กร ประเด็นความเสี่ยง และความต้องการของผู้รับสารเป้าหมาย โดยผู้แตงได้ให้คำอธิบายที่เป็นขั้นตอน และยกตัวอย่างประกอบในประเด็นดังกล่าวอย่างชัดเจน เพราะหากวัตถุประสงค์และเป้าหมายขัดแย้งกับตัวแปรตัวใดตัวหนึ่ง ก็จะทำให้การสื่อสารนั้นล้มเหลวได้ ประกอบกับการให้ข้อมูลเรื่องการวิเคราะห์ผู้รับสารเป้าหมายที่ผู้แตงนำเสนอการพิจารณาถึงลักษณะเฉพาะและความต้องการเฉพาะของกลุ่มเป้าหมายซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญมากของการสื่อสารความเสี่ยงให้ประสบความสำเร็จ โดยผู้แตงได้อธิบายถึงขั้นตอนต่างๆของการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย โดยผู้อ่านสามารถนำไปใช้เป็นคู่มือในการทำความเข้าใจกับกลุ่มเป้าหมายได้ ประกอบกับที่ผู้แตงเพิ่มเนื้อหาเรื่องการออกแบบข้อความหลัก (Key message) ที่ดีที่จะช่วยให้ผู้รับสารเข้าใจว่าข้อมูลส่วนใดเป็นส่วนที่สำคัญที่สุด และจะช่วยทำให้นักสื่อสาร

กำหนดวิธีการในการส่งสารออกไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งได้ให้แง่คิดเรื่องความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในการออกแบบสาร และอธิบายถึงข้อมูลที่ผู้รับสารต้องการ รูปแบบการวางโครงสร้างสาร และการออกแบบสาร พร้อมบอกถึงการเลือกวิธีการสื่อสารที่เหมาะสม เมื่อนักสื่อสารทราบถึงสิ่งที่ต้องการสื่อสาร เหตุผลที่ต้องทำการสื่อสาร และกลุ่มเป้าหมายของการสื่อสารความเสี่ยงแล้ว ขั้นตอนต่อไป คือการตัดสินใจว่าจะดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงอย่างไร โดยวิธีการนั้นจะต้องเป็นวิธีการที่เหมาะสมที่สุดในบทนี้ได้กล่าวถึงวิธีการสื่อสารสำหรับให้นักสื่อสารความเสี่ยงสามารถเลือกใช้ในขั้นตอนการเลือกวิธีการสื่อสารได้ อีกทั้งผู้แต่งยังอธิบายถึงการกำหนดตารางทำงานที่กล่าวถึงขั้นตอนในการกำหนดตารางการทำงานที่ระบุรายละเอียดกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการพิจารณาว่าจะเริ่มดำเนินการกิจกรรมใดบ้างตามขั้นตอนต่าง ๆ ที่วางไว้ในแผน โดยแนะนำว่าควรพิจารณาในเรื่องข้อกำหนดทางกฎหมาย ข้อกำหนดขององค์กร กระบวนการด้านวิชาการ กิจกรรมอื่น ๆ ที่แวดล้อมกิจกรรมสื่อสารความเสี่ยง และความต้องการด้านข้อมูลของผู้รับสาร ผู้แต่งกล่าวถึงการวางแผนการสื่อสารไว้ว่า องค์ประกอบของแผนการสื่อสารที่ประกอบไปด้วยบทนำ จะเป็นส่วนที่แสดงให้เห็น

ว่าเหตุใดจึงได้สร้างแผนการสื่อสารนี้ขึ้น ประวัติผู้รับสาร กลุ่มเป้าหมาย เป็นส่วนที่อธิบายถึงสิ่งที่องค์กรทราบเกี่ยวกับผู้รับสารกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนวิธีการที่ใช้เก็บข้อมูล กลยุทธ์การสื่อสารความเสี่ยง ตารางการปฏิบัติงานและทรัพยากร ที่อธิบายถึงอุปกรณ์และเครื่องมือ รวมถึงสถานที่ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานทั้งหมด รวมถึงการวางแผนการสื่อสารภายในองค์กร และส่วนสุดท้ายคือการอนุมัติข้อความเพื่อการสื่อสาร ในบทนี้ยังอธิบายถึงการวางกลยุทธ์การสื่อสารความเสี่ยงเพิ่มเติมอีกด้วย บทสุดท้ายได้กล่าวถึงเอกสารเผยแพร่ข้อมูล ในบทนี้ได้นำเสนอตัวอย่างของเครื่องมือที่พบบ่อยในกระบวนการดำเนินการสื่อสารความเสี่ยง โดยเอกสารเผยแพร่ข้อมูลจะปรากฏทั้งในรูปแบบสิ่งพิมพ์ และการเผยแพร่ทางสื่อใหม่และสื่อออนไลน์ต่าง ๆ

ผู้เขียนเห็นว่าหนังสือเล่มนี้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยงที่หลากหลายแง่มุม มีการคัดเลือกเนื้อหาที่น่าสนใจ รวมถึงการยกตัวอย่างของกรณีศึกษาทั้งในและต่างประเทศที่หลากหลาย ซึ่งช่วยให้ผู้อ่านเห็นภาพและเกิดความเข้าใจในศาสตร์ของการสื่อสารความเสี่ยงได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งยังเหมาะกับการนำไปต่อยอดเพื่อศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่มีความสนใจเป็นพิเศษ