

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาถึงองค์ประกอบ ประเด็นและปัจจัยที่สำคัญในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาฯ และเพื่อวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาฯ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพร่วมกับปริมาณ โดยใช้การเก็บข้อมูล 2 วิธี วิธีแรกเริ่มจากการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการสื่อสารความเสี่ยงเพื่อลดอุบัติเหตุ โดยผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วยบุคคล 3 กลุ่ม คือ (1) อาจารย์ ประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสารความเสี่ยง จากคณะนิเทศศาสตร์ และด้านการจัดการอุบัติเหตุ จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ (2) บุคลากร ประกอบด้วย สำนักงานรักษาความปลอดภัย สำนักงานประกันคุณภาพ สำนักงานนโยบายและแผน (3) นิสิตจุฬาฯ รวมทั้งสิ้น จำนวน 20 คน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาเป็นแนวทางในการใช้ประกอบการทบทวนวรรณกรรมมาสร้างแบบสอบถาม

ส่วนที่สองเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย อาจารย์ บุคลากรและนิสิตจุฬาฯ จำนวน 511 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถาม หลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS PC+ (Statistical Package for the Social Science) เพื่อวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance หรือ ANOVA) โดยผลการศึกษาสามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพเป็นนิสิต สังกัดคณะในกลุ่มสังคมศาสตร์มากที่สุด ส่วนใหญ่มีอายุไม่เกิน 30 ปี มีประสบการณ์ในอาชีพ 1-5 ปี นับถือศาสนาพุทธ มีเปิดรับข้อมูลข่าวสารทั่วไปจากสื่ออินเทอร์เน็ตมากที่สุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ ตามลำดับ ในขณะที่ประเภทของสื่อที่กลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อถือข้อมูลข่าวสารมากที่สุด คือ หนังสือ/ตำรา โทรทัศน์ และเอกสารวิชาการ/งานวิจัย ตามลำดับ

2. การใช้สื่อประเภทต่าง ๆ

หากจำแนกตามสถานภาพ อาจารย์และบุคลากร ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ ลำดับที่สาม คือ หนังสือพิมพ์ ขณะที่นิสิต ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ หนังสือ/ตำรา ลำดับที่สาม คือ โทรทัศน์

เมื่อจำแนกตามคณะ/หน่วยงานที่สังกัด พบว่า กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และกลุ่มสาขาวิชาสังคมศาสตร์ ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ หนังสือพิมพ์ ลำดับที่สาม คือ โทรทัศน์ ขณะที่กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ หนังสือ/ตำรา ลำดับที่สาม คือ โทรทัศน์ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ หนังสือ/ตำรา ลำดับที่สาม คือ หนังสือพิมพ์ ขณะที่หน่วยงานอื่น ๆ ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ ลำดับที่สาม คือ หนังสือพิมพ์

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ พบว่าประสบการณ์ต่ำกว่า 1 ปี ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ ลำดับที่สาม คือ หนังสือ/ตำรา ประสบการณ์ 1-5 ปี ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ หนังสือ/ตำรา ลำดับที่สาม คือ โทรทัศน์ ประสบการณ์ 6-10 ปี ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุดรองลงมา คือ หนังสือ/ตำราและโทรทัศน์เท่ากัน ส่วนลำดับที่สาม คือ หนังสือพิมพ์ ส่วนผู้มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี ใช้สื่ออินเทอร์เน็ตสูงสุด รองลงมา คือ โทรทัศน์ ลำดับที่สาม คือ หนังสือพิมพ์

3. การจัดกลุ่มการเผชิญความเสี่ยง 4 ประเภทตามความคิดเห็นต่ออุบัติเหตุ

โดยภาพรวมกลุ่มตัวอย่างประชากรกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่มีลักษณะของการเผชิญความเสี่ยงประเภทลูกเสือหรือ Boy scouts หรือ Risk tolerant ซึ่งจะมีลักษณะเป็นผู้ที่มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับอันตรายและผลกระทบที่จะเกิดกับพวกเขาสูง ซึ่งการสื่อสารความเสี่ยงกับกลุ่มลูกเสือนี้นี้มีแนวทางในการสื่อสารโดยเน้นที่ระยะก่อนอุบัติเหตุ คือ การเน้นความสำคัญที่ข้อมูลข่าวสารทั่วไป

เกี่ยวกับอันตราย เน้นที่ความเสี่ยงจากอันตรายและบอกพวกเขาว่าอุบัติเหตุจะส่งผลกระทบต่อพวกเขาอย่างไร

4. การจัดระดับความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีการจัดระดับความเสี่ยงที่มีโอกาสจะเกิดขึ้น คือ อุบัติเหตุจากการจราจรสูงที่สุด รองลงมา คือ การถูกรถชนจากการข้ามถนน ลำดับที่สาม คือ การสะดุดวัตถุสิ่งของหกหล่มหรือสะดุดพื้นต่างระดับ โดยจัดลำดับอุบัติเหตุจากแผ่นดินไหว เป็นภัยที่มีโอกาสเกิดขึ้นในจุฬาฯ ได้น้อย เช่นเดียวกับอุบัติเหตุจากการก่อการร้าย

อาจารย์ มีการจัดระดับความเสี่ยงสูงสุด คือ การสะดุดวัตถุสิ่งของหกหล่มหรือสะดุดพื้นต่างระดับ รองลงมาที่มีความใกล้เคียงกัน คือ อุบัติเหตุจากการจราจรและภัยในสถานที่จอดรถเท่ากัน ลำดับที่สาม คือ อุบัติเหตุจากไฟไหม้ โดยจัดลำดับภัยจากแผ่นดินไหว การก่อการร้ายและการฆาตกรรม เป็นอุบัติเหตุที่มีโอกาสเกิดขึ้นในจุฬาฯ ได้น้อย

บุคลากร มีการจัดระดับความเสี่ยงสูงสุด คือ อุบัติเหตุจากการจราจร ซึ่งเป็นประเภทเดียวที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์สูง รองลงมาการสะดุดวัตถุสิ่งของหกหล่มหรือสะดุดพื้นต่างระดับ ลำดับที่สาม คือ ภัยจากไฟไหม้ ซึ่งเท่ากับภัยจากต้นไม้โค่นหรือกิ่งไม้หักหล่นทับ โดยจัดลำดับภัยจากแผ่นดินไหวและอุบัติเหตุจากการก่อการร้าย เป็นอุบัติเหตุที่มีโอกาสเกิดขึ้นในจุฬาฯ ได้น้อย

นิสิต มีการจัดระดับความเสี่ยงสูงสุด คือ อุบัติเหตุจากการจราจร รองลงมาคือ การถูกรถชนจากการข้ามถนน ลำดับที่สาม คือ การจกชิงวิ่งราว การลักขโมยสิ่งของเครื่องใช้มีค่า โดยมีภัยลำดับที่สี่ที่ใกล้เคียงกัน คือ ขยะ ของเสียที่เป็นพิษส่งกลิ่น ลำดับที่ห้า คือ การสะดุดวัตถุสิ่งของหกหล่มหรือสะดุดพื้นต่างระดับ และอุบัติเหตุลำดับที่หก คือ ภัยในสถานที่จอดรถ โดยจัดลำดับภัยจากแผ่นดินไหวและภัยจากการก่อการร้าย เป็นอุบัติเหตุที่มีโอกาสเกิดขึ้นในจุฬาฯ ได้น้อย

5. การจัดระดับพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาฯ

ในภาพรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความเสี่ยงนั้นอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อที่กลุ่มตัวอย่างพบเห็น คือ ป้ายบอกทางบันไดหนีไฟตามอาคารต่าง ๆ, การได้ยินเรื่องราวเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในบริเวณมหาวิทยาลัยผ่านทางกรบอกเล่าจากเพื่อนร่วมงาน นิสิต เจ้าหน้าที่หรืออาจารย์ และ การพบเห็นป้ายห้ามสูบบุหรี่ในบริเวณมหาวิทยาลัย ในขณะที่พฤติกรรมการสื่อสารความเสี่ยงอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยในระดับน้อย คือ

การได้รับ SMS แจ้งเตือนภัยเกี่ยวกับอุบัติเหตุในจุฬาฯ, การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับความปลอดภัยให้กับเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยผ่านทางหมายเลขโทรศัพท์, การเข้าร่วมประชุมสัมมนาทางวิชาการเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุในมหาวิทยาลัยที่จุฬาฯ จัดขึ้น, การได้ยื่นการนำเสนอเนื้อหาหรือการแจ้งเตือนอุบัติเหตุในจุฬาฯ ผ่านทางสถานีวิทยุจุฬาฯ, การได้รับฟอร์เวิร์ดเมลล์เกี่ยวกับการเตือนภัยในบริเวณมหาวิทยาลัย, การพบเห็นการนำเสนอเนื้อหาการแจ้งเตือนอุบัติเหตุในจุฬาฯ ผ่านทางเครือข่ายโทรทัศน์ของมหาวิทยาลัย, การพบเห็นข้อมูลเกี่ยวกับหลักปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยผ่านทางเว็บไซต์ของทางมหาวิทยาลัยและการพบเห็นสื่อสิ่งพิมพ์ประชาสัมพันธ์ของทางมหาวิทยาลัย เช่น วารสารจุฬาฯสัมพันธ์ โปสเตอร์ แผ่นพับ สติกเกอร์หรืออื่น ๆ ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุในมหาวิทยาลัย

6. ปัจจัยที่มีผลต่อการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาฯ

กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญกับปัจจัยทางด้านของการทำอะไรตามใจเป็นปัจจัยที่สำคัญในการก่อให้เกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ได้ง่าย รองลงมา คือ ปัจจัยในเรื่องของความ “เอาใจใส่” หรือการมองเห็นปัญหาที่จะเกิดขึ้น ลำดับที่สาม คือ ปัจจัยในเรื่องของการส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้อง และปัจจัยทางด้านสังคมรอบข้างมีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรง มีผลต่อการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยง

7. ระดับความเห็นด้วยต่อสื่อที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาฯ

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เห็นว่าสื่อที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุอยู่ในระดับสูง ได้แก่ 1. สื่อบุคคล 2.โปสเตอร์ 3.ป้ายประชาสัมพันธ์ 4. สื่อกิจกรรม

ในแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มอาจารย์ ได้แก่ 1. ป้ายประชาสัมพันธ์ 2. สื่อกิจกรรม 3. โปสเตอร์ 4. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และตู้แจ้งเตือนสัญญาณฉุกเฉิน 5. สื่อบุคคล ขณะที่กลุ่มบุคลากรนั้นเห็นว่สื่อที่เหมาะสมนั้นที่อยู่ในระดับสูงมีเพียงสื่อเดียว ได้แก่ โปสเตอร์ ส่วนกลุ่มนิสิต ได้แก่ 1. สื่อบุคคล 2. โปสเตอร์และสื่อกิจกรรม 3.ป้ายประชาสัมพันธ์

8. ระดับประสิทธิผลต่อสื่อที่เหมาะสมสำหรับใช้ในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาฯ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าระดับประสิทธิผลต่อสื่อที่เหมาะสมสำหรับการสื่อสาร เพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจู่ฟ้า ที่อยู่ในเกณฑ์สูงมีเพียง 2 ประเภท ได้แก่ 1. สื่อบุคคล 2. ป้ายประชาสัมพันธ์

ในแต่ละกลุ่มพบว่า กลุ่มอาจารย์ ได้แก่ 1. ป้ายประชาสัมพันธ์ 2. สื่อกิจกรรม 3. ตู้แจ้งเตือนสัญญาณฉุกเฉิน 4. โปสเตอร์ 5. สื่อบุคคลและรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ กลุ่มบุคลากร ได้แก่ 1. สื่อบุคคล 2. โปสเตอร์ 3. ป้ายประชาสัมพันธ์ ขณะที่กลุ่มนิสิตเห็นว่ามีเพียง 2 ประเภทที่อยู่ในเกณฑ์สูง ได้แก่ 1. สื่อบุคคล 2. สื่อกิจกรรม

9. ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามสถานภาพ ด้วย One way ANOVA พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้าที่มีสถานภาพต่างกัน มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างกันระหว่างกลุ่มอาจารย์ บุคลากร และนิสิตเกี่ยวกับพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้าของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคณะหรือหน่วยงานที่สังกัด ด้วย One way ANOVA พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้าที่มีคณะหรือหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าการสังกัดคณะหรือหน่วยงานต่างกันมีความแตกต่างกันในเรื่องของพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้าของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ จำแนกตามคณะหรือหน่วยงานที่สังกัดด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้ามี 1 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีกับหน่วยงานอื่น ๆ (ความแตกต่างค่าเฉลี่ย = 0.274) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงแตกต่างจากผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น ๆ

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลรวมพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ด้วย One way ANOVA พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯที่มีอายุต่างกันมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าอายุที่ต่างกันของกลุ่มตัวอย่างมีผลต่อพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยง

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลรวมพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผลรวมพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯ มี 2 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ

1. อายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 31-40 ปี (ความแตกต่างค่าเฉลี่ย = 0.183) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ
2. อายุ ไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี (ความแตกต่างค่าเฉลี่ย = 0.381) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการเกิดอุบัติเหตุสำหรับนำมาจัดหมวดหมู่ของการเผชิญความเสี่ยงของกลุ่มตัวอย่าง: ในแต่ละด้าน และโดยรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในจุฬาฯ ด้วยวิธี Scheffe พบว่า ด้าน Risk averse มี 1 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ ประสบการณ์ในจุฬาฯ มากกว่า 10 ปีกับ ประสบการณ์ในจุฬาฯ 1-5 ปี (ความแตกต่างค่าเฉลี่ย = 0.193) ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของผลรวมพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ในจุฬาฯ ด้วย One way ANOVA พบว่า ค่าเฉลี่ยผลรวมพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯที่มีประสบการณ์ในจุฬาฯต่างกัน มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในจุฬาฯ ที่ต่างกันมีผลต่อพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุ

ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของผลรวมพหุคูณการสื่อสารข้อมูล ที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯของกลุ่มตัวอย่างเป็นรายคู่ จำแนกตามประสบการณ์ในจุฬาฯด้วยวิธี Scheffe พบว่า ผลรวมพหุคูณการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯ มี 2 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ 1. ประสบการณ์ในจุฬาฯต่ำกว่า 1 ปีกับประสบการณ์ในจุฬาฯมากกว่า 10

ปี ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และ 2. ประสบการณ์ในจุฬาค 1-5 ปี กับ ประสบการณ์ในจุฬามากกว่า 10 ปี ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ในจุฬาค ต่ำกว่า 1 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 กับผู้มีประสบการณ์ในจุฬาค มากกว่า 10 ปี มีความแตกต่างกันในเรื่องพฤติกรรมกรรมการสื่อสารข้อมูล เช่นเดียวกับผู้มี ประสบการณ์ในจุฬาค 1-5 ปีก็มีความแตกต่างกับกลุ่มผู้มีประสบการณ์มากกว่า 10 ปี

สรุปผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

1. การตระหนักถึงอุบัติเหตุ โดยการรับรู้อุบัติเหตุต่าง ๆ ผ่านสื่อมวลชนนั้นทำให้ตระหนัก ว่าอุบัติเหตุต่าง ๆ เหล่านี้มีอยู่จริง ถ้าสื่อมวลชนสามารถนำเสนอสาเหตุได้จะเป็นประโยชน์กับ ประชาชน ซึ่งสื่อมวลชนสามารถสร้างความตระหนักในเรื่องนี้ได้ดี
2. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมภายหลังเหตุการณ์อุบัติเหตุ กลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะกลุ่ม ตัวอย่างที่เป็นนิสิตส่วนใหญ่เริ่มสนใจมองหาอุปกรณ์ดับเพลิงบ้าง แต่ก็ไม่รู้วิธีที่ถูกต้องว่าจะต้อง ปฏิบัติตนอย่างไรหากเกิดไฟไหม้ขึ้น และส่วนใหญ่ก็ไม่เคยมีการซ้อมหนีไฟมาก่อนเลย แสดงให้ เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปบ้างแต่ไม่สามารถลงลึกถึงขั้นที่ต้นตัวในการ ป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ ได้
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเลือกที่จะป้องกันหรือไม่ป้องกันอุบัติเหตุ พบว่า กลุ่มตัวอย่าง จำนวนหนึ่งมีความคิดที่จะช่วยป้องกันอุบัติเหตุ แต่เมื่อเห็นคนอื่น ๆ ไม่สนใจที่จะป้องกันก็เลยเลือก ที่จะไม่ป้องกัน เช่น พบเห็นอุปกรณ์ไฟฟ้าชำรุดอาจจะก่อให้เกิดอันตราย แต่ผู้พบเห็นคนอื่นก็ไม่ มีใครทำอะไร จึงไม่ยากที่จะทำอะไรเพื่อเป็นการป้องกัน
4. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่าอุบัติเหตุที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์นั้นเกิดได้ง่ายกว่า ภัยธรรมชาติ เช่น ไฟไหม้ อุบัติเหตุจากการจลาจล การทะเลาะเบาะแว้ง การฉกชิงวิ่งราว
5. ภัยจากการจลาจล ไฟไหม้ การฉกชิงวิ่งราวมีโอกาสเกิดขึ้นได้มากในมหาวิทยาลัย เพราะเป็นอุบัติเหตุที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ซึ่งจะเกิดได้ง่ายกว่าภัยธรรมชาติ
6. ภัยจากไฟไหม้ และแผ่นดินไหว จะมีความรุนแรงมากหากเกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะภัยจากไฟไหม้เพราะเป็นอุบัติเหตุที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ง่ายกว่า ภัยจากแผ่นดินไหวซึ่งเป็นภัยธรรมชาติ

7. บทบาทของการสื่อสารมีความสำคัญมากในการดำเนินกิจกรรมของมหาวิทยาลัย แต่ที่ผ่านมามีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุต่าง ๆ ในจุฬายังมีน้อย

8. บุคลากรและนิสิต มักไม่สนใจสื่อที่อยู่ในรูปแบบเอกสารใบปลิวที่แจกให้ จึงควรทำอย่างไรให้ข้อมูลถึงเข้าถึงตัวคนทุกกลุ่มได้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนิสิตเห็นว่าการมีบุคคลต้นแบบที่สามารถสื่อสารกับตัวนิสิตได้ จะเป็นอีกช่องทางหนึ่งในการสื่อสารสำหรับนิสิต โดยมองว่าควรจะเป็นคนรุ่นราวใกล้เคียงกับนิสิต ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า สื่อที่ใช้ในมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับช่องทางในการนำเสนอข่าวสารเรื่องราวต่าง ๆ ว่ามีความสำคัญมาก เพราะในหลาย ๆ คณะไม่นำเอกสารไปแจกจ่าย จึงควรมีข้อความที่กลุ่มนิสิตเข้าถึงได้ง่าย เช่น บนเว็บแจ้งเตือนให้กับนิสิตอีกทางหนึ่ง แต่ก็ต้องหาวิธีการให้เหมาะสม ส่วนโทรศัพท์มือถือก็นับว่าเป็นช่องทางที่ดีเช่นกัน เนื่องจากอาจารย์ บุคลากร และนิสิตส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มือถืออยู่กับตัว

9. อาจารย์ บุคลากร หรือนิสิตถือได้ว่าเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนั้นจึงควรมีหน้าที่ในการป้องกันอุบัติเหตุ โดยไม่ถือว่าสิ่งนี้ไม่ใช่หน้าที่ของตน หรือเป็นหน้าที่ของสำนักงานรักษาความปลอดภัย เพราะเมื่อเกิดอุบัติเหตุขึ้นมาทั้งสามกลุ่มต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ทางใดก็ทางหนึ่งด้วยกัน

10. มหาวิทยาลัยควรมีหน้าที่ในการสร้างจิตสำนึกความรับผิดชอบในเรื่องของความปลอดภัย ให้กับทุกกลุ่ม และควรมีทักษะทางด้านความปลอดภัยติดตัว เช่น นิสิตเป็นกลุ่มหนึ่งที่จะต้องรู้หรือมีทักษะทางด้านความปลอดภัย แต่ไม่จำเป็นต้องเป็นรายวิชา อาจเป็นกิจกรรมเสริม

11. หน่วยงานของมหาวิทยาลัยควรมีการปลูกจิตสำนึกด้านความปลอดภัย ให้กับอาจารย์นิสิตและบุคลากร เช่น การใช้โอกาสเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นที่น่าสนใจของคนทั่วไป เพื่อมาเป็นประเด็นในการพัฒนาจิตสำนึกเรื่องความปลอดภัย โดยเฉพาะภัยจากน้ำมือมนุษย์ เช่น การลกริงวิ่งราว ภัยในห้องน้ำ ภัยในห้องสมุด ภัยในหอพัก ซึ่งเป็นภัยใกล้ตัวนิสิต

12. ภายหลังจากเรียนรู้เรื่องการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยง คณะนิสิตศาสตร์ที่มีการซ้อมการหนีไฟอยู่เป็นประจำซึ่งเป็นรูปแบบการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงอย่างหนึ่ง เพราะมีการสื่อสารกันโดยหาแนวทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม มีรูปแบบการสื่อสารให้เลือกว่าแบบไหนเหมาะกับตัวเขาให้เกิดประโยชน์แก่ตัวเขา ส่วนเด็กที่มีความเสี่ยงต้องซ้อมอย่างจริงจัง เช่น การใช้ผ้าชุบน้ำอุดจุกการคลานต่ำ ไม่ใช่เพียงแค่วิ่งลงมาจกตึก ต้องมีคู่มือการปฏิบัติในการดูแลอาคารที่มีสารเคมีอย่างเคร่งครัด

13. การรับรู้ความน่าจะเป็นเกี่ยวกับโอกาสของอุบัติเหตุที่มีข้อค้นพบคือ
 1. อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ยากและรับรู้ว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ยาก ได้แก่ แผ่นดินไหว
 2. อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ยาก แต่รับรู้ว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ง่าย ได้แก่ ไฟไหม้
 3. อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ง่าย แต่รับรู้ว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ยาก ได้แก่ ไฟไหม้
 4. อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ง่าย และกลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นได้ง่าย ได้แก่ การถูกรถเฉี่ยวชน
14. สาเหตุที่คิดว่าอุบัติเหตุคงไม่เกิดขึ้นกับตน เนื่องจากอยู่ในสถานศึกษา คือ จุฬาลงกรณ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง มีระบบการจัดการที่ดี ซึ่งเป็นภาพที่กลุ่มตัวอย่างโดยเฉพาะนิสิตมอง และให้ความไว้วางใจว่าตนเองจะปลอดภัย

อภิปรายผลการวิจัย

1. องค์ประกอบของการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์

1.1 การแบ่งกลุ่มการเผชิญความเสี่ยงของประชากรจุฬาลงกรณ์

จากผลการวิจัย พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่างประชากรจุฬาลงกรณ์ ส่วนใหญ่มีลักษณะของการเผชิญความเสี่ยงเป็นประเภทลูกเสือ หรือ Boy scouts หรือประเภท Risk tolerant ซึ่งจะเป็นลักษณะพื้นฐานทางจิตวิทยาว่าเป็นผู้ที่อยู่ในกลุ่มที่มีความวิตกกังวลสูงแต่มีความต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบและยินดีที่จะปฏิบัติตาม ซึ่งในที่นี้หมายถึง กลุ่มประชากรส่วนใหญ่ของจุฬาลงกรณ์ มีลักษณะของผู้ที่มีความกังวลต่ออุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในจุฬาลงกรณ์ สูง แต่มีความต้องการความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่รับผิดชอบในมหาวิทยาลัย

งานวิจัยชิ้นนี้ได้นำแนวคิดจากโครงการวิจัยทางสังคม AC Nielsen สำหรับการเตรียมรับมือภัยพิบัติตามเมืองต่าง ๆ ในประเทศออสเตรเลีย (AC Nielsen 2003) ซึ่งได้เสนอลักษณะพื้นฐานทางจิตวิทยา คือ ระดับของความกังวลและระดับของความเป็นอิสระส่วนบุคคล ซึ่งพบว่าประชากรส่วนใหญ่ของจุฬาลงกรณ์ มีลักษณะเป็นประเภทลูกเสือ คือ เป็นประเภทที่มีความวิตกกังวลในเรื่องอุบัติเหตุสูงและมีการเชื่อมต่อกับเครือข่ายหรือมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นมากกว่าทำตามลำพังตนเอง

ด้วยคุณสมบัติดังกล่าวของกลุ่มลูกเสือ ซึ่งเป็นกลุ่มใหญ่ของประชากรจุฬาลงกรณ์ การที่ประชากรกลุ่มนี้มีระดับความวิตกกังวลเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในจุฬาลงกรณ์ อยู่แล้ว จึงไม่

จำเป็นต้องเน้นถึงความรุนแรงของอุบัติเหตุที่จะทำให้เกิดความกลัวมากไปกว่านี้ ดังนั้นจึงควรใช้วิธีการสื่อสารความเสี่ยงโดยควรคำนึงว่าทำอะไรให้สารที่ถูกต้องถูกส่งไปยังกลุ่มเป้าหมายที่ถูกต้องให้มากที่สุด โดยใช้หลักจิตวิทยาการเสนอความกลัว โดยใช้ระดับความกลัวปานกลาง และการใช้บันไดของอาร์นสไตน์ (Arnstein' Ladder) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับระดับของการเสริมพลังชุมชน และนำมาซ้อนทับกับกระบวนการสื่อสาร โดยการประยุกต์เข้ากับการสื่อสารความเสี่ยง

จากรูปแบบของการสื่อสารที่มีความเหมาะสมสำหรับใช้ในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุของชาวจุฬาฯ จากผลการวิจัยครั้งนี้ โดยภาพรวม คือ การใช้สื่อบุคคล โปสเตอร์ ป้ายประชาสัมพันธ์และสื่อกิจกรรม ในขณะที่การคาดหวังถึงระดับประสิทธิผลของสื่อที่เหมาะสมนั้น กลุ่มตัวอย่างประชากรจุฬาฯ เห็นว่ามีเพียง สื่อบุคคล และป้ายประชาสัมพันธ์เท่านั้นจากผลการวิจัยที่ปรากฏ ดังนั้น การใช้บันไดของอาร์นสไตน์มาประกอบเป็นแนวทางในการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ จึงควรอยู่ในขั้นของการปรึกษาหารือ (consultation) กันในระหว่างกลุ่ม ซึ่งจะมีลักษณะของการแก้ปัญหาส่วนตัวหรือกลุ่มที่มีขนาดเล็ก ในรูปแบบของการสื่อสาร 2 ทาง เช่น การเรียนรู้เรื่องของอุบัติเหตุแบบเห็นหน้ากัน โดยแนวทางการใช้การสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยง ได้แก่ การประชุมเชิงปฏิบัติการ การแสดงการสาธิต, การพบปะพูดคุยกันในกลุ่มเล็ก ๆ และการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งแนวทางการใช้การสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงเหล่านี้ จะสอดคล้องกับรูปแบบของการใช้สื่อของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของจุฬาฯ ที่เห็นว่าช่องทางการสื่อสารความเสี่ยงที่มีประสิทธิผลมากที่สุดคือ การสื่อสารโดยใช้สื่อบุคคล ขณะที่อีกส่วนหนึ่งนั้นความต้องการช่องทางการสื่อสารในรูปแบบของป้ายประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการสื่อสารทางเดียว แต่สามารถเข้าถึงได้ทางกายภาพ เนื่องจากป้ายประชาสัมพันธ์นั้นหากอยู่ในจุดที่เป็นที่สนใจของชาวจุฬาฯ จะช่วยให้ข้อมูลข่าวสารกระจายไปได้ อย่างไรก็ตามควรคำนึงถึงการใช้ช่องทางการตลาดเพื่อสังคม (social marketing) เพื่อการโน้มน้าวใจ เช่น การรณรงค์ โฆษณาเข้ามาด้วย

ขณะที่ความแตกต่างของทั้งสามกลุ่ม คือ กลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากร และกลุ่มนิสิตนั้น ปรากฏว่ากลุ่มอาจารย์มีความต้องการ ป้ายประชาสัมพันธ์ สื่อกิจกรรมสูง ในลำดับต่อมาคือตู้แจ้งเตือนสัญญาณฉุกเฉิน โปสเตอร์ สื่อบุคคลและรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ตามลำดับ ในขณะที่กลุ่มบุคลากรต้องการช่องทางของสื่อบุคคล โปสเตอร์และป้ายประชาสัมพันธ์ ขณะที่กลุ่มนิสิตนั้นเห็นว่าสื่อที่มีประสิทธิผลสูงมีเพียง สื่อบุคคลและสื่อกิจกรรม ซึ่งสอดคล้องกับวิถีชีวิตและประสบการณ์เดิมของแต่ละกลุ่ม เช่น นิสิตจะสื่อสารกันในกลุ่มเพื่อน ๆ และรุ่นพี่ ในขณะที่ตามชมรมต่าง ๆ

โดยมีกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นมา หรือในระดับคณะและภาควิชา หรือในกลุ่มของนิสิตที่จัดกิจกรรมกันเอง ซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นรูปแบบของการสื่อสารประเภทหนึ่ง ซึ่งเป็นช่องทางที่ดีในการแลกเปลี่ยนข่าวสารข้อมูลกันระหว่างผู้ร่วมกิจกรรม หากมีการสอดแทรกเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุในมหาวิทยาลัยเข้าไปได้ จะทำให้นิสิตเกิดความตระหนักในเรื่องความปลอดภัยมากขึ้น เพราะการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ นั้นบางครั้งมีความเสี่ยงในเรื่องของความปลอดภัย ไม่ว่าจะอุบัติเหตุที่เกิดจากความประมาท หรือภัยที่ไม่คาดคิดว่าจะเกิด

1.2 ความแตกต่างของแต่ละกลุ่ม

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การวิจัยการวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในครั้งนี้ ได้ก่อให้เกิดประโยชน์ในการศึกษาเรื่อง “ข่าวสาร” ที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ กล่าวคือ ประชากรจุฬาฯ ไม่ว่าจะ เป็นกลุ่มอาจารย์ กลุ่มบุคลากร หรือกลุ่มนิสิตจุฬาฯ ถึงแม้จะอยู่ในจุฬาฯ เหมือนกันแต่ก็มีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงมีความต้องการการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงต่างกัน เนื่องจากการรับรู้ความเสี่ยงที่แตกต่างกันนั่นเอง ทำให้ได้ข้อสรุปว่าถึงแม้จะมีความเหมือนกันในทางภูมิศาสตร์แต่ก็มีความแตกต่างเฉพาะกลุ่ม ดังนั้นการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุกับประชากรจุฬาฯ จึงควรใช้ช่องทางให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย

1.3 ช่องทางการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารความเสี่ยง

ปัจจุบันการเข้าถึงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความสะดวกมากขึ้น โดยเฉพาะในเขตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาจารย์ บุคลากร และนิสิตทุกคนสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ตได้ โดยเฉพาะการมีเครือข่ายไร้สาย ที่ประชากรจุฬาฯ ทุกคนจะมีทะเบียนผู้ใช้งานอยู่ จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่าสื่ออื่น ๆ ถึงแม้ว่าปัจจุบันจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยยังไม่มีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุโดยตรง แต่สามารถใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นด่านแรกในการชักจูงให้เข้าสู่เนื้อหาที่ทางมหาวิทยาลัยต้องการจะให้ข้อมูลข่าวสารแพร่กระจายไปสู่กลุ่มเป้าหมาย คือ อาจารย์ บุคลากร และนิสิตได้

ดังที่ Lenhart and Madden, 2005 กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตนั้น ได้สร้างโอกาสใหม่ ๆ ทาง การสื่อสาร การปฏิสัมพันธ์ และการมีโอกาสดูแลความคิดเห็นผ่านสื่อ นั่นคือเทคโนโลยีไม่ได้ทำให้ผู้ใช้งานมีฐานะเป็นเพียงแค่ผู้บริโภคสื่อเพียงอย่างเดียว แต่ยังเปิดโอกาสให้

ผู้ใช้งานมีฐานะเป็นผู้ผลิตเนื้อหาสื่อได้หลากหลายรูปแบบอีกด้วย เช่น สามารถทำภาพยนตร์ที่ตัดต่อด้วยตนเอง สามารถตกแต่งรูปภาพ แต่งเพลงได้อย่างมืออาชีพ ทำโฮมเพจส่วนตัว และเป็นผู้ผลิตเว็บไซต์เผยแพร่บนอินเทอร์เน็ตได้ เนื่องจากปัจจัยทางด้านคุณลักษณะของสื่ออินเทอร์เน็ตที่เข้าถึงง่าย สะดวกรวดเร็วและมีค่าใช้จ่ายน้อยเมื่อเทียบกับสื่อรูปแบบเดิม เช่น สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโทรทัศน์

1.4 กลุ่มต่างกัน มองเห็นภัยต่างกัน

จากการจัดกลุ่มการเผชิญความเสี่ยงจากอุบัติเหตุฯ พบว่า ประชากรจุฬาฯ มีลักษณะของการเผชิญความเสี่ยงแบบลูกเสือ หรือ Risk tolerant ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความวิตกกังวลต่ออุบัติเหตุสูง

1. พฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯ ที่มีคณะหรือหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันของคณะหรือหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่างกันไปด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่า ความแตกต่างทางด้านคณะหรือหน่วยงานที่สังกัดนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารความเสี่ยง ทั้งนี้เป็นผลมาจากความแตกต่างทางพื้นฐานประสบการณ์เดิม เช่น คณะทางสังคมศาสตร์อาจมองความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในเชิงนามธรรมมากกว่าคณะทางด้านวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีที่มองอุบัติเหตุในเชิงรูปธรรมที่เห็นชัดเจน เป็นต้น

2. ผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯ มี 1 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มสาขาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีกับหน่วยงานอื่น ๆ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันของกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีมีความแตกต่างกับหน่วยงานอื่น ๆ ในเรื่องของพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้เนื่องจากพื้นฐานประสบการณ์ของกลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีนั้น เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรกลหรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ทำให้ต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยอยู่เสมอ จะเห็นได้จากบริเวณสถานที่ก่อสร้าง หรือห้องปฏิบัติการต่าง ๆ จะมีค่าเตือน และหลักปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยอยู่เสมอ อุบัติเหตุจึงเป็นส่วนหนึ่งของวิชาชีพ ซึ่งแตกต่างจากหน่วยงานอื่น ๆ ในจุฬาฯ ที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับเรื่องความปลอดภัยน้อยกว่า

3. ค่าเฉลี่ยผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาฯ ที่มีอายุต่างกันมีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มคนที่มีอายุต่างก็มี

พฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้า ต่างกัน เนื่องจากคนในแต่ละรุ่นอายุต่างมีประสบการณ์ชีวิตแตกต่างกันไป ได้พบเห็นเหตุการณ์อุบัติเหตุที่ไม่เหมือนกัน อุบัติเหตุใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น เช่น โรคซาร์สหรือไข้หวัดนก เหล่านี้ล้วนเป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในยุคสมัยใหม่ที่คนรุ่นก่อนไม่เคยพบเห็นมาก่อน การพูดคุยสื่อสารกันในเรื่องดังกล่าวจึงเป็นเรื่องใหม่ในสังคมไทย

4. ผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้า มี 2 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ กลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มอายุไม่เกิน 30 ปี ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มใหญ่ของจู่ฟ้า ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนิสิตนั้นมีพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุแตกต่างจากคนที่มีอายุ 31-50 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก กลุ่มผู้มีอายุไม่เกิน 30 ปี นั้น เติบโตมาพร้อมกับยุคของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จึงมีวิธีมองโลกหรือมองเห็นภัยต่าง ๆ แตกต่างจากกลุ่มอายุอื่น เนื่องจากผลกระทบจากการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตในระบบการสื่อสารนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำงานหรือวิถีชีวิต กระบวนการคิดและการตัดสินใจ อินเทอร์เน็ตได้เพิ่มโอกาสและช่องทางใหม่ ๆ ในการดำเนินชีวิต ในขณะที่เดียวกันก่อก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ไปด้วย เช่น เปลี่ยนกิจกรรมในยามว่างของวัยรุ่น เปลี่ยนแปลงวิธีการจัดการข้อมูลจำนวนมหาศาลที่มีอยู่บนอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ Hoffman และ Novak (1995) ที่กล่าวถึงอินเทอร์เน็ตว่า มีคุณลักษณะของการสื่อสารแบบแสวงหาข้อมูลตามความสนใจของผู้ใช้ ซึ่งต่างจากพฤติกรรมการแสวงหาข้อมูลจากสื่อมวลชนประเภทอื่น ๆ ในอดีต เพราะเปลี่ยนจากการควบคุมกระบวนการสื่อสารที่เปลี่ยนจากผู้ส่งสารเป็นผู้รับสารหรือในทางกลับกัน

5. ผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจู่ฟ้าที่มีประสบการณ์ในจู่ฟ้าต่างกัน มีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ในจู่ฟ้ามีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูล ทั้งนี้เพราะความใกล้ชิดหรือความใหม่ต่อสถานที่จึงมีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคยกับสถานที่หรือประสบการณ์ที่มีต่อสถานที่ใดสถานที่หนึ่งนั้น ส่งผลให้การมองเห็นภัยหรือการทำความเข้าใจกับอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นเปลี่ยนแปลงไป อย่างเช่นการมีบ้านเรือนอยู่ใกล้โรงงานอุตสาหกรรมมาเป็นเวลานาน แต่ไม่เคยประสบปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมหรือสุขภาพอนามัย ก็จะมี ความคุ้นเคยมากกว่าผู้ที่อยู่ห่างไกลออกไปแต่มีการรับรู้ถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นจากโรงงานอุตสาหกรรม การที่บุคคลากรจู่ฟ้า

มีความคุ้นเคยกับมหาวิทยาลัยมาเป็นระยะเวลายาวนานพอสมควรย่อมมองว่า จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มีความปลอดภัยจากอุบัติเหตุร้ายแรง เพราะจากอดีตที่ผ่านมาไม่เคยพบเห็นมาก่อน จึงมีพฤติกรรมการสื่อสารเรื่องอุบัติเหตุน้อย เป็นต้น

6. ผลรวมพฤติกรรมการสื่อสารข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มี 2 คู่ ที่แตกต่างกัน คือ ประสบการณ์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่ำกว่า 1 ปีกับประสบการณ์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี ประสบการณ์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1-5 ปี กับ ประสบการณ์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มากกว่า 10 ปี ซึ่งการมีประสบการณ์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มากกว่า 10 ปีนั้น แสดงให้เห็นถึงความคุ้นเคยที่มีมากกว่าผู้มีประสบการณ์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ต่ำกว่า 1 ปี กับมีประสบการณ์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 1-5 ปีอย่างแน่นอน เพราะโดยส่วนใหญ่ผู้มีประสบการณ์ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มากกว่า 10 ปีก็คือ อาจารย์และบุคลากรของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย นั่นเอง

2. ปัจจัยของการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

2.1 ปัจจัยด้านผู้รับสาร

2.1.1 ความเอาใจใส่

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัยเรื่อง “ความเอาใจใส่” ในเรื่องความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเต็มใจที่จะมองเห็นประเภทของปัญหาและวิธีการแก้ไข ปัญหา มากกว่าการที่คิดว่าอุบัติเหตุที่นั้นไม่เคยเกิดและคงไม่เกิดขึ้นกับตัวเอง ความใส่ใจในปัญหานี้จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารโดยตรงที่ทำให้เกิดการรับรู้ความเสี่ยง โดยกลุ่มตัวปัจจัยเรื่องความเอาใจใสนี้มีค่าเฉลี่ยสูง

ปัจจัยเรื่อง ความเอาใจใส่ นี้สอดคล้องกับ Langer กล่าวไว้ คือ ถ้าหากเรามีความหวังในการที่จะหลีกเลี่ยงอุบัติเหตุโดยการยอมรับความเสี่ยงนั้น เราก็ต้องเลิกพฤติกรรมความตะเพราหรือเดินเล่น ความเอาใจใส่คือการเต็มใจที่จะมองเห็นประเภทของปัญหาและวิธีการแก้ไข มากกว่าที่จะเชื่อข้อมูลข่าวสารเดิม ๆ เราจึงต้องการผู้ตระหนักถึงข้อมูลข่าวสารใหม่ ๆ

ความเอาใจใสนั้นยังหมายถึง ความต้องการให้แต่ละคนมีการระวังภัยอันตรายมากกว่าหนึ่งมุมมอง คือ ไม่ใช่เฉพาะความคิดเห็นของเราต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพียงฝ่ายเดียว เรายังต้องมองให้เห็นถึงความกังวลและความหวาดกลัวของผู้อื่นอีกด้วย

2.1.2 ภูมิหลังของบุคคล

การประเมินความเสี่ยงและอันตราย มีปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้องก็คือ ภูมิหลังของบุคคล ในกลุ่มอาจารย์ บุคลากรและนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างนั้น มีการประเมินความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาทันทีเหมือนและแตกต่างกันไปในแต่ละประเด็น

ในกรณีของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์นั้น การจัดระดับความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่มีโอกาสเกิดขึ้นในจุฬาทันที พบว่า ความเสี่ยงจากการสะดุดวัตถุสูงของหกล้มหรือสะดุดพื้นต่างระดับนั้นถือว่าเป็นความเสี่ยงสูงสุดและมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าอุบัติเหตุจากการจราจรและความเสี่ยงจากภัยในสถานที่จอดรถ

ในขณะที่การจัดระดับความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่มีโอกาสเกิดขึ้นในจุฬาทันที ของนิสิตพบว่า ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุจากการจราจรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือความเสี่ยงจากการถูกรถชนจากการข้ามถนน และลำดับที่สาม คือ ความเสี่ยงจากการถูกขกชิงวิ่งราวและการลักขโมยสิ่งของเครื่องใช้มีค่า

สิ่งนี้แสดงให้เห็นถึงภูมิหลังของบุคคล เป็นเรื่องของ การได้รับและการตีความข้อมูลจากพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจของผู้รับสารที่มีภูมิหลังต่างกัน รวมถึงลักษณะความใกล้ชิดกับเหตุการณ์เสี่ยง เช่น นิสิตย่อมมีความรู้สึกเสี่ยงจากอุบัติเหตุจากการถูกรถชนข้ามถนนมากกว่าอาจารย์ หรือการที่นิสิตมักถูกลักขโมยกระเป๋าเป้สะตางค์ โทรศัพท์มือถือ หรือคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กได้ง่ายกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์หรือบุคลากร เนื่องจากไม่มีห้องพักหรือห้องทำงานที่เป็นส่วนตัวเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างอื่น

2.1.3 การรับรู้ความน่าจะเป็นเกี่ยวกับโอกาสของอุบัติเหตุ

ในขณะที่การรับรู้ความน่าจะเป็นเกี่ยวกับโอกาสของอุบัติเหตุ ในกรณีที่เป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ยากและรับรู้ว่าจะเกิดขึ้นได้ยาก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า ภัยแผ่นดินไหว เป็นภัยที่มีลักษณะดังกล่าว เนื่องจากสภาพภูมิประเทศของไทย ถึงแม้จะมีแผ่นดินไหวอยู่บ้างแต่ก็ไม่ได้ไหวรุนแรงหรือจะส่งผลกระทบต่อได้มากนัก

ในกรณีที่เป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ยาก แต่รับรู้ว่าจะเกิดขึ้นได้ง่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ความน่าจะเป็นในลักษณะนี้ได้แก่ ไฟไหม้ เนื่องจากเป็นภัยที่เกิดขึ้นได้ยากเพราะอาคารหลายแห่งมีมาตรการดูแลเรื่องไฟอย่างเป็นระบบ แต่อุบัติเหตุจากไฟไหม้ก็ถูกรับรู้ว่าจะเกิดขึ้นได้ง่ายเนื่องจากเป็นอุบัติเหตุจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งมีโอกาสเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาเช่นเดียวกัน

ในกรณีที่เป็นอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นได้ง่ายและรับรู้ว่าเป็นอุบัติเหตุได้ง่าย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้ความน่าจะเป็นของอุบัติเหตุ ในลักษณะนี้ ได้แก่ การถูกรถเฉี่ยวชน

2.1.4 การตระหนักถึงภัยจากอุบัติเหตุ

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า การรับรู้อุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบโลกผ่านทางสื่อมวลชน โดยเฉพาะโทรทัศน์ซึ่งกลุ่มตัวอย่างให้ความเชื่อถือในเกณฑ์สูง นำเสนอภาพข่าวเหตุการณ์ถึงแม้ว่าสื่อมวลชนบางแห่งจะนำเสนอเข้าไปซ้ำมาจนก่อให้เกิดความวิตกกังวลจนมากเกินไป แต่ก็ได้สร้างความตระหนักถึงภัยที่เกิดขึ้นได้ในระดับหนึ่ง

2.1.5 ความเชื่อถือข่าวสารจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ

ผลการวิจัยครั้งนี้ให้เห็นว่า ข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุในกรุงเทพฯ ที่กลุ่มตัวอย่างเคยได้รับและคิดว่ามีความน่าเชื่อถือดีแล้วนั้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าที่ผ่านมากการสื่อสารเกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุในกรุงเทพฯ ยังมีปัญหาเรื่องของความน่าเชื่อถือ

ในขณะที่ความเชื่อถือต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในกรุงเทพฯ ก็มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่หน่วยงานผู้เกี่ยวข้องกับการสื่อสารของมหาวิทยาลัยคำนึงถึงความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

2.1.6 บริบททางการสื่อสาร ได้แก่ บริบททางการเมือง เศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ผลการวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าบริบททางการสื่อสาร เช่น ในสภาพสังคมที่มีความขัดแย้งกัน เช่น การที่สังคมรอบข้างกรุงเทพฯ มีความขัดแย้งกันอย่างรุนแรงของนักศึกษาต่างสถาบันที่อยู่ใกล้เคียงมหาวิทยาลัย ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความไม่ปลอดภัยในชีวิต ส่งผลต่อตัวผู้รับสาร

ในขณะที่มีความเห็นด้วยระดับปานกลางในเรื่องบริบททางเศรษฐกิจที่ว่า ปัญหาทางเศรษฐกิจในปัจจุบันเป็นปัจจัยเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยในบริเวณมหาวิทยาลัย

ในขณะที่บริบททางวัฒนธรรม เช่น ความมีเสรีภาพในการประกอบกิจกรรมใด ๆ ของคนไทย ภายใต้วาทกรรม “ทำอะไรตามใจคือไทยแท้” นั้น ส่งผลให้เกิดอับติภัยต่าง ๆ ขึ้น โดยง่าย

2.2 ปัจจัยด้านผู้ส่งสาร

2.2.1 ประเด็นข่าวสารที่น่าเสนอต่อผู้รับสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยกับต้องการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับอับติภัยในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเฉพาะเหตุการณ์ที่ตนเองสนใจและวิตกกังวลเท่าทันในระดับปานกลาง

2.2.2 รูปแบบการสื่อสาร

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการส่งเสริมให้เกิดรูปแบบของการมีส่วนร่วมที่เหมาะสม ในระหว่างบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอับติภัยในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งควรจะเป็นรูปแบบการสื่อสารสองทาง

ในขณะที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับที่ผ่านมาได้นำเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการลดความเสี่ยงจากอับติภัยในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มาพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นอย่างไม่เป็นทางการ อยู่ในระดับปานกลาง

2.2.3 ศักยภาพในการเข้าถึงผู้รับสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยในเรื่องที่ผ่านมาได้พบเห็นข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการลดความเสี่ยงจากอับติภัยที่อาจเกิดขึ้นในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่เสมอ ๆ ในระดับปานกลาง

2.3 ปัจจัยด้านตัวสาร ได้แก่ ลักษณะของข่าวสาร

2.3.1 แรงจูงใจที่จะป้องกันตัว

จากกรณีอับติภัยไฟไหม้ที่ซานติก้าผับ ซึ่งส่งผลต่อกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉพาะกลุ่มนิสิตเกิดแรงจูงใจที่จะป้องกันตัว ซึ่งแรงจูงใจนี้จะเกิดจากสารที่กระตุ้นให้เกิดความกลัว เมื่อแรงจูงใจที่จะป้องกันตัวนี้เพิ่มขึ้น ผู้รับสารก็อาจจะเกิดการคล้อยตามสารโดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และ/หรือเปลี่ยนพฤติกรรมตามที่สารได้ชี้แนะไว้

กลุ่มตัวอย่างนั้นพบเห็นป้ายบอกบันไดหนีไฟตามอาคารต่าง ๆ ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างเกิดความกลัวและให้ความสำคัญกับอุบัติเหตุไฟไหม้พอสมควร ดังที่ บอสเตอร์และมุงโจ ได้ให้เหตุผลที่สารที่มีองค์ประกอบของความกลัวระดับต่าง ๆ สามารถใช้โน้มน้าวใจผู้รับสารได้ ตามแนวคิดนี้ เมื่อสารมีความน่ากลัวมากสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับสารในขั้นแรกคือ มีความเป็นไปได้มากว่าสารนั้นจะมีผลที่คุกคามความรู้สึกของเขา ผู้รับสารจึงเกิดความพยายามที่จะจัดการกับการคุกคามนั้น โดยกระทำตามข้อเสนอแนะที่ให้ไว้ในสาร ดังนั้นจึงมีโอกาสในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้มากและเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่สารได้ชี้แนะไว้

2.3.2 ความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่ผู้รับสารได้รับจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ

ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับเรื่อง ข้อจำกัดของการเปิดเผย หรือเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารเกี่ยวกับอุบัติเหตุจากหน่วยงานภายในของจุฬาฯ ว่าเป็นอุปสรรคต่อการรับรู้ความเสี่ยง จากอุบัติเหตุของตน

2.3.3 ความเพียงพอของข่าวสารและความน่าสนใจของข่าวสาร

ในเรื่องความเพียงพอของข่าวสาร เมื่อเกิดความรู้สึกว่ามีความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ ในจุฬาฯ จะมีความต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้นเพื่อคลายความวิตกกังวลอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกัน

3. ประเด็นของการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจุฬาฯ

3.1 การจัดระดับความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่มีโอกาสเกิดขึ้นในจุฬาฯ

ผลการศึกษาครั้งนี้ ชี้ให้เห็นว่าในความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่มีโอกาสเกิดขึ้นพบว่า อุบัติเหตุที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์นั้นมีโอกาสเกิดขึ้นได้ง่ายกว่าอุบัติเหตุทางธรรมชาติ สอดคล้องกับนักวิชาการทางด้าน การสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ โดยที่อุบัติเหตุจากการจราจรนั้นมีค่าเฉลี่ยระดับโอกาสที่อาจเกิดขึ้นสูงสุด สอดคล้องกับที่ กิตติ กันภัย ที่กล่าวถึง

ในขณะที่การถูกรถชนจากการข้ามถนนมีค่าเฉลี่ยระดับโอกาสที่อาจเกิดขึ้นสูงสุด รองลงมา

ในขณะที่การสะดุดวัตถุสิ่งของหนักหรือสะดุดพื้นต่างระดับ มีค่าเฉลี่ยระดับโอกาสที่อาจเกิดขึ้นสูงสุดเป็นลำดับที่ 3

ในทางตรงกันข้ามภัยจากแผ่นดินไหว ที่เป็นภัยจากธรรมชาติที่มีความรุนแรงมาก มีค่าเฉลี่ยในการจัดระดับความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ในขณะที่ยกจากการกระทำของมนุษย์ที่มีระดับความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดน้อยที่สุด ได้แก่ การก่อการร้าย

ประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความเสี่ยงที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย คือ ภัยในสถานที่จอดรถ, การฉกชิงวิ่งราว การลักขโมยสิ่งของเครื่องใช้มีค่า, ขยะ ของเสียที่เป็นพิษส่งกลิ่น, ไฟไหม้ และการทะเลาะวิวาทจากสถาบันการศึกษาข้างเคียง อยู่ในระดับความเสี่ยงปานกลางค่อนข้างสูง

3.2 การจัดระดับความรุนแรงของอุบัติเหตุในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จากการสัมภาษณ์อาจารย์ บุคลากรและนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน พบว่า ระดับความรุนแรงจากอุบัติเหตุที่ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความรุนแรงมากที่สุด ได้แก่ ไฟไหม้, แผ่นดินไหว และสารเคมีรั่วไหล

1. ไฟไหม้

ไฟไหม้ นับว่าเป็นอุบัติเหตุที่มีความรุนแรงอันดับแรก จากกลุ่มตัวอย่างที่ให้สัมภาษณ์ เนื่องจาก เหตุการณ์ไฟไหม้นอกจากมีองค์ประกอบทางด้านความรุนแรงแล้ว ยังเกิดจากการกระทำของมนุษย์ ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สิน

ดังนั้น ไฟไหม้ จึงเป็นอุบัติเหตุ ที่ทางจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญ เพราะเป็นภัยที่สามารถป้องกันได้ เนื่องจากเกิดจากความประมาท การเตรียมความพร้อมในเรื่องของการให้ข้อมูลข่าวสาร ถึงการระมัดระวังในการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้า หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จึงควรใช้รูปแบบของสื่อกิจกรรม เช่น การซ้อมหนีไฟ แต่ต้องมีการแจ้งให้คนส่วนใหญ่ทราบ สื่อที่เหมาะสมจึงควรเป็นสื่อกิจกรรม

2. แผ่นดินไหว

ในกรณีของแผ่นดินไหวที่มีผู้ให้ความเห็นเกี่ยวกับระดับความรุนแรงหากเกิดขึ้นในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วยอาคารสูง และมีอายุยาวนาน ซึ่งเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการพังทลายหากเกิดแผ่นดินไหวที่มีความรุนแรง

3. สารเคมีรั่วไหล

สำหรับระดับความรุนแรงจากอุบัติเหตุที่ผู้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่เห็นว่ามีความรุนแรงน้อยที่สุดหากเกิดขึ้นในจูปาซ ได้แก่ ขยะ ของเสียที่เป็นพิษส่งกลิ่น

การวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในจูปาซ

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ ควรให้ความสำคัญกับการกระจายข้อมูลข่าวสารสู่สมาชิกของจูปาซในวงกว้าง โดยขั้นตอนสำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ การกำหนดประเด็นหลักในการเผยแพร่ การกำหนดช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การพัฒนาสื่อเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การประสานความร่วมมือกับบุคคลต่าง ๆ การปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและการติดตามผลที่เกิดขึ้น

เราสามารถนำการเสนอระยะ 5 ชั้นของแบบจำลอง CERC ซึ่ง Reynolds และ Seeger มาประยุกต์ใช้กับการวางแผนการสื่อสารความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ โดยยกตัวอย่างไฟไหม้ได้ดังนี้

ก่อนวิกฤต (Precrisis)

- ก. การตรวจสอบและการยอมรับว่าอุบัติเหตุไฟไหม้นั้น เป็นอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นในจูปาซ เมื่อไรก็ได้ ทั้งนี้เนื่องจากสภาพแวดล้อมของจูปาซ มีวัสดุสิ่งของที่ง่ายต่อการจุดไฟ เช่น ป้ายผ้าประชาสัมพันธ์ กองไม้ กองกระดาษ เป็นต้น
- ข. ประชากรจูปาซ ส่วนใหญ่มีความเข้าใจในความเสี่ยงจากไฟไหม้ โดยการให้ข้อมูลข่าวสารถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นหากเกิดไฟไหม้ขึ้นมา
- ค. การเตรียมการของประชากรจูปาซ สำหรับโอกาสที่ไฟไหม้จะก่อให้เกิดผลร้าย
- ง. การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการลดภัยจากไฟไหม้ที่อาจเป็นไปได้ (self-efficacy) เช่น การถอดปลั๊กไฟของอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าทุกชนิดหลังจากใช้งานเสร็จทุกครั้ง โดยถือว่สิ่งนี้คือสิ่งที่เรามั่นใจว่าจะไม่เป็นสาเหตุให้เกิดไฟไหม้ขึ้นมาได้
- จ. การกำหนดข่าวสารสำหรับการเตือนภัยที่เกี่ยวข้องกับไฟไหม้ที่ชัดเจน
- ฉ. การเป็นพันธมิตรและการร่วมมือกับตัวแทน, องค์กรและกลุ่มต่าง ๆ เช่น สถานีตำรวจปทุมวัน สถานีดับเพลิง โรงพยาบาลจูปาซ
- ช. การพัฒนาแบบจำลองโดยผู้เชี่ยวชาญด้านไฟไหม้
- ซ. การพัฒนาและทดสอบข่าวสารสำหรับระยะที่เกิดขึ้นในภายหลัง

ระยะเริ่มแรกของเหตุการณ์ (Initial Event) หมายถึง การสื่อสารควรเป็นไปอย่างรวดเร็วและไปยังกลุ่มประชากรสุขภาพ ที่ได้รับผลกระทบ ในระยะนี้ควรใช้วิธีการสื่อสารในรูปแบบ การสื่อสารการตลาดเพื่อสังคม เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารกระจายได้ทั่วถึง

- ก. เป็นระยะที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก, การพยายามให้เกิดความไว้วางใจขึ้นอีกครั้ง และการลดความสับสนทางอารมณ์
- ข. การมีตัวแทนแถลงข่าวเหตุการณ์และมีช่องทางทั้งทางปกติและมีวิธีการสื่อสารอื่น
- ค. ความเข้าใจพื้นฐานทั่วไปของสภาพแวดล้อมของวิกฤต, ผลที่ตามมา, และการทำนายผลที่มีพื้นฐานทางสารสนเทศที่หาได้
- ง. การลดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับวิกฤต
- จ. การทำความเข้าใจเฉพาะทาง ในด้านการจัดการภาวะฉุกเฉินและการตอบสนองของชุมชนทางการแพทย์
- ฉ. ความเข้าใจเกี่ยวกับความเป็นไปตามความคาดหวังของตนและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองของแต่ละบุคคล คือ จะหาข้อมูลข่าวสารได้ที่ไหน อย่างไร

การบำรุงรักษา (Maintenance) หมายถึง การสื่อสารไปยังประชากรสุขภาพ และกลุ่มต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบที่กำลังมองหาความสะดวก ในระยะนี้ควรใช้การสื่อสารแบบสองทาง หรือ การสื่อสารแบบเห็นหน้ากัน เช่น การประชุมกลุ่มเล็ก การฝึกปฏิบัติ

- ก. ทำความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับความเสี่ยงจากไฟไหม้ที่ยังคงดำเนินอยู่
- ข. ความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานและประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ค. การสนับสนุนพื้นฐานและการให้ความร่วมมือกับการตอบสนองและความพยายามในการฟื้นคืนให้กลับคืนสู่สภาพเดิม
- ง. การตอบรับจากกลุ่มประชากรสุขภาพ ที่ได้รับผลกระทบและการแก้ไขความเข้าใจผิด และข่าวลือต่างๆ
- จ. การอธิบายที่ดำเนินต่อไปและการกล่าวซ้ำๆ ของความเป็นไปตามความคาดหวังและ กิจกรรมต่าง ๆ ที่ตอบสนองส่วนตน
- ฉ. การตัดสินใจบอกเรื่องราวบนพื้นฐานความเข้าใจของประชากรสุขภาพ ในเรื่องของ ความเสี่ยงและผลประโยชน์ต่าง ๆ

การแก้ปัญหา (Resolution) หมายถึง การสื่อสารสาธารณะและการรณรงค์กับ ประชากรจุฬาย และกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงที่ต้องมองหาสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

ก. การให้ข่าวสารและจุดใจเกี่ยวกับการทำความสะอาด, การใกล้เคียง, การฟื้นฟู ความเจริญ และความพยายามต่าง ๆ ที่จะทำให้ฟื้นคืนสภาพเดิมภายหลัง

ข. การอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานให้แพร่หลาย, ความซื่อสัตย์และการเปิดการ อภิปรายรวมถึงวิธีการแก้ปัญหาในประเด็นสาเหตุที่เกี่ยวข้อง, การดำเนิน, ความรับผิดชอบและ ความเพียงพอในการตอบสนอง

ค. การปรับปรุงหรือการสรรค์สร้างความสำเร็จของประชากรจุฬาย ในเรื่องของความ เสี่ยงใหม่ ๆ และความเข้าใจใหม่ ๆ เกี่ยวกับความเสี่ยง เช่นเดียวกับพฤติกรรมที่หลีกเลี่ยงความ เสี่ยงใหม่ ๆ และวิธีการปฏิบัติในการตอบสนองต่อความเสี่ยงต่าง ๆ เหล่านั้น

ง. การส่งเสริมกิจกรรมและความสามารถต่าง ๆ ของตัวแทนและองค์กรในการเสริม ความร่วมแรงร่วมใจในการสร้างบุคลิกภาพและภาพลักษณ์ทางบวกของมหาวิทยาลัยต่อการลด ความเสี่ยงจากอุบัติเหตุไฟไหม้

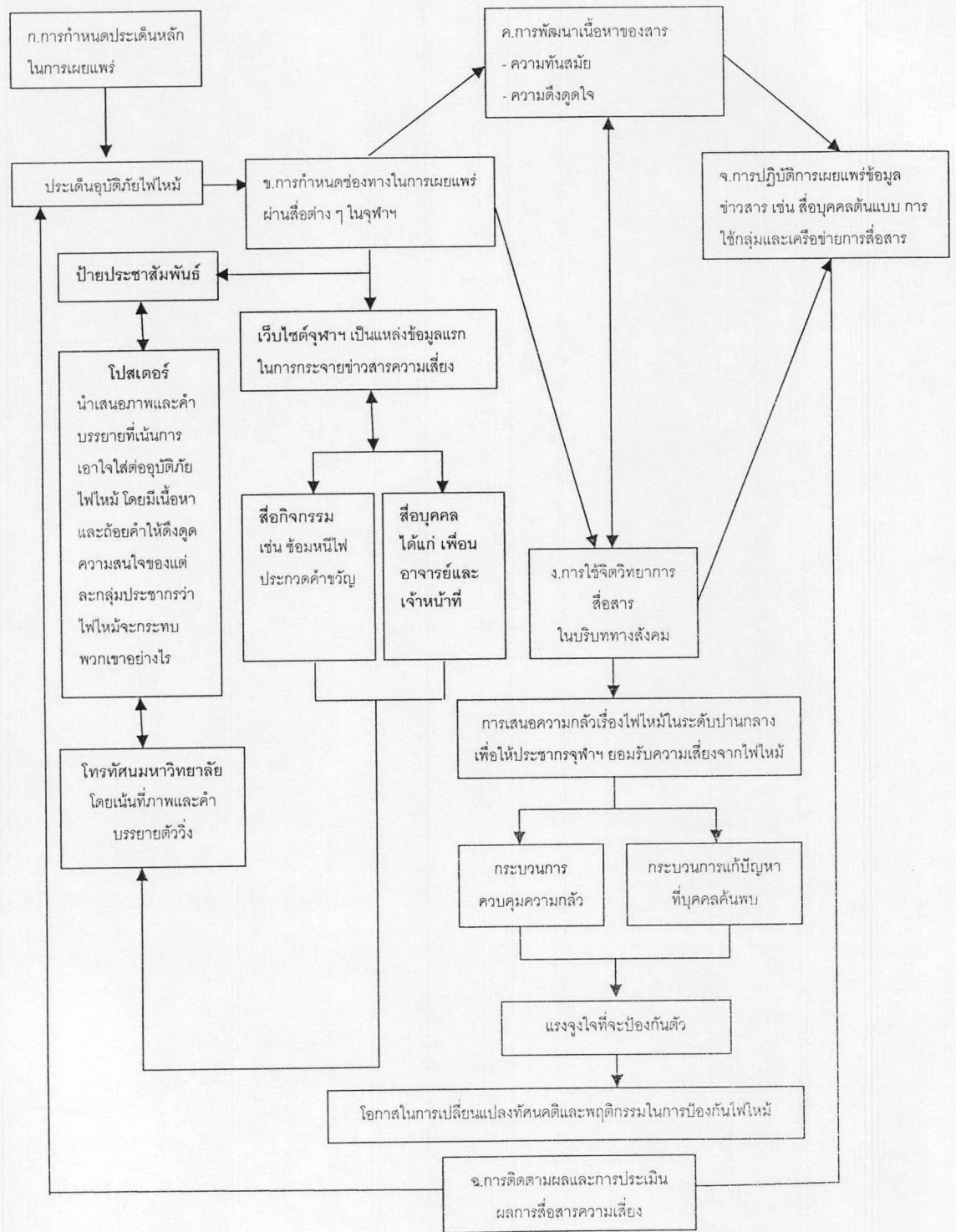
การประเมินค่า (Evaluation)

ก. การประเมินผลการปฏิบัติตอบ และประเมินการสื่อสารความเสี่ยง

ข. การแจกเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการให้กับผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง

ค. การได้ข้อสรุปเกี่ยวกับกิจกรรมเฉพาะที่ปฏิบัติในการปรับปรุงการสื่อสารในภาวะ วิกฤตจากไฟไหม้และความสามารถในการตอบสนองวิกฤตในครั้งนี้

รูปที่ 5.1 ตัวอย่างแบบจำลองการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง
ในजूฬ้าของกุ่ม Boy scouts ในประเด็นอุบัติเหตุไฟไหม้



การอธิบายแบบจำลองการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากไฟไหม้

ก. การกำหนดประเด็นหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

จากแบบจำลองจะพบว่า การกำหนด “สาร” หรือประเด็นหลักในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเป็นจุดเริ่มต้นในการเผยแพร่ โดยการกำหนดสาระสำคัญต่างๆ ซึ่งคาดว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อชาวจุฬาฯ และนำไปสู่การสนับสนุนกระบวนการแก้ไขปัญหาดังกล่าว ได้เป็นอย่างดี

เมื่อพิจารณาจากผลการวิจัย พบว่า ประเด็นอุบัติเหตุไฟไหม้ เป็นประเด็นสำคัญที่ต้องหยิบยกขึ้นมาในการวางแผนการจัดการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุดังกล่าว เนื่องจากเป็นประเด็นที่มีการรับรู้อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างสูง แต่จะมีผลกระทบรุนแรงถ้าหากเกิดไฟไหม้ขึ้นในจุฬาฯ เพราะอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินและชีวิต ซึ่งแตกต่างจากอุบัติเหตุจากการจราจร หรือการถูกรถชนจากการข้ามถนนที่มีขอบเขตของอุบัติเหตุที่น้อยกว่า

ข. การกำหนดช่องทางการเผยแพร่

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องของการกำหนดช่องทางต่าง ๆ สำหรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ถึงแม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะไม่ได้ให้ความสำคัญกับช่องทางอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางแรก ๆ ในเรื่องของการสื่อสารความเสี่ยงแต่จะใช้ในเรื่องทั่ว ๆ ไปมากกว่า แต่ผลการสำรวจพบว่าอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางแรกที่กลุ่มตัวอย่างประชากรในจุฬาฯ เลือกใช้ ดังนั้นถึงแม้ว่าอินเทอร์เน็ตยังไม่สามารถนำมาใช้เป็นช่องทางการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุได้โดยตรง แต่เป็นด่านแรกสำหรับการเข้าถึงข้อมูลด้านอื่น ๆ และในอนาคตถ้าทางมหาวิทยาลัยเพิ่มเนื้อหาการสื่อสารความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับอุบัติเหตุหรือความปลอดภัยเป็นส่วนหนึ่งของเว็บไซต์ก็จะเกิดประโยชน์ต่อการลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุได้

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งสามกลุ่ม พบว่า ช่องทางต่าง ๆ ที่มักได้รับความนิยมในการหยิบยกขึ้นมาเป็นช่องทางหลักสำหรับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องความเสี่ยงจากอุบัติเหตุประกอบด้วย สื่อบุคคล ไปสเตอร์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- สื่อบุคคล พบว่า ภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง ให้ความสำคัญกับสื่อบุคคลว่าเป็นสื่อที่มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยง
- แผ่นป้ายประชาสัมพันธ์และไปสเตอร์เป็นช่องทางหลักที่สำคัญในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเรื่องความเสี่ยงด้วยเช่นกัน

- สื่อกิจกรรม พบว่า ในกลุ่มอาจารย์และนิสิตให้ความสำคัญกับสื่อกิจกรรมเป็นอันดับสอง ซึ่งกลุ่มของสื่อกิจกรรม ได้แก่ การจัดกิจกรรม การประชุม/สัมมนาทางวิชาการ ละครเวที ภาพยนตร์

- สื่อโทรทัศน์ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีพอ เนื่องจากมีปัญหาในเรื่องของการได้ยิน เพราะสถานที่ติดตั้งโทรทัศน์อยู่บริเวณโรงอาหารเป็นส่วนใหญ่

ค. การพัฒนาเนื้อหาของสาร

การพัฒนาเนื้อหาของสารในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุไฟไหม้ นั้น ควรมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้เชี่ยวชาญเรื่องไฟไหม้ เพื่อหามุมมองต่าง ๆ ร่วมกับชาวจุฬาฯ ทัวไปซึ่งมีความคุ้นเคยกับพื้นที่และมีประสบการณ์ในจุฬาฯ

การพัฒนาเนื้อหาสารอาจเริ่มจากประเด็นที่ต้องการนำเสนอ เช่น การเสียบปลั๊กไฟทิ้งไว้ นอกจากจะเปลืองไฟแล้วยังอาจก่อให้เกิดไฟไหม้ได้

ง. การใช้จิตวิทยาการสื่อสาร ในบริบททางสังคมมหาวิทยาลัย

เป็นขั้นตอนที่นำความรู้ทางจิตวิทยาการสื่อสารมาใช้ในการสื่อสารความเสี่ยง โดยการพัฒนาด้านแบบซึ่งอาจเป็นบุคคลหรือแม้แต่การ์ตูน เพื่อให้ชาวจุฬาฯ ใช้การเปิดรับสารซ้ำ ๆ มีการใช้ภาพประกอบเนื่องจากสมองมนุษย์สามารถจดจำภาพได้ยาวนานกว่า มีการเชื่อมโยงกับตัวนิสิตหรืออาจารย์และบุคลากร หรือเชื่อมโยงกับสิ่งเร้าที่สามารถระลึกได้ง่าย

จ. การปฏิบัติการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

เป็นเสมือนหัวใจสำคัญของการสื่อสารความเสี่ยง เป็นการให้ความสำคัญกับการเลือกช่องทาง/พื้นที่ในการเผยแพร่ เช่น การทำหน้าที่สื่อบุคคลต้นแบบ เช่น การปรากฏตัว การพูดคุยผ่านสื่อกระจายเสียงและภาพ การเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิต การพูดคุยบนเวที

ฉ. การติดตามผลและการประเมินผลการสื่อสารความเสี่ยง

ภายหลังจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงแล้ว ควรให้ความสำคัญกับการประเมินผล เพราะที่ผ่านมามีปัญหาจากอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาจากความล้มเหลวทางการสื่อสาร ดังนั้นการประเมินผลจะได้ข้อมูลต่าง ๆ ที่นำไปสู่การค้นหาหรือกำหนดประเด็นการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในมหาวิทยาลัยได้

งานวิจัยชิ้นนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการศึกษารื่องข่าวสาร เพราะจะเห็นได้ว่าผู้รับสารซึ่งมีลักษณะทางกายภาพใกล้เคียงกัน อยู่ในสถานศึกษาแห่งเดียวกัน มีวัฒนธรรมการเรียนรู้ไม่ต่างกันมากในแต่ละกลุ่ม ยังมีความแตกต่างในเรื่องของความต้องการข่าวสาร โดยเฉพาะข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารความเสี่ยง

ในอดีตนั้นการจัดการปัญหาอุบัติเหตุจะเป็นเหมือนหน้าที่ของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรืออยู่ในเฉพาะกลุ่มผู้เชี่ยวชาญเท่านั้น แต่ในปัจจุบันภัยในสังคมสมัยใหม่ได้เปลี่ยนแปลงไป

โดยสรุป การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งของการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในมหาวิทยาลัย เพราะจะช่วยให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือชาวจุฬาฯ ได้มีความรู้และความเข้าใจในเรื่องของอุบัติเหตุ ทั้งนี้เพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขภายใต้ร่มเงาของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะสำหรับจุฬาฯ

1. มหาวิทยาลัยควรใช้การสื่อสารแบบ 2 ทางในการสื่อสารเพื่อลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ เพื่อสร้างความเข้าใจร่วมกันระหว่างกลุ่มอาจารย์ บุคลากรและนิสิตและในระหว่างกลุ่มเพื่อคลายความวิตกกังวล ความสงสัย และมีคำชี้แจงเหตุผลของการประเมินค่าความเสี่ยงจากอุบัติเหตุและการตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับเรื่องความเสี่ยง เพราะไม่ว่าจะเป็นผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิคหรือผู้ที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกคนในจุฬาฯ ต่างก็มีความรู้ในแต่ละศาสตร์ของตน ซึ่งควรนำมาแบ่งปันและเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เช่น คณะวิศวกรรมศาสตร์ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านความปลอดภัย หรือคณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ที่มีความเชี่ยวชาญในการออกแบบอาคาร หรือคณะนิเทศศาสตร์ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านการสื่อสารความเสี่ยง เป็นต้น

2. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาในการเลือกประเด็นอุบัติเหตุในจุฬาฯ ที่อยู่ในความสนใจและเป็นกังวลของชาวจุฬาฯ จากงานวิจัยครั้งนี้ พบว่า ประเด็นอุบัติเหตุจากไฟไหม้ ซึ่งเป็นประเภทของอุบัติเหตุที่มีโอกาสความน่าจะเป็นหรือโอกาสในการเกิดสูงและมีประเด็นของความรุนแรงจากอุบัติเหตุสูง โดยการส่งเสริมการนำข้อมูลอุบัติเหตุมาแลกเปลี่ยนกัน ซึ่งไม่จำเป็นต้องเป็นเรื่องของความเสียหายจากไฟไหม้เท่านั้น แต่รวมถึงข้อมูลการรายงานความเสี่ยงที่ได้รับว่ามีการจัดการอย่างไร มีวิธีการตัดสินใจจัดการกับความเสี่ยงจากอุบัติเหตุนั้นอย่างไร รวมถึงประเด็นอื่น ๆ ที่มีความน่าสนใจ

3. การสื่อสารความเสี่ยงจากอุบัติเหตุในมหาวิทยาลัย ไม่จำเป็นที่ผู้ให้ข้อมูลจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยโดยตรงเท่านั้น กลุ่มอื่น ๆ นอกเหนือจากทั้งสองกลุ่มที่กล่าวมาก็อาจมีส่วนร่วมด้วยเช่นกัน

4. คุณประโยชน์ของการสื่อสารความเสี่ยงนั้นคือ สามารถนำไปใช้ในการโน้มน้าวใจให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และสร้างพฤติกรรมป้องกันตนเองในกรณีฉุกเฉินได้ ตัวอย่างของการส่งเสริมการสร้างพฤติกรรมป้องกันตนเองจากอุบัติเหตุต่าง ๆ นั้นหมายรวมถึง แผนงานการฝึกอบรมเพื่อความปลอดภัย เช่น การซ้อมหนีไฟ การฝึกการใช้เครื่องมือในการป้องกันตนเองหรือระหว่างการปฏิบัติงานที่เสี่ยงอันตราย รวมถึงความพยายามในการรณรงค์ให้หนีตจฟ้าฯ ซ้ำมถนนโดยใช้สะพานลอยหรืออุโมงค์ เพราะการถูกรถชนจากการข้ามถนนเป็นอุบัติเหตุประเภทหนึ่งซึ่งมีการรับรู้ความเสี่ยงสูงในหมู่นิสิตจฟ้าฯ

5. การสื่อสารความเสี่ยงจากอุบัติเหตุที่ดีควรมีวัตถุประสงค์ที่หลากหลาย ได้แก่ การให้ข้อมูลและให้การศึกษาเกี่ยวกับแหล่งกำเนิดของอุบัติเหตุ ลักษณะและผลกระทบของความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ, การสร้างความไว้วางใจและความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัย, มีการเรียนรู้จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการแลกเปลี่ยนข้อมูล, ช่วยปรับปรุงการวางแผนการแก้ปัญหาและการส่งเสริมให้ปฏิบัติตามระเบียบและข้อบังคับเรื่องความปลอดภัยจากอุบัติเหตุในจฟ้าฯ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตนับได้ว่าเป็นช่องทางการสื่อสารแรกที่ประชากรจฟ้าฯ เลือกที่จะใช้ นอกจากนี้อินเทอร์เน็ตยังมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม วิธีคิด วิธีชีวิตและวัฒนธรรม ของเยาวชน โดยเฉพาะนิสิตซึ่งเป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ของจฟ้าฯ เป็นกลุ่มคนรุ่นอินเทอร์เน็ตที่มีมุมมองเรื่องของความเสี่ยงและภัยแตกต่างออกไป เนื่องจากประสบการณ์จากสภาวะแวดล้อมรอบตัวที่ประกอบไปด้วยสื่อใหม่และสังคมใหม่ จึงควรมีการศึกษาวิจัยถึงวิธีคิดและการปฏิบัติตนในการเผชิญภัย โดยการศึกษารูปแบบและเนื้อหาที่ส่งผลต่อกลุ่มนิสิตในเรื่องของการสื่อสารความเสี่ยง ในบริบททางเทคโนโลยีใหม่และวัฒนธรรมใหม่ให้มากขึ้น