

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการสื่อสารประเด็นสังคมของเพจสายตาร์คในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ศึกษาเฉพาะกรณีเพจอีจัน ในครั้งนี้เป็นงานวิจัยแบบผสม (Mixed Method) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษากระบวนการสื่อสารประเด็นสังคมของเพจบุ๊ก “เพจอีจัน” โดยศึกษาเกี่ยวกับ ผู้ส่งสาร (Sender) สาร (Message) ช่องทาง (Channel) ผู้รับสาร (Receiver) และ (2) ศึกษาปัจจัยความสำเร็จของเพจบุ๊ก “เพจอีจัน” ซึ่งจะเป็นแนวทางการจัดทำเพจบุ๊กเพจในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผู้ติดตามเป็นจำนวนมากและสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน โดยใช้แบบวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในการวิเคราะห์เนื้อหา แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interviews) ซึ่งเป็นการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการทำงานจากทีมงานเพจบุ๊กเพจอีจันโดยตรง และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นสมาชิกและ/หรือกดติดตามเพจบุ๊กเพจอีจัน จำนวน 450 คน

ผลการวิจัยจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณพบว่าค่าความแตกต่างของตัวแปรเรื่องอายุ และระดับการศึกษาของผู้รับสารมีนัยสำคัญ เพราะสองปัจจัยนี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้รับสารที่มีต่อประเด็นเรื่องในการสื่อสาร สำหรับระยะเวลาในการติดตามรับสารจากเพจบุ๊กเพจอีจัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .253 ซึ่งถือว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ ระยะเวลาที่มีผลต่อการรับรู้ ความพึงพอใจ และความคิดเห็นที่มีต่อการสื่อสารประเด็นสังคมของเพจบุ๊กเพจอีจัน ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีดังนี้ (1) กระบวนการสื่อสารประเด็นสังคมของเพจบุ๊กเพจอีจัน ใช้วิธีการสื่อสารตามทฤษฎีการสื่อสารทางนิเทศศาสตร์เป็นหลักในการทำงาน มีการวิเคราะห์เนื้อหาสารก่อนทำการส่งสารไปถึงผู้รับสารตามช่องทางต่าง ๆ รวมถึงมีการวิเคราะห์ผู้รับสารทั้งก่อนและหลังการส่งสาร แต่กระบวนการดังกล่าวไม่ได้นำไปใช้กับทุกประเด็นสังคมที่น่าสนใจ (2) ปัจจัยที่ทำให้เพจบุ๊กเพจอีจันประสบความสำเร็จและสามารถนำไปต่อยอดในการจัดทำเพจบุ๊กเพจที่มุ่งเน้นการนำเสนอประเด็นสังคมปัจจุบัน คือ การนำเสนอที่มีความรวดเร็ว มีนักข่าวลงพื้นที่จริงเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของเนื้อหา เลือกประเด็นสังคมที่จะนำเสนอให้เป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อผู้รับสารโดยตรง ใช้ภาษาที่อ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย เลือกใช้รูปภาพ (ภาพกราฟฟิก ภาพปก ภาพข่าว) ที่ไม่ซ้ำกับที่อื่น นำเสนอด้วยคลิปวิดีโอสั้นเป็นตอน ๆ เพื่อสร้างบรรยากาศการติดตามให้คล้ายกับการดูละครโทรทัศน์เพราะจะทำให้ผู้รับสารได้มีเวลาในการทำความเข้าใจเนื้อหาและเกิดความรู้สึ้อยากติดตามต่อ ใช้กลยุทธ์เล่นกับเครื่องหมายสัญลักษณ์แฮชแท็กเพื่อไม่ให้ตกกระแสนิยมและเพื่อประโยชน์ในการสืบค้น ใช้กลยุทธ์การเลือกใช้อัฒลักษณ์และโลโก้เป็นสัญลักษณ์ของเพจบุ๊กเพจอีจันที่มีการสื่อความหมายแสดงถึงความเป็นตัวตนของเพจที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ทำให้เกิดการจดจำได้ดี

คำสำคัญ: กระบวนการสื่อสาร, ประเด็นสังคม, สังคมออนไลน์, เพจสายตาร์ค, เพจบุ๊กเพจอีจัน