

บทความวิชาการ

กระบวนการของสื่อสังคมในการกำหนดวาระข่าวสาร เพื่อการขับเคลื่อนประเด็นสังคมสู่การรับรู้และการเปลี่ยนแปลง

SOCIAL MEDIA AGENDA SETTING TO DRIVE SOCIAL ISSUES FOR AWARENESS AND CHANGE

สกุลศรี ศรีสารคาม

Sakulsri Srisaracam

คณะนิเทศศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

Faculty of Communication, Panyapiwat Institute of Management

ajarnice@gmail.com

บทคัดย่อ

การพูดคุยและอภิปรายประเด็นบนสื่อสังคมหรือโซเชียลมีเดียมีบทบาทในการเปิดประเด็นสังคมที่เป็นที่สนใจและเป็นปัญหาในสังคมให้เป็นที่สนใจ การแสดงความเห็นต่อประเด็นจนพัฒนาเป็นกระแสเป็นการกำหนดประเด็นให้สื่อมวลชนต้องพิจารณาเรื่องที่คนบนโลกออนไลน์ให้ความสำคัญและนำไปรายงานบนสื่อกระแสหลัก ในบริบทของประเทศไทย พบการใช้สื่อสังคมเป็นพื้นที่ในการสื่อสารประเด็นสังคมโดยผู้ใช้สื่อออนไลน์ให้เกิดการรับรู้ในวงกว้าง และพบการนำเสนอข่าวของสื่อที่มีการหยิบยกประเด็นจากออนไลน์มานำเสนอ โดยมีการต่อยอดประเด็นจากกระแสนบนออนไลน์ และการใช้ข้อมูลจากผู้รับสารเป็นตัวแทนเสียงของสังคม บทความนี้มุ่งศึกษากระบวนการในการกำหนดวาระข่าวสารโดยสื่อสังคม และการใช้ประโยชน์จากกระบวนการดังกล่าวในการผลักดันประเด็นสาธารณะเพื่อการเปลี่ยนแปลงให้สังคมได้ประโยชน์ กระบวนการศึกษาใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้สื่อข่าวจากโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และสื่อออนไลน์ และผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ที่มีบทบาทในการขับเคลื่อนประเด็นสังคมจำนวน 14 คน ข้อมูลจากผู้สื่อข่าวเพื่อทำความเข้าใจต่อเหตุผล ปัจจัย กระบวนการสื่อสาร และแนวคิดของสื่อต่อบทบาทการกำหนดวาระข่าวสารในยุคที่มีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในกระบวนการสื่อสาร ส่วนข้อมูลจากผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์เป็นการวิเคราะห์กระบวนการในการใช้สื่อออนไลน์กำหนดวาระข่าวสารเกี่ยวกับประเด็นสังคม ผลการศึกษาพบว่า การกำหนดวาระข่าวสารผ่านสื่อสังคมเป็นบทบาทร่วมระหว่างผู้สื่อข่าวและผู้ใช้สื่อออนไลน์ ซึ่งเป็นโอกาสของการผลักดันประเด็นที่ตรงกับความต้องการของสังคม กระบวนการกำหนดประเด็น คือ สร้างการรับรู้ ผลักดันกระแสให้เกิดการอธิบายประเด็นมุมมองที่แตกต่าง และผลักดันให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างในสังคม รวมถึงการรณรงค์สู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมหรือเชิงนโยบาย ส่วนสื่อมวลชนทำหน้าที่

ติดตาม คัดเลือกข้อมูลมานำเสนอ โดยเป็นผู้ให้คำอธิบายและหาทางออกต่อประเด็นต่าง ๆ ให้สังคม จึงจะทำให้เกิดประโยชน์ต่อการผลักดันประเด็นสังคมสู่การเปลี่ยนแปลงร่วมกัน

คำสำคัญ : การกำหนดวาระข่าวสาร สื่อสังคม ประเด็นสังคม สื่อออนไลน์ การขับเคลื่อนประเด็นสังคม

ABSTRACT

Social media conversation can play an important role in addressing the issue of public concerns and opinions to mainstream media. In Thailand, social media function supporting discussion and content sharing empower public to communicate on issues and problem widely and they can set public agenda toward issues or event by themselves. User-generated content is also used by traditional media to represent voice of public and provide information. This paper attempts to answer the question of agenda setting process by social media and how the process can drive social change and benefit the public. In-depth interviews were conducted 14 informants including journalists of mainstream media and online influencer who raise issues via social media. The purpose of interviews with reporters and editors from newspapers, broadcast and online newsrooms to understand reason and factors that social conversation and story leads its way to mainstream news coverage, and journalists' conceptualization of agenda setting and gatekeeper role. Interviews with online influencer aims to understand their perception on setting agenda and public debate driving by people on social was media to set mainstream media topics to cover and report for wider audience. The result shows that process of agenda setting by online users happens when online users and online influencer telling and explaining issues that lead to social conversation and collective action. Online influencers play important roles on spreading network of information and put issues on awareness and debate. Meanwhile, journalists monitor and get hint from online conversation and cover public issues responding to people interest. Both journalists and online insist that agenda setting by journalists is still important and journalism should embrace 'explainer and solution provider role' more effectively to drive public issues and debate to social change.

Keywords: agenda setting, social media, public issues, online media, social movement

บทนำ

สื่อสังคมทำให้เกิดการสื่อสาร 2 ทาง สื่อทำการติดตามประเด็นและกระแสดูคุยบนสื่อสังคมซึ่งเป็นประเด็นที่คนสนใจบอกต่อกันจำนวนมาก และนำมาเสนอเป็นข่าวในสื่อหลัก ตัวอย่างเช่น กรณีโครงการอินเทอร์เน็ตจิตตอลเกตเวย์แห่งชาติ ที่คนบนโลกออนไลน์ออกมาวิพากษ์และคัดค้านโครงการรวมศูนย์อินเทอร์เน็ตของรัฐบาล กรณีการรณรงค์การรักษาสภาพแวดล้อมของอุทยานแห่งชาติ และการเปิดประเด็นเรื่องปัญหาใน

ชุมชนที่ได้รับความเดือดร้อน ประเด็นเหล่านี้ถูกเปิดประเด็นให้ข้อมูล กระตุ้นการมีส่วนร่วมเชิงอารมณ์และพฤติกรรมร่วมในการบอกต่อ เพื่อผลักดันการรับรู้ หรือ กดดันให้คนที่เกี่ยวข้องต้องจัดการหรือแก้ไขปรับเปลี่ยนตามที่สังคมเห็นว่าเหมาะสม

มิติของการสื่อสารนี้สะท้อนบทบาทของสื่อสังคมออนไลน์ที่เปลี่ยนพฤติกรรมในการรับข้อมูลข่าวสารของผู้บริโภคสื่อ โดยผู้รับสารสามารถมีบทบาทในการสร้างสารและกำหนดการรับรู้หรือถกเถียงประเด็นทางสังคมผ่านสื่อสังคมได้ ในขณะที่

สื่อสังคมเปลี่ยนบทบาทของสื่ออาชีพให้ต้องติดตามการพูดคุย และประเด็นบนโลกออนไลน์เพื่อเห็นความต้องการ ปัญหา หรือเรื่องราวที่สังคมสนใจ และต้องการรับรู้เพิ่มมากขึ้น ปรากฏการณ์นี้มีการศึกษาหลายชิ้นสะท้อนว่า สื่อสังคมสามารถขับเคลื่อนประเด็นในสังคมได้ งานวิจัยของ **Adriaan van Bart (2013)** ระบุว่า สื่อสังคมออนไลน์สามารถแสดงให้เห็นถึงสาระสำคัญของประเด็นและเรื่องราวด้วยการส่งผ่านข้อมูลต่อ ๆ กัน การเชื่อมต่อข้อมูลจำนวนมาก คน และเนื้อหาที่หลากหลายเข้าด้วยกันทำให้มองเห็น “ความหมายหรือสาระทั้งหมดของเรื่องราว” กระบวนการนี้ทำให้คนมีส่วนร่วมกับประเด็นและเห็นสาระสำคัญที่ชัดเจนขึ้น

ในหลายกรณีที่เปิดประเด็นและขับเคลื่อนการรับรู้ผ่านสื่อออนไลน์พบว่า สื่อสังคมเป็นช่องทางที่คนที่มีเรื่องราวสามารถสื่อสารกับสาธารณะโดยตรงและสร้างวาระของสังคมได้ ในขณะเดียวกัน กระแสและพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบน สื่อสังคมก็สามารถมีอิทธิพลให้สื่อพิจารณาสาระสำคัญของประเด็นเพื่อกำหนดวาระข่าวสารผ่านสื่อกระแสหลักด้วย ดังนั้น สื่อสังคมสามารถส่งต่อเนื้อหาไปยังสื่อ เครือข่าย และแพลตฟอร์มต่าง ๆ ได้ นักข่าวจำนวนมากหันมาใช้สื่อสังคม เช่น ทวิตเตอร์ และเฟซบุ๊กในการค้นหาและตรวจสอบ “สิ่งที่สังคมคิด” สื่อสังคมออนไลน์ อาทิ เฟซบุ๊ก ทวิตเตอร์และบล็อกเป็นเครื่องมือสำคัญในการผลักดันให้กลุ่มคนมีพฤติกรรมหรือผลักดันการเคลื่อนไหวบางอย่างได้ (Shirky, 2008) เพราะสื่อสังคมมีลักษณะที่แตกต่างจากสื่ออื่นตรงที่การสื่อสารมีลักษณะเป็นสองทางและผู้รับสารจะสนใจในตัวผู้ส่งสารและต้องการได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ส่งสารเพิ่มมากขึ้น นำไปสู่แนวโน้มของการกระทำหรือการเคลื่อนไหวบางอย่างได้

นอกจากนี้ ประเด็นการพูดคุยบนโลกออนไลน์อาจนำไปสู่การสร้างกรอบของการนำเสนอข่าวเพื่อตอบโจทยความสนใจของคนในการรับรู้ข่าวสารนั้น เฟซบุ๊กที่ทรงอิทธิพล ประเด็นพูดคุยในกระทู้พันทิป กระแสเรื่องราวที่ถูกแชร์บนเฟซบุ๊กและเรื่องที่มีการโพสต์ถึงจนติดอันดับ **trending topic** ในทวิตเตอร์ รวมถึงการร่วมลงชื่อในการขับเคลื่อนประเด็นผ่าน เว็บไซต์ **change.org** กลายเป็นแหล่งข่าว หรือ ต้นเรื่องของสื่อหลักในการหยิบมานำเสนอและอธิบายเรื่องราวให้กับสังคมได้รับทราบ สื่ออาจได้ประโยชน์จากประเด็นที่เป็นกระแสนบนโลกออนไลน์เพราะเป็นเรื่องที่คนสนใจ มียอดการอ่านและความสนใจในการติดตามได้มากขึ้น แต่ในขณะเดียวกัน ปรากฏการณ์ลักษณะนี้หากทำให้เกิดการร่วมมือกันระหว่างผู้เปิดประเด็นหรือขับเคลื่อนบนโลกออนไลน์ กับการนำเสนอของสื่อมวลชนกระแสหลัก ก็อาจทำให้เกิดการขับเคลื่อนประเด็นสู่การรับรู้และการเปลี่ยนแปลงในสังคมได้

ในขณะเดียวกันก็มีบางประเด็นที่เป็นกระแสนบนโลกออนไลน์ สื่อนำเสนอ และเป็นทีที่พูดถึง อภิปรายกันอยู่ 2-3 วันแล้วเรื่องก็เงียบหายไปโดยไม่เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือเห็นผลจากการเปิดประเด็นนั้น เช่น กรณีการหนีทุน แม้จะมีการวิพากษ์กันรุนแรง แต่ยังไม่นำไปสู่การแก้ไขปัญหา หรือกรณีณรงค์การลงโทษประหารชีวิตก็ไม่สามารถขับเคลื่อนประเด็นได้อย่างเหมาะสม เป็นต้น อาจมีปัจจัยในการสื่อสารที่มีผลต่อความสำเร็จของการขับเคลื่อนประเด็นและกำหนดการรับรู้ข่าวสารจากสื่อออนไลน์ ทั้งนี้ กระบวนการในการสื่อสาร ปัจจัยของเรื่องราวบนออนไลน์ที่จะกำหนดวาระข่าวสารสู่การนำเสนอของสื่อกระแสหลัก และผลักดันการ

ขับเคลื่อนประเด็นสังคมให้เป็นผลยังเป็นประเด็นที่
ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ดังนั้นการศึกษาในบทความ
นี้ต้องการอธิบายกระบวนการที่สื่อสังคมออนไลน์
กำหนดวาระข่าวสารเพื่อขับเคลื่อนประเด็นเชิง
สังคมให้เกิดการรับรู้ และนำไปสู่การขับเคลื่อน
หรือการเปลี่ยนแปลงในสังคม รวมถึง บทบาทของ
ผู้ใช้สื่อออนไลน์ และบทบาทของสื่อมวลชนในการ
กำหนดวาระข่าวสารในการนำเสนอประเด็นที่เป็น
กระแสนโลกออนไลน์

กรอบแนวการวิเคราะห์

การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อรวบรวมข้อมูล
จากการวิเคราะห์เนื้อหาในประเด็นของรูปแบบการ
สื่อสาร การใช้ข้อมูลจากผู้ใช้สื่อออนไลน์ บทบาท
และกระบวนการในการกำหนดวาระข่าวสารและ
การขับเคลื่อนประเด็นสังคม โดยทำการสัมภาษณ์
ข้อมูลจากสองกลุ่มคือ

- กลุ่มผู้ขับเคลื่อนและผู้ทรงอิทธิพลบน
โลกออนไลน์ (online influencer) เกณฑ์ในการ
คัดเลือกคือ 1) ผู้ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นกรณีที่ทำกา
รศึกษา หรือ 2) เป็นผู้ที่มีการขับเคลื่อนประเด็นบน
สื่อสังคมอยู่เป็นประจำ ด้วยการนำเสนอข้อมูล
การวิพากษ์ประเด็น การเปิดประเด็นในการแสดง
ความคิดเห็น มีผู้ติดตามบนเฟซบุ๊กหรือทวิตเตอร์
จำนวนมากกว่า 1000 คน ขึ้นไป และมีคนปฏิสัมพันธ์
เช่น แชร์ รีทวีต หรือคอมเมนต์พูดคุยด้วยในประเด็น
ที่มีการแสดงความคิดเห็น หรือเปิดประเด็น 3) เพจที่
มีผู้ติดตาม เป็นผู้ให้ข้อมูล และได้รับการเชื่อถือจาก
คนบนโลกออนไลน์ในการใช้เป็นข้อมูลในการบอก
ต่อ และสื่อมีการอ้างอิงข้อมูลจากเพจ จำนวน 5 คน

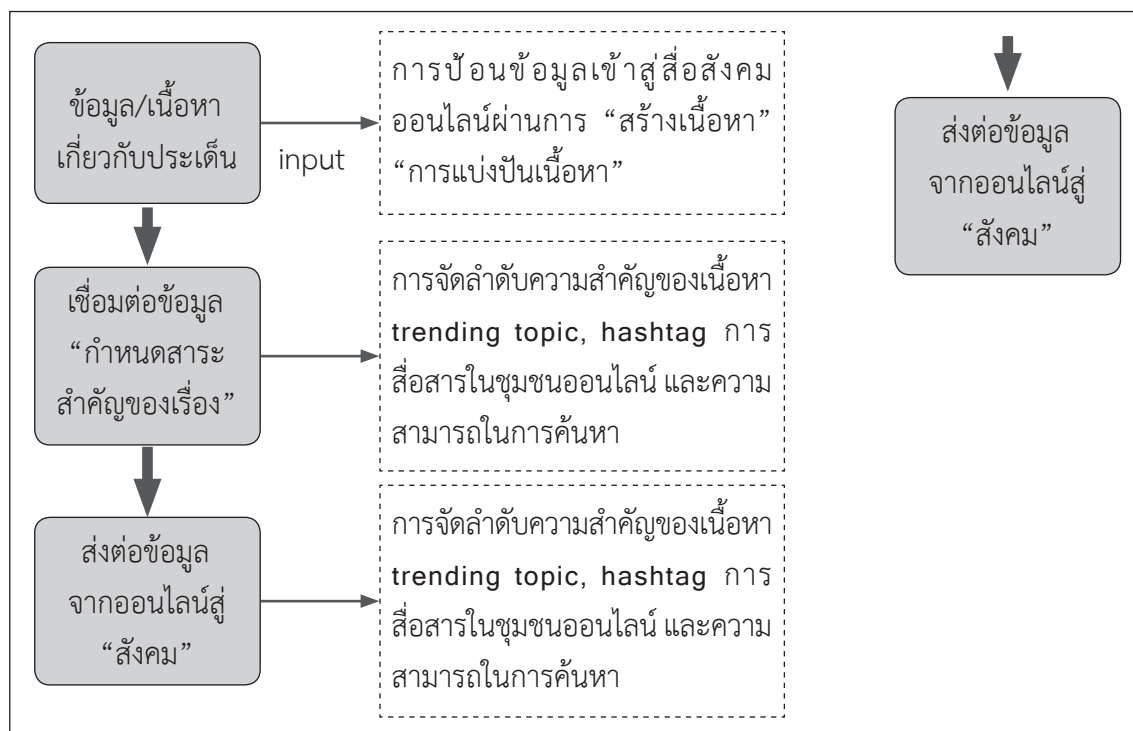
- กลุ่มสื่อมวลชน เกณฑ์ในการคัดเลือก
คัดเลือกบรรณาธิการข่าวที่รับผิดชอบการนำเสนอ

ข่าวบนเว็บไซต์ ข่าวโทรทัศน์ และสื่อสังคม สังกัด
ไทยพีบีเอส เดลินิวส์ ช่อง3 PPTV เนชั่น ไทยรัฐ
ผู้จัดการ และ TNN24 จำนวน 9 คน

การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ใช้กรอบ
แนวคิดเรื่องกำหนดวาระข่าวสารของสื่อ
สังคมและแนวคิดเรื่องสื่อสังคมและการขับเคลื่อน
ประเด็นสังคมเป็นกรอบ

แนวคิดและการศึกษาเกี่ยวกับสื่อออนไลน์
และการกำหนดวาระข่าวสาร มีการอธิบายไว้
ว่า สื่อสังคมทำให้คนพูดคุยกันเกี่ยวกับเรื่องราว
ประเด็นและเนื้อหาต่าง ๆ ดังคนมีส่วนร่วมใน
การอภิปรายประเด็นต่าง ๆ ได้ ยิ่งวงกว้าง มุมมอง
มาก ประเด็นก็มีความหลากหลาย เมื่อมีการพูดถึง
เกี่ยวกับประเด็นมากก็รวมคนที่ทั้งคิดเห็นเหมือนกัน
และคิดต่างกันมาแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิด ทำให้
เรื่องราว เนื้อหา กลายเป็นกระแสได้ (Kietzmann,
& et. al., 2001) สอดคล้องกับ Adriaan van Bart
(2013) ที่ระบุว่า ระบบของสื่อสังคมออนไลน์ที่มีการ
จัดลำดับความสำคัญของเนื้อหาให้ผู้รับสาร ไม่ว่าจะเป็น
เป็นระบบ feed ของ facebook การบอก trending
topic บนทวิตเตอร์ ก็เป็นการกรองและกำหนดวาระ
ที่สำคัญมาให้กับผู้รับสารในบางส่วน ด้วยการบอก
ว่า สารสำคัญคืออะไร และอะไรคือสิ่งที่คนกำลัง
ให้ความสนใจ ดังนั้น การขับเคลื่อนประเด็นต้อง
สร้าง “การเป็นที่สนใจ” ให้กับประเด็นด้วย เพื่อ
ทำให้เรื่องกระจายต่อไปสู่คนกลุ่มใหญ่ได้ โดยเฉพาะ
สิ่งที่ตรงกับพฤติกรรม รสนิยม และความเชื่อของ
คน สิ่งเหล่านี้จะถูกปฏิเสธการรับรู้่น้อย ตามหลัก
ทฤษฎี สื่อสังคมออนไลน์จึงมีลักษณะที่ทรงพลัง
ในการ “ระดมมวลชน” (mobilizing) คนที่มีความ
คิดคล้ายกันให้พูดคุยในประเด็นที่ใกล้เคียงกัน และ
ผลักดันให้ประเด็นเป็น “สาระสำคัญของกลุ่ม” และ

บางเรื่องสู่สังคมได้ด้วย ซึ่งอธิบายไว้เป็นโมเดลดังนี้



ภาพที่ 1 กระบวนการที่สื่อสังคมกำหนดประเด็นข่าวสารในสังคม

การศึกษาหลายชิ้นยังมีการถกเถียงกันถึงพลังของสื่อสังคมออนไลน์ในการระดมมวลชนและการ

ขับเคลื่อนประเด็นสังคม เพราะลักษณะในเรื่อง "ความเร็ว" ของการจุดประเด็นและคงอยู่ของประเด็นเกิดขึ้นเร็วและอยู่ในระยะเวลาที่สั้น ความสนใจของคนบนสื่อสังคมออนไลน์เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามข่าวสารใหม่ๆ ที่ไหลเข้ามา การศึกษาบางชิ้นระบุว่า การขับเคลื่อนที่จะระดมมวลชนเพื่อผลักดันประเด็นไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จผ่านสื่อสังคมทำได้ยาก ในขณะที่การศึกษาบางชิ้นให้ความสำคัญกับการศึกษาความเป็นชุมชนและการรวมกลุ่มคนบนสื่อสังคมออนไลน์และระบุว่าชุมชนเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเป้าหมายสู่ความสำเร็จ แต่ต้องสร้างความรู้สึกร่วมของการรวมกลุ่มให้ได้ก่อน ดังนั้น ปัญหาของการขับเคลื่อนจึงอยู่ที่การ

ทำอย่างไรให้ "ดึงดูดความสนใจ" และ "กระจายข้อมูลต่อได้อย่างต่อเนื่อง"

Shirky (2011) เสนอว่า สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสร้างพฤติกรรมร่วม เพราะลักษณะของแพลตฟอร์มสื่อสังคมเอื้อให้เกิดการมีส่วนร่วมได้ โดยคนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย แสดงออก รู้สึก แสดงความเห็น และอภิปรายสาธารณะได้ง่ายขึ้นก็กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมร่วมได้ อีกปัจจัยที่สำคัญในการกระตุ้นให้เกิดการขับเคลื่อนคือการที่ "สื่อหยิบประเด็นไปนำเสนอ" เพราะเป็นการให้น้ำหนัก ความสมเหตุสมผล และทำให้คนในสังคมยอมรับว่าเรื่องนั้นเป็นประเด็นที่มีคุณค่ามีความสำคัญ และการรายงานข่าวของ

สื่อมวลชนยังช่วยขยายประเด็นสู่พื้นที่สาธารณะที่กว้างขึ้น ซึ่งอาจทำให้มีการมีส่วนร่วมจากคนในสังคมเพิ่มขึ้นนอกเหนือจากการเคลื่อนไหวบนสื่อออนไลน์ สิ่งสำคัญของการมีสื่อสังคมออนไลน์ คือ การเคลื่อนไหวประเด็นในสังคม สามารถเกิดจากปัจเจกชนได้

สอดคล้องกับที่ Satell (2015) อธิบายว่า การเคลื่อนไหวประเด็นคือความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงความคิด ซึ่งความสำเร็จจะมาจากการสร้างชุมชนที่มีความคิดสอดคล้องกันและการแบ่งปันเรื่องราวที่มีความหมาย โดยปัจจัยในการเคลื่อนไหวประเด็นผ่านสื่อออนไลน์คือ

- การเคลื่อนไหวทางสังคมเริ่มที่การสร้างการตระหนักรู้ การวางแผนการสื่อสารต้องสร้างกรอบที่จะนำไปสู่การเข้าใจในประเด็นที่เคลื่อนไหว และเชื่อมคนให้ใกล้ชิดกับประเด็นเพื่อกระตุ้นการตระหนักรู้

- การเคลื่อนไหวทางสังคมจะสำเร็จได้ต้องมาจากเรื่องที่เชื่อมโยงกับคนในสังคม ดังนั้นต้องเข้าใจผู้รับสารและรู้ว่าจะเล่าเรื่องและสื่อสารประเด็นอย่างไรให้แต่ละกลุ่มได้เข้าถึงประเด็นที่ต้องการขับเคลื่อน และเห็นความสำคัญกับการมีส่วนร่วม “ทำให้ประเด็นเป็นเรื่องของเขา”

- การเคลื่อนไหวทางสังคมต้องเชื่อมโยงประสานกับสื่อมวลชนได้ ทำอย่างไรให้สื่อนำเสนอให้สื่อเสนอในทิศทางที่เป็นประโยชน์ต่อการขับเคลื่อนเพื่อดึงดูดให้มีคนสนใจประเด็นเพิ่มระดมมวลชนได้เพิ่มขึ้น

ในไทยก็มีประเด็นหลายเรื่อง เช่น เรื่องสิ่งแวดล้อม ปัญหาในชุมชน การกระทำที่ไม่เหมาะสมของบุคคลหรือหน่วยงานกลายเป็นประเด็นที่สังคมให้ความสนใจโดยมีการกำหนดวาระข่าวสารมา

จากคนบนโลกออนไลน์ แต่การศึกษาในเรื่องกระบวนการที่สื่อออนไลน์สามารถกำหนดวาระข่าวสารได้ รวมถึงรูปแบบ ลักษณะของการสื่อสารที่สื่อออนไลน์กำหนดวาระข่าวสารยังเป็นช่องว่างสำหรับการศึกษา ดังนั้น การสัมภาษณ์ผู้ขับเคลื่อนประเด็นและสื่อมวลชนในการศึกษานี้เพื่อจำแนกการวิเคราะห์และสรุปข้อมูลเป็น 2 ประเด็นคือ

1. สื่อออนไลน์กับการกำหนดวาระข่าวสารและการรับรู้ของสังคม

2. รูปแบบและกระบวนการที่สื่อสังคมกำหนดวาระข่าวสารในประเด็นสังคม

สื่อออนไลน์กับการกำหนดวาระข่าวสารและการรับรู้ของสังคม

ผู้ให้สัมภาษณ์ทั้งผู้ขับเคลื่อนประเด็นบนโลกออนไลน์ ผู้ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์ และสื่อมวลชน ให้ความเห็นสอดคล้องกันว่า สื่อสังคมสามารถกำหนดการรับรู้และประเด็นในสังคมได้ การกำหนดวาระข่าวสารมีลักษณะของการเป็นสองทาง หรือร่วมกันกำหนดระหว่างผู้ใช้สื่อออนไลน์ ผู้ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์ และสื่อมวลชน การกำหนดวาระข่าวสารร่วมกันคือ ผู้ใช้สื่อออนไลน์ และผู้ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์ สามารถเปิดประเด็นและกระตุ้นให้มีการพูดคุย ถกเถียง อภิปราย แสดงความคิดเห็น และมีพฤติกรรมร่วม เช่น การแบ่งปันข้อมูลต่อ การร่วมลงรายชื่อ หรือ ทำกิจกรรมรณรงค์ผ่านสื่อออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ เช่น hash tag หรือ การทำ online petition บนเว็บไซต์ change.org เมื่อเริ่มเป็นกระแส มีคนสนใจในวงกว้าง คนในสังคมถูกกำหนดกรอบในการรับรู้ประเด็นเรื่องนั้นตามที่มีการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องบนโลกออนไลน์

ผู้ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์ยกตัวอย่างกรณีศึกษาโครงการอินเทอร์เน็ตเวิลด์ไวด์แห่งชาติที่ชาวออนไลน์เรียกว่า **single gateway** ซึ่งเป็นการเข้ามาควบคุมช่องทางการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศจากเดิมที่มีหลายช่องทางให้เหลือเพียงช่องทางเดียว ทางรัฐบาลได้เขียนหลักการและเหตุผลของโครงการนี้ไว้ว่า เพื่อใช้เป็นเครื่องมือควบคุมเว็บไซต์ที่ไม่เหมาะสมและการไหลเข้าของข้อมูลข่าวสารจากต่างประเทศผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้มีชื่อเสียงและผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อสังคมเปิดประเด็นการวิพากษ์วิจารณ์ในประเด็นสิทธิเสรีภาพในการสื่อสาร การปกป้องสิทธิส่วนบุคคลในการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตถูกเปิดประเด็นโดยผู้ที่มีชื่อเสียง ผู้ที่ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์ และมีประชาชนที่ใช้สื่อออนไลน์ร่วมในการแสดงความคิดเห็นไปในเชิงการคัดค้าน ประเด็นนี้เริ่มต้นจากการพูดคุย แสดงออกความรู้สึกต่อประเด็น และการให้ข้อมูลข้อเสียของการทำ **single gateway** บนทวิตเตอร์ จากนั้น ขยายไปสู่บทความ บทวิเคราะห์ บทวิพากษ์สั้น ๆ ที่โพสต์โดยผู้ที่มีชื่อเสียงในแวดวงไอทีและสื่อออนไลน์ลงบนเฟซบุ๊ก และบล็อก

ผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ด้านไอทีอธิบายปรากฏการณ์นี้ว่า เรื่องที่คนสนใจ และอยากมีส่วนร่วม เป็นสิ่งที่คนจะสนใจและตรงกับลักษณะการบริโภคข้อมูลข่าวสารของคนไทย แต่จากความสนใจไปสู่การกำหนดวาระข่าวสาร ต้องใช้ข้อมูลที่หนักแน่นและทำให้รู้สึกถึงผลกระทบที่ใกล้ตัว การเล่าเรื่องและการถ่ายทอดที่ทำให้เข้าใจ กระตุ้นความรู้สึกในการแสดงความคิดเห็น จะช่วยให้เรื่องเป็นกระแสและกำหนดวาระการรับรู้ และการแสดงออกต่อประเด็นได้ ตัวอย่างในกรณี **single gateway** การนำเสนอของผู้ที่ขับเคลื่อน

ประเด็นบนสื่อออนไลน์เป็นในเชิงการอธิบายให้คนเข้าใจง่ายขึ้น และเห็นถึงผลกระทบที่ใกล้ตัว คนเริ่มเห็นถึงประเด็นที่เป็นปัญหา มาร่วมแสดงความคิดเห็น คัดค้านจนติดอันดับ **trending** ของการพูดคุย สื่อหีบมุมของประชาชนและผู้ขับเคลื่อนบนโลกออนไลน์ไปนำเสนอขยายความต่อ เป็นการกำหนดวาระข่าวสารการรับรู้ร่วมกันระหว่างผู้ใช้สื่อออนไลน์และสื่อมวลชน ผลคือทำให้รัฐบาลชะลอโครงการและมีการพิจารณาเพิ่มเติมในรายละเอียด แม้ว่าจะเป็นเพียงแค่การชะลอการดำเนินการของรัฐบาล แต่การเปิดประเด็นของคนบนโลกออนไลน์จนนำไปสู่การกำหนดวาระข่าวสารการรับรู้ในเรื่องดังกล่าว และสื่อ้นำประเด็นไปเสนอต่อ เป็นการกำหนดวาระข่าวสารต่อคนส่วนมาก และทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับประเด็น **single gateway** ต้องฟังเสียงของสังคมและชะลอการตัดสินใจได้ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งที่สื่อออนไลน์สามารถกำหนดวาระข่าวสารและขับเคลื่อนประเด็นสังคมได้

อีกกรณีคือเรื่องของการเก็บค่าเข้าอุทยานแห่งชาติทางทะเล ซึ่งเปิดประเด็นบนโลกออนไลน์โดย ดร.ธรณ์ อารังนาวาสวัสดิ์ รองคณบดีคณะประมง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยเปิดประเด็นบนเฟซบุ๊กส่วนตัวถึงเรื่องระบบการจ่ายค่าธรรมเนียมอุทยาน ตลอดจนการอนุญาตกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตอุทยานแห่งชาติทางทะเลไม่ชัดเจนและโปร่งใส ทำให้เปิดช่องในการกระทำที่มีขอบ และขอเรียกร้องการจัดการอุทยานแห่งชาติทางทะเลเพื่อให้สามารถดูแลรักษาธรรมชาติทางทะเลไว้ได้ในหลายพื้นที่ การโพสต์เฟซบุ๊กเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวของ ดร.ธรณ์ มีสื่อมวลชนนำไปเสนอข่าวทั้งในลักษณะการนำข้อความจากเฟซบุ๊กไปนำเสนอ และการทำรายงานพิเศษ

เจาะลึกเพิ่มเติม เช่น กรณีการเก็บค่าเข้าอุทยานแห่งชาติอ่าวพังงา อุทยานแห่งชาติหาดนพรัตน์ธารา - หมู่เกาะพีพี และอุทยานแห่งชาติสิมิลัน พบว่าหลังการจัดระเบียบมีรายได้ในการเก็บค่าเข้าอุทยานเพิ่มขึ้น 600-700 ล้านบาท หรือเรื่องสภาพแวดล้อมบนเกาะตาชัย ที่ ดร.ธรณ์โพสต์เฟซบุ๊กกล่าวถึง วิกฤตอุทยานแห่งชาติทางทะเล ในลักษณะของจดหมายเปิดผนึก ในหลากหลายประเด็น โดยเฉพาะในประเด็นร้อนเกาะตาชัย ดร.ธรณ์ ระบุว่าเกาะตาชัยเป็นพื้นที่ซึ่งสมควรสงวนรักษาให้เป็นแหล่งความหลากหลายทางชีวภาพ ควรมีการจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด สื่อกระแสหลักหลายสื่อ นำประเด็นไปต่อยอด คนบนโลกออนไลน์ช่วยกันแชร์เรื่องราวและเรียกร้องให้มีการแก้ปัญหา ประเด็นถูกผลักดันสู่ผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้อง และทำให้ภาครัฐมีการจัดระเบียบและจำกัดจำนวนนักท่องเที่ยวในการเข้าเกาะตาชัย

จากปรากฏการณ์การนำเสนอข้อมูล กำหนดทิศทางในการรับรู้ต่อประเด็นเรื่องการอนุรักษ์ท้องทะเล ดร.ธรณ์อธิบายว่า ผู้ใช้สื่อออนไลน์สามารถกำหนดวาระข่าวสารต่อการรับรู้ของคนในสังคมได้ แต่ต้องออกแบบการสื่อสารที่ชัดเจน และนำเสนอด้วยประเด็นที่ผู้ขับเคลื่อนมีความรู้ ความชำนาญ ให้ข้อมูลที่ทำให้คนเข้าใจเรื่องที่ต้องการผลักดันการรับรู้ให้เข้าใจง่าย สื่อสารบนข้อมูลที่หนักแน่น และต้องมีเป้าหมายในการนำเสนอ การขับเคลื่อน หรือการเรียกร้องที่ชัดเจน จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแชร์เพื่อบอกต่อ แสดงความคิดเห็น หรือร่วมกิจกรรมรณรงค์ต่าง ๆ จนเป็นกระแสบนโลกออนไลน์ เมื่อสื่อ นำไปเสนอ เรื่องก็ถูกขยายความในวงกว้างมากขึ้น ถ้าข้อเรียกร้องจริงจังและเป็นไปได้จริง จากการกำหนดวาระข่าวสารเพื่อการรับรู้ก็นำ

ไปสู่การขับเคลื่อนพฤติกรรมและการเปลี่ยนแปลงได้

ทั้งนี้เมื่อสรุปจากข้อมูลการสัมภาษณ์ ผู้ขับเคลื่อนประเด็นและผู้ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์พบว่า การกำหนดวาระข่าวสารโดยคนบนโลกออนไลน์มีเป้าหมาย 4 ประการคือ 1) สร้างการตระหนักรู้ต่อประเด็น 2) เปิดเผยความผิดปกติบางอย่างในสังคม 3) ผลักดันพฤติกรรมบางอย่างให้เกิดขึ้นในสังคม และ 4) การรณรงค์สู่การเปลี่ยนแปลงทางสังคมหรือเชิงนโยบาย

ด้านสื่อมวลชนที่ให้สัมภาษณ์ ยอมรับและเห็นสอดคล้องกันกับผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ว่า การกำหนดวาระข่าวสารในปัจจุบัน สามารถกำหนดประเด็นมาจากสื่อออนไลน์ได้ การพูดคุยและอภิปรายจนเป็นกระแสบนโลกออนไลน์ในประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมจะถูกสื่อมวลชนที่คอยติดตามและตรวจสอบข้อมูลบนโลกออนไลน์นำมานำเสนอบนสื่อกระแสหลักเพื่อให้เกิดการรับรู้ต่อประเด็นในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม สื่อมวลชนมองว่า คนบนโลกออนไลน์สามารถเปิดประเด็นและกำหนดเรื่องที่จะให้สังคมรับรู้ได้ แต่สื่อมวลชนเป็นผู้กำหนดทิศทาง ขยายเรื่องราว ให้คำอธิบายต่อประเด็น หากสื่อมวลชนไม่ทำบทบาทในการต่อยอดประเด็นที่เหมาะสม เรื่องนั้นก็จะไม่ถูกขับเคลื่อนสู่การเปลี่ยนแปลง

ยกตัวอย่างกรณีที่คนบนโลกออนไลน์ลงรายชื่อให้มีการย้ายลิงและคิงคองออกจากห้างกลับสู่ธรรมชาติ ผู้ใช้สื่อออนไลน์ที่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันในเรื่องดังกล่าวร่วมลงรายชื่อรณรงค์ผ่านเว็บไซต์ change.org โดยมีผู้ขับเคลื่อนประเด็นให้ข้อมูลและสร้างการรณรงค์ให้คนมาลงชื่อ สื่อมวลชนที่ให้สัมภาษณ์อธิบายว่า การกำหนด

วาระจากโลกออนไลน์อยู่ที่เป้าหมายและความต้องการของผู้โพสต์ข้อมูล โดยมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการสื่อสาร ซึ่งทำหน้าที่ในการกำหนดวาระข่าวสารให้กับสังคม สื่อทำหน้าที่ในการพิจารณาคุณค่าข่าวจากประเด็นนั้น หยิบประเด็นมาขยายข้อมูลเพิ่มเติม เช่น การนำสัตว์ไปอยู่ในห้าง ที่มาของสัตว์ถูกกฎหมายหรือไม่ การดูแลเป็นอย่างไร ได้รับการดูแลคุ้มครองตามกฎหมายหรือไม่ ส่วนกรณีนำไปปล่อยป่า ต้องถามว่าสัตว์จะปรับตัวเองได้หรือไม่ คือจะมีประเด็นให้นำไปถามต่อได้หลากหลายมากขึ้น เป็นต้น บทบาทของสื่อมวลชนคือทำให้คนในสังคมเห็นประเด็นที่เกี่ยวข้องรอบด้านอย่างมีเหตุผลมากขึ้น

สื่อมวลชนยังระบุอีกว่า เรื่องราวบนโลกออนไลน์ที่มีคนเปิดประเด็น มีคนสนใจแบ่งปัน และมีคนอภิปรายถกเถียงกันนั้น เป็นต้นทางประเด็นข่าวให้กับสื่อมวลชนในยุคนี้ได้ สื่อจึงให้ความสำคัญกับการติดตามข่าวสารข้อมูลบนโลกออนไลน์ หรือที่เรียกว่า มอนิเตอร์สื่อออนไลน์ เพื่อติดตามประเด็นและกระแสต่าง ๆ ทั้งจากกระทู้ เฟซบุ๊ก และ hash tag ต่าง ๆ เพื่อหาประเด็นข่าวรวมถึงรวบรวมข้อมูลจากผู้รับสาร (User-generated Content) มาใช้ประโยชน์ในการรายงานข่าวที่คนสนใจ และหลายเรื่องมีคุณค่าในการขยายความ อธิบาย และต่อยอดเพื่อขับเคลื่อนประเด็นปัญหาสังคมสู่การเปลี่ยนแปลงได้ การที่สื่อสามารถรับฟังความคิดเห็นจากคนบนสื่อสังคมมากขึ้น แสดงว่าสื่อออนไลน์ทำให้คนกระตือรือร้นขึ้นในการพูดคุยแลกเปลี่ยนข้อมูล และทำให้สื่อมีมุมมองในการนำเสนอข่าวที่กว้างมากขึ้น มีช่องทางให้สื่อหาข่าวมากขึ้น

สื่อมวลชนยังมีบทบาทในการกำหนดทิศทางการรับรู้ของคนส่วนใหญ่ และพัฒนา

ประเด็น เจาะลึก หาคำอธิบาย หาทางออก และเชื่อมประเด็นจากคนในสังคมไปสู่ผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และผู้ที่เกี่ยวข้องที่สามารถผลักดันประเด็นสู่พฤติกรรม หรือการเปลี่ยนแปลงได้ สื่ออาชีพเห็นด้วยว่าการสื่อสารสองทาง กระแสจากโลกออนไลน์ และพลังในการขับเคลื่อนประเด็นบางอย่างบนโลกออนไลน์ กำหนดการเข้าใจและทำให้สื่อมองเห็นทิศทางของประเด็นข่าว และการตอบสนองสิ่งที่สังคมต้องการรู้ได้ดียิ่งขึ้น อีกทั้งทำให้มุมมองต่อประเด็นมีความหลากหลาย และมีแหล่งข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น แต่สื่อกระแสหลักต้องต่อยอดประเด็นจากออนไลน์จึงจะเป็นการช่วยให้การขับเคลื่อนประเด็นสังคมเกิดประโยชน์ต่อคนส่วนรวม

นอกจากนี้ ยังมีสื่อมวลชนบางรายระบุด้วยว่า ประเด็นสังคมบางเรื่องถ้าเปิดเรื่องโดยการนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน เรื่องมีการรับรู้ในวงจำกัดและไม่สามารถขับเคลื่อนประเด็นได้ แต่ถ้าเปิดเรื่องโดยคนบนโลกออนไลน์ จนเป็นกระแสที่คนส่วนใหญ่สนใจ เมื่อสื่อ้นำมารายงานเป็นข่าว ขยายการให้ข้อมูลเพิ่มเติม ประเด็นเป็นที่สนใจมากขึ้นและขับเคลื่อนประเด็นได้ เพราะหัวใจของการกำหนดวาระข่าวสารคือ คนต้องการมีส่วนร่วมต่อประเด็น ตัวอย่างเช่น เรื่องใกล้ตัวในชีวิตประจำวัน เรื่องความปลอดภัยของท่อที่อยู่ตามถนน การที่คนบนออนไลน์ถ่ายรูปและโพสต์ถึงอันตรายที่สังคมมองข้ามเรื่องปัญหาท่อ ทำให้คนแชร์ต่อและสนใจในประเด็นนั้นมากขึ้น เพราะรู้สึกว่าเป็นเรื่องใกล้ตัว เมื่อสื่อตามประเด็นไปนำมารายงานเป็นข่าว ขยายความไปในเชิงระบบของราชการ ก็คือสื่อทำตามประเด็นที่คนบนโลกออนไลน์กำหนดวาระข่าวสารไว้ แต่แตกประเด็นและใช้พลังหน้าที่ของการเป็นสื่อมวลชนในการพูดคุยเพื่อหาทางแก้ไขกับ

เจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้อง ผู้สื่อข่าวทำหน้าที่ขยายประเด็น มีการตรวจสอบหลายพื้นที่และนำเสนอในภาพรวมให้เป็นเชิงนโยบายที่มีผลต่อสังคมโดยรวมเพิ่มขึ้น เรื่องที่กำหนดวาระโดยคนบนโลกออนไลน์จึงถูกนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้

ปรากฏการณ์ที่ประเด็นจากโลกออนไลน์แลกเปลี่ยนข้อมูล บอกต่อและอภิปรายประเด็นอย่างกว้างขวางนั้น สื่อมวลชนมองว่า ประชาชนในสังคมกำลังใช้สื่อออนไลน์เป็นกระบอกเสียงของตัวเอง ใช้ลักษณะของสื่อออนไลน์ในการกระจายข้อมูลวงกว้าง และยังทำให้กระจายได้กว้างและเร็วก็กลายเป็นการกำหนดวาระหลักของสังคมได้ การเปิดประเด็นบนสื่อออนไลน์ที่ทำโดยผู้เชี่ยวชาญแต่ละเรื่องทำให้มีมุมมองต่อเรื่องที่กว้างมากขึ้นกว่าที่สื่อลงไปค้นคว้าและทำเองทั้งกระบวนการรายงานข่าว และยังเป็นพื้นที่ให้เรื่องที่สังคมมองข้ามกลายเป็นประเด็นสำคัญต่อการรับรู้

อย่างไรก็ตาม สื่อมวลชนมองว่า สื่อยังต้องใช้ความสามารถทางวิชาชีพในการสร้างความสมดุลของการนำเสนอข้อมูล ไม่ควรวิ่งตามวาระข่าวสารที่คนบนโลกออนไลน์เป็นผู้กำหนดเท่านั้น แต่นำเสนอรอบด้านและอธิบายข้อมูลเพื่อให้สังคมได้รับรู้เรื่องราวจากทุกมุมมอง ทั้งนี้ คนในสังคมและสื่อต้องพึ่งพากัน เนื่องจากประเด็นในสังคมมีจำนวนมาก สื่อไม่สามารถรายงานได้ครอบคลุมทุกเรื่องด้วยข้อจำกัดของพื้นที่และเวลา ดังนั้น ถ้าพัฒนาการมีส่วนร่วมในกระบวนการรายงานข่าวระหว่างคนในสังคมกับสื่อมวลชนได้ มีการกำหนดวาระข่าวสารร่วมกัน ให้ข้อมูล และขับเคลื่อนประเด็นร่วมกันโดยทุกคนในสังคมที่ส่วนเกี่ยวข้อง และสื่อมีบทบาทในการคัดเลือกเรื่องและประเด็นที่จะนำเสนอเรื่องที่สามารถสร้างผลกระทบที่ไปถึงระดับกรม กอง หรือ

ระดับข้าราชการที่ต้องลงมาดูแลเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อคนไทยทั้งประเทศก็จะทำให้ประเด็นสังคมได้รับการนำเสนอ มีการรับรู้ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงได้จริง ดังนั้น ในประเด็นการกำหนดวาระข่าวสารพบว่า การกำหนดวาระข่าวสารในปัจจุบันเป็นลักษณะทำร่วมกันระหว่างคนผ่านสื่อออนไลน์และสื่อมวลชนได้กรณีที่มีประเด็นสังคมที่เปิดประเด็นโดยผู้ใช้สื่อออนไลน์หรือผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ โดยใช้ประโยชน์จากลักษณะของสื่อสังคมในการเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย กระจายเรื่องราวในสังคม

รูปแบบและกระบวนการที่สื่อสังคมกำหนดวาระข่าวสารในประเด็นสังคม

จากข้อมูลสัมภาษณ์พบว่า การกำหนดวาระข่าวสารของประเด็นในสังคมจึงมีลักษณะเป็น “สองทาง” และ “ร่วมกันกำหนด” มากกว่าจะเป็นสื่อเท่านั้นเป็นฝ่ายกำหนด หมายความว่า การขับเคลื่อนประเด็นสังคม เริ่มได้จากที่ “ภาคประชาชน” ได้ ผ่านการเข้าใจรูปแบบและกระบวนการในการสื่อสารออนไลน์ เช่น อยากแสดงออกเรื่องใดก็ใช้สื่อออนไลน์เป็นแพลตฟอร์ม เปิดประเด็น ด้วยการให้ข้อมูล อภิปราย แลกเปลี่ยน ต้องทำในลักษณะของการสร้างความรู้สึกร่วมให้คนสนใจและเข้าถึงประเด็นได้ง่าย ทั้งเชิงให้ข้อมูล หรือวิพากษ์ ถ้ามีคนมีส่วนร่วม เช่น แบ่งปัน ร่วมแสดงความเห็น ร่วมลงชื่อ หรือร่วมการรณรงค์เรียกร้อง ประเด็นจะเป็นกระแสและมีคนสนใจจำนวนมาก ก็มีโอกาสที่สื่อกระแสหลักจะนำไปรายงานเป็นข่าว และพัฒนาไปเป็นเรื่องของสังคม

ดังนั้น กระบวนการที่สื่อสังคมออนไลน์เปิดประเด็นและกำหนดวาระข่าวสารมี 3 วิธีคือ

1) ประเด็นที่พูดคุยและแชร์กันจนเป็นกระแส โดยเริ่มจากคนทั่วไป นำเรื่องที่คนสนใจมาแชร์ และมีการบอกต่อกันไป

2) ประเด็นที่เปิดเรื่องโดยผู้ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์ ผู้ทรงอิทธิพลบนโลกออนไลน์ เป็นได้ทั้งปัจเจก และเพจเพชฌัญญู โดยเป็นผู้ที่มีคนติดตามจำนวนมาก มีการโพสต์ประเด็นและสร้างการมีส่วนร่วมได้ เมื่อมีการเปิดประเด็น คนอภิปรายแลกเปลี่ยน บอกต่อ สื่อหยิบไปนำเสนอ

3) การสร้างแคมเปญการรณรงค์ในประเด็นที่ต้องการให้คนมีส่วนร่วม การรณรงค์หรือการเปิดประเด็นที่เกี่ยวข้องกับชีวิตคน การใช้ชีวิตประจำวัน ทำให้รู้สึกใกล้ชิด และออกแบบการมีส่วนร่วมหรือการรณรงค์เช่น การลงชื่อสนับสนุนผ่านเว็บไซต์ change.org

ผู้ใช้สื่อออนไลน์กำหนดประเด็นที่ต้องการสร้างการรับรู้ การพูดคุย และบอกสังคมในสิ่งที่ควรรู้ได้ ส่วนสื่อมวลชนทำหน้าที่ในการขยายความอธิบายความ ให้ข้อมูลเพิ่ม ให้ความสำคัญในประเด็นต่าง ๆ ที่หลากหลายมองเกี่ยวกับเรื่องนั้น เพื่อขยายกลุ่มคนที่เกี่ยวข้อง ขยายความเข้าใจ และทำให้เคลื่อนไปสู่ประเด็นสังคมได้ แต่ถ้าประเด็นที่เปิดเรื่องบนสื่อออนไลน์เป็น “กระแส” ไม่มีใครหยิบไปต่อยอดไม่กี่วันกระแสนบนออนไลน์ก็จะหายไป ดังนั้น จึงหมายถึงว่า ทุกคน-สื่อมีการกำหนดวาระข่าวสารร่วมกัน

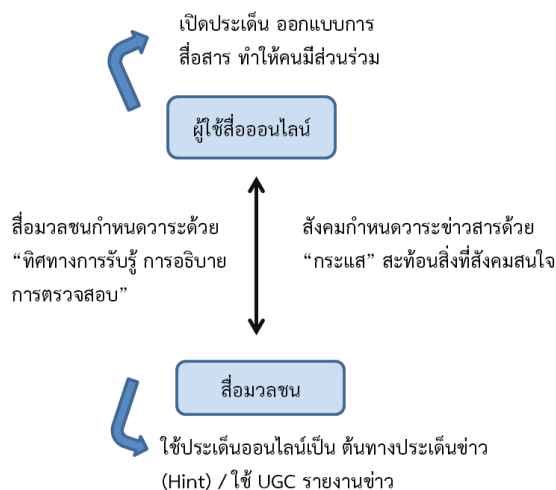
ทั้งนี้ ลักษณะของประเด็นในการเคลื่อนไหวมี 2 ลักษณะ 1) สิ่งที่เป็นกระแสและสิ่งที่น่าสนใจอยู่แล้วเพราะเกี่ยวข้องกับชีวิต การใช้ชีวิตของเขา 2) ประเด็นที่สร้างความเข้าใจ สร้างการเรียนรู้ ซึ่งผู้ขับเคลื่อนนำมาจุดประเด็นเพื่อให้สังคมเข้าใจ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงบางอย่าง

ประเด็นที่จะขับเคลื่อนได้ดีและดึงคนมามีส่วนร่วมได้ คือต้องไม่นำเสนอให้เลืกข้างหรืออยู่ตรงกลางความขัดแย้ง แต่เป็นการเสนอทางออก การพัฒนา การแก้ไข ซึ่งคนจะกล้าที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการเคลื่อนไหวได้มากกว่า ดังนั้น ผู้ที่ต้องการขับเคลื่อนประเด็นบนโลกออนไลน์ควรสร้างประเด็นเชิงบวกและมีเป้าหมายแน่นอน มากกว่าสร้างความดราม่าและรุนแรง เพราะแม้ความขัดแย้งที่มีอารมณ์ความรู้สึกมากจะเป็นกระแสได้ง่าย แต่คนจะมีส่วนร่วมในเชิงอารมณ์มากกว่าใช้เหตุผลขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง

ผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ที่เคยขับเคลื่อนประเด็นและกำหนดวาระข่าวสารระบุว่า การกำหนดวาระข่าวสารที่เป็นประเด็นสังคม และต้องการความเปลี่ยนแปลง ต้องใช้กลยุทธ์ในการสื่อสารและมีการวางแผนสื่อสารอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ เพราะการสร้างกระแสในออนไลน์เกิดได้ง่าย และเมื่อมีเรื่องใหม่เข้ามา คนก็เปลี่ยนความสนใจไปเรื่อย ๆ ถ้าอยากให้ประเด็นต่อเนื่อง และมีการต่อยอดเป็นเรื่องเป็นราว ต้องเลือกประเด็นสื่อสารให้คนสนใจ สื่อสนใจ และขับเคลื่อนไปต่อ การเลือกประเด็นเพื่อขับเคลื่อนต้องมีการวางแผน มีเรื่องจำนวนมากที่รอการหยิบมาสร้างความเปลี่ยนแปลง แต่ต้องพิจารณา ช่วงเวลา และมีเป้าหมายชัดเจนว่าถึงผลที่ต้องการให้เกิดขึ้น การเรียกร้องต้องชัดเจน มีเหตุผล มีทางออก และมีตัวเลือกที่มีเหตุผล ไม่เช่นนั้น ก็จะเป็นเพียงแค่กระแสแล้วหายไปในระยะสั้น ๆ และหากต้องการให้วาระข่าวสารที่กำหนดแล้วขับเคลื่อนไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือพฤติกรรมที่ต้องการได้จริง ต้องสื่อสารให้มีการปฏิสัมพันธ์ ต้องมีกิจกรรม ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในรูปแบบที่จะทำให้เป็นกระแส

ทำให้สื่อก็สนใจ และทำให้สังคมต้องหันกลับมามองที่ประเด็นที่ต้องการขับเคลื่อน

หลักการที่สำคัญที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์ทั้งผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์และสื่อมวลชน คือ การวางแผนการขับเคลื่อนทั้งผ่านสื่อออนไลน์และกิจกรรมในชีวิตจริง (**offline activities**) รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับผู้ที่เกี่ยวข้องเชิงนโยบาย เพื่อให้เรื่องสามารถผลักดันจากกระแสบนโลกออนไลน์สู่การเปลี่ยนแปลงเคลื่อนไหวจริงในสังคม และที่สำคัญคือ การทำให้มีคนจำนวนมากพอเห็นพ้องกับประเด็นและมีพฤติกรรมที่ช่วยผลักดันการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถสรุปเป็นโมเดลการกำหนดวาระข่าวสารร่วมกันระหว่างผู้ใช้สื่อออนไลน์และสื่อมวลชน ดังนี้



ภาพที่ 2 การกำหนดวาระข่าวสารร่วมกันระหว่างสื่อมวลชนและผู้ใช้สื่อออนไลน์

จากแผนภาพ การกำหนดวาระข่าวสารระหว่างสื่อมวลชนและผู้ใช้สื่อออนไลน์ ในเรื่องที่เปิดประเด็นจากสื่อออนไลน์นั้น มีกระบวนการคือ

1. สื่อเปิดประเด็น สังคมแลกเปลี่ยน นำไปสู่การอภิปราย สื่อหยิบกระแสไปขยายความต่อและประเด็นถูกขับเคลื่อน

2. คนทั่วไปเปิดประเด็นบนโลกออนไลน์ คนบนโลกออนไลน์ร่วมแสดงความคิดเห็น ให้ข้อมูล และบอกต่อจนเป็นกระแส จากกระแส สื่อพิจารณาค่าข่าว และนำกระแสไปรายงาน ขยายวงการรับรู้ มีการต่อยอดประเด็นจากทั้งคนบนโลกออนไลน์ และจากทั้งสื่อ การกำหนดประเด็นเริ่มต้นที่คน สื่อเป็นผู้พัฒนาทิศทางการรับรู้ และจากนั้น สังคมผ่านสื่อออนไลน์ ก็จะนำสิ่งที่สื่อเสนอมาเผยแพร่ต่อ และวิเคราะห์ อภิปรายต่อกัน

3. มีผู้ขับเคลื่อนประเด็นหลักเป็นผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ คือผู้ที่มีชื่อเสียง มีคนติดตาม เป็นได้ทั้งบุคคล และเพจ ผู้ขับเคลื่อนจะเป็นผู้กำหนดประเด็นในการสื่อสาร เลือกการสื่อสารตามช่วงเวลาที่เหมาะสม คนทั่วไป ปฏิสัมพันธ์ต่อข้อมูล สื่อนำข้อมูลจาก ผู้ทรงอิทธิพลไปนำเสนอ เกิดการณรงค์ หรือ กระตุ้นพฤติกรรมบางอย่าง ในลักษณะพฤติกรรมร่วม เพื่อขับเคลื่อนประเด็น ผู้กำหนดวาระข่าวสารในรูปแบบนี้จะเป็นผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์เป็นสำคัญ ส่วนสื่อกำหนดทิศทางการตรวจสอบ บริบท และให้ทิศทางที่รอบด้านต่อการรับรู้ของคนในสังคม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์พบว่าการกำหนดวาระข่าวสารของสื่อต่อประเด็นสังคมที่ขับเคลื่อนจะมี 2 ปัจจัยหลักคือ ความสนใจของประชาชน และคุณค่าข่าว ดังนั้น สำหรับผู้ที่ต้องการขับเคลื่อนประเด็นสังคม ต้องสามารถทำให้เกิดทั้ง 2 ปัจจัยนี้ได้ ถ้าต้องการให้ประเด็นถูกหยิบจากออนไลน์ ไปสู่การนำเสนอข่าวของสื่อมวลชน และ

สู่การผลักดันให้เป็นประเด็นสาธารณะ (Public Issues) และทำให้เกิดการอภิปราย และพฤติกรรมร่วมต่อประเด็นในการที่สามารถเปลี่ยนแปลงสังคมได้

อย่างไรก็ตาม ข้อพึงระวังที่สื่อมวลชนและผู้ทรงอิทธิพลบนสื่อออนไลน์ให้สัมภาษณ์ไว้ในประเด็นจริยธรรมคือ แม้ว่าการใช้ข้อมูลจากโลกออนไลน์ การสื่อสารบนสื่อสังคมจะสร้างเครือข่ายและมีประโยชน์ต่อการผลักดันประเด็นสังคม แต่การใช้รู้อย่างรู้เท่าทันเป็นเรื่องจำเป็น เพราะข้อมูลข่าวสารบนโลกออนไลน์มีจำนวนมาก เป้าหมายของผู้ที่สื่อสารก็หลากหลาย และบางเรื่องก็มีความซับซ้อน อีกทั้งบางเรื่องยังสัมพันธ์ต่อการละเมิดสิทธิผู้อื่น ดังนั้น ผู้ขับเคลื่อนและสื่อมวลชนต่างมองว่าไม่ว่าจะเป็นใครที่ต้องการสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ จะต้องเข้าใจกระบวนการในการตรวจสอบข้อมูล ซึ่งกระบวนการในตรวจสอบเริ่มได้จากผู้ใช้สื่อออนไลน์เอง โดยต้องไม่เชื่อทุกข้อมูล ต้องเช็คแหล่งข้อมูลให้แน่ชัดก่อน การจะแชร์หรือบอกต่อ ต้องคิดถึงผลของการเป็นหนึ่งในผู้กระจายข้อมูลเหล่านั้นเสมอ ส่วนสื่อมวลชนก็ต้องทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจสอบ นำข้อมูลมาสอบทานกับแหล่งข่าวที่มี และอธิบายให้ชัดเจนเพื่อสังคมจะได้เข้าใจและแยกแยะระหว่าง “ข้อเท็จจริง” และ “สิ่งที่ประกอบสร้างขึ้น”

นอกจากนี้ แนวปฏิบัติของสื่อมวลชนต่อการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนประเด็นสังคม มีประเด็นสำคัญ คือ สื่อไม่สร้างความดราม่า แต่ตรวจสอบดราม่าและให้เหตุผลต่อเหตุการณ์ ปรากฏการณ์ และกระแส ไม่ต้องวิ่งตามดราม่า ต้องรู้เท่าทันข้อมูล สื่อต้องทำหน้าที่ประสานสังคม ทำให้สังคมเข้าใจมุมมอง

ของทุกฝ่าย ต้องใช้ข้อมูลและวิจารณ์ญาณในการคัดเลือกข่าว ข้อมูล และกำหนดทิศทางในการนำเสนอ ควรใช้แหล่งข่าวอื่น ๆ ประกอบ เพื่ออธิบายเรื่องราวให้รอบด้าน ครบทุกมุมมากที่สุด โดยไม่เป็นผู้ตัดสินแต่ให้ข้อมูลที่มากพอเพื่อให้สังคมตัดสินใจต่อประเด็น กระแส และสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรู้เท่าทัน

สรุป

จากปรากฏการณ์ที่พบในประเทศไทย ในบทความการศึกษานี้ สรุปเบื้องต้นได้ว่า สังคมมีการใช้ประโยชน์จากสื่อออนไลน์ การมีส่วนร่วม และการกำหนดวาระข่าวสารข้ามระหว่างสังคมและสื่อ และในหลายประเด็นที่สังคมมีส่วนร่วม สามารถขยายผลสู่การขับเคลื่อนการแก้ปัญหาหรือความเปลี่ยนแปลงได้ โดยปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้การกำหนดวาระข่าวสารโดยผู้ใช้สื่อออนไลน์ถูกนำไปใช้ประโยชน์ในการขับเคลื่อนประเด็นสังคมคือ 1) การเลือกกำหนดวาระข่าวสารของสังคมและสื่อร่วมกัน 2) ระดับของการมีส่วนร่วมของพลเมือง ซึ่งการรู้เท่าทันสื่อ การเข้าใจกระบวนการสร้างและใช้สื่ออย่างมีประสิทธิภาพจะทำให้เกิด active citizen ที่จะมามีบทบาทในการผลักดันประเด็น โดยสังคมสามารถจุดประเด็นผ่านสื่อออนไลน์ได้ เมื่อทำให้คนมีความรู้สึกร่วม ดึงคนมามีส่วนร่วมเริ่มจากการ like, comment, share คือมีปฏิสัมพันธ์ในลักษณะของการ “กระจายข้อมูล” และการหาคนร่วมจุดยืน ถ้าทำจุดนี้ได้ กระแสจะจุดติดสื่อจะเริ่มให้ความสนใจ สื่อมวลชนต้องมีบทบาทในการกำหนดทิศทางของประเด็นให้สังคมรู้และเข้าใจบริบทของเรื่องราว ทำให้คนวิพากษ์และคิด

ต่อประเด็นที่กำลังขับเคลื่อนได้หลายมุมมอง และเป็นพื้นที่ให้เสียงในสังคมได้รับรู้ในวงกว้างมากขึ้น เมื่อสื่อกำหนดทิศทางและนำไปต่อยอดแล้ว สังคมและผู้ขับเคลื่อนต้องผลักดันประเด็นต่อไปด้วยข้อมูลที่หนักแน่น ข้อเสนอที่เป็นรูปธรรม กิจกรรมการมีส่วนร่วม และการดึงคนที่มีอำนาจเชิงนโยบายเข้ามาอยู่ในกระบวนการหรือเปิดพื้นที่ให้มีการหาทางออกร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ได้ สื่อต่อยอดประเด็นต่อ หากทำอย่างเป็นระบบ เรื่องเล็ก หรือเรื่องใหญ่ก็สามารถขับเคลื่อนไปสู่เป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงสังคมได้

REFERENCES

- Adriaan van Bart. (2013). **Connecting data: agenda-setting through connection. An investigation of the agenda-setting function in a social media context.** Retrieved November 29, 2016, from <http://dspace.library.uu.nl/handle/1874/296295>
- Kietzmann, Jan, & et. al. (2011). Social media? Get serious! Understanding the functional building blocks of social media. **Business horizons.** 54, 241-251.
- Shirky, Clay. (2008). **Here Comes Everybody: The Power of Organising without organizations.** Penguin.
- Shirky, Clay. (2011). The Political Power of Social Media: Technology, the Public Sphere, and Political Change. **Foreign Affairs.** 90(1), 28-41.
- Satell, G. (2015). **How Social Movements Change Minds.** Retrieved November 21, 2016, from <https://hbr.org/2015/07/how-social-movements-change-minds>