

การพึ่งพาเฟซบุ๊กในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 เพื่อการสื่อสารองค์กรของมหาวิทยาลัยรังสิต

Dependency of Facebook during Flood Crisis in 2011 for Organizational Communication of Rangsit University

สรินทร์ แพร่คุณธรรม^{1*} และ กฤษณ์ ทองเลิศ²

Sarinthorn Phraekhunatham^{1*} and Grit Thonglert²

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

²อาจารย์ประจำหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิตศึกษา คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยรังสิต อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี 12000

^{1*}Graduate student in Master of The Faculty of communication Arts, Rangsit University, Amphoe Muang, Pathum Thani, Thailand 12000

²Lecturer in Master of The Faculty of communication Arts, Rangsit University, Amphoe Muang, Pathum Thani, Thailand 12000

*Corresponding author, E-mail: Sarinthorn.p@rsu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้เข้าใจถึงแนวทางการกำหนดวาระข่าวสารเพื่อการเผยแพร่ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัยรังสิตในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 ลักษณะการพึ่งพาเฟซบุ๊กของนักศึกษาและบุคลากรเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยรังสิต ในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 และปัจจัยที่ทำให้เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตได้รับความนิยมเพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรมหาวิทยาลัยรังสิต ในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 โดยใช้ทฤษฎีการกำหนดวาระข่าวสาร ทฤษฎีการพึ่งพาสื่อมวลชนแนวคิดเกี่ยวกับสื่อสังคมออนไลน์และแนวคิดเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต เป็นแนวทางในการศึกษาและวิเคราะห์ งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก กับผู้ดูแลระบบสื่อสังคมออนไลน์มหาวิทยาลัยรังสิต และการสนทนากลุ่ม กับบุคลากรและนักศึกษามหาวิทยาลัยรังสิต โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบลูกโซ่ ผลการวิจัยพบว่า 1) แนวทางการกำหนดวาระข่าวสาร เพื่อการเผยแพร่ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัยรังสิตในภาวะวิกฤตอุทกภัย ประกอบด้วย ก.การเน้นข่าวสารจากปัจจัยความใกล้ชิด ข.การเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการเตือนภัย ค.การประกาศและสถานการณ์ต่างๆ ง.ประเด็นการขอความช่วยเหลือ 2) ลักษณะการพึ่งพาเฟซบุ๊กของนักศึกษาและบุคลากรเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยรังสิต ในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 ประกอบด้วย ก.การพึ่งพาสื่อสังคมออนไลน์ที่ให้ผลด้านความคิด ความรู้ ข.การพึ่งพาสื่อสังคมออนไลน์ที่ให้ผลด้านความรู้สึกและทัศนคติ ค.การพึ่งพาสื่อสังคมออนไลน์ที่ให้ผลด้านพฤติกรรม 3) ปัจจัยที่ทำให้เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตได้รับความนิยมเพื่อใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรมหาวิทยาลัยรังสิต ในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 ประกอบด้วย ก.ความรวดเร็ว ข.ความถูกต้องและชัดเจน ค. เป็นการสื่อสารสองทาง ง. ข่าวสารต้องเป็นประโยชน์กับผู้รับสาร จ.มีเอกลักษณ์เฉพาะของมหาวิทยาลัยรังสิต

คำสำคัญ : การพึ่งพาสื่อ เฟซบุ๊ก ภาวะวิกฤตอุทกภัย

Abstract

This research aims to provide a comprehensive approach during 2011 flood crisis. The study examined the characteristic and factors of the media dependence of students and staffs using of Facebook for internal communication within Rangsit University organization during the flood crisis in 2011. To understand more about the study, theory such as Agenda Setting Theory, Media dependency theory, and concepts and ideas about Facebook PR crisis were used as guidance to analyze the study more effectively. This research is a qualitative research which uses in-depth interviews with University Facebook administrators and Focus Group of Rangsit University students and staffs are used as target group by using the Snowball Sampling. The results showed the following: 1) Guidelines for dissemination of information within Rangsit University during the flood crisis in 2011 focused on the news in the following points: a. Proximity factor, b. Emergency notice and warning important updated, c. Announcement and issue and d. Aids in relieve effort issue. 2) The reliance on Facebook for students and staff to communicate within the organization of the University during flood crisis relying on Facebook that provided the following result: a. Knowledge, b. Feeling and attitude and c. Effect in behavior. 3) Factors that make University Facebook became popular to use in the University for internal communication during the flood crisis in 2011 are as follows: a. Relatively fast, b. Accurate and accountable, c. Two-way communication, d. The news information is useful for audience and e. Unique characteristic of Rangsit University.

Keywords: media dependency, facebook, flood crisis

1. บทนำ

จากสถานการณ์น้ำท่วมครั้งใหญ่และรุนแรงในปี พ.ศ.2554 ทำให้มีผู้ประสบภัยทั่วประเทศกว่า 3 ล้านครัวเรือน สร้างความเสียหายต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ การสื่อสารข้อมูลของภาครัฐโดยศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม (สปท.) ก็ยังขาดความชัดเจน และสร้างความสับสนในข้อมูล จนทำให้เกิดความอลหม่านและความหวาดวิตกแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนต้องแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ในการติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์ ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย

การสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นสื่อใหม่ประเภทหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญในการส่งข้อมูล

ข่าวสารเรื่องภัยน้ำท่วม สรววมณฑล สิทธิสมาน(2553) กล่าวว่า สื่อออนไลน์ เป็นสื่อที่ทรงอิทธิพลมากที่สุดท่ามกลางความสับสนของข้อมูลข่าวสารที่ผู้คนที่ต้องการรับรู้ด้วยความรวดเร็ว ยิ่งสถานการณ์ที่ไม่รู้ว่าภัยจะมาถึงตัวเมื่อไร หรือไม่รู้ว่าจะมาถึงตัวหรือไม่ ก็ยิ่งทำให้ผู้คนอยากรู้ เฟซบุ๊ก จึงถูกนำมาใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในช่วงที่ประเทศไทยกำลังประสบกับอุทกภัย มหาวิทยาลัยรังสิตก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่สมาชิกองค์กรมีการพึ่งพาเฟซบุ๊กเป็นอย่างมาก เนื่องจาก มหาวิทยาลัยรังสิตประสบภัยพิบัติน้ำท่วม และได้รับผลกระทบอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของนักศึกษาและบุคลากรมหาวิทยาลัยรังสิต

ประชุมเพื่อปรึกษาหารือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ดูแลระบบ การกำหนดประเด็นข่าวสารและขอบเขตที่ชัดเจน โดยจะเน้นข้อมูลที่อยู่ใกล้ๆตัวเป็นหลัก ผู้ดูแลระบบเลือกในการรายงานข่าวสารจะต้องครอบคลุมทุกด้านและถูกต้องมากที่สุด

ข) การเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการเตือนภัย จากลักษณะการทำงานที่รวดเร็วทันกระแสนี้การเคลื่อนไหวตลอดเวลาทำให้บุคคลภายนอกได้เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามหาข้อมูลข่าวสารด้วย การคัดเลือกประเด็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการรายงานสถานการณ์น้ำ จึงเข้ามามีบทบาทในการเตือนภัย และใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ และป้องกันปัญหาต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ของผู้รับสาร กระบวนการในการทำงานของผู้ดูแลระบบมีการกำหนดขอบเขตและวิธีการปฏิบัติงาน ผู้ดูแลระบบจะรายงานข่าวผ่านเฟซบุ๊ก โดยจะต้องทำการตรวจสอบข้อมูลข่าวสาร จากแหล่งข้อมูลต่างๆ มีรายงานสถานการณ์น้ำให้ทราบและประสานงานทางโทรศัพท์กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่บริเวณริมคลองรังสิตประยูรศักดิ์ เพื่อตรวจสอบข้อมูลว่ามีความถูกต้อง

ค) การประกาศและแสดงการแจ้งเตือนต่างๆเฟซบุ๊กมีจุดเด่นในเรื่องของความรวดเร็ว สะดวก สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ไม่จำกัด ในด้าน สถานที่และเวลา อีกทั้งกลุ่มเป้าหมายหลักที่เลือกใช้เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตคือกลุ่มนักศึกษาและบุคลากร ดังนั้นมหาวิทยาลัยรังสิตจึงเลือกใช้เฟซบุ๊กในการประชาสัมพันธ์กิจกรรม ข่าวสาร รวมถึงชี้แจงข้อมูลต่างๆ ให้กับนักศึกษาและบุคลากรทราบ มหาวิทยาลัยรังสิตจึงมีรูปแบบการจัดการที่มีระบบ มีการประชุมปรึกษาหารือก่อนการปฏิบัติงานจริง มีการกำหนดขอบเขตชัดเจนเพื่อให้ผู้ดูแลระบบตัดสินใจในการเลือกรายการข่าวสาร การประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือประกาศกิจกรรมต่างๆของมหาวิทยาลัย ผู้ดูแลระบบ

จะต้องได้รับคำสั่งจากผู้บริหารมหาวิทยาลัยรังสิต โดยตรงในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเท่านั้น

ง) ประเด็นการขอความช่วยเหลือ มหาวิทยาลัยรังสิตเป็นสถาบันการศึกษาที่ไม่ได้มุ่งเน้นเฉพาะความเป็นเลิศด้านการศึกษาแต่ได้สร้างการเรียนรู้ที่เกี่ยวกับการสร้างสังคมแห่งการให้ และการแบ่งปัน (Creating a Giving and Sharing Society) มหาวิทยาลัยรังสิตได้จัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัย และให้การสนับสนุนกำลังคนในการสร้างแนวกระสอบทรายบริเวณคลองรังสิตประยูรศักดิ์ มีการประกาศเพื่อขอความช่วยเหลือ ดังนั้น มหาวิทยาลัยรังสิต จึงเป็นสื่อกลางในการสร้างพื้นที่สาธารณะ ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้

4.2 ลักษณะการพึ่งพาเฟซบุ๊กของนักศึกษาและบุคลากรพบว่ามีการพึ่งพาข่าวสารดังนี้

ก) การพึ่งพาเฟซบุ๊กที่ให้ผลด้านความคิด ความรู้ เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตมีการนำเสนอข่าวสารที่ส่งผลให้ผู้รับสารเกิดความคิด ความรู้ รวมถึงสร้างความชัดเจนให้กับผู้รับสาร จากข้อมูลข่าวสารที่นำเสนอในเฟซบุ๊ก และปัจจัยจากสถานการณ์น้ำที่ไม่แน่นอนทำให้ผู้รับสารเกิดความรู้สึกกังวลต่อสถานการณ์และไม่มั่นใจกับข่าวสารจึงต้องกระทำการศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งข้อมูลอื่นๆ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในสถานการณ์ ผู้รับสารเลือกรับข่าวสารจากเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตโดยตรงเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและชัดเจนเกี่ยวกับสถานการณ์ และระดับน้ำ รวมถึงประกาศสถานการณ์ต่างๆ

ข) การพึ่งพาเฟซบุ๊กที่ให้ผลด้านความรู้สึกและทัศนคติ ผู้รับสารมีการพึ่งพาเฟซบุ๊กที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึก ทางด้านจิตใจ แสดงถึงความวิตกกังวล ความเศร้าใจ รวมทั้งการสร้างกำลังใจ เนื่องจากมหาวิทยาลัยรังสิตเป็น พื้นที่ที่เกิดสภาวะวิกฤติอุทกภัยที่รุนแรงและถูกตัดขาดจากโลกภายนอก มีการนำเสนอ

รูปภาพในช่วงระหว่างน้ำท่วมทำให้ผู้รับสารเห็นถึงความเสียหายและทำให้เกิดความรู้สึกลัว วิตกกังวล และเศร้าใจ และไม่มั่นใจในสถานการณ์ ซึ่งประเด็นที่ได้รับ

ความสนใจอย่างมากคือ การสร้างกำลังใจ และการแสดงความห่วงใย รวมถึงการพึ่งพาอาศัยของผู้รับสาร

ค) การพึ่งพาเฟซบุ๊กที่ให้ผลด้านพฤติกรรม มีการนำเสนอข่าวสารที่ส่งผลให้ผู้รับสารเกิดผลในด้านพฤติกรรม ในด้านต่างๆ โดยมีการเร่งให้เกิดการลงมือทำ การตัดสินใจประเด็นปัญหาเพื่อใช้ในการตัดสินใจ การทำให้เกิดพฤติกรรมที่ทำให้เกิดประโยชน์กับส่วนร่วม การบรรเทาทุกข์ภัยและแก้ไขความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งทั้งหมดเหล่านี้เรียนรู้ได้ว่า “สังคมแห่งการแบ่งปัน” มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่เป็นตัวเร่งให้เกิดกระบวนการให้มีลงมือกระทำโดยมีการประกาศเพื่อขอกำลังใจสนับสนุนกำลังใจคนเพื่อช่วยสร้างแนวกระสอบทราย เป็นพื้นที่สื่อสารภาวะ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ในการรายงานสถานการณ์ต่างๆ และขอความช่วยเหลือกรณีต่างๆ ซึ่งผู้ใช้ทุกคนมีสิทธิ์ที่จะเลือกรับข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจ และในขณะที่เดียวกันก็สามารถเป็นผู้ให้ข้อมูลข่าวสารได้อีกด้วย

4.3 ปัจจัยที่ทำให้เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตได้รับความนิยมนำมาใช้ในการสื่อสารภายในองค์กร มหาวิทยาลัยรังสิต ในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

ก) ความรวดเร็ว เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิต มีความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล สามารถเข้าถึงได้ง่าย และไม่จำกัดสถานที่และเวลา มีการรายงานสถานการณ์ตลอดเวลา ทันต่อสถานการณ์

ข) ความถูกต้องและชัดเจน มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลา ไม่มีการหยุดนิ่งของข้อมูล มีการสื่อสารระหว่างผู้ดูแลระบบและผู้รับสาร ตอบคำถามชัดเจน สามารถตอบความต้องการของผู้รับสารข้อมูลมีความถูกต้องและน่าเชื่อถือเพราะมีกระบวนการในการค้นหา

ข้อมูลและมีกระบวนการตรวจสอบทำให้สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับสารได้อย่างดี

ค) เป็นการสื่อสารสองทาง เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยเป็นการสื่อสารสองทาง มีการโต้ตอบกันระหว่างผู้ใช้ซึ่งสามารถตอบคำถามต่างๆ ของมหาวิทยาลัยได้ สามารถสื่อสารกันระหว่างผู้รับสาร จึงทำให้เกิดชุมชนเสมือนที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน รวมทั้งเป็นเสมือนเพื่อนปลอบใจ มีการแสดงกำลังใจและการขอความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในการสื่อสารมีลักษณะการสื่อสารแบบแพร่กระจาย (viral communication) ที่ผู้รับสารได้รับข่าวสารและคิดว่าข่าวสารนั้นมีประโยชน์ก็มีการส่งต่อให้สังคมของตนเอง) ข่าวสารต้องเป็นประโยชน์กับผู้รับสาร ในการเลือกประเด็นข่าวสารของเฟซบุ๊กมีการเลือกข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับสาร และผู้รับสารสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในหลายๆด้านได้ โดยเฉพาะข้อมูลสถานการณ์น้ำ การติดตามข่าวสารการลงทะเบียนเรียน กำหนดการเปิดภาคเรียน และกิจกรรมต่างๆ

จ) มีเอกลักษณ์เฉพาะของมหาวิทยาลัยรังสิต เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรังสิตไม่ว่าจะเป็นลักษณะการสื่อสารของผู้ดูแลระบบ เอกลักษณ์ในการตอบคำถามของผู้ดูแลระบบ ภาพและสถานที่ต่างๆ การแสดงเรื่องราวเฉพาะของมหาวิทยาลัยรังสิต ทำให้เกิดปัจจัยที่สร้างความผูกพันระหว่างผู้รับสารกับมหาวิทยาลัย ทำให้ผู้รับสารเลือกใช้เฟซบุ๊กในการติดตามข้อมูล

5. การอภิปรายผล

5.1 แนวทางการกำหนดวาระข่าวสารในเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิต

ในการกำหนดวาระข่าวสารของผู้ดูแลระบบ จะทำการคัดเลือกประเด็นข่าวสารที่มีความใกล้ชิดกับผู้รับสาร มีการประกาศสถานการณ์เพื่อใช้ในการเตือนภัยและใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจได้ มีการ

ประชาสัมพันธ์ข่าวสารและชี้แจงข้อมูลต่างๆของมหาวิทยาลัย และเป็นสื่อกลางในการขอความช่วยเหลือต่างๆ มีการประชุมเพื่อกำหนดขอบเขตในการทำงานชัดเจน

การเลือกประเด็นข่าวสารในเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิต มีการคัดเลือกประเด็นข่าวสารจากเหตุการณ์จริงมีความใกล้ชิดและเป็นที่น่าสนใจของผู้รับสาร อีกทั้งในช่วงเวลานั้นผู้รับสารถือเป็นผู้มีประสบการณ์โดยตรงกับข่าวสารที่นำเสนอในเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตอีกด้วย จึงทำให้ประเด็นข่าวสารมีความน่าสนใจและได้รับความนิยมนับกับผู้รับสารเป็นอย่างมาก

การกำหนดวาระข่าวสารในเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิต ได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมจากสภาพแวดล้อมที่แท้จริงของสังคม คือการเกิดภาวะวิกฤตอุทกภัยในพื้นที่มหาวิทยาลัยรังสิต และผู้รับสารไม่มีประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาวิกฤตอุทกภัยจึงทำให้ผู้รับสารต้องการพึ่งพาข้อมูลข่าวสารจากเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิต ซึ่งสอดคล้องกับ (Zucker, 1978) ใน นพวงษ์ มังคะชน, 2551) กล่าวว่าสาธารณชนมีประสบการณ์ตรงกับประเด็นนั้นมากเท่าใด การพึ่งพิงข้อมูลจากการรายงานข่าวก็ยิ่งมีมากเท่านั้น

5.2 ลักษณะการพึ่งพาเฟซบุ๊กของนักศึกษาและบุคลากรเพื่อการสื่อสารภายในองค์กรของมหาวิทยาลัยรังสิต ในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

ในการพึ่งพาข่าวสารของสื่อสังคมออนไลน์ มหาวิทยาลัยรังสิต เกิดจากผู้รับสารเกิดสภาวะไม่มั่นใจสถานการณ์จึงทำให้ระดับการพึ่งพาสื่อสังคมออนไลน์มีมากขึ้น สอดคล้องกับ เสริมศิริ นิลคำ (2550) กล่าวถึงลักษณะและระดับการพึ่งพาสื่อมวลชนจะเกี่ยวพันกับระดับความมั่นคงทางสังคม (social stability) หากสังคมมีความเปลี่ยนแปลงและขัดแย้งสูง หรือสถาบัน

ความเชื่อ และกิจวัตรบางอย่างของสังคมถูกทำลาย จะส่งผลให้ผู้รับสารต้องพึ่งพาสื่อสูงขึ้น

นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับทัศนะของ รูบิน และวินดาห์ล (Rubin and Windahl 1986) อ้างใน พิระ จิตร โสภณ, 2547) ที่ได้เสนอแบบจำลองการพึ่งพาของเดอเฟลอร์และบอลล์-โรดิช เพื่ออธิบายผลที่ตามมาจากระบบการใช้และสนองความพึงพอใจของผู้รับสารผลของข่าวสารจากเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตที่เกิดขึ้นกับผู้รับสารนั้น เกิดจากระบบการปฏิสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งสถานะทางสังคม บทบาทหน้าที่สื่อมวลชนและปัจจัยแวดล้อมของผู้รับสาร ผสมกับกระบวนการใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับสารด้วย อีกทั้งระดับการพึ่งพาข่าวสารของนักศึกษาและบุคลากรจะแตกต่างกัน ทั้งนี้เกิดจาก ระบบสังคมที่แตกต่างกัน ซึ่งระดับการพึ่งพาอาศัยข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์จะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมทั้งในเชิงบวกและลบในระดับที่แตกต่างกัน

5.3 ปัจจัยที่ทำให้เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตได้รับความนิยมนำไปใช้ในการสื่อสารภายในองค์กรมหาวิทยาลัยรังสิต ในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554

เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิต มีลักษณะของการสื่อสารสองทาง เปรียบเสมือนเครือข่ายสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่างบุคคลที่อยู่ในเฟซบุ๊ก มีการติดต่อสื่อสารกันไม่ใช่เฉพาะเรื่องทั่วไป แต่เป็นการติดต่อสื่อสารที่มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งผู้ใช้เฟซบุ๊กสามารถเป็นผู้รายงานสถานการณ์ต่างๆ และสามารถแสดงความคิดเห็น ถ่ายทอดความรู้ และแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกันได้ซึ่งสอดคล้องกับ รัชฎาภรณ์ รังสีประเสริฐ (2552) วิเคราะห์ว่าสื่อสังคมอย่างเฟซบุ๊ก ได้ก่อให้เกิดกลไกของการรวมตัวของสังคม กล่าวคือ การเลือกเพื่อนความคิดเห็นเดียวกันมาอยู่ในกลุ่มเดียวกัน หรือเพื่อนที่เผชิญปัญหาาร่วมกัน

ทั้งนี้ปัจจัยที่ทำให้เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตได้รับความนิยม เนื่องจากในการเลือกใช้เฟซบุ๊กของผู้รับสารเกิดจากการตอบสนองความต้องการของผู้รับสารโดยเฉพาะ รูปภาพสถานการณ์ และข่าวสารต่างๆ อีกทั้งข่าวสารที่นำเสนอยังเป็นประโยชน์ ทำให้ข่าวสารที่นำเสนอในเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตได้ตอบสนองความสนใจของผู้รับสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์กรณีศึกษา: นักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ. เพชรบูรณ์ โดย พิชญาวี คณะพล (2554) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อเครือข่ายสังคมออนไลน์ในเชิงบวก ส่วนมากให้ความสำคัญสำหรับการสื่อสารออนไลน์เป็นช่องทางที่เปิดกว้าง เป็นเครื่องมือให้คนได้แสดงความคิดเห็นได้ในหลากหลายแง่มุม สามารถค้นหาข้อมูลและตอบสนองความต้องการได้ง่าย และเป็นการโต้ตอบสื่อสารกันโดยอิสระไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เวลาใด

6. บทสรุป

การศึกษาเรื่องการพึ่งพาเฟซบุ๊กในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 เพื่อการสื่อสารองค์กรของมหาวิทยาลัยรังสิต พบว่า แนวทางในการกำหนดวาระข่าวสาร เพื่อการเผยแพร่ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัยรังสิตในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 เกิดจากการเน้นข่าวสารจากปัจจัยความใกล้ชิด การเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการเตือนภัย การประกาศและแจ้งสถานการณ์ต่างๆ และการขอความช่วยเหลือ ลักษณะการพึ่งพาเฟซบุ๊กของนักศึกษาและบุคลากรในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 มีลักษณะการพึ่งพาสื่อสังคมออนไลน์ที่ให้ผลด้านความคิด ความรู้ การพึ่งพาสื่อสังคมออนไลน์ที่ให้ผลด้านความรู้สึกและทัศนคติและการพึ่งพาสื่อสังคมออนไลน์ที่ให้ผลด้านพฤติกรรม ปัจจัยที่ทำให้เฟซบุ๊ก

ของมหาวิทยาลัยรังสิตได้รับความนิยมเพื่อในองค์กรมหาวิทยาลัยรังสิต ในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 เกิดจากความรวดเร็ว ความถูกต้องและชัดเจน เป็นการสื่อสารสองทาง อีกทั้งข่าวสารที่นำเสนอมีประโยชน์กับผู้รับสาร มีเอกลักษณ์เฉพาะที่แสดงออกถึงมหาวิทยาลัยรังสิต

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มนักศึกษาและบุคลากรที่ใช้เฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตซึ่งสภาวะวิกฤตดังกล่าวนี้ยังมีกลุ่มบุคคลอื่นที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นในครั้งต่อไปควรศึกษากับประชาชนทั่วไป ศิษย์เก่า และ บุคคลภายนอกจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะเฟซบุ๊กของมหาวิทยาลัยรังสิตเท่านั้น ทั้งนี้ควรศึกษาสื่ออื่นๆ ของมหาวิทยาลัยรังสิตที่ใช้ในการสื่อสารได้แก่ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆของมหาวิทยาลัย และ Web Page หลักของมหาวิทยาลัย เพื่อทำให้ได้ผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อไปในอนาคต

7. กิตติกรรมประกาศ

วิจัยนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยสมบูรณ์ ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณ์ ทองเลิศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิจัยนิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง รวมถึงข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลักขณา คล้ายแก้ว ประธานกรรมการสอบวิจัยนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์จิตติ วิทยสรณะ ที่ได้ให้คำแนะนำตรวจสอบปรับปรุงเนื้อหาของวิจัยนิพนธ์จนสำเร็จและมีความสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านที่ได้กรุณาใช้เวลาในการให้ข้อมูลที่มีคุณค่าอันนำไปสู่จุดหมายของการวิจัย

8. เอกสารอ้างอิง

นพวงษ์ มังคละชน. “วาระข่าวสารและทิศทางเนื้อหาเกี่ยวกับนโยบายประชานิยมที่นำเสนอผ่านหนังสือพิมพ์ในยุครัฐบาลทักษิณและหลังรัฐบาลทักษิณ”.วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวารสารสนเทศ คณะนิเทศศาสตร์ , จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2551.

พิชญาวี คณะผล. “การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์กรณีศึกษา:นักศึกษาและบุคลากรวิทยาลัยเฉลิมกาญจนา จ.เพชรบูรณ์” . งานค้นคว้าอิสระหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร,มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2554.

พีระ จิรโสภณ "ทฤษฎีการสื่อสารมวลชน" ใน “ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญานิเทศศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสาร” หน่วยที่ 10 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชานิเทศศาสตร์, 2547.

รัชฎาภรณ์ รังสีประเสริฐ. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเล่นเว็บประเภท Social Network Hi5 ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ต”.สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. 2552.

ศรวมมณฑ์ สิทธิสมาน “สื่อออนไลน์...อีโร่ท่ามกลางภัยพิบัติ!” สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2555, สามารถเข้าถึงได้ที่ <http://www.mediamonitor.in.th/main/news/2011-06-21-07-29-43/383-2011-11-23-07-02-15.html>

เสริมศิริ นิลคำ.“ หลักคุณค่าข่าวในภาวะวิกฤตทางสังคม”,วิทยานิพนธ์หลักสูตรนิเทศศาสตร์ ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะนิเทศศาสตร์ ,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,2550.