

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัยในงานวิจัย “สื่อสังคมต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสื่อสาร” ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis) การสัมภาษณ์ (Interview) และการวิเคราะห์ตัวบทและเนื้อหา (textual analysis / content analysis) เพื่อระบุ จำแนก และวิเคราะห์การใช้สื่อสังคม (social media) ในกระบวนการสื่อสาร และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการสื่อสาร

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยนี้ผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้สื่อข่าวภาคสนามและกองบรรณาธิการที่ใช้สื่อสังคมเป็นส่วนในกระบวนการสื่อสารจำนวน 10 คน ประกอบด้วยผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการ โดยคัดเลือกจากผู้ที่มีการใช้งานสื่อสังคมประเภททวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก และ บล็อก โดยใช้งานทั้ง 3 อย่าง หรือ อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ แต่มีความต่อเนื่องของการใช้และมีจำนวนผู้ติดตามอยู่ในลำดับต้นๆ โดยจะทำการสัมภาษณ์เชิงลึก และติดตามการใช้งานสื่อสังคมของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

3.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบยึดจุดมุ่งหมายของการศึกษาเป็นหลัก หรือ Purposeful Sampling (ไชย โพธิ์สีดา, 2552; Patton, 1987) เนื่องจากประชากรในการวิจัยได้แก่ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการนั้นมีจำนวนมาก แต่เพื่อให้ตรงกับหัวข้อที่งานวิจัยต้องการศึกษาในเรื่องสื่อสังคมต่อกระบวนการสื่อสาร จึงใช้วิธีการเลือกผู้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการใช้สื่อสังคมในกระบวนการข่าวอย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ ผู้ที่ได้รับการยอมรับจากวงการสื่อว่ามีความโดดเด่นในการใช้สื่อสังคม เช่น ได้รับรางวัลเกี่ยวกับการรายงานข่าวโดยใช้สื่อสังคม และมีผู้ติดตาม

(follower) รวมถึงคัดเลือกผู้ที่ใช้สื่อสังคมที่มีความหลากหลาย โดยมีทั้งผู้ที่ใช้สื่อสังคม ได้แก่ ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก และ บล็อก ร่วมกัน และผู้ใช้เพียงอย่างเดียวหนึ่ง เพื่อเปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของลักษณะการใช้และผลที่ได้ต่อการใช้งานในกระบวนการข่าว โดยสรุปหลักเหตุผลและเป้าหมายที่เลือกผู้ให้สัมภาษณ์มีดังนี้

- เป็นผู้ใช้งานสื่อสังคมในกระบวนการข่าวเป็นระยะเวลามากกว่า 6 เดือนขึ้นไป และมีการใช้งานเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เพื่อสามารถติดตามกระบวนการใช้อย่างชัดเจน และสามารถเป็นตัวแทนในการใช้อธิบายพฤติกรรมการใช้และลักษณะการเปลี่ยนแปลงของกระบวนการสื่อข่าวได้
- เป็นผู้ที่อยู่ในอันดับที่มีผู้ติดตาม (follower) มากกว่า 500 คนขึ้นไปเพื่อดูรูปแบบการสื่อสาร การมีส่วนร่วม และการโต้ตอบกับกลุ่มผู้รับสารได้
- เป็นผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการจากสื่อดั้งเดิม คือ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ และวิทยุ เพื่อสามารถอธิบายบริบทการเปลี่ยนแปลง การคงเดิมของกระบวนการทำข่าวระหว่างการใช้ดั้งเดิมและการมีสื่อสังคม (Social Media) เข้ามาเกี่ยวข้อง

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือได้แก่ การวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis) การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการวิเคราะห์ตัวบทและเนื้อหา (textual analysis / content analysis)

- การวิเคราะห์จากเอกสาร (Documentary Analysis) การเก็บรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการสื่อข่าวด้วยสื่อสังคม และจำแนกประเภทเนื้อหาที่ใช้ในสื่อสังคมแต่ละประเภท ลักษณะการสื่อข่าว สังเกตการใช้งานสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างและวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)
- การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ซึ่งการวิจัยแบบนี้เป็นการสนทนาแบบมีจุดมุ่งหมาย (Lindlof & Taylor, pg 171) ในงานวิจัยนี้เป้าหมายในการศึกษาคือ

เพื่อระบุรูปแบบ ลักษณะวิธี แนวคิดต่อการใช้สื่อสังคมในกระบวนการข่าว ตลอดจนทัศนคติ และผลต่อเนื้อที่ที่เกิดขึ้นจากการใช้สื่อสังคมในการสื่อสารข่าวทั้งมิติเชิงปฏิบัติการและจริยธรรม ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Model) ของการสื่อสารข่าวและการปรับตัวของผู้สื่อข่าว โดยใช้การสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured interview) สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าวภาคสนามและกองบรรณาธิการจำนวน 10 ราย ได้แก่

ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง/สังกัด
ชาลี วาระดี	บรรณาธิการ นิว มีเดีย (New Media Editor) บริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด
จักรกฤษ เพิ่มพูล	บรรณาธิการเครือเนชั่น กรรมการสภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติ
บัณฑิต จันทศรีคำ (แคน สาลิกา)	บรรณาธิการบริหารเนชั่นสุดสัปดาห์
อศินา พรพดิน	Social Media Editor, The Nation ประธานชมรมผู้สื่อข่าวสายเทคโนโลยีสารสนเทศ (ITPC)
ประสงค์ เลิศรัตนวิสุทธิ์	ผู้อำนวยการบริหารสถาบันอิสรာ
ชวรงค์ ลิมป์ปัทมปาณี	นายกสมาคมผู้สื่อข่าวหนังสือพิมพ์แห่งประเทศไทย ประธานชมรมผู้ผลิตข่าวออนไลน์
ศรีสุตา วินิจสุวรรณ	ผู้สื่อข่าวสำหรับผู้สื่อข่าวไทย บมจ.อสมท พิธีกรและผู้ดำเนินรายการวิทยุ Mcot Radio
นภพัฒน์จักษ์ อัตตนนท์	ผู้สื่อข่าวเนชั่นแซนแนล
ดร. ณัฐฐา โกมลวาทิน	ผู้ดำเนินรายการ/บรรณาธิการข่าว สถานีโทรทัศน์ ThaiPBS
เสถียร วิริยะพรรณพงศา	ผู้สื่อข่าวเนชั่นแซนแนล

ตารางที่ 2 แสดงรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ในการวิจัย

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 ขั้นตอนการเก็บข้อมูล (data collection) โดยมีกลุ่มข้อมูลที่เก็บจากสองส่วน คือ

- a. ข้อมูลชุดที่หนึ่งมาจากบทสัมภาษณ์ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวจำนวน 10 คนเกี่ยวกับการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว ตามกระบวนการรูปแบบ (Model) เดิม คือ ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลข่าว ขั้นตอนบรรณาธิการข่าว และขั้นตอนการเผยแพร่ข่าว รวมถึงผลที่เกิดจากการใช้สื่อสังคมในกระบวนการข่าวที่ต่างไปจากการสื่อข่าวแบบเดิม ทศนคติต่อการปฏิบัติงานที่มีการใช้สื่อสังคม และมาตรฐานด้านวิชาชีพในกระบวนการสื่อข่าวแบบใหม่ที่มีสื่อสังคมมาเกี่ยวข้อง โดยในการสัมภาษณ์มีกรอบการสัมภาษณ์และรวบรวมข้อมูลสู่การวิเคราะห์ ประมวลผลดังนี้

กรอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview framework)

กรอบคำถามสำหรับผู้สื่อข่าว

- รูปแบบ ลักษณะของการใช้สื่อสังคม
- การใช้สื่อสังคมในกระบวนการรวบรวมข่าว (News Gathering) และเผยแพร่ข่าว (Distribution)
- การตัดสินใจในการเลือกใช้สื่อสังคม และเนื้อหาที่นำเสนอผ่านสื่อสังคม
- ลักษณะการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวในมิติความเร็วและความลึก
- ข้อดีและข้อเสียของการใช้สื่อสังคม

กรอบคำถามสำหรับบรรณาธิการ

- รูปแบบ ลักษณะของการใช้สื่อสังคม
- การตัดสินใจเลือกข่าว การกำหนดวาระข่าวสาร (News Agenda & Gate Keeping)
- การตรวจสอบข้อมูลและรับรองความน่าเชื่อถือของข้อมูล
- แนวทางของกองบก.ต่อการใช้สื่อสังคม
- ข้อดีข้อเสียของการใช้สื่อสังคม
- บทบาทหน้าที่ของบรรณาธิการในกระบวนการสื่อ



รวบรวมข้อมูลสู่การประมวลผล



รูปแบบ ลักษณะการใช้สื่อสังคมในกระบวนการข่าว

การรายงานข่าวในมิติ “ลึก” และ “เร็ว” และการมีส่วนร่วมระหว่างผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร

บทบาท หน้าที่ และรูปแบบการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลง คงเดิม เพิ่มขึ้นในกระบวนการสื่อข่าวแบบที่มีการใช้สื่อสังคม



โมเดลการสื่อข่าวรูปแบบใหม่ที่มีสื่อสังคมเป็นเครื่องมือในการสื่อข่าว

แผนภาพที่ 8 แสดงกรอบแนวคำถามสำหรับเก็บข้อมูลวิจัย

จากกรอบดังกล่าว เพื่อให้ได้ข้อมูลตามที่ต้องการศึกษา ผู้วิจัยออกแบบชุดคำถาม 2 ชุด คือ ชุดที่ใช้ถามผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการเหมือนกัน และชุดที่เป็นคำถามเฉพาะตามลักษณะงาน และประเด็นศึกษาในส่วนของผู้สื่อข่าวและกองบรรณาธิการ นอกจากนั้นยังมีคำถามต่อเนื่องเพิ่มเติม ระหว่างการสนทนาเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ความหมายต่อพฤติกรรมการใช้ การสะท้อนความคิดของผู้ให้ข้อมูลหลักต่อสื่อสังคมในการใช้งานในกระบวนการสื่อข่าว

ทั้งนี้วิธีการสัมภาษณ์สามารถทำได้ทั้งลักษณะตัวต่อตัวเพื่อสังเกตพฤติกรรมและอวัจนะ ภาษาในการสัมภาษณ์ ในขณะเดียวกันมีบางรายไม่สามารถสัมภาษณ์แบบตัวต่อตัวได้ เนื่องจากข้อจำกัดของเวลาและสถานที่ จึงมีการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ โดยระยะเวลาในการ สัมภาษณ์อยู่ระหว่าง 45 นาที - 2 ชั่วโมง โดยมีชุดคำถามที่ใช้ ดังนี้

ชุดคำถามในการสัมภาษณ์

ชุดคำถามที่เหมือนกันทั้งผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการ
1. เริ่มต้นใช้สื่อสังคมเมื่อไร อย่างไร ใช้ในลักษณะใดบ้าง 2. รูปแบบการใช้ทวิตเตอร์ เฟซบุ๊ก และบล็อก ใช้งานในลักษณะใดบ้างในแต่ละขั้นตอนใน กระบวนการสื่อข่าว 3. สื่อสังคมจำเป็นต่อการใช้ในการทำข่าวอย่างไร 4. ในกระบวนการรวบรวมข้อมูลหรือหาข่าว มีการใช้สื่อสังคมอย่างไร 5. ข่าวลักษณะใดที่เลือกใช้เครื่องมือสื่อสังคมในการรายงาน และเลือกประเด็นที่จะนำเสนอ ผ่านสื่อสังคมอย่างไร 6. เมื่อใช้สื่อสังคมมีการโต้ตอบกับผู้รับสารหรือไม่ ถ้ามีโต้ตอบลักษณะใดบ้าง 7. เปรียบเทียบการทำข่าวเมื่อใช้สื่อสังคมกับการทำข่าวแบบเดิมที่ไม่ใช้ 8. มีการใช้งานสื่อสังคมผสมผสานกับการใช้งานสื่อดั้งเดิม/สื่อกระแสหลักที่ทำอยู่เดิม อย่างไร 10. ข้อดี ข้อเสียของการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว
ชุดคำถามที่ถามเฉพาะผู้สื่อข่าว
1. การใช้งานสื่อสังคมในการรายงานข่าวจากภาคสนาม 2. เหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์มีลักษณะการรายงานผ่านสื่อสังคมต่างกันหรือไม่อย่างไร ยกตัวอย่างเหตุการณ์ที่ใช้ 3. รูปแบบของข่าวที่นำเสนอผ่านสื่อสังคม 4. การทำงานของผู้สื่อข่าวภาคสนามเปลี่ยนไปอย่างไรเมื่อมีการใช้สื่อสังคม

5. ทำไมผู้สื่อข่าวภาคสนามควรใช้สื่อสังคมในการรายงานข่าว 6. ผู้สื่อข่าวภาคสนามควรมีวิจารณญาณในการตัดสินใจต่อสื่อสารข่าวผ่านสื่อสังคมอย่างไร ใช้อะไรเป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจ 7. ความผิดพลาดที่เกิดขึ้นในกระบวนการสื่อข่าวที่เกิดจากการใช้สื่อสังคมและการแก้ไข 8. การเผยแพร่ข่าวผ่านสื่อสังคมทำอย่างไรบ้าง และมีลักษณะของเนื้อหาอย่างไร
ชุดคำถามที่ถามเฉพาะบรรณาธิการข่าว
1. การคัดเลือกข่าวและการทำหน้าที่การเป็นนายทวารข่าวสารเมื่อมีการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าวเป็นอย่างไร 2. บรรณาธิการข่าว/กองบรรณาธิการมีการปรับตัวอย่างไรในการทำงานเมื่อมีการใช้สื่อสังคมเพิ่มขึ้นในกระบวนการสื่อข่าว 3. การทำงานของบรรณาธิการข่าวใช้เครื่องมือสื่อสังคมติดต่อ เผยแพร่ข่าว และ ปฏิสัมพันธ์กับผู้รับสารได้แบบการสื่อสารสองทางอย่างไรบ้าง และมีผลอย่างไรต่อกระบวนการข่าว 4. กองบรรณาธิการ / องค์กรมีนโยบายหรือแนวทางกำกับการใช้งานสื่อสังคมของผู้สื่อข่าวหรือไม่อย่างไร 5. กระบวนการตรวจสอบข้อมูล ข้อเท็จจริง และการป้องกันความผิดพลาดของความเร็วในการรายงานผ่านสื่อสังคมกองบรรณาธิการทำอย่างไร

ทั้งนี้เพื่อเป็นการตรวจสอบเครื่องมือให้มีความถูกต้องและเที่ยงตรงในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้นำคำถามดังกล่าวปรึกษาหัวหน้าชุดวิจัยเพื่ออภิปรายความเห็นต่อคำถาม ป้องกันความคลาดเคลื่อนและขัดต่อคติในคำถามดังกล่าวก่อนนำไปสัมภาษณ์จริง

- b. ข้อมูลชุดที่สอง หลังจากและระหว่างที่สัมภาษณ์ผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการ ผู้วิจัยทำการศึกษาแบบสังเกตการณ์ใช้งานสื่อสังคมของกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับข้อความ ลักษณะ รูปแบบการใช้งานสื่อสังคมของผู้สื่อข่าวได้แก่ ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก และบล็อก ในกระบวนการสื่อข่าวขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล (News Gathering) และขั้นตอนการเผยแพร่ (Distribution) เป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 3-9 กรกฎาคม 2554 เพื่อเป็นการตรวจสอบข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ทั้งนี้สังเกตการณ์ใช้งานสื่อสังคมภายในวงจรการสื่อข่าว (News Cycle) 2 ลักษณะคือ ช่วงเวลาที่มีเหตุการณ์สำคัญ ณ เวลาที่เกิด

เหตุ ได้แก่ การรายงานข่าวการเลือกตั้ง และช่วงเวลาการรายงานข่าวประจำวันตามปกติ ซึ่งจะช่วยให้จำแนกลักษณะ รูปแบบของการใช้สื่อสังคมในกระบวนการข่าวได้

3.4.2 ผู้วิจัยการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ข้อมูล การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological Triangulation) (สุภางค์ จันทวานิช, 2540; Graneheim, 2004) โดยเก็บข้อมูลจากแหล่งที่ต่างกัน ใช้การสังเกตควบคู่กับการซักถาม เพื่อตรวจสอบข้อมูลสองส่วนจากการสังเกตและสัมภาษณ์

3.4.3 จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาจากทั้งสองส่วนมาจัดการให้เป็นระบบ จำแนกเป็นประเภท (ชยันต์ วรรณะภูติ, 2537; Patton, 1980) โดยจำแนกการงานสื่อสังคมในขั้นตอนกระบวนการสื่อข่าวตามรูปแบบ (Model) แบบเดิม คือ ขั้นตอนการรวบรวมข่าว ขั้นตอนการบรรณาธิการข่าว และขั้นตอนการเผยแพร่ เพื่อแยกแยะความแตกต่าง ดังนี้

- ลักษณะการใช้งาน รูปแบบการใช้งานในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการสื่อข่าว
- ผลที่เกิดขึ้นจากการใช้งานสื่อสังคมในกระบวนการสื่อข่าว เชื่อมโยงและหาความสัมพันธ์ในมิติการนำเสนอข่าวทั้งเร็วและลึก รวมถึงการมีส่วนร่วมระหว่างผู้สื่อข่าวและผู้บริโภคข่าว เพื่อนำไปสู่ความเข้าใจต่อลักษณะที่คงอยู่และเปลี่ยนแปลงของกระบวนการสื่อข่าว
- บทบาท หน้าที่ และรูปแบบการสื่อสารที่เปลี่ยนแปลง คงเดิม เพิ่มขึ้นในกระบวนการสื่อข่าวแบบที่มีการใช้สื่อสังคม

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่เก็บรวบรวมได้มาจากวิธีข้างต้น ผู้วิจัยเลือกใช้เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพในการวิเคราะห์คือ การวิเคราะห์ตัวบทและเนื้อหา (textual analysis / content analysis) เพราะ เครื่องมื่อดังกล่าวเป็นเครื่องมือวิจัยที่มีความเป็นกลาง มีระบบของข้อมูล (Berelson, 1952) สามารถช่วยอธิบายการสื่อสาร เป้าหมายของการสื่อสาร และ ผลกระทบจากการสื่อสาร (Holsti, 1969) นอกจากนั้น การใช้ content analysis ยังมีความเหมาะสมต่อการใช้ศึกษารูปแบบ ลักษณะ และวิธีการปฏิบัติต่อสถานการณ์เฉพาะ และการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมได้เป็นอย่างดี (Silverman, 2005) ดังนั้น การวิจัยแบบ content analysis จึงเป็นวิธีที่ผู้วิจัยเห็นว่าเหมาะสมที่ใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดจำแนกรูปแบบ ลักษณะ วิธีการ ในการใช้สื่อสังคมในกระบวนการสื่อสารตลอดจน การตัดสินใจในการเลือกข่าวและเลือกเครื่องมือในการใช้งานในสถานการณ์ข่าวที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ การใช้วิธีวิจัย content analysis นั้น จะใช้กับการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการสังเกตพฤติกรรมการใช้งาน ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก และบล็อก ในกระบวนการข่าวและการเผยแพร่ข่าว

นอกจากนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบบพรรณนาโดยนำข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากการสังเกตการใช้สื่อสังคมของผู้สื่อข่าวและบรรณาธิการข่าวและการสัมภาษณ์มารวบรวมและจัดหมวดหมู่เพื่อเรียบเรียงเป็นหัวข้อตามประเด็นที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิด (Typologies) ซึ่งหมายถึง ขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ชาย โพธิ์สิตา, 2549) โดยยึดหลักทฤษฎีเป็นกรอบในการศึกษาพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาของการสื่อสารที่มีการใช้สื่อสังคม ในสถานการณ์ที่มีเหตุการณ์ข่าวเฉพาะและการรายงานข่าวแบบรายวัน วิเคราะห์หาหลักการความหมายจากการตัดสินใจกระทำสิ่งเหล่านั้นของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา หาความสัมพันธ์เชื่อมโยงของกระบวนการสื่อสาร และผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการคือ ผู้สื่อข่าวและผู้รับสาร ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวจะเป็นส่วนสำคัญของการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงรูปแบบ (Model) ของกระบวนการสื่อสาร

จากนั้นนำข้อมูลที่วิเคราะห์มาอภิปรายและหาข้อสรุปเป็นรูปแบบ (Model) กระบวนการสื่อสารของไทยในปัจจุบันที่มีการใช้สื่อสังคมเป็นเครื่องมือในกระบวนการ