



การศึกษาพฤติกรรมการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก

เสนอ

อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

นางสาวจิรสุตตา	คุณติรานนท์	60101010257
นางสาวฉัตรทริกา	อิทธิอนันต์กุล	60101010259
นายชัชชัย	ปานปรีดา	60101010261
นายบุญยฤทธิ	โคตรวงศ์	60101010275
นายกฤษณะพงศ์	ศรีภักதியานนท์	60101010767

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ 321ศึกษาผู้ใช้

อาจารย์ที่ปรึกษารายวิชา ศศิพิมล ประพินพงศกร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562



การศึกษาพฤติกรรมการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก

เสนอ

อาจารย์ศศิพิมล ประพินพงศกร

จัดทำโดย

นางสาวจิรสุตตา	คุณติรานนท์	60101010257
นางสาวฉัตรทริกา	อิทธิอนันต์กุล	60101010259
นายซัชชัย	ปานปรีดา	60101010261
นายบุญยฤทธิ	โคตรวงศ์	60101010275
นายกฤษณะพงศ์	ศรีภักதியานนท์	60101010767

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สศ 321ศึกษาผู้ใช้

อาจารย์ที่ปรึกษารายวิชา ศศิพิมล ประพินพงศกร

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2562

สารบัญ

สารบัญ	ค
1.ชื่อเรื่องและประเด็นที่จะศึกษา	1
2.ขั้นตอนการศึกษา	1 - 24
3.ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษาและแนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีให้การศึกษาผู้ใช้	24 - 25
4. สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ project	25 - 26
ภาคผนวก	26 – 83
อ้างอิง	83

1. ชื่อเรื่องประเด็นที่ศึกษา

การศึกษาพฤติกรรมการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก

2. ขั้นตอนการศึกษา

2.1) ศึกษาผู้ใช้ตัวอย่างที่เลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน Facebook ทั้งหมด 10 คน โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ช่วง 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2563 รวมเป็นทั้งหมด 44 วัน

2.2) วัตถุประสงค์ของการทำการศึกษาพฤติกรรมการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน Facebook โดยสโคปที่เหตุการณ์ปัจจุบันที่เห็นภาพได้ชัดมากที่สุด คือเจาะจงในเรื่อง แพลตฟอร์มหรือการเมือกับนักศึกษา และโควิด19 หรือ โรคโคโรนา ซึ่งอยู่ในทามไลน์ระยะเวลาดังกล่าว

2.2.1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการรับรู้ การตัดสินใจ การประเมิน และความน่าเชื่อถือของสารสนเทศที่ได้รับว่าพฤติกรรมการรับรู้ดังกล่าวของนักศึกษาซึ่งอยู่ใน Gen Z นั้นมีพฤติกรรมการรับรู้และการประเมินผลเพื่อการเผยแพร่ส่งต่อเป็นอย่างไร

2.2.2) เพื่อวิเคราะห์ว่าการรับรู้ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างของผู้ที่รับสารต่อการเผยแพร่หนึ่งครั้งมากน้อยเพียงใดและพฤติกรรมการรับสารสนเทศเป็นไปในทิศทางใด มีการใช้เกณฑ์หรือใช้หลักการใดบ้างในการประเมินสารสนเทศที่รับมาในแต่ละครั้งเพื่อนำผลลัพธ์ดังกล่าวมาวิเคราะห์ต่อไป

ในปัจจุบันโลกนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงมากมายทั้งสภาพแวดล้อม ผลิตภัณฑ์ ผู้คน ข่าวสาร รวมถึงเทคโนโลยีต่างๆ ที่สามารถเข้าถึงบุคคลทุกคนได้ตลอดทุกที่ทุกเวลา ทำให้คนในสมัยนี้เกิดการแสวงหาการรับรู้ข่าวสาร เพื่อใช้เป็นองค์ประกอบในชีวิตประจำวันที่ทำให้รู้ว่าในแต่ละวันนั้นมีสิ่งใดบ้าง หรือเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง รวมไปถึงการเผยแพร่ ข้อมูลสารสนเทศนั้นต่อ ซึ่งอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อทัศนคติ การกระทำ หรือการดำรงชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างวงกว้าง ซึ่งส่วนใหญ่จะมีเพจต่างๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลให้แก่ผู้รับข้อมูล หรือผู้ใช้นั้นๆ ได้สารที่ต้องการจะสื่อ ผู้ใช้บุคคลนั้นอาจเกิดการเผยแพร่ต่อหรือหยุดแค่เพียงการรับข่าวสารนั้น ช่วงวัยที่มีการใช้แอปพลิเคชัน และสามารถขยายสู่วงกว้างได้มากที่สุด คือ ผู้ใช้ในช่วงวัยรุ่นหรือช่วง Gen Z กล่าวคือบุคคลที่เกิดหลังจากปี ค.ศ. 1995 หรือปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา ซึ่งพฤติกรรมของคนชาว Gen Z นั้นมีดังนี้

ชาว Gen Z ติดโลกออนไลน์ จึงรับข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ทำให้ชาว Gen Z ชอบตัดสินใจทำอะไรอย่างรวดเร็ว

ชาว Gen Z ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่บนเว็บ สื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก

ชาว Gen Z เปิดกว้างทางความคิดและวัฒนธรรมที่แตกต่างมากขึ้น มีแนวโน้มที่จะปรับทัศนคติได้ดี

ชาว Gen Z มีความกล้าแสดงออก ชอบโบว์ มีความมั่นใจสูง

ชาว Gen Z มีแนวโน้มเป็นมนุษย์หลายงาน ความอดทนต่ำ ชอบทำงานหลายอย่างพร้อมกัน

โดยสามารถวิเคราะห์ Persona ของกลุ่มผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน ได้ดังนี้

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 1

ลักษณะ : ชอบแชร์ข่าวสารกิจวัตรรวมไปถึงข่าวสารทางการเมืองเป็นส่วนใหญ่ การแชร์โพสมีทั้งแชร์จากทางเพื่อนและจากเพจที่มีการลงข่าวสารที่ตนติดตาม

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 2

ลักษณะ : มีการแชร์เกี่ยวกับทางการเมืองและข่าวสารทางการเงินแต่จะเน้นไปที่ด้านเศรษฐกิจในประเทศและต่างประเทศการเลือกแชร์ส่วนใหญ่จะเป็นเพจดังที่มีคนติดตามเป็นจำนวนมากและเพจที่มีความน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 3

ลักษณะ : ชอบแชร์ข่าวสารจากแหล่งข่าวใหญ่และน่าเชื่อถือและอยากให้คนอื่นได้รับรู้ข่าวสารที่ตนเองรับรู้ด้วย มีemotionกับข้อมูลมากขึ้นถ้าข้อมูลนั้นมีความเกี่ยวข้องกับสถานที่ที่ตนอยู่หรือใกล้เคียง อาจจะมีบ้างบางแชร์ที่แชร์ต่อจากโพสคนอื่นโดยอาจจะไม่ใช่แหล่งข่าวใหญ่หรือน่าเชื่อถือเพียงแต่เป็นข้อมูลที่ถูกระบุในวงกว้างเลยและเห็นว่าจะน่าเชื่อถือได้

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 4

ลักษณะ : ชอบแชร์เป็นกิจวัตรอาจจะไม่มีการกรองข่าวสารเท่าที่ควร การแชร์โพสมีความต่อเนื่องอย่างมากในแต่ละวัน อาจจะได้ต้องการที่จะแชร์ข้อมูลให้แก่คนอื่น ๆ ได้รับทราบเหมือนกับตน แต่เมื่อเจอข้อมูลแบบไหนก็จะแชร์ไปเลยทันทีอาจเนื่องมาจากความชอบในด้านเนื้อหาในส่วนตัว

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 5

ลักษณะ : ข่าวสารที่แชร์ส่วนใหญ่จะเป็นการแสดงความคิดเห็นด้านการเมืองมีการแชร์มาจากแหล่งข่าวที่มีความน่าเชื่อถือและแหล่งข่าวจากบุคคลทั่วไปและจะเห็นว่าข้อมูลส่วนหนึ่งจะมาจากต่างประเทศเจ้าของเพจก็มีการแสดงออกทางการเมืองที่ชัดเจนตรงไปตรงมาประเด็นส่วนใหญ่จะเป็นไปตามกระแสนิยมของสังคม ณ ขณะนั้น

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 6

ลักษณะ : การแชร์ส่วนใหญ่จะแชร์ในสิ่งที่ตนไม่เห็นด้วยละเขียนข้อความในสิ่งที่แชร์ว่าไม่เห็นด้วยตรงไหนโดยการใช้คำที่ค่อนข้างเสียดสีสังคมข้อความส่วนใหญ่จะเป็นการต่อว่าสังคมที่ไม่มีเหตุผล

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 7

ลักษณะ : เป็นบุคคลที่มีผู้ติดตามจำนวนมาก เป็นบุคคลที่มีเหตุมีผล บางครั้งใจร้อน ชอบเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของทางบ้านเมือง และสถานการณ์วิกฤตต่างๆที่เกิดขึ้น ชอบเข้าร่วมการแสดงออกเชิงสัญลักษณ์และอาจเป็นแหล่งข่าวสารในการเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รับรู้ต่ออีกทอดหนึ่ง

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 8

ลักษณะ : เป็นบุคคลที่ชอบในด้านข่าวสารบ้านเมืองเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคคลนี้กำลังศึกษาในคณะที่เกี่ยวกับการศึกษาทางด้านการเมือง และสถานการณ์ในปัจจุบัน แต่ไม่ชอบการเผยแพร่ข้อมูล กล่าวคืออ่านข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านสถานการณ์ในปัจจุบัน เป็นคนใจเย็น ก่อนจะเผยแพร่สิ่งใดลงบนโลกอินเทอร์เน็ตจะไตร่ตรองอย่างถี่ถ้วน

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 9

ลักษณะ : จากการสังเกตเฟสบุ๊คคนนี้ เป็นบุคคลที่ติดตามข่าวสารทันโลกอยู่ตลอดเวลาจากทามไลน์วันแรกๆที่เกิดเหตุการณ์จนถึงปัจจุบันก็ยังคงติดตามอยู่และทำการแชร์ข่าวสารอยู่เสมอ พร้อมทั้งจะรับสารสนเทศใหม่ๆและทำการเผยแพร่ในทันที

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 10

ลักษณะ : เป็นบุคคลที่ออนไลน์เฟซบุ๊กอยู่ตลอดเวลาแต่ไม่ได้ทำการแชร์ใดใดมากนัก การเคลื่อนไหวในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆหรือ สโคปที่วางไว้ได้ทำการแชร์น้อยมาก แต่มีการรับสารสนเทศบ้างและเผยแพร่ต่อเฉพาะข่าวสำคัญเท่านั้น การเคลื่อนไหวของทามไลน์น้อยมากซึ่งขัดแย้งกับที่ตนใช้เฟซบุ๊กและออนไลน์อยู่ตลอด

2.3) ศึกษาพฤติกรรมการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก โดยการใช้ Messenger ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันในเครื่องของเฟซบุ๊ก เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาพฤติกรรมการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กอยู่ในขอบเขตเนื้อหาของข่าวสารในเรื่องโรคเชื้อไวรัสโคโรนา (COVID-19) และการเคลื่อนไหวทางการเมือง หรือการเกิดแฟลชม็อบเพียงเท่านั้น โดยศึกษาผู้ใช้ตัวอย่างทั้งหมด 3 วิธี คือ

1. การเผยแพร่ข้อมูล (Share post)
2. การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก
3. การเดินทางของผู้ใช้ (Customer journey)

วิธีแรก การเผยแพร่ข้อมูล (share post) คือการศึกษาผู้ใช้อย่างทั้งหมด 10 คน ผ่านการเผยแพร่ข้อมูล (Share post) ในแอปพลิเคชัน Facebook ในการเก็บข้อมูลจากการเผยแพร่ข้อมูลของแต่ละบุคคลในกลุ่มผู้ใช้อย่าง ซึ่งเก็บข้อมูลของผู้ใช้อย่างจากการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับข่าวสารในปัจจุบัน และโพสต์ที่สามารถส่งผลกระทบต่อผู้รับข้อมูลข่าวสารต่อตนเองและผู้ใช้อื่น รวมถึงการติดตามเพจต่างๆของกลุ่มผู้ใช้อย่าง หรือแหล่งข่าวที่ตนติดตามเพื่อรับข้อมูลสารสนเทศในทุกๆวัน โดยดูจากเส้นเวลา (Timeline) ในหน้าโปรไฟล์เฟซบุ๊กของผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ตั้งแต่ช่วง 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2563 รวมระยะเวลาทั้งหมด 44 วัน โดยเก็บข้อมูลด้วยวิธีการถ่ายภาพหน้าจอจากหน้าโปรไฟล์และเส้นเวลา (Timeline) ของผู้ใช้อย่างแต่ละคน จากนั้นนำมาวิเคราะห์ผลเพื่อหาข้อสรุปของผู้ใช้อย่างทั้ง 10 คน โดยมีกรอบการเก็บข้อมูลดังนี้

1. เก็บข้อมูลการโพสต์ข้อมูลข่าวสารทั้งหมดตั้งแต่ช่วง 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2563 ในหน้าไทม์ไลน์ของกลุ่มผู้ใช้อย่างทั้ง 10 คน
2. เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการติดตามเพจของกลุ่มผู้ใช้อย่างทั้ง 10 คน

วิธีที่สอง เป็นการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก ในช่องทางการสนทนา (Messenger) ของผู้ใช้อย่างทั้ง 10 คน เป็นการสอบถามทางด้านความถี่ในการใช้ ความคิด การไตร่ตรองข้อมูล การประเมินสารสนเทศความน่าเชื่อถือ การเกิดอารมณ์ร่วม การแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ เกณฑ์ในการประเมินข้อมูลข่าวสาร และการคำนึงต่อผู้รับข้อมูลข่าวสารนั้นๆก่อนและหลังทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารการเลือกรับสารสนเทศในแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก เก็บข้อมูลที่ได้มาโดยการถ่ายภาพข้อความการสนทนาการสัมภาษณ์ในช่องทางการสนทนา (Messenger) จากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ใช้อย่างทั้ง 10 คน

โดยมีแนวคำถามดังนี้

- ความถี่ในการเข้าใช้งานแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กบ่อยแค่ไหน
- ส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารจากเพจไหนบ้าง
- ชอบเพจไหน เพราะอะไร
- เรื่องที่ชอบแชร์

- ก่อนทำการแชร์ต่อได้มีการอ่านอย่างถี่ถ้วน หรือหาว่าข้อมูลที่จะแชร์นั้นเป็นความจริงไหม (ศึกษาก่อนไหมหรือแชร์ไปเลย)
- รู้ได้อย่างไรว่าเพงนั้นน่าเชื่อถือ
- มีการแสดงความคิดเห็นร่วมด้วยกับข้อมูลข่าวสารนั้นไหม (อินไหม)
- ยอดแชร์และยอดการติดตามมีผลต่อการแชร์แต่ละครั้งไหม
- ก่อนแชร์นึกถึงคนรับสารต่อหรือไม่ อย่างไร
- เนื่องจากตรงกับสถานการณ์ในปัจจุบันพอดีและโซเชียลมีเดียก็เป็นส่วนสำคัญ อยากทราบว่า ได้ใช้ อะไรเป็น”เกณฑ์หลัก” ส่วนตัวมั๊ยที่จะแชร์โพสหรือเขียนโพส”โดยเฉพาะ”เหตุการณ์ตอนนี้ เช่น ข่าวโควิด19 และเรื่องการเมืองที่จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเรา โดยนำไปสัมภาษณ์ผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน

วิธีที่สาม การเดินทางของผู้ใช้ (Customer journey) เป็นการนำข้อมูลที่เก็บได้จากการสัมภาษณ์ในวิธีที่สอง มาวิเคราะห์การเดินทางของผู้ใช้ตัวอย่าง จากวิธีการสัมภาษณ์ผ่านช่องทางการสนทนา (Messenger) ในเครือของเฟซบุ๊กโดยผู้ใช้ตัวอย่างเล่าเหตุการณ์ความรู้สึก ก่อนการรับข้อมูลสารสนเทศ การเลือกรับสารสนเทศ ระหว่างการรับข้อมูลข่าวสาร การตัดสินใจเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การแสดงความคิดเห็นในโพสท์หรือเพง ไปจนถึงหลังการรับรู้และเผยแพร่ข่าวสารนั้นๆ โดยวิเคราะห์ออกมาเป็นแผนภาพการเดินทางของผู้ใช้ให้เห็นข้อมูลที่ได้มาอย่างชัดเจน แล้วนำมาวิเคราะห์การเดินทางว่าผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คนนั้นมีพฤติกรรมการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กไปในทางใด

2.4) วิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลการศึกษา

วิธีที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)

ผลการเก็บข้อมูลผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คนด้วยวิธีการการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก (Share post) ตั้งแต่ช่วง 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ถึงวันที่ 29 มีนาคม พ.ศ. 2563 รวมเป็นทั้งหมด 44 วัน โดยส่วนมากจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับความเคลื่อนไหวทางการเมือง แฟล็กซ์มีอบ และไวรัสโควิด 19 การเผยแพร่ในเรื่องการเคลื่อนไหวทางการเมือง แฟล็กซ์มีอบนั้นแบ่งประเด็นที่น่าสนใจได้ 3 ประเด็น คือ

ประเด็นที่ 1 การแสดงความคิดเห็นขอตัวผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างของแต่ละบุคคลมีการแสดงทัศนคติ และมีการใช้อารมณ์ของตนร่วมด้วยไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือไม่เห็นด้วยกับการเมืองในสมัยนี้ ไม่ชอบการทำงานของรัฐบาลในปัจจุบัน การแสดงจุดยืนของกลุ่มนักศึกษาในการไม่เห็นด้วยกับการเมือง การแสดงออกเชิงสัญลักษณ์ และแฟล็กซ์มีอบ

ประเด็นที่ 2 ความรวดเร็วในการเผยแพร่ข่าวสารต่อจากเพจต่าง ๆ นั้น มีการเผยแพร่ที่รวดเร็ว สามารถดูได้จากเวลาที่เพจทำการเผยแพร่และผู้ใช้ทำการเผยแพร่ต่อ

ประเด็นที่ 3 ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างบางคนนั้นเช่นผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างคนที่ 2 5 6 7 และ 9 นั้นสามารถทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของตนไปยังผู้อื่นๆให้ได้รับข้อมูลข่าวสารแบบตนได้ มีการแสดงความคิดเห็น หรือมีการรับข้อมูลข่าวสารและนำไปเผยแพร่ต่อ ซึ่งดูได้จากยอดการแสดงความคิดเห็น การกดถูกใจ และการเผยแพร่(แชร์) เมื่อพิจารณาและวิเคราะห์จากความคิดเห็นของผู้อื่น ก็ล้วนมีทัศนคติทางเดียวกับผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างและเพจที่ทำการผลิตเผยแพร่ข่าวสารนั้นออกมา

ประเด็นที่ 4 ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างนั้นส่วนใหญ่เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆมาจากเพจหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารนั้นจริงๆ หรือจากช่องทางมหาลัยของตนในการเข้าร่วมกิจกรรมเชิงสัญลักษณ์ ได้แก่ เพจอนาคตใหม่ – Future Forward, เพจพรรคพลังประชาชน, ทิมมสว, เพจมติชน, เพจworkpoint, BBC News, The standard, ใต้เตียงมธ., ทวิตการเมือง, ช่องGMM 25, ไทยรัฐ, เรื่องเล่าเช้านี้, Thai pose, Nation weekend และจากผู้ใช้คนอื่นๆที่ทำการเผยแพร่(แชร์)แล้วกลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลมาและนำมาเผยแพร่ต่ออีกทอดหนึ่ง

ส่วนเรื่องไวรัสโควิด 19 นั้น มีประเด็นที่น่าสนใจ 3 ประเด็นเช่นกัน

ประเด็นที่ 1 การเผยแพร่เนื้อหาของผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10คนมีการเผยแพร่เนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับการให้ข้อมูลของโรค วิธีการป้องกัน สถานที่ตรวจโรค ยอดผู้ป่วยที่ติดเชื้อ และข่าวที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่สร้างปัญหาจากการติดโควิด

ประเด็นที่ 2 การเผยแพร่ข้อมูลของผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 10 คน ในแต่ละครั้งนั้น มีการเผยแพร่ที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ ณ ขณะนั้น เช่น สถานการณ์การกักตุนสินค้าที่บางเพจเพิ่งออกมาให้ข้อมูล ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความรวดเร็วในการเผยแพร่ต่อทันทีที่มีข่าวสารนั้นผลิตออกมา

ประเด็นที่ 3 ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างบางคนนั้น คือผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างคนที่ 5 6 7 9 และ10 นั้นสามารถรับข้อมูลข่าวสารและทำการเผยแพร่ต่อไปยังบุคคลอื่นๆได้ โดยผ่านทาง การเผยแพร่ (แชร์) และมีบุคคลทำการเผยแพร่ แสดงความคิดเห็น รับข้อมูลต่อจากโพสการแชร์ของผู้ใช้กลุ่มตัวอย่าง

ประเด็นที่ 4 ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการติดตามเพจที่ให้ข่าวสารต่างๆกัน ได้แก่ ไทยรัฐ เพจworkpoint,BBC News เพจอ็เจียบเลียบด่วน หม่อมโพธิ์ดำ Amarin News,The Southern TH, Thai Quote, The standard, นีแผละประเทศไทย, The Matter, เพจมติชน, เดลินิวส์ และจากผู้ใช้คนอื่นๆที่ทำการเผยแพร่(แชร์)แล้วกลุ่มตัวอย่างได้รับข้อมูลมาและนำมาเผยแพร่ต่ออีกทอดหนึ่ง

ผู้ใช้ตัวอย่างที่1	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่2	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่3	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่4	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่5	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่6	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่7	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่8	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่9	เข้าใช้ทุกวันในเวลาว่าง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่10	ปกติไม่ค่อยใช้แต่ช่วงนี้มีปัญหาเกี่ยวกับโรคโควิด 19 จึงเข้าบ่อยในช่วงนี้

จากผลที่ได้ทำการเก็บข้อมูลจากการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารบนแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก (Share post) นั้น ส่วนมากล้วนไปในทิศทางเดียวกันคือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่เป็นเหตุการณ์ประเด็นเกิดขึ้น ณ เวลานั้น มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังหน้าฟีดตนเองอย่างรวดเร็วรวดเร็ว ซึ่งดูได้จากเวลาของการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของบุคคลนั้น เมื่อข่าวสารนั้นได้เผยแพร่ออกมา มีการแสดงความคิดเห็นต่อข่าวสารที่ตนเผยแพร่ มีความคิดทัศนคติของตนที่มีต่อข่าวนั้นไปในทิศทางเดียวกันกับเพจที่ตนทำการเผยแพร่ และมีผู้ใช้บุคคลอื่นๆ นั้นรับข้อมูลข่าวสารที่ผ่านจากการที่ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างของแต่ละบุคคลทำการเผยแพร่ ไปเผยแพร่ แสดงความคิดเห็น และรับข้อมูลข่าวสารนั้นต่อ โดยการได้มาของข้อมูลข่าวสารนั้นมีแหล่งข่าวสารเพจต่างๆ ที่คล้ายกันทั้งเรื่องทางการเคลื่อนไหวทางการเมือง แพลตฟอร์ม และไวรัสโควิด19 เพจที่เผยแพร่ทั้ง 2 เรื่อง และผู้ใช้ตัวอย่างทำการใช้ในการเผยแพร่ส่วนใหญ่คือ ไทยรัฐ, เพจworkpoint, BBC News, The standard, เพจมติชน และจากผู้ใช้อื่นๆ ที่ทำการเผยแพร่แล้วผู้ใช้ตัวอย่างทำการเผยแพร่อีกทอดหนึ่ง นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ใช้ตัวอย่าง 1 คน คือผู้ใช้ตัวอย่างที่ 8 ที่ไม่มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แต่ทำการติดตามแหล่งเพจให้ข่าวสารต่างๆ ตามที่กล่าวมา

วิธีที่ 2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก

สามารถวิเคราะห์แจกแจงการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟสบุ๊กของผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน ได้ดังนี้

ความถี่ในการใช้งาน

กล่าวคือผู้ใช้อย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมเข้าใช้แอปพลิเคชันเฟสบุ๊กเป็นประจำในเวลาว่างในการสืบหาข้อมูลข่าวสารต่างๆในประจำวัน แต่มีผู้ใช้อย่างบางคนนั้นไม่ได้มีพฤติกรรมใช้แอปพลิเคชันเฟสบุ๊กประจำแต่ภายหลังได้ใช้แอปพลิเคชันเฟสบุ๊กเนื่องจากต้องการติดตามข่าวสารในสถานการณ์ปัจจุบันจึงมีการเข้าแอปพลิเคชันเฟสบุ๊กเพื่อติดตามข่าวสารเพิ่มเติม

ส่วนใหญ่ติดตามข่าวสารจากเพจไหนบ้าง

ผู้ใช้อย่างที่ 1	R9 MANU ชาวไทยรัฐ
ผู้ใช้อย่างที่ 2	ลงทุนแมน อีจัน ThaiPBS
ผู้ใช้อย่างที่ 3	BCC Thai ข่าวสด อีจัน เพจคลิกปลอก
ผู้ใช้อย่างที่ 4	ลงทุนแมน Jones Salad, Fitdemy, Workpointnews
ผู้ใช้อย่างที่ 5	R9 MANUTD, THE STANDARD, The Matter
ผู้ใช้อย่างที่ 6	เสพย์สากล The matter, The standard ตั๋วร้อนปี อปคอร์นชีส Goal Thailand เข้าพรวด เทพเจ้า คอนเนตโต้ brandthink, dudesweet และกัปตัน ทีม
ผู้ใช้อย่างที่ 7	Sale here, Bangkok post, Netflixรีวิว และมีม ฝรั่ง
ผู้ใช้อย่างที่ 8	ชาวไทยรัฐ Workpoint อีจัน Salehere ปันโปร
ผู้ใช้อย่างที่ 9	อีจัน หมาเฝ้าบ้าน เพจสืบสวน
ผู้ใช้อย่างที่ 10	ชาวไทยรัฐ แหล่งข้อมูลที่ให้ความรู้

กล่าวคือ ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการติดตามเพจที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่คล้ายๆกันในการรับรู้ข่าวสารในชีวิตประจำวัน คือ ชาวไทยรัฐ ลงทุนแมน อีจัน THE STANDARD, The Matter รองลงมา มีพฤติกรรมติดตามเพจตามเรื่องที่ชอบคือ R9 MANU, Sale here

ชอบเพจไหน เพราะอะไร

ผู้ใช้อย่างที่ 1	R9 manu เพราะเป็นทีมฟุตบอลที่ชอบ
ผู้ใช้อย่างที่ 2	ลงทุนแมน เพราะให้ความรู้เรื่องหุ้น อีจัน เพราะมีการเผยแพร่ข่าวสารใหม่ๆ ThaiPBS เพราะต้องการติดตามข่าวสาร
ผู้ใช้อย่างที่ 3	BCC Thai เพราะได้รู้เท่าทันสถานการณ์โลก และ ฝึกภาษาต่างประเทศ เพจคลิบตลก เพื่อความบันเทิง
ผู้ใช้อย่างที่ 4	Jones Salad เพราะชอบในด้านสุขภาพ Fitdemy เพราะชอบในด้านการออกกำลังกายและ กีฬา
ผู้ใช้อย่างที่ 5	ชอบติดตามเพจแฮมมัวร์ดำ เรื่องเล่าเช้านี้ CNN Newsในการติดตามข่าวสารในปัจจุบัน
ผู้ใช้อย่างที่ 6	THE STANDARD, The Matter ในการติดตาม ข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน
ผู้ใช้อย่างที่ 7	Sale here เพราะเป็นเพจที่เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ สินค้าลดราคา หรือโปรโมชั่นต่างๆ
ผู้ใช้อย่างที่ 8	Sale here เพราะมีการบอกข้อมูลข่าวสาร หลากหลายทั้งสินค้าลดราคา กิจกรรม และข่าวสาร ด่วน
ผู้ใช้อย่างที่ 9	อีจัน จัดชุดทุกความจริง เพราะมีข่าวสารค่อนข้าง ครบ มีความน่าเชื่อถือ
ผู้ใช้อย่างที่ 10	Cooking เพราะมีการสอนวิธีการทำอาหารที่ หลากหลาย สามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้

กล่าวคือ ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนมากมีพฤติกรรมในการติดตามเพจข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันมากที่สุด ได้แก่ลงทุนแมน BCC Thai แฮมมัวร์ดำ เรื่องเล่าเช้านี้ CNN NEWS อีจัน และจัดชุดทุกความจริง รองลงมาจะเป็นเพจที่เกี่ยวข้องกับในเรื่องที่ตนเองชอบ และความบันเทิง

เรื่องที่ชอบแชร์

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 1	เกี่ยวกับกีฬาและเรื่องตลก
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 2	รูปภาพที่มีเอกลักษณ์ เนื้อเพลง และความเคลื่อนไหวทางการเมือง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 3	ตามสถานการณ์ ณ ขณะนั้น ข่าวการเมือง คลิปตลก และคลิปสอนออกกำลังกาย
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 4	เกี่ยวกับกีฬา สุขภาพ ความรัก และความรู้ข่าวสารทั่วไป
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 5	มีการเผยแพร่ต่อตามเวลาประจำวันจนถึงได้ว่าเป็นกิจวัตร ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องตามสถานการณ์ในขณะนั้น เรื่องการเมือง ไวรัสโควิด 19 และเรื่องบันเทิงเป็นครั้งคราว
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 6	ภาพยนตร์ เพลง และฟุตบอล
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 7	รีวิวการท่องเที่ยว ร้านอาหาร คาเฟ่ต่างๆ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 8	เรื่องตลกต่างๆ อาหาร และการเมือง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 9	ดูลิปหมา แมว
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 10	เรื่องอาหาร สุขภาพ ข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันที่เกิดขึ้น

กล่าวคือผู้ใช้ตัวอย่างมีพฤติกรรมการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในเรื่องที่ตนชอบ รองลงมาจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องสถานการณ์ในชีวิตประจำวัน

ก่อนทำการแชร์ต่อได้มีการอ่านอย่างถี่ถ้วน หรือหาว่าข้อมูลที่จะแชร์นั้นเป็นความจริงไหม (ศึกษาก่อนไหมหรือแชร์ไปเลย)

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 1	ศึกษาก่อน เลือกแชร์จากแหล่งข่าวที่น่าเชื่อถือ และมีแหล่งที่มา
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 2	มีการศึกษาก่อนเผยแพร่ข้อมูล โดยเช็คที่มาของข่าวสารว่ามีการแชร์ต่อมาจากเพจอื่นๆหรือปล่าความน่าเชื่อถือของผู้เขียนโพสต์ ศึกษาเพิ่มเติมจาก google และจากแหล่งข่าวอื่นๆ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 3	ก่อนทำการแชร์จะอ่านเนื้อหาข่าวสารนั้นๆก่อน

	เสมอ หากภายหลังรู้ว่าเป็นข่าวปลอมก็จะตามลบโพสต์ที่แชร์ข่าวสารนั้นออกไป
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 4	ถ้าเป็นเรื่องส่งผลต่อตนเองโดยตรง เช่น เรื่องการเมือง สถาบันต่างๆ จะทำการศึกษาข้อมูลอย่างถี่ถ้วน แต่ถ้าเป็นเรื่องทั่วไปพวกการออกกำลังการความรัก กีฬา ส่วนใหญ่รับสารมาก็จะทำการเผยแพร่ต่อทันที
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 5	อ่านก่อนเผยแพร่ข่าวสารนั้นๆ ถ้าเผยแพร่ข่าวสารผิดๆ ผู้ใช้ตัวอย่างที่รับสารต่ออาจได้รับข่าวสารที่ผิดๆไปด้วย และถ้าบุคคลอื่นๆเกิดการเผยแพร่ข่าวสารนั้นต่อก็จะกระทบเป็นวงกว้างอาจก่อให้เกิดความวุ่นวาย
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 6	อ่านก่อนเสมอ หากสนใจข้อมูลข่าวสารในประเด็นไหน จะไปแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆเพิ่มเติม ประมาณ2-3แหล่ง ซึ่งถือว่าตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลข่าวสารนั้นๆภายในตัว ว่าตรงกับแหล่งข่าวอื่นๆหรือไม่ ถ้าตรงกันก็สามารถอนุมานได้ว่าเป็นข่าวจริง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 7	อ่านช่องแสดงความคิดเห็นหรือรีวิวกของบุคคลอื่นๆ มารีวิวก ดูวันที่ ปี ที่เพจทำการเผยแพร่ข่าวสาร หากภายหลังรู้ว่าเป็นข่าวสารเท็จก็จะตามลบโพสต์ที่ตนได้ทำการเผยแพร่ออกไป
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 8	ศึกษาก่อนที่จะเผยแพร่ต่อ โดยการดูจากความคิดเห็นของผู้อื่นในโพสต์ข่าวสารของเพจนั้นๆ ถ้าไม่มั่นใจในข่าวนั้นก็จะไม่ทำการเผยแพร่ต่อ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 9	อ่านก่อนทำการเผยแพร่ข่าวสารนั้น และประเมินข่าวสารว่ามีเนื้อหารุนแรงหรือพาดพิงบุคคลอื่นก็จะไม่เผยแพร่ต่อ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 10	ไม่ค่อยศึกษา ส่วนมากจะทำการเผยแพร่ต่อทันที แต่หากเป็นข่าวสารที่อ่านแล้วไม่ยอมน่าเชื่อถือก็จะข้ามไปยังข่าวสารอื่นๆ

กล่าวคือผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการอ่านอย่างถี่ถ้วนก่อนที่ทำการเผยแพร่หรือแชร์ในแต่ละครั้งโดยการศึกษาข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆว่ามีความตรงกันหรือแตกต่างกัน นำไปค้นหาต่อในแหล่งอื่นๆ อ่านข่าวสารว่าข่าวมีความเกินจริงไหมโดยพิจารณาจากวิจรณ์ญาณส่วนบุคคล หากข่าวสารนั้นๆเป็นข่าวเท็จผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่ก็จะทำการลบโพสต์ที่ตนได้ทำการเผยแพร่หรือแชร์ทันที และมีผู้ใช้ตัวอย่างบางคนนั้นไม่ได้ทำการคัดกรองหรืออ่านอย่างถี่ถ้วน เมื่อเห็นข่าวสารที่ตนรู้สึกชอบก็จะทำการโพสต์หรือเผยแพร่ทันที

รู้ได้อย่างไรว่าเพจนั้นน่าเชื่อถือ

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 1	ดูจากยอดไลค์ ที่มาของข่าว การยืนยันตัวตนของเพจ ถ้าเพจมีความน่าเชื่อถือจะมีเครื่องหมายถูกตามหลังชื่อเพจ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 2	ส่วนใหญ่ไม่เชื่อถือตั้งแต่ที่รับสารมาแต่จะนำไปสืบค้นหาด้วยตนเอง ดูตามเพจเพื่อให้รู้ถึงข่าวสารที่น่าสืบค้นต่อ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 3	ดูที่รีวิวเพจ ยอดไลค์ และยอดจำนวนคนติดตามเพจนั้นๆ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 4	ดูจากยอดผู้ติดตาม แนวทางการแสดงความคิดเห็นในเพจ เทคนิคการนำเสนอภาพและวิดีโอของเพจ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 5	ดูจากยอดผู้ติดตาม ทีมงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่น่าเชื่อถือ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 6	ดูจากการเขียนข้อมูลข่าวสารว่าเกิดความจริงไหมนำไปเปรียบเทียบกับแหล่งข่าวอื่นๆว่าตรงกันไหม
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 7	ดูจากผู้ใช้อื่นๆมารีวิวเพจ หรือประวัติการนำเสนอข่าวของเพจนั้นๆว่าเคยนำเสนอข่าวเท็จหรือไม่
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 8	ดูชื่อเพจ การแสดงความคิดเห็น รีวิว จำนวนยอดการเผยแพร่ในแต่ละโพสต์
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 9	เปรียบเทียบแหล่งข่าวหลายแหล่งว่ามีเนื้อหาที่ตรงกันไหม เพื่อประกอบการตัดสินใจว่าข่าวนั้นเท็จหรือจริง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 10	ดูจากยอดผู้ติดตามในเพจนั้นๆ ความเป็นที่รู้จักของบุคคลอื่นๆ

กล่าวคือผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ดูความน่าเชื่อถือของเพจนั้นๆจากจำนวนยอดไลค์และผู้ติดตามของเพจนั้นๆ รวมถึงการอ่านคำวิจารณ์ของเพจ ความเป็น Official โดยจะมีเครื่องหมายถูกหลังชื่อเพจนั้นๆ และประวัติการเผยแพร่ข่าวสารโดยดูว่าเพจนั้นๆเคยมีประวัติการลงข่าวที่ผิดเพี้ยนหรือเท็จหรือไม่

มีการแสดงความคิดเห็นร่วมด้วยกับข้อมูลข่าวสารนั้นมั้ย (อินไหม)

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 1	มีการแสดงความคิดเห็นบ้าง ส่วนใหญ่จะเป็นแสดงความคิดเห็นต่อขากโพสต์ที่เพื่อนแชร์
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 2	มีการแสดงความคิดเห็นร่วมด้วย จากที่เพื่อนแชร์มา และแสดงความคิดเห็นในโพสต์ที่ตนทำการเผยแพร่ต่อ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 3	แสดงความคิดเห็นตอนแชร์ต่อมายังโพสต์ของตนเอง แต่จะไม่แสดงความคิดเห็นในเพจ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 4	หากไม่ส่งผลกระทบต่อตนเองในด้านลบจะมีการแสดงความคิดเห็นในโพสต์นั้นๆ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 5	ถ้าข่าวนั้นๆมีผลกระทบต่อตนเอง หรือทำให้เกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมก็จะร่วมแสดงความคิดเห็นเพื่อผลักดัน มีการแสดงความคิดเห็นตามกระแสในบางครั้ง แต่ส่วนมากจะแสดงความคิดเห็นในโพสต์ของตัวเองมากกว่าในเพจ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 6	มีการแสดงความคิดเห็นบ้าง เนื่องจากส่วนมากไม่มีคนโต้ตอบหรือมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น จึงแสดงความคิดเห็นในเพจของข่าวสารนั้นมากกว่า โพสต์ของตน เนื่องจากมีผู้ใช้อื่นๆพร้อมที่จะวิจารณ์และโต้ตอบในความคิดเห็นของตน
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 7	แสดงความคิดเห็นบ่อยมากในเรื่องการเมืองและเกมส์ โดยส่วนใหญ่จะใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่เกิดขึ้น ตอนนั้นในการแสดงความคิดเห็นในแต่ละครั้ง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 8	ส่วนมากแสดงความคิดเห็นในโพสต์ของตนเองไม่แสดงความคิดเห็นในเพจ ส่วนใหญ่มีอารมณ์ร่วมกับข่าวสารเรื่องการเมือง และภัยสังคม
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 9	มีการแสดงความคิดเห็นบ้าง และมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนในเฟสบุ๊กที่ตนเป็นเพื่อนผ่านโพสต์

	ของตนเอง เนื่องจากบางข่าวสารก็เป็นเรื่องใกล้ตัว
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 10	มีการแสดงความคิดเห็นในข่าวสารปัจจุบันหากเห็นว่าค่อนข้างจริงก็จะใช้อารมณ์ในการแสดงความคิดเห็นร่วมด้วย

กล่าวคือผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีความคิดไตร่ตรองก่อนทำการแสดงความคิดเห็นโดยส่วนใหญ่ถึงผลกระทบที่อาจตามมาหรือกระทบต่อผู้อื่น มีอารมณ์ร่วมกับข่าวสารที่ตนสามารถผลักดันข่าวสารนั้นๆหรือเพื่อระบายความรู้สึกของตนเองในโพสต์ของตนเอง โดยคำนึงถึงผู้อื่นด้วย แต่ผู้ใช้ตัวอย่างบางคนนั้นมีการแสดงความคิดเห็นแลกเปลี่ยนกับผู้ใช้คนอื่น คำวิจารณ์ในเพจข่าวสารนั้นๆเพื่อให้ได้เห็นแง่มุมความคิดเห็นของผู้อื่น

ยอดแชร์และยอดการติดตามมีผลต่อการแชร์แต่ละครั้งไหม

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 1	ค่อนข้างมีผล เพราะแสดงถึงความน่าเชื่อถือ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 2	ไม่มีผลเนื่องจากแชร์ไว้เพื่อดูในภายหลัง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 3	ไม่มีผลต่อการแชร์ หากชอบก็จะทำการแชร์ต่อทันที
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 4	ไม่มีผล เนื่องจากบางเพจไม่ได้รับการโปรโมตจากเฟสบุ๊ก
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 5	มีผล แต่จะทำการอ่านข้อมูลโพสต์นั้นๆว่าทำไมบุคคลอื่นๆถึงมีอารมณ์ในการแสดงความคิดเห็นไปในทางนั้น ถ้าไม่ส่งผลกระทบด้านลบต่อตน ก็จะมีการเผยแพร่ต่อ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 6	มีส่วน แต่ไม่มาก เนื่องจากตนสนใจในสิ่งที่ตนสนใจหรือชอบมากกว่า แต่บางทีก็ไปตรงกับกระแส ณ ขณะนั้น จึงทำให้เกิดการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารนั้นๆเลือกที่จะเผยแพร่ในสิ่งที่ชอบมากกว่าสิ่งที่เป็นกระแส
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 7	มีผลอย่างมากเนื่องจากยอดไลก์และยอดการแชร์แสดงถึงความน่าเชื่อถือของเพจนั้นๆ หากเป็นเพจคนติดตามน้อยเพจนั้นอาจมีความน่าเชื่อถือที่น้อยกว่า สามารถดูได้จากส่วนนี้ว่าเพจนั้นมีโอกาสเผยแพร่ข่าวเท็จได้
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 8	มีผล เนื่องจากถ้าคนติดตามเยอะความน่าเชื่อถือก็จะเยอะตาม

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 9	มีผลในการเผยแพร่ข่าวสารต่อและส่วนใหญ่เป็นเพจ Official
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 10	มีผล เพราะข้อมูลจะน่าเชื่อถือได้ดูได้จากยอดติดตามของเพจนั้นๆ

กล่าวคือ ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดว่ายอดไลค์และยอดผู้ติดตามของเพจที่ทำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ นั้นมีผลต่อการตัดสินใจในการแชร์หรือเผยแพร่ต่อเนื่องจากเป็นการแสดงถึงความน่าเชื่อถือ ความถูกต้องของเพจนั้นๆ หากคนแชร์น้อย ไลค์น้อย ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่จะคิดว่าเพจนั้นไม่มีความน่าเชื่อถือ ในทางกลับกันผู้ใช้ตัวอย่างบางส่วนก็ไม่ได้คำนึงถึงยอดไลค์และยอดผู้ติดตามของเพจนั้นๆ เนื่องจากเพจนั้นๆ อาจไม่ได้รับการโปรโมทที่ดีพอ และหากข้อมูลข่าวสารนั้นๆ ตรงต่อความต้องการหรือเรื่องที่ชอบก็อาจจะตัดสินใจโพสต์หรือเผยแพร่ทันที

ก่อนแชร์นึกถึงคนรับสารต่อหรือไม่

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 1	คิดถึงผลกระทบต่อผู้รับสารและผลกระทบต่อผู้คนในข้างนั้นๆ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 2	จะนึกถึงก็ต่อเมื่อบางเรื่องเป็นเรื่องที่สามารถส่งผลให้เพื่อนในเฟซบุ๊กเสียความรู้สึก แต่ถ้าหากเป็นเรื่องเพลงหรือรูปภาพหากชอบก็จะแชร์ต่อทันที
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 3	มีการนึกถึง แต่คิดว่าเป็นพื้นที่ส่วนตัวอิสระต่อการแสดงความคิดเห็นในพื้นที่ตนเองได้อย่างเต็มที่
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 4	นึกถึง เนื่องจากหน้าโปรไฟล์ของตนในเฟซบุ๊กเปรียบเสมือนหน้าตาของคนคนนั้น ที่จะบอกลักษณะว่าสนใจในสิ่งใด ความรู้สึกนึกคิด ภาพลักษณ์ นิสัยของบุคคลคนนั้น
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 5	นึกถึง เพราะไม่อยากเผยแพร่ข่าวสารที่ผิดๆ ให้ผู้ที่รับสารต่อได้ข่าวสารข้อมูลที่ผิดๆ ไป ใช้วิจารณญาณในการไตร่ตรองข่าวสารให้ดีก่อนเผยแพร่
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 6	ไม่นึกถึง เนื่องจากการเผยแพร่ข่าวสารในบางครั้งไม่ได้ต้องการที่จะส่งข้อมูลข่าวสารนั้นต่อ แต่เป็นการเผยแพร่เพื่อเป็นการเก็บข้อมูลข่าวสารนั้นไว้ดูภายหลัง เปรียบเสมือนไดอารี่ของตนเองที่อยากแสดงความคิดเห็นสิ่งใดก็แสดงความคิดเห็นได้อย่าง

	อิสระ ไม่สนใจว่าผู้อื่นคิดยังไง แต่บางครั้งก็นึกถึงความรู้สึกสมาชิกในครอบครัว ในบางสิ่งก็เผยแพร่ไปอาจขัดแย้งหรือไม่เหมาะสม
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 7	นึกถึง เพราะสิ่งที่ตนเขียนโพสต์หรือเผยแพร่ข่าวสารนั้นมีจุดประสงค์ที่อยากให้ผู้อื่นได้รับสาร ข้อมูลข่าวสารที่เท่าทันและมีความคิดเหมือนตน
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 8	นึกถึง เพราะการเผยแพร่สิ่งใดอยากให้เพื่อนของตนได้รับรู้เกี่ยวกับข่าวสารนั้นๆด้วยเหมือนกับตน และสร้างความบันเทิง
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 9	ไม่ค่อยนึกถึง เนื่องจากข่าวสารที่ตนชอบจะเผยแพร่โดยการแชร์เป็น Private ส่วนตัว ไว้ให้ตนเองอ่านในภายหลัง แต่หากเป็นข่าวสารการเมือง สถานการณ์ต่างๆจะเผยแพร่เป็นสาธารณะ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 10	นึกถึงผู้ใช้ตัวอย่างที่รับสารต่อ เพราะอยากให้ผู้ใช้ตัวอย่างที่รับสารต่อได้รับข่าวสารที่ถูกต้องไม่เป็นข้อมูลเท็จที่ก่อให้เกิดการเข้าใจผิดในข้อมูลข่าวสารนั้นๆ

กล่าวคือผู้ใช้ตัวอย่างส่วนมากมีการนึกถึงคนที่รับสารต่อจากโพสต์ของตนเอง โดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจได้รับข่าวสารที่ผิดๆจากตนเอง หรือผลกระทบทางด้านจิตใจ หากข่าวสารนั้นก่อให้เกิดทัศนคติที่ไม่ตรงกัน และมีจุดประสงค์อยากให้ผู้อื่นได้รับข่าวสารที่เหมือนตนที่ได้รับข่าวสารนั้นๆมา ในทางกลับกันผู้ใช้ตัวอย่างบางส่วนก็ไม่คำนึงถึงผู้ที่รับสารต่อเนื่องจากผู้ใช้ตัวอย่างบุคคลนั้นมีพฤติกรรมการเผยแพร่เพื่อให้ตนรับรู้เพียงคนเดียวโดยตั้งค่าเนื้อหาเป็นแบบส่วนบุคคล (Private) จึงไม่คำนึงถึงบุคคลที่รับสารต่อ

เพราะตรงกับสถานการณ์ในปัจจุบันพอดีและโซเชียลมีเดียก็เป็นส่วนสำคัญ อยากทราบว่า ได้ใช้อะไรเป็น”เกณฑ์หลัก” ส่วนตัวมั๊ยที่จะแชร์โพสต์หรือเขียนโพสต์”โดยเฉพาะ”เหตุการณ์ตอนนี้ เช่น ข่าวโควิด 19 และเรื่องการเมืองที่จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของเรา

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 1	ในสถานการณ์ไวรัสโควิด 19 เลือกที่จะไม่แชร์ข่าวสารใดๆ เลือกเสพข่าวจากการแถลงการของนายกรัฐมนตรีและกระทรวงสาธารณสุขเท่านั้น เนื่องจากข่าวโซเชียลมีเดียหลายแหล่งอาจทำให้เกิดการบิดเบือนข้อมูลทำให้ผู้รับสารรับสารที่ผิดๆไป
---------------------	--

ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 2	จะดูแหล่งที่มาว่าได้รับการยืนยัน หรือมีหลักฐานรับรอง เพราะในสถานการณ์ปัจจุบันนี้มีข่าวปลอมเป็นจำนวนมากจะเลือกดูแหล่งที่มาของข่าวสารนั้นเป็นหลัก
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 3	คอยติดตามเพจที่เชื่อถือได้ เพจที่ติดตามอยู่เสมอสม่ำเสมอในการรับข้อมูลข่าวสารในทุกๆวัน
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 4	จะดูผลกระทบที่ตามมาเป็นหลัก ไม่เผยแพร่ต่อเพียงเพราะเขาทำการเผยแพร่ต่อกันมา
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 5	ใช้วิจารณญาณในการไตร่ตรองข่าวสารให้ดีกว่าเผยแพร่
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 6	ใช้วิจารณญาณของตนในการกรองข่าวสาร นำข้อมูลข่าวสารนั้นมาเปรียบเทียบกับแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆว่าเหมือนกันหรือไม่
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 7	ดูจากความน่าเชื่อถือ มุมมองการนำเสนอ การพาดหัวข่าว โดยใช้ความคิดของตนมากกว่าการเชื่อความคิดเห็นของเพจ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 8	คิดไตร่ตรองว่าถ้าโพสต์ข่าวนั้นจะส่งผลต่อตนเอง สุ่มเสี่ยงไหม หรือไปหมิ่นใครหรือไม่ จึงชอบแชร์หรือเผยแพร่จากแหล่งข้อมูลข่าวสารที่มาจากมหาวิทยาลัยของตน ที่มีความน่าเชื่อถือมากกว่า
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 9	ความน่าเชื่อถือของข่าว เลือกเพจที่เป็น Official ติดตามเพจที่ตนเชื่อถืออย่างสม่ำเสมอเช่น เพจข่าวสารจังหวัดของตนโดยเฉพาะ
ผู้ใช้ตัวอย่างที่ 10	ดูว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นมีผลกระทบต่อตนเองหรือไม่ มีการไตร่ตรองก่อนว่าข่าวสารนั้นเกิดขึ้นจริงไหม และถ้าเขียนโพสต์หรือแสดงความคิดเห็นจะกระทบต่อตนเองไหม

กล่าวคือผู้ใช้ตัวอย่างจะใช้เกณฑ์หลักคือ ดูความน่าเชื่อถือของเพจนั้นๆที่ทำการเผยแพร่ข่าวสารนั้นๆก่อน จากนั้นดูที่ยอดการแชร์ การติดตามและการวิจารณ์เพจนั้นๆประกอบ เพื่อทำการตัดสินใจว่าข่าวสารนั้นมีความจริงหรือไม่ นำไปเปรียบเทียบกับแหล่งข่าวอื่นๆ ติดตามตามเพจที่เกี่ยวข้องกับเรื่องข่าวสารนั้นจริงๆ เช่น เพจสาธารณสุข เพจของรัฐบาลโดยเฉพาะ เป็นต้น ทำให้ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและ

แม่นยำมากกว่าเพจโดยทั่วไป และผู้ใช้ตัวอย่างบางส่วนเลือกที่จะรับข่าวสารต่างๆมาทั้งหมดแต่ไม่ทำการเผยแพร่ต่อเนื่องจากไม่มั่นใจว่าข่าวสารนั้นๆมีความจริงหรือเท็จแค่ไหน จึงตัดสินใจที่จะรับรู้เพียงอย่างเดียวโดยไม่เผยแพร่ต่อให้ผู้อื่นรับรู้ด้วยเนื่องจากคำนึงถึงผลกระทบที่ตามมาหากข่าวสารนั้นๆไม่เป็นความจริง อาจทำให้ผู้ที่รับสารต่อจากผู้ใช้ตัวอย่างนั้นเกิดความเข้าใจผิด และส่งผลกระทบเป็นวงกว้าง

จากการสัมภาษณ์ผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน สามารถสรุปได้ดังนี้

สรุปจากการที่ได้ไปสัมภาษณ์ถึงการใช้งานและการรับรู้ข่าวสารผ่านทางแอปพลิเคชันเฟสบุ๊กของผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน สามารถสรุปแนวโน้มที่เห็นได้อย่างชัดเจน ดังนี้

1. ผู้สัมภาษณ์มีการเข้าใช้งานเฟสบุ๊กเป็นประจำทุกวัน แม้ว่าผู้ใช้ตัวอย่างบางคนอาจจะใช้แอปพลิเคชันอื่นเป็นหลักมากกว่าเฟสบุ๊กแต่ก็เข้าใช้งานเฟสบุ๊กในทุกๆวันโดยเฉพาะในเวลาว่าง และในสถานการณ์ปัจจุบันที่บีบบังคับให้ผู้ใช้ซึ่งนั้นเกิดการแสวงหาข้อมูลข่าวสารสนเทศเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมการติดตามเพจที่ให้ข้อมูลข่าวสารที่คล้ายๆกันในการรับรู้ข่าวสารในชีวิตประจำวัน คือ ข่าวไทยรัฐ ลงทุนแมน อีจัน THE STANDARD, The Matter รองลงมา มีพฤติกรรมการติดตามเพจตามเรื่องที่ชอบคล้ายๆกัน คือ R9 MANU, Sale here และมีผู้ใช้ตัวอย่างบางคนมีพฤติกรรมการติดตามข้อมูลข่าวสารที่ไม่เหมือนผู้ใช้ตัวอย่างคนอื่นๆในเรื่องทั่วไปที่ชอบตามรสนิยม คือ ตัวร้อนป๊อปปอร์นซิส Goal Thailand เข้าพรวด เทพเจ้าคอนเน็คโต้ brandthink, dudesweet กับต้นทิม Netflix รีวิว มีมฝรั่ง หมาเฝ้าบ้าน เพจสืบสวน Jones Salad, Fitdemy และเพจคลิปตลก กล่าวคือผู้ใช้ตัวอย่างนั้นมีพฤติกรรมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวันมากที่สุดเกี่ยวกับเรื่องข่าวสารในสถานการณ์ปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไป รองลงมาคือเรื่องที่ชอบและเรื่องที่เป็นกระแส ณ ขณะนั้น

3. การแชร์เผยแพร่ข่าวสารของผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คนมีความเคลื่อนไหวของเส้นเวลา (Timeline) เป็นช่วงๆอย่างต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่องบ้าง ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับ การเมือง โรคระบาด กีฬา รองลงมาคือเรื่องเกี่ยวกับความบันเทิงเพื่อจรรโลงใจ

4. การติดตามข่าวสารจากเพจต่างๆของผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน จะประเมินข้อมูลข่าวสารนั้นๆจากยอดผู้ติดตาม ยอดไลค์ ความเป็น official ของเพจ ความเป็นเพจที่มีชื่อเสียง เพจที่ได้รองรับว่ามีความน่าเชื่อถือ (เครื่องหมายถูกต้องหลังชื่อเพจ) เป็นหลัก แหล่งที่มา นำข้อมูลข่าวสารที่ได้ไปเปรียบเทียบกับแหล่งอื่นๆ การอ้างอิงของข่าวสารนั้นๆ ซึ่งผู้ใช้ตัวอย่างบางคนประเมินข่าวสารจาก วัน เดือน ปี ที่โพสต์ การเป็นบุคคลหรือเพจในการเผยแพร่ การวิจารณ์ของเพจ และมีบางส่วนกล่าวว่าหากทราบข่าวสารนั้นๆ เป็นเท็จในภายหลัง ก็จะมีการลบโพสต์ข่าวสารนั้นทันทีที่รับรู้

5. มีการแสดงความคิดเห็นร่วมกับชาวสารที่ตนได้พบ ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้อารมณ์ในทิศทางเดียวกันกับชาวสารที่ตนแชร์หรือโพสต์ และมีบางครั้งที่ใช้อารมณ์สวนทางกับข้อมูลชาวสารนั้นๆ โดยผู้สัมภาษณ์จะพิจารณาชาวสารอย่างถี่ถ้วนก่อนว่ามีผลกระทบต่อสภาพจิตใจหรือพื้นที่อาศัยของตนหรือไม่ เมื่อพิจารณาแล้วก็จะทำการร่างโพสต์ก่อน จากนั้นแสดงความคิดเห็นผ่านพื้นที่เส้นเวลา (Timeline) ของตนเอง เพื่อให้คนอื่นๆที่เป็นเพื่อนกันในเฟซบุ๊กได้เห็นโพสต์ที่ต้องการจะสื่อต่อและความรู้สึกของผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน ซึ่งผู้ช่วยอย่างบางคนนั้นได้กลับมาดูการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้อื่นในโพสต์ของตนเพื่อทำการตอบกลับ และแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะที่มีต่อข้อมูลชาวสารที่ตนทำการโพสต์






6. เห็นได้ชัดว่ายอดจำนวนการแชร์ ยอดการติดตามและรีวิวกำวิจารณ์ของแต่ละเพจมีผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและสามารถดึงดูดผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คนนั้น สนใจข่าวสารแต่ละโพสต์ที่เพจต้นทางได้ทำการแชร์ออกมา แต่ไม่มีผลต่อผู้ใช้ตัวอย่างบางคน เนื่องจากผู้ใช้สัมภาษณ์บุคคลนั้นแชร์ข้อมูลข่าวสารตามที่ตนชอบโดยตั้งค่าการแชร์ข้อมูลข่าวสารเป็นส่วนบุคคล (Private) ให้ตนได้รับรู้ข่าวสารที่ตนแชร์ด้วยตนเองในภายหลัง

7. การแชร์ข่าวสารของผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน ได้มีเกณฑ์ในการอ่านข่าวสารอย่างถี่ถ้วนและละเอียด นิ่งถึงคนรับสารต่อว่าจะเกิดผลกระทบต่อความรู้สึกคนอื่นหรือไม่ และจะไม่แชร์ข่าวสารอย่างแน่นอน ถ้าบางข่าวที่มีเนื้อหาที่มาไม่ชัดเจนหรือดูไม่น่าเชื่อถือจากเพจต้นทาง ในทางกลับกันก็มีผู้ใช้ตัวอย่างบางคนนั้นรับรู้ข่าวสารต่างๆทั้งหมดแต่ไม่ทำการแชร์ต่อให้ผู้อื่นได้รับรู้ กล่าวคือจะแชร์ให้ตนเองรับทราบเพียงผู้เดียว เพื่อไม่ให้ผู้อื่นได้รับผลกระทบหรือความเสียนั้นๆโดยผ่านการตั้งค่าโพสต์เป็นแบบส่วนตัว (Private) และก็มีผู้ใช้ตัวอย่างบางคนนั้นไม่ได้มีเกณฑ์การประเมินข่าวสาร หากได้รับข้อมูลข่าวสารนั้นมา แล้วเกิดความชอบจะทำการแชร์ต่อทันที เนื่องจากผู้ใช้ตัวอย่างดังกล่าวถือว่าเป็นพื้นที่ของตนในการแชร์ข่าวสารใดก็ได้

วิธีที่ 3 การเดินทางของผู้ใช้ (Customer journey)

กล่าวโดยสรุป คือผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คนนั้นมีวิธีการการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กที่คล้ายๆกันโดยมีวิธีหลักๆ ดังนี้




USER EXAMPLE

	START	USE APP	ACCESS	INFORMATION	EVALUATION
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก	เลื่อนฟีดข่าวสารในแอปพลิเคชันเฟสบุ๊กประจำวัน	เจอข่าวสารที่น่าสนใจกดเข้าไปดูและอ่านรายละเอียด	ประเมินความน่าเชื่อถือของข่าวสาร และการส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัปเดตข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรู้อย่างรวดเร็วข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	อยากรู่ว่าข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นเท็จหรือจริงและส่งผลกระทบต่อ
EMOTIONS	 ปกติ	 ปกติ	 ปกติ	 สนใจ	 อยากรู้
BARRIERS	รหัสผ่าน				ข่าวบางอย่างไม่มีความน่าเชื่อถือและอาจผิดพลาดหรือส่งผลกระทบต่อ

USER EXAMPLE

	EVALUATION	SHARE	COMMENT	INTERACT	INFORMATION ETC.
ACTIVITIES	ประเมินเนื้อหาที่มีความน่าสนใจและ ถูกต้องหรือไม่	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารจากเพจที่ตนสนใจ	ทำการแสดงความคิดเห็นในโพสต์ของตน	ตอบโสดที่ของตนจากการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม
MOTIVATIONS	ความถูกต้องและความน่าสนใจ	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนของตน	ชอบในข่าวสารนั้นๆและมีทัศนคติไปในทางเดียวกันหรือขัดแย้ง	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้อื่น	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม
EMOTIONS	 ตัดสินใจ	 สนใจ	 อารมณ์ร่วม	 ชอบ	 อยากรู้
BARRIERS	เนื้อหาข่าวสารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจแชร์ต่อ		ไม่กระทบผู้อื่นหรือทำให้ตนเดือดร้อน	ความคิดเห็นอาจไม่ตรงกัน	

USER EXAMPLE

	SHARE	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารจากเพจที่ตนเองสนใจเพิ่มเติม	ค้นหาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก
MOTIVATIONS	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกับตน	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 สนใจ	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS		ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ	

1. การใช้อุปกรณ์ต่างๆในการรับข้อมูลข่าวสาร ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่จะเริ่มต้นการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารโดยใช้โทรศัพท์ในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน โดยการใส่รหัสผ่านและการสแกนใบหน้าของผู้ใช้ตัวอย่างบุคคลนั้น และมีผู้ใช้งานคนนั้นใช้ laptop ของตนเองในการเริ่มต้นการแสวงหาข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน โดยมีแรงจูงใจคือการอยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน

2. การเข้าสู่แอปพลิเคชันเฟซบุ๊กเพื่อรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่จะเริ่มเลือกอุปกรณ์การเข้าใช้งานได้เรียบร้อยแล้วก็จะเลื่อนมาที่หน้าแอปพลิเคชันของเฟซบุ๊กเพื่อเข้าถึงแหล่งการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารโดยรวม โดยมีแรงจูงใจ คือการรับข้อมูลข่าวสารประจำวันผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก ซึ่งผู้ใช้ตัวอย่างบางคนนั้นได้มีการหักเส้นทางไปยังแอปพลิเคชันอื่นในการรับข้อมูลข่าวสารที่อื่นก่อนก่อนที่จะทำการเข้าแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก และมีการเข้าสู่แอปพลิเคชันประเภทเกมส์เพื่อความบันเทิงก่อนทำการเข้าสู่แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก โดยมีแรงจูงใจคือ พร้อมทั้งจะรับรู้ข่าวสารใหม่ๆประจำวัน และมีความรู้สึก

3. การเลือกรับข้อมูลข่าวสารต่างๆจากแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก แบ่งออกเป็น 2 แบบ แบบแรกคือการเลือกรับข้อมูลสารสนเทศจากหน้าฟีดข่าวในหน้าหลักของเฟซบุ๊ก โดยการรับข้อมูลข่าวสารจากแหล่งต่างๆมาทั้งหมดไม่ว่าจะจากเพื่อนที่เผยแพร่มา จากเพจต่างๆ จากการโปรโมทเพจ แบบที่สอง คือ การเลือกรับข้อมูลสารสนเทศโดยเข้าไปที่เพจที่ตนติดตามโดยตรงเพื่อรับข้อมูลข่าวสารประจำวัน ซึ่งผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมตามแบบอย่างแรกโดยรับข่าวสารจากหน้าฟีดข่าวของตนเพื่อหาข่าวสารที่จะทำให้ตนสนใจ ในแบบที่สองนั้นเป็นพฤติกรรมของผู้ใช้ตัวอย่างบางคนที่ต้องการข่าวสารจากแหล่งที่ตนติดตามเท่านั้น โดยการเลือกรับนั้นมีแรงจูงใจมาจากความต้องการรับรู้ข่าวสารใหม่ๆในประจำวัน โดยมีความรู้สึกที่สนใจในข่าวสารต่างๆ ที่ขึ้นมา

4. การสนใจข้อมูลข่าวสารต่างๆ หลังจากการเลือกรับข้อมูลข่าวสารนั้นๆแล้ว ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่มีพฤติกรรมสนใจจากการเข้าถึงสารสนเทศโดยการอ่านจากหัวข้อของข่าวนั้นๆและเนื้อหาของข่าว ซึ่งก็มีผู้ใช้ตัวอย่างบาง

รายนั่นสนใจข้อมูลข่าวสารจากเรื่องของข่าวสารหรือหัวข้อของข่าวเพียงอย่างเดียวแล้วจึงไปอ่านเนื้อหาในภายหลัง โดยมีแรงจูงใจคือความน่าสนใจของข่าวสาร และมีความรู้สึกสนใจในข่าวสารที่พบเจอ

5. การประเมินข่าวสาร หลังจากได้รับข้อมูลข่าวสารนั้นๆมาแล้ว ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนใหญ่จะประเมินความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่ตนได้รับมาโดยการดูจากแหล่งที่มา ชื่อเพจ ความมีชื่อเสียง ยอดไลค์ ยอดผู้ติดตาม การวิจารณ์เพจ ประวัติการลงข้อมูลข่าวสารว่าเคยมีข้อมูลเท็จหรือไม่ ผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น เป็นต้น และมีผู้ใช้ตัวอย่างบางส่วนนั้นได้ทำการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้รับมากับแหล่งข้อมูลข่าวสารอื่นๆหรือ แหล่งข้อมูลข่าวสารจากแอปพลิเคชันอื่นๆ โดยการเฝ้าข่าวสารนี้มีแรงจูงใจ คืออยากทราบว่าคุณค่าของข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมา มีความรู้สึก คือ รู้สึกอยากรู้หรือสงสัย และมีอุปสรรค คือเนื้อหาข่าวสารบางอย่างไม่มีที่แหล่งให้ประเมิน

6. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือการแชร์โพสต์ (Share post) หลังจากได้ทำการประเมินข้อมูลข่าวสารที่ตนสนใจนั้นๆ ผู้ใช้ตัวอย่างส่วนมากจะทำการแชร์โพสต์โดยการคำนึงถึงผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่นว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ โดยจะแชร์โพสต์ต่อจากเพจนั้นเป็นสาธารณะเพื่อให้ผู้ใช้คนอื่นๆที่เป็นเพื่อนของตนในเฟซบุ๊กได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างเดียวกับตน หากข้อมูลข่าวสารนั้นๆส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่นก็จะ ไม่ทำการแชร์โพสต์ข้อมูลข่าวสารนั้นต่อ และมีผู้ใช้บางส่วนนั้นมีการตั้งค่าการแชร์โพสต์เป็นแบบส่วนตัว (Private) เพื่อให้ตนสามารถรับรู้ข่าวสารนั้นๆได้ภายหลังด้วยตนเอง โดยแรงจูงใจ คือความน่าสนใจของข้อมูลข่าวสาร การส่งผลกระทบต่อผู้อื่นและตน มีความรู้สึกคือ รู้สึกสนใจ และมีอุปสรรค คือเนื้อหาของข่าวสารที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น

7. การแสดงความคิดเห็น (Comment) ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำการแสดงความคิดเห็นบนโพสต์ของตนก่อนทำการแชร์เพื่อบรรยายถึงความรู้สึกนึกคิดของตนให้ผู้อื่นได้รับรู้ มีอารมณ์ร่วมกับข่าวสารนั้นๆ แลกเปลี่ยนความรู้ ซึ่งการแสดงความคิดเห็นในแต่ละครั้งมีการตระหนักถึงการไม่กระทบถึงผู้อื่นและกฎหมายทางคอมพิวเตอร์ และมีการตอบกลับการแสดงความคิดเห็นของผู้ใช้คนอื่นๆที่เข้ามาแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นในโพสต์ของตน และคุยอดโลกของตนด้วย ผู้ใช้กลุ่มตัวอย่างบางส่วนนั้นได้ทำการแชร์โพสต์ทันทีที่ไม่มีการแสดงความคิดเห็นเพียงแต่อยากให้อื่นได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเพียงอย่างเดียว โดยการแสดง ความคิดเห็นนี้มีแรงจูงใจ คือต้องการแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนโดยไม่กระทบต่อตนเองหรือทำให้ผู้อื่นเดือดร้อน และมีความรู้สึกคือ รู้สึกมีอารมณ์ร่วมกับข้อมูลข่าวสารที่ตนทำการเผยแพร่ และมีอุปสรรคคือ ผู้อื่นอาจมีทัศนคติไม่ตรงกับบุคคลนั้นๆอาจทำให้เกิดความขัดแย้ง

8. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม ผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คนนั้นมีการหาข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติมอื่นๆเพื่อให้ตนได้รับข่าวสารที่เท่าทันเหตุการณ์ หากเจอข้อมูลข่าวสารอื่นๆที่น่าสนใจก็จะทำการโพสต์ข้อมูลข่าวสารนั้นๆและมีการแสดงความคิดเห็นบนโพสต์ตามขั้นตอนที่กล่าวมาข้างต้น โดยมีแรงจูงใจ คืออยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารในหลายๆเรื่อง และมีความรู้สึกคือ รู้สึกอยากรู้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องอื่นๆ

9. การจบการรับรู้ข้อมูล เมื่อผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คน รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ครบถ้วนเป็นปัจจุบันก็จะทำการปิดแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก แรงจูงใจ คือรับข่าวสารที่ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และมีความรู้สึกพึงพอใจใน การรับข้อมูลข่าวสารในวันนั้นๆ

สามารถสรุปการศึกษาพฤติกรรมในการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก ทั้ง3วิธีได้ดังนี้

ประเด็นแรกในทุกขั้นตอนที่เห็นได้ชัด คือเพจแนะนำโดยทั่วไปที่ขึ้นชื่อมีชื่อเสียงและมีผู้ติดตามเยอะ ค้นต่อผู้ใช้บริการมีส่งผลกระทบต่อการศึกษาในการเลือกรับอย่างมากของผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10คนที่เป็น Gen Z ที่ได้ให้ทำการสัมภาษณ์ ส่วนมากผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง10คน รู้จักและติดตามเพจมีชื่อเสียง และผู้ใช้ตัวอย่างเกินครึ่งได้ติดตามเพจข่าวสารที่มีชื่อเสียง เช่น อีจัน , ไทยรัฐ , GMM , Workpoint , Mthai เพราะเพจพวกนี้ มักแชร์ข่าวสารที่ Real time ยอดผู้ติดตามดีเยี่ยม จึงกระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็วและผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10คนโดยส่วนมากก็ได้รับข่าวสารจากเพจมีชื่อเสียงดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งต่อบัณฑิตประสงค์ของพฤติกรรมในการรับรู้การตัดสินใจและการประเมินว่าความน่าเชื่อถือของสารสนเทศที่ได้รับนั้นผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10คน มีสิ่งที่มีเหมือนกัน คือการดูและประเมินยอดผู้ติดตามของเพจที่เผยแพร่ข่าวสาร ซึ่งผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10คน จะเลือกแชร์ข่าวสารหรือรับสารสนเทศจากเพจที่มีผู้ติดตามจำนวนมากหรือเพจที่มีชื่อเสียง

ประเด็นถัดมาในส่วนของคุณลักษณะในการแชร์ข่าวสารทามไลน์ผู้ใช้ทั้ง10คนสิ่งที่มีเหมือนกันในภาพรวมจากการวิเคราะห์ทั้ง10คน คือทุกคนมีการเคลื่อนไหวทามไลน์ในทุกวัน เป็นการใช้งานที่ต่อเนื่องเมื่อวัดจากความถี่ที่ใช้งาน แม้ว่าในส่วนมากผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10คนจะมีการใช้งานเฟซบุ๊กเป็นรองแอปพลิเคชันอื่นแต่การเคลื่อนไหวทามไลน์มีการเปลี่ยนแปลงทุกวัน นั่นก็คือผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10คน แชร์ข่าวสารในชีวิตประจำวันกันทุกวันในทุกคน แตกต่างกันเพียงจำนวนว่าได้ทำการแชร์มากน้อยแค่ไหนซึ่งอุปนิสัยของแต่ละคนรวมถึงทัศนคติในเรื่องการรับรู้ต่างกัน อีกส่วนที่ทั้ง10คนเหมือนกันอย่างเห็นได้ชัดคือทั้ง 10คน ตามติดข่าวสาร อย่ง Real time รับรู้ความเคลื่อนไหวที่เป็นประเด็นในสังคมในทุกวันเสมอ และยังคงเลือกใช้เฟซบุ๊กในการแชร์ข่าวสารรวมถึงใช้ในการรับสารสนเทศที่ต้องการได้เช่นกัน

ประเด็นสุดท้ายการเดินทางของผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10คนจากการสรุปมาและนำมาวิเคราะห์ถลันกรองอีกครั้ง ประเด็นที่ผู้ใช้ทั้ง10คนเหมือนกันและเป็นประเด็นที่น่าสนใจ คือการแชร์หรือการแสดงความคิดเห็น มีอารมณ์ร่วมกับสิ่งที่แชร์หรือโพสต์กับข่าวสารหรือสารสนเทศนั้นทุกคน แม้ว่าทัศนคติของผู้ใช้แต่ละคนแตกต่างกันอย่างชัดเจนในส่วนมาก แต่ทุกคนอยากที่จะแสดงความคิดเห็น อยากที่จะแชร์ทัศนคติและต้องการที่จะมีส่วนร่วมกับประเด็นสังคมที่กำลังเป็นอยู่บนหน้าทามไลน์ของตัวเอง และที่สำคัญคือการรับรู้ข่าวสารเพิ่มเติมเกิดขึ้นในผู้ใช้ทั้ง10คน เพราะผู้ใช้ทุกคนต้องการที่จะแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมกับประเด็นหรือสารสนเทศที่ตนแชร์ การที่ผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10คนมีการรับรู้การเดินทางในการหาสารสนเทศเพิ่มเติมคือการที่ผู้ใช้ต้องการนำข่าวสารความรู้เพิ่มเติมมาสนับสนุนทัศนคติของตนเองที่ตนเชื่อและที่ตนอยากเชื่อเพื่อสนับสนุนความมั่นใจและสนับสนุนความคิดเห็นของตนเองเมื่อได้ทำการแชร์โพสต์ออกไป ซึ่งค่อนข้างที่จะส่งผลกระทบต่อผู้รับสารต่อในวงกว้างเพราะการแสดงความคิดเห็นมีส่วนในการรับรู้ข่าวสารที่ผู้รับรับต่อเนื่องจากได้อ่านทัศนคติและ

ความคิดเห็นของผู้ใช้ที่แชร์ไปพร้อมกันด้วย ซึ่งผู้ใช้ตัวอย่างทั้ง 10 คนนั้นส่วนมากตระหนักถึงผลกระทบต่อผู้อื่น และตนเองจึงทำให้ก่อนทำการแสดงความคิดเห็น หรือกรำทำการแชร์โพสต์แต่ละครั้งต้องมีการประเมินถึงผลกระทบนั้นๆ ก่อนทำการแสดงความคิดเห็นและแชร์โพสต์ เพื่อลดปัญหาที่จะตามมาภายหลัง และมีผู้ใช้ตัวอย่างบางคนนั้นไม่ได้คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้อื่นเนื่องจากมีทัศนคติที่ว่าเป็นพื้นที่ของตน อิสระทางด้านกรเผยแพร่และการแสดงความคิดเห็น

3. ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา และแนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีให้การศึกษาคือ

ประโยชน์ที่ได้จากการศึกษา

สิ่งที่กลุ่มของเราได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้สิ่งที่เห็นได้ชัด คือกลุ่มของคณะผู้จัดทำได้รับรู้ถึงการเข้าถึงข่าวสารของกลุ่มผู้ใช้ในช่วงวัยมหาลัยหรือ GEN Z ที่เราได้ตั้งขอบเขตไว้นั้น การเข้าถึงข่าวสารหรือสารสนเทศนั้นเป็นไปในทิศทางเดียวกันเกือบทั้งหมดในทุกหัวข้อที่ผู้วิจัยได้ตั้งขอบเขตไว้มีการติดตามเพจที่มีความคล้ายคลึงซึ่งจะเป็นเพจ official และ ยอดผู้ติดตามจำนวนมาก เป็นเพจที่นิยมกัน ซึ่งนั่นจะทำให้เราเข้าใจความต้องการของผู้ใช้และตอบวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ ว่าผู้ใช้ในวัยนี้พฤติกรรมเป็นไปในทิศทางใดซึ่งจะสามารถนำมาใช้ประโยชน์ทางการเลือกรับสารสนเทศและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้ในอนาคตและสามารถนำไปปรับใช้กับสิ่งอื่นได้ เพราะคณะผู้จัดทำได้รับความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการศึกษาผู้ใช้งานและวิธีการขั้นตอนต่างๆของการศึกษาผู้ใช้

แนวทางการส่งเสริมบริการหรือวิธีให้การศึกษาคือ

1. คณะผู้จัดทำโครงการทำการยื่นโครงการนี้เสนอต่อมหาวิทยาลัยให้มีการโฆษณาหรือการให้ความรู้ในการประเมินเรื่องการรับรู้และประเมินข่าวสาร เช่นการให้ความรู้ผ่านทางเพจ PrSWU ในเฟซบุ๊ก และการแพร่กระจายเสียงภายในมหาวิทยาลัย
2. ให้คณาจารย์แต่ละสาขาวิชาต่างๆได้ยื่นเตือนแก่นิสิตกับการโฆษณาการประชาสัมพันธ์ในเรื่องรู้เท่าทันข่าวปลอม (Fake news) และเสียงตามสายภายในชั้นเรียน
3. จัดอบรมให้กับบุคลากรต่างๆภายในมหาวิทยาลัย เรื่องการรับรู้และการกระจายข่าวสารในสื่อสังคมออนไลน์หรือโซเชียลมีเดีย

4. นำโครงการวิจัยนี้ไปเผยแพร่ให้กับสื่อโทรทัศน์ วิทยุ และโฆษณา เพื่อเป็นตัวกระจายสารสนเทศที่ต้องการที่จะสื่อให้บุคคลภายนอกได้รับรู้และตระหนักถึงการประเมินข้อมูลข่าวสาร และผลกระทบของ Fake news
5. มีการจัดการวาระการประชุมภายในหมู่บ้าน ชุมชน หรือคอนโดมิเนียม เพื่ออบรมคนในสังคมและสถาบันภายในครอบครัวในบริเวณนั้น ในการให้ความรู้เกี่ยวกับการประเมินข่าวสารมากขึ้น โดยมีการแจกเอกสารประกอบกับการบรรยายในการประชุมในครั้งนั้น เพื่อให้ครอบครัวนั้นๆมีความรู้และทักษะในการประเมินสารสนเทศ สามารถนำไปเผยแพร่ความรู้ให้แก่สมาชิกในครอบครัวของตนได้
6. ให้มหาวิทยาลัยและห้องสมุด หรือร้านหนังสือ เป็นตัวกลางในการเผยแพร่ความรู้ในการจัดงาน Workshop ตัวบุคคลในเรื่อง Fake news ให้ทุกคนได้เข้าถึงความรู้ในการประเมินสารสนเทศได้
7. ยื่นเรื่องให้ กระทรวงศึกษา ให้เขาได้เห็นถึงความสำคัญของ Fake news ที่เกิดขึ้นมากมายและเป็นปัญหาสร้างความขัดแย้งในสังคม ให้กระทรวงได้เพิ่มวิธีการสอนให้แก่คณาจารย์ เรื่องการรับรู้ข่าวสารที่ต้องใช้ วิจารณญาณและไปถ่ายทอดแก่เด็กนักเรียน นิสิตนักศึกษา เพื่อที่เด็กๆจะได้นำความรู้นี้ไปบอกกล่าวกับบุคคลใกล้ชิดภายในครอบครัว และมีความรู้ในการประเมินสารสนเทศที่ตนรับมาในชีวิตประจำวันของตนได้

4.สะท้อนคิดสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำ project

1.ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหาสาระของรายวิชา

- 1.1 จากการที่ได้ทำการลงมือสืบค้นโดยการสัมภาษณ์ทำให้เรารับรู้ถึงวิธีการต่างๆในการสืบค้นที่ได้จากเนื้อหาของรายวิชาและสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติได้จริงทำให้ทราบถึงจุดสำคัญต่างๆว่าควรมุ่งเน้นไปทางจุดใด
- 1.2 จากที่ได้ทำการปฏิบัติจริงทำให้เห็นได้รับรู้ถึงสิ่งสำคัญก็คือ จุด Touch point ว่ามีความสำคัญมากต่อการทำงานบริการผู้ใช้เพราะผู้ใช้จำเป็นต้องเข้าถึงจุดต่างๆเพื่อเข้าใช้บริการถ้าเรารับรู้ถึงสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการในจุดต่างๆได้ งานบริการของเราก็จะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 1.3 การศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้ทำให้เราได้ทราบถึงปัญหาและความต้องการของผู้ใช้ในการใช้บริการและได้ทราบถึงรูปแบบหรือลักษณะของสารสนเทศที่ผู้ใช้งานได้เลือกใช้

2.ได้พัฒนาทักษะหรือได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการทำงาน project

- 2.1 ทักษะการได้ทำงานร่วมกันกับผู้อื่นแบบเป็นทีม มีการแบ่งงานกันอย่างเป็นสัดส่วนทุกคนมีหน้าที่เป็นของตนเอง

2.2 ทักษะการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์กับตัวอย่างของผู้ใช้งานแต่ละคนมีความแตกต่างการในเวลาทำการพูดคุย ผู้ที่ไปสัมภาษณ์แต่ละคนนั้นจะต้องใช้เทคนิคต่างๆในการซักถามคำถามแก่ผู้ใช้เพื่อให้ได้คำตอบให้ได้มากที่สุดหรือตรงประเด็นกับคำถามที่เราได้ตั้งเอาไว้ รวมทั้งทักษะการตั้งคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ผู้ตอบจะสามารถเข้าใจได้ง่าย

2.3 ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูล จากการที่ได้ไปสำรวจเก็บข้อมูลจากเฟสบุ๊คของผู้ใช้ทำให้ได้ข้อมูลที่ต้องนำมาวิเคราะห์จึงทำให้กลุ่มได้มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้มาและสรุปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนมากขึ้นและสามารถนำไปใช้งานต่อไปได้

2.4 สิ่งที่ได้เรียนรู้

1. ได้เรียนรู้พฤติกรรมของผู้ใช้ว่าตัวผู้ใช้ในแต่ละคนเลือกรับสารสนเทศประเภทใดบ้างและจากที่ไหน
2. ได้เห็นถึงทักษะในการวิเคราะห์หรือการใช้วิจารณญาณของผู้ใช้ว่าในการที่จะเลือกดูข่าวๆหนึ่งจะต้องตรวจสอบว่าข่าวนั้นมีความถูกต้องหรือมีข้อเท็จจริงอย่างไรบ้าง

3. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

3.1 อาจเกิดการนัดคุยการทำงานที่ขัดข้องบ้างเนื่องจากความไม่เสถียรของอุปกรณ์หรืออินเทอร์เน็ตเพราะคณะทำงานต้องใช้เทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารกัน

3.2 ความล่าช้าของการสัมภาษณ์ของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่ต้องใช้ระยะเวลาในการสื่อสารเพราะคณะทำงานต้องทำการสัมภาษณ์ผ่านการส่งข้อความหากัน ผู้ถูกสัมภาษณ์อาจติดธุระหรือไม่สะดวกในการตอบคำถามอย่างต่อเนื่อง

3.3 ระยะเวลาการทำรายงานที่มีอยู่อย่างจำกัดและเร่งรัดขึ้น ทำให้เราต้องกระตุ้นการทำงานวิจัยให้ไวและรวดเร็วขึ้น

ภาคผนวก

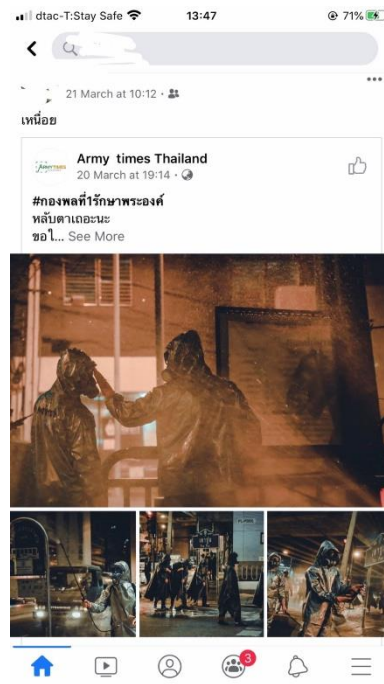
ผู้ใช้อย่างคนที่1



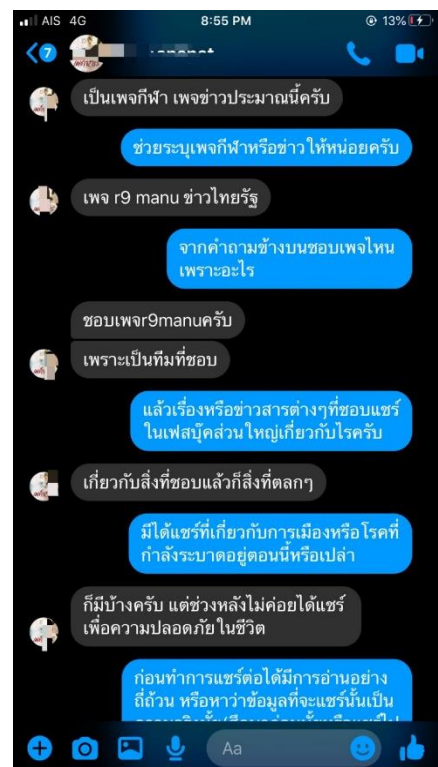
วิธีที่1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)

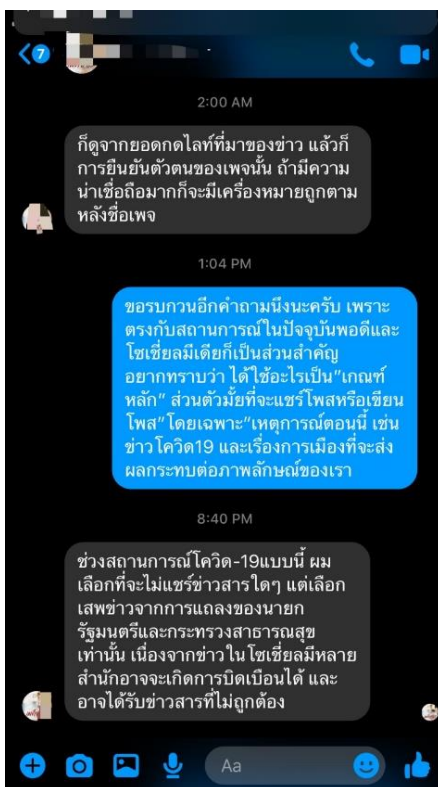











วิธีที่ 2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก










วิธีที่ 3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

USER EXAMPLE 1

	START	USE APP	ACCESS	INFORMATION	INFORMATION
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เข้าถึงข้อมูลข่าวสารในหน้าหลักของเฟสบุ๊ค	กดเข้าไปดูโพสต์หรือเพจเพื่ออ่านเนื้อหาของข่าวสาร	เจอข่าวสารที่ตนสนใจ
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัพเดทข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารในปัจจุบัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	เนื้อหาของข่าวสาร
EMOTIONS	 ปกติ	 ปกติ	 สนใจ	 สนใจ	 สนใจ
BARRIERS		โล่รหัสผ่าน			

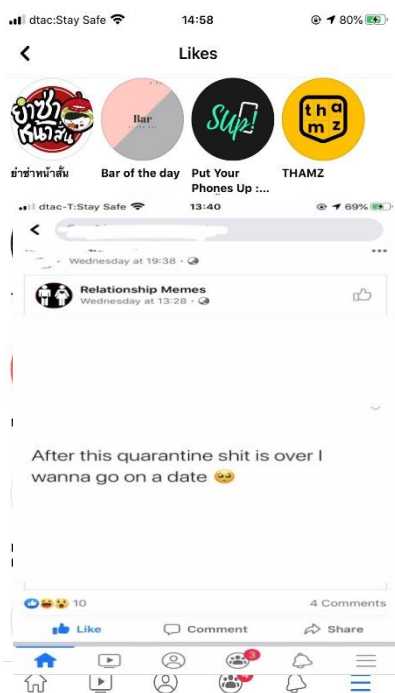
USER EXAMPLE 1

	DECIDE	SHARE	COMMENT	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	เปรียบเทียบความตรงของเนื้อหาแหล่งข่าวจากเพจต่างๆ	เผยแพร่ข่าวในโพสต์ของตน	แสดงความคิดเห็นต่อผู้ที่มาแสดงความคิดเห็นในโพสต์ของตน	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆ	จบการค้นหาและรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
MOTIVATIONS	ต้องการทราบความถูกต้องของข่าวสาร	ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารแบบเดียวกับตน	ต้องการแลกเปลี่ยนความรู้ กับคนอื่น	อยากได้ข้อมูลข่าวสารอื่นๆเพิ่ม	ได้รับข้อมูลข่าวสารครบ
EMOTIONS	 สงสัย	 อารมณ์ร่วม	 สนใจ	 อยากรู้เพิ่มเติม	 พอใจ
BARRIERS	เนื้อหาอาจไม่ตรงกัน	กฎหมายพรบ.คอมพิวเตอร์	ความคิดเห็นอาจไม่ตรงกับผู้อื่น	ได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันครบ	

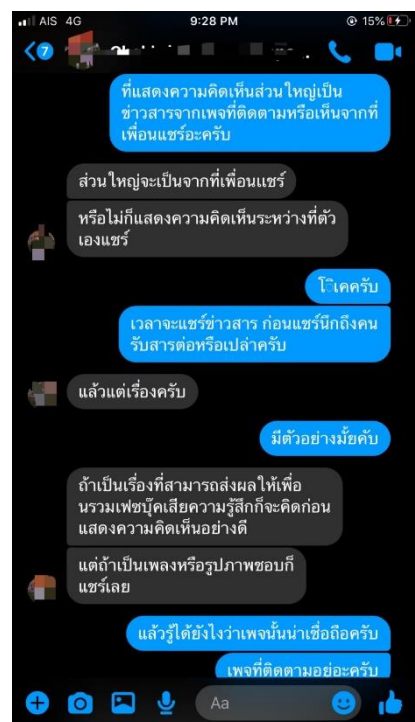
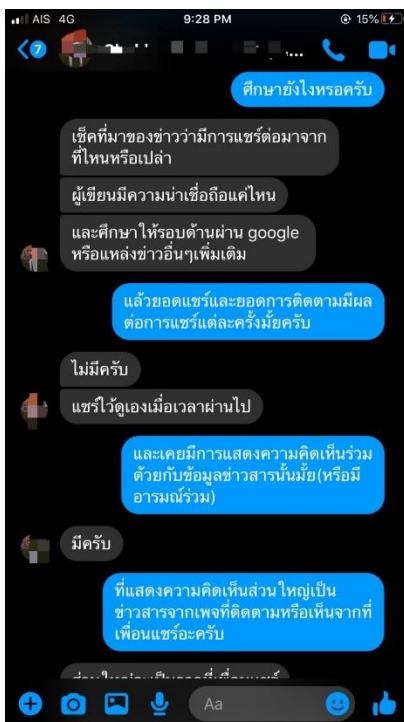
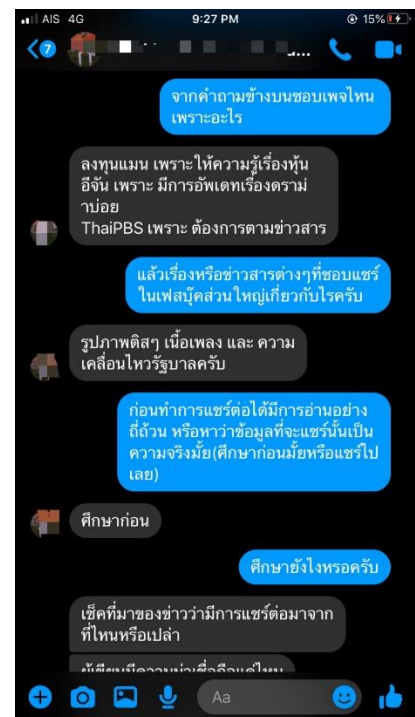
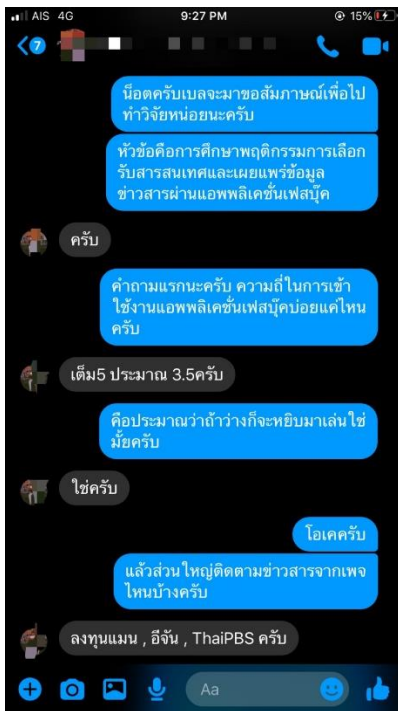
ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่2

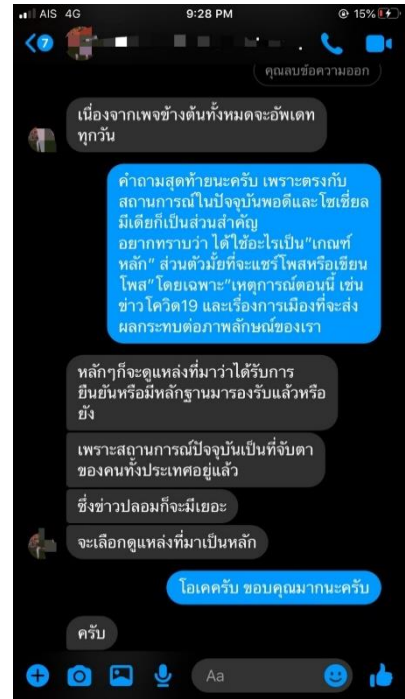
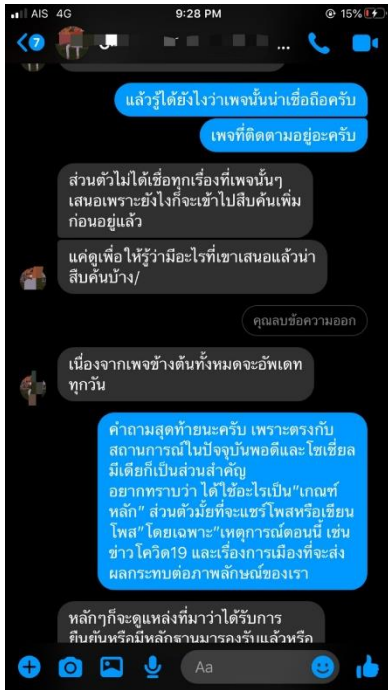


วิธีที่1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)



วิธีที่2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก









วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

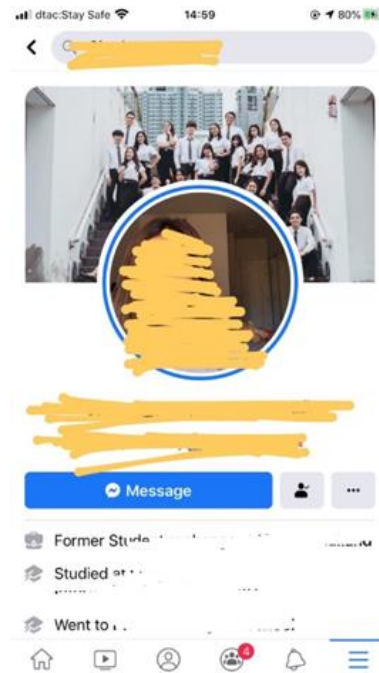
USER EXAMPLE 2

	START	OPEN APP	ACCESS	FEED PAGE	INFORMATION
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เปิดหน้าแอปพลิเคชัน	เข้าแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค หาข้อมูลข่าวสารในชีวิตประจำวัน	เลื่อนดูข่าวสารหน้าฟีด เฟสบุ๊คของตน	อ่านเนื้อหาข่าวสารที่สนใจ
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเล่นเกมส์	อยากรับรู้ข่าวสาร	หาข้อมูลข่าวสารที่น่าสนใจ	เจอโพสหรือเพจข้อมูล ข่าวสารที่สนใจ
EMOTIONS	 บดดี	 ชอบ	 สนใจ	 อยากรู้	 สนใจ
BARRIERS	สแกนหน้าผู้ใช้			ข่าวสารบางอันไม่ตรงต่อ ความต้องการหรือสนใจ	

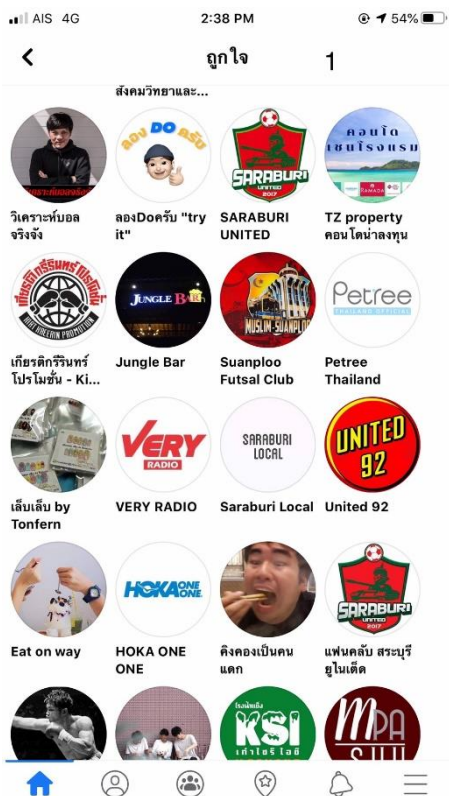
USER EXAMPLE 2

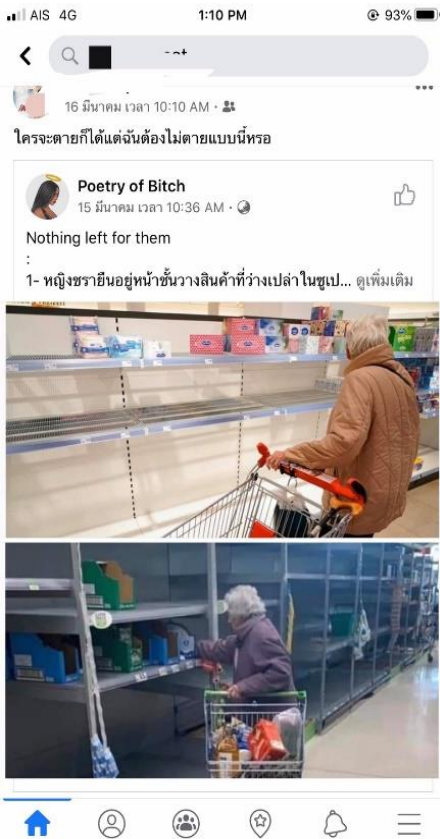
	SHARE	INFORMATION ETC.	INTERACT	END
ACTIVITIES	เผยแพร่ข่าวสาร	เลื่อนดูข่าวสารอื่นๆในหน้าแรกของแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	กดไลก์ในโพสต์ที่ตนสนใจจากเพื่อนโพสต์และเพจ	กดออกแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค
MOTIVATIONS	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารนั้นเหมือนตน	ต้องการข้อมูลข่าวสารเพิ่มเติม	ชอบในเนื้อหาข่าวสารเรื่องนั้นๆ	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 สนใจ	 ปกติ	 ชอบ	 พอใจ
BARRIERS	หากข้อมูลข่าวสารมีผลกระทบต่อบุคคลอื่นหรือตนเองจะไม่ทำการแชร์ต่อ			

ผู้ใชตัวอย่างคนที่3

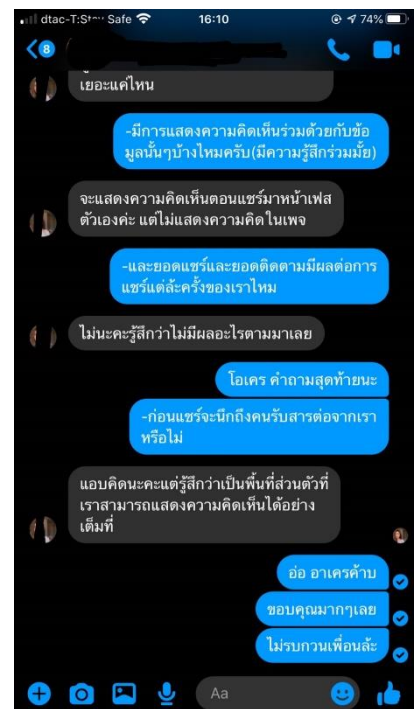
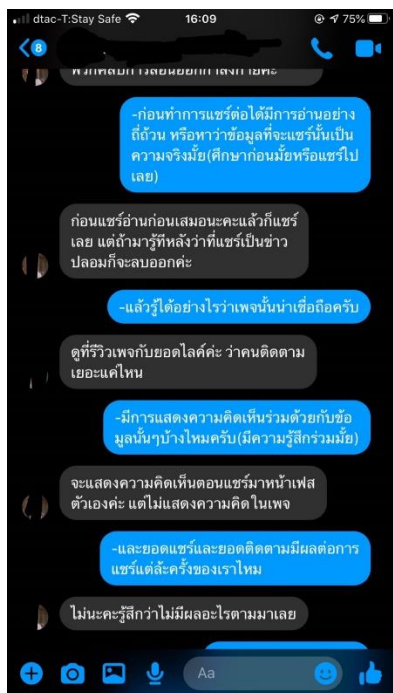
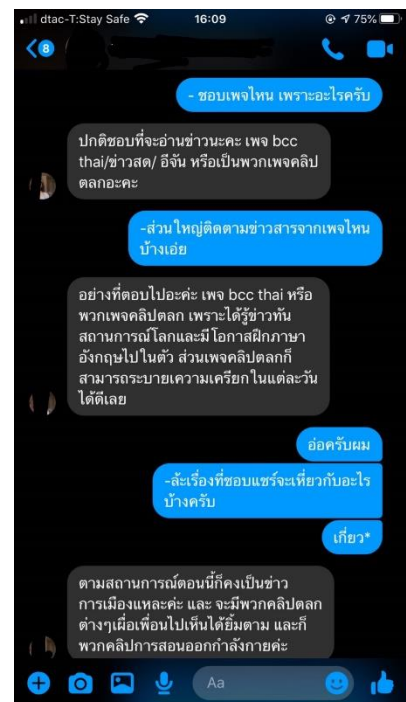


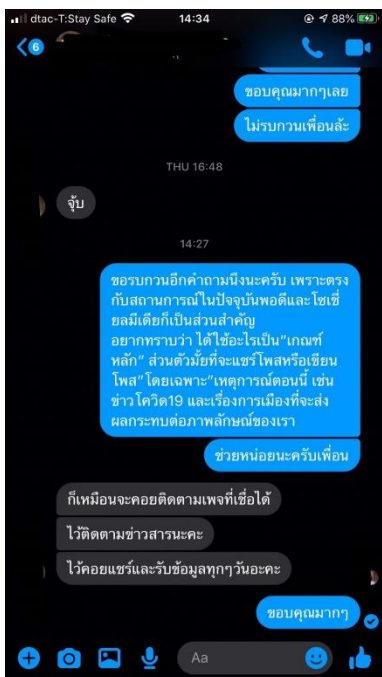
วิธีที่1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)










วิธีที่2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก








วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

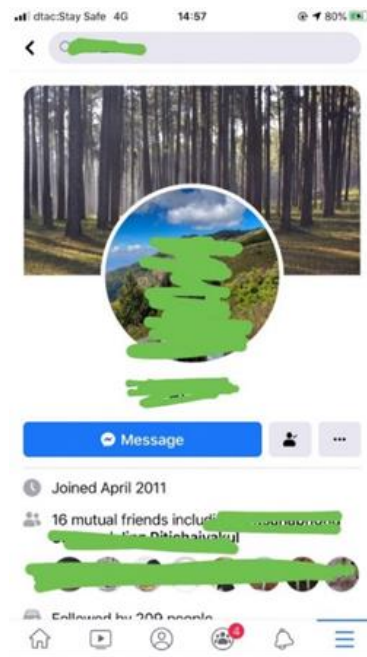
USER EXAMPLE 3

	START	USE APP	ACCESS	INFORMATION	EVALUATION
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เลื่อนฟีดข่าวในแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เจอข่าวสารที่น่าสนใจกดเข้าไปดูและอ่านรายละเอียด	อ่านและประเมินว่าข้อมูลข่าวสารนั้นจริงหรือเท็จ
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัปเดตข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	เนื้อหาของข่าวสาร
EMOTIONS	 ปกติ	 ปกติ	 อยากรู้	 สนใจ	 อยากรู้
BARRIERS	ใส่รหัสผ่าน				บางข่าวประเมินได้ยาก

USER EXAMPLE 3

	COMMENT	SHARE	FEEDBACK	END
ACTIVITIES	ทำการแสดงความคิดเห็นโพสต์	เผยแพร่ข่าวในพื้นที่ของตน	ตรวจสอบยอดไลค์และ ข้อการแสดงความคิดเห็น เห็นของบุคคลอื่นและ ตนเอง	จบการค้นหาและรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร
MOTIVATIONS	ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเหมือนตน	ต้องการให้ผู้อื่นรับรู้ ข่าวสารแบบเดียวกับตน	ต้องการรับรู้ว่ามีผู้ สนใจข่าวสารในเรื่อง เดียวกับตน	ได้รับข้อมูลข่าวสารครบ
EMOTIONS	 อารมณ์ร่วม	 ปกติ	 สนใจ	 พอใจ
BARRIERS			อาจไม่มีคนมาโต้ตอบ	

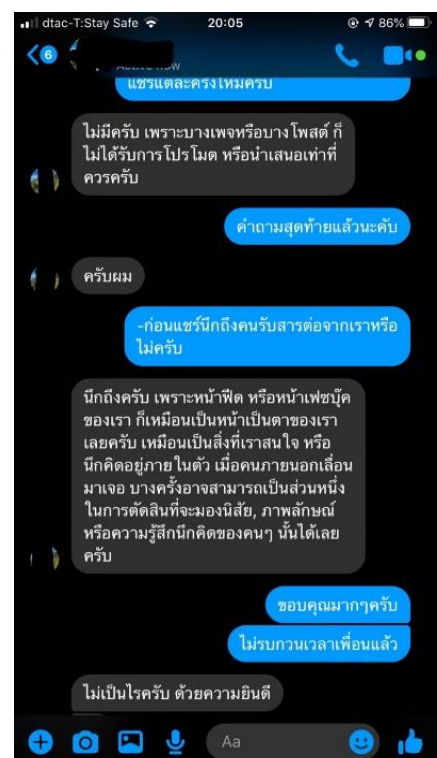
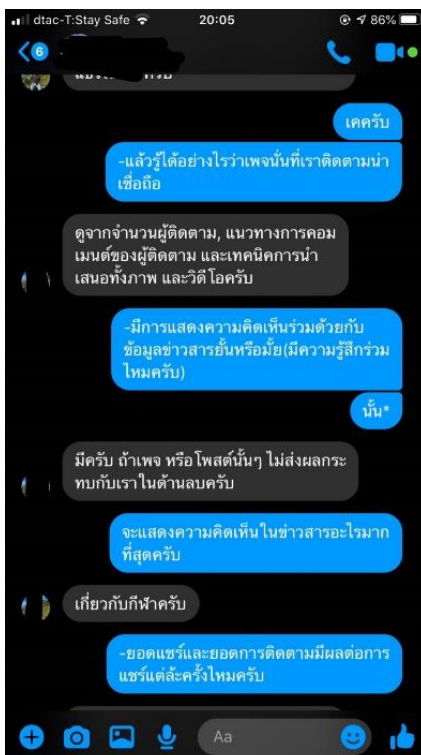
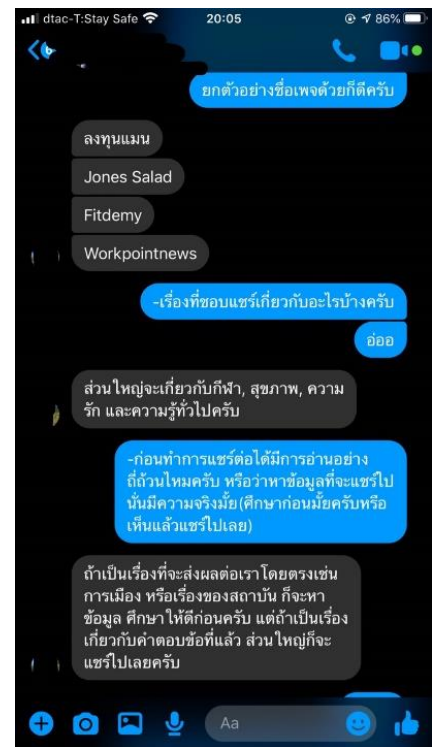
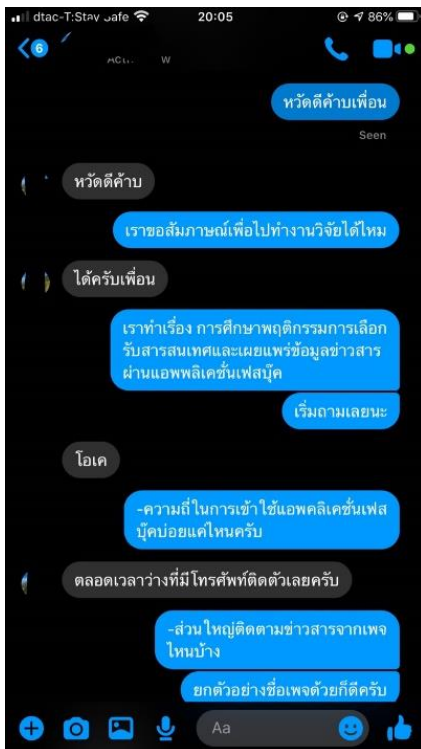
ผู้ใช้งานตัวอย่างคนที่4

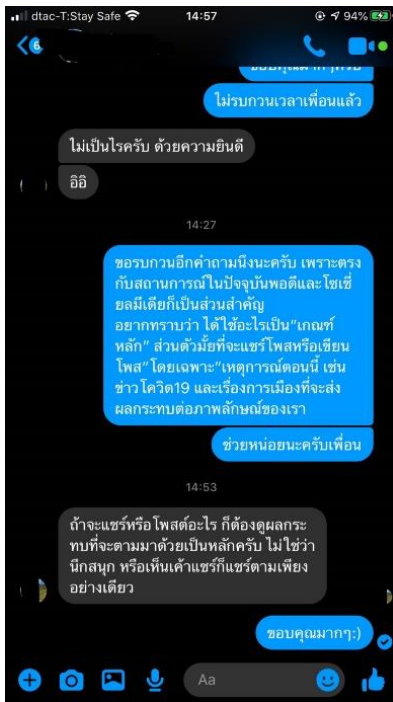


วิธีที่1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)



วิธีที่ 2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก







วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

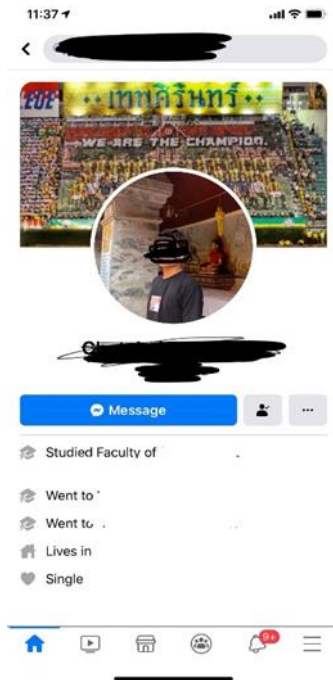
USER EXAMPLE 4

	START	USE APP	ACCESS	INFORMATION	SHARE
ACTIVITIES	เปิดlaptop	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เลื่อนฟีดข่าวในแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เจอข่าวสารที่น่าสนใจกดเข้าไปดูและอ่านรายละเอียด	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารนั้นทันที
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานแอปพลิเคชันข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกัน
EMOTIONS	ปกติ	ปกติ	ปกติ	สนใจ	สนใจ
BARRIERS				ไม่ได้ทำประเป็นข้อมูลข่าวสารที่แท้จริง	

USER EXAMPLE 4

	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆ เพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก
MOTIVATIONS	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS	ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ	

ผู้ใช้อย่างคนที่ 5



วิธีที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)



11:35

Sin Tanapat 1 Share

Like Comment Share

17 March at 17:40

ชัชพงศ์ค้ำบับ 5555555

Suthep Thaugsuban (สุเทพ เทือกสุบรรณ) 17 March at 12:45

กราบเรียนพี่น้อง ทั่วประเทศ

เราเคยร่วมเป็นร่วมตาย ต่อสู้ เพื่อแผ่นดินนี้... See More



Sin Tanapat and 3 others 1 Comment 1 Share

Like Comment Share

11:35

930K Views

Like Comment Share

17 March at 13:46

collection

THE STANDARD 17 March at 10:23



Sin Tanapat and 11 others 8 Comments

Like Comment Share

11:35

Ch...

16 March at 11:27

สู้ๆนะครับ

Thairath - ไทยรัฐออนไลน์ 16 March at 10:57

ด่วน! สืบค้นพบผ่านไอจี ว่าตัวเองติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งผลตรวจออกมาว่าเป็นบวก หลังจากที "แมทธิว ดิน" สามีนี ประกาศว่าติดเชื้อ... See More



Sin Tanapat and 4 others

Like Comment Share

11:35

Sin Tanapat and 4 others

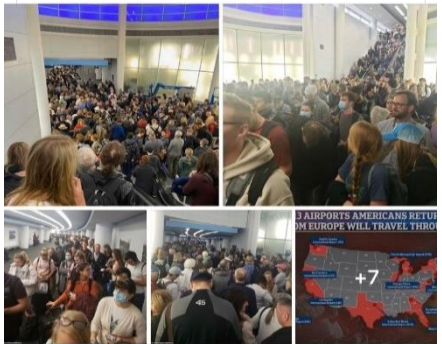
Like Comment Share

16 March at 01:18

Kiccha Buranond 15 March at 14:22

Please scroll down for English

คนอเมริกันรีบกลับกันมาจากยุโรปในเครื่องบินเที่ยว... See More



Sin Tanapat and El Zo

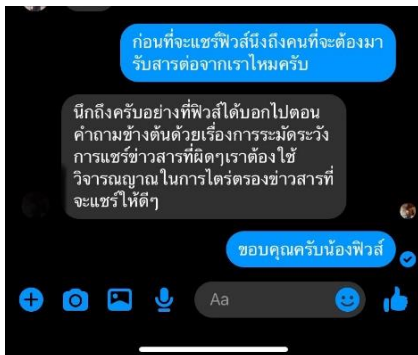
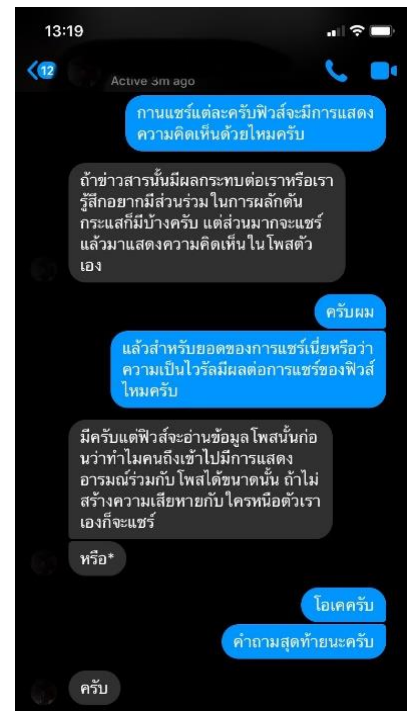
Like Comment Share










วิธีที่2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก







วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

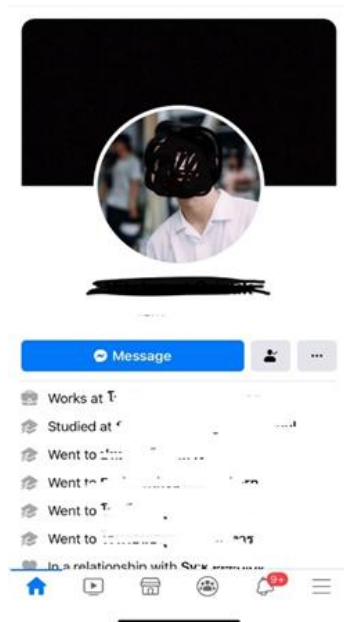
USER EXAMPLE 5

	START	USE APP	ACCESS	INFORMATION	SHARE
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก	เลื่อนฟีดข่าวสารในแอปพลิเคชันเฟสบุ๊กประจำวัน	เจอข่าวสารที่น่าสนใจกดเข้าไปดูและอ่านรายละเอียด	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารไปที่หน้าโปรไฟล์ของตน
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัพเดทข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกับตน
EMOTIONS	 ปกติ	 ปกติ	 ปกติ	 สนใจ	 สนใจ
BARRIERS	รหัสผ่าน				

USER EXAMPLE 5

	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก
MOTIVATIONS	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS	ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ	

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 6



วิธีที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)



21 February · 🧑

ต้องตกใจปะ555555

 **BrandThink**
21 February · 🌐

Breaking News: ยุบพรรคอนาคตใหม่!
15.00 น. วันนี้ศาลรัฐธรรมนูญเปิดคำวินิจฉัยมีมติใ... See More



👍 😂 ฟอร์ดิง นีฟอร์ดนะ and 8 others

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

18 March at 22:00 · 🧑

เราจะรอดจากโรคระบาดแล้ว



THAIRATH.CO.TH

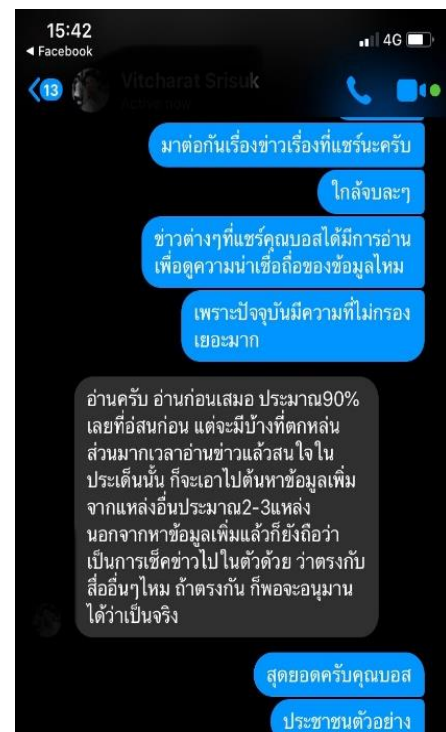
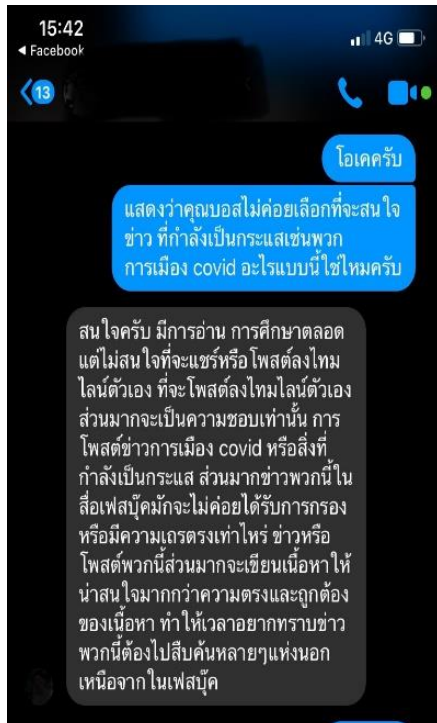
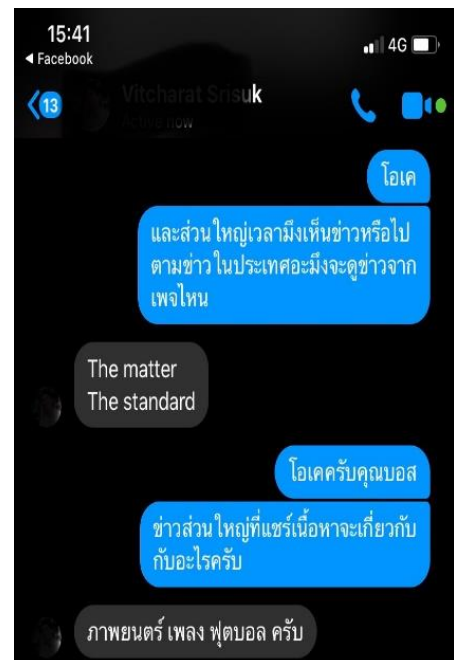
โปรดเกล้าฯ แต่งตั้งข้าราชการในพระองค์และนายทหารราชองครักษ์พิเศษ

👍 😂 Best C-black and 16 others

1 Comment

👍 Like 💬 Comment ➦ Share

วิธีที่2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก



และการแชร์ข่าวแต่ละครั้งของคุณบอส มีการแสดงความคิดเห็นด้วยไหมครับ แบบแชร์แล้ว โพลอิบายไว้

มีบ้างครับ แต่ส่วนมากไม่ค่อยได้แสดงความคิดเห็นลงไป ในโพสต์ที่แชร์ทำไห่ เพราะส่วนมากไม่ค่อยมีคนตอบได้ หรือมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เลยเลือกที่จะแสดงความคิดเห็นลงในช่องคอมเมนต์ของข่าวนั้นมากกว่า เพราะมีหลายยูสเซอร์พร้อมที่จะถกและวิจารณ์ความคิดเห็นของเรา

อีกสองอันนะครับจะจบแล้ว

ได้ครับ

บอสคิดว่ายอดการแชร์หรือความเป็นไวรัลมีส่วนทำให้บอสแชร์ข่าวนั้นไหมครับ

มีส่วนครับ แต่ไม่มาก ส่วนมากเราจะสนใจสิ่งเราอยากศึกษาหรือชอบมากกว่า ซึ่งบางทีอาจจะไปตรงกับสิ่งที่ เป็นไวรัล ในช่วงนั้น ก็อาจจะทำให้เห็นสิ่งนั้นเยอะๆ ละอาจจะมีการแชร์ข่าวนั้น บ่อยๆ แต่เราก็เลือกที่จะแชร์สิ่งที่เราสนใจหรือชอบมากกว่าสิ่งที่ เป็นไวรัล อยู่ดี

เวลาบอสแชร์บอสเคยคิดถึงคนที่จะมาเห็นข่าวที่เราแชร์บ้างไหมครับว่าเค้าจะคิดยังไง

ตอบตามตรงว่าไม่ครับ เพราะสิ่งที่เราแชร์บางทีเค้าไม่ได้ต้องการส่งต่อให้คนอื่น แต่การแชร์ข่าวของเราคือเพื่อตอบสนองความต้องการของตัวเอง แชร์เพื่อเก็บไว้ เหมือนเป็นไดอารี่ของตัวเองมากกว่า ที่ใครจะมาอ่านก็อ่านไป แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นไดอารี่มันก็คือการเขียนสิ่งที่เราอยากเขียน เขียนชีวิตเรา หรือการเขียนตัวเราลงไผ่ ซึ่งก็ไม่ได้สนใจทำไห่ว่าเค้าจะคิดไผ่

อาจจะมบ้างที่กลัวครอบครัวจะมาเห็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมหรือสิ่งที่คัดค้านความคิดของครอบครัว แต่ถึงยังงี้ ก็มีผลน้อยมากต่อตัวเรา อาจจะประมาณแค่10%

ขอบคุณสำหรับข้อมูลครับ

เจอกันเดี๋ยวให้แสด

ขอแสงสว่างจากดวงอาทิตย์นะครับ

และการแชร์ข่าวแต่ละครั้งของคุณบอส มีการแสดงความคิดเห็นด้วยไหมครับ แบบแชร์แล้ว โพลอิบายไว้

มีบ้างครับ แต่ส่วนมากไม่ค่อยได้แสดงความคิดเห็นลงไป ใน โพสต์ที่แชร์ทำไห่ เพราะส่วนมากไม่ค่อยมีคนตอบได้ หรือมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เลยเลือกที่จะแสดงความคิดเห็นลงในช่องคอมเมนต์ของข่าวนั้นมากกว่า เพราะมีหลายยูสเซอร์พร้อมที่จะถกและวิจารณ์ความคิดเห็นของเรา

อีกสองอันนะครับจะจบแล้ว

ได้ครับ

บอสคิดว่ายอดการแชร์หรือความเป็นไวรัลมีส่วนทำให้บอสแชร์ข่าวนั้นไหมครับ

มีส่วนครับ แต่ไม่มาก ส่วนมากเราจะสนใจสิ่งเราอยากศึกษาหรือชอบมากกว่า ซึ่งบางทีอาจจะไปตรงกับสิ่งที่ เป็นไวรัล ในช่วงนั้น ก็อาจจะทำให้เห็นสิ่งนั้นเยอะๆ ละอาจจะมีการแชร์ข่าวนั้น บ่อยๆ แต่เราก็เลือกที่จะแชร์สิ่งที่เราสนใจหรือชอบมากกว่าสิ่งที่ เป็นไวรัล อยู่ดี

เวลาบอสแชร์บอสเคยคิดถึงคนที่จะมาเห็นข่าวที่เราแชร์บ้างไหมครับว่าเค้าจะคิดยังไง

ตอบตามตรงว่าไม่ครับ เพราะสิ่งที่เราแชร์บางทีเค้าไม่ได้ต้องการส่งต่อให้คนอื่น แต่การแชร์ข่าวของเราคือเพื่อตอบสนองความต้องการของตัวเอง แชร์เพื่อเก็บไว้ เหมือนเป็นไดอารี่ของตัวเองมากกว่า ที่ใครจะมาอ่านก็อ่านไป แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นไดอารี่มันก็คือการเขียนสิ่งที่เราอยากเขียน เขียนชีวิตเรา หรือการเขียนตัวเราลงไผ่ ซึ่งก็ไม่ได้สนใจทำไห่ว่าเค้าจะคิดไผ่

อาจจะมบ้างที่กลัวครอบครัวจะมาเห็นสิ่งที่ไม่เหมาะสมหรือสิ่งที่คัดค้านความคิดของครอบครัว แต่ถึงยังงี้ ก็มีผลน้อยมากต่อตัวเรา อาจจะประมาณแค่10%






ขอบคุณสำหรับข้อมูลครับ

เจอกันเดี๋ยวให้แสด






ขอแสงสว่างจากดวงอาทิตย์นะครับ

วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

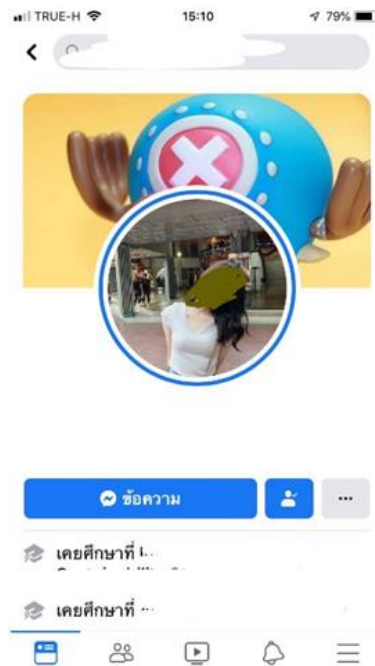
USER EXAMPLE 6

	START	USE APP	ACCESS	INFORMATION	EVALUATION
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เลื่อนฟีดข่าวสารในแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คประจำวัน	เจอข่าวสารที่น่าสนใจกดเข้าไปดูและอ่านรายละเอียด	ออกจากแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คไปหาข้อมูลเพิ่มเติมในเรื่องที่สนใจ
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัปเดตข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	เปรียบเทียบความถูกต้องของข่าวสารและหาข้อมูลเพิ่มเติม
EMOTIONS	 ปกติ	 ปกติ	 ปกติ	 สนใจ	 สนใจ
BARRIERS	รหัสผ่าน				ข้อมูลข่าวสารบางอันมีเนื้อหาไม่ตรงกัน

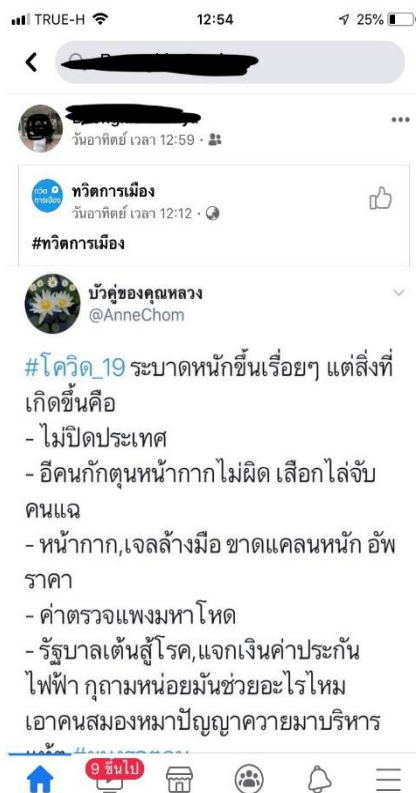
USER EXAMPLE 6

	RETURN TO APP	COMMENT	SHARE	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	กลับเข้าเฟสบุ๊ค	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นในโพสต์ข่าวสาร	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารไปที่หน้าโปรไฟล์ของตน	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค
MOTIVATIONS	ต้องการกลับมาที่ข้อมูลข่าวสารเดิม	แลกเปลี่ยนความรู้	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกับตน	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 อยากรู้	 สนใจ	 สนใจ	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS				ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ	

ผู้ใช้ตัวอย่างคนที่ 7



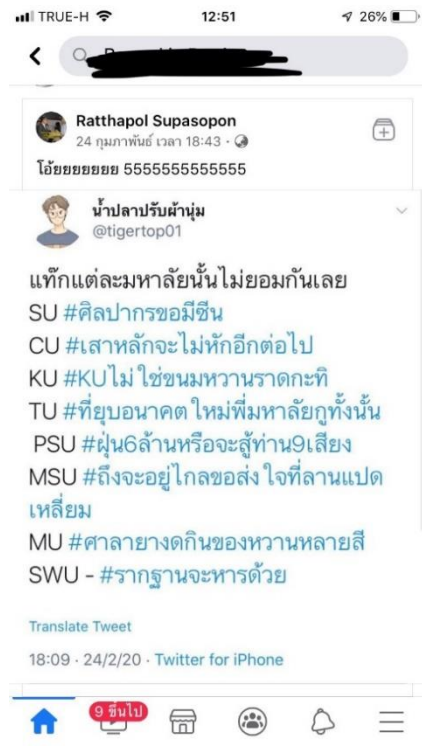
วิธีที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)









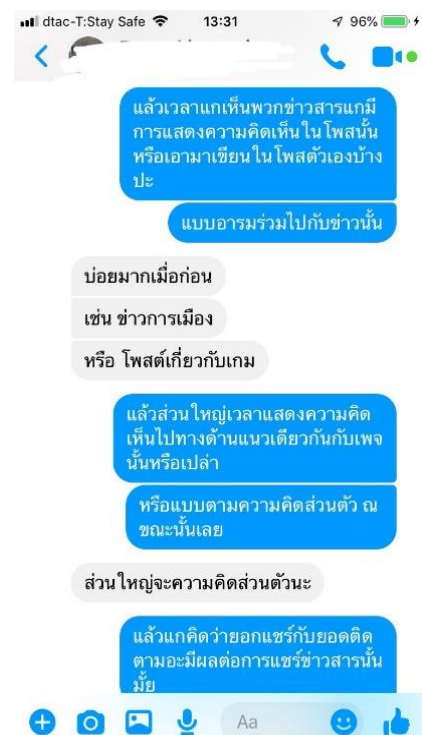
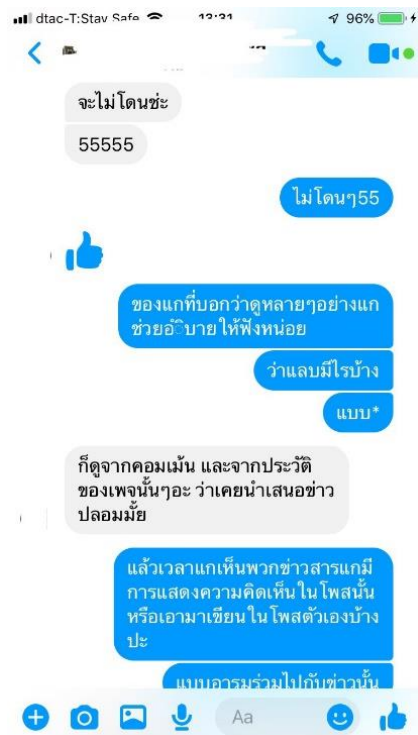
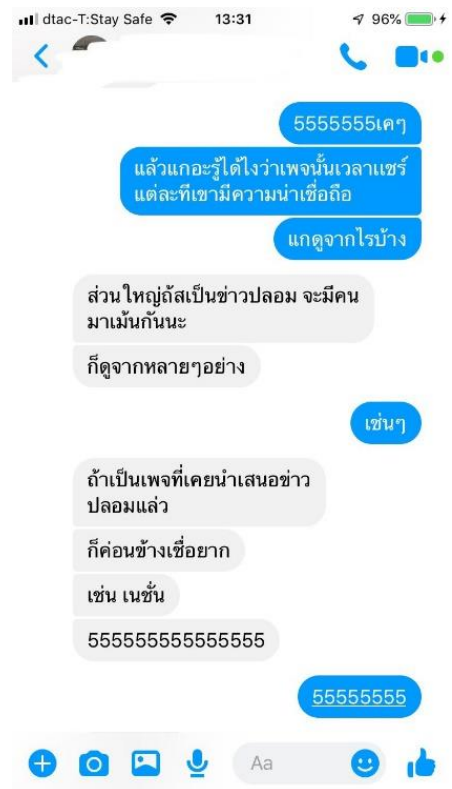


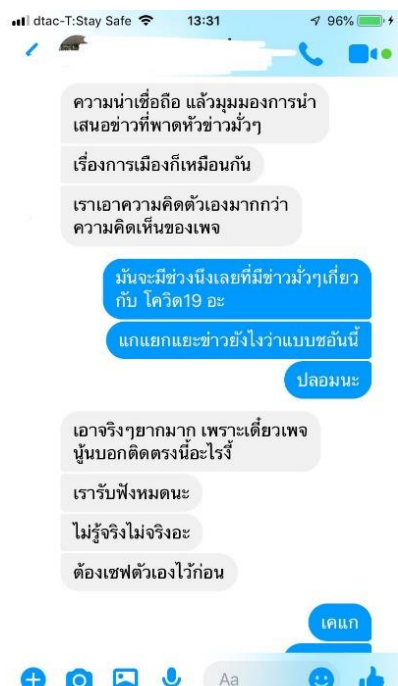
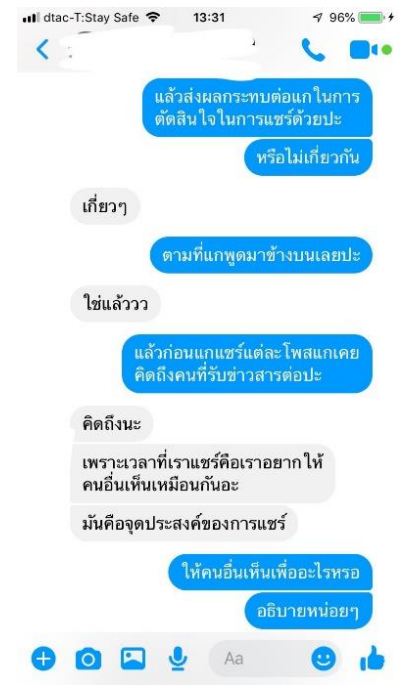
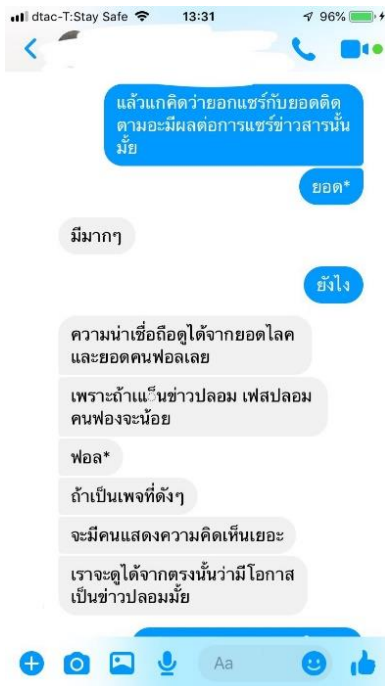




วิธีที่2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก
















วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

USER EXAMPLE 7

	START	USE APP	ACCESS	INFORMATION	EVALUATION
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เลื่อนฟีดข่าวสารในแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คประจำวัน	เจอข่าวสารที่น่าสนใจกดเข้าไปดูและอ่านรายละเอียด	ประเมินความน่าเชื่อถือของข่าวสาร โดยดูแหล่งที่มา ชื่อเพจ การวิจารณ์
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัปเดตข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	อยากทราบว่าข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นเท็จหรือจริง
EMOTIONS	 ปกติ	 ปกติ	 ปกติ	 สนใจ	 อยากรู้
BARRIERS	รหัสผ่าน	รหัสผ่าน		บางข่าวขัดกับทัศนคติตน	ข่าวบางอย่างไม่มีแหล่งที่มาและคนโพสต์เป็นบุคคลธรรมดา

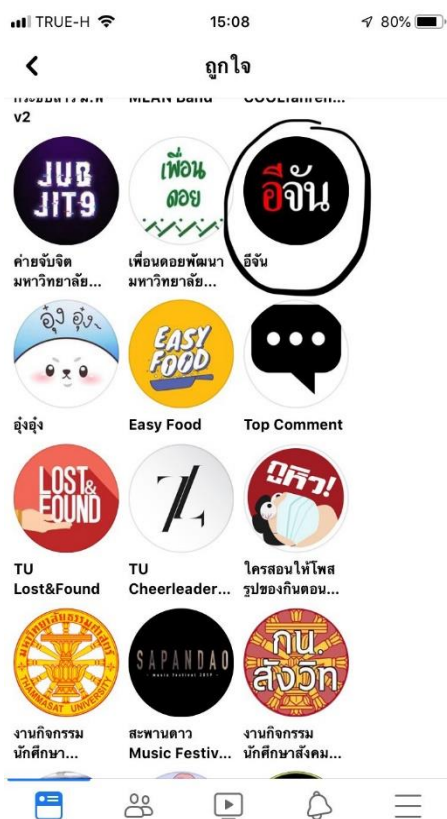
USER EXAMPLE 7

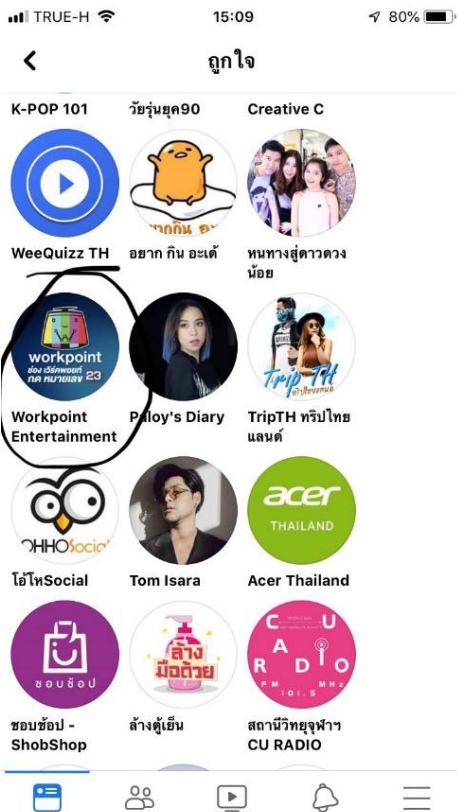
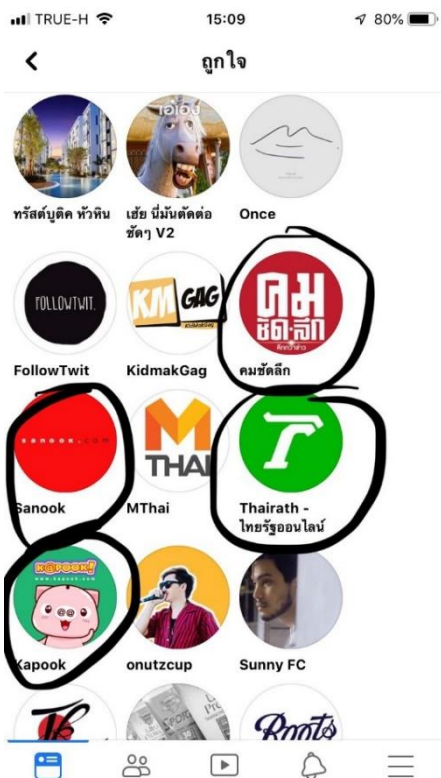
	COMMENT	SHARE	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	ทำการแสดงความคิดเห็นในโพสต์ของตน	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารไปที่หน้าโปรไฟล์ของตน	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค
MOTIVATIONS	ชอบในข่าวนั้นๆและมีทัศนคติไปในทางเดียวกันหรือขัดแย้ง	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกันตน	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 อารมณ์ร่วม	 สนใจ	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS	ต้องระวังพรม.คอมพิวเตอร์	บางข่าวส่งผลกระทบต่อตนเองและบุคคลอื่น	ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ	

ผู้ใช้อย่างคนที่ 8

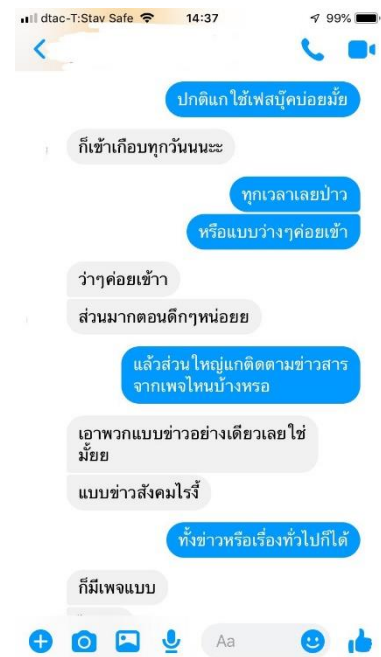


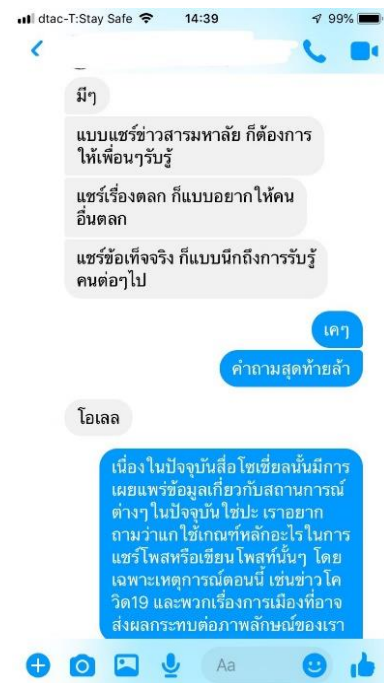
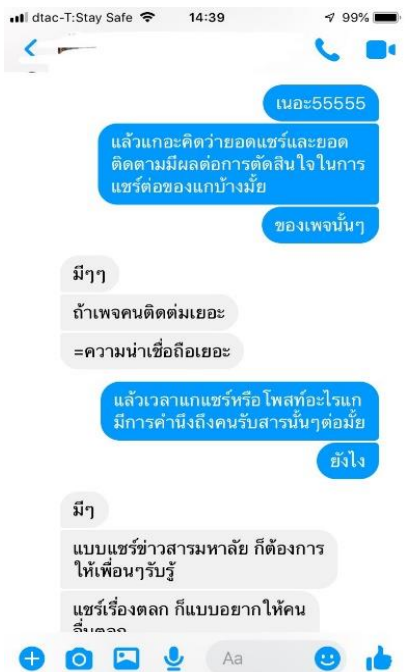
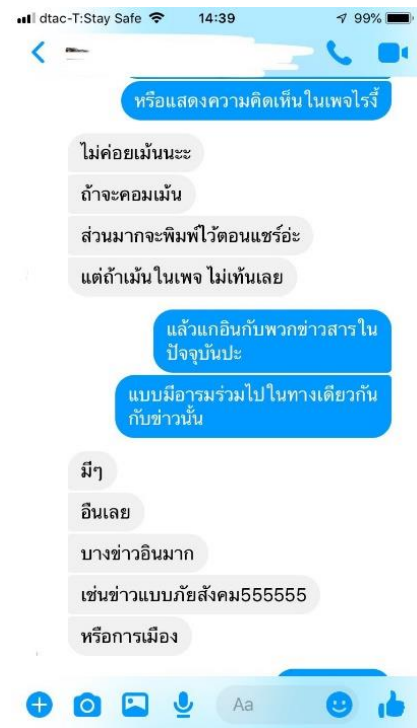
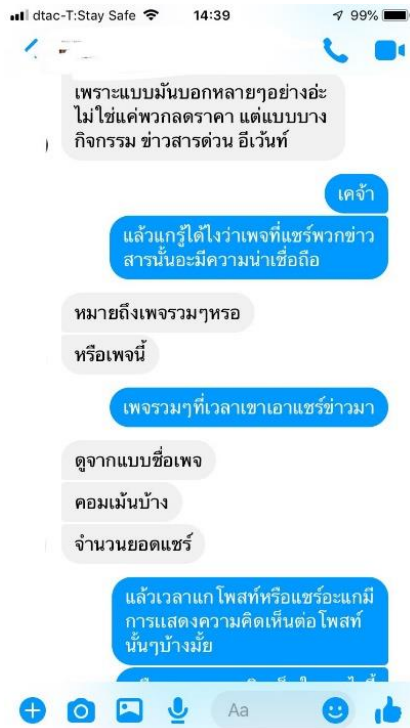
วิธีที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)

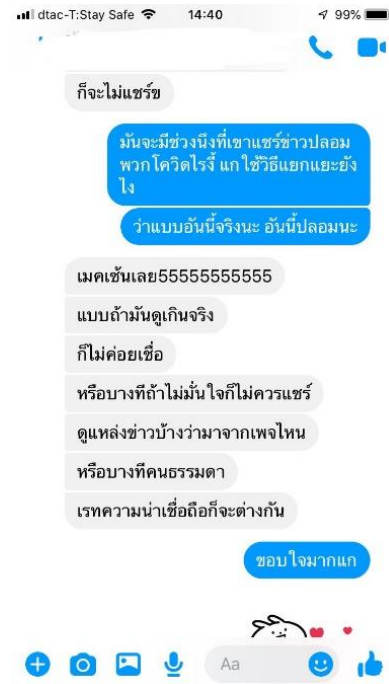
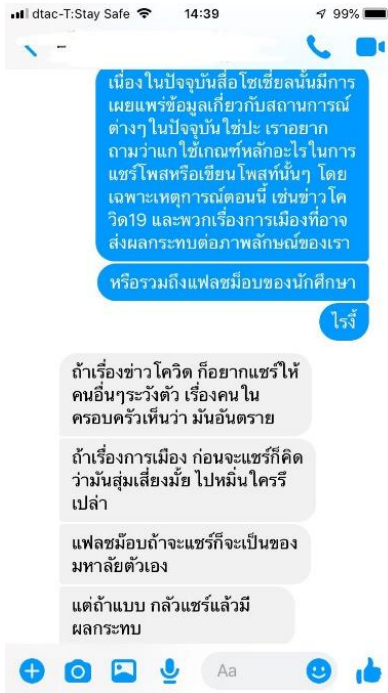




วิธีที่2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก












วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

USER EXAMPLE 8

	START	USE APP	ACCESS	INFORMATION	EVALUATION
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เลือกโพสต์ข่าวสารในแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คประจำวัน	เจอข่าวสารที่น่าสนใจกดเข้าไปดูและอ่านรายละเอียด	ประเมินความน่าเชื่อถือของข่าวสาร และการส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัพเดทข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	อยากรู้อย่างละเอียดข่าวสารเป็นเป็นเท็จหรือจริงและส่งผลกระทบต่อ
EMOTIONS	😞 ปกติ	😞 ปกติ	😞 ปกติ	😟 สนใจ	🔍 อยากรู้
BARRIERS	รหัสผ่าน				ข่าวบางอย่างอาจไม่มีความน่าเชื่อถือและอาจผิดกฎหมายหรือส่งผลกระทบต่อ

USER EXAMPLE 8

	SHARE	INFORMATION ETC.	SHARE	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารไปทักหน้าไปรษณีย์ของตน	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารจากเพจที่ตนสนใจเพิ่มเติม	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค
MOTIVATIONS	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกับตนและเก็บข้อมูลข่าวสารไว้ดูภายหลัง	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกับตนเพิ่มเติมและไว้ดูภายหลัง	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 สนใจ	 อยากรู้	 สนใจ	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS				ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ	

ผู้ใช้อย่างคนที่ 9

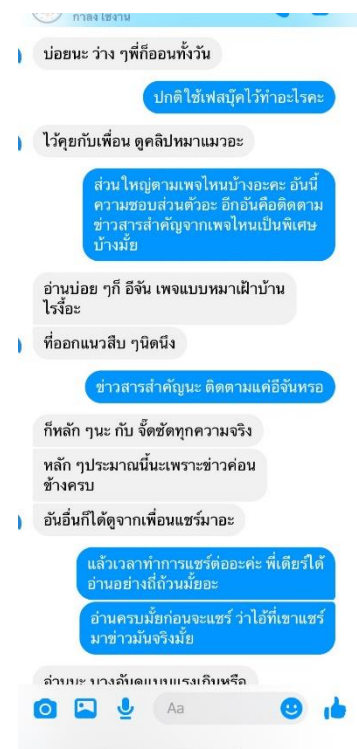
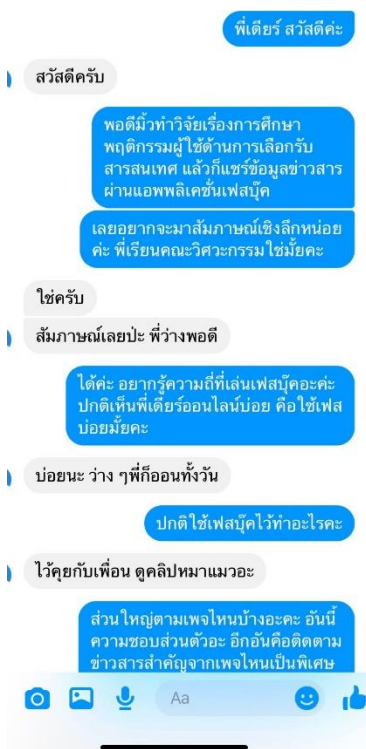


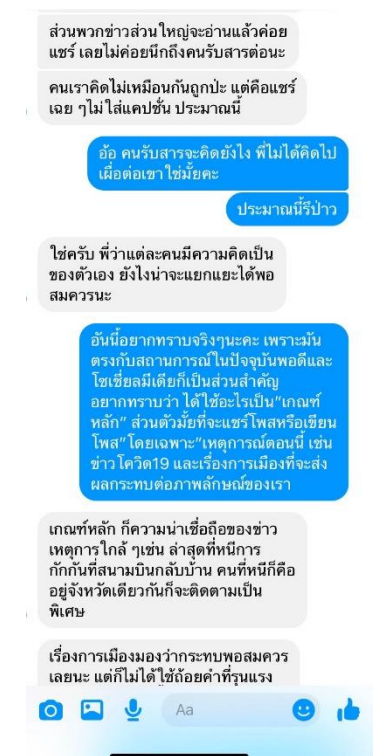
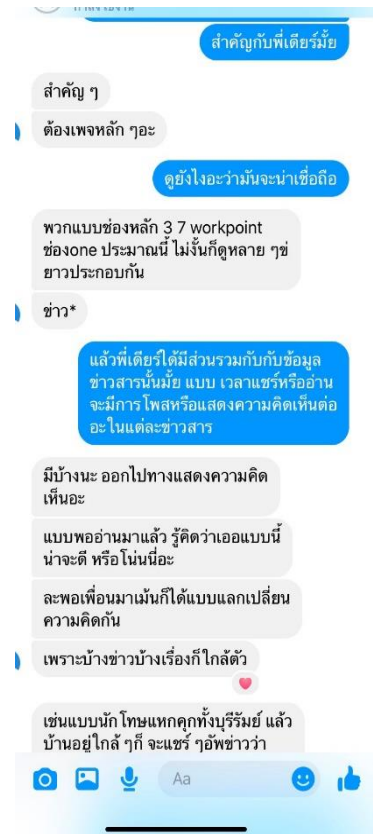
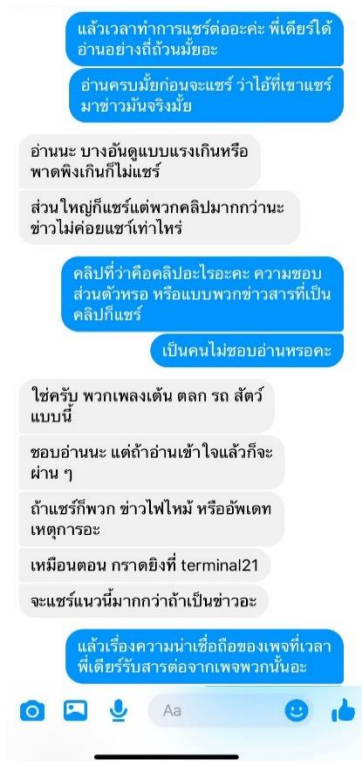
วิธีที่ 1 การเผยแพร่ข้อมูล (share post)

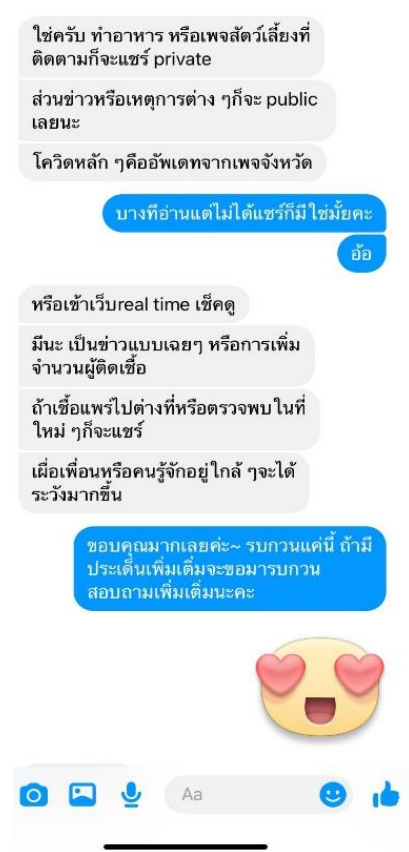




วิธีที่ 2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ก









วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)





USER EXAMPLE 9

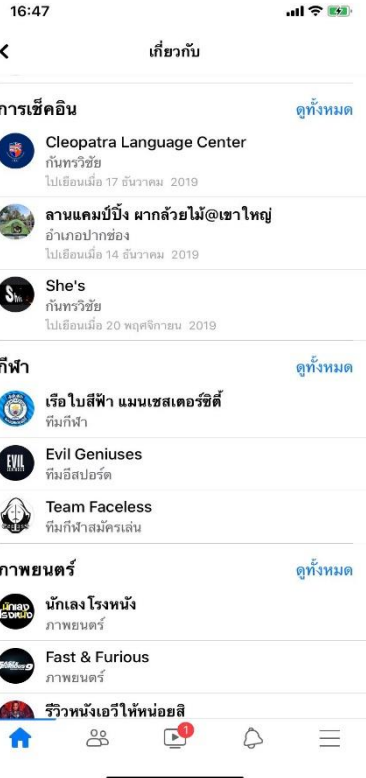
	START	USE APP	ACCESS	FOUND	INFORMATION
ACTIVITIES	ปาล็อกหน้าจอสวิตช์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค	เลือกฟีดข่าวสารในแอปพลิเคชันเฟสบุ๊คประจำวัน	เจอข่าวสารที่น่าสนใจจากเพจที่กดติดตาม	เข้าไปอ่านเนื้อหาข้อมูลข่าวสารที่สนใจ
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัพเดทข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	เรื่องของข่าวสารนั้นมีความน่าสนใจ
EMOTIONS	ปกติ	ปกติ	ปกติ	สนใจ	อยากรู้
BARRIERS	สแกนใบหน้าเพื่อปาล็อก				

USER EXAMPLE 9

	EVALUATION		SHARE	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	ประเมินเนื้อหาในการแชร์เป็นส่วนตัวหรือสาธารณะ	วิธีที่ 1	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารจากเพจเป็นแบบสาธารณะ	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค
MOTIVATIONS	อยากให้ผู้อื่นรับรู้หรือเก็บข้อมูลไว้ดูภายหลัง		อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกับตน	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 ตัดสินใจ		 สนใจ	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS	เนื้อหาข่าวสารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจแชร์ต่อ				ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ

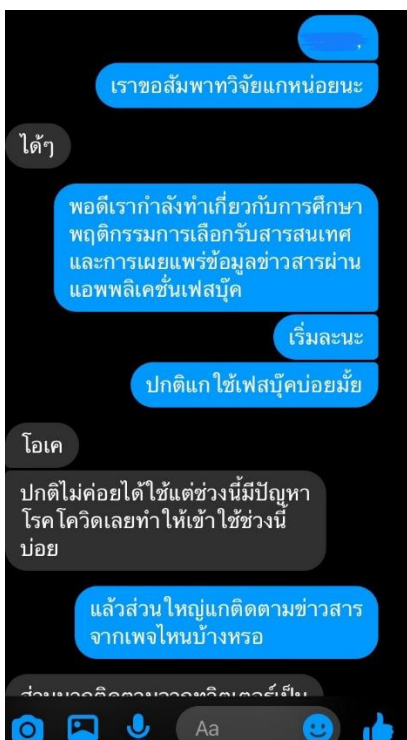
USER EXAMPLE 9

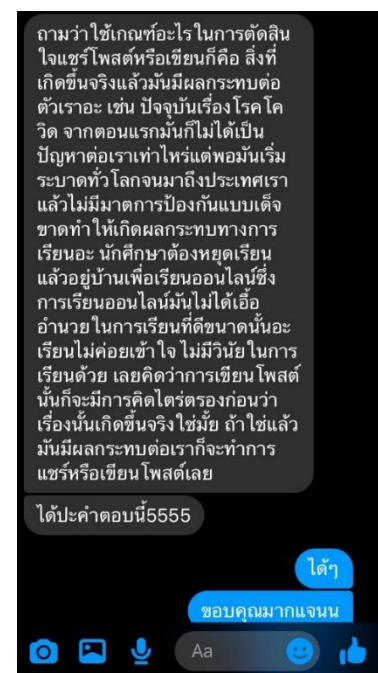
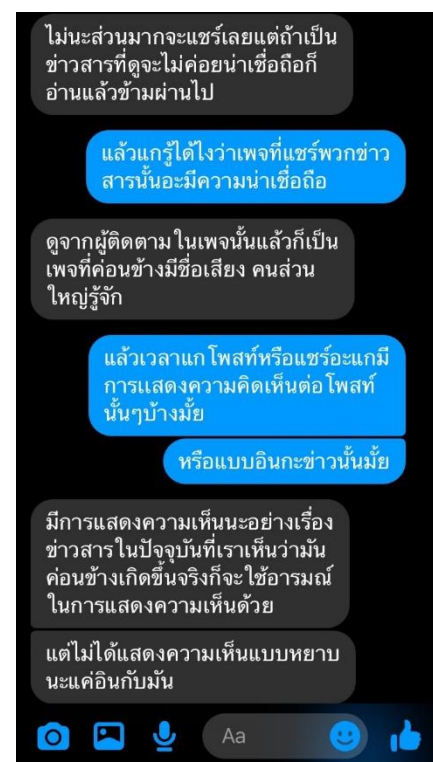
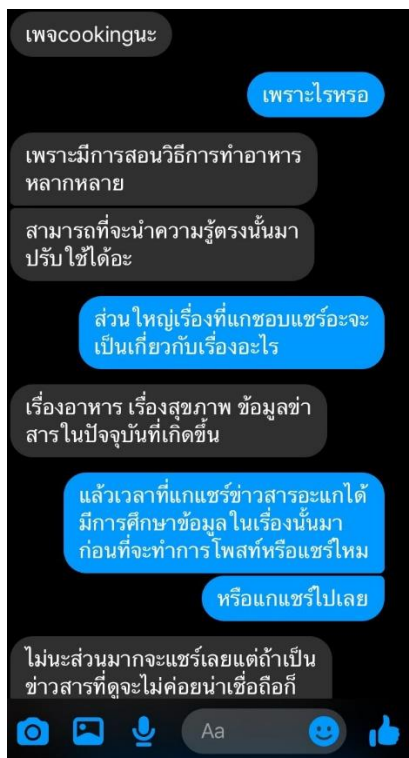
	EVALUATION		SHARE	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	ประเมินเนื้อหาในการแชร์เป็นส่วนตัวหรือสาธารณะ	วิธีที่ 2	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารจากเพจเป็นแบบส่วนตัว	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชันเฟสบุ๊ค
MOTIVATIONS	อยากให้ผู้อื่นรับรู้หรือเก็บข้อมูลไว้ดูภายหลัง		ให้ตนสามารถอ่านได้ในภายหลัง	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 ตัดสินใจ		 สนใจ	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS	เนื้อหาข่าวสารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจแชร์ต่อ				ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ










วิธีที่2 การสัมภาษณ์ผ่านแอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก







วิธีที่3 การเดินทางของผู้ใช้(customer journey)

USER EXAMPLE 10

	START	USE APP	ACCESS	FOUND	INFORMATION
ACTIVITIES	ปลดล็อกหน้าจอโทรศัพท์	เข้าสู่แอปพลิเคชันเฟซบุ๊ก	เลื่อนฟีดข่าวสารในแอปพลิเคชันเฟซบุ๊กประจำวัน	เจอข่าวสารที่น่าสนใจจากเพจที่ตนติดตามจำนวนมาก	เข้าไปอ่านหัวข้อของข้อมูลข่าวสารจากเพจที่ตนติดตาม
MOTIVATIONS	เวลาว่าง	อยากเข้าใช้งานอัพเดทข่าวสารในเวลาว่าง	อยากรับรู้ข้อมูลข่าวสารประจำวัน	เรื่องของข่าวสารมีความน่าสนใจ	เรื่องของข่าวนั้นมีความน่าสนใจ
EMOTIONS	 ปกติ	 ปกติ	 ปกติ	 สนใจ	 สนใจ
BARRIERS	สแกนใบหน้าเพื่อปลดล็อก				เนื้อหาข้อมูลข่าวสารอาจไม่น่าสนใจ

USER EXAMPLE 10

	EVALUATION	SHARE	COMMENT	INTERACT	INFORMATION ETC.
ACTIVITIES	ประเมินเนื้อหาที่น่าสนใจและถูกตองหรือไม่	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสารจากเพจที่ตนสนใจ	ทำการแสดงความคิดเห็นในโพสต์ของตน	ตอบโพสต์ของตนจากการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น	หาข้อมูลข่าวสารเรื่องอื่นๆเพิ่มเติม
MOTIVATIONS	ความถูกต้องและความน่าสนใจ	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสารเหมือนกับตน	ชอบในข่าวนั้นๆและมีทัศนคติไปในทางเดียวกันหรือขัดแย้ง	แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้ใช้อื่น	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม
EMOTIONS	 ตัดสินใจ	 สนใจ	 อารมณ์ร่วม	 ชอบ	 อยากรู้
BARRIERS	เนื้อหาข่าวสารที่ส่งผลต่อการตัดสินใจแคร์ดี		ไม่กระทบผู้อื่นหรือทำให้ตนเดือดร้อน	ความคิดเห็นอาจไม่ตรงกัน	

USER EXAMPLE 10

	SHARE	INFORMATION ETC.	END
ACTIVITIES	ทำการแชร์ข้อมูลข่าวสาร จากเพจที่สนใจเพิ่มเติม	เลื่อนหาข้อมูลข่าวสาร เรื่องอื่นๆเพิ่มเติม	กดออกแอปพลิเคชัน เฟซบุ๊ก
MOTIVATIONS	อยากให้ผู้อื่นรับรู้ข่าวสาร เหมือนกับตน	รับรู้ข่าวสารอื่นๆเพิ่มเติม	ได้รับข่าวสารที่เพียงพอ
EMOTIONS	 สนใจ	 อยากรู้	 พอใจ
BARRIERS		ไม่มีข่าวสารที่น่าสนใจ	

อ้างอิง

ดร.จิตติมา ไชยมงคล. (2562). รู้ทันปัญหา Gen Z เป็นเรื่องง่าย ๆ แค่เข้าใจ. สืบค้นเมื่อ 9 มีนาคม 2562,
จาก <https://sites.google.com/site/phasathaionline/hnwy-kar-reiyn-ru9>