

สคริปต์ภาพยนตร์เรื่อง การติดตามและจัดการความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่

แนะนำตัวละคร :

หลิวตง : พนักงานอาวุโสของบริษัทอาหารที่มีชื่อเสียง ซึ่งคุ้นเคยกับงานด้านสื่อใหม่

เฉินชวน : พนักงานใหม่ในแผนกการตลาดของบริษัทอาหารที่มีชื่อเสียง รับผิดชอบด้านการจัดการความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่

สถานการณ์ที่ 1 :

(คำอธิบายเบื้องหลัง)

ในการประชุมช่วงเช้าของบริษัท เฉินชวนได้รับมอบหมายงานจากหัวหน้าให้ดูแลจัดการความคิดเห็นบนสื่อใหม่ แม้ว่าเฉินชวนจะจบเอกอีคอมเมิร์ซมา แต่เขายังไม่เคยทำงานด้านนี้มาก่อนจึงไม่รู้ว่าต้องจัดการกับความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่อย่างไร แต่โชคดีที่หัวหน้าให้หลิวตงซึ่งเป็นพนักงานอาวุโสของบริษัทมาช่วยสอนงานให้กับเฉินชวน ดังนั้น เขาจึงตัดสินใจว่าจะศึกษาข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการจัดการความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่แบบโดยรวมก่อน จากนั้นจึงวิเคราะห์และควบคุมและเจาะจงรายละเอียดอย่างค่อยเป็นค่อยไป

สถานการณ์ที่ 2 :

เฉินชวน : (เดินออกจากโต๊ะทำงานของตัวเองแล้วมุ่งหน้าไปยังโต๊ะทำงานของหลิวตง) พี่หลิวครับ, ผมมีเรื่องที่ไม่เข้าใจเกี่ยวกับความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่อยากของคำแนะนำจากพี่หน่อยครับ

หลิวตง : ได้สิ, นายไม่เข้าใจตรงไหนถามมาได้เลย

เฉินชวน : (ทั้งสองคนเดินไปยังห้องประชุมเล็กของบริษัท ซึ่งเฉินชวนถือสมุดโน้ตงานไปจดด้วย)

ขอบคุณพี่หลิว, พี่ช่วยอธิบายแบบง่ายเกี่ยวกับการจัดการความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ได้

ไหมครับ? ผมแทบจะไม่มีความรู้เกี่ยวกับเรื่องนี้เลย

หลิวดง : ความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ หมายถึง เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นร้อน ซึ่งผู้คนใช้แพลตฟอร์มสื่อใหม่เป็นช่องทางแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นร้อนนั้น ตัวอย่างเช่น ภาพยนตร์ขอมนิยมนเรื่อง Dying to Survive ได้จุดประกายความคิดเห็นของสาธารณชนเกี่ยวกับ "ค่ายาที่แพงลิบลิ่วและความลำบากในการไปหาหมอ" โดยมีการโต้เถียงกันอย่างดุเดือดและแพร่หลายบนแพลตฟอร์มสื่อใหม่ ซึ่งกระตุ้นความสนใจของรัฐบาลได้มาก ต่อมานายกรัฐมนตรีหลิ เกอเนียงก็แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่เกิดจากเรื่อง Dying to Survive และออกคำสั่งว่า " ว่าจะช่วยรื้อเรียนเรื่อง "การรักษาโรค" สำหรับผู้ป่วยโรคร้ายแรงบางชนิด เช่น โรคมะเร็ง ที่มีราคาแพง และหาซื้อได้ยาก ให้ทางรัฐบาลริบนำเสนต่อที่ประชุมรัฐสภาเพื่อดำเนินมาตรการที่เกี่ยวข้องและแก้ไขปัญหาเรื่องนี้โดยด่วน" ซึ่งเหตุการณ์นี้ได้สะท้อนให้เห็นถึงการติดตามและจัดการความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ของรัฐบาล (หน้าจอแสดง ข่าวก่อนนายกรัฐมนตรีหลิ เกอเนียง)

เงินชวน : (รับจดเรื่องสำคัญ แล้วเงยหน้าขึ้นมามอง) ได้ยินพี่ยูคอย่างนี้แล้ว พอเอามาเชื่อมโยงกับชีวิตจริง อันที่จริงแล้ว เราทุกคนล้วนเป็นกระบอกเสียงในความคิดเห็นสาธารณะ ทุกเสียงเล็ก ๆ เมื่อรวมกันอาจก่อให้เกิดกระแสความคิดเห็นสาธารณะที่จะนำไปสู่เอฟเฟกต์ต่าง ๆ ได้

หลิวดง : ใช่แล้วละ, ในยุคที่ "ทุกคนเป็นสื่อ" กิจกรรมทางสังคมมากมายเริ่มต้นบนอินเทอร์เน็ต และสร้างผลกระทบต่อสังคมจริงอย่างมหาศาล โดยเฉพาะความคิดเห็นเชิงลบของสาธารณชนที่เกี่ยวข้องกับบริษัทหรือแบรนด์จะแพร่กระจายอย่างรวดเร็วผ่านแพลตฟอร์มสื่อใหม่ หากไม่มีการควบคุมก็จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัทหรือแบรนด์ได้

เงินชวน : เข้าใจแล้วครับ พี่ยูค, ผมว่างานนี้เป็นความรับผิดชอบที่ยิ่งใหญ่มาก

หลิวดง : ถูกต้อง, ความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ต่างจากความคิดเห็นของประชาชนในยุคสื่อกระดาษ ที่จำกัดขอบเขตการแพร่กระจาย ซึ่งในยุคที่ทุกคนเป็นโฆษก ทำให้ความคิดเห็นของสาธารณชนบนสื่อใหม่นั้นกว้างมากขึ้น (แสดงภาพข่าวนีตแสดงความคิดเห็นต่อเหตุการณ์บางอย่าง

บนอินเทอร์เน็ต) นอกจากนี้ สื่อใหม่ยังสามารถตอบสนองการรับรู้ของผู้คนมากขึ้นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมและความปรารถนาในการแสดงออกด้วยการโต้ตอบที่แข็งแกร่ง และเนื่องจากชาวเน็ตสามารถเป็นผู้ผลิตข้อมูลและเป็นผู้ข่าวของเหตุการณ์ที่เป็นประเด็นร้อนในขณะนั้น ทำให้ความคิดเห็นของสาธารณะแพร่กระจายไปในลักษณะคล้ายกับตาข่าย และมีความรุนแรงมากขึ้น

เงินชวน : ลองคิดดี ๆ แล้วมันก็จริงอย่างที่พี่พูด

หลิวดง : ถูกต้อง, ไม่ใช่แค่นั้นนะ สื่อใหม่ยังเพิ่มความเร็วในการแพร่กระจายความคิดเห็นสาธารณะที่มีต่อประเด็นร้อนด้วย ถ้าไม่รีบควบคุมจะทำให้เกิดการระเบิดเป็นวงกว้างได้ นอกจากนี้ แม้ว่าชาวเน็ตในยุคสื่อยุคใหม่จะมีเวทีแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ แต่ก็ผสมปนเปกันไปหมดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หรือแม้แต่มีกลุ่มคนที่หลงเชื่อและไว้เหตุผลแบบสุดโต่ง ผู้คนมีอารมณ์รุนแรง นายลองคิดถึงเกี่ยวกับเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของอาหารในช่วงไม่กี่ปีที่ผ่านมา เช่น วิกฤตโพลมเกี่ยวกับสารพลาสติคในจินเจียง มณฑลฝูเจี้ยน **(แสดงภาพ ขาวสารพลาสติคจากพลาสติค)**

เนื่องจากมีชาวเน็ตหลายคนไม่รู้ข้อเท็จจริงจึงทำให้เกิดกระแสโจมตีมากมาย

เงินชวน : ผมจำเรื่องนี้ได้ดีเลยละครับ การเผยแพร่ความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่เป็นเรื่องที่เราไม่ควรมองข้ามเลยจริง ๆ

หลิวดง : ตอนนี้นายทำหน้าที่ควบคุมและจัดการความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ นายก็ต้องรวบรวมและวิเคราะห์เป้าหมายของความคิดเห็นสาธารณะที่มีต่อสังคมหรือที่มีต่อแบรนด์ของบริษัทให้ครอบคลุมที่สุด จากนั้นรวมผลการวิเคราะห์กับความคิดเห็นสาธารณะบนอินเทอร์เน็ตแล้วดำเนินการควบคุมและปรับปรุงเพื่อรักษาภาพลักษณ์ของแบรนด์ให้ดี

เงินชวน : แล้วผมต้องทำอะไรบ้างครับ เพื่อเป็นการควบคุมความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่?

หลิวดง : **(ทั้งสองเดินกลับไปโต๊ะทำงานของหลิวดง แล้วหลิวดงเปิดคอมพิวเตอร์ของตัวเอง)**

ขั้นตอนแรกในการควบคุมความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ นายจะต้องกำหนดขอบเขตของการควบคุม ตัวอย่างเช่น Weibo เนื่องจากมีการแพร่กระจายที่รวดเร็วและฟังก์ชันทางสังคมที่แข็งแกร่ง

ทำให้สามารถครอบงำทั้งประเทศได้ในพริบตา ปัจจุบัน Weibo ได้กลายเป็นแพลตฟอร์มหลักสำหรับการสร้าง เปลี่ยนแปลง และหมกหมมความคิดเห็นของชาวจีน ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์สำคัญ เหตุการณ์ที่ละเอียดอ่อนต่อจิตใจ และประเด็นสาธารณะอื่นๆที่เกิดขึ้นแบบกะทันหัน ชาวจีนมักแสดงทัศนคติและความคิดเห็นผ่าน Weibo และหลอมรวมความคิดเห็นของแต่ละคนอย่างรวดเร็ว ด้วย สร้างผลกระทบและผลักดันแนวโน้มและพัฒนาของเหตุการณ์ดังกล่าว ดังนั้นนายสามารถเริ่มต้นด้วยแพลตฟอร์มนี้

เงินชวน : เป็นอย่างนี้จริงครับ, ตอนนี้ Weibo ได้กลายเป็นแหล่งข้อมูลและพื้นที่แสดงความคิดเห็นของชาวจีนมากมายแล้ว

หลิวตง : ขั้นตอนที่ 2 คือการตั้งค่าชุดคีย์เวิร์ด การตั้งค่าคีย์เวิร์ดเป็นส่วนสำคัญในการตรวจสอบและควบคุมการแสดงความคิดเห็นของประชาชน เนื่องจากเราต้องตรวจสอบข้อความตามคีย์เวิร์ดเหล่านี้ในภายหลัง ตัวอย่างเช่น เราเป็นบริษัทอาหาร ดังนั้นประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบริษัทของเราคือ "ความปลอดภัยของอาหาร" พอกำหนดประเด็นได้แล้วจึงจะรู้ว่าต้องตั้งค่าชุดคีย์เวิร์ดอย่างไร เช่น "×××× (ชื่อบริษัท) + ความปลอดภัยของอาหาร"

เงินชวน : รับทราบครับ เดี่ยวผมต้องจดตรงนี้ให้ละเอียดหน่อยละ (หยิบสมุดโน้ตออกมา)

หลิวตง : ขั้นตอนที่ 3 ก็คือการรวบรวมเนื้อหา สำหรับ Weibo แล้ว การเลือก"wyqsina" (แสดงภาพ wyqsina และขั้นตอนการทำทีละขั้นตอน) ป้อนชุดคีย์เวิร์ด "×××× (ชื่อบริษัท) + ความปลอดภัยของอาหาร" ในช่องป้อนข้อมูล แล้วคลิกค้นหา จากนั้นนายสามารถทำการตรวจสอบและควบคุมภาพรวมของความนิยมได้ในหน้าผลการค้นหา ซึ่งภาพรวมของความนิยม ก็คือความนิยมของคีย์เวิร์ดในช่วงเวลาหนึ่งซึ่งสามารถกำหนดช่วงเวลาเองได้ นอกจากนี้นายยังต้องควบคุมแนวโน้มของดัชนีความนิยมด้วย ซึ่งสะท้อนถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของค่าความนิยมคีย์เวิร์ดนั้นภายในช่วงเวลาที่เราดู หากค่าความนิยมยังคงเพิ่มขึ้นสูง แสดงว่ามีประเด็นได้รับความนิยมสูงมาก และจำเป็นต้องติดตามเป็นพิเศษ อย่างไรก็ตาม สิ่งสำคัญที่สุดคือ นายสามารถดูข้อมูลยอดนิยม

เกี่ยวกับคีย์เวิร์ดนี้ได้ที่ด้านล่างของหน้า แล้วรวบรวมข้อมูลยอดนิยมบน Weibo ซึ่งสะท้อนถึงสภาพทั่วไปของความคิดเห็นสาธารณะ และยังมีอีกหลายอย่าง นายลองไปทำแล้วจะเข้าใจเอง

เงินชวน : ครับ, ทราบแล้วครับ

หลิวตง : ขั้นตอนที่ 4 คือการจัดระเบียบและสรุปความคิดเห็นของสาธารณะที่รวบรวมมาได้ ความคิดเห็นสาธารณะบนโลกออนไลน์ในปัจจุบันเป็นเสียงของชาวจีนแต่เพียงบางส่วนเท่านั้น แม้ว่ากลุ่มสนทนาจะมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างอยู่ แต่เมื่อเทียบกับบริบทเก่าที่อยู่ภายใต้การนำของสื่อเก่า ความคิดเห็นสาธารณะบนอินเทอร์เน็ตในยุคสื่อใหม่ดูมีชีวิตชีวากว่าเยอะ อย่างน้อยก็ในระดับหนึ่ง มันสามารถสะท้อนทัศนคติ ความรู้สึก และความคิดเห็นของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้นเราจะต้องเคารพและรับฟังพวกเขาอย่างเต็มที่

เงินชวน : เข้าใจแล้วครับ , แล้วถ้าความคิดเห็นสาธารณะที่เราควบคุมอยู่เกิดพลิกผันล่ะ เราจะทำอย่างไร?

หลิวตง : จัดการความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ อันดับแรก นายจะต้องสร้างระบบการรายงานความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ที่รวดเร็ว ครอบคลุม และแม่นยำ เพื่อรายงานเหตุการณ์ ปัญหาสังคม และอารมณ์ของชาวจีนไปยังประธานบริษัททันที ขั้นต่อไป คือ จัดการความคิดเห็นสาธารณะบนสื่อใหม่ตามคำแนะนำของประธานบริษัท เมื่อต้องรับมือกับความคิดเห็นสาธารณะอย่างแรกนายต้องโพสต์ข้อมูลที่ถูกต้องโดยเร็วที่สุด และขยายช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลบนสื่อใหม่ทั้งหมด จากนั้นปฏิบัติตามหลักการการเปิดเผยข้อมูล และโพสต์ความคิดเห็นบนแพลตฟอร์มสื่อใหม่อย่างเป็นทางการ (เช่น Weibo, WeChat ฯลฯ) ในขณะเดียวกัน นายต้องป้องกันไม่ให้ความคิดเห็นของสาธารณะการแพร่กระจายต่อไป นอกจากนี้ หากความคิดเห็นของสาธารณะกระทบต่อภาพลักษณ์ของบริษัท นายจะต้องฟื้นฟูภาพลักษณ์องค์กรโดยเร็วที่สุด และให้ประชาชน ผู้ให้บริการ หรือสื่อมีส่วนร่วมในการจัดการความคิดเห็นสาธารณะของบริษัทด้วย อีกทั้งใช้ข้อเท็จจริงพูดแทนบริษัท อย่างนี้จึงช่วยแก้ไขวิกฤตด้านภาพลักษณ์ของบริษัทได้

เจินชวน : ครับ,ขอบคุณพี่หลิวมากนะคะครับที่ช่วยอธิบายแนวทางการทำงานให้ผมมากมายขนาดนี้

หลิวตง : ไม่เป็นไร, ส่วนพวกรายละเอียดขี้น้อยๆ ลองสำรวจและศึกษาเอาเองนะ ถ้ามี

ปัญหาอะไรถามฉันได้ตลอดเวลา