

“ซัชชาติ” พีเวอร์ (1)

นิตยาภรณ์ หิรัญนิรมล

ผู้เชี่ยวชาญด้านการประชาสัมพันธ์

คนทำงานในแวดวงสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ คงอดไม่ได้ที่จะให้ความสนใจวิธีสื่อสารของคุณ ซัชชาติ สิทธิพันธุ์ ผู้ว่าฯ กทม. คนล่าสุด ที่สามารถเอาชนะใจคน กทม. ที่มีกฎมองว่ามีลักษณะอ่อนไหว และเปลี่ยนใจง่าย โดยเฉพาะในโค้งสุดท้ายก่อนการเลือกตั้ง แกรมขณะแบบ “แลนด์สไลด์” ทำลายสถิติการเลือกตั้งที่ผ่านมาอีกด้วย

ก่อนหน้านี้ ผู้เขียนไม่ได้สนใจติดตามการสื่อสารของคุณซัชชาติมากนัก มาติดตามจริงจังก็ต่อเมื่อ คุณซัชชาติได้รับเลือกตั้ง และระหว่างรอผลการรับรองจาก กกต. คุณซัชชาติได้ใช้เวลาในช่วงนี้ลงพื้นที่ทุกวัน พร้อมการไลฟ์สดที่นับว่าเป็นเรื่องแปลกใหม่ ได้รับความสนใจชนิดที่ทุกสื่อต้องกล่าวถึง และยังคงแรงกระเพื่อมไปถึงการเมืองระดับชาติด้วย

ก่อนการเลือกตั้ง คุณซัชชาติ สื่อสารกับประชาชนโดยใช้สื่อหลายรูปแบบ ซึ่งจะกล่าวถึงในตอนต่อไป แต่หลังจากวันเลือกตั้ง คุณซัชชาติใช้วิธีการสื่อสารแบบเรียลไทม์ ด้วยการไลฟ์สด เป็นกลยุทธ์หลัก มีผู้ชมราว 40,000-50,000 คน มากกว่าก่อนได้รับเลือกตั้ง แม้วัยคุณนี้จะมีคนไลฟ์กันมาก แต่ส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มค้าขายหรือทำธุรกิจออนไลน์ น้อยนักที่จะเห็นนักการเมืองไลฟ์การทำงานแบบต่อเนื่องทุกวัน และมีผู้ชมมากขนาดนี้ จึงขอแบ่งปันมุมมองในเรื่องนี้ โดยใช้ทฤษฎีสื่อสาร SMCR ของเดวิด เค. เบอร์โล (David K. Berlo) ที่คนในแวดวงสื่อสารมวลชนรู้จักกันดี มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์

เริ่มจาก source หรือผู้ส่งสาร จุดเด่นในไลฟ์สดของคุณซัชชาติ คือ บุคลิกของคุณซัชชาติที่มีความเป็นกันเอง ง่าย ๆ สบาย ๆ ไม่มีพิธีรีตอง บางครั้งเดินทางด้วยรถไฟฟ้าหรือจักรยานยนต์ อาหารก็กินง่าย ๆ ข้าวแกงหรือก๋วยเตี๋ยวสองข้างทาง ทำให้ประชาชนรู้สึกใกล้ชิด ลดช่องว่างด้านสถานะทางสังคม ซึ่งส่วนใหญ่ นักการเมืองหรือผู้มีตำแหน่งสูงมักจะใช้รถยนต์ส่วนตัว ปิดกระຈกทึบ มีคนแวดล้อมมากมาย เข้าถึงยาก กินอาหารในร้านที่มีความเป็นส่วนตัว หรือมีคนซื้อมาให้ ระหว่างไลฟ์ ก็พูดคุยกับผู้ชม แอดมิน หรือประชาชนตามรายทาง อย่างเป็นธรรมชาติ มีทัศนคติเชิงบวก ไม่สร้าง ความขัดแย้ง มีการสอดแทรกข้อคิดในการทำงานและการใช้ชีวิต สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้ชม เวลาลงพื้นที่หรือพูดถึงปัญหาที่ซับซ้อน ก็สามารถอธิบาย

ด้วยภาษาง่าย ๆ ไม่ใช่ศัพท์เทคนิคหรือภาษาที่เป็นทางการ ทั้งที่จบปริญญาเอกจากต่างประเทศ บางครั้งมีการ “เล่นมุข” หยอกล้อหรือตลก คนดูแล้วมีความสุข จนหลายคนคอมเมนต์ในไลฟ์ว่าดีไลฟ์ของคุณซัชชาติ ตื่นมาต้องดูทุกวัน ซึ่งแสดงถึงทักษะในการสื่อสารที่สามารถเข้าถึงจิตใจของผู้คนจำนวนมาก

ข้อมูลข่าวสารที่ส่ง (message) เนื้อหาการไลฟ์มีทั้งชีวิตส่วนตัว เช่น การไปแสดงความยินดีกับลูกชาย ที่ในวันรับปริญญา ชีวิตประจำวัน เช่นการวิ่งออกกำลังกายตอนเช้า ๆ และการทำงานลงพื้นที่ พบปะหารือ ประชุมกับหน่วยงานต่าง ๆ การเลือกเวลาไลฟ์หลังได้รับคะแนนเสียงท่วมท้นและรอ กกต.รับรอง เป็นเวลาที่เหมาะสมมาก เพราะคนอยากรู้ว่าคุณซัชชาติจะทำอะไรระหว่างรอผล รวมทั้งอยากรู้จักผู้ว่าฯ คนใหม่ มากขึ้นด้วย จึงเป็นสาเหตุให้จำนวนผู้ชมไลฟ์ของเขาเพิ่มขึ้นอย่างชัดเจนภายหลังการเลือกตั้ง

การลงพื้นที่พร้อมการไลฟ์สดทุกวันนี้คือการสื่อให้ประชาชนเห็นถึงความขยันขันแข็ง ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน รวมถึงสะท้อนปัญหาต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบ ประชาชนได้รู้ได้เห็น ในสิ่งที่ไม่เคยรู้มาก่อน เช่น วันแรก ๆ ที่เข้าทำงานก็พาไปชมห้องทำงานของผู้ว่าฯ กทม. ซึ่งเป็นพื้นที่ส่วนตัว แต่คุณซัชชาติบอกว่านี่คือภาษีของประชาชน ประชาชนจึงควรได้เห็น ทำให้ผู้ชมรู้สึกราวกับว่าเป็นแขกพิเศษ ของผู้ว่าฯ เลยทีเดียว การไปวิ่งตามสวนสาธารณะและพื้นที่ต่าง ๆ ทำให้เราเห็นชีวิตยามเช้าใน กทม. ที่มีความหลากหลายน่าสนใจ บางพื้นที่เป็นชุมชนที่ยังมีวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมที่ซ่อนตัวอยู่ในมุมเล็ก ๆ ของเมืองใหญ่ เหมือนคุณซัชชาติพาผู้ชมท่องเที่ยว กทม. แบบไม่ซ้ำกันเลยสักวัน แถมเจาะลึกในส่วนที่เป็น “Unseen” ของ กทม.จริง ๆ ทำให้ผู้ชมมองเห็นความสวยงาม ภูมิใจที่เป็นคน กทม. และพร้อมให้ความร่วมมือกับผู้ว่าฯ เพื่อให้ชุมชนของตนน่าอยู่

การไลฟ์สดขณะที่ทำงานไปด้วย ทำให้ประชาชนเห็นถึงวิธีการทำงาน การตัดสินใจ การเจรจาต่อรอง กับผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้งานสำเร็จ การสอบถามผู้รับเหมาต่อหน้าผู้ชมว่างานจะเสร็จวันไหน เป็นเสมือนสัญญา ประชาคมที่ผู้รับเหมาต่อทำให้ได้ เท่ากับคุณซัชชาติได้บอกประชาชนว่าปัญหาหลายอย่างเกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน กทม. มีหน้าที่ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหา อย่างการเข้าไปในสำนักจราจร หรือสำนักระบายน้ำ ก็ทำให้คนเห็นระบบการทำงาน เครื่องไม้เครื่องมือต่าง ๆ ได้เห็นหน้าตาของเจ้าหน้าที่ ว่าใครทำอะไร ได้รู้ว่าพวกเขาทำงานกันหนักเพียงใด ก่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ขณะเดียวกัน ผู้ชมก็ได้เห็นมุมมอง วิธีคิด แนวทางในการบริหารงานของคุณซัชชาติ ที่แสดงให้เห็นว่าเขามีความรู้ มีข้อมูล

และทำการบ้านมาอย่างดี สามารถซักถาม โต้ตอบ สั่งการและให้คำแนะนำกับผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้อง ในแต่ละเรื่องได้อย่างฉะฉาน ชัดเจน

เสน่ห์ของการไลฟ์สดของคุณชัชชาติอีกประการหนึ่ง คือ การลงพื้นที่โดยไม่แจ้งให้ จนท. ทราบล่วงหน้าว่าจะไปเขตไหน ทำให้ผู้ชมต้องติดตามและลุ้นว่า ผู้ว่าฯ จะทำอะไร วันไหน ลงพื้นที่ใด มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวเราหรือไม่ นโยบายใดกำลังเดินหน้า เรื่องใดดำเนินการเสร็จแล้ว บางเรื่องแค่พูดออกมาในไลฟ์ จนท. เขตก็ดำเนินการให้เรียบร้อยโดยยังมีทันได้สั่งการ การไลฟ์จึงเป็นการรายงานผลการทำงานให้ประชาชนทราบอย่างเป็นทางการไม่ต้องปรุงแต่ง ตัดต่อ ใส่เสียง ทำกราฟิกใด ๆ เพิ่มเติม การเห็นผลงานอย่างรวดเร็วทันใจแบบเกินความคาดหมายนี้ ทำให้ไลฟ์ของคุณชัชชาติมีสีสัน น่าติดตาม เพราะเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของผู้คน เช่น การซ่อมทางเท้าที่ขรุขระให้เรียบร้อย การขอคืนผิวงการจราจรจากผู้รับเหมาเพื่อแก้ปัญหาการจราจร เป็นต้น

สำหรับช่องทางการสื่อสาร (channel) คุณชัชชาติเลือกใช้เฟสบุ๊กไลฟ์ ซึ่งเข้าถึงง่ายและสามารถสื่อสารกับผู้ชมได้ทันที เป็นการสื่อสารสองทาง (Two-way Communication) เหตุผลที่เขาชอบการไลฟ์เพราะได้เห็นฟีดแบ็คทันที และแอดมินของเขาบอกว่าคุณชัชชาติอ่านทุกคอมเมนต์

ผู้รับสาร (receiver) แน่ใจว่าคนที่ติดตามไลฟ์ของคุณชัชชาติส่วนใหญ่ น่าจะเป็นแฟนคลับที่ติดตามเพจของคุณชัชชาติอยู่ก่อนแล้ว แต่หลังจากคุณชัชชาติได้รับการเลือกตั้ง ระหว่างรอ กกต. รับรอง คุณชัชชาติลงพื้นที่พร้อมกับการไลฟ์ทุกวัน ทำให้คนอยากรู้ว่าคุณชัชชาติจะทำอะไรในระหว่างนั้น จึงเข้ามาชมกันมากขึ้น จนสื่อต่าง ๆ นำไปขยายผล ตัดต่อเป็นคลิปสั้น ๆ ตามความสนใจของผู้ชมเฉพาะกลุ่ม และเอาขึ้นยูทูปด้วย ซึ่งนอกจากจะเพิ่มยอดวิวให้สื่อเหล่านั้น ยังเป็นการขยายกลุ่มผู้ชมของคุณชัชชาติออกไปเรื่อย ๆ ยิ่งทำให้กระแสของคุณชัชชาติแรงขึ้น

ไลฟ์ของคุณชัชชาติมีคนดูสด 40,000-50,000 คน ส่วนคลิปมีคนดูราว 4,000,000 – 5,000,000 วิว (ข้อมูล ณ เดือน มิ.ย. 65) ไม่นับที่สื่อต่าง ๆ นำไปขยายผล แน่ใจว่าการสื่อสารของคุณชัชชาติย่อมดำเนินไปอย่างมีการวางแผน และยุทธศาสตร์ คราวหน้าเราจะลงลึกในเรื่องนี้กัน

.....