

### บทที่ 3

#### วิธีการศึกษา

การศึกษาโครงการเฉพาะบุคคลเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจเพลงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แนวทางในการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) โดยทำการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์กร Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องในขั้นตอนของการวางแผนงานและการปฏิบัติงานเพื่อดูแลเว็บไซต์ทั้ง 3 เว็บไซต์ ได้แก่ <http://www.zheza.com>, <http://www.pleng.com> และ <http://www.skoolbuz.com> ในประเด็นที่ต้องการจะศึกษาจากผู้บริหารด้านต่าง ๆ ขององค์กร นอกจากนี้ยังได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิเช่น ข้อมูลจากเว็บไซต์บนสื่ออินเทอร์เน็ตขององค์กร Online Business, บทความจากนิตยสาร, หนังสือ, เอกสารทางการตลาดของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาในครั้งนี้ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ขั้นตอน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

##### 1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารองค์กร Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้วิจัยเอง โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ในประเด็นที่ต้องการจะศึกษาจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องับเรื่องที่ต้องการศึกษาจากองค์กร Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) จำนวน 5 ท่าน ซึ่งเป็นบุคคลที่ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ได้ใช้การสนทนาแบบกึ่ง

มาตรฐาน (Semi-standardized Interview) โดยมีรายชื่อ ตำแหน่ง รวมทั้งรายละเอียด หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้ให้สัมภาษณ์ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1  
แสดงรายละเอียดของผู้ให้สัมภาษณ์

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1.	คุณวรพจน์ นิมวิจิตร	ตำแหน่ง: Senior Director Online Business/RS Digital Vice President/RS PLC.
		หน้าที่ความรับผิดชอบ: บริหารจัดการและวางแผนงานโดยรวม ภายในองค์กร Online Business รวมทั้งมีหน้าที่ให้คำปรึกษาปัญหาที่อาจเกิดขึ้นภายในองค์กร
2.	คุณปิยะดา จงสุขวารกุล	ตำแหน่ง: Product Manager Online Business /RS PLC.
		หน้าที่ความรับผิดชอบ: บริหารจัดการและวางแผนงานในการควบคุมรูปแบบการนำเสนอสินค้าและเนื้อหาต่าง ๆ ของเว็บไซต์ทั้ง 3 เว็บไซต์ ขององค์กร Online Business
3.	คุณชินทัต ถนอมมันท์กุล	ตำแหน่ง: Media Marketing Manager Online Business /RS PLC.
		หน้าที่ความรับผิดชอบ: บริหารงานจัดการด้านการตลาด ขององค์กร Online Business
4.	คุณธนวัฒน์ ธนวัฒน์เดช	ตำแหน่ง: Senior Web Admin Online Business /RS PLC.
		หน้าที่ความรับผิดชอบ: ควบคุมดูแลหน่วยงานด้านเทคนิค ควบคุมดูแลการผลิตเนื้อหาที่มีการนำเสนอผ่านทางเว็บไซต์ทั้ง 3 เว็บไซต์ ขององค์กร Online Business

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	หน้าที่ความรับผิดชอบ
5.	คุณศิวาพร สิงห์โต	ตำแหน่ง: Project Coordinator Online Business /RS PLC.
		หน้าที่ความรับผิดชอบ: ดูแลการวางแผนงาน รูปแบบในการนำเสนอเนื้อหา ข้อมูลต่าง ๆ และ ประสานงานภายในองค์กร Online Business

## 2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้แก่ แหล่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร เป็นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Study) ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจที่ทำการศึกษา เอกสารที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย

2.1 เอกสารเกี่ยวข้องกับองค์กรโดยรวม ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจเพลง ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) และหน่วยงานภายในองค์กร Online Business รวมถึงการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ จากสื่ออินเทอร์เน็ตขององค์กรที่ทำการศึกษาซึ่งได้แก่ <http://www.zheza.com>, <http://www.pleng.com> และ <http://www.skoolbuz.com> รวมทั้งเอกสารทางการตลาดของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ทั้งในส่วนข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรโดยรวมและข้อมูลของ องค์กร Online Business

2.3 บทความจากสื่อสิ่งพิมพ์ประเภท นิตยสาร, วารสาร, หนังสือทางวิชาการและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริหารธุรกิจทั่วไปและการบริหารธุรกิจสื่อสารมวลชน

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การเก็บข้อมูลในการศึกษาเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้ศึกษา จึงได้มีการกำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากกรอบแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กร Online Business โดยมีแนวทางในการตั้งคำถามเกี่ยวกับ “การพัฒนาธุรกิจเพลงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)”

เพื่อให้ได้ข้อมูลครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์การพัฒนาธุรกิจเพลงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) โดยมีแนวประเด็นคำถามดังต่อไปนี้

#### 1. ปัจจัยที่ส่งผลให้มีการพัฒนาธุรกิจ Online Business ของบริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)

1.1 เหตุผลใดที่ส่งผลให้ผู้บริหารของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน) ได้ตัดสินใจสร้างหน่วยงานทางธุรกิจใหม่ขึ้นมาภายใต้ชื่อองค์กร Online Business

1.2 องค์กร Online Business มีพัฒนาการด้านการดำเนินธุรกิจผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตในรูปแบบของเว็บไซต์อย่างไรบ้าง

#### 2. แนวทางการบริหารจัดการภายในองค์กรธุรกิจ Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)

2.1 ท่านมีแนวทางในการวางแผนโครงสร้างในการบริหารงานและการแบ่งโครงสร้างหน้าที่สำหรับการปฏิบัติงานภายในองค์กร Online Business ของท่านอย่างไรบ้าง

2.2 องค์กรของท่านมีการวางแผนนโยบายเกี่ยวกับบุคลากรภายในองค์กรของท่านอย่างไรบ้าง

2.3 องค์กรของท่านมีการส่งเสริมและพัฒนาทางด้านวิชาชีพต่าง ๆ ซึ่งเป็นหน่วยงานย่อยขององค์กร Online Business มีความสำคัญต่อการบริหารจัดการธุรกิจหรือไม่ และมีวิธีการอย่างไรบ้างในการปฏิบัติจริง

#### 3. กลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดขององค์กร Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)

3.1 อะไรคือเป้าหมายหลักในการดำเนินงานและการจัดการทางธุรกิจขององค์กร Online Business ของท่าน

3.2 รูปแบบการหารายได้ขององค์กร Online Business นี้ มีช่องทางหรือแหล่งที่มาของรายได้จากแหล่งใดบ้าง

3.3 แนวนโยบายในการดำเนินกิจการขององค์กร Online Business มีความแตกต่างไปจากองค์กรอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินธุรกิจในรูปแบบเดียวกันหรือมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันหรือไม่ อย่างไร (เช่น มีการวางแผนงานด้านการแข่งขันในธุรกิจเดียวกัน และต่างธุรกิจ ตัวอย่างเช่น ความแตกต่างจากการทำธุรกิจเพลงในรูปแบบเดิม, การแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจอย่าง บริษัท GMM GRAMMY หรือ องค์กรที่มีการเผยแพร่ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต อยู่ในรูปแบบของเว็บไซต์ (web site) ที่มีการเผยแพร่ผลงานเพลงละเมิดลิขสิทธิ์ ฯลฯ)

3.4 องค์กร Online Business ของท่านมีวิธีการหรือแนวทางที่จะปกป้องลิขสิทธิ์ในผลงานเพลงที่มีการนำเสนอผ่านสื่อขององค์กรของท่านได้อย่างไร

3.5 เมื่อผลิตภัณฑ์ขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่ทันสมัย เป็นการมุ่งเน้นความทันสมัยของเทคโนโลยีเป็นหลัก แล้วองค์กรของท่านยังให้ความสำคัญต่อการรักษาความเป็น RS หรือการรักษาภาพลักษณ์ความเป็น RS แบบดั้งเดิมไว้ให้คงอยู่หรือไม่ และมีวิธีการอย่างไร

3.6 การนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือผลงานเพลงในรูปแบบต่าง ๆ รวมถึงการให้บริการในลักษณะของเว็บไซต์ (web site) แต่ละเว็บไซต์ขององค์กร Online Business นั้น มีรูปแบบ รวมถึงวิธีการในการนำเสนอเป็นไปในลักษณะอย่างไรบ้าง

3.7 แนวคิดหลักในการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือผลงานเพลงในรูปแบบต่าง ๆ รวมทั้งการให้บริการด้านต่าง ๆ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ทั้ง 3 เว็บไซต์ ขององค์กรฯ อย่างไรบ้าง

3.8 มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหลักของเว็บไซต์แต่ละเว็บไซต์ขององค์กรฯ ออกเป็นกลุ่มใดบ้าง

3.9 ในการดูแลเว็บไซต์ขององค์กรฯ ต้องมีการลงทุนจัดหาทรัพยากรด้านใดบ้าง เพื่อมาบริหารจัดการในด้านดังกล่าว

3.10 การนำเอา “ระบบสมาชิก (Member)” มาเป็นเกณฑ์สำหรับการใช้งานในเว็บไซต์ทั้ง 3 เว็บไซต์ ขององค์กร สามารถสร้างจุดเด่นและสร้างความแตกต่างไปจากเว็บไซต์อื่น ๆ ซึ่งมีลักษณะหรือบริหารที่คล้ายคลึงกันอย่างไรบ้าง

3.11 องค์กรของท่านมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดและกำหนดกลุ่มเป้าหมายทางการตลาดอย่างไรบ้าง

3.12 องค์กร Online Business มีการจัดกิจกรรมทางการตลาด เพื่อทำการสื่อสารกับผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายในรูปแบบใดบ้าง

3.13 องค์การของท่านมีการสำรวจและวิจัยทางการตลาด เพื่อศึกษาความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายบ้างหรือไม่ และมีแนวทางในการศึกษาอย่างไร

3.14 องค์การ Online Business ถือเป็นองค์การทางการสื่อสารมวลชนองค์การหนึ่งในฐานะของสื่อมวลชนนี้ ไม่ทราบว่าองค์การของท่านมีทัศนคติอย่างไรต่อพฤติกรรมการละเมิดลิขสิทธิ์ในข้อมูลลักษณะต่าง ๆ รวมทั้งแนวทางขององค์การ ที่จะมีต่อสังคมในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคม

คำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นเพียงแนวคำถามซึ่งผู้ศึกษาได้มีการใช้คำถามในลักษณะปลายเปิดและมีการสอดแทรกคำถามเพิ่มเติมระหว่างทำการสัมภาษณ์จริง ทั้งนี้เพื่อให้สามารถยืดหยุ่นเพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์มีอิสระในการตอบคำถามและเพื่อสร้างให้เกิดความเหมาะสมในขณะทำการสัมภาษณ์จริงซึ่งมีปัจจัยอีกหลายด้านเข้ามาเกี่ยวข้องของระหว่างนั้น ในการตั้งคำถามทั้งหมดนี้มาจากแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานองค์การสื่อสารมวลชน ที่กล่าวถึง การวางแผน การบริหารจัดการองค์การ การสรรหาบุคลากร การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม รวมถึง แนวคิดคุณลักษณะสื่อใหม่ ผสมกับทฤษฎีระบบ ซึ่งนำมาเป็นแนวทางสำหรับการตั้งคำถาม เพื่อศึกษาถึงกลไกในการผลิตผลงาน รูปแบบการนำเสนอ โดยผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต ซึ่งนำเสนอออกมาในรูปแบบของเว็บไซต์ (Web site)

### การวิเคราะห์และสรุปผลข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการสรุปผลข้อมูลในการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาธุรกิจ Online Business ของ บริษัท อาร์เอส จำกัด (มหาชน)” ผู้ศึกษาได้ใช้รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานองค์การและองค์การสื่อสารมวลชน, แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเชิงสถานการณ์, ทฤษฎีระบบ, แนวคิดคุณลักษณะสื่อใหม่ รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ที่กล่าวถึงเรื่องการพัฒนาธุรกิจเพลงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในรูปแบบ Online Business ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงจากการบริหารงานธุรกิจเพลงในรูปแบบเดิม และได้รับการปรับปรุงพัฒนามาเป็นองค์การ Online Business ได้มีการบริหารงานองค์การทางธุรกิจโดยอาศัยช่องทางสื่ออินเทอร์เน็ตในรูปแบบของเว็บไซต์ (web site) เพื่อเป็นการรองรับกับการบริหารงาน ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องสอดคล้องไปได้กับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีการสื่อสารมวลชนและปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่เข้ามามีอิทธิพลต่อการดำเนินธุรกิจขององค์การที่ทำการศึกษา