

บทคัดย่อ

การวิจัยชิ้นนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ เรื่อง “การบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเครือเนชั่นกรุ๊ป” ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก สัมภาษณ์ และค้นคว้าเอกสารจากแหล่งต่าง ๆ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงแนวทางการบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปัจจุบันภายในและภายนอกองค์กรที่มีผลต่อการบริหาร รวมทั้งทิศทางการให้บริการในอนาคต

ผลการวิจัยพบว่า เครือเนชั่นเป็นองค์กรสื่อสารมวลชนขนาดใหญ่ดำเนินธุรกิจแบบครบวงจร จึงใช้กลยุทธ์ผสมผสานความร่วมมือ (Synergy) สื่อทุกส่วนเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งในแง่เนื้อหาและบุคลากรที่มีอยู่ทั้งหมดมาสนับสนุนการขยายตัวธุรกิจสื่อใหม่ภายใต้แนวคิดการเปลี่ยนแปลงเพื่อการเติบโต (Changes for Growth) ประกอบด้วย การลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการหาข่าว (News Gathering) โดยกำลังพัฒนาระบบดึงข่าว SMS และดึงข่าววีดีโอเซิร์นเตอร์เพื่อรองรับการส่งข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยเฉพาะ การปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของกองบรรณาธิการข่าว โดยยึดแนวคิดหลอมรวมกองบรรณาธิการทุกสื่อเข้าด้วยกัน (Multimedia Convergence Newsroom) ผู้สื่อข่าวคนหนึ่งสามารถผลิตข่าวป้อนสื่อได้ทุกประเภท ด้วยสไตล์การทำงานแบบออฟฟิศเคลื่อนที่ (Remote Office) อยู่ที่ไหนก็ทำงานได้ ไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านงานข่าวให้มีทักษะความสามารถที่หลากหลาย (Multi Skill) และสามารถผลิตผลงานป้อนสื่อได้หลายประเภท (Multi Media) ทั้งนี้ บริษัทเนชั่นยังได้ปรับโครงสร้างทางการเงินเกี่ยวกับทรัพย์สินและหนี้สิน โดยขยายอาคารสำนักงานที่ถนนบางนา-ตราด เพื่อนำเงินมาลงทุนขยายธุรกิจสื่อใหม่ต่อไป

ปัจจัยภายในที่เป็นจุดแข็งของเนชั่นได้แก่ บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านงานข่าวเปิดรับการใช้สื่อใหม่ ๆ รวมทั้งยึดมั่นหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพอย่างเคร่งครัด โดยบุคลากรในทีมสื่อใหม่เป็นกลุ่มคนที่บุกเบิกบริการข่าวบนมือถือมาตั้งแต่ยุคเพจเจอร์ จึงมีความเข้าใจในสื่อใหม่อย่างดี ตลอดจนมีบุคลากรข่าวที่มีชื่อเสียง เป็นที่ยอมรับของประชาชน สามารถสร้างจุดขายที่แตกต่างให้กับบริการข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเนชั่นได้เป็นอย่างดี ประเด็นที่สำคัญคือผู้นำขององค์กร คือนายสุทธิชัย หยุ่น มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล เป็นแกนนำสำคัญในการผลักดันเนชั่นให้เข้าสู่ยุคสื่อใหม่ สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งสื่อใหม่ โดยการลงมือปฏิบัติงานในสื่อดิจิทัลอย่างจริงจัง จึงเป็นต้นแบบ (Role Model) ของทุกคน ส่วนปัจจัยภายในที่เป็นจุดอ่อน ได้แก่ บุคลากรบางส่วน และวัฒนธรรมองค์กรที่ค่อนข้างหัวเก่า ยึดติดกับแบบแผนปฏิบัติ

แบบเดิม ไม่เปิดรับต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งความไม่มั่นคงทางการเงินของบริษัท ที่ได้รับผลกระทบมาจากสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ส่วนปัจจัยภายนอกที่ส่งผลบวกและผลลบต่อบริการชาวบนมมือถือ ได้แก่ ปัจจัยด้านการเมือง ด้วยสถานการณ์ความไม่สงบเรียบร้อย ความแตกแยกในสังคมที่ทวีความรุนแรงขึ้นทุกวัน และปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ตกต่ำมีผลต่อรายได้ของประชาชนเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ประชาชนต้องการเปิดรับข่าวสาร เกาะติดเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวอย่างใกล้ชิดมากขึ้น และในมุมมองกลับกัน เศรษฐกิจไม่ดีประชาชนต้องควบคุมค่าใช้จ่ายในการครองชีพ ทำให้ยกเลิกการรับบริการเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่าย นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยภายนอกที่เป็นโอกาสเกื้อหนุน ได้แก่ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี และพฤติกรรมของผู้ใช้มือถือ ส่วนปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรค ได้แก่ คู่แข่งทางธุรกิจ ซึ่งเพิ่มจำนวนขึ้นทุกวัน อีกทั้งมีกลยุทธ์ทางการตลาดแบบเจาะลึกและเข้มข้นมาก

โดยในอนาคต บริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ต้องการขยายฐานลูกค้าให้กว้างขึ้นในทุก ๆ กลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มตลาดล่าง ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มีฐานะและการศึกษาไม่สูง และประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัด จึงเตรียมพัฒนาบริการให้มีลักษณะเฉพาะกลุ่ม (Customized) ลงลึกระดับพื้นที่ ได้แก่ ชาวภูมิภาค, ชาวประจำจังหวัด, สร้างชุมชนชาวบนมมือถือผ่านบริการ mBLOG นำเว็บบล็อก oknation.net มาไว้บนมือถือ รวมถึงบริการTV on Mobile และ VDO on Demand เพื่อชมรายการโทรทัศน์ของเนชั่น แชนแนลบนมือถือ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการเนื้อหาข่าวที่อยู่ในเครื่องทั้งหมด มาให้บริการบนโทรศัพท์มือถือ เพื่อสร้างรายได้เพิ่มให้กับองค์กร