

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเครือเนชั่นกรุ๊ป” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) ร่วมกับการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเป็นบางส่วน (Observation -as-participant) ในฐานะที่ผู้ศึกษาทำงานอยู่ในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์การตลาดให้กับบริการเสริมบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จึงต้องมีการทำงานและวางแผนงานต่าง ๆ ร่วมกับบริษัทผู้ผลิตเนื้อหา รวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ ของบริษัทมา โดยตลอด รวมทั้งการค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Document) เพื่อศึกษาถึงแนวทางการบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของเครือเนชั่นกรุ๊ป รวมทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ที่มีผลต่อการบริหารงาน และทิศทางการให้บริการในอนาคต

แหล่งข้อมูลในการวิจัย

ข้อมูลในการศึกษาวิจัย ประกอบด้วย ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) และข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (Document)

แหล่งข้อมูลภายในองค์กร ประกอบไปด้วยกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลจากเอกสาร

1. กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยเลือกผู้บริหารของบริษัท เนชั่น มัลติมีเดีย กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และบริษัทย่อยในเครือ รวมทั้งหมด 7 คน โดยแบ่งเป็นผู้บริหารระดับสูงที่มีส่วนร่วมในการริเริ่มบริการข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ จำนวน 2 คน ซึ่งในจำนวน 2 คนนี้ มี 1 คนที่ทำหน้าที่เป็นผู้บริหารระดับสูงของบริษัท เนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งรับผิดชอบสายธุรกิจด้านสื่อกระจายภาพและเสียง รวมถึงธุรกิจสื่อใหม่ และผู้บริหาร อีก 3 คน ซึ่งรับผิดชอบบริหารหน่วยงานสื่อใหม่ อันประกอบด้วยฝ่ายพัฒนา ฝ่ายบรรณาธิการข่าว และฝ่ายการตลาด รวมทั้งบรรณาธิการข่าว อีก 2 คน ซึ่งทำหน้าที่ผลิตเนื้อหาข่าวและส่งข่าวบนสื่อใหม่ ทั้งอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์เคลื่อนที่ อันได้แก่

- คุณพนา จันทรวិโรจน์ ตำแหน่ง กรรมการอำนวยการสายธุรกิจด้านข่าว ภาษาอังกฤษ ผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบในการวางแผน กำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงาน

ของบริษัท รวมถึงเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เนชั่นขยายสู่ธุรกิจสื่อใหม่ และการรายงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

- คุณอดิศักดิ์ ลิ้มปรั่งพัฒนกิจ ตำแหน่ง กรรมการอำนวยการสายธุรกิจ ด้านสื่อกระจายภาพและเสียง บริษัทเนชั่น บรอดแคสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด ผู้บริหารระดับสูงรับผิดชอบในการวางแผน กำหนดนโยบาย ทิศทางการดำเนินงานของบริษัท รวมทั้งเป็นกำลังหลักและหัวเรือใหญ่ในการบริหารงานสื่อวิทยุ โทรทัศน์ รวมถึงบุกเบิกโลกการสื่อสารในยุคดิจิทัลด้วยสื่อใหม่ เช่นบริการข่าวบนมือถือ และอินเทอร์เน็ตออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งเป็นผู้ที่สามารถให้คำตอบได้ครอบคลุมทั้งในเรื่องแนวทางการบริหารสื่อใหม่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงาน รวมทั้งทิศทางการให้บริการข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต

- คุณชุตินธรา วัฒนกุล ตำแหน่ง New Media Development Director ผู้ดูแลด้านการพัฒนาระบบเชิงเทคนิคของธุรกิจสื่อใหม่ ทั้งบนเว็บไซต์และโทรศัพท์มือถือ โดยเป็นกำลังหลักในการคิดค้น พัฒนา สร้างสรรค์บริการข่าวบนมือถือรูปแบบใหม่ และเป็นผู้ร่วมบุกเบิกการให้บริการข่าวบนสื่อใหม่ ตั้งแต่สมัยเพจเจอร์ และเว็บไซต์ยุคแรก จนกระทั่งบนโทรศัพท์มือถือ

- คุณสมิตรา หาญปัญญาพิชิต ตำแหน่งบรรณาธิการข่าวสื่อใหม่ รับผิดชอบดูแลด้านการผลิตเนื้อหาข่าว SMS และข่าว Breaking News บนเว็บไซต์ รวมทั้งเป็นผู้ร่วมบุกเบิกการให้บริการข่าวบนสื่อใหม่ ตั้งแต่สมัยเพจเจอร์ และเว็บไซต์ยุคแรก จนกระทั่งบนโทรศัพท์มือถือ

- คุณศรวิศิษฐ์ เพ็ญวงษ์ ตำแหน่ง Vice President ธุรกิจสื่อใหม่และอีบิสิเนส รับผิดชอบดูแลงานด้านการขายการตลาด และการหารายได้ของธุรกิจสื่อใหม่ ทั้งเว็บไซต์และโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งสื่อวิทยุ

- คุณนพพร อุไทยธราทร ตำแหน่งบรรณาธิการข่าววิทยุเนชั่น รับผิดชอบผลิตข่าวเผยแพร่ทางสื่อวิทยุ และเว็บไซต์ของวิทยุเนชั่น รวมทั้งผลิตเนื้อหาข่าว MMS Nation Channel

- คุณอรกิริยา เตราชูสงษ์ ตำแหน่งเว็บมาสเตอร์กรุงเทพธุรกิจ รับผิดชอบผลิตข่าวของบนเว็บไซต์ รวมทั้งผลิตเนื้อหาข่าว SMS ข่าวด่วนกรุงเทพธุรกิจ

2. ข้อมูลประเภทเอกสาร (Document)

- ข่าวที่ได้รับทาง SMS และ MMS
- รายงานประจำปีของบริษัท
- ข้อมูลบนเว็บไซต์เนชั่น
- ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ประจำวัน
- เอกสารภายในองค์กร

แหล่งข้อมูลภายนอกองค์กร ประกอบไปด้วยกลุ่มตัวอย่างและข้อมูลจากเอกสาร

1. กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ใช้วิธีสุ่มภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ได้แก่ ผู้บริหารในบริษัทผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือค้ามือถือ ซึ่งมีส่วนสำคัญในการสร้างธุรกิจโมบายเนื้อหา และชักชวนองค์กรสื่อมาร่วมให้บริการเนื้อหาข่าวบนโทรศัพท์มือถือด้วยกัน รวมทั้งเป็นผู้กำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติ และทิศทางการให้บริการเนื้อหา จึงมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการพัฒนาบริการข่าวบนโทรศัพท์มือถือของเครือเนชั่น เพื่อสอบถามความคิดเห็นและมุมมองต่อการบริหารงานเนื้อหาข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมถึงวิเคราะห์สภาพการณ์ตลาดเนื้อหาข่าว และแนวโน้มบริการข่าวบนโทรศัพท์มือถือในอนาคต

โดยเลือกสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงและเจ้าหน้าที่จากบริษัทแอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) หรือเอไอเอส เนื่องจากเป็นผู้นำธุรกิจการให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่รายใหญ่ของประเทศ ที่มีนโยบายในการดำเนินธุรกิจมุ่งเน้นด้านบริการเสริมบนมือถือเป็นรายแรก จึงเป็นกำลังสำคัญในการผลักดันให้เกิดธุรกิจโมบายเนื้อหาขึ้นในประเทศไทย รวมทั้งเป็นผู้วางมาตรฐานในการให้บริการเนื้อหาต่าง ๆ ให้กับอุตสาหกรรมโทรศัพท์มือถือ ซึ่งค่ายมือถือเบอร์สองและเบอร์สามมักจะดำเนินการตามโมเดลทางธุรกิจที่เอไอเอสวางไว้ จึงเป็นสาเหตุที่ผู้ศึกษาเลือกเก็บข้อมูลกับผู้บริหารของบริษัทเอไอเอส ซึ่งสามารถให้คำตอบเรื่องธุรกิจเนื้อหาข่าวบนโทรศัพท์มือถือได้อย่างครอบคลุม จำนวน 5 คน ได้แก่

- คุณสุวิทย์ อารยะวิไลพงศ์ ตำแหน่งผู้ช่วยกรรมการผู้อำนวยการส่วนงานพัฒนาบริการสื่อสารไร้สาย รับผิดชอบกำหนดนโยบายด้านการพัฒนาบริการเสริมรูปแบบต่าง ๆ บนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกและปลุกปั้นธุรกิจบริการเสริมบนมือถือมาตั้งแต่เริ่มต้นให้บริการจนถึงปัจจุบัน จึงมีความเชี่ยวชาญในธุรกิจประเภทนี้เป็นอย่างมาก

- คุณปัทมา ลีลพนัง ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักการตลาดบริการเสริม รับผิดชอบในการวางแผนนโยบายโดยภาพรวมของธุรกิจบริการเสริม รวมถึงวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดบริการเสริมของบริษัท

- คุณสุทธิชาติ รักษ์เกียรติคุณ ตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายธุรกิจโมบายเนื้อหา ดูแลรับผิดชอบบริการที่เกิดจากการร่วมมือกับบริษัทพันธมิตร หรือผู้ให้บริการเนื้อหา (Content Provider) พัฒนาบริการเสริมบนโทรศัพท์มือถือ รวมทั้งวางแผนการตลาดร่วมกัน

- คุณชนชื่นจิต หลงเจริญ ตำแหน่งผู้จัดการแผนกการตลาดธุรกิจโมบายเนื้อหา รับผิดชอบงานด้านการตลาดบริการเสริมที่เกิดจากการร่วมมือกับบริษัทพันธมิตร

- คุณนิพนธ์ พระปัญญา ตำแหน่ง Marketing Specialist แผนกพัฒนาธุรกิจ
โมบายเนื้อหา ทำหน้าที่พัฒนาบริการเสริมร่วมกับบริษัทผู้ให้บริการเนื้อหา (Content Provider)

2. ข้อมูลเอกสารภายนอกองค์กร (Document)

- ข่าวสารจากหนังสือพิมพ์ประจำวัน นิตยสาร และอินเทอร์เน็ต
- เอกสารขององค์กรคู่แข่ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดยวางโครงสร้างคำถามไว้ล่วงหน้า เพื่อช่วยซักถามได้อย่างละเอียด และครอบคลุมประเด็นเนื้อหาที่ต้องการศึกษา ซึ่งผู้วิจัยเป็นสัมภาษณ์ด้วยตนเอง พร้อมทั้งจดบันทึกและบันทึกเสียงสัมภาษณ์ไปพร้อม ๆ กัน เพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งส่วนที่เป็นข้อเท็จจริง และส่วนที่เป็นความคิดเห็นของผู้ที่ถูกสัมภาษณ์ โดยมีการวางโครงสร้างคำถามในการวิจัยให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของ
เครือเนชั่นกรุ๊ป

- มีนโยบายการบริหารเนื้อหาข่าวขององค์กรอย่างไรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด
- ปัจจัยที่ผลักดันให้เข้าสู่ธุรกิจการให้บริการข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่คืออะไร
- มีการศึกษาโอกาสความเป็นไปได้ในการทำธุรกิจ ก่อนการลงทุนหรือไม่ อย่างไร
- มีพัฒนาการในการให้บริการข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร
- มีกลยุทธ์การเข้าสู่ตลาดอย่างไร
- วางแนวทางในการบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ไว้อย่างไร
- มีการจัดตั้งหน่วยงานเพื่อดูแลรับผิดชอบธุรกิจดิจิทัลเนื้อหาโดยเฉพาะหรือไม่
- ปัจจุบันมีการให้บริการข่าวบนมือถือในรูปแบบใดบ้าง
- ใช้กลยุทธ์ในการแข่งขันและสร้างความแตกต่างกับคู่แข่งอย่างไร
- กลุ่มเป้าหมายผู้รับสารของบริษัทคือใคร
- มียอดผู้ใช้บริการเท่าไร มีการเติบโตเป็นอย่างไร
- ธุรกิจเนื้อหาข่าวบนมือถือสร้างรายได้ให้กับองค์กรเท่าไร
- ผู้บริหารมีมุมมองหรือทัศนคติต่อการหลอมรวมสื่ออย่างไร

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยแบ่งเป็นคำถาม 2 ส่วนได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. ปัจจัยทั่วไป

- เข้าสู่ธุรกิจการให้บริการข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ตั้งแต่เมื่อไร
- มีความเคลื่อนไหวทางการตลาดหรือการให้บริการอย่างไรบ้าง
- ยุทธวิธีที่ใช้ในอดีตที่ผ่านมา
- มีรายได้และส่วนแบ่งทางการตลาดเท่าไร
- ผลกำไรของบริษัท
- ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น

2. โครงสร้างองค์กร

- มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรเพื่อรับมือกับการเข้าสู่ธุรกิจนี้หรือไม่
- การแบ่งโครงสร้างหน่วยงานที่รับผิดชอบงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร
- มีสายการบังคับบัญชาเป็นอย่างไร
- มีรูปแบบการบริหารโครงสร้างองค์กรเป็นอย่างไร
- การควบคุมและกำกับดูแลเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน

3. ด้านบุคลากร

- มีการคัดเลือกพนักงานที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยเฉพาะหรือไม่ อย่างไร
- ต้องรับพนักงานใหม่เพิ่มหรือไม่
- พนักงานที่รับผิดชอบตรงนี้ ต้องมีคุณสมบัติพิเศษอย่างไร
- มีจำนวนพนักงานที่รับผิดชอบด้านงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวนเท่าไร
- มีการอบรมพนักงานในส่วนนี้หรือไม่ อย่างไร
- มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กร หรือปลูกฝังพนักงานอย่างไร เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและการขยายธุรกิจด้านนี้
- มีหลักในการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานในส่วนนี้หรือไม่ แตกต่างจากพนักงานในส่วนอื่นหรือไม่

4. ระบบการทำงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน

- มีขั้นตอนในการทำงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร
- การประสานงานภายในของบริษัทเป็นอย่างไร

- การประสานงานกับหน่วยงานภายนอกองค์กรซึ่งเป็นผู้ร่วมให้บริการอย่างไร
อาทิ บริษัทเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่

5. ด้านการตลาด

- มีการใช้เครื่องมือทางการตลาดใดบ้าง
- มีกลยุทธ์ด้านราคาเพื่อดึงดูดลูกค้าอย่างไร
- มีการวิเคราะห์คู่แข่งชั้นในตลาดอย่างไร
- ใครคือคู่แข่งคนสำคัญ
- คู่แข่งใช้กลยุทธ์ในการให้บริการอย่างไร
- ใช้กลยุทธ์อะไรในภาวะการแข่งขันที่รุนแรง
- ใช้กลยุทธ์ความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Partner) อย่างไร
- การจัดโปรโมชั่นมีผลต่อยอดการสมัครใช้บริการหรือไม่อย่างไร

6. ด้านการเงิน

- มีการลงทุนเพื่อบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร
- มีการลงทุนด้านระบบเพิ่มเติมหรือไม่ เช่น อุปกรณ์, เทคโนโลยี, โครงข่ายฯ
- จัดสรรงบประมาณในส่วนนี้อย่างไร
- มีรายได้จากการให้บริการจากอะไร
- ได้รับส่วนแบ่งรายได้ได้อย่างไร
- มีวิธีการประหยัดงบประมาณของบริษัทอย่างไร
- มีที่มาของแหล่งเงินทุนอย่างไร

7. ด้านการวิจัยและการพัฒนาด้านเทคโนโลยี

- มีการทำศึกษาวิจัยเพื่อรองรับการให้บริการบนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่
อย่างไร เช่น วิจัยตลาดผู้บริโภค วิจัยด้านเทคโนโลยี ฯ

- มีการนำผลการวิจัยมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการหรือไม่
- มีการออกแบบนวัตกรรมในการสร้างสรรค์สื่อรูปแบบใหม่ ๆ หรือไม่
- วางแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ อย่างไร
- มีการติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีอย่างไร
- มีการใช้เทคโนโลยีสื่อสารอย่างไรในการทำงานภายในทีม
- ใช้เทคโนโลยีอะไรในการสื่อสารกับองค์กรภายนอก

ส่วนที่ 2 ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการบริหารงานข่าวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

1. ปัจจัยภายนอกที่เป็นสภาพแวดล้อมโดยทั่วไป

- สถานการณ์การเมืองมีผลต่อการให้บริการชาวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร
- สภาพความผันผวนทางเศรษฐกิจ
- ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยี
- กฎหมายควบคุมที่เกี่ยวข้อง
- การกำกับดูแลของภาครัฐ
- สภาพสังคมและวัฒนธรรม

2. ปัจจัยภายนอกที่เป็นสภาพแวดล้อมการดำเนินงาน

- พฤติกรรมการเปิดรับชาวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคอย่างไร
- ลักษณะทางประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ อาชีพ ถิ่นฐาน ฯ มีผลต่อการเปิดรับข่าวสารทางโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภคหรือไม่
- มีการสำรวจความต้องการของผู้รับข่าวหรือไม่
- ลูกค้านิยมใช้บริการชาวบนมือถือรูปแบบใด
- คู่แข่งขันในธุรกิจนี้คือใคร
- คู่แข่งขันใช้กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจอย่างไร
- มองบริการชาวบนมือถือแข่งขันที่เรื่องอะไร
- มีปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการชาวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่หรือไม่ เช่น ปัจจัยด้านเครื่องโทรศัพท์เครื่องที่รองรับบริการ, เครือข่ายความครอบคลุมของสัญญาณโทรศัพท์ฯ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาทิศทางการให้บริการชาวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในอนาคต

- สภาพการณ์ตลาดบริการชาวบนมือถือเป็นอย่างไร
- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ธุรกิจเนื้อหาชาวบนมือถือเติบโตขึ้นอย่างมาก
- แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจเนื้อหาชาวบนโทรศัพท์มือถือจะเป็นอย่างไร
- ในต่างประเทศ มีการให้บริการชาวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นอย่างไร มีการใช้ตัวอย่างกรณีศึกษาใดในการวางแผนธุรกิจได้บ้าง
- บริษัทมีทิศทางการขยายธุรกิจชาวบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร
- ต้องการปรับปรุงการทำงานส่วนใดให้ดีขึ้น
- จะมีอุปสรรคใดที่เกิดขึ้นในอนาคตหรือไม่ และวางแผนเพื่อรองรับอย่างไร

การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

สำหรับการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลประเภทบุคคลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ใช้วิธีการตรวจสอบโดยการถามคำถามประเด็นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างหลาย ๆ คนภายในองค์กร เพื่อตรวจสอบดูว่าข้อมูลที่ทำให้มีความน่าเชื่อถือ หรือสอดคล้องตรงกันหรือไม่ รวมทั้งนำข้อมูลนั้นมาตรวจสอบกับคำตอบที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคคลภายนอกองค์กรด้วย เพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลอีกครั้ง

2. ข้อมูลประเภทเอกสาร ใช้การศึกษาและค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลหลาย ๆ ประเภท เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือและความถูกต้องสอดคล้องของข้อมูล โดยพิจารณาจากแหล่งที่มาของข้อมูล ชื่อผู้เขียน ระบุตัวตนและเชื่อถือได้หรือไม่ วันและเวลาที่เขียนเป็นข้อมูลที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์หรือไม่