UTCC
School of Communication Arts
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

AMS@R

รายงานสืบเนื่อง (Proceedings)

โครงการงานสัมมนาทางวิชาการและการประชุมวิชาการระดับชาติ ด้านการสื่อสาร ครั้งที่ 2 ปี 2561

วันพุธที่ 16 พฤษภาคม 2561
คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

คำสั่ง คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ที่ 004/2560
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการ
โครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2560

ตามที่คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ได้กำหนดจัดโครงการประชุมวิชาการระดับชาติ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ประจำปีการศึกษา 2560 ในวันพุธที่ 16 พฤษภาคม 2561 ณ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยนั้น

เพื่อให้การดำเนินงานต่างๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงขอแต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการดังรายนามต่อไปนี้

1. ศาสตราจารย์ ดร.ศักดา ปั้นเหน่งเพ็ชร์ ประธานกรรมการ
2. รองศาสตราจารย์ ดร.รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ กรรมการ
3. ดร.มานะ ตรีรยาภิวัฒน์ กรรมการ
4. รองศาสตราจารย์ ดร.จันทิมา เขียวแก้ว กรรมการ
5. รองศาสตราจารย์ชื่นจิตต์ แจ้งเจนกิจ กรรมการ
6. รองศาสตราจารย์ ดร.นธกฤติ วันต๊ะเมล์ กรรมการ
7. รองศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา กรรมการ
8. รองศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงษ์ กรรมการ
9. รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วิไลนุช กรรมการ
10. รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธนู ศรีไสย์ กรรมการ
11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐวิภา สินสุวรรณ กรรมการ
12. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ตระหนักจิต ยุตยรรยง กรรมการ
13. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีรวัฒน์ จันทึก กรรมการ
14. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุปผา ลาภะวัฒนาพันธ์ กรรมการ
15. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณวีร์ บุญคุ้ม กรรมการ
16. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.วราภรณ์ ฉัตราติชาต กรรมการ
17. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรดล แก้วประเสริฐ กรรมการ
18. ดร. ทัศนีย์ เกริกกุลธร กรรมการ
19. ดร.นภารัตน์ พฤกษ์สุราลัย กรรมการ

20. ดร.ปริญญา หรุ่นโพธิ์	กรรมการ
21. ดร.ปิยวรรณ สิริประเสริฐศิลป์	กรรมการ
22. ดร.พจนา บุญคุ้ม	กรรมการ
23. ดร.ศิริธร ยิ่งเรงเริง	กรรมการ
24. ดร.สุทธนิภา ศรีไลย์	กรรมการ
25. ดร.สุจิตรา เปลี่ยนรุ่ง	กรรมการ
26. ดร.สุธี เผ่าบุญมี	กรรมการ
27. ดร.โสภาค พาณิชพาพิบูล	กรรมการและเลขานุการ

สั่ง ณ วันที่ 2 เมษายน 2561

(ดร.มานะ ตรีรยาภิวัฒน์)
คณบดีคณะนิเทศศาสตร์
มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

การปรับตัวและแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจ ของผู้ประกอบการธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ กรณีศึกษาธุรกิจ THAI LIVESTREAM

Adaptation and guidelines for the development of business potential of entrepreneur business live online a case study of THAI LIVESTREAM

ฐิติรัตน์ ทองคำ สุวิภา สังสารวัตร[1] และ พิทักษ์ ศิริวงศ์[2]

[1]นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

[2]อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการปรับตัวและแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจ ของผู้ประกอบการธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ THAI LIVESTREAM เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลงานวิจัยจากการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ และสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์เชิงคุณภาพ ด้วยวิธีการศึกษาเฉพาะกรณี (Case Study Approach) และวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า ผู้ให้ข้อมูลหลักคือผู้ก่อตั้งธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ THAI LIVESTREAM พนักงาน และลูกค้า

ผลการวิจัยพบว่า ธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ THAI LIVESTREAM มีแรงจูงใจในการปรับตัวสู่การตลาดรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้น เข้าใจการตลาดที่เปลี่ยนแปลง ผู้บริหารมีความรู้และประสบการณ์ที่จะดำเนินธุรกิจให้ไปสู่ความสำเร็จ มีการบริหารงานที่มีขั้นตอนและวางแผนงาฟผนอย่างมีประสิทธิภาพ เน้นการพัฒนาศักยภาพ สร้างโอกาสให้ธุรกิจได้เติบโต มีความแตกต่างด้านบริการ และมีเป้าหมายการพัฒนาต่อยอดธุรกิจอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัญหาระหว่างการดำเนินงาน พบว่า อาจเจอปัญหาการทำงานของอุปกรณ์ หรืออุปกรณ์มีจำกัดต่องาน และปัญหาในการประสานงานร่วมกับองค์กรภายนอก จึงต้องมีการจัดการวางแผนงานร่วมกันอย่างเหมาะสม มีการเรียนรู้และศึกษาถึงปัญหา ป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น และเตรียมวิธีการแก้ไขปัญหาที่แตกต่างตรงตามจุด

คำสำคัญ: การปรับตัว ศักยภาพ

Abstract

The purpose of this research was to learn about the various adaptive and guidelines for the development of the potential business of the entrepreneur live online “THAI LIVESTREAM”.

This case study is a qualitative research data were collected by research from the formal interview and in-depth interviews key informants are business founder staff and customers.

The results of the research indicated business live online "THAI LIVESTREAM" motivated to adapt to the market a new model understand the market changes, administrators have the knowledge and experience there is a management plan and procedures work efficiently focusing on the development of potential create opportunities for growth there is a difference in service and the development goal to build a business continuously. Problems during the operation found that functionality of the device and the problem in coordination with outside organizations so that have the management planning work together properly and Preparation and a method to solve the problem that different match points.

Keywords: Adaptation, Potentiality

บทนำ

ในปัจจุบัน การเริ่มธุรกิจเพื่อการเติบโตแบบก้าวกระโดด ได้รับความสนใจเป็นอย่างมาก ถือเป็นคลื่นเศรษฐกิจลูกใหม่ที่เข้ามาขยายตลาด เป็นการเริ่มต้นธุรกิจใหม่ โดยนำเอานวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ (เสน่ห์ ศรีสุวรรณ,2559) เกิดการปรับตัวของธุรกิจเพื่อให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การปรับตัวให้ประสบความสำเร็จและเข้ากับยุคสมัยใหม่ ต้อง**ปรับขนาดขององค์กรให้เหมาะสม**กับแนวคิดในปัจจุบัน เมื่อธุรกิจประสบกับปัญหาก็ลดขนาดขององค์กรและ **แผนการทำงานตามวิสัยทัศน์ที่วางไว้ รวมศูนย์ทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญ** กำหนดตำแหน่งงานและการทำงานที่ชัดเจนในองค์กรจะช่วยแก้ปัญหาและเห็นปัญหาที่เกิดได้ง่ายและชัดเจน **มีวิธีการหามุมมองเพื่อแสวงโอกาส** การมองเห็นโอกาสที่แตกต่างจากองค์กรอื่นจะทำให้ธุรกิจมีโอกาสเพิ่มขึ้นและทำให้ธุรกิจมีโอกาสประสบความสำเร็จมากกว่าองค์กรอื่นๆ ผู้บริหารในองค์กรมีบทบาทที่สำคัญ ต้องคอยเสนอแนวทางและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร มอบหมายงานในองค์กร สร้างบรรยากาศในองค์กร การทำงานร่วมกับคนในองค์กรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรคิดไปข้างหน้า (เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว,2560)

เทคโนโลยีมีบทบาทต่อการใช้ชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันหลากหลายด้าน เช่น การศึกษาค้นคว้า การติดต่อสื่อสาร การดำเนินธุรกิจและการทำงาน เป็นต้น (กนกพร หน่อมาก,2559) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีมีผลกระทบอย่างกว้างในปัจจุบัน สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสของเทคโนโลยี เกิดแรงกระตุ้นเศรษฐกิจ

ครั้งสำคัญเมื่อผู้บริโภคในปัจจุบันให้ความสำคัญกับสื่อออนไลน์ ธุรกิจส่วนใหญ่จึงนำเอาเทคโนโลยี เข้ามาใช้กับองค์กรธุรกิจกันมากขึ้น และใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) มาช่วยในการสื่อสารระหว่างองค์กรธุรกิจกับผู้บริโภค (สุพล พรหมมาพันธุ์,2558) เทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นเทคโนโลยีตอบสนองตามความต้องการของผู้บริโภค ลดช่องว่างปัญหาของแต่ละคนในสังคมและส่งผลต่อองค์กรธุรกิจมากขึ้น องค์กรได้ใช้เทคโนโลยีเป็นตัวแปรสำคัญในการทำธุรกิจทั้งด้านการบริหาร การบริการ รวมทั้งการขยายเครือข่ายองค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจขององค์กร (สุภัทรวดี แก้วเก้า,2559)

THAI LIVESTREAM บริการถ่ายทอดสดออนไลน์ สำหรับงานธุรกิจต่างๆ ในทุกรูปแบบที่ต้องการเปิดช่องทางการเข้าถึงงานโดยผ่านการรับชม ทางเว็บไซต์ สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์ต่างๆ THAI LIVESTREAM เป็นองค์กรธุรกิจใหม่ ที่ประสบความสำเร็จในประเทศไทย ด้วยการดึงเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่และกระแสการรับรู้ของผู้บริโภคมาใช้ในธุรกิจ เปิดมุมมองธุรกิจรูปแบบใหม่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาแนวทางการปรับตัวสู่ความสำเร็จ สภาพการณ์และความสามารถในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งปัญหาหรืออุปสรรคจะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในขณะนั้น ทั้งปัญหาซึ่งนักธุรกิจทราบหรือตระหนักอยู่แล้ว หรือเป็นสิ่งที่นักธุรกิจไม่คาดการณ์ การศึกษาถึงประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับธุรกิจหรือการสร้างความพร้อมด้านต่างๆ จะเป็นเครื่องมือไปสู่แนวทางประกอบการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อันก้าวไปสู่การมีศักยภาพและความสำเร็จของธุรกิจ

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับตัวสู่ความสำเร็จของธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ THAI LIVESTREAM
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจของผู้ประกอบการและความสร้างสรรค์ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-Depth Interview) จากเจ้าของกิจการ จำนวน 1 ราย พนักงาน จำนวน 2 ราย และลูกค้า จำนวน 3 ราย
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาและทำความเข้าใจถึง 1) การปรับตัวของธุรกิจ 2) แนวทางการ

พัฒนาศักยภาพธุรกิจ และ 3) ศึกษาถึงสภาพการณ์และแนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจที่เป็นแนวทางสู่ความสำเร็จ ที่ธุรกิจสามารถอยู่รอดได้ในสถานการณ์ต่างๆ และสืบทอดไปได้อย่างต่อเนื่อง สร้างความยั่งยืนให้กับธุรกิจ

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ และกำหนดขอบเขตระยะเวลางานวิจัยครั้งนี้ในช่วงเดือน สิงหาคม ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560

วิธีดำเนินการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

วิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการปรับตัว และแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจ ปัญหาในการดำเนินธุรกิจและแนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบการธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ THAI LIVESTREAM เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้ประกอบการในการปรับตัว พัฒนา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสม เพื่อผลิตสินค้าหรือบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภคมากที่สุด

ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัยเข้าศึกษาถึงกระบวนการด้านการปรับตัว และแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจ ตลอดจนประสบการณ์จากการปรับตัวดำเนินงานของผู้ประกอบการ รวมถึงปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) และใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) เป็นเครื่องมือในการศึกษา และใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล:แนวคำถาม (Interview Guide) ในการวิจัย อุปกรณ์เครื่องบันทึกเสียง เครื่องมือช่วยจดบันทึก

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาในการศึกษา 3 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่ เดือนสิงหาคม ถึงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2560 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดหัวข้อการวิจัย เพื่อตั้งปัญหา และ วัตถุประสงค์การวิจัย
2. สืบค้นข้อมูลจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลมา คิด วิเคราะห์ เพื่อประเมินและสรุปผลการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ ในขั้นตอนนี้ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จาก การสัมภาษณ์แบบเป็นทางการจากผู้ให้ข้อมูลหลัก และจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ ดังนี้

ข้อมูลปฐมภูมิ

- ข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้แนวคำถามปลายเปิดมาใช้ในการสัมภาษณ์

ข้อมูลทุติยภูมิ

- ข้อมูลที่ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลการบริหารธุรกิจและการปรับตัวของธุรกิจ การนำเทคโนโลยีมาใช้กับธุรกิจ ซึ่งเป็นข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต โดยเลือกจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ เช่น สถาบัน กระทรวงต่างๆ เป็นต้น

การตรวจสอบและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) ได้แก่ การแสวงหาความเชื่อถือได้ของข้อมูลจากแหล่งที่แตกต่างกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2552) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้า

1. **การตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล (Data triangulation)** ดังนี้

   1) ด้านเอกสาร ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน ที่มาจากแหล่งต่างกัน

   2) ด้านบุคคล ใช้การรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกันจากบุคคลหลายคน ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกค้า ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้บริการ

2. **การตรวจสอบสามเส้าด้านทฤษฎี (Theory triangulation)** ใช้แนวคิดทฤษฎีที่ต่างจากเดิมเพื่อตีความข้อมูลว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด

3. **การตรวจสอบสามเส้าด้านผู้วิจัย (Investigator triangulation)** ใช้ข้อมูลจากผู้วิจัยหลายคนทีวิจัยเรื่องเดียวกันมาตรวจสอบว่าได้ข้อมูลผลการวิจัยตรงกัน แทนที่จะใช้ผู้วิจัยเพียงคนเดียว

4. **การตรวจสอบสามเส้าด้านวิธีรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation)** ใช้วิธีเก็บ

รวบรวมข้อมูลที่แตกต่างกัน เพื่อรวบรวมข้อมูลเรื่องเดียวกัน

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการนำเข้าของข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมจากเอกสาร และการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์หาข้อสรุปและอภิปรายผล โดยการบรรยายเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Analytics Descriptive) ให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการตีความ (Interpretation) นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดความให้เป็นรูปธรรม หรือปรากฏการณ์ที่มองเห็น โดยผู้วิจัยได้ตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้าแล้ว ข้อมูลที่ไม่ต้องการจะถูกกำจัดออกไป จากนั้นสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย (Inductive) โดยการเขียนตามกรอบแนวคิดทฤษฎีตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้วิธีพรรณนาวิเคราะห์ บรรยาย และ แปลความหมายของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นตามสภาพการณ์ วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) ซึ่งได้จากการศึกษารวบรวมเอกสาร นำข้อมูลที่รวบรวมไว้มาเรียบเรียง บรรยายและสรุปแยกตามประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการและการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงการปรับตัวและแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจ ของผู้ประกอบการธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ เป็นการตีความของธุรกิจออนไลน์ ด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า โดยผู้วิจัยสัมภาษณ์เจ้าของธุรกิจ จำนวน 1 ราย พนักงาน จำนวน 2 ราย และลูกค้า จำนวน 3 ราย และนำผลการสัมภาษณ์มาศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังต่อไปนี้

1. การปรับตัวสู่ความสำเร็จของธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ THAI LIVESTREAM

1.1 ธุรกิจ THAI LIVESTREAM บริการถ่ายทอดสดประสบการณ์ออนไลน์

ก่อนจะเป็น THAI LIVESTREAM **คุณปิยนันต์ ชวเลขยางกูร ผู้ดำรงตำแหน่งกรรมการผู้จัดการ** (Managing Director) บริษัท DooTV Media จำกัด ได้เกิดแรงจูงใจในการต่อยอดเนื้อหาของแบรนด์ (Content) จนเกิดเป็นการริเริ่มที่จะทำ จากการศึกษาวิเคราะห์ความคิดจึงก่อเกิดเป็น THAI LIVESTREAM ธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ โดยการมองตลาดในอนาคตว่าตลาดต้องการอะไร เน้นหลักที่แบรนด์ธุรกิจใหม่ๆ ที่ต้องการความสดใหม่ แปลกใหม่ ตลอดเวลา

1.2 แนวทางสู่ความสำเร็จของธุรกิจ

ธุรกิจประสบความสำเร็จได้เพราะผู้ประกอบการเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการของธุรกิจที่เป็นขั้นตอน ปฏิบัติตามขั้นตอนเหมือนกับการแก้ปัญหาตามขั้น และพิจารณาว่าขั้นตอนนี้ทำได้ดีและพึงพอใจหรือไม่ พร้อมที่จะก้าวไปขั้นต่อไป หรือหากไม่พอใจก็สามารถหยุดได้ทันที โดยมีการจัดหมวดหมู่ความคิด ดังนี้

1.2.1 เข้าใจพื้นฐานของสิ่งที่มีผู้ประกอบการรับรู้และเข้าใจในธุรกิจและสภาวะการเติบโตของธุรกิจ ดังนี้

- ผู้ประกอบการมีพื้นฐานด้านความรู้และประสบการณ์ในธุรกิจ

ผู้ประกอบการมีความรู้และประสบการณ์การทำงาน ต่อยอดความรู้ที่มีให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นพื้นฐานการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและการแก้ไขปัญหาที่มีคุณภาพ

- การเจริญเติบโตของตลาดได้รับความสนใจเพิ่มขึ้นในปัจจุบัน

การเจริญเติบโตของตลาดในปัจจุบันได้รับความสนใจจากผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้น และมีการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น ธุรกิจ THAI LIVESTREAM มีรูปแบบธุรกิจที่ปรับเปลี่ยนตรงตามความต้องการของตลาด

- ธุรกิจไม่มุ่งเน้นที่จะแสวงหาผลกำไรเพียงอย่างเดียว

ธุรกิจ THAI LIVESTREAM เป็นองค์กรธุรกิจที่ไม่ได้มุ่งเน้นแสวงหาผลกำไรเพียงอย่างเดียว เป็นธุรกิจที่มีความรับผิดชอบทางสังคม (CSR) ด้านความเป็นธรรมของมนุษย์ให้มีความเท่าเทียมและด้านความรับผิดชอบในการประกอบธุรกิจ ซื่อสัตย์สุจริตและรักษาผลประโยชน์ธุรกิจ บุคลากร ผู้บริโภค และสังคม

1.2.2 แนวทางการบริหารและแสวงหาโอกาส

- มีวิธีการบริหารงานที่มีศักยภาพ

ผู้ประกอบการ มีวิธีการบริหารงานอย่างชาญฉลาด เป็นการทำงาน ที่มีการวางแผน ไว้ล่วงหน้า ทำให้งานมีคุณค่า มีประสิทธิภาพสูงและประสบความสำเร็จอย่างรวดเร็ว ด้วยหลักการบริหาร 3 ประการ คือ บริหารงาน บริหารคน และบริหารทรัพยากร

- มีวิสัยทัศน์ที่ครบ และชัดเจนเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

ด้วยวิสัยทัศน์ที่ว่า “ผู้นำด้านบริการถ่ายทอดสด แบบครบวงจร ด้วยทีมงานมืออาชีพ” เป็นการสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าได้ใช้บริการกับมืออาชีพ วิสัยทัศน์ที่ชัดเจนทำให้พนักงานทุกคน ทำงานร่วมกันเป็นทีมอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีการให้ผลตอบแทนที่ดีและสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีในองค์การ ด้วยโครงสร้าง

องค์การแบบแนวนอนทำให้ผู้บริหารได้ใกล้ชิด สร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน เกิดการสื่อสารและประสานงานที่รวดเร็ว เน้นการเรียนรู้และรับผิดชอบภาระหน้าที่ร่วมกัน จะไม่เน้นการให้งานที่มากเกินไปเพื่อไม่ให้รู้สึกถึงความยากและความลำบากมากเกินไป

- มีการวิเคราะห์อัตราการเติบโตของตลาดและหาช่องทางที่จะสร้างโอกาสให้ธุรกิจเติบโตในตลาดส่วนนั้นได้

ผู้บริหารวิเคราะห์แล้วว่าสื่อสังคมออนไลน์ (Social) เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายที่สุด ได้รับความนิยมมากในปัจจุบัน โอกาสที่ THAI LIVESTREAM จะเติบโตจึงเป็นไปได้สูง ดังนั้นคุณภาพของทีมงานและคุณภาพของเทคโนโลยีสื่ออินเทอร์เน็ตที่ใช้จึงมีคุณภาพ มีความเสถียร เพื่อการทำงานที่ราบรื่นและมีประสิทธิภาพก้าวสู่การเป็นธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ชั้นนำที่เหนือกว่าการถ่ายทอดสดออนไลน์ทั่วไป

- มีการวิเคราะห์กลุ่มเป้าหมาย

ผู้บริหารวิเคราะห์ว่าอะไรที่ลูกค้าให้ความสนใจ ลูกค้ากลุ่มไหนมีกำลังซื้อ เพื่อสร้างกิจกรรมต่างๆ ขึ้นมา สร้างการรับรู้ กระตุ้นการจดจำ ตอกย้ำถึงการวางตำแหน่งตลาด (Positioning) ของแบรนด์ให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด ด้วยการสื่อสารผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ต เช่น ข่าวสาร หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้น แล้ววิเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจากยอดการเข้าชมและการตอบกลับ (Feedback)

- สร้างความแตกต่าง

กิจการสร้างความแตกต่างในเรื่องของคุณภาพการบริการ (Servicetion) ที่มอบให้กับลูกค้า ด้วยการใส่ใจทุกรายระเอียดของงานและการเอาใจใส่ลูกค้าตามแบบงานที่ลูกค้าต้องการ

- ต่อยอดแนวคิดธุรกิจ

ผู้บริหาร มีการวางแผนขยายขอบเขตการบริการให้ครอบคลุม และ พัฒนารูปแบบการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยวิเคราะห์ศักยภาพทางการแข่งขันของธุรกิจย้อนหลัง 3 ปี แล้ววิเคราะห์อนาคตอีก 3 ปีข้างหน้า เพื่อออกแบบธุรกิจให้มีศักยภาพในการแข่งขัน

2. แนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจของผู้ประกอบการและความสร้างสรรค์ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

ผู้บริหารมีแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจที่แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

2.1 ปัจจัยภายใน

พัฒนาบุคลากร และอุปกรณ์การบริหารการทำงานธุรกิจมีการบริหารการจัดการการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร ให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และ มีทัศนคติที่ดีในการทำงานภายในองค์กรนอกเหนือจากการบริหารบุคคล การบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กรที่มีความสำคัญ มีความเพียงพอและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.2 ปัจจัยภายนอก

พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อให้เทคโนโลยีพัฒนาธุรกิจ เนื่องจากธุรกิจมีการใช้เทคโนโลยีเป็นองค์ประกอบหลากหลายด้าน เช่น ทางด้านการสื่อสารกับลูกค้า ทางด้านการเตรียมงาน รวมถึงทางด้านที่ใช้อินเทอร์เน็ตในการดำเนินงาน ดังนั้น เทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาธุรกิจและการดำเนินงาน

ผู้บริโภคถือเป็นปัจจัยหลักในการดำเนินธุรกิจ การใช้ชีวิตประจำวันของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลง ตามกาลเวลาทำให้เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงไปด้วย องค์กรจึงมีแนวทางในการปรับตัวให้ตามทันการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีและความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคเสมอ

3. ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาในการดำเนินธุรกิจ

ผู้บริหารได้กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินธุรกิจมีหลากหลายปัจจัย ธุรกิจจึงต้องมีการศึกษาและเรียนรู้แนวทางการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ตรงจุด โดยวิธีการแก้ไขปัญหาในแต่ละด้านจะมีวิธีการที่แตกต่างกัน เช่น 1.ด้านอุปกรณ์ ธุรกิจมีอุปกรณ์ต่อการทำงานที่จำกัด ไม่มีอุปกรณ์รองรับในส่วนของการแก้ไขปัญหาหากเกิดปัญหาขึ้น ธุรกิจจึงต้องเตรียมความพร้องของอุปกรณ์และอุปกรณ์ต้องมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับงาน 2.ด้านการประสานงาน ธุรกิจไม่ได้ดำเนินงานเพียงแค่ภายในองค์กรเท่านั้น มีการประสานงานร่วมกับองค์กรธุรกิจอื่นๆ การทำงานจึงอาจเกิดปัญหาด้านการประสานงานหรือติดต่อระหว่างองค์กร ดังนั้นธุรกิจจึงต้องวางแผนการจัดการร่วมกันอย่างเหมาะสม 3.ด้านทรัพยากรบุคคล บุคลากรมีจำกัดและไม่มีศักยภาพที่เพียงพอในการทำงานที่หลากหลาย ธุรกิจต้องมีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการทำงานที่หลากหลาย สร้างสรรค์นวัตกรรมและมีรูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องการปรับตัว และแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจ ของผู้ประกอบการธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ กรณีศึกษาธุรกิจ THAI LIVESTREAM ทำให้ทราบว่า การปรับตัวและแนวทางการพัฒนาศักยภาพธุรกิจ ของผู้ประกอบการธุรกิจถ่ายทอดสดออนไลน์ กรณีศึกษาธุรกิจ THAI LIVESTREAM เกิดจากการรับรู้การเปลี่ยนแปลงของกระแสธุรกิจและเทคโนโลยีในตลาด และการเติบโตของตลาดออนไลน์ จนสร้างกระแสความน่าสนใจจากการถ่ายทอดสถานการณ์จริงที่เกิดในแบบรายงานผลทันที (Real-Time) ซึ่งสังคมออนไลน์ได้รับความนิยมอย่างกว้างขวางในปี 2560

ผลการวิจัยมีความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวเนื่องกันหลายด้าน เช่น แนวคิดการปรับตัวที่มีการปรับตัวจากความตระหนักรู้จากสถานการณ์ และการสร้างสรรค์ระหว่างบุคคล มีระบบการปรับตัวที่มีความเป็นองค์รวมและทำงานสัมพันธ์กัน (Roy & Andrews, 1999) สอดคล้องกับแนวคิดธุรกิจบริการ ในการจ้างงานถ่ายทอดสดออนไลน์นี้ ต้องมีการไว้วางใจ เพราะผู้ใช้บริการไม่สามารถรู้ได้แน่นอนว่าจะได้รับบริการอะไร จนบริการนั้นลุล่วงแล้ว การบริการจับต้องไม่ได้ ผู้ใช้บริการไม่อาจสัมผัสกับบริการก่อนที่จะตกลงซื้อเหมือนกับซื้อสินค้าได้ และเป็นการยากที่จะกำหนดมาตรฐานการให้บริการเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพราะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา (จินตนา บุญบงการ,2537) และสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาศักยภาพ พนักงานทำงานร่วมกันและดึงศักยภาพในตัวบุคคลและอุปกรณ์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวบุคคลและองค์กร นำมาใช้อย่างมีกระบวนการเมื่อตัวบุคคลได้รับการพัฒนาศักยภาพที่มีอยู่ ผลลัพธ์ที่จะตามมาคือความสำเร็จขององค์กร (ดรุณ ไคร้ศรี,2551)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า พื้นฐานความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ เกิดจากการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของกระแสธุรกิจและเทคโนโลยี สร้างกระแสความน่าสนใจผ่านช่องทางโซเชียล ผู้บริหารมีศักยภาพในการพัฒนากระบวนการบริหารงาน และบริหารคนอย่างมีประสิทธิภาพ เล็งเห็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น โดยการศึกษาคาดคะเน และวางแผนป้องกัน นอกจากนั้นยังสร้างความแตกต่างที่เป็นเอกลักษณ์ต่อกิจการ อันนำไปสู่การดำเนินงานที่มีศักยภาพสูงสุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการ ปัญหาธุรกิจที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กร ควรมีการวางแผนที่มีประสิทธิภาพ เพื่อศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กรอย่างสูงสุด

2. ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอาจเป็นสิ่งที่ทำให้อุปกรณ์การทำงานต้องมีประสิทธิภาพและตามกระแสความต้องการของผู้บริโภคอยู่เสมอ เพื่อความพึงพอใจและความไว้วางใจของผู้บริโภค

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระบวนการทำงานและความสามารถในการให้บริการ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถปรับปรุงกิจการที่มีการเปลี่ยนแปลงให้ตรงต่อความต้องการของผู้บริโภค

2. ควรมีการศึกษาเพิ่มเกี่ยวกับความนิยมในรูปแบบของธุรกิจและศึกษาแนวโน้มของตลาด เพื่อให้กิจการสามารถเพิ่มความสามารถในการให้บริการ หรือ ต่อยอดกิจการไปสู่ฐานลูกค้าที่กว้างขึ้น เข้าสู่ตลาดที่กว้างขึ้น

บรรณานุกรม

<u>ภาษาไทย</u>

กนกพร หน่อมาก. (2559). เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น. สืบค้นจาก http://comedu.nstru.ac.th/5581135059/index.php/1

เกียรติอนันต์ ล้วนแก้ว. (2560). ธุรกิจยุค 4.0 ปรับตัวอย่างไร. สืบค้นจาก http://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/641225

จินตนา บุญบงการ. (2537). การขายบริการ. จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์

ดรุณ ไคร้ศรี. (2551). การพัฒนาศักยภาพ. สืบค้นจาก http://www.cdd.go.th/creat/<u>november47/</u>4711091.htm

เสน่ห์ ศรีสุวรรณ. (2599). Startup คืออะไร. สืบค้นจาก https://www.smartsme.co.th/content/20023

สุภางค์ จันทวานิช. (2552). **การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ**. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพล พรหมมาพันธุ์. (2558). การประยุกต์ใช้ Social Mediaในการทำธุรกิจ. สืบค้นจาก http://www.cioworldmagazine.com/9B-social-media

สุภัททา ปิณฑะแพทย์. (2532). จิตวิทยาทั่วไป แนวคิด ทฤษฎี ขั้นมูลฐาน. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์. http://asapake.tripod.com/k9.htm

สุภัทรวดี แก้วเก้า. (2559). การนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในองค์การ. สืบค้นจาก http://supavadee.wbac.ac.th/

ภาษาอังกฤษ

Bender, P.S. (1976). Design and operation of Customer Service System. United States of America: Amacom.

Coleman James C and Hammen. (1981). Abnormal Psychology and Modern Life. New York: Bombay

Rensch Bernard. (1960). Evolution above the species Level. New York: Columbia University press.

Roy & Andrews. (1999). the Roy's Adaptation model, Stamford: Appleton & Lange.