

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เสียงสันติ เริ่มก่อตั้งเมื่อ ปี พ.ศ. 2508 และได้พัฒนาจากหน่วยเคลื่อนที่ผลิตสื่อเสียง คริสเตียนมาเป็นองค์กรสื่อมวลชนเสียงสันติ เป็นองค์กรอยู่ภายใต้มูลนิธิคริสเตียนแห่งประเทศไทย มีภารกิจด้านการสื่อสารมวลชนคริสเตียนและการพัฒนาสังคมมนุษย์ ในปี พ.ศ. 2548 ได้พัฒนาเป็นศูนย์กลางการผลิตและใช้สื่อ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยผลิตสื่อด้านการศึกษาและส่งเสริมจริยธรรม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการป้องกันการแพร่ระบาดของยาเสพติด ด้านสาธารณสุขและด้านวัฒนธรรมเพื่อสร้างสรรค์สังคม สื่อมวลชนเสียงสันติได้นำเทคโนโลยีระบบดิจิทัลมาใช้ในห้องบันทึกเสียงและห้องสตูดิโอถ่ายทำรายการโทรทัศน์ เพื่อพัฒนาระบบการทำงานและการบริการให้มีคุณภาพและได้มาตรฐานระดับมืออาชีพ ในการดำเนินงานพนักงานมีโอกาสเรียนรู้และได้ประสบการณ์ใหม่ๆ ในการทำงานร่วมกันอย่างดียิ่ง

ในปี 2549 ถึงปัจจุบัน กิจการได้ประสบปัญหาทางด้านเศรษฐกิจ ทำให้องค์กรเผชิญกับปัญหาด้านการเงิน ทุนที่ได้รับจากการสนับสนุนจากต่างประเทศและภายในประเทศลดลง รวมถึงรายได้ที่ได้จากการให้บริการลูกค้าลดลง ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการดำเนินงาน องค์กรจึงมีนโยบายเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานใหม่ ทำให้พนักงานต้องรับผิดชอบงานเพิ่มขึ้น พนักงานต้องปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ จึงทำให้มีการปรับปรุงกิจการภายในองค์กรครั้งใหญ่เกิดขึ้น ได้มีการปรับปรุงรูปแบบโครงสร้างองค์กรใหม่ และได้มีการปรับปรุงในตัวผลิตภัณฑ์หลักของกิจการ อาทิ เช่น การให้บริการในการบันทึกภาพและเสียงด้วยระบบดิจิทัล การจัดทำนายแบบ ซีดี วีดีโอ และหนังสือความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับคริสเตียน โดยเสียงสันติมีห้องบันทึกเสียงสมัยใหม่และห้องควบคุมเสียงระบบดิจิทัล จำนวน 6 ห้อง และห้องสตูดิโอถ่ายทำรายการโทรทัศน์พร้อมระบบไฟที่ทันสมัยที่สุดในภาคเหนือ พร้อมกล้องถ่ายทำระบบ DVCAM และระบบ HDV จำนวน 3 ชุด ห้องตัดต่อรายการโทรทัศน์และเครื่องตัดต่อระดับมืออาชีพ จำนวน 8 ชุด (Final cut Pro G-6 1 ชุด, DV สตอโรม โปร์ 2 ชุด, DV ธรรมดา 5 ชุด) สถานีวิทยุชุมชน 1 สถานี ห้องจัดการฝึกอบรมสัมมนาด้านการผลิตสื่อ จำนวน 2 ห้อง และร้านขายหนังสือและผลิตภัณฑ์จำนวน 1 ห้อง ด้วยศักยภาพที่มีความพร้อมในการผลิตรายการสื่อของเสียง

สันติ ส่งผลให้เสียงสันติพร้อมที่จะก้าวเข้าแข่งขันในตลาดการผลิตสื่อวิทยุโทรทัศน์อย่างเต็มตัว ซึ่งแต่เดิมนั้นเสียงสันติไม่มีนโยบายในการทำกำไรเนื่องจากองค์ได้รับทุนสนับสนุนจากต่างประเทศ เน้นหนักไปในเรื่องของกาให้บริการสังคมแต่เพียงอย่างเดียว ไม่มุ่งหวังกำไร แต่ในปัจจุบันเงินสนับสนุนและทุนจากต่างประเทศลดน้อยลง เสียงสันติเองจึงต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กรใหม่ ใช้กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง โดยการปรับปรุงและพัฒนาการเพิ่มคุณค่าด้านการบริการ โดยสร้างความสะดวกสบาย ถูกต้อง รวดเร็วให้แก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ พัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญในการทำงานของพนักงานในฝ่ายผลิต โดยจัดให้มีการฝึกอบรม คุณานการผลิตของบริษัทอื่นๆอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเสริมทักษะ ความคิดสร้างสรรค์และ มุมมองที่แปลกใหม่ในการผลิตชิ้นงาน ให้มีคุณภาพ และโดดเด่น จัดให้มีการให้ความรู้เกี่ยวกับ ด้านการตลาดมุ่งเน้นพัฒนาผลิตภัณฑ์ ให้มีรูปแบบที่แตกต่างจากคู่แข่งอย่างต่อเนื่อง (สมลรัตน์ สกกุลสิริทรัพย์, 2550: 74) เพื่อให้ได้มาจากรายได้ในกาให้บริการลูกค้า สร้างความแตกต่างของ ผลิตภัณฑ์และเทคโนโลยี โดยมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการภายในจังหวัดเชียงใหม่ ปี 2550 จำนวน 480 คน ปี 2551 จำนวน 520 คน และ ปี 2552 จำนวน 713 คน (สื่อมวลชนเสียงสันติ, ประชาสัมพันธ์, 2552: เพิ่มข้อมูลคอมพิวเตอร์)

จากการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่าในพื้นที่ตลาดผู้ผลิตสื่อในจังหวัดเชียงใหม่ นั้นมี น้อยราย โดยแต่ละรายก็มีจุดเด่นจุดด้อยแตกต่างกันไป คู่แข่งหลักของเสียงสันติมีดังนี้

- บริษัทนัมเบอร์วันมีเดีย เชียงใหม่
- สถาบันคริสเตียนนิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยพายัพ เชียงใหม่
- บริษัทสยาม CBN จำกัด
- บริษัทนราวิดีโอ เชียงใหม่
- บริษัทเด่นชัยเทรคดิง จำกัด

คู่แข่งต่างก็มีความสามารถและศักยภาพในระดับที่ใกล้เคียงกัน แต่ถ้าจะกล่าวใน ด้านเทคโนโลยีการผลิตแล้วเสียงสันติยังมีความได้เปรียบอยู่มากจนอาจสามารถกล่าวได้ว่าเป็นจุด แข็งที่เพียงพอขององค์กรเสียงสันติในการแข่งขัน แต่เนื่องจากความแตกต่างในผลิตภัณฑ์หรือ เทคโนโลยีนั้นถ้าคู่แข่งทำการลงทุนเพิ่มก็อาจสามารถก้าวขึ้นมาและสร้างความ โดดเด่น ได้ เพราะฉะนั้นการทำให้ลูกค้ามีความประทับใจจากปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากด้านเทคโนโลยีนั้นจึง มีความสำคัญ ปัจจัยที่อื่น ๆ ที่สำคัญนอกเหนือจากเทคโนโลยีก็คือการกระบวนกาให้บริการกับ ลูกค้า ดังนั้นการพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพของการบริการ และกำชับให้พนักงานทุกคนใน องค์กรเสียงสันติให้บริการลูกค้าให้เกิดความประทับใจอย่างสูงสุด จึงได้เป็นส่วนหนึ่งของแผนงาน ในการให้บริการลูกค้าของเสียงสันติ

สภาพการแข่งขันในตลาดสื่อสารมวลชนในจังหวัดเชียงใหม่ นั้นลูกค้าจะให้ความสำคัญกับความเป็นมืออาชีพและน่าเชื่อถือของผู้ผลิตสื่อเป็นอันดับแรกนั่นก็คือเมื่อได้รับงานแล้วสามารถจัดการได้ตรงกับความต้องการของลูกค้ามากที่สุดและส่งมอบงานได้ตรงเวลา ที่สำคัญต้องทำงานด้วยใจ รู้จักงาน ทำความเข้าใจกับงาน (ชนาสิทธิ์ สะประเสริฐ, 2552: สัมภาษณ์) ในลำดับรองลงมาคือศักยภาพในการต่อรองกับช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งในจุดเหล่านี้สื่อมวลชนเสียงสันติล้วนได้เปรียบคู่แข่งขั้นทั้งสิ้น ประกอบกับธุรกิจการผลิตสื่ออื่นนั้นความต้องการมีเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ประกอบการหลายรายถือจุดนี้เป็นโอกาสในการประชาสัมพันธ์ก็เป็นได้

อย่างไรก็ดีหลังจากการปรับตัวเพื่อแข่งขันในตลาดสื่อส่งผลให้ปริมาณลูกค้าของเสียงสันติ มีเพิ่มขึ้นแต่พนักงานมีปริมาณเท่าเดิมจึงส่งผลกระทบต่อการใช้บริการกับลูกค้าอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ณ จุดนี้เองจึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

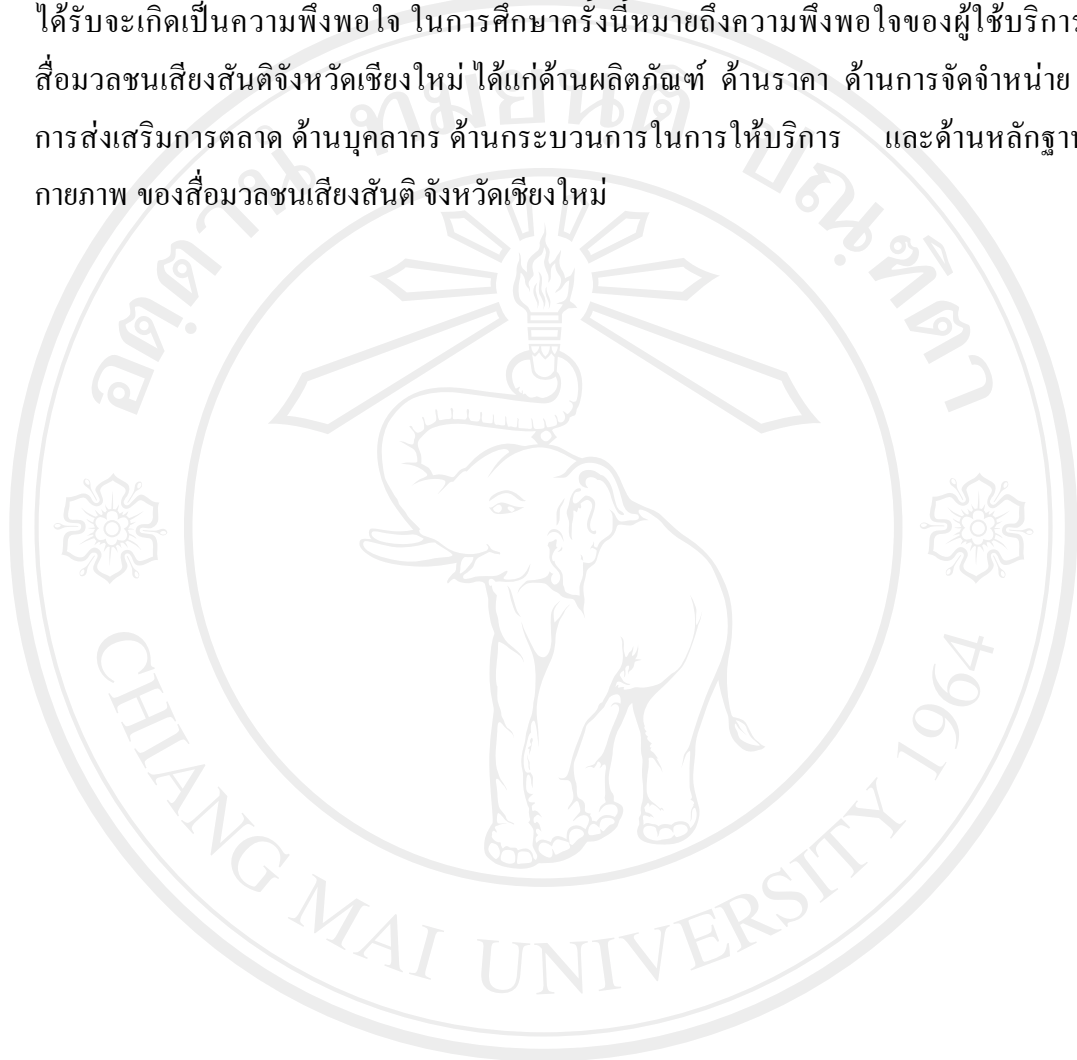
1. ทราบถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสื่อมวลชนเสียงสันติจังหวัดเชียงใหม่
2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการใช้บริการและสำหรับการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

นิยามศัพท์ในการศึกษา

สื่อมวลชนเสียงสันติจังหวัดเชียงใหม่ หมายถึง องค์กรสื่อสารมวลชนคริสเตียนและการพัฒนาสังคมมนุษย์ ให้บริการในการผลิตและการใช้สื่อ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อใช้บริการขององค์กรสื่อสารมวลชนเสียงสันติไม่ว่าจะเป็นองค์กรหรือบุคคลทั่วไปที่ต้องการใช้ช่องทางการสื่อสารที่มีอยู่ของกิจการในการสื่อสารข้อมูลไปยังชุมชน

ความพึงพอใจ หมายถึง ผลที่ได้มาจากการที่ลูกค้าหรือผู้รับบริการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวังที่ตั้งไว้ ถ้าสิ่งที่คาดหวังตรงตามสิ่งที่ได้รับจะเกิดเป็นความพึงพอใจ ในการศึกษาครั้งนี้หมายถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของสื่อมวลชนเสียงสันติจังหวัดเชียงใหม่ ได้แก่ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านหลักฐานทางกายภาพ ของสื่อมวลชนเสียงสันติ จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved