

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัทของเราเป็นบริษัทลูกในประเทศไทยภายใต้บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด เป็น “บริษัทการค้าที่รับผิดชอบสายเคเบิล” ซึ่งได้รับการยอมรับเป็นอย่างดี บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด มุ่งเน้นธุรกิจกระจายสินค้า พยายามพัฒนาสินค้าใหม่ๆ ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า โดยร่วมมือกับผู้ผลิตหลักและผู้ผลิตย่อย

เริ่มแรกก่อตั้งในรูปแบบของสำนักงานตัวแทนในการรับผิดชอบสายเคเบิลทั่วไป ปี 2530 ต่อมาในปี 2545 จึงได้รับการประมูลงานจาก บริษัท ทูร์คอร์ปอเรชั่น จำกัด จากนั้นเป็นต้นมา

ในฐานะของบริษัทการค้าสายไฟ และสายเคเบิล ที่ตอบทุกความต้องการของผู้ใช้ เรากำลังสร้างสต็อกสินค้าเพื่อวางระบบที่สามารถส่งสินค้าอย่างรวดเร็วและวางใจได้ในทุกๆ ที่ที่ต้องการ

ด้วยความเป็นมิตร ความซื่อสัตย์ และการพัฒนา เป็นนโยบายพื้นฐาน เราจะตอบความต้องการอันหลากหลายของอุตสาหกรรมการผลิต เช่น อุตสาหกรรมก่อสร้าง อุตสาหกรรมรถยนต์ อุตสาหกรรมไฟฟ้า และอื่นๆ อย่างต่อเนื่อง เราเชื่อว่าเราจะทำประโยชน์ให้กับลูกค้าและอุตสาหกรรมการผลิตทั้งหมดได้ โดยผ่านการทำการตลาดที่เสนอทางแก้ปัญหาให้แก่ลูกค้าซึ่งอาศัยเทคโนโลยีและความสามารถในการแก้ปัญหาที่สั่งสมมา

ส่วนกิจการเคเบิลทีวีและสายเคเบิล ในประเทศไทยที่ถือว่าเป็นทางการจริงๆ นั้น ได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2532 โดย IBC (International Broadcasting Corporation) เป็นผู้ให้บริการ มีการแพร่ภาพโดยใช้ระบบ MMDS (Multipoint Multichannel Distribution System) ซึ่งต่อมามีผู้ประกอบการหลักๆ ในกรุงเทพอยู่สามรายด้วยกัน คือ IBC UTV และ Sky TV

การเติบโตของระบบเคเบิลในประเทศไทยนั้น เป็นในลักษณะต่างคนต่างทำ ส้มลูกคลุกคลาน เริ่มจากหน่วยงานที่ใบอนุญาตที่แตกต่างกัน คือ กรมประชาสัมพันธ์ (Sky TV) และ อสมท. (IBC และ UTV) อีกทั้ง ระบบการส่งสัญญาณก็มีความแตกต่างกัน คือมีทั้งการแพร่ภาพทางอากาศ (IBC และ Sky TV) และทางสายเคเบิลใยแก้ว (UTV) ผลเสียที่เห็นคือการแข่งขันทางธุรกิจที่ไม่ได้อยู่บนพื้นฐานที่เท่าเทียมกัน และขาดการศึกษาถึงความเหมาะสมด้านราคา ความต้องการและเนื้อหารายการที่ควรเป็น ผลที่ตามมาคือการขาดทุน ในที่สุด เมื่อเกิดวิกฤติทางเศรษฐกิจ Sky TV ต้องเลิกกิจการพร้อมหนี้สินจำนวนมาก ขณะที่ IBC ต้องควบกิจการเนื่องจากความจำเป็นในการอยู่รอดทางธุรกิจ กับ UTV จนกลายเป็น UBC อย่างที่เห็นทุกวันนี้ นี่คือนิเวศน์ที่เกิดขึ้นแล้ว

ตลาดของธุรกิจสายเคเบิล นั้น ปัจจุบันเป็นธุรกิจที่ได้มีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว เนื่องจากเทคโนโลยีในการสื่อสาร มีความสำคัญต่อสังคม ทำให้เกิดเทคโนโลยีใหม่ๆ เกิดขึ้นเช่น ทีวีดิจิตอล , อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง 3 G , 4G , Wifi , กล้องรับชมสัญญาณโทรทัศน์ เป็นต้น ทำให้ธุรกิจประเภทนี้สามารถขยายตลาดออกเป็นวงกว้างได้มากขึ้นเรื่อยๆ และสามารถทำรายได้เป็นจำนวนมากให้แก่บริษัทหรือองค์กร ดังนั้นในอนาคตธุรกิจประเภทนี้จะมีความสำคัญเพิ่มขึ้น และสามารถขยายตลาดออกไปได้อีก

ในธุรกิจการขาย และการบริการหลังการขายของบริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด ในปัจจุบันต้องอาศัยพนักงานขายเพื่อเป็น การกระจายสินค้า และเป็น การสนับสนุน ส่งเสริม เพื่อเพิ่มยอดขายหรือผลกำไร โดยการให้พนักงานขายนำเสนอขายสินค้าของบริษัท และบริการหลังการขาย เพื่อที่จะสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจให้มากขึ้น โดย พนักงานขายจะต้องรู้ขั้นตอนการดำเนินงานของบริษัท เพื่อที่จะใช้พนักงานขายเป็นสื่อกลาง ในการสร้างภาพลักษณ์และสัมพันธ์อันดี กับผู้บริโภค ร้านค้า และตัวแทนจำหน่ายสินค้า เนื่องจากพนักงานขายสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย และเข้าถึงปัญหาของกลุ่มเป้าหมายได้ง่าย ซึ่งจะช่วยในการแก้ปัญหาต่างๆ และช่วยในการขายสินค้าหรือการกระจายสินค้าให้เป็นที่ไปในทิศทางที่ธุรกิจกำหนด แต่บริษัทไม่มีข้อมูลหรือแนวทางในการแก้ไข

ดังนั้นการมีพนักงานขาย ที่รู้ขั้นตอนการดำเนินงาน ในของบริษัท จะสามารถทำให้ธุรกิจเพิ่มยอดขาย ผลกำไร หรือลูกค้ารายใหม่ๆ ได้ และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งกันในตลาดปัจจุบันได้ จึงต้องทำการพัฒนาตลาดโดยการทำแบบสอบถามไปยังลูกค้าเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาของบริษัทต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์

- 1.2.1 เพื่อศึกษาลำดับขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่รับงาน-จนเสร็จงาน
- 1.2.2 เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค( SWOT) ของบริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด
- 1.2.3 เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานบริการหลังการขายของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด

## 1.3 ขอบเขตของโครงการ

การปฏิบัติงานครั้งนี้เป็นการ ปฏิบัติงานเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงานและความพึงพอใจในงานบริการหลังการขาย ของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด เพื่อเป็นการ เพิ่มยอดขายขยายตลาด และรักษาลูกค้าของบริษัทไว้ได้อย่างเหนียวแน่น

**ขอบเขตด้านเนื้อหา** มุ่งการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องขั้นตอนการรับงาน-จนเสร็จงานและความพึงพอใจในงานบริการหลังการขาย ของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด

**ขอบเขตด้านพื้นที่** ให้บริการของ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด หมายถึง เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล

**ขอบเขตด้านระยะเวลา** ในการปฏิบัติงานตั้งแต่วันที่ 10 มีนาคม 2557 ถึง 27 มิถุนายน 2557

## 1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

- 1.4.1 ได้เข้าถึงขั้นตอนการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพของบริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด
- 1.4.2 ได้เข้าถึงความพึงพอใจในงานบริการหลังการขายของลูกค้าที่มีต่อ บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด
- 1.4.3 เพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุงการบริการที่ดีให้แก่บริษัท โอเวอร์ซี เน็ทเวิร์ค เอ็นจิเนียริง จำกัด