

บทคัดย่อ

บริษัทโอเวอร์ซี เน็ตเวิร์ค เอ็นจิเนียริ่ง จำกัด เป็นบริษัทที่จัดจำหน่ายและติดตั้งสายไฟ สายโทรศัพท์ บริษัทมีการดำเนินงานภายในบริษัทคือ การขายงานให้กับโครงการหมู่บ้านจัดสรร และบริษัทเครือข่ายโทรศัพท์บ้าน เช่น TOT , TRUE เป็นต้น ซึ่งการจัดจำหน่ายสินค้าของทาง บริษัทจะใช้พนักงานขาย ฝ่ายขายของบริษัทจะต้องมีขั้นตอนการขายและการจัดจำหน่ายสินค้า เพื่อ การบริการหลังการขายที่ดี

ในการเข้าไปปฏิบัติงานนั้น จะได้รับการอบรมหรือเรียนรู้งานด้านนี้ ในเรื่องทักษะการขาย การรักษาลูกค้า และการแสวงหาลูกค้ารายใหม่ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง โดยมุ่งขยาย ตลาดและเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท ในการปฏิบัติงานดังกล่าวจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ และ พัฒนาประสิทธิภาพของตนเองทางด้านทักษะการขาย เพื่อช่วยในการพัฒนาการขาย และการ บริการของบริษัท โดยการช่วยรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการขาย และการบริการหลังการขายของ บริษัทจากลูกค้า ซึ่งจะส่งผลถึงยอดขาย และการเติบโตของบริษัท

ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจึงศึกษาลำดับการดำเนินงานการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค (SWOT) ของบริษัทว่า ธุรกิจประเภทนี้มีจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค ว่าเป็นดังนี้ จุดแข็ง ผู้ประกอบกิจการ ดำเนินธุรกิจมาเป็นเวลานานกว่า 30 ปี จึงมีความรู้เชี่ยวชาญในด้านสาย เคเบิล จุดอ่อน ใช้เงินทุนหมุนเวียนสูง อาจทำให้มีเงินทุนสำรองไม่มีเพียงพอ โอกาส กระแสการ เปลี่ยนระบบทีวีในระบบดิจิทัลได้มีการขยายเครือข่ายเป็นจำนวนมาก ทำให้บริษัทได้จำหน่ายสาย Cable ได้เป็นจำนวนมาก อุปสรรค การก่อสร้างต้องใช้ระยะเวลา ซึ่งต้นทุนวัสดุก่อสร้างมีการ เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลง บางครั้งอาจประสบปัญหาขาดทุน และสำรวจพบว่าขั้นตอนการ ดำเนินงานมีความเสี่ยงในขั้นตอนการรอใบสั่งซื้อและได้เสนอให้ปรับปรุงลำดับขั้นตอนเพื่อลด ความเสี่ยง

นอกจากนั้นผู้ปฏิบัติงานยังได้เสนอให้ทางบริษัทได้มีการพัฒนาการขยายตลาดไปสู่ ประชาคมอาเซียน เพื่อเป็นการเพิ่มลูกค้าและเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท โดยการไปปฏิบัติงานใน ประเทศอาเซียน โดยมีบริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด ซึ่งเป็นพันธมิตรทางธุรกิจของเราได้เป็นคนนำ ร่องในการไปขยายตลาด

คำสำคัญ : ขั้นตอนการดำเนินงาน/ความพึงพอใจในงานบริการหลังการขาย