

# แผนธุรกิจเพื่อการสร้างเครือข่ายสายโทรศัพท์, Internet และกล้องวงจรปิด Cantel (Thailand) Co.,Ltd

## Business Plan for Service of Telecommunication, Internet, and Security Camera of Cantel (Thailand) Co.,Ltd.

อิสยศ แพเรียนทอง

นักศึกษา ปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

### บทคัดย่อ

แผนธุรกิจนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนโดยช่วยกำหนดกรอบความคิดและเป็น แนวทางในการดำเนินงาน โดยการวิเคราะห์รายละเอียดภาพรวมของธุรกิจ วิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อม ภายใน และปัจจัยแวดล้อมภายนอก อีกทั้งการวิเคราะห์การแข่งขันโดยวิเคราะห์สภาพ และที่มาของ การแข่งขัน คู่แข่งทางธุรกิจวิเคราะห์สภาพธุรกิจและวิเคราะห์ความได้เปรียบทางการแข่งขัน สุดท้ายคือการจัดทำกลยุทธ์เพื่อตอบโจทย์ตั้งจุดเด่นของบริษัท และแก้ไขจุดอ่อนซึ่งมีความสอดคล้อง กับจุดประสงค์ที่วางไว้ แผนธุรกิจจัดทำขึ้นสำหรับธุรกิจประเภท การสร้างเครือข่ายสายโทรศัพท์ Internet และ กล้องวงจรปิดโดยเป็นการขยายธุรกิจเดิมที่จะทำให้การสื่อสารในประเทศไทยมีความทันสมัยมากขึ้น เช่น 4G เป็นต้น และมีการใช้ internetที่มีความรวดเร็วสูง เช่นการสื่อสารไปยังต่างประเทศโดยที่ไม่ จำเป็นต้องเสียค่าใช้จ่าย อีกทั้งกล้องวงจรปิดที่มีความทันสมัยสามารถดูแลความปลอดภัยของ ประชาชนในประเทศ

คำสำคัญ: เครือข่ายสายโทรศัพท์, กล้องวงจรปิด

### ABSTRACT

This business plan is designed to clear goals, helping to define the concept and operational guidelines by analyses overall detail of business; internal and external environment analysis, competitive analysis, source of competitive for direct and non- direct competitors, business analysis, competitive advantages, strengths and weaknesses of business to according to objective.

The business plan was a service of telecommunication, internet, and security camera to expand the old business so that the people in Thailand will have a better communication for example 4G, better and faster Internet for the people of Thailand for example people can make a call without expenses from the internet. Last but not least the company will place and update to all kind of security camera for the best safety to the people of Thailand.

Keywords: telecommunication, Security camera

## บทนำ

เป็นการนำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวกับการแนะนำธุรกิจความสำคัญและที่มาของการจัดทำแผนวัตถุประสงค์ของการจัดทำแผน และวิธีการศึกษาที่นำมาใช้สำหรับการจัดทำแผน การสื่อสารของประเทศได้เริ่มต้นตั้งแต่ โทรศัพท์บ้าน, Internet, มือถือ มาจน 3G, 4G จึงทำให้ได้รู้ว่าการสื่อสารไม่มีวันสิ้นสุดเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการสานต่อธุรกิจนี้อีกครั้ง อีกทั้งกำไรจากการทำงานในการเดินสายและติดต่อของงานโทรศัพท์ต่อ1งานนั้นมากกว่า150%จึงทำให้ธุรกิจนี้เป็นธุรกิจ ที่น่าสนใจมาก กอปรกับความเชี่ยวชาญที่ทางบริษัทมีอยู่แล้ว อีกทั้งความสามารถในการเดินสายและติดต่อ จึงทำให้เป็นธุรกิจที่มีคู่แข่งน้อยมาก จึงนำสู่การจัดทำแผนธุรกิจ ดังกล่าว

## วัตถุประสงค์

- เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าที่ต้องการบริการของทางบริษัท
- เพื่อสร้างโอกาสในการเป็นผู้นำทางสายงานผ่านแผนการดำเนินงานที่ระบุไว้
- เพื่อสร้างโอกาสและช่องขยายทางธุรกิจไปยังต่างจังหวัดและประเทศเพื่อนบ้าน
- เพื่อเตรียมความพร้อมให้ธุรกิจมากยิ่งขึ้นเพื่อการรองรับปัญหาและการดำเนินงานต่างๆ
- เพื่อลดความเสี่ยงของการทำงานโดยไม่ได้วางแผน
- เพื่อการเสถียรภาพและความสำคัญของแต่ละส่วนงานทำให้สามารถใช้งานในทุกส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## วิธีการดำเนินการ

ดำเนินงานวิจัยโดยการออกสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด โดยเก็บจากผู้ที่อยู่ใกล้เคียงกับพื้นที่ในการทำงานและลูกค้าของทางบริษัท

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำคะแนนจากแบบสอบถามมาเป็นบทสรุปของการหาข้อมูล การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ( Purposive sampling ) เป็นการเลือกกลุ่ม ตัวอย่างโดยพิจารณาจากการตัดสินใจ ของผู้วิจัยเอง ลักษณะของกลุ่มที่เลือกเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญและประสบการณ์ ในเรื่องนั้นๆของผู้ทำวิจัย การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบนี้มีชื่อเรียกอีกอย่างว่า Judgement sampling โดยเปิดโอกาสให้หน่วยย่อยของประชากรทุกหน่วยมีสิทธิ์ได้รับการเลือกจากบุคคลที่อาศัย อยู่บริเวณดังกล่าวที่ทางบริษัทต้องไปดำเนินงานเดินสาย และติดต่อเพื่อบุคคลในระแวกนั้นสามารถใช้ โทรศัพท์บ้านและInternetได้

## ผลการวิจัย

### ข้อมูลพื้นฐาน

- เพศ
  - การสำรวจนี้แบ่งออกเป็นชาย200คนและหญิง200คนเพื่อให้การสำรวจและประมวลผลง่ายขึ้น
- อายุ
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ที่ใช้งานส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 21 - 30 ปี เป็นจำนวน 49% รองลงมา จะอยู่ในช่วงอายุ 10-20 ปี เป็นจำนวน 38.5% และ 31-40 ปี เป็นจำนวน 5.5% และ 41-50ปี เป็นจำนวน 3.5% ตามลำดับ

- อาชีพ
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ งาน ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาถึง65% ทำธุรกิจส่วนตัว 12.5% ข้าราชการและพนักงานเอกชน 10% ตามลำดับ
- ระดับการศึกษา
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นจำนวน 85% รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาโท เป็นจำนวน 7.5%
- รายได้
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้งานส่วนใหญ่รายได้อยู่ที่10,001-25,000 ถึง75% และ 25,001-40,000 ที่12.5% ต่ำกว่า 10,000 บาท ที่7.5% ตามลำดับ

#### พฤติกรรมในการใช้บริการโทรศัพท์บ้านและอินเทอร์เน็ต

- เครือข่ายโทรศัพท์บ้านที่ท่านใช้บริการ
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้งานโทรศัพท์บ้าน เลือกที่จะใช้ TOT ถึง72.5% และTRUE 27.5%
- เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ท่านใช้บริการ
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ internet ส่วนใหญ่เลือกที่จะใช้ TOT เป็นจำนวน40% และTRUE 30% และ3BB เป็นจำนวน22.2% ตามลำดับส่วนในอื่นๆนั้น คือ TT&T CAT ฯลฯ
- ท่านใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเวลากี่ชั่วโมงต่อวัน
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ Internet ส่วนใหญ่เล่นเป็นเวลามากกว่า8 ชม ถึง75%
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ โทรศัพท์บ้านส่วนใหญ่มีค่าใช้จ่ายน้อยกว่า300บาทต่อเดือนถึง80%
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ Internet ส่วนใหญ่ มีค่าใช้จ่ายระหว่าง500-700ถึง 90% และตามลำดับ
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ Internet ส่วนใหญ่ได้ทำการติดตั้งWIFIถึง92.5% และต่อสายLAN ที่ 7.5%
  - จากการสำรวจพบว่าผู้ใช้ Internet ส่วนใหญ่มีความพอใจในเครือข่ายที่ตนใช้อยู่ในระดับปานกลางถึง75% และ น้อยอยู่ที่17.5% ตามลำดับ

#### ความต้องการด้านความปลอดภัย

- ท่านให้ความสำคัญกับกล่องวงจรปิดมากขนาดไหน
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้ารู้สึกเฉยๆกับระบบกล้องถึง 72.5% และไม่สนใจถึง17.5% มีเพียง 7.5% ที่สนใจและ 2.5%ที่สนใจมาก
  - จากการสำรวจพบว่าระแวกบ้านของลูกค้ามีกล้องน้อยกว่า4ตัวถึง 77.5% และไม่มีเลยถึง15% มีเพียง 5%ที่มี4-7ตัวและ2.5%ที่มีมากกว่า8ตัว
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้ามีความรู้สึกเฉยๆกับกล้องวงจรปิดถึง 47.5% ปานกลางที่25% ไม่สนใจอยู่ที่ 15%และอยากให้มามากถึง12.5%
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้ามีความวางใจในระบบกล้องระดับปานกลางอยู่ที่ 51.2% วางใจน้อยที่27.5% และน้อยที่สุดอยู่ที่15% ตามลำดับ

#### การทำงานของเจ้าหน้าที่

- ท่านคิดว่าความชำนาญการของเจ้าหน้าที่มีมากน้อยขนาดไหน

- จากการสำรวจพบว่าลูกค้าเห็นว่ากรท างานของเจ้าหน้าที่มีความชำนาญมากที่สุดถึง89%และมากที่สุดที่ 11%
- จากการสำรวจพบว่าลูกค้าเห็นว่าการปฏิบัติตัวของพนักงานมีความเหมาะสมมากที่สุดถึง82% และมากที่สุดถึง10.5% ตามลำดับ
- ท่านคิดว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นอย่างไร
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้าให้คะแนนการทำงานของพนักงานอยู่มากที่สุดถึง97.8% และมากที่สุดอยู่2.2%
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้ามีความพอใจในข้อมูลที่ทางพนักงานได้มอบให้มากที่สุดอยู่ที่100%
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้าให้คะแนนการแต่งตัวของพนักงานอยู่มากที่สุดถึง100%
- ท่านคิดว่าทีมงานมีความรวดเร็วและความปลอดภัยในการทำงานระดับไหน
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้าให้คะแนนความรวดเร็วและปลอดภัยของกรท างานอยู่มากที่สุดถึง90.5% และมากที่สุดถึง9.5%
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้ามีความพอใจในการบริการของทางบริษัทอยู่มากที่สุดถึง94% และมากที่สุดอยู่6%
  - จากการสำรวจพบว่าลูกค้าให้คะแนนความคงทนของสินค้าของทางบริษัทอยู่มากที่สุดถึงถึง 97.5%และมากที่สุดถึง2.5%

## อภิปรายผล

ธุรกิจการเดินทางสายและติดต่อทั้ง Internet และกล้องวงจรปิดเพื่อให้บริการกับเจ้าของบ้าน และบริษัทที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารนั้นมีความแข่งขันกันพอสมควรและคู่แข่งในแต่ละตำแหน่ง นั้นมีความแตกต่างกันออกไปตัวอย่างเช่น

1. บุคลากร ประสบการณ์การทำงานของพนักงานในองค์กรที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า หรือปัญหาที่เกิดขึ้นหน้างานได้ ซึ่งงานบริการการเดินทางสายและติดต่อถือว่าบุคลากรในทุกตำแหน่งเป็น สิ่งจำเป็นมากในการทำงานอีกทั้งการแต่งตัวและความสะอาดของพนักงานในแต่ละองค์กรทำให้การ บริการดูดีและเป็นระเบียบมากขึ้น
2. การบริการ การบริการขณะทำงานบริเวณหน้างานและการบริการหลังการขายที่ดีจะช่วยให้ลูกค้าจดจำบริษัท และสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการ
3. ราคา เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าหรือผู้ให้บริการสนใจมาธุรกิจแต่ราคาก็ยังขึ้นอยู่กับ ความพอใจของลูกค้าและผู้ให้บริการด้วยเช่นกันเพราะถึงจะเจอกับราคาที่แพงกว่าแต่มีความมั่นใจใน การทำงานทางลูกค้าก็จะยอมรับในราคาที่ผู้ให้บริการเสนอไป
4. เทคโนโลยี เครื่องมือในการเดินทางสายและติดต่ออันเป็นตัวชี้วัดการทำงานของบริษัทได้ เพราะเครื่องมือบางชุดมีราคาสูงกว่า ครึ่งแสนและมีประสิทธิภาพมากกว่าในทุกๆด้านทำให้มีการวัด ค่าที่แม่นยำและยังทำงานได้อย่างรวดเร็วมาให้งานสำเร็จได้ภายในเวลาที่กำหนด

## สรุปและข้อเสนอแนะ

ถ้าการดำเนินกิจการไม่เป็นไปอย่างที่คาดไว้มีแผนในการปฏิบัติดังนี้ ถ้าจำนวนงานที่รับได้ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้

1. ควรรับงานในสาขาอื่นที่ทำได้เช่น การวางท่อในบ่อพักสาย การเดินท่อในอาคาร เป็นต้น
2. รับขนสายที่ไม่ได้ใช้ และรับประมูลเศษสายที่เหลือจากการทำงานเพื่อหารายได้เข้าบริษัท
3. รับซื้อของและอุปกรณ์เก่ามาทำใหม่แล้วขายให้กับกองงานอื่นๆ

## กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำแผนธุรกิจค้นคว้าด้วยตนเอง (Independent Study) เสร็จสมบูรณ์ได้เนื่องจากความอนุเคราะห์จากท่าน ดร.สุทธิภัทร อัครวิชัยโรจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการทำแผนธุรกิจ และ ผศ.ดร. เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจสอบแผนธุรกิจฉบับนี้ให้ลุล่วงไปด้วยดี ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ข้าพเจ้า ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านสำหรับความรู้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา อีกทั้งทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามและ อนุญาตให้สัมภาษณ์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานวิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่เคยทำงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ที่ทำให้งานของข้าพเจ้าดำเนินไปอย่างราบรื่นสุดท้ายนี้ ข้าพเจ้าขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่คอยเป็นกำลังที่ดีในการทำ แผนธุรกิจนี้จนเสร็จสมบูรณ์ และขอบคุณเพื่อนๆทุกท่านที่เป็นกำลังให้คำปรึกษาโดยตลอด

## เอกสารอ้างอิง

การตลาดการสื่อสารและรายงานประจำปีของประเทศไทย. (ม.ป.ป.) สืบค้นจาก <http://www.nbtc.go.th/wps/portal/NTC/Home>

