

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมยุคปัจจุบันนี้ได้เปลี่ยนแปลงไปมากขึ้น เนื่องจากโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัว ทุกสิ่งทุกอย่างถูกล้อมรอบไปด้วยเทคโนโลยีความทันสมัย เมื่อความก้าวหน้าเพิ่มมากขึ้นมากเท่าไร ก็ยิ่งส่งผลทำให้ผู้คนในสังคมส่วนใหญ่นั้น เกิดความต้องการที่มากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจต่างๆเกิดการขยายตัวสูงขึ้น เพื่อตอบสนองกับความต้องการของคนในสังคมเมือง ให้ได้รับความสะดวกสบาย และ ทำทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของกลุ่มคนในแต่ละกลุ่ม อย่างการทำโฆษณาผ่านทางสื่อออนไลน์ในปัจจุบันนี้นั้น ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงแต่ในเชิงด้านการทำการค้า เพื่อทำการโฆษณาขายสินค้าและบริการต่างๆ แต่ธุรกิจทางการศึกษานั้น ได้เริ่มเข้ามามีบทบาท ทางการใช้สื่อโฆษณาผ่านทางสื่อสังคมออนไลน์เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากสื่อออนไลน์นั้นเป็นสื่อที่มีความหลากหลายและแพร่หลายไปยังกลุ่มเป้าหมายทางธุรกิจได้ไวที่สุดกว่าสื่ออื่น อาทิ Website, Facebook, Instagram ซึ่งสื่อดังกล่าวเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นสื่อที่มีการเข้าถึงได้รวดเร็วและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้จำนวนมากในเวลาเดียวกัน

ยิ่งโลกนั้นเปลี่ยนแปลงไปไวมากเท่าไร ผู้ประกอบการทางธุรกิจจึงต้องรีบเร่งทำการแข่งขันกับสถานการณ์ในปัจจุบันให้ทัน อย่างในปัจจุบันนี้มีการเรียนการสอนที่เป็นที่นิยมและเป็นที่น่าสนใจเป็นอย่างมากนั้นก็คือการเรียนการสอนแบบออนไลน์ หรือที่เรียกว่า E-Learning Platform เนื่องจากการเรียนการสอนในรูปแบบนี้นั้นให้ความสะดวกสบาย ในการจัดการด้านเวลาในการเรียนได้ด้วยตนเอง เพียงผู้เรียนมีสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และสัญญาณ Internet ก็สามารถเรียนได้ ซึ่งในปัจจุบันการเข้าถึงเครือข่าย Internet ง่ายมากขึ้น ซึ่งผู้คนส่วนใหญ่นั้น มักใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบ ต้องทำงานหรือการใช้ชีวิตที่ต้องแข่งขันกับเวลา จึงทำให้ความสำคัญในการเรียนแบบออนไลน์มีมากขึ้นเพราะสะดวกในการเรียนช่วยในการประหยัดเวลาในการเดินทาง ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ไม่มีการจำกัดพื้นที่และเวลา รวมถึง สามารถเลือกสถานที่เรียนให้กับตัวเองได้ การดำเนินการทำธุรกิจ E-Learning Platform มิใช่ว่าเราจะเชิญบุคคลทั่วไปมาสอนได้ แต่เราต้องใช้หลักการอิงกระแสนสังคม ความต้องการทางการตลาดของกลุ่มผู้บริโภคในปัจจุบันที่กำลังขึ้นชอบอะไรและเรื่องอะไร ที่สามารถสร้างมูลค่าให้กับผู้ประกอบการทางธุรกิจและส่งผลประโยชน์กลับไปยังผู้บริโภคได้ จึงต้องมีการตั้งกลุ่มเป้าหมายเพราะเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการทำโฆษณา เพราะ ในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย แต่ละกลุ่มลูกค้ามีลักษณะแตกต่างกันออกไปในหลายช่วงวัย ความหลากหลายในความต้องการจึงแตกต่างกันออกไป ฉะนั้นในการ กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการจัดทำ คอร์สเรียนออนไลน์ ในแต่ละเรื่องนั้น ก็ย่อมแตกต่างกันออกไป เพราะในแต่ละกลุ่มเป้าหมาย แต่ละช่วงวัย ก็จะมีค่านิยมชมชอบที่ต้องการเรียนรู้ ที่แตกต่างกันออกไป ยิ่ง

กำหนดกลุ่มเป้าหมายในการจัดทำโฆษณาในการขายสินค้าได้ ได้ตรงช่วงวัย ที่คาดว่าจะเป็ นกลุ่มเป้าหมาย ในกลุ่มที่มีความต้องการดังกล่าว นั้นได้ ก็จะทำให้สามารถกำหนด Segmentation ในการโฆษณาการขายสินค้าได้ง่ายมากขึ้น แต่ทุกสิ่งทุกอย่างนั้น ไม่เพียงแค่นั้นอยู่กับ ราคาค่า โฆษณาที่มีอัตราราคาที่สูง จึงสามารถสร้างการรับรู้ได้มากที่สุด เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตรงกลุ่ม ที่สุด แต่สิ่งเหล่านั้นขึ้นอยู่กับ ความร่วมมือและความเข้าใจกันในการทำงาน การตั้งใจสร้างสรรค์ ผลงานเพื่อให้ได้งานที่มีประสิทธิภาพที่สุด มาสู่ผู้บริโภค

ดังนั้นจากสิ่งที่ได้กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้จัดทำรายงานนั้น ได้มีความตั้งใจที่จะมุ่งฝึกปฏิบัติ สหกิจศึกษาในด้านการติดต่อประสานงานลูกค้า เนื่องจากในด้านการประสานงานกับลูกค้า นั้น เป็น สิ่งที่ทุกองค์กรขาดไม่ได้ เพราะเป็นผู้ที่ทำการติดต่อประสานงานกับลูกค้าหรือผู้ที่ทำหน้าที่รับ ข้อมูลมาจากลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการมาสรุปให้กับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องภายในบริษัท ยิ่งฝ่าย ประสานงานกับลูกค้า มีประสิทธิภาพในการทำงานมากเท่าไรก็ยิ่งทำให้ทางบริษัทได้ทราบข้อมูล เนื้อหาจากลูกค้าได้มากที่สุด อันเนื่องมาจากฝ่ายประสานงานลูกค้า(Account Executive) นั้น เปรียบเสมือน”กาว” ที่ช่วยประสาน เสรจจา และแก้ไขปัญหาด่างๆ ตั้งแต่ปัญหาจาก Internal ไปยัง ลูกค้า เพื่อให้งานทุกอย่างบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่น เป็นตัวกลางระหว่างลูกค้าและทุกคนใน บริษัท โดยฝ่ายประสานงานกับลูกค้า นั้นจะต้องเข้าไปติดต่อกับหน่วยงานหรือองค์กรที่กำลัง ต้องการนำเสนอผลงาน หรือโฆษณาสินค้า โดยจะต้องเข้าไปเจรจากับผู้ที่มีอำนาจตัดสินใจและ สามารถอนุมัติงานขึ้นนั้น อีกทั้งยังต้องทำหน้าที่ควบคุมงบประมาณค่าใช้จ่ายเป็นตัวกลางเจรจา และแก้ไขข้อขัดแย้งระหว่างลูกค้าและทีมฝ่ายสร้างสรรค์(Creative) และทีมผลิต (Production) ใน บริษัทของตน เพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ทั้งสองฝ่ายให้ได้ภายในบริษัท ต้องอาศัยการทำงาน เป็นทีมซึ่งต้องใช้การติดต่อประสานงาน ใช้การสื่อสารที่ต้องมีความชัดเจน ความเอาใจใส่และ ความถูกต้องให้มากที่สุด อาศัยการทำงานร่วมกันแบบที่เรียกว่าทีมเวิร์คเพื่อให้งานที่ได้รับ มอบหมายนั้นสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ขอบริษัทและ สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายงานที่ ลูกค้าต้องการนั่นเอง

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับลูกค้าในการร่วมจัดทำคอร์สเรียนออนไลน์
2. เพื่อเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานและประสานงานภายในบริษัทเพื่อให้ได้การทำงานอย่าง เป็นระบบภายในองค์กร

### 1.3 ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาขั้นตอนการทำงานในตำแหน่งบริหารงานลูกค้าเพื่อการจัดทำคอร์สเรียนออนไลน์ (Learn Rocket) ของบริษัท Ovia Three จำกัด จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาขั้นตอนการประสานงานกับลูกค้าในการจัดทำคอร์สเรียนออนไลน์ ร่วมกันกับอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญบุคคลที่มีความรู้ในแต่ละด้าน เพื่อร่วมกันจัดสรรเนื้อหา สร้างสรรค์เนื้อหาในรูปแบบ E-Learning Platform และเรียนรู้ขั้นตอนการทำงานและประสานงานภายในองค์กรอย่างเป็นระบบ โดยการฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษามีระยะเวลา ในการฝึกปฏิบัติ ตั้งแต่วันที่ 14 พฤษภาคม- 31 สิงหาคม 2561 รวมทั้งสิ้นเป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์

### 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงขั้นตอนการติดต่อประสานงานกับลูกค้าในการจัดทำคอร์สเรียนออนไลน์
2. ได้ทราบถึงขั้นตอนการทำงานและประสานงานภายในบริษัทเพื่อให้ได้การทำงานอย่างเป็นระบบภายในองค์กร

