

บทที่ 3

ภาพรวมองค์กร

วัตถุประสงค์: เพื่อกำหนดทิศทางองค์กร รูปแบบการดำเนินธุรกิจ และการบริหารงานให้บริษัทฯ สามารถดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ประสงค์ที่ตั้งไว้

3.1 วัตถุประสงค์การดำเนินธุรกิจ

- **วิสัยทัศน์ (Vision)**

เป็นผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาเรื่องการท่องเที่ยว โดยบริษัทฯ มีเจตนารมณ์ที่จะพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบจัดการท่องเที่ยวเอง (Non group tour) ให้ขยายตัวมากขึ้น ด้วยการนำเสนอรูปแบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน น่าเชื่อถือ และตรงกับความต้องการของนักท่องเที่ยว

- **ภารกิจ (Mission)**

1. สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยการให้คำปรึกษา และการแก้ปัญหาด้านการท่องเที่ยว ด้วยความจริงใจ
2. มีการเสาะหาข้อมูล และปรับปรุงข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง และเป็นประโยชน์อย่างแท้จริง
3. มีการประชาสัมพันธ์ และการนำเสนอมุมมองการท่องเที่ยวใหม่ๆ ที่มีความหลากหลาย เพื่อให้นักท่องเที่ยวหันมาสนใจการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง
4. สร้างความสุขให้พนักงานด้วยบรรยากาศการทำงานที่เป็นกันเองเสมือนหนึ่งเป็นครอบครัวเดียวกัน รวมถึงการเปิดให้พนักงานได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ และความสามารถอย่างต่อเนื่อง
5. สร้างความมั่งคั่งให้กับผู้ถือหุ้น ด้วยการสร้างผลกำไรที่เติบโตอย่างต่อเนื่อง

- **วัตถุประสงค์และเป้าหมาย (Objectives & Goals)**

1. ดำเนินธุรกิจ ไอ-ไกด์ ให้เป็นที่รู้จัก และเป็นที่ยอมรับในตลาดกลุ่มเป้าหมายภายใน 2 ปี
2. สร้าง Brand i-Guide ให้ติดอันดับหนึ่งในสาม (Top Three) ของเว็บไซต์ Customized Tour ที่เน้นการท่องเที่ยวในประเทศไทย ภายใน 3 ปี
3. สร้างยอดขายและกำไรให้ไอ-ไกด์สามารถคืนทุนได้ภายใน 3 ปี

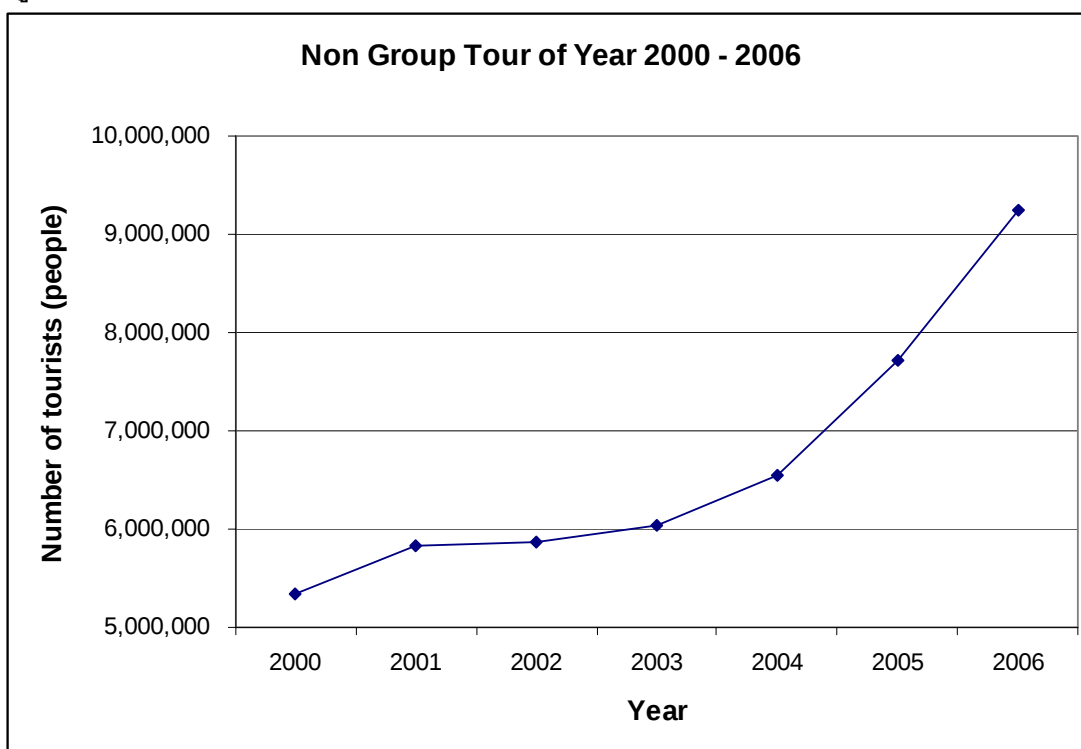
3.2 ลักษณะของธุรกิจ

3.2.1 แนวคิดธุรกิจ

บริษัท ไอ-ไกด์ มีรูปแบบการให้บริการ ดังนี้

- การให้คำปรึกษาในการวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง

รูปที่ 3.1 จำนวนนักท่องเที่ยวที่จัดการเดินทางมาเที่ยวประเทศไทยด้วยตัวเอง ตั้งแต่ปี 2543 - 2549



ที่มา: การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สถิติการท่องเที่ยวปี 2543 - 2549 (ค.ศ. 2000 - 2006)

พฤติกรรมนักท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยวในปัจจุบัน ได้เปลี่ยนรูปแบบไปจากเดิมที่นิยมการท่องเที่ยวเป็นหมู่คณะกับบริษัททัวร์ มาเป็นการจัดการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง จากข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาประเทศไทยในช่วงปี 2543 - 2549 พบว่าจำนวนนักท่องเที่ยวที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเองเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เพื่ออำนวยความสะดวกให้ลูกค้ากลุ่มนี้ ทางบริษัทฯ จึงมีแนวคิดที่จะนำเสนอบริการในการเป็นที่ปรึกษาด้านการท่องเที่ยวที่ช่วยให้ลูกค้าสามารถวางแผนการท่องเที่ยว และเลือกสถานที่ท่องเที่ยวได้เองตามต้องการ (Customized tour) โดยมีบริษัทฯ เป็นผู้ให้ข้อมูลด้านการท่องเที่ยว และให้คำปรึกษาในการวางแผนการท่องเที่ยว เพื่อให้การท่องเที่ยวมีคุณค่า ประหยัดเวลา และตรงกับความต้องการอย่างแท้จริง

- **การอำนวยความสะดวกด้านการเดินทาง**

สิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้สำหรับการท่องเที่ยว คือ พาหนะสำหรับการเดินทางท่องเที่ยว ถึงแม้ระบบการขนส่งของไทยจะครอบคลุมการเดินทางไปทุกจังหวัดทั่วประเทศ แต่สิ่งหนึ่งที่ประเทศไทยยังขาดคือ การให้บริการการเดินทางของไทย ยังไม่ได้มาตรฐานสากล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้บริการด้านข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูลผู้ให้บริการการเดินทาง ข้อมูลเส้นทางการให้บริการ เช่น เส้นทางการเดินทางโดยสารประจำทาง เส้นทางเดินทางรถของผู้ให้บริการเอกชน เส้นทางเดินทางเรือทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด อุบสรรคต่างๆ เหล่านี้ทำให้การเดินทางท่องเที่ยวเองในประเทศไทยเป็นไปด้วยความยากลำบาก

ทางบริษัท จึงมีแนวคิดที่จะเสนอบริการการอำนวยความสะดวกด้านการเดินทาง ไม่ว่าจะเป็น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ให้บริการการเดินทางในประเทศไทย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเส้นทางการเดินทางไปยังจุดหมายที่นักท่องเที่ยวต้องการ รวมไปถึง การให้บริการรถรับส่งไปยังสถานที่ต่างๆ ที่นักท่องเที่ยววางแผนไว้

- **การให้บริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์มืออาชีพ**

ในการเดินทางท่องเที่ยวไปในต่างแดน สิ่งหนึ่งที่นักท่องเที่ยวให้ความสนใจ คือ การเรียนรู้ถึงชีวิตความเป็นอยู่ วัฒนธรรมและประเพณีของแต่ละประเทศ ด้วยเหตุนี้ นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จึงเลือกรูปแบบการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง ซึ่งเป็นรูปแบบการท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวสามารถสัมผัสได้ถึงชีวิตความเป็นอยู่ของคนในประเทศนั้นๆ

อย่างไรก็ตาม การจะเข้าใจถึงประเพณี และวัฒนธรรมของประเทศที่มีความเป็นเอกลักษณ์ เช่นประเทศไทยนั้น เป็นเรื่องที่ไม่ถ่ยง่ายนัก การมีผู้รู้ที่สามารถถ่ายทอดเรื่องราวและประวัติความเป็นมาของแต่ละสถานที่ ย่อมทำให้การท่องเที่ยวที่มีความน่าสนใจมากยิ่งขึ้น

บริษัท ไอ-ไกด์ จึงมีแนวคิดเพิ่มทางเลือกให้กับผู้ที่เดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง โดยการนำเสนอการบริการนำเที่ยวโดยมัคคุเทศก์ท้องถิ่นที่มีความรู้ ความเข้าใจ และความชำนาญในท้องถิ่นๆ เป็นอย่างดี

- **การให้คำชี้แนะและจัดการปัญหาการท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง**

เมื่อต้องมีการเดินทางไปในพื้นที่ที่ไม่คุ้นเคย นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่จะเกิดความกังวลในเรื่องต่างๆ เช่น กลัวหลงทาง กลัวอันตราย กลัวถูกหลอก เป็นต้น สิ่งหนึ่งที่จะช่วยลดความกังวล และช่วยให้นักท่องเที่ยวเกิดความมั่นใจในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเองมากขึ้น คือ การมีผู้รู้ที่จะคอยชี้แนะ หรือช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการเดินทางท่องเที่ยว

บริษัท ไอ-ไกด์ จึงมีแนวคิดที่จะนำเสนอบริการ Call Center ที่จะช่วยแก้ปัญหาและอำนวยความสะดวกให้กับนักท่องเที่ยวตลอด 24 ชั่วโมง โดยบริษัทฯ จะเน้นจุดขายไปที่บริการที่จริงใจเสมือนหนึ่งมิตรแท่ยามเดินทาง

- **การให้ข้อมูลสำหรับการเดินทาง**

เพื่อให้นักท่องเที่ยวได้รับประสบการณ์ที่ดีในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเอง และมีความมั่นใจในการเดินทางท่องเที่ยวด้วยตัวเองมากขึ้น บริษัทฯ จึงมีแนวคิดที่จะให้บริการข้อมูลการท่องเที่ยว ทั้งในรูปของแผ่นพับแผนที่ แผนที่อิเล็กทรอนิกส์บน PDA (Personal Digital Assistant) รวมไปถึง การนำเทคโนโลยี GPS (Global Positioning System) มาใช้สำหรับการบอกตำแหน่งที่ตั้ง ณ ปัจจุบัน และการแนะนำเส้นทางที่เหมาะสมสำหรับการเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางที่ต้องการ

แนวคิดการดำเนินธุรกิจ

บริษัท ไอ-ไกด์ เกิดจากการรวมตัวกันระหว่างผู้ที่มีประสบการณ์และผู้ที่มีชื่นชอบการท่องเที่ยวด้วยตนเอง ด้วยความหวังที่จะทำให้อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง (Non Group Tour) เติบโตขึ้นในประเทศไทย บริษัทฯ จึงมีแนวคิดในการดำเนินธุรกิจดังนี้

- **การเชิญผู้บริหารบริษัททัวร์เป็นที่ปรึกษาธุรกิจ เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการการท่องเที่ยว**

ในการประกอบธุรกิจการท่องเที่ยวนั้น การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ ในแวดวงเดียวกัน ทั้งผู้ประกอบการที่ประกอบธุรกิจโรงแรม ธุรกิจนำเที่ยว และธุรกิจสถานที่ท่องเที่ยว ล้วนมีส่วนสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจของบริษัทฯ ประสบความสำเร็จ (Key success factor) บริษัทฯ จึงมีแนวคิดที่จะเชิญ คุณสุวรรณ เตชะสุขสถินันท์ ผู้จัดการบริษัท นานไซ ทัวร์ ซึ่งมีประสบการณ์ในธุรกิจท่องเที่ยวมานานกว่า 20 มาเป็นผู้ถือหุ้น และที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ให้กับบริษัทฯ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถสร้างพันธมิตรกับผู้ประกอบการรายอื่นๆ ได้ง่าย และรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ในธุรกิจนำเที่ยวของคุณสุวรรณ ยังเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของบริษัทฯ

- **การเป็นพันธมิตรกับโรงแรมต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ และจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกัน**

ในการจัดการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง สิ่งนี้นักท่องเที่ยวต้องการเป็นอันดับแรก คือ การสำรองที่พัก การที่บริษัทฯ เป็นพันธมิตรกับโรงแรมต่างๆ นอกจากจะทำให้บริษัทฯ สามารถให้บริการจัดหาที่พักได้ตามความต้องการของลูกค้า ในราคาที่บริษัทฯ สามารถทำกำไรได้แล้วนั้น

บริษัทฯ ยังสามารถร่วมมือกับโรงแรมในการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายร่วมกัน เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์บริการของบริษัทฯ ให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มนักท่องเที่ยว และให้บริษัทฯ สามารถเพิ่มฐานลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

● **การเป็นพันธมิตรกับบริษัทรถเช่าที่เป็นมาตรฐาน เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการเดินทางให้ลูกค้า**

ในการจัดการด้านการท่องเที่ยว สิ่งที่นักท่องเที่ยวคำนึงถึงนอกเหนือจากการสำรองที่พัก คือ การเดินทางไปยังสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้วางแผนไว้ เพื่อให้บริษัทฯ สามารถให้บริการในการอำนวยความสะดวกด้านการเดินทางให้กับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ บริษัทฯ มีแนวคิดที่จะเป็นพันธมิตรกับบริษัทแจแปนเร็นท์ ซึ่งเป็นบริษัทรถเช่าที่มีชื่อเสียงจากประเทศญี่ปุ่น และเป็นบริษัทรถเช่าแห่งแรก และแห่งเดียวในประเทศไทยที่ได้รับมาตรฐาน ISO 9001:2000 โดย Bureau Veritas Quality International (BVQI) ประเทศอังกฤษ นอกจากนี้ พนักงานขับรถของบริษัทแจแปนเร็นท์ ยังได้รับการฝึกอบรมจากโรงเรียนฝึกอบรมการบริการพนักงานขับรถมืออาชีพ

● **การให้บริการผ่านช่องทางทางการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ**

จากการศึกษาบทความและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยว พบว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่วางแผนการท่องเที่ยวโดยการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตามงานวิจัยดังกล่าวได้ชี้ให้เห็นว่า นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่ก็ยังต้องการช่องทางทางการติดต่อสื่อสารที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคน ด้วยเหตุนี้ ทางบริษัทฯ จึงมีแนวคิดที่จะให้บริการผ่านช่องทางทางการติดต่อสื่อสาร 3 ช่องทาง คือ

(1) การให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ต เป็นการให้บริการข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการท่องเที่ยว พร้อมทั้งนำเสนอบริการการวางแผนการท่องเที่ยวด้วยตัวเอง โดยลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการและชำระเงินค่าบริการล่วงหน้าผ่านทางอินเทอร์เน็ต

(2) การให้บริการผ่านทาง Call Center เป็นการให้บริการสอบถามข้อมูล การให้คำปรึกษา และการให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาที่พบจากการท่องเที่ยว โดยลูกค้าสามารถติดต่อกับ Call Center ได้ตลอด 24 ชั่วโมง

(3) การให้บริการผ่านศูนย์ให้ข้อมูลนักท่องเที่ยว เป็นการให้บริการสอบถามข้อมูล และการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวางแผนการท่องเที่ยว

• การฝึกอบรมพนักงานให้มีใจรักบริการ และให้บริการในบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง เพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำ และการบอกต่อ

สิ่งที่จะช่วยสร้างความแตกต่างให้กับบริการ คือ พนักงาน แนวคิดธุรกิจของบริษัทฯ จึงเน้นที่การฝึกอบรมพนักงานให้มีใจรักบริการ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกอบอุ่น และประทับใจกับการให้บริการของบริษัทฯ

3.2.2 ตราสินค้า



ตราสินค้าของบริษัท ไอ-ไกด์ ดัดแปลงมาจากตัวอักษร i ซึ่งเป็นสัญลักษณ์สากลของการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังใช้ตัวอักษร i ในการสื่อถึงจุดเด่นของการบริการของบริษัทฯ 3 ประการ ดังนี้

information	สื่อถึงการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยว
independence	สื่อถึงอิสระในการเดินทางท่องเที่ยว
innovation	สื่อถึงการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ

3.3 โครงสร้างผู้ถือหุ้น

บริษัท ไอ-ไกด์ จำกัด วางแผนก่อตั้งวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551 โดยมีทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 3,500,000 บาท โดยมีสัดส่วนการถือครองหุ้นดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1: โครงสร้างผู้ถือหุ้น

ลำดับที่	ผู้ถือหุ้น	เงินลงทุน	สัดส่วนการถือหุ้น	มูลค่าเงินลงทุน
1	นางสาวธิดิมา วงศ์ไวยโรจน์	1,100,000	30.00%	1,050,000
2	นางสาวกุลนิดา อธิโรจน์	1,100,000	30.00%	1,050,000
3	นายอภิวัฒน์ จิรไพโรจน์	1,100,000	30.00%	1,050,000
4	นางสุวรรณ เดชะสวัสดิ์นันท์	100,000	7.14%	250,000
5	อื่นๆ	100,000	2.86%	100,000
รวม		3,500,000		3,500,000

ประวัติผู้ถือหุ้นและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

■ นางสาวธิดิมา วงศ์ไวยโรจน์

ตำแหน่ง ผู้จัดการทั่วไป (General Manager)

ประวัติการทำงาน ผู้ตรวจสอบภายใน บริษัท เอช เอ็ม ซี โพลีเมอร์ จำกัด

ความรับผิดชอบ วางแผนการดำเนินงาน และบริหารงานให้มีการนำแผนกลยุทธ์
แผนการตลาด และแผนการให้บริการไปปฏิบัติจริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อัตราค่าตอบแทน เงินเดือน 35,000 บาทต่อเดือน

■ นางสาวกุลนิดา อธิโรจน์

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ (Procurement Manager)

ประวัติการทำงาน เจ้าหน้าที่จัดซื้อ บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน)

ความรับผิดชอบ วางแผนการจัดหารถ จัดหาโรงแรม และจัดหาผู้ให้บริการด้าน
ต่างๆ จากภายนอก (Outsource) รวมทั้งทำการต่อรองกับคู่ค้า
แต่ละราย เพื่อให้บริษัทฯ มีต้นทุนการให้บริการที่เหมาะสม และ
สามารถทำกำไรได้

อัตราค่าตอบแทน เงินเดือน 30,000 บาทต่อเดือน

■ นายอภิวัฒน์ จิรไพโรจน์

ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Finance and Accounting Manager)

ประวัติการทำงาน เจ้าหน้าที่สินเชื่อ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความรับผิดชอบ จัดทำประมาณการงบจ่ายลงทุนของกิจการ การวางแผน
งบประมาณเงินสด การประมาณการผลการดำเนินงาน และการ
วิเคราะห์ถึงความสามารถในการทำกำไร และฐานะทางการเงิน
ของบริษัทฯ

อัตราค่าตอบแทน เงินเดือน 30,000 บาทต่อเดือน

■ นางสาววรรณ เตชะสวัสดิ์นันท์

ตำแหน่ง ที่ปรึกษากิตติมศักดิ์ฝ่ายการตลาด และการให้บริการลูกค้า
(Marketing and Customer Service Advisor)

ประวัติการทำงาน ผู้จัดการ บริษัท นานโซ ทัวร์ จำกัด

ความรับผิดชอบ	วิเคราะห์สถานการณ์ทางการตลาดของธุรกิจ เพื่อพิจารณา กำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด และวางแผนการให้บริการลูกค้า
อัตราค่าตอบแทน	เงินเดือน 30,000 บาทต่อเดือน

3.4 โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)

โครงสร้างขององค์กรของบริษัท ไอ-โกด์ จำกัด เป็นการจัดโครงสร้างตามหน้าที่ (Functional Organization) โดยมีผู้บริหารสูงสุด คือ ผู้จัดการทั่วไป และมีการแบ่งสายการบริหารงานเป็น 3 ส่วนหลักได้แก่ ฝ่ายดำเนินงาน ฝ่ายจัดหาและจัดจ้าง และฝ่ายบัญชีการเงิน โดยแต่ละฝ่ายมีรายละเอียดการทำงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารธุรกิจ (Business Operation Department)

ทำหน้าที่วางแผน และดูแลการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้าคือ ฝ่ายให้บริการวางแผนการท่องเที่ยว (Call Center & Booth)

2. ฝ่ายจัดหาและจัดจ้าง (Procurement Department)

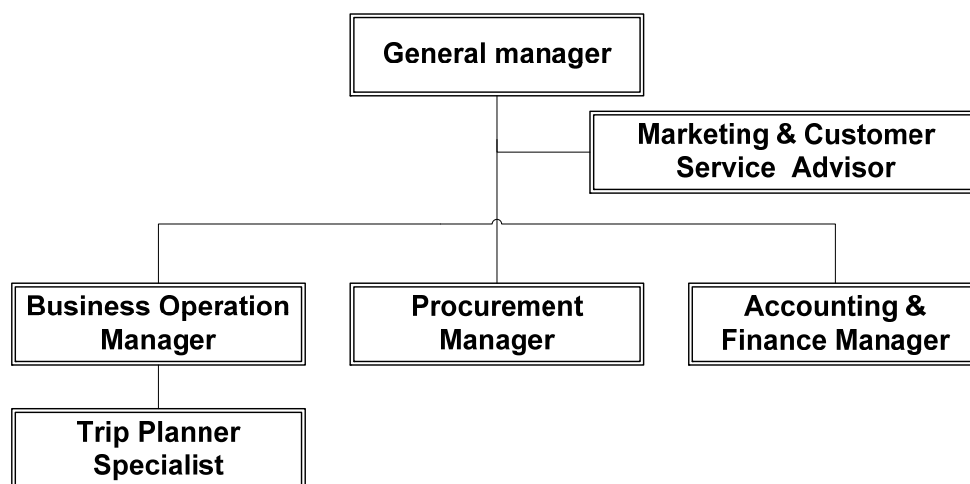
ทำหน้าที่สรรหา และคัดเลือกผู้ให้บริการด้านต่างๆ ตลอดจนดูแลเรื่องขั้นตอนการจัดซื้อทั้งหมดของบริษัท

3. ฝ่ายการเงินและบัญชี (Finance & Accounting Department)

ทำหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ และจัดหาเงินทุนเพิ่มเติม พร้อมทั้งบริหารกระแสเงินสดของบริษัท ให้เกิดสภาพคล่อง และควบคุมค่าใช้จ่าย ตลอดจนจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจของผู้บริหาร

รูปที่ 3.2: โครงสร้างองค์กร บริษัท ไอ-ไกด์ จำกัด

i-Guide : Organization Structure



3.5 ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

3.5.1 ด้านช่องทางการสื่อสาร

ประเด็นปัญหา ลูกค้ารอสายนาน ไม่สามารถติดต่อกับบริษัทได้ตลอดเวลา พนักงานไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

- การจัดให้มีจำนวนคู่สายโทรศัพท์มากเพียงพอ
- จัดพนักงาน call center ให้บริการทั้งแบบทำงานเต็มเวลา และล่วงเวลา
- สรรหา และคัดเลือกพนักงานที่มีประสบการณ์เคยเป็นมัคคุเทศก์จึงมีความรู้เกี่ยวกับการท่องเที่ยว และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

3.5.2 ด้านกลยุทธ์การบริหาร

ประเด็นปัญหา ไม่สามารถจัดหารถให้พร้อมใช้ตลอดเวลา ในราคาที่สมารถทำกำไรได้

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ ทำสัญญาเช่ากับบริษัท แจแปนเร็นท์ จำกัด

ประเด็นปัญหา มีจำนวนลูกค้าไม่เพียงพอที่จะสามารถทำกำไรได้

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ เป็นพันธมิตรกับบริษัทที่จำหน่ายแพ็คเกจทัวร์ (ตัวเครื่องบิน และห้องพัก)

ประเด็นปัญหา การบริหารต้นทุนการให้บริการ เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำกำไร

ปัจจัยสู่ความสำเร็จ เป็นพันธมิตรกับโรงแรม เพื่อทำการตลาด และจัดรายการส่งเสริมการขาย

ร่วมกัน เช่น การที่โรงแรมคิดค่าห้องพักในราคาพิเศษ สำหรับกรณีที่ลูกค้าจองห้องพักผ่านบริษัท

3.5.3 ด้านการตลาด และการสร้างตราสินค้า

<u>ประเด็นปัญหา</u>	ความน่าเชื่อถือของบริษัท
<u>ปัจจัยสู่ความสำเร็จ</u>	การเปิดสำนักงาน (shop front) ที่สนามบินสุวรรณภูมิ สนามบินภูเก็ต และ สนามบินเชียงใหม่
<u>ประเด็นปัญหา</u>	การเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
<u>ปัจจัยสู่ความสำเร็จ</u>	- ชื่อพื้นที่หน้าเว็บไซต์ท่องเที่ยว หรือเว็บไซต์ของโรงแรมที่เป็นที่รู้จัก เช่น www.hotelthailand.com โดยเพิ่มแถบการให้บริการเรื่อง “trip planning” ซึ่งเชื่อมต่อกับเว็บไซต์ของบริษัท - ลงโฆษณาในหนังสือท่องเที่ยว โดยเฉพาะรูปแบบการให้บริการของบริษัทที่แตกต่างจากที่อื่นๆ

3.5.4 ด้านพนักงาน และทรัพยากรบุคคล

<u>ประเด็นปัญหา</u>	การให้บริการที่ไม่เป็นมืออาชีพ
<u>ปัจจัยสู่ความสำเร็จ</u>	- คัดเลือกพนักงานที่มีประสบการณ์ในสายอาชีพท่องเที่ยว - ส่งพนักงานไปฝึกอบรมกับองค์กร/หน่วยงานที่มีความชำนาญในเรื่องการให้บริการ
<u>ประเด็นปัญหา</u>	ภาษา และการสื่อสารของพนักงาน
<u>ปัจจัยสู่ความสำเร็จ</u>	- พนักงานขับรถ คัดเลือกพนักงานที่มีความรู้ภาษาอังกฤษสำหรับการท่องเที่ยว จัดอบรมพนักงานเกี่ยวกับภาษาสำหรับการท่องเที่ยว ส่วนกรณีลูกค้าชาวญี่ปุ่นทางบริษัทจะเลือกใช้บริการคนขับรถของบริษัท แจแปนเร็นท์ จำกัด - คัดเลือกพนักงานที่มีทักษะด้านภาษาอังกฤษ - จัดการอบรมพนักงานเกี่ยวกับข้อมูลการท่องเที่ยว และการให้บริการทางโทรศัพท์

3.5.5 ด้านการดำเนินงาน

- ประเด็นปัญหา อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น PDA มีไม่เพียงพอให้บริการ และมีขั้นตอนการใช้งานยาก ทำให้ลูกค้าบางรายไม่สามารถใช้งานได้
- ปัจจัยสู่ความสำเร็จ
- ลูกค้าส่วนใหญ่จะใช้บริการล่วงหน้า ทำให้สามารถจัดเตรียมอุปกรณ์ได้พร้อม
 - จัดโปรแกรมเมอร์เขียนโปรแกรมเฉพาะให้ใช้งานง่าย และสื่อสารด้วยรูปภาพ/ไอคอนแทนการอธิบายด้วยคำพูดยาวๆ

ประเด็นปัญหา การสร้างความแตกต่างของข้อมูลที่บริษัทจัดหาให้กับนักท่องเที่ยว ให้มีความทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ ชัดเจน

- ปัจจัยสู่ความสำเร็จ
- สำรวจสถานที่ ค้นคว้า เก็บรวบรวมข้อมูล รวมถึงจัดทำสำรวจเพิ่มเติมสำหรับข้อมูลที่นักท่องเที่ยวต้องการ
 - จัดลิขสิทธิ์ข้อมูล เพื่อป้องกันการลอกเลียนแบบของบริษัทคู่แข่ง

3.6 สรุปภาพรวมการประกอบธุรกิจ

จากเจตนารมณ์ของผู้บริหารที่ต้องการจะพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวแบบจัดการท่องเที่ยวเองของไทยให้เติบโตขึ้น บริษัท ไอ-ไกด์ จำกัด จึงได้นำเสนอรูปแบบการดำเนินธุรกิจของการเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการท่องเที่ยว ดังรูป

รูปที่ 3.3: ภาพรวมการประกอบธุรกิจของบริษัท ไอ-ไกด์ จำกัด

