

บทที่ 7

กลยุทธ์องค์กร

วัตถุประสงค์: เพื่อกำหนดกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจ และแผนการเติบโตในอนาคต ให้สอดคล้องกับสภาพตลาดในปัจจุบัน

7.1 กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business Strategy)

หลังจากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายใน ภายนอก และการวิเคราะห์คู่แข่งในอุตสาหกรรมการนำเที่ยวแบบ inbound ในประเทศไทย รวมถึงข้อมูลที่ได้จากการวิจัยตลาดเพื่อเรียนรู้พฤติกรรม และความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มที่บริษัทฯ สนใจแล้ว พบว่าในอุตสาหกรรมดังกล่าวมีจำนวนผู้ให้บริการจำนวนมาก และมีผู้ให้บริการรายใหญ่หลายราย ครอบคลุมการให้บริการที่ครบวงจร ในขณะที่ตลาดนักท่องเที่ยวที่จัดการเดินทางมาเอง นั้นมีสัดส่วนถึงร้อยละ 67 ซึ่งถือเป็นตลาดขนาดใหญ่ (ที่มา : การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, ปี 2549) โดยความต้องการหลักของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้อยู่ที่ความยืดหยุ่น และอิสระในการเดินทาง แต่นักท่องเที่ยวแต่ละรายในกลุ่มนี้ยังมีความต้องการที่แตกต่างกันไป นอกจากนี้ผู้ให้บริการส่วนใหญ่ในอุตสาหกรรมการนำเที่ยวแบบ inbound ของประเทศไทย เน้นการให้บริการนำเที่ยวแบบกลุ่ม ทำให้ยังมีผู้ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคกลุ่มดังกล่าวไม่มากนัก

ทางบริษัทฯ จึงใช้กลยุทธ์ Mass Customized Strategy คือการเน้นการตอบสนองความต้องการที่แตกต่างกันของลูกค้าแต่ละราย ในกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่ ซึ่งบริการของบริษัทฯ ที่จะนำเสนอเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า คือ การให้บริการแผนการท่องเที่ยวที่ลูกค้าสามารถปรับเปลี่ยน หรือวางแผนเอง ลูกค้าสามารถเลือกสถานที่ท่องเที่ยว และบริการต่างๆ ได้อย่างอิสระ รวมถึงการจัดหาบริการที่จำเป็นในการเดินทาง เช่น บริการจองที่พัก บริการรถยนต์รับ-ส่ง และบริการมัคคุเทศก์ส่วนตัว ที่ลูกค้าสามารถเลือกรับบริการเฉพาะบางบริการได้ตามความต้องการ โดยมีจุดขายที่ความอิสระของนักท่องเที่ยวแต่ละราย และการให้บริการที่ครบถ้วนในเว็บไซต์เดียว

7.2 แนวทางการจัดการธุรกิจ และแผนการเติบโตในอนาคต

จากการวิเคราะห์โอกาส และความเสี่ยงในการดำเนินธุรกิจ บริษัทฯ มีแผนการจัดการธุรกิจ และแผนการเติบโตในอนาคต ดังนี้

ปี	ช่องทางติดต่อสื่อสาร	บุคคลากร	การพัฒนาโปรแกรม	รถ พนักงานขับรถ และอุปกรณ์การนำเที่ยว
1	Internet Call Center บูธ (สุวรรณภูมิ)	- เชิญคุณสุวรรณ เป็นที่ปรึกษาที่ติดมือ - รับสมัครมัคคุเทศก์อาวุโสเป็นหัวหน้าฝ่ายให้บริการลูกค้า	- ให้บริการวางแผนการท่องเที่ยวโดยใช้ประสบการณ์ของมัคคุเทศก์ - เก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการให้บริการลูกค้า และการพัฒนาโปรแกรม - ให้บริการวางแผนการท่องเที่ยวด้วยโปรแกรมลิขสิทธิ์ของบริษัทฯ	- เข้าร่วมกับบริษัท แจแปนเร็นท์ จำกัด - ใช้บริการพนักงานขับรถของบริษัท แจแปนเร็นท์ จำกัด - จัดหา PDA และข้อมูลเกี่ยวกับการท่องเที่ยวเตรียมไว้สำหรับการให้บริการลูกค้า
2			- สร้างเว็บไซต์ใหม่ เพื่อโอกาสที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ - ปรับปรุงโปรแกรมให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	พิจารณาการร่วมทุนกับบริษัท แจแปนเร็นท์ในการปรับรถเช่าให้เป็นรถ NGV
3			- สร้างเว็บไซต์ใหม่ เพื่อโอกาสที่ลูกค้าเข้าใช้บริการ	นำเสนอทางเลือกในการให้บริการด้วยรถ NGV
4		รับสมัครพนักงานขับรถ 1-2 คน สำรองไว้สำหรับการให้บริการลูกค้า และเตรียมไว้ผู้ให้การฝึกอบรมพนักงานขับรถใหม่ๆ ที่จะจ้างเพิ่มในอนาคต		
5	พิจารณา บูธ (เชียงใหม่)	เพิ่มจำนวนพนักงานขับรถ		เพิ่มจำนวนรถ NGV