

บทที่ 9

กลยุทธ์การดำเนินงาน (Operation Strategy)

9.1 แผนการดำเนินการ

แผนการดำเนินการของบริษัท ไอ-โกด์ ได้แบ่งออกเป็น 2 ระยะ คือ แผนการดำเนินงานก่อนการเปิดให้บริการเว็บไซต์โดยเริ่มตั้งแต่การจดทะเบียนบริษัทจนถึงการรับสมัครพนักงาน และแผนการดำเนินงานหลังเปิดให้บริการเว็บไซต์แล้ว เริ่มตั้งแต่กระบวนการให้บริการจนถึงการพัฒนากระบวนการ

9.1.1 แผนการดำเนินงานก่อนการเปิดให้บริการเว็บไซต์

แผนการดำเนินงาน ประกอบด้วยกิจกรรมในการเตรียมการเพื่อเปิดให้บริการต่างๆ ของบริษัท ได้แก่

1) การจดทะเบียนธุรกิจ

บริษัทฯ ดำเนินการจดทะเบียนธุรกิจในนามบริษัท ไอ-โกด์ จำกัด โดยคาดว่าจะจดทะเบียนในช่วงเดือน เมษายน 2551 และใช้เวลาในการดำเนินการประมาณ 30 วัน

2) การขอใบอนุญาตผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้า

หลังจากการจดทะเบียนธุรกิจเรียบร้อยแล้ว ทางบริษัทฯ จะขอใบอนุญาตผู้ประกอบการธุรกิจนำเข้าในประเภท “ธุรกิจนำเข้าต่างประเทศ” กับสำนักงานทะเบียนธุรกิจนำเข้า และมศกเทศก์ โดยใช้เวลาการขออนุญาตประมาณ 30 วัน

3) การเช่า และตกแต่งอาคารสำนักงาน

เลือกที่ตั้งใกล้ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อความคล่องตัวในการติดต่อ ประสานงานกับเคาน์เตอร์ให้บริการ โดยคาดว่าจะใช้ระยะเวลาดำเนินการประมาณ 60 วัน

4) การติดต่อเช่าพื้นที่ และตกแต่งเคาน์เตอร์ของบริษัทฯ ที่สนามบินสุวรรณภูมิ

5) การจัดหาอุปกรณ์สำหรับการดำเนินการ

6) การจ้างผู้เชี่ยวชาญออกแบบเว็บไซต์

ใช้ระยะเวลาประมาณ 3 เดือน โดยหลังจากผู้เชี่ยวชาญออกแบบเว็บไซต์แล้วจะใช้เวลาสำหรับการทดสอบ และปรับปรุงเว็บไซต์ประมาณ 2 เดือน

7) การรับสมัครพนักงานประจำตำแหน่งต่างๆ

ตารางที่ 9.1 : แผนการดำเนินงานก่อนเปิดให้บริการเว็บไซต์

	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.
ทะเบียนธุรกิจ และใบอนุญาตนำเที่ยว						
การจดทะเบียนธุรกิจ						
การขออนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยว						
พื้นที่สำนักงาน						
การทำสัญญาเช่าพื้นที่						
การก่อสร้าง และตกแต่ง						
พื้นที่ให้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ						
การทำสัญญาเช่าพื้นที่						
การก่อสร้าง และตกแต่ง						
การทำสัญญากับบริษัทเช่า						
การออกแบบ และทดสอบเว็บไซต์						
การจัดหาอุปกรณ์						
การสืบราคา และสั่งซื้อ						
การติดตั้ง และทดสอบระบบ						
การรับสมัคร และฝึกอบรมพนักงาน						
พนักงานวางแผนการท่องเที่ยว						
มัคคุเทศก์						

บริษัทฯ มีกำหนดเริ่มเปิดดำเนินงานอย่างเป็นทางการในเดือน กรกฎาคม 2551 ซึ่งเป็นช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เพื่ออาศัยระยะเวลาประมาณ 3 เดือน ในการสร้างความรับรู้ที่ลูกค้ามีต่อเว็บไซต์ รวมถึงการทดสอบ และปรับระบบให้มีความพร้อมให้บริการในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวในเดือนพฤศจิกายน

9.1.2 แผนการดำเนินงานหลังเปิดให้บริการเว็บไซต์

- 1) ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของการให้บริการให้เป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐาน รวมถึงการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการที่แท้จริงของลูกค้าให้เกิดความพอใจและเชื่อถือไว้วางใจอย่างสูงสุด
- 2) จัดการฝึกอบรมและประเมินศักยภาพการทำงานของพนักงานทุกฝ่ายสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี
- 3) การพัฒนาระบบ ปรับปรุงฐานข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

9.2 กระบวนการให้บริการ

บริษัทฯ แบ่งกระบวนการให้บริการเป็น 2 ส่วน คือ บริการที่ติดต่อกับลูกค้าโดยตรงซึ่งประกอบด้วย การให้บริการผ่านเว็บไซต์ การให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ และการติดต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการบริการที่ลูกค้าจองไว้

9.2.1 การให้บริการผ่านเว็บไซต์

ประกอบด้วย การจองบริการต่างๆ ได้แก่ การจองโรงแรม การจองบริการโปรแกรมนำเที่ยวส่วนตัว การจองบริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ การจองบริการมัคคุเทศก์ส่วนตัว การให้คำแนะนำการท่องเที่ยวแบบวางแผนเองผ่านอีเมล หรือ MSN และการหักค่าบริการส่วนแรกผ่านบัตรเครดิต (50% ของค่าบริการ เพื่อรับประกันการจองของลูกค้า) โดยมีขั้นตอนการให้บริการดังนี้

- 1) ลูกค้าเข้าเว็บไซต์ www.i-guide.com โดยในหน้าแรกแสดงข้อมูล ดังนี้

แถบบริการหลัก ประกอบด้วย

- Accommodations
- Private Tour (เว็บไซต์ออกแบบแผนไว้ให้เลือก)
- Car and Chauffeur / Private Guide
- Private Customized Tour (ลูกค้าเป็นผู้ออกแบบแผนเอง)
- PDA (Personal Digital Assistant)

นอกจากแถบบริการหลักแล้ว ยังมีส่วนอื่นๆ ดังนี้

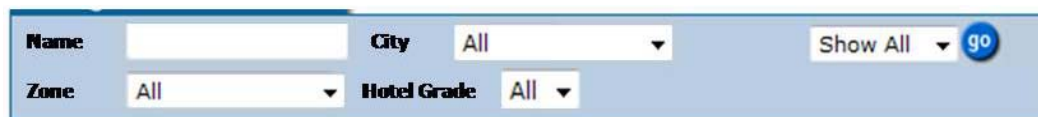
- โปรโมชั่นพิเศษต่างๆ ของเว็บไซต์

- ช่องใส่ username และ password สำหรับลูกค้าที่เคยลงทะเบียนกับเว็บไซต์เพื่อ log in เข้าแก้ไข หรือเพิ่มการจองบริการอื่นๆ โดยในขั้นแรกนี้ลูกค้าเก่าจะเลือก log in หรือไม่ได้
 - ข้อมูลที่น่าสนใจสำหรับนักท่องเที่ยวที่บริการให้ฟรี เช่น แผนที่ที่ตั้งสถานทูตไทยในแต่ละประเทศ ระเบียบการขอวีซ่า Travel Tips และเว็บไซต์ต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยว
- 2) ในแต่ละแถบบริการหลัก ลูกค้าสามารถเลือกสืบค้นบริการตามลักษณะกลุ่มข้อมูลที่สนใจ และดูรายละเอียดของบริการต่างๆ ของเว็บไซต์
 - 3) เมื่อลูกค้าต้องการจองบริการ เว็บไซต์จะเรียกให้ลูกค้ากรอก username และ password (สำหรับลูกค้าเก่าที่ไม่ได้ log in ในหน้าแรก) และช่องลงทะเบียนสำหรับลูกค้าใหม่
 - 4) เว็บไซต์สรุปรายละเอียดการจองบริการนั้นๆ และให้ลูกค้ากรอกข้อมูลบัตรเครดิตเพื่อประกันการจองโดยหักไว้เป็นจำนวน 50% ของค่าบริการ
 - 5) หลังการจองบริการแต่ละรายการของลูกค้า เว็บไซต์จะสรุปรายการจอง ค่าบริการ และสถานะการชำระเงิน ของบริการทุกรายการที่ลูกค้ารายนั้นๆ ทำไว้กับเว็บไซต์ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับลูกค้า
 - 6) เมื่อลูกค้าสั่งปิดหน้าต่างเว็บไซต์ ข้อมูลจะถูกบันทึกเข้าฐานข้อมูลอัตโนมัติ

รายละเอียดการจองบริการต่างๆของเว็บไซต์ แยกตามแถบบริการ

บริการจองโรงแรม (Hotel Reservations/Accommodations)

1) การสืบหารายชื่อโรงแรม



ลูกค้าสามารถเลือกรายชื่อโรงแรมตามกลุ่มข้อมูล ดังนี้

- การสืบหาข้อมูลจากชื่อโรงแรม
- การสืบหาข้อมูลโรงแรมตามจังหวัด (City)
- การสืบหาข้อมูลโรงแรมตามลักษณะพื้นที่ (Zone) โดยแบ่งเป็น
 - แหล่งช้อปปิ้ง (Shopping Zone)
 - แหล่งธุรกิจ (Business Zone)
- การสืบหาข้อมูลโรงแรมตามระดับการให้บริการ โดยแบ่งเป็น
 - Economy (เทียบเท่า 2 ดาว)
 - Standard (เทียบเท่า 3 ดาว)
 - Superior (เทียบเท่า 4 ดาว)
 - Premium (เทียบเท่า 5 ดาว)
- เลือกดูข้อมูลโรงแรมทั้งหมด (เรียงตามลำดับตัวอักษรภาษาอังกฤษ)

หลังจากลูกค้าเลือกกลุ่มข้อมูลแล้ว หน้าต่างเว็บไซต์จะแสดงรายชื่อโรงแรมตามกลุ่มดังกล่าว โดยมีข้อมูลโดยย่อของโรงแรมแต่ละแห่ง ได้แก่ ชื่อ ที่ตั้ง ระดับโรงแรม ราคาเริ่มต้น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ที่จัดไว้ให้ โปรโมชั่นพิเศษ และจุดเด่นของโรงแรมแต่ละแห่งที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน เช่น “เหมาะกับการผจญภัย” “เหมาะกับการครอบครัวที่มากับเด็ก” “เหมาะกับการช้อปปิ้ง” เป็นต้น

2) การเลือกดูรายละเอียดของโรงแรมที่ลูกค้าสนใจ

หลังจากลูกค้าคลิกเลือกโรงแรมที่สนใจแล้ว เว็บไซต์จะเปลี่ยนเข้าสู่หน้าต่างแสดงรายข้อมูลโดยละเอียดของโรงแรมนั้นๆ เช่น ชื่อ ที่ตั้ง ระดับของโรงแรม แผนที่ อัตราค่าบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และโปรโมชั่นพิเศษ เป็นต้น

3) การจองโรงแรม

- ลูกค้าเลือกจองโรงแรมที่ต้องการโดยกดปุ่ม “Reserve”
 - ลูกค้ากรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อลงทะเบียนกับบริษัทฯ ยกเว้นลูกค้าที่เคยลงทะเบียนแล้ว
 - บริษัทฯ ยืนยันการให้บริการตามที่ลูกค้าจองไว้
 - ลูกค้ากรอกรายละเอียดการชำระเงิน โดยการชำระเงินผ่าน credit card
- หลังจากลูกค้ากรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว เว็บไซต์จะสรุปรายการ พร้อมทั้งรายละเอียดการชำระเงินที่ลูกค้ารายนั้นๆ ทำไว้กับบริษัทฯ ทั้งหมด

บริการนำเที่ยวส่วนตัวตามแผนที่เว็บไซต์ออกแบบไว้ (Private Tour)

1) การเลือกดูข้อมูลแผนนำเที่ยว



ลูกค้าสามารถเลือกดูแผนนำเที่ยวตามกลุ่มข้อมูล ดังนี้

- การเลือกดูข้อมูลตามจังหวัด (City) โดยบริษัทฯ จัดพื้นที่ให้บริการในกรุงเทพมหานคร และจังหวัดใกล้เคียง
- การเลือกดูข้อมูลตามประเภทกิจกรรม หรือกลุ่มความสนใจ
 - สถานที่ท่องเที่ยวเชิงศิลปะ วัฒนธรรม
 - สถานที่ท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์
 - สถานที่ท่องเที่ยวเพื่อสุขภาพ และความผ่อนคลาย
 - สถานที่ท่องเที่ยวประเภทชายหาด และดำน้ำ
 - สวนสัตว์ และโชว์ต่างๆ
 - สถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติ และการผจญภัย

หลังจากลูกค้าเลือกกลุ่มข้อมูลแล้ว เว็บไซต์จะแสดงแผนนำเที่ยวต่างๆ ตามประเภทกลุ่มข้อมูลที่เลือก โดยในหน้านี้จะแสดงข้อมูลโดยย่อของแผนแต่ละแผน (Package Overview) ประเภทกิจกรรม ราคา และระยะเวลาที่ใช้ นอกจากนี้ลูกค้าสามารถเข้าชม หรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนนั้นๆ ได้ เพื่อให้ลูกค้าที่เคยเดินทางกับบริษัทได้ร่วมบอกเล่าความรู้สึก และเพื่อเป็นข้อมูล

สำหรับลูกค้าใหม่ โดยในหน้านี้ ลูกค้าสามารถเลือกดูรายละเอียดเพิ่มเติมของแต่ละแผน (View Detail) ได้

2) การเลือกดูรายละเอียดของแผนนำเที่ยว (View Detail)

หลังจากลูกค้าคลิกเลือกแผนนำเที่ยวที่สนใจแล้ว เว็บไซต์จะเปลี่ยนเข้าสู่หน้าต่างแสดงข้อมูลโดยละเอียดของรายการที่เลือก ได้แก่ ชื่อแผน ประเภทกิจกรรม ราคา ระยะเวลาที่ใช้ ช่วงเวลา หรือฤดูที่เหมาะสมสำหรับการเดินทาง และบริการที่รวม-ไม่รวมอยู่ในแผน

3) การจองแผนนำเที่ยวที่สนใจ

- ลูกค้าเลือกจองแผนที่ต้องการโดยคลิกปุ่ม “Reserve”
- ลูกค้ากรอกข้อมูลต่างๆ เพื่อลงทะเบียน และชำระเงิน โดยบริษัทฯ จะหักเงินจำนวน 50% ของค่าบริการไว้เพื่อประกันการจอง

หลังจากลูกค้ากรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว เว็บไซต์จะสรุปรายการ พร้อมทั้งรายละเอียดการชำระเงินที่ลูกค้ารายนั้นๆ ทำไว้กับบริษัทฯ ทั้งหมด

บริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ และบริการมัคคุเทศก์ส่วนตัว

(Car and Chauffeur / Private Guide)

1) การเลือกประเภทบริการที่ต้องการ



บริษัทฯ แบ่งประเภทการให้บริการออกเป็น 4 ประเภท คือ บริการมัคคุเทศก์ส่วนตัว บริการรถรับ-ส่งระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับสถานที่ในกรุงเทพฯ (Transfer Service) บริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ (Car and Chauffeur) บริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ และมัคคุเทศก์ส่วนตัว (Car and Chauffeur and Private Guide)

หลังจากลูกค้าเลือกประเภทบริการที่ต้องการแล้ว เว็บไซต์จะแสดงรายละเอียดของบริการแต่ละประเภท ดังนี้

- บริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ (Car and Chauffeur) แสดงรายละเอียด
 - อายุของรถ (ปีี่ออก)
 - จำนวนผู้โดยสาร และจำนวนกระเป๋าที่รับได้
 - ราคา (ต่อวัน) สำหรับการให้บริการในเมือง และระหว่างจังหวัด
- บริการรถรับ-ส่งระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับสถานที่ในกรุงเทพ (Transfer Service) แสดงค่าบริการรวมค่าน้ำมัน สำหรับการให้บริการเที่ยวเดียว หรือ ไป-กลับ
- บริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ และมัคคุเทศก์ส่วนตัว (Car and Chauffeur and Private Guide) แสดงรายละเอียด ดังนี้
 - ภาษาหลักของมัคคุเทศก์ที่ให้บริการ คือ ภาษาอังกฤษ โดยลูกค้าสามารถเลือกภาษาอื่นได้ โดยคิดค่าบริการเพิ่ม 20%
 - อัตราค่าบริการต่อวัน และข้ามวัน

2) การจองบริการ

- ในแต่ละประเภทบริการลูกค้าเลือกจองแผนที่ต้องการโดยคลิกปุ่ม “Reserve” โดยระบุรายละเอียด ดังนี้
 - บริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ (Car and Chauffeur) ระบุรุ่น-ยี่ห้อรถที่ต้องการ วัน-เวลา และสถานที่ที่ต้องการรับบริการ
 - บริการรถรับ-ส่งระหว่างท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กับสถานที่ในกรุงเทพ (Transfer Service) ระบุวัน-เวลาที่ต้องการรับบริการ และเที่ยวบินขาเข้าของลูกค้า
 - บริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับรถ และมัคคุเทศก์ส่วนตัว (Car and Chauffeur and Private Guide) ระบุภาษาของมัคคุเทศก์ที่ต้องการ จำนวนวัน และวันที่ที่ต้องการรับบริการ และสถานที่ที่ต้องการให้มัคคุเทศก์รับ
- ลูกค้ากรอกข้อมูลต่างๆ เพื่อลงทะเบียน และชำระเงิน โดยบริษัทฯ จะหักเงินจำนวน 50% ของค่าบริการไว้เพื่อประกันการจอง

หลังจากลูกค้ากรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว เว็บไซต์จะสรุปรายการ พร้อมทั้งรายละเอียดการชำระเงินที่ลูกค้ารายนั้นๆ ทำไว้กับบริษัทฯ ทั้งหมด

บริการการวางแผนท่องเที่ยวด้วยตนเอง (Private Customized Tour)

1) การกรอกข้อมูลของลูกค้า

ในหน้านี้ จะให้ลูกค้ากรอกข้อมูลต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานให้กับพนักงานในการให้คำแนะนำ โดยมีข้อมูล ดังนี้

- ข้อมูลสำหรับติดต่อกับลูกค้า ประกอบด้วย ชื่อ ประเทศที่อยู่ e-mail address MSN เบอร์โทรศัพท์ และช่องทางการติดต่อที่สะดวก (Contact Information)
- จำนวนวันที่ต้องการเดินทาง ระยะเวลา (วันที่ หรือช่วงเวลา) ที่ต้องการใช้บริการ (Travel Period) และเที่ยวบิน
- รูปแบบ หรือแนวการท่องเที่ยวที่ต้องการ (Travel Style) โดยให้ลูกค้าเลือกจากตัวเลือกที่กำหนดไว้ให้ หรือบรรยายในช่องว่างที่เว้นไว้ให้
- ระดับของโรงแรมที่ต้องการ
- จำนวนผู้ร่วมเดินทาง และจำนวนเด็กในกลุ่ม
- บริการที่ต้องการให้รวมอยู่ในแผน โดยที่ลูกค้าสามารถผสมบริการจากรายการต่อไปนี้ ได้ตามต้องการ
 - บริการจองโรงแรม
 - บริการรถยนต์พร้อมพนักงานขับ
 - บริการมัคคุเทศก์ส่วนตัว
 - บริการแนะนำเที่ยว

บริการวางแผนนำเที่ยวในส่วนนี้แตกต่างจากบริการนำเที่ยวส่วนตัวที่เว็บไซต์ออกแบบไว้ (Private Tour) เนื่องจากลูกค้าสามารถเลือกสถานที่เที่ยวได้ด้วยตนเอง โดยเว็บไซต์จะแสดงตัวเลือกให้ลูกค้าเลือกระหว่าง “ต้องการกำหนดที่เที่ยวด้วยตนเองจากเว็บไซต์” หรือ “ต้องการให้พนักงานแนะนำ”

2) ลูกค้าคลิกปุ่ม “Submit” เพื่อส่งข้อมูลที่กรอกให้บริษัทฯ

- 3) เมื่อลูกค้ากด “Submit” เว็บไซต์จะแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมของบริการที่เลือกแต่ละรายการ เพื่อให้ลูกค้ากรอก ดังนี้
 - กรณีที่ลูกค้าเลือก “บริการจองโรงแรม” รวมอยู่ในแผนเว็บไซต์จะแสดงระดับโรงแรม และรูปแบบโรงแรมเพื่อให้ลูกค้าเลือก
 - กรณีที่ลูกค้าเลือก “บริการแผนนำเที่ยว” รวมอยู่ในแผน และ “ต้องการกำหนดที่เที่ยวด้วยตนเอง”
 เว็บไซต์จะแสดงรายละเอียดเพื่อให้ลูกค้าเลือก ดังนี้
 - ลูกค้าเลือกความยาวของเวลาเดินทางที่ต้องการ
 - 1 วัน (เวลาให้บริการ 8.00-18.00 น.)
หรือมากกว่า 1 วันแต่ไม่ติดต่อกัน
 - มากกว่า 1 วัน โดยรับบริการติดต่อกัน
 - การเที่ยวช่วงกลางคืน (เวลาให้บริการ 18.00-3.00 น.)
 - ลูกค้าเลือกพื้นที่ และ/หรือสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการ เช่นจากข้อมูลเบื้องต้นลูกค้าเลือก “กรุงเทพ” และ “ช้อปปิ้ง” ไว้ เว็บไซต์จะขึ้นรายชื่อสถานที่สำหรับช้อปปิ้งในกรุงเทพ ให้ลูกค้าเลือก เมื่อลูกค้าเลือกที่ต้องการแล้ว เว็บไซต์จะแสดงผลที่ลูกค้าเลือกออกมาเป็นแผนที่ โดยเลือกจากพื้นที่ที่มีสถานที่ที่ถูกเลือกอยู่หนาแน่นที่สุด เนื่องจากใช้เงื่อนไข ระยะห่างระหว่างสถานที่ และความยาวของเวลาเดินทางที่ลูกค้าเลือกไว้ในการประมวลผล โดยลูกค้าสามารถเลือกสถานที่เที่ยวอื่นๆ ที่อยู่ในพื้นที่ที่แสดงไว้ได้เพิ่มเติม โดยมีเงื่อนไข คือ การเดินทางช่วงเวลากลางวัน จะเดินทางได้ประมาณ 4 ที่ต่อ 1 วัน ส่วนการเที่ยวช่วงกลางคืนประมาณ 2 ที่ ทั้งนี้จำนวนสถานที่ขึ้นอยู่กักระยะห่างระหว่างสถานที่
- 4) พนักงานของบริษัท ติดต่อกลับไปหาลูกค้าเพื่อให้คำแนะนำแผนการท่องเที่ยวผ่านช่องทางที่ลูกค้าเลือกไว้
- 5) หลังจากได้แผนการเดินทางที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าแล้ว บริษัทฯ จะส่งแผนโดยละเอียดแสดงรายการเที่ยวในแต่ละวัน และอัตราค่าบริการให้กับลูกค้าทางอีเมล หรือช่องทางที่ลูกค้าต้องการ
- 6) ลูกค้ายืนยันแผนการเดินทางที่ส่งให้ ลงทะเบียน และกรอกข้อมูลบัตรเครดิตเพื่อชำระเงินประกันการจองเป็นจำนวน 50% ของค่าบริการ

บริการให้เช่าเครื่อง PDA (Personal Digital Assistant)

ในหน้าบริการนี้ เว็บไซต์จะแสดงข้อมูลเกี่ยวกับเครื่อง ค่าบริการ และค่าประกันเครื่อง พร้อมทั้งแสดงรูปตัวอย่างเครื่อง PDA และฟังก์ชันต่างของรุ่นที่ให้บริการ รวมถึงข้อมูลที่บรรจุอยู่ในเครื่อง เช่น แผนที่ รายละเอียดของสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เบอร์โทรศัพท์ฉุกเฉิน เป็นต้น นอกจากนี้ยังบันทึกเบอร์ศูนย์ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ของบริษัท เพื่อให้ลูกค้าใช้ติดต่อกับบริษัทฯ ได้ทันทีที่ต้องการความช่วยเหลือ

1) การกรอกข้อมูลของลูกค้า

เว็บไซต์จะให้ลูกค้ากรอกวัน เวลา สถานที่ที่ต้องการรับเครื่อง (สามารถเลือกที่รับเครื่องที่อื่นได้ ในกรณีที่ลูกค้าจองบริการ PDA ร่วมกับบริการอื่น ยกเว้นบริการจองที่พัก) โดยลูกค้าสามารถแจ้งขอรายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยวที่ต้องการให้บันทึกลงในเครื่องเป็นพิเศษได้ โดยพิมพ์ข้อความลงในช่องข้อความที่เว้นไว้ให้

2) หลังจากลูกค้ากรอกข้อมูลครบถ้วนแล้ว เว็บไซต์จะสรุปรายการพร้อมทั้งรายละเอียดการชำระเงินที่ลูกค้ารายนั้นๆ ทำไว้กับบริษัทฯ ทั้งหมด โดยการชำระค่าบริการในส่วนนี้ลูกค้าสามารถเลือกชำระด้วยเงินสด หรือบัตรเครดิตในวันที่ใช้บริการได้ โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลบัตรเครดิตเพื่อประกันการจองเหมือนบริการอื่น

3) การคืนเครื่อง

ลูกค้าต้องคืนเครื่องที่เคาน์เตอร์ของบริษัทฯ ที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เท่านั้น เมื่อลูกค้าคืนเครื่องกับพนักงานแล้ว พนักงานจะตรวจสอบสภาพและคืนเงินประกันให้กับลูกค้า

9.2.2 การให้บริการที่ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ประกอบด้วย การต้อนรับลูกค้า การหักค่าบริการส่วนที่ค้างชำระ การแนะนำบริการของบริษัท การให้คำปรึกษาเพื่อการวางแผนท่องเที่ยวตามความต้องการของลูกค้า และการปรับเปลี่ยนแผนของลูกค้าที่จองบริการล่วงหน้า โดยบริษัทฯ สามารถให้บริการต่างๆ ที่ลูกค้าจองได้เมื่อได้รับการจองล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน โดยมีขั้นตอนการให้บริการดังนี้

ลูกค้าที่เดินทางเข้ามาใช้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ ลูกค้าใหม่ที่ไม่เคยจองบริการกับเว็บไซต์มาก่อน (unplanned customer) และ ลูกค้าที่จองบริการกับบริษัทฯ ผ่านทางเว็บไซต์ไว้ก่อนแล้ว (planned customer)

1) การให้บริการ unplanned customer

- 1.1) ลูกค้าเข้ามาติดต่อที่เคาน์เตอร์ของบริษัทฯ ในทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 1.2) พนักงานแนะนำบริการ และให้คำปรึกษาการวางแผนท่องเที่ยว
- 1.3) ลูกค้าสนใจบริการ
- 1.4) พนักงานสรุปบริการที่ลูกค้าต้องการ และค่าบริการ พร้อมทั้งให้ลูกค้าลงทะเบียน
- 1.5) ลูกค้าชำระค่าบริการ และรอรับบริการในวัน และ สถานที่ที่ตกลงไว้

2) การให้บริการลูกค้าที่จองบริการกับบริษัทฯ ผ่านทางเว็บไซต์ไว้ก่อนแล้ว

2.1) ลูกค้าที่ต้องการเปลี่ยนแปลงแผนที่วางไว้

- ลูกค้าแจ้งความต้องการต่อพนักงาน
- พนักงานแจ้งเงื่อนไขการยกเลิกบริการ และแนะนำบริการ ในส่วนบริการที่ลูกค้าต้องการเพิ่ม
- พนักงานเทียบแผนเก่า กับแผนใหม่เพื่อตรวจสอบค่าบริการที่เปลี่ยนแปลง
- พนักงานสรุปรายการ และค่าบริการตามแผนใหม่
- พนักงานดำเนินการหักค่าบริการส่วนเพิ่มจากลูกค้า
- ลูกค้าชำระค่าบริการ และรอรับบริการในวัน และสถานที่ที่ตกลงไว้

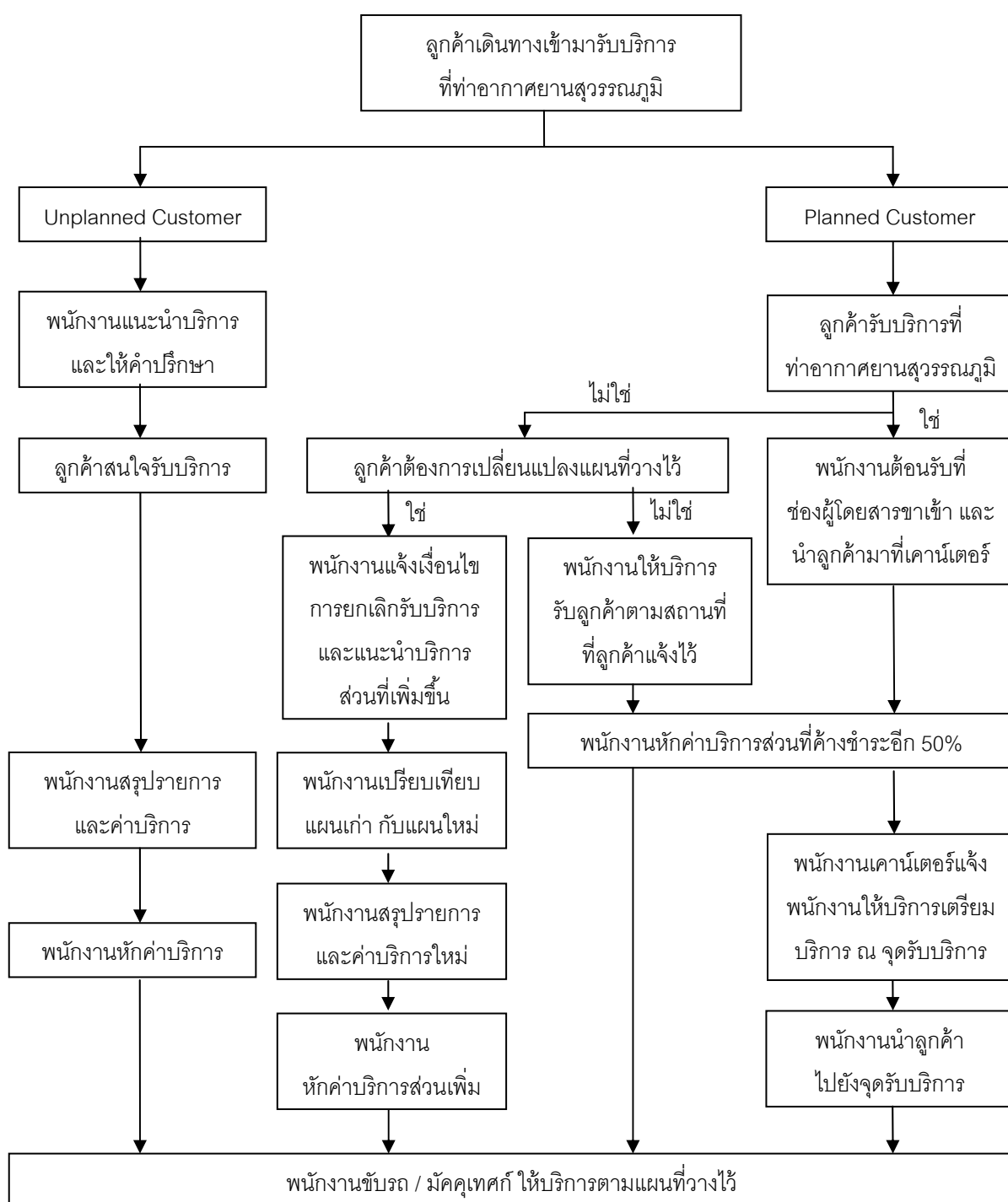
2.2) ลูกค้าที่มีกำหนดรับบริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

- พนักงานของบริษัทฯ ต้อนรับลูกค้าจากช่องทางผู้โดยสารขาเข้าตามเที่ยวบินที่ลูกค้าแจ้งไว้ พร้อมทั้งมอบของขำขวัญ แล้วนำลูกค้ามาที่เคาน์เตอร์ บริการด้วยเครื่องดื่ม
- พนักงานหักค่าบริการที่ค้างชำระอีก 50%
- พนักงานแจ้งพนักงานให้บริการ (พนักงานขับรถ และ/หรือมัคคุเทศก์) เพื่อเตรียมให้บริการ ณ จุดรับบริการ
- พนักงานนำลูกค้าไปยังจุดรับบริการ และให้บริการตามแผนที่วางไว้

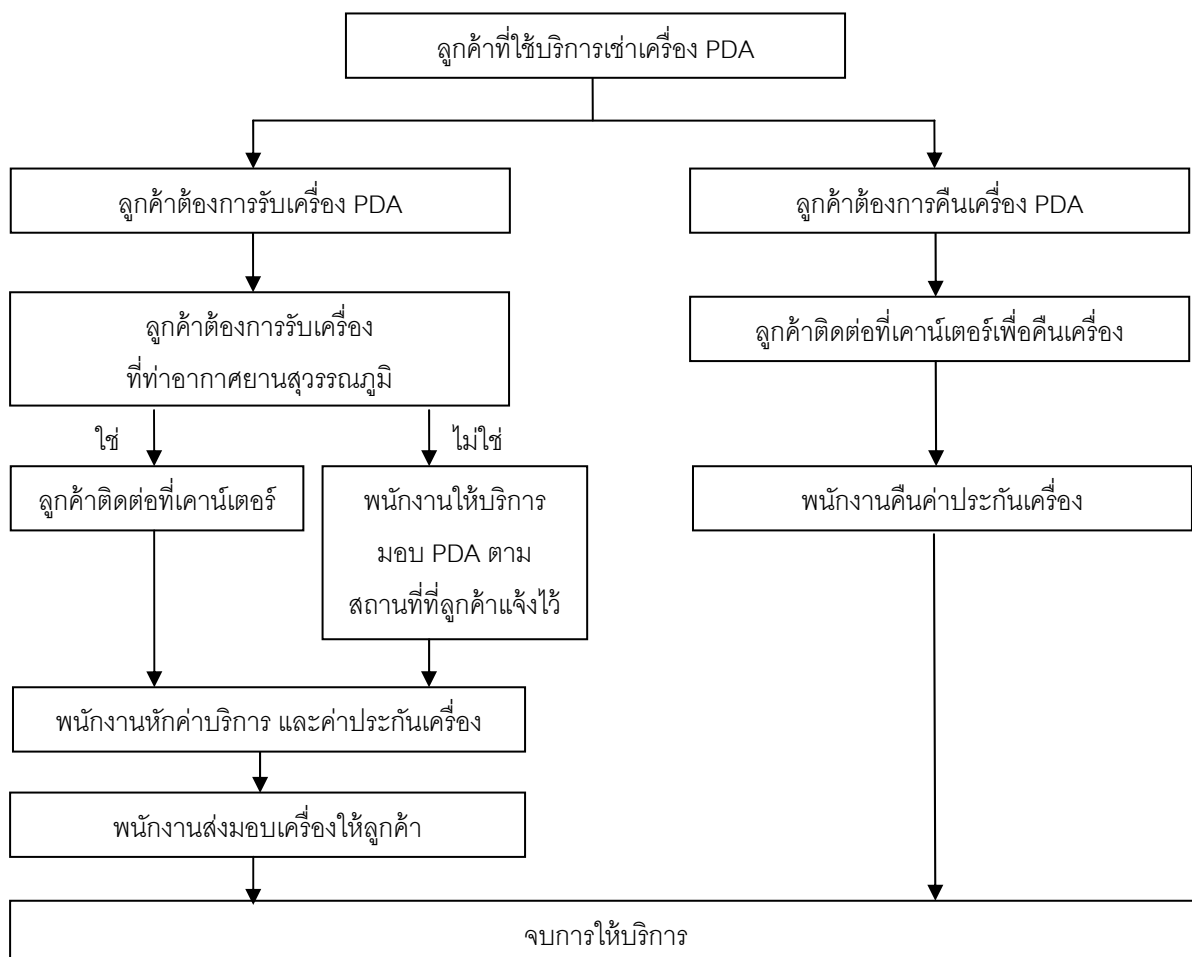
2.3) ลูกค้าที่มีกำหนดรับบริการภายนอกทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

- พนักงานให้บริการ (พนักงานขับรถ และ/หรือมัคคุเทศก์) รับลูกค้า ณ สถานที่ลูกค้าแจ้งไว้
- พนักงานให้บริการหักค่าบริการที่ค้างชำระอีก 50%
- พนักงานให้บริการตามแผนที่วางไว้

รูปที่ 9.2 : แผนภาพการให้บริการที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ (ยกเว้นบริการให้เช่าเครื่อง PDA)



รูปที่ 9.3 : แผนภาพการให้บริการให้เช่าเครื่อง PDA



9.2.3 การติดต่อผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมการให้บริการที่ลูกค้าจองไว้

การติดต่อผู้ให้บริการโรงแรม (Accommodations)

- 1) ลูกค้าจองบริการ ทั้งจากเว็บไซต์ และเคาน์เตอร์ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) บริษัทฯ ส่งข้อมูลส่วนตัว และรายละเอียดการจองของลูกค้าให้ผู้ให้บริการโรงแรม
รายนั้น
- 3) ผู้ให้บริการโรงแรมยืนยันห้องว่าง พร้อมให้บริการ
- 4) บริษัทฯ ยืนยันห้องว่างให้กับลูกค้า

การติดต่อผู้ให้บริการรถเช่า

- 1) ลูกค้ายืมบริการ ทั้งจากเว็บไซต์ และเคาน์เตอร์ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) บริษัทฯ แจ้งรายละเอียดการให้บริการ ได้แก่ รุ่น ยี่ห้อรถยนต์ที่ต้องการ ชื่อลูกค้า วัน เวลา และสถานที่ที่รับบริการ ไปยังผู้ให้บริการที่ทำสัญญาไว้

การติดต่อมัคคุเทศก์

- 1) ลูกค้ายืมบริการ ทั้งจากเว็บไซต์ และเคาน์เตอร์ที่ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ
- 2) บริษัทฯ แจ้งรายละเอียดการให้บริการ ได้แก่ ชื่อลูกค้า วัน เวลา สถานที่รับบริการ และแผนการเที่ยวที่ตกลงกับลูกค้าไว้ ไปยังกลุ่มมัคคุเทศก์อิสระที่ทำสัญญาไว้

9.3 การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human resource management)

การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยหนึ่งในความสำเร็จของธุรกิจบริการ ดังนั้นไอ-ไกด์ จึงต้องมีการวางแผนตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกบุคลากรที่เหมาะสมกับงานและวัฒนธรรม ภายในองค์กร การอบรมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจจะเกิดขึ้นได้เพื่อตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า รวมถึงการบริหารค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพื่อทรัพยากรบุคคลให้อยู่กับองค์กรต่อไป

โครงสร้างขององค์กรของบริษัท ไอ-ไกด์ 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)

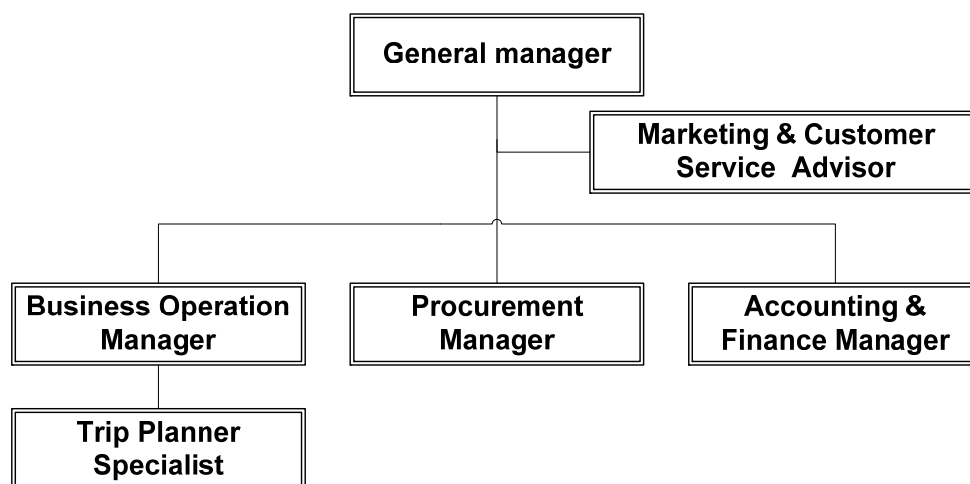
ทำหน้าที่สรรหา และคัดเลือกผู้ให้บริการด้านต่างๆ ตลอดจนดูแลเรื่องขั้นตอนการจัดซื้อทั้งหมดของบริษัท

3. ฝ่ายการเงินและบัญชี (Finance & Accounting Department)

ทำหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ และจัดหาเงินทุนเพิ่มเติม พร้อมทั้งบริหารกระแสเงินสดของบริษัทฯ ให้เกิดสภาพคล่อง และควบคุมค่าใช้จ่าย ตลอดจนจัดทำรายงานทางการเงินต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ และตัดสินใจของผู้บริหาร

รูปที่ 9.4: โครงสร้างองค์กร บริษัท ไอ-ไกด์ จำกัด

i-Guide : Organization Structure



แผนอัตรากำลังและคุณสมบัติของแต่ละตำแหน่งงาน

- ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) 1 ตำแหน่ง

รายละเอียดของงาน รับผิดชอบการดำเนินงานขององค์กร บริหารงานและควบคุมการดำเนินงานให้บรรลุตามนโยบายและเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ติดตามสถานการณ์อุตสาหกรรมรวมทั้งสามารถในการวางแผนการทำงาน สามารถมอบหมายงานและอำนาจหน้าที่ไปยังพนักงานระดับล่าง ได้อย่างเหมาะสม รับผิดชอบผลการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งหมด ประเมินผลและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ตลอดจนประสานงานด้านต่าง ๆ ให้ดำเนินไปอย่างสอดคล้องและราบรื่น

คุณสมบัติ วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี รู้หลักการในการบริหารงานและบุคคล ความเป็นผู้นำ มีความกระตือรือร้น รอบคอบและสามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

ค่าตอบแทน 35,000 บาทต่อเดือน

- ที่ปรึกษาด้านการตลาด (Marketing & Customer Service Advisor) 1 ตำแหน่ง

รายละเอียดของงาน ติดตามสถานการณ์ของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ ให้คำแนะนำการบริหารงานภายในองค์กร สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทันทั่วทั้งที่ รับผิดชอบการกลยุทธ์ในการเจาะตลาดต่างประเทศ ติดต่อประสานงานกับบริษัทภายนอก

คุณสมบัติ วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป อายุไม่ต่ำกว่า 35 ปี มีประสบการณ์ในธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศโดยเฉพาะนักท่องเที่ยวจากเอเชียตะวันออก ยุโรป ไม่น้อยกว่า 10 ปี มีความกระตือรือร้น รอบคอบและสามารถพูดภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

ค่าตอบแทน 30,000 บาทต่อเดือน

- ผู้จัดการฝ่ายบริหารธุรกิจ (Business Operation Manager) 1 ตำแหน่ง

รายละเอียดของงาน : มีหน้าที่รับผิดชอบบริหารประสานงานและควบคุมการปฏิบัติงานของทุกแผนกที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการลูกค้า

คุณสมบัติ : วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป อายุไม่ต่ำกว่า 30 ปี มีประสบการณ์ในธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ไม่น้อยกว่า 5 ปี สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ดี

ค่าตอบแทน : 30,000 บาทต่อเดือน

หน่วยงานภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายดำเนินงานธุรกิจบริการ ประกอบด้วย 2 ส่วนงาน คือ

- ฝ่ายการวางแผนการท่องเที่ยว (Trip Planning Specialist)

รายละเอียดของงาน : มีหน้าที่ให้คำแนะนำข้อมูลการท่องเที่ยวทั้งผ่านระบบโทรศัพท์และระบบ อินเทอร์เน็ต รวมทั้งการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ทันทั่วทั้งที่

คุณสมบัติ : ประกาศนียบัตรขึ้นไป อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ใช้คอมพิวเตอร์ได้

ค่าตอบแทน : 10,000 บาทต่อเดือน

การประมาณการพนักงานบริการข้อมูลการท่องเที่ยว

1. ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้าชมเว็บไซต์ i-Guide จำนวน 7,484 กลุ่ม ในปี 52 ประมาณการ 50% ของนักท่องเที่ยวใช้บริการปรึกษาผ่านระบบ อินเทอร์เน็ต ระยะเวลาเฉลี่ย 45 นาที
2. ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่จองบริการโรงแรม ผ่านเว็บไซต์ i-Guide จำนวน 2,245 กลุ่มและประมาณ 30% ของนักท่องเที่ยวใช้บริการปรึกษาผ่าน Call Center ระยะเวลาเฉลี่ย 30 นาที
3. ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการรถยนต์ จำนวน 1,676 กลุ่ม ในปี 52 ใช้เวลาในการติดต่อกับพนักงานประจำชุด เฉลี่ย 15 นาที
4. ประมาณการจำนวนนักท่องเที่ยวที่ใช้บริการ PDA จำนวน 876 กลุ่ม ในปี 52 ใช้เวลาในการติดต่อกับพนักงานประจำชุด เฉลี่ย 15 นาที

5. ประเมินการจำนวนนักท่องเที่ยวที่เข้ามาสอบถามการใช้บริการ 5 กลุ่ม/วัน เฉลี่ย 30 นาที

เพราะฉะนั้น ระยะเวลาการใช้บริการประมาณ 281,625 นาที/ปี หรือ 5,451 นาที/สัปดาห์

6. ความสามารถในการรองรับการให้บริการของพนักงาน 15 คน ระยะเวลาทำงาน 40 ชั่วโมง/สัปดาห์ ดังนั้นระยะเวลาให้บริการสูงสุด 36,000 นาที/สัปดาห์

เมื่อเปรียบเทียบประมาณการระยะเวลาการใช้บริการเฉลี่ย และระยะเวลาการให้บริการสูงสุด มีส่วนต่างถึง 30,548 นาที/สัปดาห์ หรือ 4,369 นาที/วัน แต่เนื่องจากการเข้ามาใช้บริการมีความไม่แน่นอนสูง จึงจำเป็นต้องมีพนักงาน 4 คนต่อ 1 กะ (1 กะ ระยะเวลา 8 ชั่วโมง) ประจำบูธ เพื่อความสะดวกสบายของผู้รับบริการ

สำหรับในช่วง High season ของฤดูกาลท่องเที่ยว ทางบริษัทอาจมีการว่าจ้างพนักงานชั่วคราวเข้ามาเสริมการบริการ นอกเหนือจากพนักงานประจำทั้ง 15 ตำแหน่ง

ตารางที่ 9.2 : รายละเอียดพนักงานประจำบูธแบ่งตามช่วงเวลาการทำงาน

ช่วงเวลา	พนักงานบริการ	พนักงาน Call Center	พนักงาน MSN	รวมพนักงาน ประจำบูธ
6.01 - 14.00 น.	2 คน	1 คน	1 คน	4 คน
14.01 - 22.00 น.	2 คน	1 คน	1 คน	4 คน
22.01 - 6.00 น.	2 คน	-	1 คน	3 คน

- ผู้จัดการฝ่ายจัดหาและจัดจ้าง (Procurement Manager) 1 ตำแหน่ง

รายละเอียดของงาน : วางแผนการจัดหารถ จัดหาโรงแรม และจัดหาผู้ให้บริการด้านต่างๆ จากภายนอก (Outsource) รวมทั้งทำการต่อรองกับคู่ค้าแต่ละราย เพื่อให้บริษัท มีต้นทุนการให้บริการที่เหมาะสม และสามารถทำกำไรได้

คุณสมบัติ : วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีประสบการณ์ในการจัดหาและจัดจ้างไม่น้อยกว่า 5 ปี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้

ค่าตอบแทน : 30,000 บาทต่อเดือน

- ผู้จัดการฝ่ายบัญชีและการเงิน (Finance and Accounting Manager) 1 ตำแหน่ง

รายละเอียดของงาน : จัดทำประมาณการงบจ่ายลงทุนของกิจการ การวางแผนงบประมาณเงินสด การประมาณการผลการดำเนินงาน และการวิเคราะห์ถึงความสามารถในการทำกำไร และฐานะทางการเงินของบริษัทฯ

คุณสมบัติ : วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป อายุไม่ต่ำกว่า 25 ปี มีประสบการณ์ในด้านการเงิน การธนาคารไม่น้อยกว่า 5 ปี สามารถสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษได้

ค่าตอบแทน : 30,000 บาทต่อเดือน

- **มัคคุเทศก์อิสระ (Freelance Guide)**

รายละเอียดของงาน : ให้บริการนำเที่ยวพร้อมให้รายละเอียดสถานที่ท่องเที่ยว การเสนอแนะรูปแบบการเดินทางที่เหมาะสมกับความต้องการ รวมถึงการอำนวยความสะดวกสบายเพื่อสร้างความประทับใจให้นักท่องเที่ยว

คุณสมบัติ : วุฒิปริญญาตรีขึ้นไป อายุไม่เกิน 40 ปี มีใบอนุญาตมัคคุเทศก์ บุคลิกภาพดี ความสามารถในการสื่อสาร มีใจรักให้บริการ สามารถพูดภาษาอังกฤษได้ดี

การสรรหาและคัดเลือก

การสรรหาและคัดเลือก ทางบริษัทได้แบ่งการคัดเลือกพนักงานเป็น 2 ระยะ โดยระยะแรก จะทำการสรรหาและคัดเลือกล่วงหน้าประมาณสี่เดือนก่อนเปิดกิจการ เพื่อคัดเลือกมัคคุเทศก์อิสระ สำหรับฝ่ายการวางแผนการท่องเที่ยวทำการสรรหาและคัดเลือกล่วงหน้าประมาณสามเดือนก่อนเปิดกิจการ โดยการสรรหาและคัดเลือก บริษัทใช้การลงประกาศรับสมัครในหนังสือพิมพ์ อินเทอร์เน็ต และจากการแนะนำจากบุคคลอ้างอิง โดยมีนโยบายในการจ้างงานพนักงานในพื้นที่เป็นหลัก

เนื่องจากบริษัทคาดการณ์ผู้ใช้บริการจะผันผวนตามฤดูกาลท่องเที่ยว ดังนั้นในช่วง High-season บริษัทมีนโยบายรับพนักงานชั่วคราว ในส่วนของฝ่ายการวางแผนการท่องเที่ยว โดยคัดเลือกจากสถาบันการศึกษาต่างๆ โดยเฉพาะนักศึกษาที่เรียนด้านการท่องเที่ยว หรือด้านภาษา หากพนักงานเหล่านี้มีความสามารถดีก็จะรับเข้าทำงานเป็นพนักงานประจำ

การฝึกอบรมพนักงาน

การฝึกอบรมพนักงานประจำฝ่ายการวางแผนการท่องเที่ยว มุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยมีการจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อฝึกให้พนักงานทุกคนมีความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่ประจำ เพิ่มทักษะและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยการฝึกอบรมจะแบ่งเป็น 3 ประเภทหลัก ได้แก่

- การฝึกอบรมสำหรับพนักงานใหม่ เพื่อสร้างความคุ้นเคยระหว่างพนักงานใหม่กับพนักงานเดิม ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ รวมถึงสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร
- การฝึกอบรมประจำปี เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณภาพของพนักงาน
- การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง เพื่อเสริมสร้างทักษะและความชำนาญ ตลอดจนพัฒนาความรู้ที่น่าสนใจอย่างต่อเนื่อง

การบริหารค่าตอบแทน

โครงการให้ค่าตอบแทนพนักงานทั้งเงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่างๆ สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน โดยระบบผลตอบแทนที่เป็นธรรม โปร่งใส สามารถชี้แจงได้ เพื่อสร้างแรงจูงใจแก่พนักงานที่มีความสามารถ โดยคำนึงถึงศักยภาพในการแข่งขันขององค์กรในอนาคตควบคู่กับระบบผลตอบแทนที่มีประสิทธิภาพ