

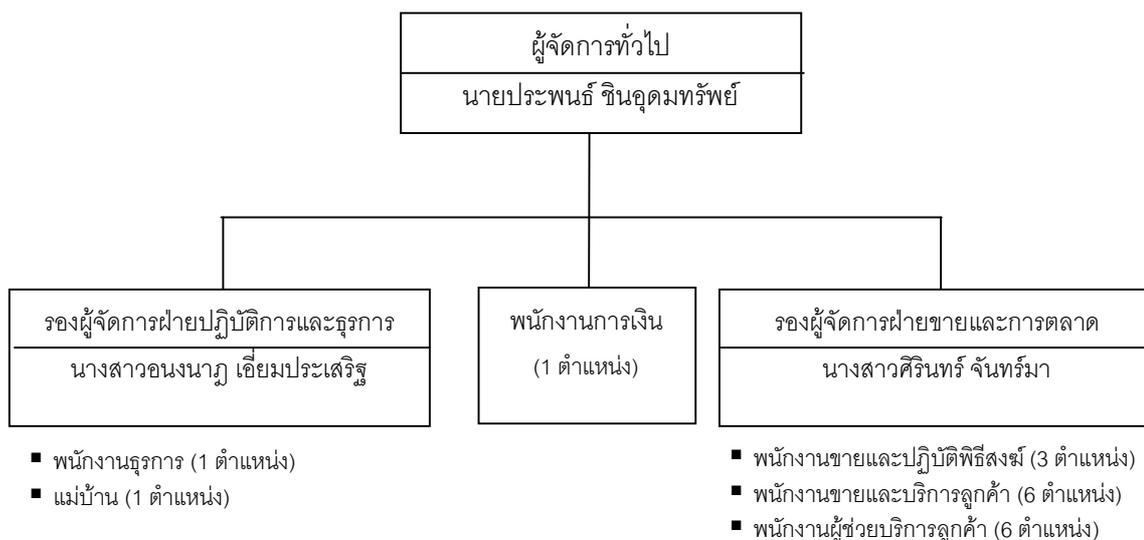
บทที่ 3

การบริหารจัดการ

เนื้อหาในบทที่ 3 นี้จะประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ โครงสร้างองค์กร และแนวทางในการจัดการธุรกิจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ก. โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างของบริษัทอยู่เย็นเป็นสุขจะแบ่งตามลักษณะหน้าที่งาน (Functional Structures) ทั้งนี้เพื่อให้การสื่อสารภายในหน่วยงานมีความรวดเร็ว มีการแบ่งงานชัดเจน และสามารถดูแลงานได้อย่างทั่วถึง โดยมีผู้จัดการทั่วไปเป็นผู้ดูแลและควบคุมนโยบายในภาพรวม รวมถึงด้านการเงินทั้งหมด โดยจะมีพนักงานการเงินอีก 1 คนเป็นผู้ช่วย อย่างไรก็ตามในส่วนการทำบัญชีนั้น บริษัทจะจ้างบริษัทจากภายนอกเป็นผู้ดำเนินการแทน (Outsourcing) ในส่วนของด้านการดำเนินงานจะแบ่งออกเป็น 2 ฝ่ายหลัก คือฝ่ายปฏิบัติการและธุรการ และฝ่ายการขายและการตลาด ซึ่งเป็นการแบ่งฝ่ายตามเกณฑ์ลักษณะงาน คือ ฝ่ายปฏิบัติการทำหน้าที่ประสานงานภายในองค์กรและคู่ค้าเพื่อให้สามารถส่งมอบบริการให้กับลูกค้าได้ (Support Activities) ซึ่งมีผู้รับผิดชอบหลักคือ รองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการและธุรการ และมีพนักงานธุรการและแม่บ้านประจำสำนักงานเป็นผู้ได้บังคับบัญชาโดยตรง ส่วนฝ่ายขายและการตลาดจะทำหน้าที่ในการติดต่อและให้บริการลูกค้าโดยตรง (Primary Activities) ซึ่งฝ่ายดังกล่าวมีผู้รับผิดชอบหลักคือ รองผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด ซึ่งมีทีมงานขายและดำเนินพิธีเป็นผู้ได้บังคับบัญชา อันได้แก่ พนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์ พนักงานขายและบริการลูกค้า และพนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้า โดยโครงสร้างองค์กรในปีแรกแสดงในรูปที่ 3.1



รูปที่ 3.1 โครงสร้างองค์กรบริษัท อยู่เย็นเป็นสุข จำกัด

สำหรับรายละเอียดของงานในแต่ละตำแหน่ง รวมถึงการวางแผนด้านจำนวนบุคลากรมีดังนี้

1. การกำหนดหน้าที่งาน (Job Description) และคุณสมบัติของพนักงาน (Job Specification)

ในการสรรหาบุคลากรนั้น บริษัทฯ ได้จัดทำหน้าที่งาน (Job Description) และคุณสมบัติของพนักงาน (Job Specification) ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ผู้จัดการทั่วไป

หน้าที่หลัก

- การควบคุมดูแลการดำเนินการในภาพรวมให้เป็นไปตามแผนกลยุทธ์ที่ได้วางไว้
- การจัดทำแผนการเงิน และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของบริษัท
- การอนุมัติและตรวจสอบการชำระเงินจากทางส่วนงานบัญชีและการเงิน

ผู้รับผิดชอบ

- ผู้รับผิดชอบหน้าที่นี้คือนายประพนธ์ ชินอุดมทรัพย์ ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาโทวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (วิศวกรรมโยธา) จากจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การเงิน) จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งนายประพนธ์ เป็นหนึ่งในผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

ประวัติและประสบการณ์

- นายประพนธ์ มีประวัติการทำงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริหารจัดการ โดยปัจจุบันได้เป็นที่ปรึกษาในด้านของการบริหารการก่อสร้างให้กับเจ้าของโครงการอสังหาริมทรัพย์ต่างๆ เช่น คอนโดมีเนียม โรงแรม หรือ อาคารสำนักงาน ต่างๆ นอกจากนี้ยังผ่านการอบรมหลักสูตรการดำเนินพิธีกรรมทางศาสนาพุทธมาแล้ว จึงมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินพิธีกรรมทางศาสนาเป็นอย่างดี สามารถควบคุมดูแลการดำเนินการในภาพรวมให้เป็นไปตามกลยุทธ์ที่ได้วางไว้

2) รองผู้จัดการฝ่ายการขายและการตลาด

หน้าที่หลัก

- ดำเนินการสื่อสารเพื่อสร้างการรับรู้ในบริการของบริษัทฯ
- วางแผนด้านการขาย นำเสนอการบริการของบริษัทฯ และดำเนินการขายให้กับลูกค้าเป้าหมายของบริษัท
- วิเคราะห์ความต้องการลูกค้าแต่ละราย นำเสนอบริการให้แก่ลูกค้าได้ตรงความต้องการ ทั้งในเรื่องรายละเอียดพิธี อุปกรณ์ พร้อมทั้งกำหนดราคา
- รับคำสั่งซื้อ และรายละเอียดความต้องการของลูกค้า เพื่อประสานงานกับแผนกอื่นๆให้ตรงตามความต้องการ

ผู้รับผิดชอบ

- รับผิดชอบโดยนางสาวศิริรินทร์ จันทร์มา ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยนางสาว ศิริรินทร์ เป็นหนึ่งในผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

ประวัติและประสบการณ์

- นางสาวศิริรินทร์ มีประวัติการทำงานคือ ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง Assistant to Product Manager บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (สินค้าไม้สังเคราะห์) รับผิดชอบการวางแผนและดำเนินกลยุทธ์การตลาดสินค้าไม้สังเคราะห์ ทั้งในด้านผลิตภัณฑ์ ราคา การจัดจำหน่ายและการสื่อสารทางการตลาด มีประสบการณ์ทั้งด้านการขายและการตลาด และการติดตามการขายโดยตรง นอกจากนี้ นางสาวศิริรินทร์ยังมีสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ผลิตขนมไทย ผู้บริการจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน และผู้จัดการจำหน่ายศาลพระภูมิ ซึ่งล้วนแต่สามารถเป็น Supplier ให้แก่กิจการของบริษัทฯได้

3) รองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการและธุรการ

หน้าที่หลัก

- รับคำสั่งซื้อบริการและ รายละเอียดความต้องการลูกค้าจากฝ่ายขาย เพื่อนำไปประสานงานกับพนักงานงานบริการหรือลูกค้าที่เกี่ยวข้อง
- จัดทำตารางเวลา กำหนดการให้บริการของพนักงานบริการ และกำหนดการรับสินค้าหรือบริการใดๆ จากบริษัทลูกค้าหรือร้านค้าให้บริการ
- การติดตามบริการหรือสินค้าจากบริษัทลูกค้าให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า และตารางเวลาที่กำหนดไว้
- เป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักงาน กรณีฝ่ายขายออกไปติดต่อลูกค้านอกสถานที่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการจะเป็นผู้รับคำสั่งซื้อหรือให้รายละเอียดเบื้องต้น และจะรวบรวมข้อมูลนำเสนอฝ่ายขายต่อไป
- ในการต้อนรับลูกค้าหรือการตอบรับทางโทรศัพท์ ตำแหน่งนี้สามารถตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ลูกค้าที่สนใจสอบถามข้อมูลได้ แต่ไม่มีอำนาจในการรับคำสั่งซื้อหรือเสนอราคาให้กับลูกค้าโดยตรง ในกรณีที่ลูกค้าต้องการบริการที่แตกต่างไปจากแพ็คเกจที่กำหนดไว้
- ควบคุมและดูแลงานด้านธุรการและส่วนงานแม่บ้านประจำสำนักงาน

ผู้รับผิดชอบ

- รับผิดชอบโดย นางสาว อนงนาฏ เขียมประเสริฐ ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การตลาด) จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยนางสาว อนงนาฏ เป็นหนึ่งในผู้ถือหุ้นของบริษัทฯ

ประวัติและประสบการณ์

- นางสาว อนงนาฏ มีประวัติการทำงานโดยเป็นเจ้าหน้าที่การตลาดบริษัท รอยัล ปอร์ซเลน จำกัด (มหาชน) ทำหน้าที่วางแผนการตลาด จัดทำแผนการประชาสัมพันธ์ และทำหน้าที่ประสานงานให้การจัดกิจกรรมเป็นไปตามแผนที่วางไว้ มีความสามารถและประสบการณ์ในการจัดกิจกรรมต่างๆ ให้กับลูกค้า เช่น งาน Cooking Class, Fusion Food Party หรือกิจกรรม Painting บน

งานกระเบื้องเคลือบ รวมถึงการจัดงานขอบคุณกลุ่มตัวแทนขาย (Thank you Party) หรือการจัดงานต้อนรับลูกค้าต่างประเทศ จะเห็นได้ว่านางสาวอนงนาฏจะมีประสบการณ์ด้านการจัดงาน และมีความสามารถด้านการประสานงานให้ทุกหน่วยงานทำหน้าที่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี

4) พนักงานการเงิน

หน้าที่หลัก

- รวบรวมเอกสารสำหรับการจัดทำบัญชีหรือเอกสารทางการเงินต่างๆ ส่งสำนักงานทำบัญชีต่อไป
- ออกเอกสารใบแจ้งหนี้ และดูแลเรื่องการชำระเงินของลูกค้ารวมถึงการตรวจสอบการจ่ายเงินมัดจำการสั่งซื้อของลูกค้าด้วย
- ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยดูแลงานทางด้านเอกสารบัญชีและการเงินทั่วไป

คุณสมบัติ

- เพศหญิง อายุระหว่าง 22 – 35 ปี
- วุฒิมัธยมศึกษาชั้นต้นระดับปวช.
- สามารถใช้โปรแกรม MS Office ได้ดี
- มีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ

5) พนักงานธุรการ

หน้าที่หลัก

- จัดทำเอกสารยืนยันคำสั่งซื้อ จัดส่งให้ลูกค้าพร้อมติดตามข้อกำหนดของคำสั่งซื้อให้ครบถ้วน
- การจัดการงานด้านเอกสารทั่วไป เช่น การช่วยรองผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการจัดทำตารางเวลา กำหนดการงานต่างๆ

คุณสมบัติ

- เพศหญิง อายุระหว่าง 22 – 35 ปี
- วุฒิมัธยมศึกษาชั้นต้นระดับปวช.
- สามารถใช้โปรแกรม MS Office ได้ดี
- มีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นกรณีพิเศษ

6) พนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์

หน้าที่หลัก

- ดูแลการจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ในพิธี และตรวจสอบความเรียบร้อยพร้อมทั้งความถูกต้องของการจัดวางอุปกรณ์
- การดำเนินพิธีกรรมทางศาสนาและควบคุมขั้นตอนการดำเนินพิธีให้ถูกต้องตามหลักศาสนาพิธีซึ่งสามารถเป็นผู้นำสวดในพิธีได้
- รับส่งพระสงฆ์

- สามารถให้คำแนะนำการจัดงานบุญแก่ลูกค้าพร้อมประวัติและที่มาของพิธีกรรม และให้ข้อมูลการบริการของบริษัทได้
- มีไหวพริบ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้างานพิธีกรรมได้
- สามารถนำเสนองานขายบริการรับจัดงานบุญครบวงจรได้ กรณีที่ว่างจากการปฏิบัติงานพิธี

คุณสมบัติ

- เพศชาย อายุ 26 – 35 ปี
- จบการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6
- สามารถดำเนินพิธีกรรมได้ตามขั้นตอนและนำสวดมนต์ได้
- มีใจรักบริการ ชยัน อุดทน
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร

7) พนักงานขายและบริการลูกค้า

หน้าที่หลัก

- ให้บริการจัดงานบุญ ได้แก่ การขนอุปกรณ์และอาหารสำหรับจัดเลี้ยง การจัดเตรียมพื้นที่จัดงาน และการเก็บทำความสะอาด
- สามารถนำเสนองานขายและให้คำแนะนำการจัดงานบุญแก่ลูกค้า และให้ข้อมูลการบริการของบริษัทได้

คุณสมบัติ

- เพศหญิง/ชาย อายุ 22 – 35 ปี
- จบการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6
- มีใจรักบริการ ชยัน อุดทน
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร

8) พนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้า

หน้าที่หลัก

- ช่วยเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าสำหรับการให้บริการจัดงานบุญ ซึ่งประกอบไปด้วย การขนอุปกรณ์และอาหารสำหรับจัดเลี้ยง การจัดเตรียมพื้นที่จัดงาน และการเก็บทำความสะอาด

คุณสมบัติ

- เพศหญิง/ชาย อายุ 22 – 35 ปี
- มีใจรักบริการ ชยัน อุดทน
- มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร

9) แม่บ้าน

หน้าที่หลัก

- สนับสนุนกิจกรรมที่ช่วยในการดำเนินงาน เช่น การทำความสะอาด และการดูแลอุปกรณ์ของสำนักงาน

- การทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ประกอบงานพิธีกรรม โดยเฉพาะในสำนักงาน

คุณสมบัติ

- เพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 40 ปี
- รักความสะอาด มีความละเอียด รอบคอบ
- ตรงต่อเวลา
- มีใจบริการ

2. ความสามารถในการให้บริการ

ในการให้บริการจัดงานบุญให้แก่ลูกค้ายั้น ฝ่ายขายและการตลาดจะจัดส่งทีมบริการลูกค้าไปให้บริการยังสถานที่จัดงานต่างๆ โดยขนาดของทีมบริการนั้นจะแตกต่างกันไปตามขนาดของงาน ซึ่งบริษัทฯ ได้แบ่งขนาดของทีมบริการตามประเภทของ Package การให้บริการมาตรฐาน (รายละเอียดของการแบ่งประเภท Package การให้บริการแสดงไว้ในบทที่ 5 เรื่องแผนการตลาด) ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนบุคลากรต่อทีมบริการสำหรับแต่ละ Package บริการ

พนักงาน	จำนวนพนักงาน	
	Package Mini (จำนวนผู้ร่วมงานไม่เกิน 40 คน)	Package Mimaxi (จำนวนผู้ร่วมงาน 41 – 100 คน)
พนักงานปฏิบัติพิธีสงฆ์	1	1
พนักงานบริการลูกค้า	1	2
พนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้า	1	2
รวมพนักงานต่อทีม	3	5

เมื่อพิจารณาร่วมกับข้อมูลประมาณการจำนวนลูกค้าทั้งลูกค้าบุคคลและองค์กร (รายละเอียดของการประมาณการจำนวนลูกค้าในแต่ละปีแสดงในตารางที่ 7.3 ในบทที่ 7 เรื่องแผนการเงิน) จะสามารถคำนวณจำนวนทีมงานบริการลูกค้าที่ต้องการได้ดังนี้

1) ลูกค้าบุคคล

สามารถคำนวณจำนวนทีมงานบริการลูกค้าที่ต้องการได้ดังแสดงในตารางที่ 3.2 โดยมีสมมุติฐานว่าลูกค้าที่เป็นบุคคลทั่วไปจะใช้บริการในวันหยุดเสาร์อาทิตย์เป็นหลัก ซึ่งจากการคำนวณพบว่าในปีแรกและปีที่ 2 นั้น บริษัทฯ ต้องการทีมบริการลูกค้าจำนวน 3 ทีม และเพิ่มเป็น 4 ทีมในปีที่ 3 และ 4 และเพิ่มเป็น 5 ทีม ในปีที่ 5 ซึ่งจำนวนทีมบริการที่บริษัทฯ คาดว่าจะมีในแต่ละปีนั้นเพียงพอที่จะรองรับจำนวนลูกค้าเฉลี่ยในแต่ละวันได้ โดยบริษัทฯ ได้มีการเผื่อจำนวนทีมบริการไว้ให้มากกว่าจำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน

ตารางที่ 3.2 ความสามารถในการให้บริการลูกค้าบุคคล

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5	หมายเหตุ
จำนวนลูกค้าต่อปี	117	180	220	260	285	ประมาณการ (รายละเอียดแสดงในบทที่ 7)
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อสัปดาห์	2.9	3.5	4.2	5	5.57	1 ปีเท่ากับ 52 สัปดาห์ ยกเว้นปีแรกมี 40 สัปดาห์เนื่องจากสมมุติว่าไม่มีลูกค้าใน 3 เดือนแรก
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	1.5	1.7	2.1	2.5	2.8	สมมุติว่าลูกค้าบุคคลมักใช้บริการเฉพาะวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ดังนั้น 1 สัปดาห์จึงมีวันบริการเท่ากับ 2 วัน
จำนวนทีมบริการที่บริษัท คาดว่าจะมี	3	3	4	4	5	

2) ลูกค้าองค์กรธุรกิจ

สามารถคำนวณจำนวนทีมงานบริการลูกค้าที่ต้องการได้ดังแสดงในตารางที่ 3.3 โดยมีสมมุติฐานว่าลูกค้าที่เป็นองค์กรธุรกิจจะใช้บริการจากบริษัท ในวันทำงานปกติ (จันทร์ถึงศุกร์) เป็นหลัก ซึ่งพบว่าในปีแรกและปีที่ 2 นั้น บริษัท ต้องการทีมบริการลูกค้าจำนวน 3 ทีม และเพิ่มเป็น 4 ทีมในปีที่ 3 และ 4 และเพิ่มเป็น 5 ทีม ในปีที่ 5 ซึ่งเป็นจำนวนทีมที่เท่ากับจำนวนที่ต้องการสำหรับลูกค้าบุคคล

ตารางที่ 3.3 ความสามารถในการให้บริการลูกค้าองค์กรธุรกิจ

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5	หมายเหตุ
จำนวนลูกค้าต่อปี	227	428	588	696	780	ประมาณการ (รายละเอียดแสดงในบทที่ 7)
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อสัปดาห์	5.7	8.23	11.3	13.4	15	1 ปีเท่ากับ 52 สัปดาห์ ยกเว้นปีแรกมี 40 สัปดาห์เนื่องจากสมมุติว่าไม่มีลูกค้าใน 3 เดือนแรก
จำนวนลูกค้าเฉลี่ยต่อวัน	1.2	1.7	2.3	2.7	3	สมมุติว่าลูกค้าองค์กรมักใช้บริการในวันธรรมดา ดังนั้น 1 สัปดาห์จึงมีวันบริการเท่ากับ 5 วัน
จำนวนทีมบริการที่บริษัท คาดว่าจะมี	3	3	4	4	5	

จากการที่บริษัทมีจำนวนทีมบริการเพิ่มขึ้นตามการเติบโตของจำนวนลูกค้าที่คาดว่าจะได้ในแต่ละปี ดังนั้นจึงสามารถสรุปการคาดการณ์จำนวนบุคลากรของบริษัท ในช่วง 5 ปีได้ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4 การประมาณการจำนวนบุคลากร

จำนวนบุคลากร	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ผู้บริหาร	3	3	3	3	3
พนักงานการเงิน	1	1	1	1	1
พนักงานธุรการ	1	1	1	1	1
พนักงานขายและปฏิบัติพิธีสงฆ์	3	3	4	4	5
พนักงานขายและบริการลูกค้า	6	6	8	8	9
พนักงานผู้ช่วยบริการลูกค้า	6	6	8	8	9
แม่บ้านประจำสำนักงาน	1	1	1	1	1
รวมจำนวนพนักงานทั้งหมดต่อปี	21	21	26	26	29

ข. แนวทางในการจัดการธุรกิจ

แนวทางในการจัดการธุรกิจของบริษัท อยู่เย็นเป็นสุข จำกัด สามารถแสดงได้ในรูปของกลยุทธ์องค์กร ทั้งในส่วนของกลยุทธ์ระดับธุรกิจและกลยุทธ์ระดับฝ่าย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ

บริษัทฯ ใช้กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างด้วยการมุ่งเน้นตลาดเฉพาะส่วน (Differentiation Focus) โดยนำเสนอบริการที่จัดได้ว่าเป็นรูปแบบใหม่ให้กับกลุ่มลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบพิธีทำบุญ เลี้ยงพระในงานมงคลต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นงานขึ้นบ้านใหม่ งานครบรอบวันเกิด หรืองานครบรอบวันเสียชีวิต ซึ่งปัจจัยที่ก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันของกิจการ และสามารถนำมาสร้างเป็นกลยุทธ์ดังกล่าว ประกอบไปด้วย 4 ปัจจัยหลักคือ

- **ลูกค้าได้ความสะดวกสบายด้วยต้นทุนไม่สูง** (Low Price & get Life convenience) เนื่องจากองค์กรมีขนาดเล็ก มีความคล่องตัวสูง บวกกับสามารถควบคุมต้นทุนได้ดี จึงทำให้สามารถให้บริการลูกค้าได้ด้วยต้นทุนไม่สูงมากนัก และลูกค้าได้รับความสะดวกสบายจากบริการครบวงจร
- **ความเชี่ยวชาญและการให้คำปรึกษาในการจัดงาน** (Ritual-Organizer Expert) บุคลากรของบริษัท มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญในพิธีงานบุญ รวมถึงได้ผ่านการอบรมหลักสูตรงานพิธีกรรมตามศาสนาพิธีโบราณ ของสมาคมโหราศาสตร์แห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์ ดังนั้นจึงสามารถให้คำปรึกษาได้อย่างเชี่ยวชาญและ ถูกต้องตามหลักศาสนาพิธีกรรมโบราณ
- **คุณภาพของการบริการ** (Quality of Service) บุคลากรของบริษัท มีความเชี่ยวชาญในการจัดพิธี ที่ถูกต้องตามหลักศาสนา และบริการลูกค้าอย่างสุภาพและเอาใจใส่ นอกจากนี้ยังคัดสรรอาหารที่สะอาดและมีรสชาติที่ดี รวมถึงอุปกรณ์ที่มีมาตรฐานเพื่อนำมาใช้ในการประกอบพิธี
- **การตอบสนองความต้องการของลูกค้า** (Customer Responsiveness) อาศัยความได้เปรียบจากรายชื่อลูกค้าที่บริษัทฯ จัดทำฐานข้อมูลลูกค้า ทั้งในส่วนของวัด ร้านอาหารหรือผู้ให้บริการในด้าน

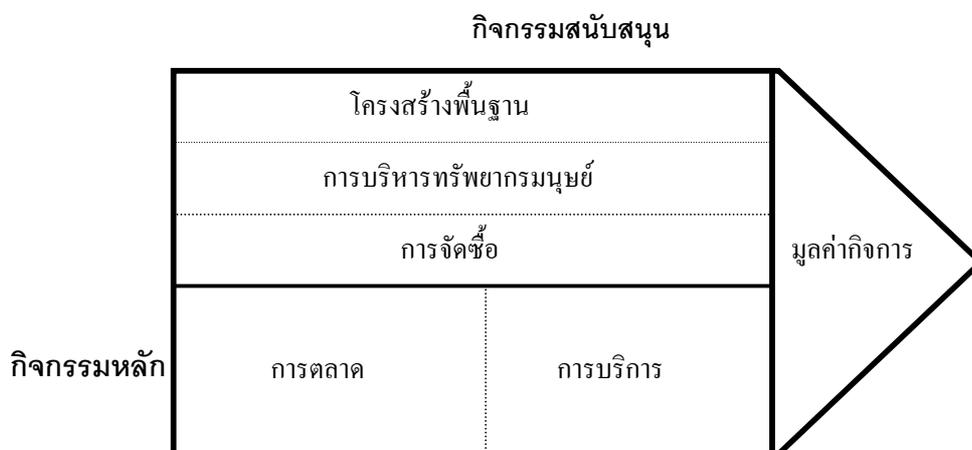
ต่างๆ ตลอดจนผู้ดำเนินพิธีกรรม เช่น พราหมณ์ บริษัทฯ จึงสามารถส่งมอบบริการในรูปแบบ งบประมาณ วันเวลา และสถานที่ที่ลูกค้าต้องการในการจัดงานบุญ โดยยืดหยุ่นตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าแต่ละราย

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าบริษัทฯ จะเน้นกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างให้กับบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า แต่บริษัทฯ ก็ยังคงให้ความสำคัญกับการควบคุมต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและสอดคล้องกับรายได้ที่จะได้รับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงแรกของการประกอบธุรกิจที่อาจจะยังมีรายได้ไม่มากนัก เพราะกลุ่มลูกค้าที่รู้จักบริษัทฯ ยังมีเป็นจำนวนไม่มาก

2. กลยุทธ์ระดับฝ่าย

กลยุทธ์ระดับฝ่ายจะถูกกำหนดโดยรองผู้จัดการในฝ่ายต่างๆ ซึ่งจะต้องกำหนดกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน และเป้าหมายในส่วนของตนให้สอดคล้องกับเป้าหมายรวมขององค์กร พร้อมกันนี้กลยุทธ์ในระดับฝ่ายจะได้รับการประเมินผลภายหลังที่ได้นำไปดำเนินการแล้ว เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้บริโภคที่อาจเปลี่ยนแปลงไป

สิ่งหนึ่งที่สำคัญในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้กับองค์กรคือ การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการที่บริษัทฯ จะจัดให้แก่ลูกค้า โดยสามารถอธิบายได้ในรูปของ Value Chain ดังแสดงในรูปที่ 3.2



รูปที่ 3.2 การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับบริการ

จากรูปที่ 3.2 กิจกรรมหลักเป็นกิจกรรมพื้นฐานในการสร้างมูลค่าเพิ่มในสินค้าและบริการให้กับลูกค้า ซึ่งกิจกรรมหลักของบริษัทฯ ได้แก่ การตลาดและการบริการลูกค้า

- **การตลาด** บริษัทฯ จะเน้นการสร้างการรับรู้และความสนใจในบริการรับจัดงานบุญครบวงจรของบริษัทฯ สร้างการบอกต่อปากต่อปากจากกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ และนำเสนอบริการที่มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการลูกค้าแต่ละราย

- **การบริการลูกค้า** บริษัทฯ จะให้คำปรึกษาและให้การบริการลูกค้าด้วยใจบริการ จริงใจ และเอาใจใส่ลูกค้า และให้บริการจัดพิธีอย่างถูกต้องตามหลักพิธีทางศาสนา

นอกจากกิจกรรมหลักที่เป็นปัจจัยในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับกิจการแล้ว กิจกรรมสนับสนุนซึ่งเป็นกิจกรรมต่างๆ ที่จะช่วยเสริมการทำงานของกิจกรรมหลักก็มีความสำคัญไม่แพ้กัน ได้แก่
- **โครงสร้างพื้นฐานขององค์กร** บริษัทฯ จะพัฒนาให้การดำเนินงานมีการประสานระหว่างกันอย่างใกล้ชิด โดยมีระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วน ทั้งฐานข้อมูลของวัด คู่ค้า และลูกค้า รวมทั้งระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในด้านต่างๆ ของผู้บริหาร เช่น ด้านการเงิน ตลอดจนมี Website ของบริษัทฯ เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อกับลูกค้าและคู่ค้าภายนอก
- **การบริหารทรัพยากรมนุษย์** เนื่องจากธุรกิจเป็นการให้บริการโดยเกี่ยวเนื่องกับพระพุทธศาสนา ซึ่งเป็นเรื่องที่มีความอ่อนไหวต่อจิตใจของลูกค้าและสังคม ดังนั้น ทรัพยากรมนุษย์โดยเฉพาะผู้ให้บริการและพนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าจึงมีความสำคัญมากต่อธุรกิจ เนื่องจากเป็นตัวแทนขององค์กรที่จะสื่อสารถึงวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ทำธุรกิจนี้ เพื่อส่งเสริมสังคมในการประกอบกรรมดี มีจิตใจที่บริสุทธิ์สะอาด ผ่องใส น้อมนำไปสู่การปฏิบัติดีปฏิบัติชอบ ให้ผู้บริโภคนเกิดจิตศรัทธาในศาสนาพุทธโดยผ่านการทำบุญในวาระโอกาสต่างๆ ด้วยพิธีกรรมที่ดั่งามถูกต้องตามศาสนพิธี ไม่ใช่เพื่อผลประโยชน์ทางธุรกิจเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ทรัพยากรมนุษย์ยังมีผลต่อการสื่อสารความเชี่ยวชาญในการจัดพิธีบุญที่ครบถ้วนถูกต้อง

ดังนั้นในกลยุทธ์ด้านทรัพยากรมนุษย์ บริษัทฯจะมุ่งเน้นในการคัดเลือกบุคลากรที่มีจิตใจฝักใฝ่ทางศาสนาและมีทัศนคติเชิงบวกที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร และมุ่งเน้นการอบรมในเรื่องความรู้ ความถูกต้องและความสำคัญของศาสนพิธีในทุกขั้นตอนและองค์ประกอบ ซึ่งกระบวนการคัดเลือกและอบรมนี้จะครอบคลุมถึงพนักงานทุกคนในองค์กร
- **การจัดซื้อ** บริษัทฯ จะมุ่งเน้นการสร้างสายสัมพันธ์และการจัดหาคู่ค้าที่หลากหลายทั้งประเภท และระดับราคา เพื่อให้บริการมีความยืดหยุ่นสามารถตอบสนองของลูกค้าแต่ละรายได้ และเพื่อให้มีทางเลือกในการส่งมอบบริการได้ตรงตามเวลาที่กำหนด