

บทที่ 1

บทนำ

บทสรุปผู้บริหาร

บริษัทเอ็มพลัส เซอร์วิส จำกัด ประกอบกิจการด้านธุรกิจบริการ ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะนำเสนอบริการที่ดีที่สุด สร้างความสุข ความสะดวกสบายใจ ความประทับใจ ในทุก ๆ ด้านของบริการ ดังปณิธานที่ว่า “ความสุขของลูกค้า คือสิ่งที่มีค่าจากบริการของเรา” ซึ่งบริการแรกที่บริษัทต้องการนำเสนอคือ บริการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ ในนาม “เอ็มพลัส ทราเวล” โดยมีสถานที่ตั้งที่ 114/1 หมู่ 9 ต.หมอนทอง อ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา ซึ่งถึงเป็นกิจการช่วงเริ่มต้นในแผนธุรกิจฉบับนี้ทางผู้จัดทำมีความมุ่งหวังเป็นอย่างยิ่งเพื่อจะใช้เป็นแผนในการดำเนินงานทางธุรกิจ และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาหรือค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง สำหรับแผนธุรกิจฉบับนี้จะมุ่งเน้นที่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อันได้แก่ คณะบุคลากรทางการศึกษาเขตภาคตะวันออก ทั้งนี้ได้รับความกรุณาจากกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยด้านปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว จากกลุ่มคณะบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานการศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา เขต 1

วิสัยทัศน์ของกิจการคือการเป็นผู้นำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างครบวงจร เฉพาะสำหรับกลุ่มคณะบุคลากรทางการศึกษา และคณะบุคคลหน่วยงานในโรงงานอุตสาหกรรม ภาคตะวันออก ด้วยบริการที่คุ้มค่าและมีความสุขทุกการเดินทางกับ เอ็มพลัส ทราเวล (Mplus Travel) โดยมีวัตถุประสงค์ที่สร้างรายได้จากการดำเนินงาน 400,000 บาท ต่อเดือน และมีผลกำไรจากการดำเนินงาน 30% สร้างฐานลูกค้าประจำได้ 35% ภายในสิ้นปี พ.ศ. 2554 ตามลำดับ

กิจการมีจุดแข็งจากการเป็นผู้ประกอบการที่มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม และมีสำนักงานตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่ยังมีคู่แข่งจำนวนน้อยที่สามารถเข้าถึง ประกอบกับกิจการมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ยาวนานและเข้าใจถึงพฤติกรรมการใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวของกลุ่มลูกค้าบุคลากรทางการศึกษาเป็นอย่างดี รวมทั้งเป็นธุรกิจที่ไม่ต้องใช้เงินลงทุนมาก สามารถเรียกเก็บเงินมัดจำค่าบริการจากลูกค้าได้ก่อนและเพียงพอต่อการจัดนำเที่ยวและกิจกรรม ทำให้กิจการมีเงินทุนหมุนเวียนเพียงพอ และไม่ทำมีปัญหาด้านการบริหารเงินในกิจการ แต่ยังมีจุดอ่อนจากการที่เป็นบริษัทเปิดใหม่และไม่มีฐานลูกค้าเดิม รวมถึงมีพนักงานจำนวนน้อย ที่อาจทำให้ไม่สามารถบริการลูกค้าได้ครอบคลุมในช่วงเวลาที่ลูกค้ามีความต้องการจำนวนมากพร้อม ๆ กัน ทั้งนี้

กิจการ ได้เก็บข้อมูลด้านปัจจัยในการตัดสินใจในการเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว ของกลุ่มตัวอย่าง
ถูกค้าเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ในการนำเสนอแผนธุรกิจ

1. เพื่อใช้ในการดำเนินธุรกิจนำเที่ยว ภายในประเทศ ในนาม เอ็มพลัส ทราเวล
2. เพื่อศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว ประเภทธุรกิจนำเที่ยว

ภายในประเทศ (Domestics) สำหรับกลุ่มลูกค้ากรทางการศึกษา จังหวัดฉะเชิงเทรา และเขต
ภาคตะวันออก

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อใช้ประกอบการดำเนินธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ “เอ็มพลัส ทราเวล” สำหรับ
กลุ่มลูกค้าคณะบุคลากรทางการศึกษา จังหวัดฉะเชิงเทรา และภาคตะวันออก
2. เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับผู้เกี่ยวข้องและผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ
จะได้นำข้อมูลต่าง ๆ ไปพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการบริการ ให้ตรงกับความต้องการของของลูกค้
สำหรับรูปแบบการจัดนำเที่ยวภายในประเทศ สำหรับกลุ่มลูกค้าบุคลากรทางการศึกษา ภาค
ตะวันออก

ความเป็นมาของธุรกิจ

ประวัติความเป็นมา หรือแนวคิดในการจัดตั้งธุรกิจ

ประวัติของกิจการ / ผู้เริ่มกิจการ

ธุรกิจนำเที่ยว ประเภทธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ “เอ็มพลัส (Mplus Travel)”

ภายใต้การบริหารงานโดยบริษัทเอ็มพลัส เซอร์วิส จำกัด ตั้งอยู่เขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งกิจการได้
สนใจศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการประเภทธุรกิจนำเที่ยว รูปแบบการนำเที่ยวสำหรับคนไทย
ภายในประเทศ โดยมุ่งเน้นสำหรับกลุ่มลูกค้าคณะบุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 1

เริ่มก่อตั้งโดย

นายบุญสม มือนันต์

นางสาวสุนิสา มือนันต์

นายสามารถ ศรีสมย์

นางสาวบัณฑิตา มือนันต์

นายทณัฐชัย อริยเกษตรมงคล

วันเริ่มดำเนินการ

1 ตุลาคม 2553

แนวคิดในการก่อตั้งกิจการ

ธุรกิจเริ่มจากผู้ก่อตั้งเฝ้ามองเห็นช่องทางและโอกาสทางธุรกิจนำเที่ยว ประเภทธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ (Domestic Travel) เนื่องจากประเทศไทยเป็นประเทศที่มีลักษณะทางภูมิประเทศ อากาศและฤดูกาล สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ ศิลปวัฒนธรรม ที่โดดเด่นมีความเป็นเอกลักษณ์ มีสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจมากมายทั่วประเทศ ดังเช่นสโลแกนของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) ว่า “เที่ยวเมืองไทย ไม่ไปไม่รู้” และ “เที่ยวเมืองไทย ไปได้ทุกเดือน” ประกอบกับทางผู้ตั้งมีความรักและความสนใจในกิจกรรมการท่องเที่ยวโดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวในเมืองไทยเป็นพิเศษมาเป็นเวลานาน มีกลุ่มเครือข่ายคณะครู และบุคลากรทางการศึกษา และอื่น ๆ ที่รู้จักกันอย่างดีและสามารถเข้าถึง

สำหรับบริการนำเที่ยวในนาม “เอ็มพลัส ทราเวล” นั้น มุ่งเน้น กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก 2 กลุ่ม อันได้แก่ กลุ่มคณะบุคลากรทางการศึกษา ในเขตจังหวัดฉะเชิงเทรา และจังหวัดใกล้เคียง ในภาคตะวันออก และกลุ่มคณะบุคลากรในโรงงานอุตสาหกรรมภาคตะวันออก อันได้แก่ นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร เป็นต้น ซึ่งถือได้ว่ากิจการมีความได้เปรียบในการเข้าถึงแหล่งของกลุ่มลูกค้าเป้าหมายดังกล่าวเป็นอย่างดี เนื่องจากกิจการมีบุคลากรที่มีประสบการณ์อันยาวนานในวงการการศึกษา มีเครือข่ายที่ดีกับกลุ่มคณะบุคลากรทางการศึกษา อีกทั้งมีความคุ้นเคยและเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมการจัดประชุม สัมมนา ดูงาน และการเดินทางไปท่องเที่ยวแบบหมู่คณะ โดยใช้บริการบริษัทนำเที่ยว อย่างใกล้ชิดอีกด้วย

ประกอบกับ ปัจจุบัน หลายส่วนทางภาครัฐและภาพเอกชน มีการส่งเสริมให้คนไทยหันมาเที่ยวไทย อย่างเช่น สามารถนำค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการท่องเที่ยวไปลดหย่อนภาษีได้

ทั้งนี้ ผู้เริ่มก่อตั้งยังมีความรักและความเอาใจใส่ในธุรกิจบริการอย่างยิ่ง ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ และมุ่งมั่นที่จะสร้างประสบการณ์ดี ๆ ในการเดินทาง จัดสรรแหล่งท่องเที่ยว และรูปแบบบริการที่มีคุณภาพ เพื่อความสุขและความประทับใจ จากการได้ใช้บริการในทุกครั้ง สร้างความแตกต่างและแปลกใหม่ เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มธุรกิจนำเที่ยวในปัจจุบัน ที่กำลังเพิ่มขึ้นจำนวนมาก

ซึ่งในครั้งนี้ ได้มุ่งเน้นการศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการ บริษัทนำเที่ยว ประเภทธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศสำหรับกลุ่มคณะบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นหลัก เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ มาประยุกต์ใช้ สร้างกลยุทธ์ ทางด้านการตลาดและบริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจสูงสุด ของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย สร้างความไว้วางใจ สร้างกลุ่มเครือข่าย และลูกค้าระยะยาว ให้กับธุรกิจในอนาคต

ขั้นตอนการเริ่มดำเนินงาน

ตารางที่ 1-1 ขั้นตอนดำเนินงานจำแนกตามรายการ

ลำดับ	รายการดำเนินงาน	เวลา ดำเนินการ	คาดว่าจะ แล้วเสร็จ
1.	ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุญาตประกอบ ธุรกิจนำเที่ยว ภายในประเทศ	สิงหาคม 2553	31 ตุลาคม 2553
2.	ติดต่อลูกค้า และเก็บข้อมูลความต้องการและพฤติกรรม การใช้บริการธุรกิจนำเที่ยว	กันยายน 2553	31 ตุลาคม 2553
3.	ขอใบอนุญาตประกอบธุรกิจนำเที่ยวภายในประเทศ	11 ตุลาคม 2553	11 ตุลาคม 2553
4.	สร้าง Information เพื่อการประชาสัมพันธ์ Web site, Brochure / Catalog	พฤศจิกายน 2553	31 ธันวาคม 2553
5.	ติดต่อขอ Contact กับโรงแรม ที่พัก ร้านอาหาร วิซ่า รถทัวร์ บริษัททัวร์พันธมิตร การจัดสัมมนา	ธันวาคม 2553	31 มกราคม 2554
6.	สรุปราคาค่าบริการ โปรแกรมทัวร์ และอื่น ๆ	ธันวาคม 2553	31 มกราคม 2554
7.	เปิดตัวเว็บไซต์ ส่งข้อมูลแนะนำกิจการ และบริการ ให้แก่ลูกค้า กลุ่มเป้าหมาย และลูกค้าทั่วไป	1 มกราคม 2554	ปัจจุบัน
8.	ติดต่อลูกค้า และดำเนินการบริการนำเที่ยว รับจองที่พัก ตั๋วเครื่องบิน รับทำวิซ่า และอื่น ๆ	1 มกราคม 2554	ปัจจุบัน
9.	พัฒนารูปร่างบริการ สร้างการจดจำของลูกค้า สร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ความแตกต่าง ปรับปรุงรูปแบบ การนำเสนอบริการ	กรกฎาคม 2554	ปัจจุบัน

ขอบเขตของการจัดทำแผนธุรกิจ และกรณีศึกษาวิจัย

1. ผู้จัดทำแผนธุรกิจฉบับนี้ มุ่งเน้นกลยุทธ์สำหรับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อันได้แก่ คณะ
บุคลากรทางการศึกษา ภาคตะวันออก ซึ่งในแผนธุรกิจนี้อาจมีการปรับแก้ได้ในอนาคต หลังจาก
ได้นำไปใช้ในการดำเนินธุรกิจจริง ๆ

2. ประชากรที่ศึกษา ได้แก่บุคลากรทางการศึกษา สังกัด สำนักงานการศึกษาจังหวัดฉะเชิงเทรา เขต 1 ซึ่งมีอายุระหว่าง 25-60 ปี และต้องเป็นผู้ที่ทำงานในหน่วยงาน หรือสถานบันการศึกษาสังกัดเขตพื้นที่ดังกล่าว รวมถึงเกี่ยวข้องต่อการจัดกิจกรรมนำเที่ยว ประชุม อบรม ศึกษาดูงาน รวมถึงสัมมนา ทั้งในและนอกสถานที่ ผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจในการจัดกิจกรรมเท่านั้น

3. เนื้อหาหรือตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ซื้อ พฤติกรรมการเลือกซื้อ ปัจจัยทางด้านสินค้า เปรียบเทียบพฤติกรรมการเลือกซื้อสินค้า และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนารูปแบบสินค้าที่ระลึกในทัศนะของผู้ซื้อ

นิยามศัพท์เฉพาะ

นักท่องเที่ยวกลุ่ม Mice ซึ่งเป็นคำย่อมาจากการประชุม (Meetings) แรงจูงใจ (Incentive) การจัดประชุมและการแสดงสินค้าหรือผลงาน (Conventions) งานแสดงสินค้าขนาดใหญ่ (Expositions) ดังนั้นนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้มีผสมผสานการเดินทางเพื่อธุรกิจและการพักผ่อนเข้าด้วยกัน

บุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ผู้ที่รับราชการ หรือ พนักงานสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการศึกษา ตั้งแต่ ครู อาจารย์ นักวิชาการ พนักงานประจำสำนักงานการศึกษา นักการภารโรง และผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานบันการศึกษาต่าง ๆ

ปัจจัยในการตัดสินใจ หมายถึง หนึ่งขององค์ประกอบพฤติกรรม หรืออิทธิพลที่มีส่วนร่วมเพื่อส่งผลต่อการลงมติทางความคิดเห็นหรือการตกลงใจที่จะทำหรือไม่ทำสิ่งใด

การตัดสินใจเลือกใช้บริการ หมายถึง แรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ทำให้บุคลากรทางการศึกษา หรือลูกค้าเป้าหมาย รับทราบแล้วรู้สึกพอใจในการที่จะใช้บริการธุรกิจนำเที่ยวนั้น

กิจกรรมฯ หมายถึง การกระทำใด ๆ ก็ตาม ที่อาจมีการทำสิ่งนั้น ๆ ด้วยบุคคลเดียวหรือเป็นกลุ่ม หมู่คณะ แต่ในแผนธุรกิจฉบับนี้จะหมายถึง กิจกรรมกลุ่ม การประชุม อบรม ศึกษาดูงาน สัมมนา ท่องเที่ยว เป็นต้น