

บทที่ 4

แผนการบริหารจัดการ

ข้อมูลธุรกิจ

ชื่อกิจการ	เอ็มพลัส ทราเวล (Mplus Travel)
ที่อยู่/ที่ตั้งกิจการ	114/1 หมู่ที่ 9 ต.หมอนทอง อ.บางน้ำเปรี้ยว จ.ฉะเชิงเทรา
ทุนจดทะเบียน	500,000 บาท

รูปแบบการดำเนินการของธุรกิจ

ดำเนินการด้านงานบริการอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งในสายงานบริการแรก คืองานบริการด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศ สำหรับกลุ่มคณะบุคคลากรทางการศึกษา เขตจังหวัดฉะเชิงเทรา ระยอง ชลบุรี จันทบุรี ตราด และปราจีนบุรี และกลุ่มคณะบุคคลากรของหน่วยงานของโรงงานอุตสาหกรรม ภาคตะวันออก อย่าง นิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด จังหวัดระยอง นิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี รวมถึงนิคมอุตสาหกรรมเกตเวย์ และนิคมอุตสาหกรรมเวลโกรล์ จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยเฉพาะ นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการให้บริการแก่กลุ่มเยาวชนรุ่นใหม่ ที่ใส่ใจสิ่งแวดล้อม ทั่วประเทศรวมถึงการให้บริการด้านข้อมูลการท่องเที่ยวจัดกิจกรรมการท่องเที่ยวแก่บุคคลทั่วไปอีกด้วย

รายนามคณะกรรมการบริษัท

ตารางที่ 4-1 รายนามคณะกรรมการบริษัท

ลำดับ	ชื่อ -นามสกุล	ตำแหน่ง
1.	นายบุญสม มือนันต์	ประธานกรรมการ
2.	นางสาวสุนิสา มือนันต์	กรรมการ
3.	ว่าที่ร้อยตรี สามารถ ศรีสมัย	กรรมการ
4.	นางสาวบัณฑิตา มือนันต์	กรรมการ
5.	นายทณัฐชัย อริยเกษมมงคล	กรรมการ

อำนาจการลงนามผูกพันบริษัทของกรรมการ
กำหนดให้ นายบุญสม มือนันต์ หรือ นางสาวสุนิสา มือนันต์ มีอำนาจผูกพันบริษัท
ในการลงชื่อ พร้อมประทับตราสำคัญของบริษัท เท่านั้น
รายชื่อผู้ถือหุ้น / หุ้นส่วน และสัดส่วนการถือครอง

ตารางที่ 4-2 หุ้นส่วน และสัดส่วนการถือครอง

ลำดับ	ชื่อ -นามสกุล	จำนวนหุ้น	มูลค่าหุ้น	ร้อยละ
1.	นายบุญสม มือนันต์	1,000	100,000 บาท	20
2.	นางสาวสุนิสา มือนันต์	2,500	250,000 บาท	50
3.	ว่าที่ร้อยตรี สามารณ ศรีสมัย	500	50,000 บาท	10
4.	นางสาวสุนิสา มือนันต์	500	50,000 บาท	10
5.	นายทนต์ชัย อริยเกษตรมงคล	500	50,000 บาท	10
รวมจำนวนหุ้น		5,000	500,000 บาท	100

ประวัติของกรรมการหรือผู้บริหาร

1. นายบุญสม มือนันต์ อายุ 60 ปี

1.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(บางแสน)

1.2 อดีต ผู้อำนวยการโรงเรียนวัดโพธิ์แสงกาญจนราษฎร์ เขต 1 จังหวัดฉะเชิงเทรา

(โรงเรียนตัวอย่างระดับประเทศ)

1.3 อดีต นายกสมาคมผู้ประกอบการวิชาชีพและบุคลากรทางการศึกษา จังหวัด

ฉะเชิงเทรา

1.4 อดีต ประธานสหกรณ์ครู จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.5 ที่ปรึกษา ผลงานทางวิชาการพิเศษ

1.6 อดีตประธานกิจกรรมทางการศึกษา มากมาย เขต 1 จังหวัดฉะเชิงเทรา

1.7 ที่ปรึกษา และคณะกรรมการประชาภิการณ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา และ ะของ

2. นางสาว สุนิสา มือนันต์ อายุ 25 ปี

2.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรม

อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัย บูรพา

2.2 ปัจจุบันศึกษาระดับปริญญาโท คณะการจัดการและการท่องเที่ยว สาขา
การจัดการมหาบัณฑิตวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

3. ว่าที่ร้อยตรี สามารถ ศรีสมัย อายุ 34 ปี

3.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหาร จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม กรุงเทพฯ

3.2 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง กรุงเทพฯ

3.3 จบการศึกษาระดับปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย

พัฒนศาสตร์ (NIDA)

3.4 อดีตผู้จัดการโรงงาน บริษัท ไซมิส จำกัด กรุงเทพฯ

3.5 ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการโรงงานแปรรูปอาหาร GSB ปทุมธานี

4. นางสาวบัณฑิตา มีอนันต์ อายุ 27 ปี

4.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะการจัดการ สาขาการเงิน จาก
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

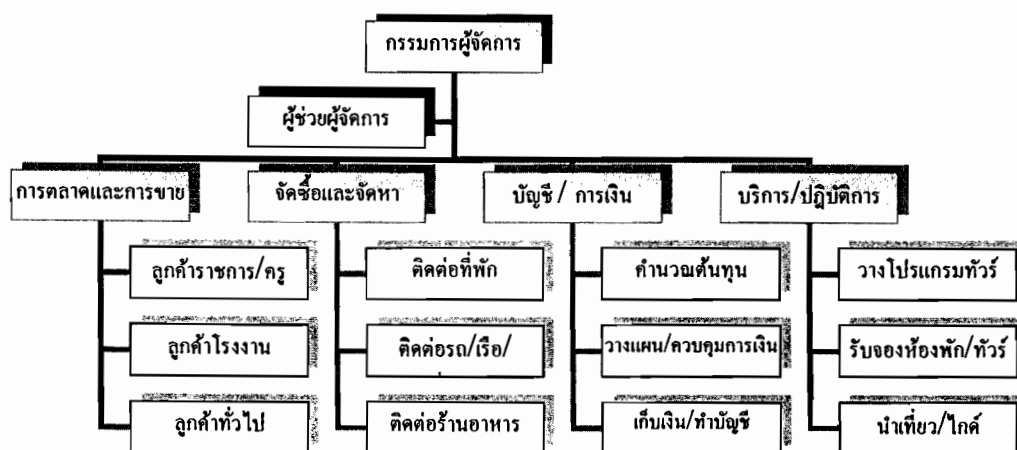
4.2 ปัจจุบันกำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท คณะการจัดการ สาขาเศรษฐศาสตร์
ธุรกิจระหว่างประเทศ

4.3 ปัจจุบันเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สาขามงน้ำปรือ

5. นายทณัฐชัย อริยเกษมกล อายุ 25 ปี

5.1 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จากคณะวิศวกรรมศาสตร์ สาขาวิศวกรรม
อุตสาหการ มหาวิทยาลัย บูรพา

5.2 ปัจจุบันศึกษาระดับปริญญาโท คณะการจัดการและการท่องเที่ยว สาขา
การจัดการมหาบัณฑิตวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
แผนผังองค์กร



ภาพที่ 4-1 แผนผังองค์กร

หน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรหลัก

1. ผู้จัดการ (Manager) นายบุญสม มือนันต์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดูแลบริหารงานทั่วไป ติดตามความก้าวหน้าของงานในแต่ละส่วน และมีอำนาจในการตัดสินใจสูงสุด มีอำนาจผูกพันและลงนามกับบริษัท เช่นเดียวกับนางสาวสุนิสา มือนันต์

คุณสมบัติ

เป็นผู้ที่มีทั้งคุณวุฒิ และวัยวุฒิสูงสุดในบริษัท มีประสบการณ์ยาวนานในด้านการบริหาร และการปกครองบุคคล เป็นผู้ที่มีความน่าเกรงขาม เป็นที่เคารพนับถือจากบุคคลทั่วไป มีชื่อเสียงที่ดีงามอย่างกว้างขวาง เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์และเที่ยงตรง มีเครือข่ายสายงานจำนวนมาก

2. ผู้ช่วยผู้จัดการ (Assistant Manager) นางสาวสุนิสา มือนันต์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ดูแลบริหารงานทั่วไป รองจากผู้จัดการ ติดตามความก้าวหน้าของงานในแต่ละส่วนเพื่อรายงานต่อกรรมการ เป็นผู้ประสานงานจากทุกหน่วยงาน รวมถึงเป็นผู้ดูแลแก้ปัญหาเฉพาะกิจจากแต่ละหน่วยงาน และมีอำนาจในการตัดสินใจรองจากกรรมการผู้จัดการ มีอำนาจผูกพันและลงนามกับบริษัท เช่นเดียวกับ นายบุญสม มือนันต์ (แต่ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบจากกรรมการก่อน)

คุณสมบัติ

เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องซึ่งมีอำนาจผูกพันกับบริษัทร่วมกับนายบุญสม มือนันต์ เป็นคนมีเหตุผล จบการศึกษาทางด้านบริหารโดยตรง อันได้แก่การบริหารทางด้านวิศวกรรมอุตสาหกรรม ซึ่ง และการจัดการมหาบัณฑิตวิชาศึกษาดกลางและขนาดย่อม เป็นผู้ทำงานเต็มเวลาให้กับบริษัท ประจำอยู่ที่สำนักงาน และสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ตลอดเวลา

3. ฝ่ายการตลาด (Marketing) ว่าที่ร้อยตรี สามารถ ศรีสมัย

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่ดูแลกลุ่มลูกค้าทั้งหมดของกิจการ บริหารจัดการและดำเนินการด้านกลยุทธ์ทางการตลาดเป็นผู้จัดหาฐานลูกค้าให้กับกิจการ และดูแลความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับกิจการ เป็นผู้รับข้อมูลความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาประชุมร่วมกันกับองค์กรให้สามารถจัดบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

คุณสมบัติ

เป็นผู้ที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงานและการเจรจา มีความน่าเชื่อถือ มนุษยสัมพันธ์ดี มีความรับผิดชอบ ซื่อสัตย์ กระตือรือร้น มีความสามารถในการโน้มน้าวจิตใจ

ข่าวหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
พฤษภาคม อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

23

บุคคล มีทักษะการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

5. ฝ่ายจัดซื้อ/จัดหา (Purchase & Sourcing) นายทนต์ชัย อริยเกษมมงคล

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่ประสานงานไปยังสถานที่พัก/ โรงแรม ร้านอาหาร และสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อขอราคาพิเศษสำหรับตัวแทน(Contact Price) และการติดต่อเพื่อทำการจองให้กับลูกค้า รวมถึง การติดต่อที่พัก รถ ร้านอาหาร ที่ท่องเที่ยว เพื่อรองรับการจัดโปรแกรมทัวร์ของกิจการ รวมถึง เก็บข้อมูลราคาค่าต้นทุน เพื่อนำมาคำนวณค่าใช้จ่าย ของการจัดทัวร์และกิจกรรมการบริการ

คุณสมบัติ

เป็นผู้ที่มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน การเจรจาต่อรอง และมีความคล่องแคล่วในการทำงาน มีการทำงานอย่างเป็นระบบ

6. ฝ่ายบัญชี / การเงิน (Accounting) นางสาวบัณฑิตา มือนันต์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่วางแผนทางการเงินของบริษัท ควบคุมค่าใช้จ่าย ต้นทุน ดูแลระบบบัญชี / รายรับ - รายจ่าย /ระบบการบริหารเงินทุนหมุนเวียนของบริษัท

คุณสมบัติ

จบสาขาการจัดการการเงิน และทำงานเกี่ยวข้องกับบัญชี เศรษฐศาสตร์ และการเงิน โดยตรง เป็นผู้ที่มีความรอบคอบ ละเอียด และมีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างเหมาะสม

7. ฝ่ายปฏิบัติการ (Operation & Tour Leader) นางสาวสุนิสา มือนันต์

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ทำหน้าที่วางแผนจัดนำเที่ยว ควบคุมดูแลการนำเที่ยว ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า ดูแลในส่วนของกลุ่มทัวร์และไกด์ และให้บริการข้อมูลแก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดทัวร์ของบริษัท การจัดกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ เช่น การทำกิจกรรมเพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กิจกรรมเฉพาะกิจ เก็บข้อมูลความต้องการของลูกค้า เพื่อนำมาประชุมกับองค์กร

คุณสมบัติ

เป็นพนักงานเต็มเวลาให้กับบริษัท ประจำอยู่ที่สำนักงาน และสามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ได้ตลอดเวลา มีความรักในอาชีพบริการ มนุษย์สัมพันธ์ดี เป็นคนร่าเริงสดใส กระตือรือร้นในการทำงาน มีทักษะในการเจรจาและแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นผู้ที่สามารถปรับตัวกับสภาพแวดล้อมได้ง่าย ทั้งนี้กิจการได้ติดต่อ เพื่อจ้างไกด์ และผู้ดูแลนำเที่ยวอิสระ ที่มีความเชี่ยวชาญสำหรับการนำเที่ยวในประเทศไทยโดยเฉพาะไว้จำนวน 4 ท่าน เพื่อสลับหมุนเวียนในการให้บริการรับรองลูกค้า รวมถึงการติดต่อกับพันธมิตรธุรกิจตัวแทนนำเที่ยวอื่น ๆ เพื่อร่วมจัด

293927

338.4791593

ส 818๘

๑.2

กิจกรรมนำเที่ยว สัมมนาดูงาน แก่คณะบุคคลขนาดใหญ่ โดยจัดและดำเนินการในนามของเอ็มพลัส
ทราเวล (Mplus Travel)

การบริหารบุคลากร

แนวทางการบริหารบุคลากร

1. ให้ความสำคัญกับการสรรหาและการพัฒนาบุคลากร ให้ผลตอบแทนที่เป็นธรรมแก่
พนักงานทุกระดับ และมีระบบจูงใจที่เหมาะสม

2. สร้างความภาคภูมิใจแก่พนักงานในการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
มัลติเทสต์เป็นบุคลากรที่ต้องมีความรู้ในเรื่องราว ข้อมูลต่าง ๆ ที่จะอธิบายให้นักท่องเที่ยวมี
ทักษะการนำเสนอข้อมูลให้นักท่องเที่ยวได้รับรู้และเข้าใจ

3. มีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษของพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานส่วนหน้า ซึ่ง
ต้องบริการลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ นอกจากนี้ยังมีการฝึกอบรมพนักงานในเรื่องอื่น ๆ
ด้วยเนื่องจากธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ให้บริการ ดังนั้นพนักงานบริการซึ่งเป็นตัวแทนของบริษัทฯ
ในการให้บริการลูกค้าจึงถือว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญดังนั้นทางบริษัทฯ จะเน้นเป็น
พิเศษและพิถีพิถันในการคัดเลือกพนักงานให้บริการลูกค้า โดยจะต้องมีการทดสอบระดับความรู้
ความสามารถในด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการที่ประทับใจกับลูกค้า นอกจากนี้แล้วบริษัทฯ
จะมีการตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของพนักงานทุกคนที่เข้ามาสมัครกับทางบริษัทฯ เพื่อเป็น
การสร้างเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในด้านความปลอดภัยในทรัพย์สินของลูกค้า

วิสัยทัศน์

เราต้องการเป็นผู้นำธุรกิจด้านการท่องเที่ยวภายในประเทศอย่างครบวงจร เฉพาะสำหรับ
กลุ่มคณะบุคลากรทางการศึกษา และคณะบุคคลหน่วยงานในโรงงานอุตสาหกรรม ภาค
ตะวันออก ด้วยบริการที่คุ้มค่า และมีความสุขทุกการเดินทางกับ เอ็มพลัส ทราเวล (Mplus
Travel)

พันธกิจ

1. กิจการมุ่งเน้นการสร้างภาพพจน์สูงสุดให้กับลูกค้า โดยต้องการให้ลูกค้าทุกรายที่
ใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพของบริการ ราคาที่ยุติธรรม ดำเนินงานด้วยความรวดเร็วตรง
เวลา มีความซื่อสัตย์จริงใจในการให้บริการ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีก

2. กิจการมุ่งเน้นการสร้างภาพพจน์สูงสุดให้กับลูกค้า ด้วยการนำเสนอสินค้าที่
หลากหลายแปลกใหม่

3. กิจการมุ่งเน้นในด้านคุณภาพของการให้บริการที่ดีเยี่ยม

4. กิจการดำเนินการทางด้านราคาของบริการที่ยุติธรรม

5. กิจการมุ่งเน้นการดำเนินงานที่รวดเร็วและตรงเวลาเสมอ

6. กิจการมุ่งเน้นให้ทุกคนในองค์กรดำเนินกิจการด้วยความซื่อสัตย์ มุ่งมั่น และมีความจริงใจในการให้บริการเสมอ

เป้าหมายธุรกิจ

1. สร้างชื่อเสียงของกิจการให้เป็นที่รู้จักและจดจำสำหรับลูกค้าภายใต้ชื่อเอ็มพลัส ทราเวล (Mplus Travel) ผ่านเว็บไซต์ www.mplustravel.com บนโลกอินเทอร์เน็ตภายในสิ้นปี 2553

2. มีกลุ่มลูกค้าประจำ ในการใช้บริการ คิดเป็น 35% ของมูลค่าทั้งหมด

3. ให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. อัตราผลตอบแทนกำไรจากการดำเนินกิจการ 30%

5. สร้างยอดขายจากช่องทาง Online และช่องทางอื่น ๆ รวม คิดเป็นมูลค่าประมาณ 400,000 บาท ต่อเดือน ภายในสิ้นปี 2554

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

1. มีโปรแกรมท่องเที่ยวที่หลากหลาย ตรงตามความต้องการของลูกค้า

2. มีการบริการที่รวดเร็ว และตรงเวลา

3. ราคาเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

4. มีการช่องทางการจัดจำหน่ายที่รวดเร็ว สะดวกสบายหลายช่องทาง รวมถึงมีการจัดจำหน่ายทาง Internet ให้บริการเลือกซื้อสินค้าได้ตลอด 24 ชั่วโมง

5. ผู้ประกอบการมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้งถึงฤดูกาลท่องเที่ยว สภาพของแหล่งท่องเที่ยว รวมทั้งข้อมูลความรู้ของแหล่งท่องเที่ยวนั้น ๆ เพื่อช่วยสร้างสีสันและความสนุกสนานในการท่องเที่ยวแต่ละครั้ง

6. การให้บริการลูกค้าตลอดเวลา เมื่อลูกค้าเกิดปัญหาต่าง ๆ องค์กรก็สามารถแก้ไขให้ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงปรับปรุงในสิ่งที่ลูกค้าต้องการให้แก้ไข

7. มีความซื่อสัตย์ และจริงใจในการให้บริการ

ทั้งนี้กิจการให้ความสำคัญด้านทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างสูง มุ่งมั่นที่จะสร้างทัศนคติที่ดีในอาชีพบริการ ให้พนักงานทุกคนปฏิบัติกับลูกค้าทุกราย เสมือนกับการปฏิบัติที่ดีต่อครอบครัว และเพื่อนฝูง นอกจากนี้ กิจการยังมุ่งเน้นการทำงานที่คล่องตัวของพนักงานทุกคน โดยสามารถทำงานออนไลน์ได้ในทุกที่และทุกเวลา ในการเข้าระบบการทำงานออนไลน์ในเว็บไซต์ขององค์กร