

บทที่ 3

การดำเนินงานธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

ในการวิเคราะห์ต้นทุน และผลตอบแทนทางการเงินของตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้จัดลำดับขั้นตอนการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- 3.1 ลักษณะทั่วไปของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน
- 3.2 ผลิตภัณฑ์และบริการของธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน
- 3.3 วิธีการดำเนินงานของจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

3.1 ลักษณะทั่วไปของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

บริษัท ลำพูนบู๊กกิ้งเซ็นเตอร์เซอร์วิส จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 405/3 ถนนเจริญราษฎร์ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน มีทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาท) ชำระมูลค่าเต็ม

บริษัทมีลักษณะการดำเนินธุรกิจเป็นตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารของบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดยได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการ โดยทางบริษัทจะต้องออกหนังสือค้ำประกันของธนาคารให้แก่บริษัท การบินไทย โดยจะได้รับการตั้งวงเงินให้กับบริษัทในการจำหน่ายบัตรโดยสารให้กับผู้ใช้บริการ บริษัทฯ จะได้รับผลตอบแทนเป็นค่านายหน้าตามอัตราที่บริษัท การบินไทยได้กำหนดไว้

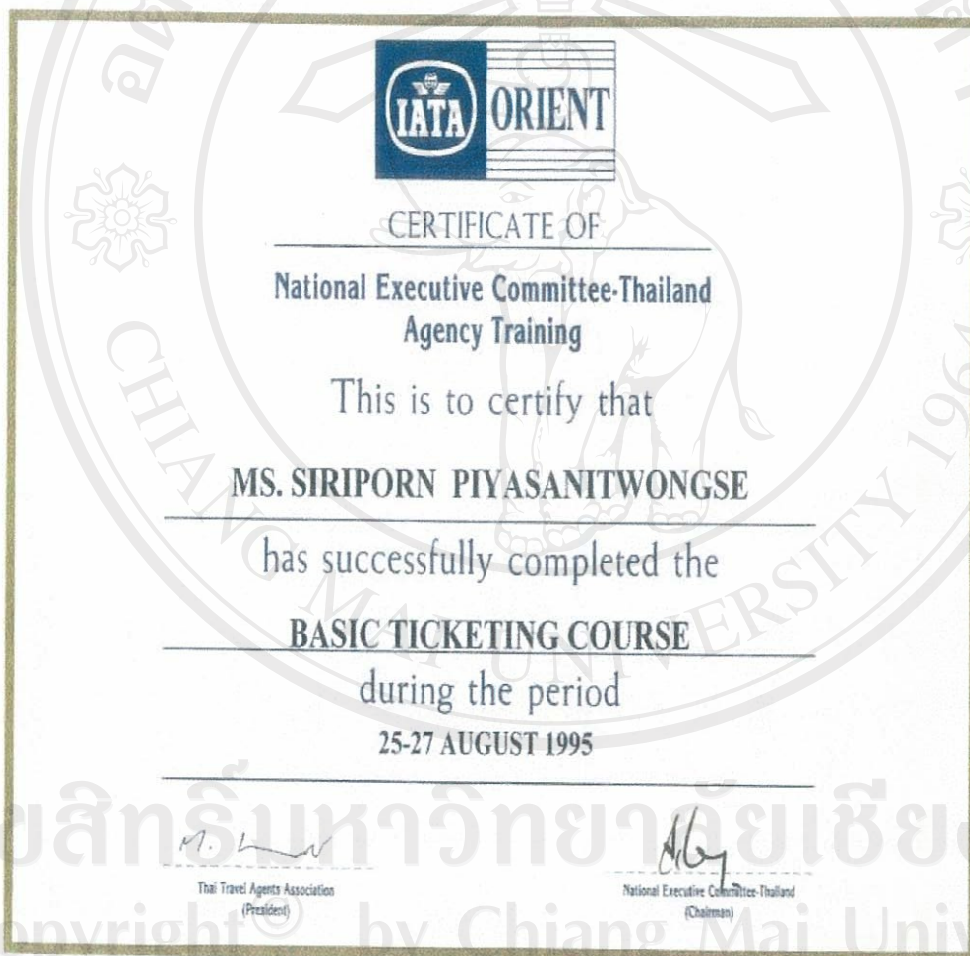
3.1.1 ขั้นตอนการดำเนินการของธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

- (1) หาทำเลที่ตั้งที่ง่ายแก่การพบเห็น จอดรถได้สะดวก และใกล้แหล่งชุมชน



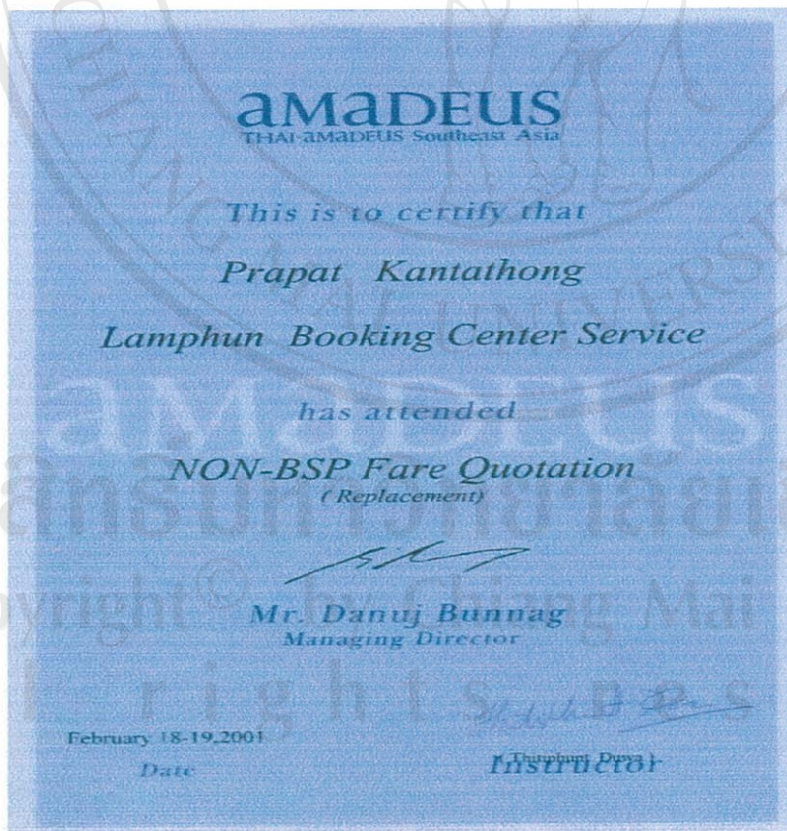
รูปที่ 3.1 ภาพแสดงทำเลที่ตั้งของบริษัทลำพูนบู๊กกิ้งเซ็นเตอร์เซอร์วิส จำกัด

- (2) กิจกรรมต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล, ทะเบียนการค้า และใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม
- (3) ต้องสมัครเป็นสมาชิกของ IATA (International Air ticket and Transfer Association) โดยมีสมาชิกเก่าแต่งตั้งที่รับรองให้จำนวน 2 ท่าน



รูปที่ 3.2 ภาพแสดงใบรับรองการเป็นสมาชิกของ IATA

- (4) ติดต่อทำหนังสือ เสนอต่อสายการบินเพื่อขอเป็นตัวแทนแต่งตั้งของสายการบิน หากสายการบินพิจารณาเรื่อง หรือสนใจก็จะส่งคณะบุคคลเข้ามาตรวจสอบคุณสมบัติต่างๆ เช่น สถานที่ที่จะดำเนินการประกอบกิจการ ประวัติทางการเงิน ประวัติการทำงาน เป็นต้น
- (5) หากสายการบินตกลงแต่งตั้งให้เป็นตัวแทน จะต้องทำหนังสือคำประกันธนาคารให้กับสายการบิน และสายการบินก็จะมาติดตั้งระบบออนไลน์ พร้อมทั้งอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ ,ปริ้นเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารของระบบ AMADEUS โดยทางบริษัท AMADEUS จะจัดให้มีการอบรมพนักงานของตัวแทนให้สามารถเข้าใจระบบ และสามารถปฏิบัติงานได้ โดยจะไม่เสียค่าใช้จ่ายใดๆ แต่มีข้อจำกัดว่า ตัวแทนจะต้องมียอดขายไม่ต่ำกว่า 100 segment หากยอดขายต่ำกว่านี้จะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเช่าระบบของ AMADEUS



รูปที่ 3.3 ภาพแสดงใบรับรองการผ่านการฝึกอบรมระบบของ AMADEUS

(6) บริษัทจะสามารถจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินได้ เท่ากับมูลค่าของหนังสือค้ำประกัน และจะต้องส่งรายงานให้กับทางสายการบินทุกวันที่ 5 และวันที่ 20 ของเดือน พร้อมชำระเงินโดยหักค่าคอมมิชชั่นที่ได้รับออก แต่หากในระหว่างที่ยังไม่ถึงกำหนดการส่งรายงานและการชำระเงิน ได้มีการขายบัตรโดยสารมากกว่าหนังสือค้ำประกัน จะต้องดำเนินการนำเงินไปชำระให้สายการบินก่อนกำหนด เพื่อจะได้วงเงินเพิ่มขึ้นมาและตัวแทนจะสามารถทำการจำหน่ายบัตรโดยสาร ต่อไปได้

3.1.2 ประเภทของกิจการ

เป็นธุรกิจที่ให้บริการ ซึ่งเป็นบริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การเดินทางโดยสารทางเครื่องบิน

ธุรกิจหลัก จำหน่ายตั๋วโดยสารเครื่องบินให้กับลูกค้า ผู้ที่ต้องการเดินทางทางอากาศทั้งภายในและภายนอกประเทศ

ธุรกิจเสริม ให้บริการในด้านการอำนวยความสะดวกและประสานงานให้กับลูกค้า เช่น การบริการให้ข้อมูล หรือจัดหาที่พัก

3.1.3 สภาพทั่วไป ของธุรกิจ

- กิจการสามารถออกตัวให้ลูกค้าได้ทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้าหลังจากได้มีการตกลงซื้อขายและแจ้งความประสงค์ในการเดินทางได้ทันทีซึ่งทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการไม่จำเป็นต้อง เสียเวลารอคอยการ จึงทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการเกิดความประทับใจ

- กิจการมีพนักงานส่งเอกสาร สามารถนำตัวไปส่งให้ลูกค้าได้ทันท่วงทีตามเวลานัดหมายของลูกค้า ซึ่งทางบริษัทยินดีจะให้บริการแก่ลูกค้าทุกท่านที่ไม่สามารถรับตัวได้ด้วยตนเอง ซึ่งการให้บริการดังกล่าวเป็นที่นิยมของลูกค้าที่มักใช้บริการของบริษัทอย่างสม่ำเสมอ

- อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานของบริษัท ทางกิจการได้วางระบบการทำงานของเครื่องมือเป็นระบบ International เป็นระบบ Online ที่สามารถ Online กับสายการบินไทย หรือใช้ระบบ Online เดียวกับสายการบินไทย คือ ระบบ Amadeus สามารถค้นหาข้อมูล ตารางการบิน เกือบทุกสายการบิน ทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศได้ทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้าที่สามารถใช้ข้อมูลมาตัดสินใจในการเดินทางและสามารถสั่งซื้อตั๋วเครื่องบินกับทางบริษัทได้ทันที

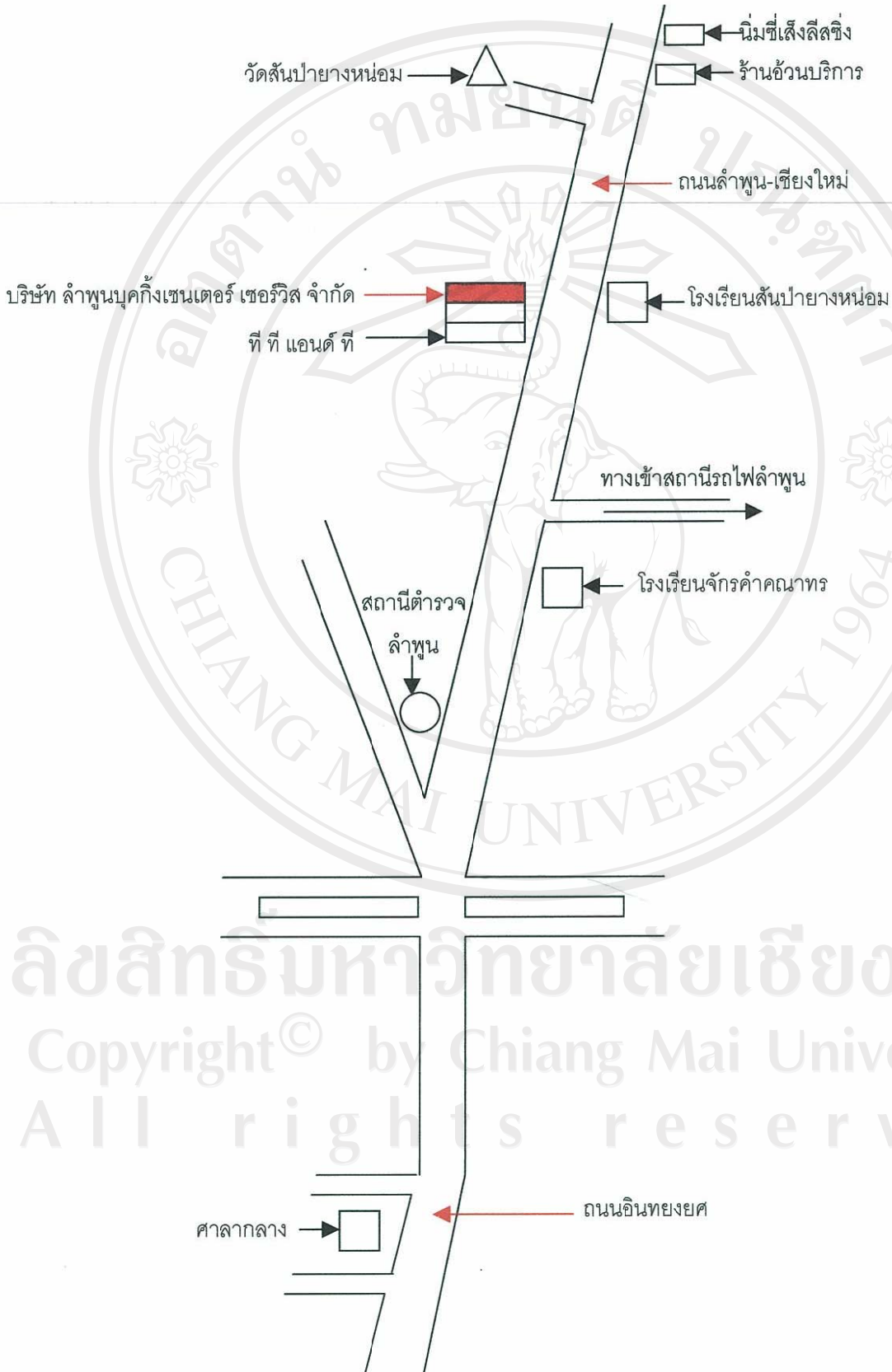


รูปที่ 3.4 ภาพแสดงการทำงานของพนักงาน

- ค่าครองชีพของจังหวัดลำพูน โดยปกติค่าครองชีพจะต่ำกว่าจังหวัดเชียงใหม่ ดังนั้นจึงทำให้ ต้นทุนในการดำเนินของกิจการไม่สูงมากนัก จึงเป็นเหตุผลหนึ่งที่ทางบริษัทสามารถลดต้นทุน การดำเนินงานและควบคุมค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของกิจการได้เป็นอย่างดี

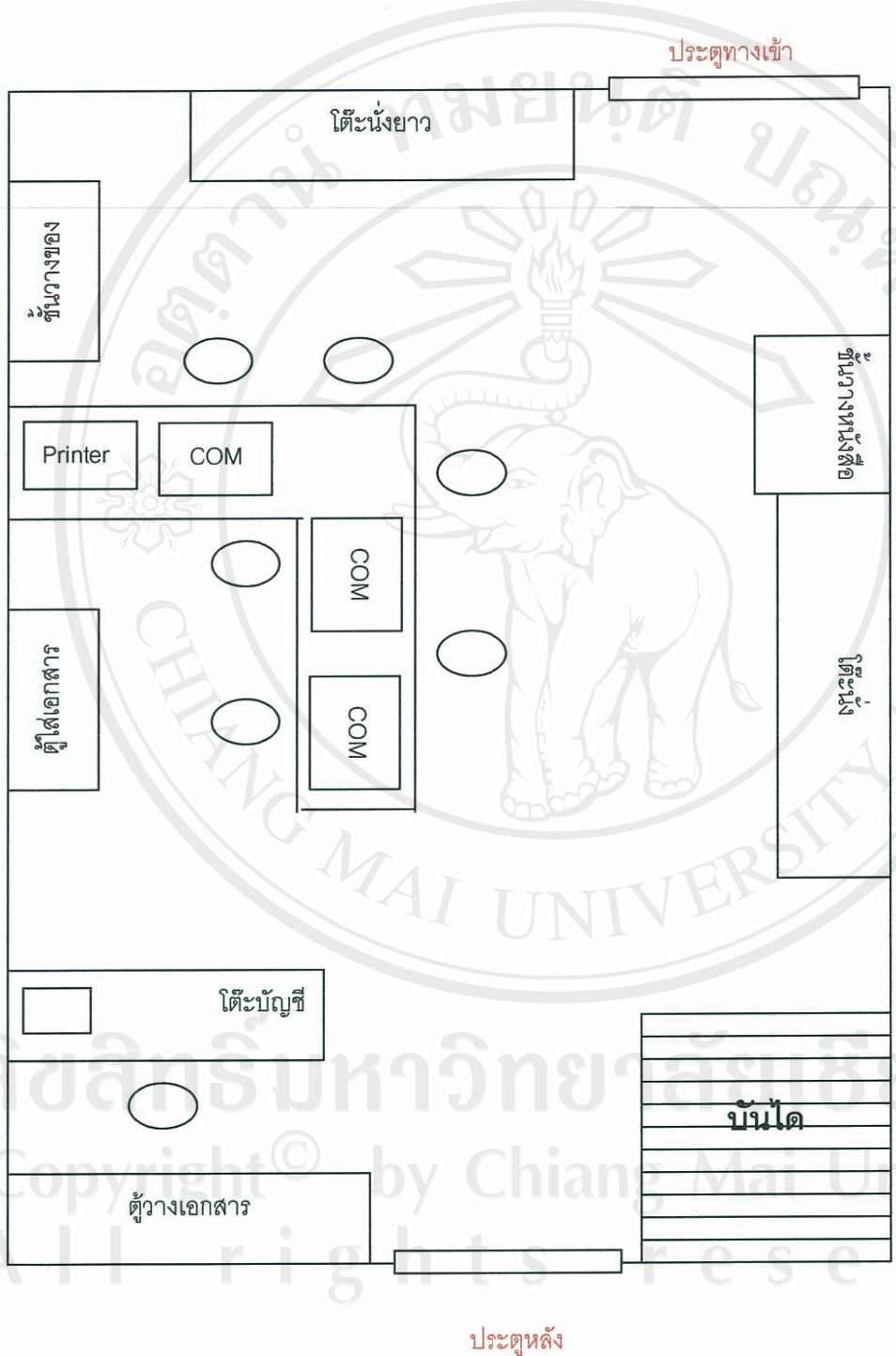
- สถานที่ตั้งของกิจการ อยู่ใจกลางเมืองลำพูน ซึ่งทำให้การคมนาคมที่ลูกค้าสามารถเดินทาง มาติดต่อกับบริษัทได้อย่างสะดวกสบายและรวดเร็ว อีกทั้งยังมีชื่อป้ายร้าน และ โลโก้การบินไทย ซึ่งเป็นสัญลักษณ์อันโดดเด่น ทำให้ลูกค้าสามารถมองเห็น ได้อย่างชัดเจน

รูปแผนที่สังเขปแสดงที่ตั้งของสำนักงาน



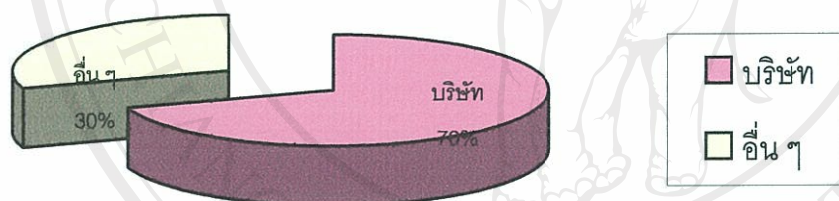
ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

แผนที่แสดงบริเวณที่ตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ในสำนักงาน



- ส่วนแบ่งทางการตลาด จากการสำรวจตลาดของกิจการมีส่วนแบ่งตลาดของจังหวัดลำพูนประมาณ 70% ซึ่งก็แสดงว่าได้รับอิทธิพลจากผู้ซื้อโดยให้ความไว้วางใจ และยินดีที่จะใช้บริการกับกิจการ อย่างเหนียวแน่น จึงจะส่งผลให้ยอดขายของกิจการยังอยู่ในขั้นที่น่าพอใจ ดังนั้น อิทธิพลจากผู้ซื้อ จึงมีไม่มากนัก เพราะผู้ซื้อไม่สามารถต่อรองอะไร ได้มากนัก เนื่องจากราคาตัวเครื่องบิน บริษัทการบินไทยเป็นผู้กำหนดราคาขายจะมีก็แต่ว่าทางบริษัทจะลดราคาตัวให้ลูกค้าเป็นกรณีพิเศษ ในกรณีที่ลูกค้าซื้อเป็นประจำ และอย่างต่อเนื่องเท่านั้นเอง

ส่วนครองตลาดในจังหวัดลำพูน



3.2 ผลลัพธ์และบริการของธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

3.2.1 ผลลัพธ์ของธุรกิจ

- จำหน่ายตั๋วเครื่องบินในประเทศทุกสายการบิน
- จำหน่ายตั๋วเครื่องบินต่างประเทศทุกสายการบิน



MIDWEEK AND VALID ON TUE/WED /THU CNL/RFD/RETE THB1000		AUDIT COUPON		CNX CNX SITI	3501200 16AUG04
NDSHOW CHARGE 20PCT				ZKANPU	THAI AGENCY
JITPHAIROT SUPHOT MR					LUMPOON BOOKING
					THYC45942
CHIANG MAI	TG 0101 M 17AUG	0830	DKMXD234		17NOV
BANGKOK	TG 0124 M 17AUG	2200	DKMXD234		17NOV
CHIANG MAI					
THB 3910	CNX TG BKK1955.00TG CNX1955.00THB3910.00END				
THB 110YQ					
THB 100TS		CASH/AGT3501200			
THB 4120		O 217 4275818148 0 O			
KB 75818148					

รูปที่ 3.5 ภาพแสดงตัวอย่างตั๋วเครื่องบิน

3.2.2 ด้านการบริการ

- บริการจัดนำเที่ยว ทั้งภายใน และภายนอกประเทศ
- บริการสำรองห้องพักให้กับผู้ใช้บริการทั้ง ภายในและภายนอกประเทศ

เอื้องหลวง
เชียงใหม่

**ทัวร์
เอื้องหลวง**

"เที่ยวเมืองไทย" ..มูมมอญไทย
 "เที่ยวไปไมต่างแดน" ..แซมประกับใจ
 "เอื้องหลวงกอล์ฟ" ..สุดก้ากาย
 "อินนิมูนเอื้องหลวง" ..ความทรงจำที่ไม่วันลืม

ทุกบริการ สุดประทับใจ ไปกับทัวร์เอื้องหลวง

เอื้องหลวง
เชียงใหม่

รูปที่ 3.6 ภาพแสดงตัวอย่างโปรแกรมบริการจัดนำเที่ยว

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

3.2.3 ด้านราคา

ราคาสินค้าจะจำแนกตามระดับการให้บริการ โดยจะจำหน่ายบัตรโดยสารราคาตั้งแต่ 870 บาท ถึง 200,000 บาท ต่อการเดินทางแต่ละเที่ยวบิน ซึ่งขึ้นอยู่กับระยะทางของเส้นทางการโดยสาร รวมถึงจำนวนของผู้โดยสารซึ่งในบางครั้งคิดราคาเหมาจ่ายหากกลุ่มผู้โดยสารมีจำนวนหลายคน

3.3 วิธีการดำเนินงานของธุรกิจจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน

3.3.1 การจัดจำหน่าย

บริษัทฯ ใช้การจำหน่ายผลิตภัณฑ์และบริการโดยตรง (Direct Channel) คือ ใช้การจำหน่ายผ่านทางพนักงานขายของบริษัทเอง และ การจำหน่ายผ่านทางโทรศัพท์

3.3.2 การส่งเสริมการตลาด

บริษัทฯ มีการให้ส่วนลดแก่ผู้ใช้บริการ แต่ไม่มีการดำเนินการด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์หากแต่ใช้การติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จำหน่ายกับผู้ใช้บริการ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ โคนให้ข้อมูลเพื่อจูงใจให้ซื้อหรือรับบริการจากทางบริษัทฯ

3.3.3 การปฏิบัติงาน

บริษัท ลำพูนบู๊ทกิ้งเซ็นเตอร์ จำกัด เป็นบริษัทตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินของบริษัท การบินไทย จำกัด(มหาชน) ซึ่งได้รับอนุญาตให้ดำเนินธุรกิจในการขายที่บริษัท การบินไทย ได้กำหนดไว้ ซึ่งดำเนินการในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด โดยแบ่งแยกเป็น

- การให้บริการจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบินโดยสารแก่ลูกค้า ณ สำนักงานโดยตรง
- การจัดการหรือประสานงานแก่ลูกค้าที่ประสงค์จะใช้บริการที่บริษัทการบินไทยเป็นผู้จัดการให้

บริษัทที่ดำเนินการเป็นบริษัทตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ต้องลงทุนจัดหาสำนักงาน มีอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน จำนวนพนักงาน และระเบียบการอื่นๆ ตามที่การบินไทย กำหนด รวมถึงต้องเช่าอุปกรณ์บางประเภทที่เป็นงานเครือข่าย การจัดหาหนังสือค้ำประกันจากธนาคารเพื่อค้ำประกันวงเงินของตัวที่การบินไทยจัดสรรให้ เนื่องจากบริษัทเป็นตัวแทนจึงต้องทำรายงานตามแบบฟอร์มที่การบินไทยกำหนด โดยรายงานผลงานเดือนละ 2 ครั้ง

บริษัทตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสาร ได้รับรายได้จากการเป็นตัวแทนในอัตราร้อยละ 5 ของปริมาณการจำหน่ายตั๋ว ส่วนรายได้จากการจำหน่ายบริการอื่นๆ เป็นไปตามอัตราที่การบินไทย กำหนด ซึ่งบริการอื่นๆ ส่วนมากจะสูงกว่า 5 % การให้บริการบางประเภทสามารถเพิ่มราคาจาก

ราคาของการบินไทย ถ้าลูกค้าสมัครใจติดต่อซื้อบริการที่ตัวแทน เช่น การให้บริการจัดซื้อตั๋วเดินทางต่างประเทศ

นอกจากนั้น บริษัทฯ จะต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เปลี่ยนแปลงต่างๆ ซึ่งการบินไทยจะแจ้งให้ทราบ โดยจะเป็นหนังสือการนัดหมายประชุมตัวแทน บริษัทฯ อาจจะได้รับบริการต่างๆ จากการบินไทย เช่น การให้การฝึกอบรมแก่พนักงานของบริษัท เป็นต้น

3.3.4 การจูงใจผู้ปฏิบัติงาน

บริษัทมีการจ่ายค่าจ้าง และสวัสดิการต่างๆ ให้กับพนักงาน ได้แก่

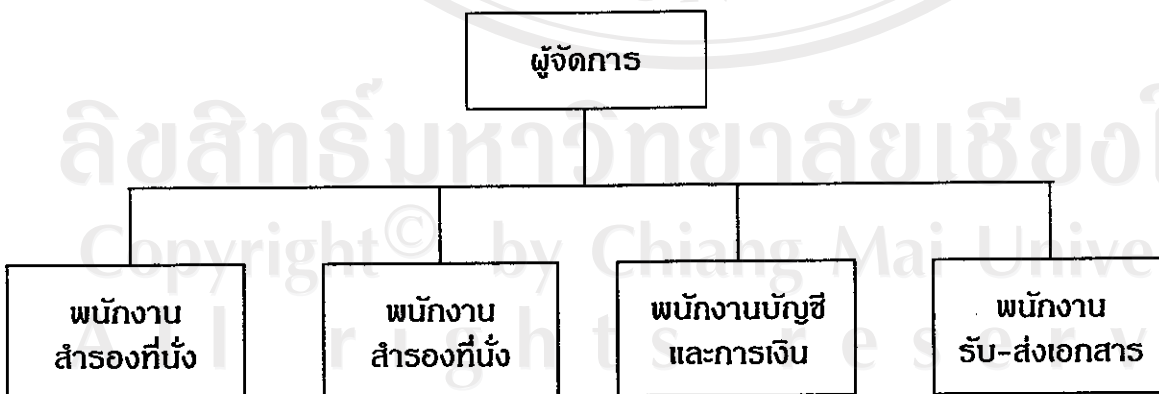
- การจ่ายค่าตอบแทนการทำงานตามกฎหมายกำหนด
- การให้สวัสดิการต่างๆ แก่พนักงาน เช่น การให้รางวัล โบนัส พนักงานที่ทำงานตั้งแต่

2 ปีขึ้นไปบริษัทจะฝากเงินให้ 5-7 % ของเงินเดือน นอกเหนือไปจากการให้เงินเดือนตามปกติ รวมถึงวันหยุดในกรณีพิเศษ

3.3.5 การบริหารจัดการ

ก) โครงสร้างองค์กร (Corporate Structure)

การจัดโครงสร้างองค์กร ถือเป็นหน้าที่สำคัญของการจัดการที่แสดงให้เห็นถึงการรวมกลุ่มงาน ความสัมพันธ์ทาง อำนาจ หน้าที่ หรือสายการบังคับบัญชา การไหลเวียนของงาน ตลอดจนการติดต่อสื่อสาร และการประสานงานขององค์กร ดังนั้น การที่ธุรกิจมีโครงสร้างองค์กรที่ได้มีการจัดทำขึ้นอย่างเหมาะสมแล้ว ก็จะทำให้การดำเนินงานภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากโครงการลงทุนในธุรกิจตัวแทนจำหน่ายบัตรโดยสารเครื่องบิน ประจำจังหวัดลำพูน นี้ เป็นการประกอบกิจการขนาดเล็ก จึงควรแบ่งหน้าที่ ดังแสดงในรูป



รูปที่ 3.7 ภาพแสดงโครงสร้างการบริหารงานขององค์กร

เนื่องจากกิจการเป็นธุรกิจขนาดเล็ก แต่ต้องจัดตั้งเป็นประกอบการเป็นนิติบุคคลในรูปบริษัทจำกัด ตามกฎหมายของการบินไทยซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ จะทำสัญญาการให้เป็นตัวแทนกับนิติบุคคลเท่านั้น ถึงแม้จะเป็นบริษัทจำกัด แต่โดยธุรกิจขนาดเล็ก จึงมีลักษณะการบริหารงานเป็นแบบครอบครัว กล่าวคือทุกคนทุกหน้าที่ต้องทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ แล้วจะต้องรับผิดชอบในการรับเงินค่าสินค้า (ประเภทของบริการต่าง ๆ เช่น ตัวโดยสาร, Package Tour, จองห้องพัก , โรงแรม, อื่น ๆ เมื่อจบการขายซึ่งไม่สามารถแบ่งขั้นตอนหรือแบ่งงานให้พนักงานอื่นได้ เช่น มีผู้รับ Order จากลูกค้าเสร็จ ส่งให้แผนกจองที่นั่ง, Print ตัว และส่งลูกค้าให้แผนกการเงินได้ พนักงานขายจะต้องรับผิดชอบขบวนการ Processing ตั้งแต่ต้นจนจบ ถึงการรับเงินจากลูกค้า จึงจะถือว่าจบการขาย แม้แต่พนักงานส่งตัวก็ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบในการเก็บเงินค่าบริการ จากลูกค้าในการบริการส่งถึงบ้านหรือสำนักงานเช่นกัน จะเห็นได้ว่าถึงแม้จะมีการมอบหมายงานและกำหนดหน้าที่ตามประเภทงานแล้วก็ตาม แต่ทุกคนทุกหน้าที่จะรับผิดชอบเรื่องการเงิน คือ การได้รับมอบอำนาจเบ็ดเสร็จ ฉะนั้น ในเรื่องโครงสร้างการแบ่งแยกประเภทงานให้อยู่ในหน้าที่รับผิดชอบ บริษัทกำหนดไว้จำนวน 5-6 อัตรา ดังนี้

1. ผู้จัดการ

มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย การจัดการทั้งหมดในบริษัท นับแต่การทำสัญญาต่าง ๆ กับ บมจ.การบินไทย การจัดการเรื่องการเงิน การมีหนังสือติดต่อประสานงาน การเปิดเอกสารและการจัดทำแบบรายงาน

ในด้านการขายและการให้บริการ ผู้จัดการมีหน้าที่โดยตรงต่อปริมาณการขาย การให้บริการที่มีคุณภาพต่อลูกค้าของบริษัท การทำข้อตกลง ข้อสัญญาต่าง ๆ เกี่ยวกับการขายบริการต่าง ๆ การส่งจ่ายเงินบางประเภทของบริษัท ตลอดจนการให้บริการต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือให้ความสะดวก ซึ่งเป็นเรื่องปลีกย่อยอื่น ๆ ซึ่งมีส่วนส่งเสริมการขาย เช่นการช่วยจัดทำ Passport, Visa เป็นต้น นอกจากนี้ แม้แต่การลงมือปฏิบัติงานในฐานะพนักงานขาย ก็เป็นสิ่งที่ลูกค้าให้ความมั่นใจ ช่วยให้ลูกค้าตกลงใจซื้อบริการ ได้เร็วขึ้น

2. พนักงานขาย มี 2 อัตรา

การขาย เป็นหัวใจของธุรกิจประเภทนี้ เพราะจุดขายเป็นแหล่งรายได้ของธุรกิจ จึงต้องจัดอัตราพนักงานขายไว้ 2 อัตรา ต้องมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ครบถ้วน สามารถให้บริการลูกค้าได้พร้อม ๆ กัน เพราะลูกค้าต้องการบริการที่รวดเร็ว ทั้งนี้ต้องเร่งทำและสำรองที่นั่งแต่ละเที่ยวบินให้ทันต่อการเดินทางถึงจุดหมายตามกำหนดเวลาที่ต้องการ พนักงานขายต้องมีความรู้ความชำนาญในการใช้เครื่องมือของการบินไทย ซึ่งเป็นระบบที่การบินไทยจัดเป็นระบบได้เป็นเครือข่ายทั่วโลก ระบบของ AMADEUS พนักงานจึงต้องมีความรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในเกณฑ์ที่ใช้ได้ เพราะระบบงาน

ของเครื่องมือใช้เป็นระบบ International พนักงานขายทุกคนต้องเรียนรู้ถึงคุณภาพของบริการที่ดีที่ลูกค้าทุกรายต้องการ กล่าวคือ รวดเร็ว แม่นยำ เพื่อจะได้เดินทางอย่างราบรื่น

3. พนักงานบัญชี-การเงิน

บริษัทมีพนักงานบัญชี-การเงิน 1 อัตรา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบันทึกเงินสดรายวัน บัญชีแยกประเภทของลูกค้า การทำบัญชีเงินฝากธนาคาร ตลอดจนถึงการนำเงินเข้าบัญชีธนาคารในแต่ละวัน พนักงานบัญชีต้องสรุปบัญชีขาย บัญชีเงินสด บัญชีแยกประเภทลูกค้าบางราย นำเงินสดและสลิปเครดิตการ์ดเข้าฝากธนาคารเป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้ต้องรายงานฐานะทางการเงินในบัญชีเดินสะพัดและสมุดบัญชีออมทรัพย์ต่อผู้จัดการทุกวัน เพื่อจัดสรรการเงินในบัญชีสำรองเงินในบัญชีเดินสะพัดให้เพียงพอกับเช็คที่ส่งจ่ายไป

ทุก ๆ วันที่ 15 ของเดือน หรือสิ้นงวดบัญชี พนักงานบัญชีต้องทำรายงานตามแบบรายงานของการบินไทย และทำบัญชีรับ-จ่าย ตามแบบฟอร์มส่งสรรพากรทุกเดือน

4. พนักงานส่งเอกสาร

พนักงานรับ-ส่งเอกสาร มีอย่างน้อย 1 อัตรา หน้าที่หลักที่สำคัญ คือ การบริการส่งตัวโดยสารให้ลูกค้านั่งบ้านหรือที่ทำงานตามที่ลูกค้านั่งรถโดยสาร ต้องส่งถึงสถานที่และในเวลาที่กำหนด ถือเป็นบริการที่สำคัญยิ่ง เป็นการแบ่งชั้นบริการกับผู้โดยสารรายอื่น ในรูปแบบเดียวกัน พนักงานอื่นคือ ต้องรับผิดชอบรับเงินจากลูกค้านั่งรถเมื่อส่งตัวแล้ว ซึ่งอาจจะเป็นเงินสด หรือสลิปเครดิตการ์ด ซึ่งพนักงานส่งเอกสารก็สามารถให้บริการได้

สรุปแล้ว บริษัทต้องมีบุคลากรที่จำเป็นอย่างน้อย 5 อัตรา ซึ่งทุกคนมีความรับผิดชอบเบ็ดเสร็จ จึงสามารถดำเนินธุรกิจตามเป้าหมายได้

ข) การควบคุม และสวัสดิการของพนักงาน

จากภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรนี้ จะเห็นว่าการบริหารงานและภาระหน้าที่แต่ละบุคคลเป็นลักษณะแบบครอบครัว ทุกคนต้องทำงานในรูปแบบเบ็ดเสร็จ ต้องรับผิดชอบต่อการเงินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน ในเรื่องการเงินหรือรายได้ของบริษัท ถึงแม้จะเป็นการประกอบขนาดเล็ก แต่ในเรื่องรายได้จากการขายบริการหรือราคาสินค้ามีระดับแตกต่างกันมาก กล่าวคือ ตัวโดยสารตั้งแต่ราคา 870 บาท ถึงระดับ 200,000 บาท ต่อการเดินทางแต่ละเที่ยวบิน รายได้แต่ละเดือนจึงแตกต่างกันมาก เดือนที่มีการจำหน่ายตั๋วต่างประเทศ Route ยาว ประกอบกับขาย Group Tour ได้ จะมีรายได้สูงมาก อาจสูงถึง 2,000,000 บาท ถ้าประเมินจากรายได้เป็นเกณฑ์ บริษัท จะ

กลายเป็นธุรกิจขนาดกลาง ฉะนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงเรื่อง “สวัสดิการ” และ”การตรวจสอบควบคุม” กล่าวคือ

เรื่องสวัสดิการ กรรมการและผู้จัดการถือว่าเป็นเจ้าของกิจการจึงต้องคอยดูแลพนักงานทุกคนอย่างใกล้ชิด ให้กำลังใจและดูแลความทุกข์สุขส่วนตัวของทุกคน ต้องให้รางวัลเมื่อปฏิบัติงานดี และให้โบนัสเมื่อกิจการมีกำไร บริษัทได้ให้รางวัลเป็นพิเศษกับพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป โดยฝากเงินไว้ในอัตรา 5-7% ของเงินเดือนแต่ละเดือน นอกเหนือจากเงินเดือนปกติ และพนักงานทุกคนจะต้องมีประกันสังคม เมื่อเวลาเจ็บป่วยสามารถ เข้าโรงพยาบาลตามที่ตนระบุไว้ในประกันสังคม

ส่วนเรื่องของการตรวจสอบควบคุม นั้น บริษัทได้กำหนดวิธีทำงานและการรายงานประจำวันอย่างเข้มงวด ให้ทุกคนถือปฏิบัติจนเคยชินเป็นปกติธรรมดา เพื่อไม่ให้มีความรู้สึกถูกรตรวจสอบหรือควบคุม ไม่มีเรื่องติดค้าง ไม่มีเรื่องต้องสะสาง เพราะทุกเรื่องทุกรายงานต้องสรุปยอดลงตัวทุกวัน จึงเท่ากับว่ามีการตรวจสอบและควบคุมที่ดี

ค) ด้านการจัดการ

จากภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์กรนั้น จะเห็นว่าการบริหารงานและภาระหน้าที่แต่ละบุคคลเป็นลักษณะแบบครบครัน ทุกคนต้องทำงานในรูปเบ็ดเสร็จต้องรับผิดชอบต่อการเงินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

ในเรื่องของการตรวจสอบควบคุม นั้น บริษัทได้กำหนดวิธีทำงานและการรายงานประจำวันอย่างเข้มงวด ให้ทุกคนถือปฏิบัติจนเคยชินเป็นปกติธรรมดา เพื่อไม่ให้มีความรู้สึกถูกรตรวจสอบหรือควบคุม ไม่มีเรื่องติดค้าง ไม่มีเรื่องต้องสะสาง เพราะทุกเรื่องทุกรายงานต้องสรุปยอดลงตัวทุกวัน จึงเท่ากับว่ามีการตรวจสอบและควบคุมที่ดี

ง) ด้านการเงินและการบัญชี

พนักงานจะต้องสรุปบัญชีขาย บัญชีเงินสด บัญชีแยกประเภทลูกค้าบางรายนำเงินสดและสลิปเครดิตการ์ดเข้าฝากธนาคารเป็นประจำทุกวัน นอกจากนี้ต้องรายงานฐานะทางการเงินในบัญชีเดินสะพัดและสมุดบัญชีออมทรัพย์ต่อผู้จัดการทุกวัน เพื่อจัดสรรการเงินในบัญชีสำรองเงินในบัญชีเดินสะพัดให้เพียงพอกับเช็คที่ส่งจ่ายไป และทุก ๆ รายปี หรือสิ้นงวดบัญชี พนักงานบัญชีต้องทำรายงานตามแบบรายงานของการบินไทย และทำบัญชีรับ-จ่าย ตามแบบฟอร์มส่งสรรพากรทุกเดือน

จ) ด้านเทคโนโลยี

บริษัทได้นำระบบสารสนเทศที่ใช้กับบริษัท การบินไทยมาใช้ ซึ่งเป็นระบบแบบออนไลน์ ที่เป็นเครือข่ายที่ครอบคลุมทั่วโลกมาใช้ ระบบสารสนเทศดังกล่าวเป็นระบบแบบ International ซึ่งช่วยจัดการให้การทำงานต่างๆรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved