



## Online Travel Agency

เนื่องจากในโลกแห่งเทคโนโลยีอย่างเช่นในปัจจุบันนี้คงปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้คนจำนวนมากนิยมทำธุรกรรมต่างๆ ผ่านทางอินเทอร์เน็ต หรือ ที่เรียกว่า Online เพราะมีความสะดวกสบาย รวดเร็ว และทำได้แทบจะทุกที่ เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือทำผ่านโทรศัพท์มือถือและหนึ่งในธุรกรรมที่สำคัญที่มีการทำผ่าน Online ก็คือการสำรองห้องพักผ่านทางเว็บไซต์ ในส่วนนี้เองทำให้เกิดตัวแทนรับจองขึ้นมามากมาย คนส่วนใหญ่นิยมเรียกว่า Online Travel Agency หรือที่รู้จักกันอย่างย่อว่า OTA เป็นตัวกลางในการให้บริการให้สมาชิกได้เจอกับผู้ให้บริการที่พัก ตัวเครื่องบิน บริการท่องเที่ยวต่างๆ และจัดแจงจองที่พักตัวโรงแรมให้โดยนำเสนอสิทธิพิเศษ และราคาสุดพิเศษให้กับสมาชิกเว็บไซต์เหล่านี้ตอบโจทยพฤติกรรมผู้บริโภคยุคใหม่ที่หาข้อมูลก่อนการตัดสินใจซื้อและเปรียบเทียบหาข้อมูลราคาเพื่อให้ได้ราคาที่ดีที่สุดในที่สามารถจ่ายได้ OTA ถือว่าเป็นตัวกลางที่มีบทบาทในธุรกิจการท่องเที่ยวยุคใหม่ เพราะไม่เพียงช่วยยี้ลูกค้าสมาชิกได้ใช้บริการได้อย่างสะดวกสบายแล้ว ที่สำคัญยัง

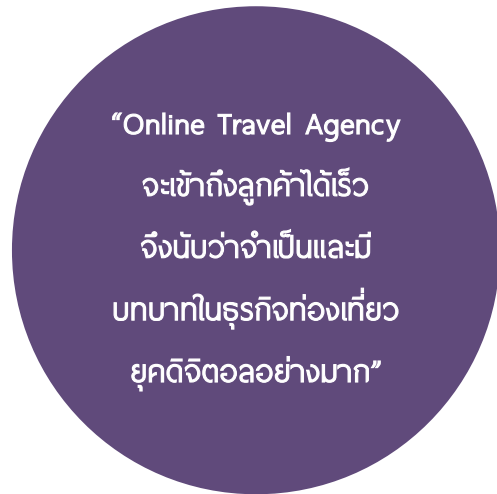
ช่วยกระตุ้นตลาดการท่องเที่ยวให้เกิดการจับจ่ายเม็ดเงินออกมา ได้ฐานลูกค้าและขยายตลาดใหม่ๆ ทั่วโลกจากประโยชน์ของอินเทอร์เน็ตเพราะทุกวันนี้ OTA เสมือนเป็น Search Engine ในวงการท่องเที่ยวสำหรับผู้ใช้เลยก็ว่าได้อยากได้ที่พัก ที่เที่ยวบิน ราคาสุดพิเศษก็ต้องเข้าไปค้นหาเว็บไซต์ที่ต่างเป็นสมาชิกทุกครั้งไม่เพียงสะดวกคุ้มค่าเท่านั้น ยังเต็มไปด้วยว่า Online Travel Agency คือผู้ให้บริการด้านการจองที่พัก โรงแรมรวมถึงบริการด้านการท่องเที่ยวต่างๆ โดยทำหน้าที่คำแนะนำที่เชื่อถือได้จำนวนมากด้วย

เมื่อนักท่องเที่ยวตัดสินใจที่จะท่องเที่ยวความจำเป็นในเรื่องความต้องการด้านพาหนะเพื่อ การ เดินทาง ที่พัก อาหารการกิน ของที่ระลึก ความบันเทิงรื่นรมย์ จึงเกิดขึ้นธุรกิจอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องทั้งหลายจึงเกิดขึ้นเพื่อรองรับการท่องเที่ยว เช่น ธุรกิจนำเที่ยว ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจขนส่ง ธุรกิจบริการอาหารและบันเทิง ธุรกิจสินค้าที่ระลึก เป็นต้น ธุรกิจใดๆ ก็ตามที่ใช้เป็นฐานรองรับกิจกรรม การเดินทางท่องเที่ยว จะเรียกโดยรวมว่าอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ธุรกิจใจ

อุตสาหกรรมท่องเที่ยวเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการผลิตในหลายสาขา สินค้าและบริการที่นักท่องเที่ยวบริโภคอาจเป็นทั้งสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการทั้งของนักท่องเที่ยวและคนในท้องถิ่นหรืออาจเป็นสินค้าหรือบริการเฉพาะที่ผลิตขึ้นมาเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวเป็นหลักก็ได้ โดยธุรกิจอุตสาหกรรมท่องเที่ยวประกอบไปด้วย ธุรกิจนำเที่ยว ,ธุรกิจที่พักแรม , ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม, ธุรกิจจำหน่ายสินค้าและของที่ระลึก ,ธุรกิจคมนาคมขนส่ง, ธุรกิจนันทนาการ และธุรกิจเพื่อความบันเทิง ในส่วนประเภทของธุรกิจบริษัทนำเที่ยวที่พบอยู่มากในลักษณะต่างๆ ดังนี้

- » บริษัทนำเที่ยวที่เน้นบริการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย (Package Tours) เป็นบริษัทที่มักมี บริการเกี่ยวกับการท่องเที่ยวทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการรับจองที่พัก ร้านอาหาร ตัวเครื่องบิน สถานที่ เข้าชม ยานพาหนะ ฯลฯ บริษัทนำเที่ยวแบบเหมาจ่ายจะนำบริการเหล่านี้มารวมเป็นราคาเบ็ดเสร็จ เพื่อเสนอขาย
- » บริษัทนำเที่ยวที่มีความชำนาญพิเศษเฉพาะด้าน จะมีขอบเขตการจัดนำเที่ยวแคบ กว่าประเภทแรก โดยมากจะจัดนำเที่ยวในประเทศ และอาจจัดนำเที่ยวเป็นครั้งคราวหรือตามความต้องการของลูกค้า เช่น การจัดทัวร์แบบพญกษัตริย์ในรูปแบบต่าง ๆ ตัวอย่างเช่นการล่องแก่ง การปีนเขา การดำน้ำลึก การปีนหน้าผา เป็นต้น ในบางกรณีอาจจัดนำเที่ยวไปยังต่างประเทศ เช่น การจัดนำเที่ยวไปชมการแข่งขันกีฬาเอเชียนเกมส์ หรือจัดนำเที่ยวไปตามเทศกาลสำคัญๆ ในต่างประเทศ เช่น เทศกาลดอกซากุระบานที่ประเทศญี่ปุ่น เป็นต้น
- » บริษัทนำเที่ยวภายในประเทศ จะดำเนินการจัดนำเที่ยวไปในสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในประเทศ โดยการขายบริการนำเที่ยวจะเป็นการขายตรง หรืออาจขายผ่านบริษัทตัวแทนก็ได้
- » บริษัทนำเที่ยวที่ให้บริการเฉพาะชาวต่างประเทศ ซึ่งเดินทางเข้ามา บริษัทเหล่านี้ มักจะต้องอาศัยตัวแทนของบริษัทนำเที่ยวในต่างประเทศ เพื่อให้นักท่องเที่ยวเดินทางเข้ามาแล้วก็จะทำหน้าที่รับช่วงต่อการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวระหว่างพักอยู่ในประเทศ โดยมากเป็นบริษัทซึ่งมีที่ตั้ง สำนักงานสาขาในประเทศต่าง ๆ หรือเป็นบริษัทใหญ่ ๆ ในประเทศไทย ที่ดำเนินการรับช่วงต่อ โดยรับ

ดำเนินการบริการนักท่องเที่ยวจากหลายๆ บริษัททัวร์ใหญ่ในต่างประเทศที่มีการทำสัญญากัน เช่น บริษัททูริสไมไทย ที่เป็นตัวแทนบริการนักท่องเที่ยวของบริษัทเจ็ททัวร์จากฝรั่งเศส (Jet Tour) เป็นต้น



การดำเนินงานของธุรกิจตัวแทนการเดินทางที่สำคัญมีอยู่ 2 หน้าที คือ

**เป็นตัวแทนขายบริการนำเที่ยว** ทำหน้าที่เป็นผู้หาลูกค้าให้กับผู้ประกอบการผลิตบริการนำเที่ยว โดยธุรกิจบริการนำเที่ยวเหล่านั้นจะจ่ายค่านายหน้าการขายให้กับบริษัทตัวแทนการเดินทางในการขายแต่ละครั้ง ส่วนค่านายหน้าการขายที่บริษัทตัวแทนการเดินทางจะได้รับขึ้นอยู่กับข้อตกลงของแต่ละธุรกิจ ซึ่งผู้ประกอบการตัวแทนการเดินทางนี้มีความสำคัญกับบริษัทนำเที่ยวขนาดใหญ่ (wholesaler) เพราะจะทำหน้าที่เป็นผู้ขายโปรแกรมท่องเที่ยวต่างๆ ของธุรกิจนำเที่ยวให้แก่นักท่องเที่ยว โดยได้ค่านายหน้าการขายในแต่ละครั้ง อาจกล่าวได้ว่า บริษัทตัวแทนการเดินทาง (retailer) จะทำหน้าที่ขายปลีกให้กับลูกค้า

**เป็นผู้จัดนำเที่ยวให้แก่ลูกค้าโดยตรง** สำหรับบริษัทตัวแทนการเดินทางในลักษณะนี้จะมีแผนกจัดนำเที่ยว ซึ่งจะรับผิดชอบจัดนำเที่ยวให้กับลูกค้าที่ทั่วไปหรือองค์กรหน่วยงานต่างๆ ที่มาติดต่อโดยตรงให้จัดนำเที่ยวให้ ซึ่งมีความแน่นอนในการเดินทาง ร้อยเปอร์เซ็นต์จึงมีโอกาสเสี่ยงน้อยมาก ซึ่งมีวิธีการจัดนำเที่ยวของบริษัทตัวแทนการเดินทางอยู่ 3 วิธี คือ

ติดต่อผ่านบริษัทนำเที่ยวที่ทำหน้าที่ขายส่ง (Whole Sale Tour Operator) โดยลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นบุคคลทั่วไปหรือกลุ่มบุคคลที่เป็นองค์กรหรือหน่วยงานมาติดต่อบริษัทตัวแทนการเดินทางเพื่อให้จัดนำเที่ยว และบริษัทตัวแทนเดินทางจะติดต่อบริษัทนำเที่ยวแบบขายส่ง (wholesaler) เพื่อให้บริษัทนำเที่ยวจัดรายการนำเที่ยว และติดต่อธุรกิจผลิตบริการท่องเที่ยวอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยบริษัทตัวแทนการเดินทางไม่สามารถคิดค่านายหน้าขายจากบริษัทนำเที่ยวได้ แต่จะสามารถคิดค่าทำได้โดยการบวกราคาต้นทุนที่เป็นส่วนค่าใช้จ่ายและกำไรเพิ่มจากราคาที่บริษัทนำเที่ยวระบุไว้

ติดต่อโดยตรงกับบริษัทนำเที่ยวของประเทศที่เป็นจุดหมายปลายทางให้เป็นผู้จัดการเดินทางให้ ในกรณีของลูกค้าต้องการเดินทางออกนอกประเทศ (Outbound Tour) ซึ่งบริษัทนำเที่ยวต่างประเทศจะเป็นผู้จัดรายการนำเที่ยวและติดต่อธุรกิจผลิตบริการท่องเที่ยวของประเทศนั้นๆ ให้ (Land Arrangement หรือ Ground Operator หรือ Inbound Operator) แล้วบริษัทตัวแทนการเดินทางทำการบวกราคาเพิ่มจากที่บริษัทนำเที่ยวต่างประเทศระบุไว้

ติดต่อกับธุรกิจผลิตบริการท่องเที่ยวโดยตรง โดยไม่ผ่านบริษัทนำเที่ยวและจัดรายการนำเที่ยวเอง การจัดนำเที่ยวในลักษณะนี้จะทำให้ไม่ต้องเสียเงินผ่านบริษัทนำเที่ยว แต่ราคาอาจจะแพงกว่าติดต่อผ่านบริษัทนำเที่ยว เพราะปริมาณการซื้อน้อย และในช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวอาจจะไม่ได้รับความสะดวก เพราะไม่ได้รับบริการเป็นประจำ

สำหรับธุรกิจตัวแทนการเดินทางที่ดีนั้นควรมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ

- » มีความรู้ความชำนาญในเรื่องของการเดินทางท่องเที่ยวเป็นอย่างดี
- » รู้ถึงข้อดีเปรียบเสียเปรียบของการเดินทางในรูปแบบต่างๆ เช่น จะไปเส้นทางไหน ด้วยพาหนะอะไร จึงจะเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่า แต่มีความสะดวกกว่า เป็นต้น
- » มีความรู้เรื่องภูมิศาสตร์เป็นอย่างดีและต้องคอยติดตามแหล่งท่องเที่ยวที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ว่าอยู่ที่ไหนบ้าง
- » มีความสามารถในการจัดบริการเดินทางท่องเที่ยวให้เหมาะกับลูกค้าแต่ละคน

- » ต้องตื่นตัวในเรื่องกฎระเบียบต่างๆ ของทางราชการทั้งประเทศตนเอง และประเทศที่จะจัดทัวร์ไป เช่น ค่าภาษีสนามบิน ภาษีเดินทาง การป้องกันโรคติดต่อ ระเบียบศุลกากร เป็นต้น
- » เป็นที่ปรึกษาส่วนตัวของลูกค้าที่รู้แง่มุมต่างๆ ของการเดินทางท่องเที่ยว
- » เป็นนักขายมืออาชีพ



ประโยชน์และความสำคัญของการวางแผนจัดนำเที่ยว

- » เป็นการเตรียมการเพื่อจองสถานประกอบการต่างๆ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะไม่ได้ห้อง ร้านอาหาร เข้าชม รถเที่ยวบิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งช่วงเทศกาลท่องเที่ยว
- » เป็นการจัดเตรียมการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่มัคคุเทศก์ (guide) จะได้ไม่ต้องประสบปัญหา และสามารถนำเที่ยวได้อย่างราบรื่น
- » เป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความรับผิดชอบในการจัดนำเที่ยวอย่างเป็นระบบ สร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการ
- » สามารถปรับตัว รู้เท่าทัน วางแผนนำเที่ยวให้เหนือกว่าบริษัทคู่แข่ง เป็นการช่วงชิงโอกาส
- » สามารถประมาณการค่าใช้จ่ายได้ถูกต้องชัดเจนใกล้ความเป็นจริงมากที่สุด
- » ได้รู้ถึงสภาพทั่วไปในเรื่องต่างๆ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลเสนอการขาย

- » เป็นการสร้างสัมพันธ์โดยตรงที่ดีให้เกิดขึ้นกับสถานประกอบการต่างๆ จากการสำรวจเส้นทาง และได้เอื้อประโยชน์ทางธุรกิจซึ่งกันและกัน
- » เป็นกระบวนการให้ทุกฝ่ายทราบถึงทิศทาง แนวทางในการปฏิบัติ วางแผนจัดนำเที่ยว และร่วมมือกันประสานงานเป็นทีมอย่างเป็นระบบ
- » สามารถตรวจสอบความถูกต้องของนโยบายแนวปฏิบัติของแต่ละฝ่ายได้จากการทำงานหลังจากจัดนำเที่ยวสิ้นสุด
- » เป็นการป้องกัน หรือลดความเสี่ยงไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นต่อการทำงาน
- » การวางแผนทำให้เกิดการประหยัด เพราะได้เลือกวิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมที่สุดแล้ว
- » ผู้จัดนำเที่ยวมีโอกาสได้เลือกสถานประกอบการที่ดีที่สุด มีเวลาเหลือสำหรับการแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทันท่วงที

จะเห็นว่าธุรกิจผลิตรายการนำเที่ยวจะทำการซื้อบริการต่างๆ จากธุรกิจบริการท่องเที่ยวในราคาตามสัญญา เพื่อนำไปจัดรายการนำเที่ยวแล้วขายให้นักท่องเที่ยวโดยตรง หรือให้ธุรกิจตัวแทนการเดินทางนำไปขายให้แก่นักท่องเที่ยวอีกต่อหนึ่งธุรกิจนำเที่ยวเป็นธุรกิจที่ซื้อผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวทุกชนิดกับธุรกิจบริการท่องเที่ยวเพื่อนำมาผลิตรายการนำเที่ยวแบบเหมาจ่าย แล้วขายให้นักท่องเที่ยวโดยตรง หรือขายผ่านธุรกิจตัวแทนการเดินทาง เมื่อการเดินทางท่องเที่ยวผ่าน Online Travel Agency หรือ OTA ไม่ว่าจะเป็นการเดินทาง การบริการจองที่พักหรือ โรงแรม รถเช่า ตั๋วเครื่องบิน รวมถึงบริการท่องเที่ยวต่างๆ สามารถเข้าถึงลูกค้าผู้ใช้บริการได้รวดเร็วขึ้น OTA จึงนับว่าจำเป็นและมีบทบาทในธุรกิจการเดินทางท่องเที่ยวยุคดิจิทัลอย่างมาก ผู้ประกอบการน่าจะได้นำมาพิจารณาและศึกษาหาช่องทางเพื่อให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงลูกค้าได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น