

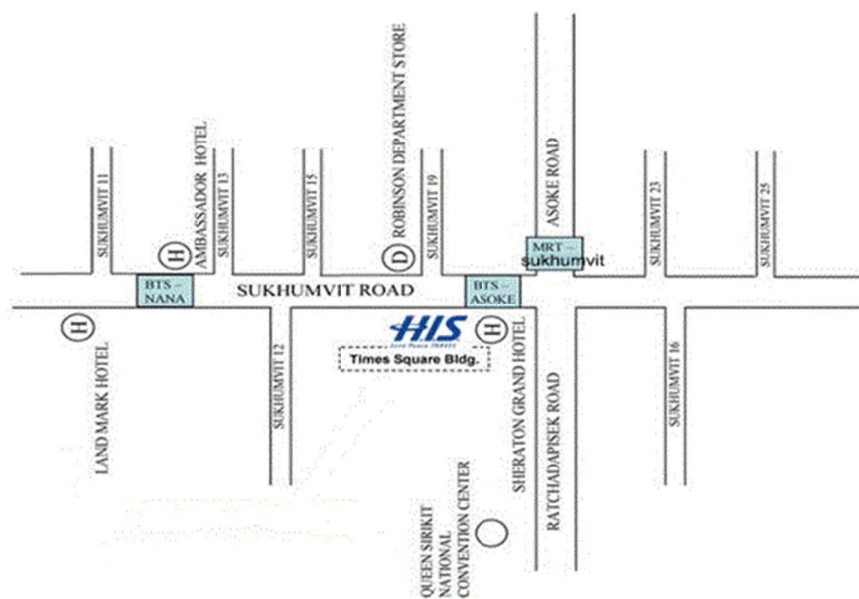
บทที่ 2

2.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ



ภาพที่ 2.1 สัญลักษณ์ของบริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด

ชื่อสถานประกอบการ	บริษัท เอช.ไอ.เอส. ทัวร์ จำกัด
ที่ตั้ง	246 อาคาร Times Square ชั้น 12 ถนนสุขุมวิทคลองเตย เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110
โทรศัพท์	02 - 229 - 5816



ภาพที่ 2.2 แผนที่ตั้งของบริษัท เอช.ไอ.เอส.ทัวร์ จำกัด

2.2 ลักษณะธุรกิจหรือการให้บริการของสถานประกอบการ

2.2.1 ลักษณะธุรกิจ

บริการด้านการท่องเที่ยว จำหน่ายตั๋วรถไฟ ตู้เครื่องบิน รวมถึงโรงแรม ฯลฯ

2.2.2 สินค้าและการให้บริการ

2.2.2.1 จองตั๋วเครื่องบิน

ให้บริการจองตั๋วเครื่องบินไปญี่ปุ่น และตั๋วเครื่องบินในประเทศราคาถูก รับจองตั๋วเครื่องบินไปญี่ปุ่นราคาถูก ตั๋วเครื่องบินในประเทศ และในทุกจุดหมายปลายทางทั่วโลกโดยมีเครือข่ายของสายการบินครอบคลุมทุกพื้นที่

2.2.2.2 แพคเกจทัวร์ญี่ปุ่น ทัวร์ต่างประเทศ กรุ๊ปเหมา และรับจัดทำแลนด์ญี่ปุ่น

ให้บริการทัวร์ญี่ปุ่น แพคเกจทัวร์ดีและราคาถูก ให้บริการทัวร์ต่างประเทศ และ Package ทัวร์ต่างประเทศที่มีคุณภาพ และราคาประหยัด โดยเฉพาะประเทศญี่ปุ่น บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด สามารถออกแบบโปรแกรมท่องเที่ยวญี่ปุ่น แพคเกจทัวร์ญี่ปุ่น ให้เหมาะสมกับความต้องการ และงบประมาณของลูกค้าได้ ทัวร์ของเรามีทั้งราคารวมตั๋วเครื่องบินและไม่รวมตั๋วเครื่องบิน หากต้องการท่องเที่ยวประเทศญี่ปุ่น หรือท่องเที่ยวต่างประเทศ ต้องไปกับ บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด

2.2.2.3 โรงแรมและที่พักในญี่ปุ่น

ให้บริการจองที่พักและโรงแรมทั่วประเทศญี่ปุ่นในราคาโปร โมชั่น บริษัทได้รับความร่วมมือกับโรงแรมที่ญี่ปุ่นมากมาย โดยเฉพาะ โรงแรมในโตเกียว ฮาโกเนะ และโรงแรมใกล้แหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงในญี่ปุ่น เช่น ย่านอะซะคุซะ (Asakusa) หรือโรงแรมใกล้กับสนามบิน ทุกครั้งที่ลูกค้าเดินทางไปเที่ยวประเทศญี่ปุ่น บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ สามารถจัดหาที่พักออนไลน์ในราคาประหยัด และราคาถูกที่สุดให้ลูกค้าได้

2.2.2.4 ตั๋วรถไฟ JR PASS

เป็นตัวแทนจำหน่ายตั๋ว JR rail pass อย่างถูกต้อง โดยมีต้องเสียเวลาในการรับตั๋ว เพียงแค่นำสำเนาพาสปอร์ตหรือวีซ่าญี่ปุ่นมาซื้อ ลูกค้าจะได้รับบัตรवेशเซอร์เจอร์พาสได้ทันที เส้นทางที่จำหน่าย Kansai, West, Kyushu, Hokkaido

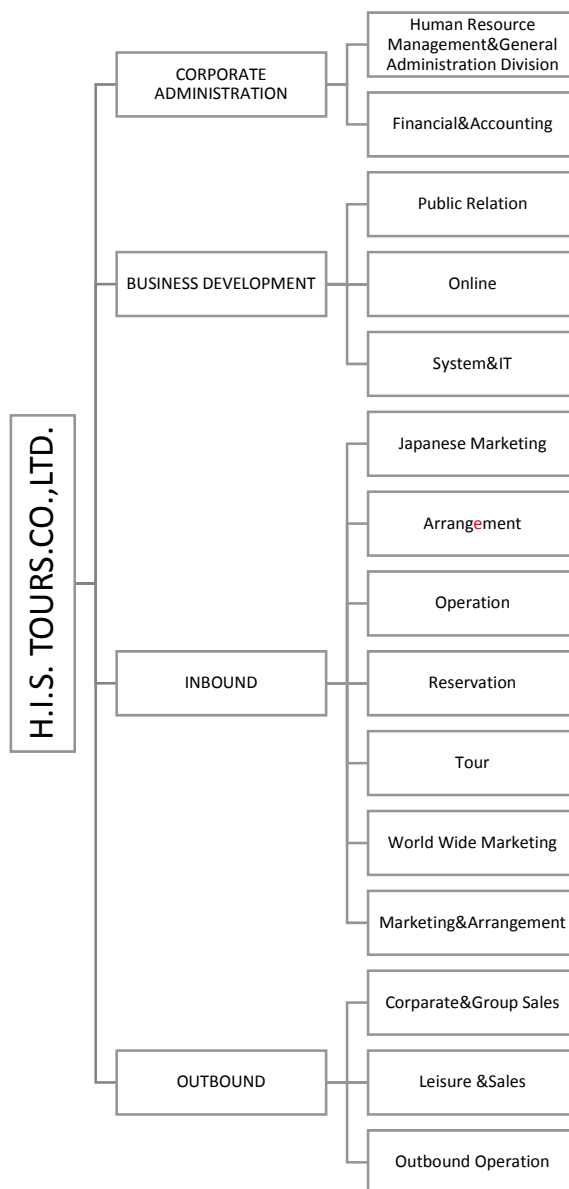
2.2.2.5 ตั๋วรถไฟไทย

ให้บริการจองตั๋วรถไฟในประเทศไทย รับจองตั๋วรถไฟในประเทศไทยราคาเดียวกันกับการรถไฟแห่งประเทศไทย ตลอดเส้นทางกว่า 4,000 กิโลเมตร ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมีศูนย์กลางอยู่ที่กรุงเทพมหานคร

2.2.2.6 ลิมุชิน บัส สนามบินนาริตะ

“THE BEST WAY TO GO The most FRIENDLY and RELIABLE services” บริการรถบัสรับส่งจากสนามบินนาริตะ ไปยังจุดหมายสำคัญในตัวเมืองโตเกียว บริษัท เอช.ไอ.เอส ทัวร์ จำกัด เป็นตัวแทนจำหน่ายในเมืองไทยเพื่อให้ทุกท่านซื้อคูปองลิมุชินที่ถูกกว่า

2.3 รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารองค์กร



ภาพที่ 2.3 แผนผังแสดงโครงสร้างองค์กร

2.4 ตำแหน่งและหน้าที่งานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

2.4.1 ตำแหน่ง

นักศึกษาฝึกงานแผนก Inbound Tour

2.4.2 งานที่ได้รับมอบหมาย

2.4.2.1 การแปลคำศัพท์หรือบทความต่างๆที่เป็นภาษาญี่ปุ่น

เอกสารที่ต้องทำการแปลเป็นเอกสารข้อมูลของประเทศไทย สถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ เมนูอาหาร ข้อมูลวัดในประเทศไทย ซึ่งในเอกสารเหล่านี้จะต้องหาคำศัพท์ภาษาญี่ปุ่น เขียนคำอ่าน คำแปลภาษาไทย จากนั้นนำมาจัดเรียงในโปรแกรมExcelเพื่อให้ไกด์หรือพนักงานในแผนกที่ต้องใช้ภาษาญี่ปุ่นได้เรียนรู้คำศัพท์เหล่านี้และนำไปใช้สนทนากับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นได้ นอกจากนี้ยังมีบทความการให้บริการแบบญี่ปุ่นซึ่งต้องทำการแปลเป็นภาษาไทยให้ไกด์เรียนรู้และเข้าใจการให้บริการเพื่อที่จะสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าชาวญี่ปุ่นได้

2.4.2.2 การแปลแบบสอบถามลูกค้าชาวญี่ปุ่นด้านบริการของไกด์

แบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นต่อการให้บริการของไกด์ในบริษัทนั้นมีได้มีแค่การให้คะแนนความพึงพอใจในด้านต่างๆเพียงอย่างเดียว แต่จะมีช่องเสนอความคิดเห็นซึ่งลูกค้าบางท่านได้ทำการเขียนเพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นคำติชมไกด์ ความประทับใจในการให้บริการ หรือแม้กระทั่งเขียนเล่าประสบการณ์ระหว่างการท่องเที่ยว ซึ่งในช่องความคิดเห็นนี้เองจะต้องแปลเป็นภาษาไทยและคัดแยกลงในโปรแกรมExcelว่านักท่องเที่ยวกล่าวถึงไกด์คนใดบ้าง จากนั้นส่งให้ผู้ตรวจสอบเช็คความถูกต้องในการแปลต่อไป

2.4.2.3 การคำนวณคะแนนจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อไกด์

เป็นการนำเกณฑ์การให้คะแนน A B C D และ E ที่ลูกค้าทำการตอบแบบสอบถาม นำมาแปลงผลเป็นตัวเลขเพื่อรวมคะแนนความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อไกด์ในด้านต่างๆ ได้แก่

- การใช้ภาษาญี่ปุ่นอยู่ในระดับใด
- ความประพฤติอยู่ในระดับใด
- การอธิบายข้อมูลระหว่างการท่องเที่ยวอยู่ในระดับใด
- ไกด์ได้มีการบอกให้คาดเข็มขัดนิรภัยหรือไม่
- คนขับรถมีระดับความปลอดภัยในการขับขี่ยานพาหนะอยู่ในระดับใด (เป็นส่วนของคนขับรถ)

เมื่อจัดทำข้อมูลเสร็จจะทราบว่าในแต่ละเดือน ไกด์คนใดมีคะแนนและค่าเฉลี่ยที่เป็นเปอร์เซ็นต์ในแต่ละด้านเท่าใดบ้าง

2.4.2.4 อัพเดทข้อมูลวันทำงานและวันหยุดของไกด์

โดยจะต้องอ้างอิงจากเอกสารลงวันทำงานของไกด์ในแต่ละสัปดาห์ ภายในเอกสารจะมีรายชื่อไกด์ทั้งหมดและข้อมูลที่จำเป็นเช่น รายการที่ต้องปฏิบัติประจำวัน วันหยุด วันลาป่วย การย้ายไป Outbound ภายในบริษัท การย้ายไป Outbound นอกบริษัท เป็นต้น

ซึ่งจะต้องใช้ข้อมูลข้างต้นนี้ในการลงตาราง Excel ว่าภายในแต่ละเดือน ไกด์คนใดปฏิบัติงานรวมทั้งสิ้นแล้วกี่วัน และในกรณีที่ไกด์ไม่ได้ปฏิบัติงานในวันนั้นเป็นเพราะสาเหตุใด

2.4.2.5 การไป Inspection (ไปประเมินสถานที่ท่องเที่ยวที่มีขายในบริษัท)

เนื่องด้วย บริษัท เอส. ไอ. เอส. ทัวร์ จำกัด เป็นบริษัทขายทัวร์โดยในแผนก Inbound Tour นี้จะขายทัวร์สำหรับนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่นที่มาเที่ยวในเมืองไทย จะมีลักษณะของ ทัวร์ที่มีไกด์ไปด้วย กับทัวร์ที่ขายเป็นชนิดลูปอง เช่น ร้านอาหาร สปา โซว์ต่างๆ เป็นที่แน่นอนว่า ต้องเป็นสถานที่ที่เป็นลักษณะประเภทเดียวกัน ดังนั้น จึงได้มีการให้พนักงาน ไปสำรวจในสถานที่ต่างๆ ว่ามีจุดเด่นจุดด้อยตรงไหน การเดินทาง การบริการ สินค้า การแสดงโชว์ น่าสนใจหรือไม่ หรือแตกต่างกันอย่างไร จากนั้นจะได้กลับมาแนะนำให้ผู้ลูกค้าตามที่ต้องการได้อย่างเหมาะสม

2.5 พนักงานที่ปรึกษาและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

พนักงานที่ปรึกษา	Ms.Thanintra Masuya (คุณ ธนินทรา มัตสึยะ)
ตำแหน่ง	Assistant. Chief
แผนก	Inbound Tour Deparment
โทรศัพท์	02 022 0945
E-mail	thanintra@histours.co.th

2.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

วันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 2 กันยายน พ.ศ.2559

2.7 วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน

เพื่อเรียนรู้เนื้อหาและการทำงานเอกสารที่เกี่ยวข้องกับไกด์รวมถึงรายละเอียดทัวร์ต่างๆภายในประเทศของทางบริษัทและเพิ่มความรู้ ฝึกฝนเกี่ยวกับการใช้ภาษาญี่ปุ่นในบริษัท

2.8.1 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการปฏิบัติงาน

2.8.1.1 ได้เรียนรู้ทักษะในการทำงานจากสถานประกอบการจริงและมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย

2.8.1.2 ได้รับประสบการณ์จากการทำงาน ระเบียบวินัยและการร่วมงานกับผู้อื่น

2.8.1.3 สามารถนำความรู้และทฤษฎีที่ศึกษาเล่าเรียนมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน

2.8.1.4 เพิ่มทักษะการใช้ภาษาญี่ปุ่นในบริษัท

2.9 แผนการฝึกงาน

2.9.1 แผนการฝึกงาน

หัวข้องาน	เดือน 1				เดือน 2				เดือน 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
แปลคำศัพท์หรือบทความภาษาญี่ปุ่นที่เตรียมไว้ให้												
ไป Inspection												
คำนวณคะแนนจากแบบสอบถามนักท่องเที่ยวญี่ปุ่น												
แปลแบบสอบถามลูกค้าด้านบริการของไกด์												
อัปเดตข้อมูลวันทำงานและวันหยุดไกด์												

ตารางที่ 2.4 แผนการฝึกงานช่วงระยะเวลาเดือน

2.9.2 แผนการจัดทำรายงาน

หัวข้องาน	เดือนที่ 1				เดือนที่ 2				เดือนที่ 3			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
กำหนดหัวข้อรายงาน												
ศึกษาข้อมูลเพื่อรายงาน												
จัดทำรายงาน												

ตารางที่ 2.5 แผนการจัดทำรายงาน

2.9.3 ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน

ผู้จัดทำได้มีการศึกษาข้อมูลการดำเนินงาน จากงานที่ได้รับมอบหมายในแต่ละวัน

2.9.4 ดำเนินการทำโครงการ

ผู้จัดทำเริ่มดำเนินการทำโครงการ โดยนำข้อมูลและขั้นตอนการดำเนินงานจากพนักงานที่ปรึกษา เพื่อให้ได้ทราบข้อมูลที่ประโยชน์สูงสุดแก่พนักงาน

2.9.5 รวบรวมข้อมูลต่างๆ

- ศึกษารูปแบบระบบการจัดการข้อมูลของไกด์
- ศึกษาจากประสบการณ์ที่ได้ปฏิบัติงานครั้งนี้
- เมื่อมีข้อผิดพลาดหรือข้อสงสัยได้ขอข้อมูลจากพนักงาน

2.9.6 สรุปผล

จัดทำเป็นรูปเล่มโครงการที่เกี่ยวกับรูปแบบการใช้โปรแกรมของบริษัทที่ลงข้อมูลเกี่ยวกับโค้ด

2.10 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

1. คอมพิวเตอร์
2. Microsoft Word
3. เครื่อง Printer
4. อุปกรณ์เครื่องเขียน