

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

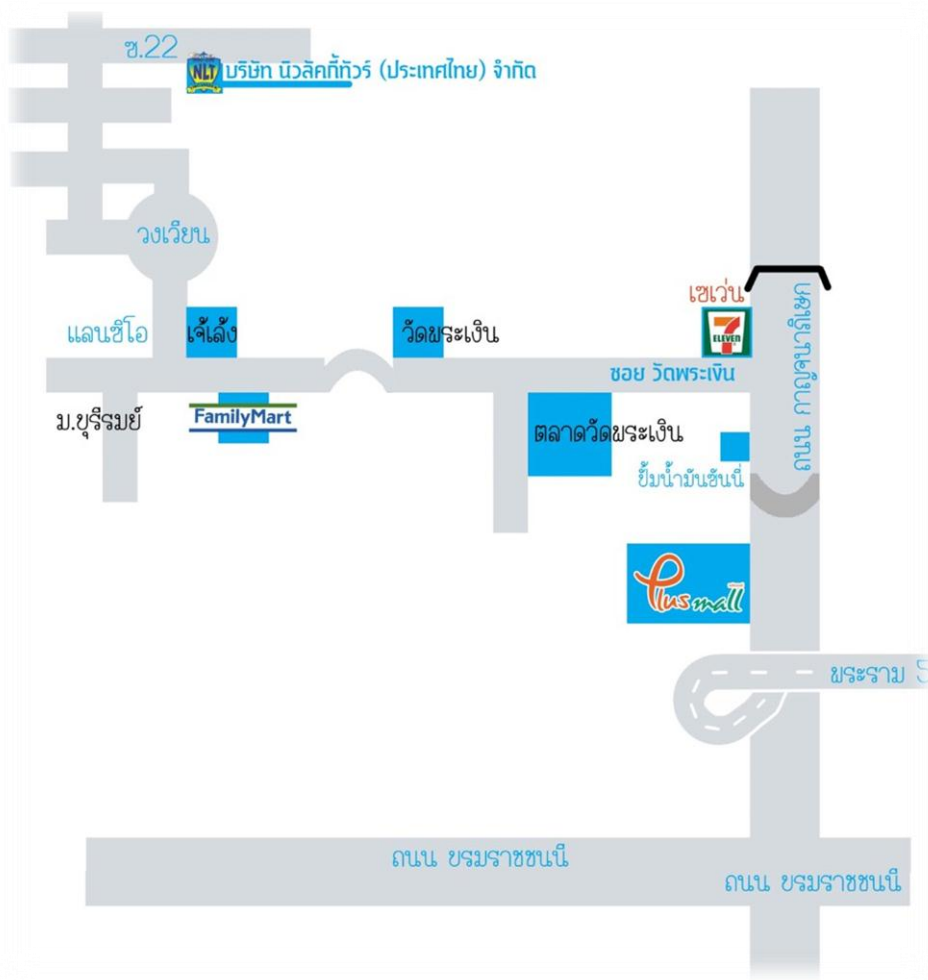


รูปที่ 3.1 รูปแบบหัวของบริษัท นิว ลัคกี้ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท นิว ลัคกี้ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด (New Lucky Tour (Thailand) Co.,Ltd) บริการ การจัดหาท่องเที่ยวภายในประเทศไทย ลูกค้าจะได้รับความบริการที่สะดวกสบายและรวดเร็วทันใจ ทางบริษัทมีความเชี่ยวชาญในด้านการจัดโปรแกรมการท่องเที่ยวประจำปี (การท่องเที่ยวเพื่อเป็น รางวัล) และมีการประชุมสัมมนา จัดกิจกรรมสร้างความสามัคคีภายในองค์กร การจัดกิจกรรม SPORT DAY การจัดเลี้ยงสังสรรค์ประจำปีภายในองค์กรนั้น เริ่มจัดตั้งแต่ 8-10,000 คนเป็นต้นไป ทางบริษัทมีประสบการณ์ด้านการท่องเที่ยวมายาวนานมากกว่า 15 ปี ด้วยศักยภาพและความจริงใจ ที่มีต่อลูกค้าและอาชีพ การให้บริการจึงทำให้ลูกค้าไว้วางใจและให้ความสนับสนุนเป็นอย่างดี

สถานที่ก่อตั้ง

หมู่บ้าน ลลิต พร็อพเพอร์ตี้ ซอย แลงซิโอ 22 บ้านเลขที่ 99/178 หมู่ 6 ซอยวัดพระเงิน ถนน กาญจนานิเชก ตำบล บางม่วง อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11140



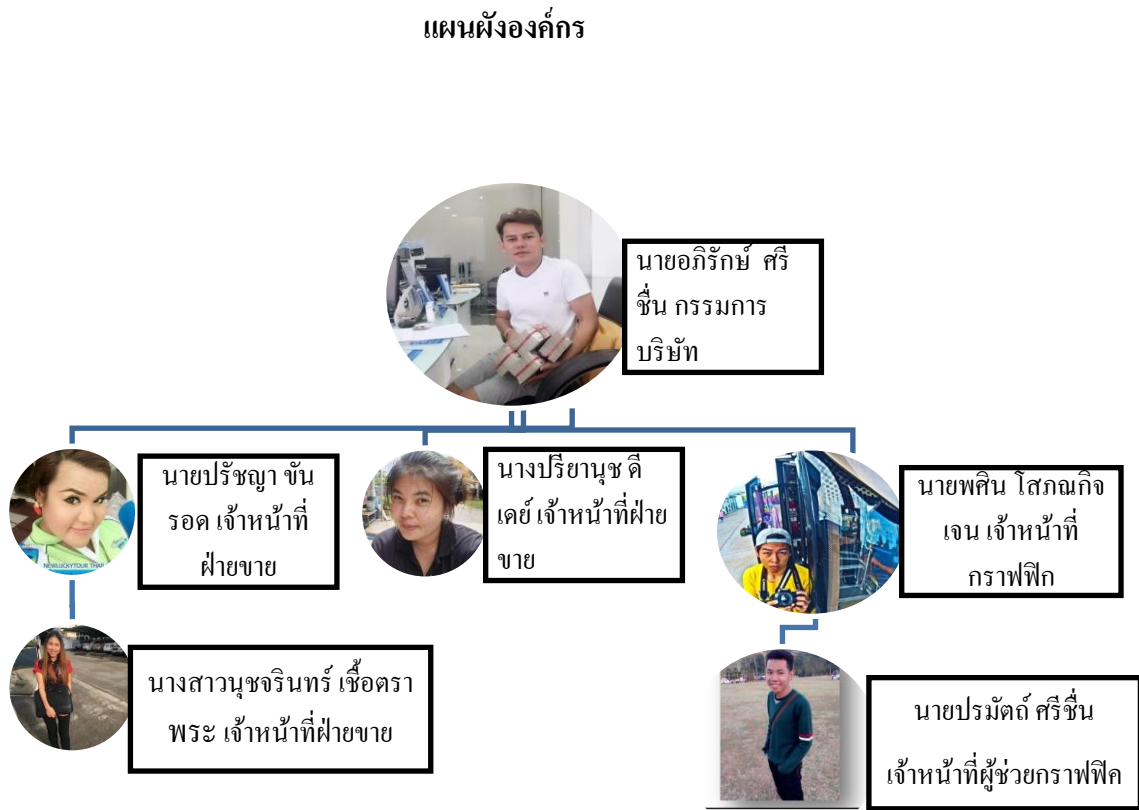
รูปที่ 3.2 แผนที่บริษัท นิว ลักกี้ ทัวร์ (ประเทศไทย) จำกัด

3.2 ลักษณะการประกอบการผลิตภัณฑ์การให้บริการหลักขององค์กร

- 3.2.1 บริการจัดแพ็คเกจท่องเที่ยวภายในประเทศไทยภาคกลาง, ภาคตะวันออก
- 3.2.2 บริการจัดงานสัมมนา คูงานจัดเลี้ยง จัดเลี้ยงนอกสถานที่ทั่วประเทศไทย
- 3.2.3 บริการจัดกรุ๊ปเหมาเป็นคณะ ในราคาพิเศษทุกเส้นทางทั่วประเทศไทย
- 3.2.4 บริการจัดหางานคนตรีไฟ แสง สี เสียง คณะตลก คณะโชว์มากมาย
- 3.2.5 บริการที่ทางบริษัทประสบความสำเร็จมากที่สุด การรับจัดท่องเที่ยวของ

นิคมอุตสาหกรรม

3.3 รูปแบบการจัดการองค์การและการบริหารงานขององค์กร



รูปที่ 3.2 รูปแบบการจัดการองค์การ

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

3.4.1 ตำแหน่ง

นางสาว คณิสวรรณ โพธิ์งาม แผนกช่วยเหลือฝ่ายขาย

3.4.2 การปฏิบัติงานภายในบริษัท

- จัดเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เช่นที่พักร้านอาหารสถานที่ท่องเที่ยว
- ทำรายชื่อTagที่ใช้ในการติดกระเป๋า
- จัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับที่ใช้ในการออกทัวร์
- ค้นหาแหล่งที่พักร้านอาหารและสถานที่ท่องเที่ยว
- ถ่ายเอกสารรับ – ส่งแฟกซ์
- ติดต่อโทรขายแพ็คเกจกับบริษัทลูกค้า

- โทรประสานงานและแจ้งทีมงาน ประชุมงานแจกแจงงานกับทีมงาน
- ชื่อของรางวัลในการทำกิจกรรมต่างๆ
- ออกไปพบปะลูกค้าในการเสนอขายทัวร์
- ทำความสะอาดบริษัท

3.4.3 การปฏิบัติการนอกสถานที่ (ออกทัวร์)

3.4.3.1 ขั้นตอนการเสนอขายทัวร์กับลูกค้า โดยทางบริษัทจะต้องหาข้อมูลและสอบถามความต้องการของลูกค้า จากนั้นทางบริษัทจึงสามารถนำข้อมูลต่างๆดังนั้นมาจัดทำโปรแกรมการท่องเที่ยวให้เหมาะสมกับลูกค้า และจัดทำ Presentation นำเสนอไปยังลูกค้าพร้อมทั้งใบเสนอราคาต่อโปรแกรมนั้นๆเพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกตัดสินใจได้ง่ายขึ้นและเกิดความคุ้มค่าในการเลือกใช้บริการซึ่งการนำเสนอในรูปแบบของ Presentation นั้นมีเนื้อหา ดังนี้

- การนำเสนอเส้นทางการเดินทาง
- การนำเสนอยานพาหนะที่ใช้ในการเดินทาง
- การนำเสนอแหล่งท่องเที่ยวที่จัดนำไปในเส้นทางเดินทาง
- การนำเสนอที่พักรวมถึงรายละเอียดห้องพัก
- การนำเสนอรูปแบบอาหารเช้า (ระหว่างการเดินทาง) และอาหารว่างตลอดการเดินทาง
- การนำเสนอร้านอาหารรายการอาหารและเครื่องดื่มทุกมื้อตลอดการเดินทาง
- การนำเสนอกิจกรรมทั้งหมดในการเดินทาง

3.4.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานก่อนออกทัวร์

1. โทรแจ้งนัดทีมงานเพื่อประชุมงาน โดยจะแจกแจงรายละเอียดทั้งหมดของการออกทัวร์ พร้อมทั้งนัดเวลาและแบ่งหน้าที่การทำงานของทีมงาน

2. แบ่งหน้าที่ทีมงาน 2 หน้าที่หลักคือทีมงานล่วงหน้าและทีมงาน ON BUS

ทีมงานล่วงหน้า

- เดินทางล่วงหน้าเพื่อติดต่อกับสถานที่ท่องเที่ยวตามโปรแกรมที่จะไป
- ประสานงานกับร้านอาหารเพื่อดูความเรียบร้อยก่อนที่ลูกค้าจะมาถึง
- ประสานงานกับทางโรงแรมเพื่อเช็คความพร้อมของห้องพักและกุญแจห้องแก่ลูกค้า
- เดินทางโดยจัดเตรียมอุปกรณ์บางส่วน เช่น เกมที่จะใช้เล่นในงานเลี้ยงอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเลี้ยงไปยังที่พักเพื่อจัดเตรียมงาน

ทีมงาน ON BUS

- SET ถูกับเก้าอี้บนรถเพื่อสำหรับลูกค้าทิ้งขยะ
- จัดเตรียมแช่น้ำดื่มจัดเตรียมอาหารเช้า, ขนมสำหรับลูกค้า

- เสิร์ฟอาหารเช้า, น้ำ, ขนม
- ต้อนรับและติดTAGกระเป๋าแก่ลูกค้า
- ตรวจสอบจำนวนลูกค้าตามยอดที่มีในใบ Room list
- ติดป้าย巴士หน้ารถ
- แจ้งให้มัคคุเทศก์ทราบเมื่อลูกค้าครบและพร้อมออกเดินทาง

3. เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในงานเลี้ยงและกิจกรรมต่างๆที่จะเกิดขึ้น เช่น ชัม Popcorn ชัม ถ้วยรูป ชัมเกม ชัมเฟรนฟราย ชัมน้ำพืชน์ เป็นต้น

4. เตรียมอุปกรณ์สำหรับ ON BUS เช่น ถาดเสิร์ฟน้ำ ขนม ลูกอม กระดาษชำระทั้งแบบ มีวันและกล่องหลอด ถุงดำ ผ้าเช็ด น้ำเปล่าแบบแก้ว น้ำอัดลมแบบกระป๋อง ถุงยาสามัญ เป็นต้น

5. ทำป้ายติดหน้ารถแต่ละคันเพื่อให้ลูกค้าที่จะเดินทางเห็นอย่างชัดเจน

6. เปิดสื่อบริษัทสำหรับใส่ปฏิบัติงาน

หน้าที่ได้รับมอบหมายในช่วงปฏิบัติงานระหว่างออกทัวร์

1. มาถึงจุดนัดหมายในเวลาที่กำหนดไว้ตอนประชุมงาน
2. ยกอุปกรณ์สำหรับ ON BUS น้ำดื่ม อาหารว่าง อาหารเช้า ขนม กล่องใส่ของต่างๆขึ้นที่รถที่ใช้ในการเดินทางตรวจสอบอุปกรณ์อีกครั้งก่อนออกเดินทาง
3. Set ถุงพลาสติกตามที่นั่งของลูกค้า
4. นำน้ำเปล่าและน้ำอัดลมมาแช่ในถังใส่น้ำแข็งเพื่อเตรียมเสิร์ฟให้ลูกค้า
5. เมื่อถึงจุดนัดพบลูกค้าขึ้นต้อนรับลูกค้าติดTag กระเป๋าพร้อมยกกระเป๋าของลูกค้าขึ้นรถ
6. ทีมงานตรวจนับจำนวนลูกค้าตามยอดที่แจ้งไว้ในใบรายชื่อที่ทางบริษัทจัดเตรียมไว้ให้พร้อมแจ้งมัคคุเทศก์ให้นำคณะออกเดินทางเมื่อลูกค้าครบตามจำนวน
7. ช่วงเช้าเสิร์ฟอาหาร (ข้าวกล่อง) และน้ำให้ลูกค้าและเก็บกล่องข้าวให้เรียบร้อย
8. จากนั้นมัคคุเทศก์จะขึ้นแนะนำตัวพร้อมทีมงานเพื่อให้ลูกค้าได้ทราบว่าเราจะเป็นผู้ดูแลลูกค้าตลอดระยะเวลาการเดินทาง
9. เมื่อมีการแวะปั๊มให้ลูกค้าเข้าห้องน้ำทีมงานจะต้องยื่นบริการกระดาษทิชชูให้แก่ลูกค้าที่หน้าประตูทั้งด้านหน้าและด้านหลังของรถ巴士
10. หลังจากแวะปั๊มครั้งแรกทีมงานจะบริการเสิร์ฟขนมให้แก่ลูกค้าพร้อมเครื่องดื่ม
11. ค่อยดูแลลูกค้าตลอดการเดินทางด้วยความเป็นกันเองและพร้อมบริการเสมอ
12. เมื่อถึงสถานที่ท่องเที่ยวจะต้องคอยยื่นบริการบอกทางเข้าชมแหล่งท่องเที่ยวหรือห้องน้ำของสถานที่นั้นๆ
13. คอยดูแลลูกค้าในระหว่างที่ลูกค้ากำลังชมแหล่งท่องเที่ยวต่างๆ รวมถึงการถ่ายภาพให้

14. ก่อนถึงเวลานัด 10 – 15 นาทีให้ทีมงาน 1 คนกลับไปเตรียมผ้าเช็ดและเครื่องดื่มไว้คอยบริการลูกค้าหลังจากการเที่ยวชมสถานที่นั้นๆ ส่วนทีมงานอีก 1 คนให้คอยปิดท้ายเชิญลูกค้ากลับมาจอดรถ

15. นับจำนวนลูกค้าและแจ้งมัคคุเทศก์พร้อมออกเดินทางเมื่อลูกค้าครบ

16. เมื่อถึงโรงแรมจะยกกระเป๋าของลูกค้าลงจากรถเพื่อให้พนักงานโรงแรมนำไปส่งยังห้องพักหรือบางครั้งหากโรงแรมไม่มีบริการส่งกระเป๋าที่ห้องจะให้ลูกค้านำกระเป๋าไปที่ห้องเอง

3.4.5 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

- จัดเรียงเอกสาร ถ่ายเอกสาร
- หาลูกค้าที่มีความสนใจจัดสัมมนา ท่องเที่ยวประจำปี กิจกรรมทั้งภายในและภายนอกภายในองค์กรจากเว็บไซต์เพื่อติดต่อกลับไปเสนอขายแพ็คเกจและให้ข้อมูล
- ค้นหาสถานที่ ที่พัก ร้านอาหารที่สะดวกและเหมาะสม
- โทรประสานงานกับที่พัก ร้านอาหารและสถานที่ท่องเที่ยว เช่น รายละเอียด วันเวลาและราคา
- จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการออกทัวร์
- ทำป้ายคล้องคอและTAGที่ใช้ในการติดกระเป๋า
- ชื่อของและจัดทำของรางวัลเพื่อใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ
- ออกไปพบลูกค้าเพื่อเสนอการขายทัวร์
- ทำความสะอาดบริษัท

3.5 ชื่อและตำแหน่งงานของพนักงานที่ปรึกษา



นาง ปิริยานุช ดีเดย์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ฝ่ายขาย

เบอร์โทรศัพท์ : 081-5541535

E-Mail: nutchy2560@gmail.com

3.6 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

วันที่ 8 มกราคม 2561 จนถึงวันที่ 30 เมษายน 2561

3.7 ขั้นตอนและการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน	มกราคม	กุมภาพันธ์	มีนาคม	เมษายน
1. ศึกษาปัญหาและรวบรวมข้อมูล	←→			
2. วางแผนการจัดรายการนำเที่ยว	←→			
3. กำหนดหัวข้อโครงการและวางโครงร่างเส้นทางการนำเที่ยวขึ้นมาใหม่		←→		
4. จัดทำรายการนำเที่ยวและออกศึกษาทางตามรายการ			←→	
5. รวบรวมเอกสารข้อมูลเพื่อปรับปรุงผลงาน และ จัดทำเอกสารฉบับ สมบูรณ์ พร้อมนำเสนอผลงาน				←→

ตารางที่ 3.1 ขั้นตอนและการดำเนินงาน

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

3.8.1 อุปกรณ์ที่ใช้ภายในสำนักงาน

- เครื่องคอมพิวเตอร์
- เครื่องถ่ายเอกสาร
- โทรศัพท์สำนักงาน

3.8.2 ซอฟต์แวร์

- โปรแกรม Microsoft Office Word
- โปรแกรม Microsoft Office Excel
- โปรแกรม Microsoft Office Power point