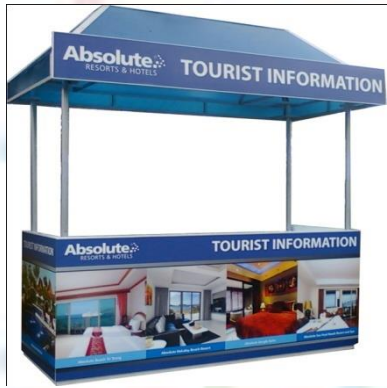


A person is riding a blue bicycle on a green field. The bicycle is tilted upwards, and the rider is wearing a blue shirt and a white helmet. The background is a bright green field.

## บทที่ 2

# โครงสร้างการบริหารงานของธุรกิจนำเที่ยว

# ขนาดและการดำเนินงานของบริษัทนำเที่ยว



บริษัทนำเที่ยวอาจมีเพียงเคาน์เตอร์ทัวร์  
เพียงเคาน์เตอร์เดียว อาจตั้งอยู่ในโรงแรมหรือ  
ตั้งอยู่หน้าร้าน หรือเป็นบู๊ทตามถนนสาย  
ท่องเที่ยว หรือเป็นตึกแถวคูหาเดียว ไป  
จนกระทั่งเป็นบริษัทที่มีกิจการใหญ่โต มีตึกสูง  
หลายชั้น มีสาขาอยู่ทั่วโลกก็ได้





**KHAO LAK ELEPHANT CAMP**  
[www.khaolakelephantcamp.com](http://www.khaolakelephantcamp.com)



**ELEPHANT TREKKING, MONKEY  
BAMBOO RAFTING AND**





Sawadee.com

Sawadee.com

GOLDEN LANNA TRAVEL CO.


Sawadee.com



# โครงสร้างการบริหารงานของบริษัทนำเที่ยว

โดยโครงสร้างของบริษัทนำเที่ยวอาจจำแนกได้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

- โครงสร้างแบบแนวตั้ง คือ โครงสร้างที่เน้นบุคคลคนเดียวให้สามารถทำหน้าที่จัด โปรแกรมนำเที่ยวตั้งแต่ต้นจนจบได้ โดยเริ่มจากการวางแผนติดต่อสายการบิน รถโค้ช โรงแรม ภัตตาคาร เขียนรายการ กำหนดราคา ส่งเสริมการขาย ขายสินค้า เตรียมเอกสารทุกอย่าง ส่งเอกสาร และอาจรวมถึงการนำเที่ยวเองด้วย กล่าวโดยสรุป คนคนเดียวอาจเป็นผู้รับผิดชอบเองทั้งหมด การจัดโครงสร้างลักษณะแนวตั้งนี้ ส่วนมากจะมีในบริษัทเล็ก ๆ

- 
- พบปะบุคคล องค์กรหรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลปรับปรุงบริการสำหรับ ครั้งต่อไป
  - ประเมินผลการจัดนำเที่ยวจากแบบสอบถาม
  - ประเมินผลกำไร ขาดทุน หลังสิ้นสุดการเดินทาง
  - จัดหามัคคุเทศก์
  - เตรียมเอกสารต่างๆ และคำแนะนำสำหรับลูกค้า
  - ยืนยันครั้งสุดท้ายกับผู้ประกอบธุรกิจผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว
  - ติดต่อผู้ประกอบธุรกิจผลิตสินค้าทางการท่องเที่ยว
  - ทำการตลาดประชาสัมพันธ์ และส่งเสริมการขาย
  - จัดทำเอกสารนำเที่ยวพร้อมรายการที่เป็นจริง และวางแผนการตลาด
  - คิดราคาต้นทุน กำไร เพื่อกำหนดราคาขาย
  - ติดต่อจองสถานที่ต่างๆ
  - วางตัวผู้ทำงาน ผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง
  - เขียนรายการนำเที่ยว กำหนดตารางเวลา ตารางระยะทางและกิจกรรม
  - สำรวจเส้นทางในการจัดนำเที่ยว
  - วางแผนการจัดนำเที่ยวว่าจะไปในเส้นทางใดบ้าง

# โครงสร้างแบบแนวนอน



บริษัททัวร์เอ็กซ์เพรสอินเตอร์ ดอคอม จำกัด

“เรา...พร้อมบริการ ด้วยความยินดียิ่ง”





# โครงสร้างแบบผสม





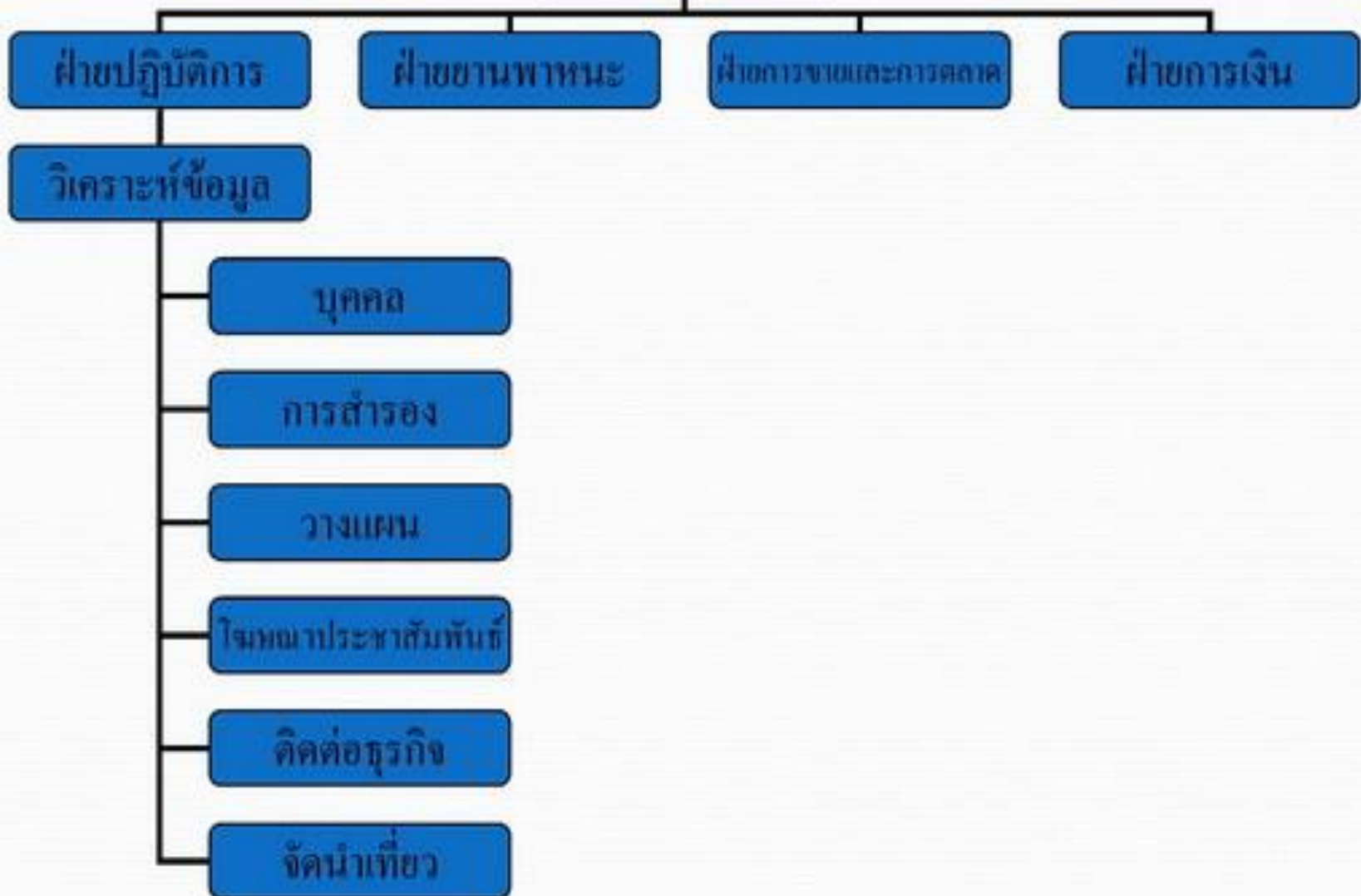
กรรมการผู้จัดการ

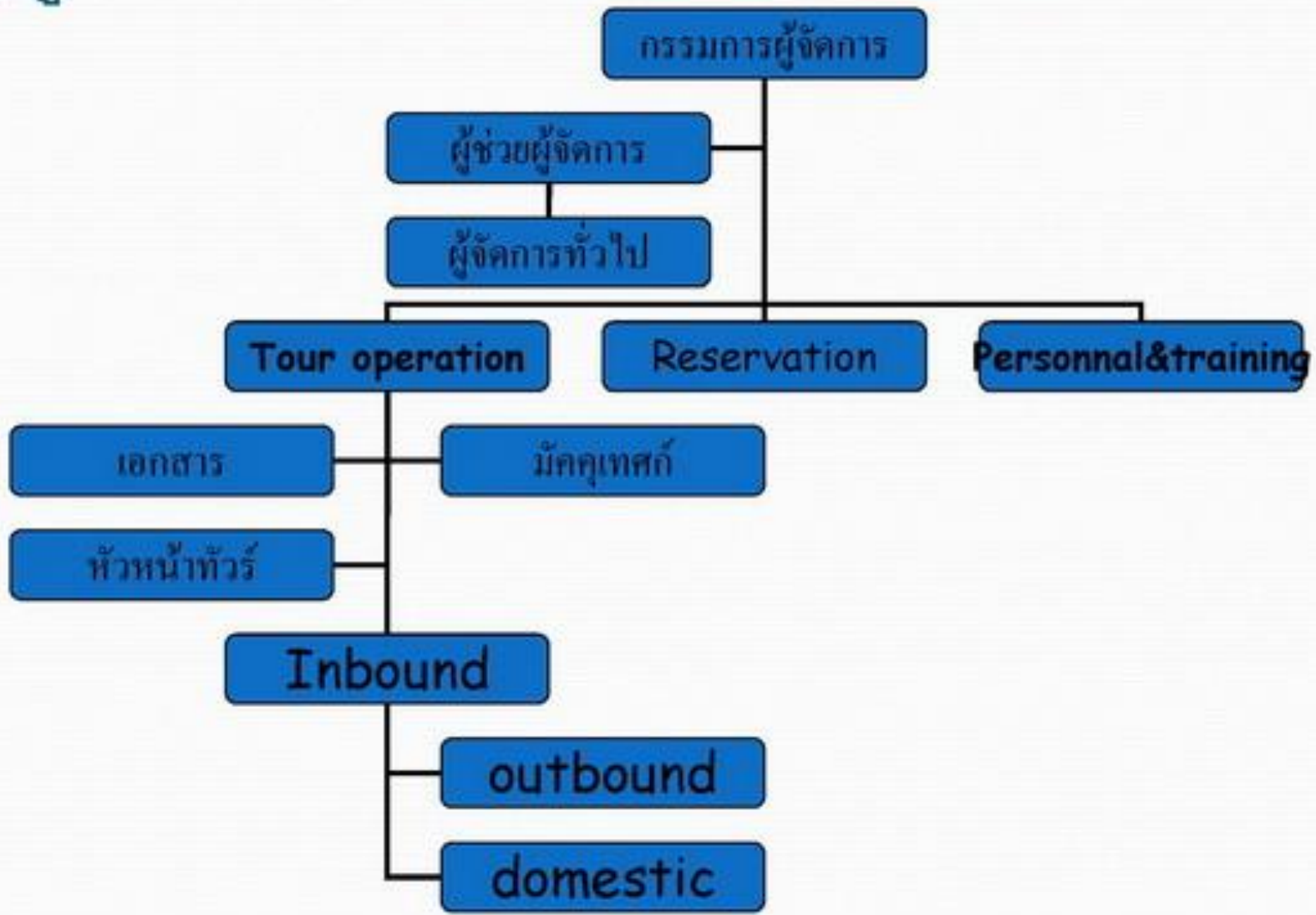
เลขาธิการ

วางแผน    ปฏิบัติการ    จัดระเบียบการตลาด    การเงิน    บริการ    ยานพาหนะ    เภสัชกร

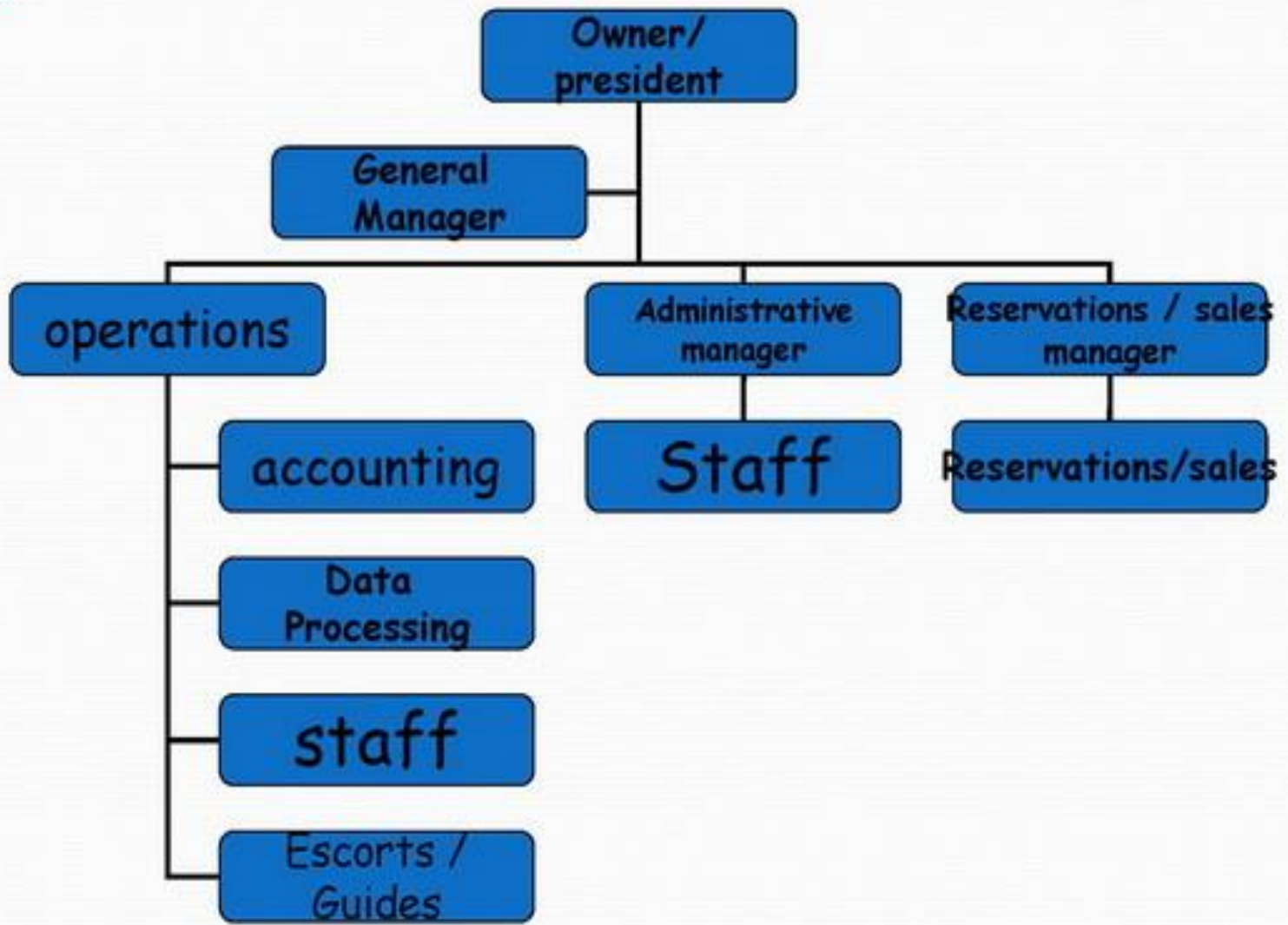
วิเคราะห์วิจัย    ผลิตภัณฑ์ท่องเที่ยว    เขียนรวมการนำเที่ยว    ดำเนินการให้บริการต่าง ๆ

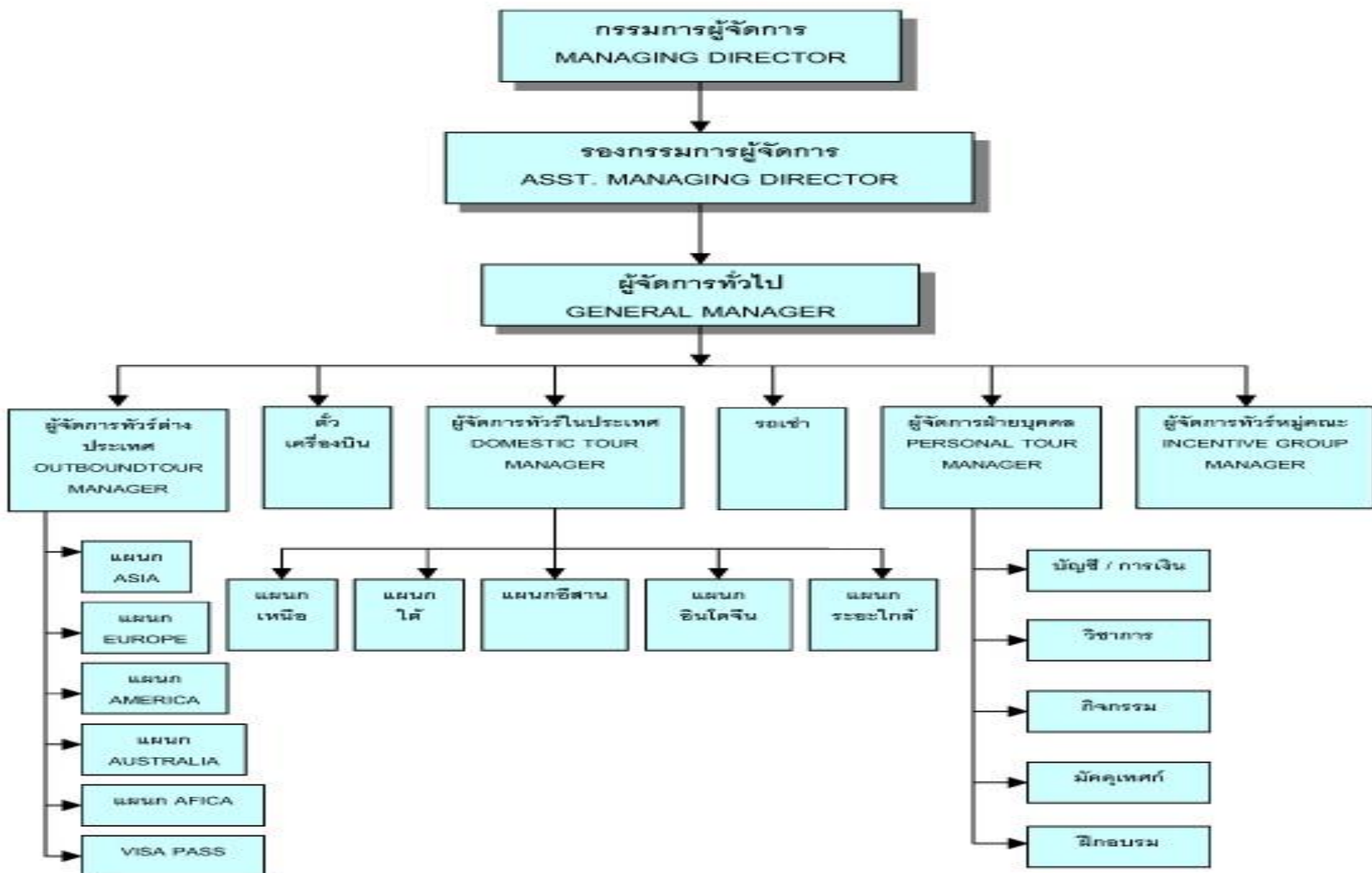
# ผู้จัดการทั่วไป













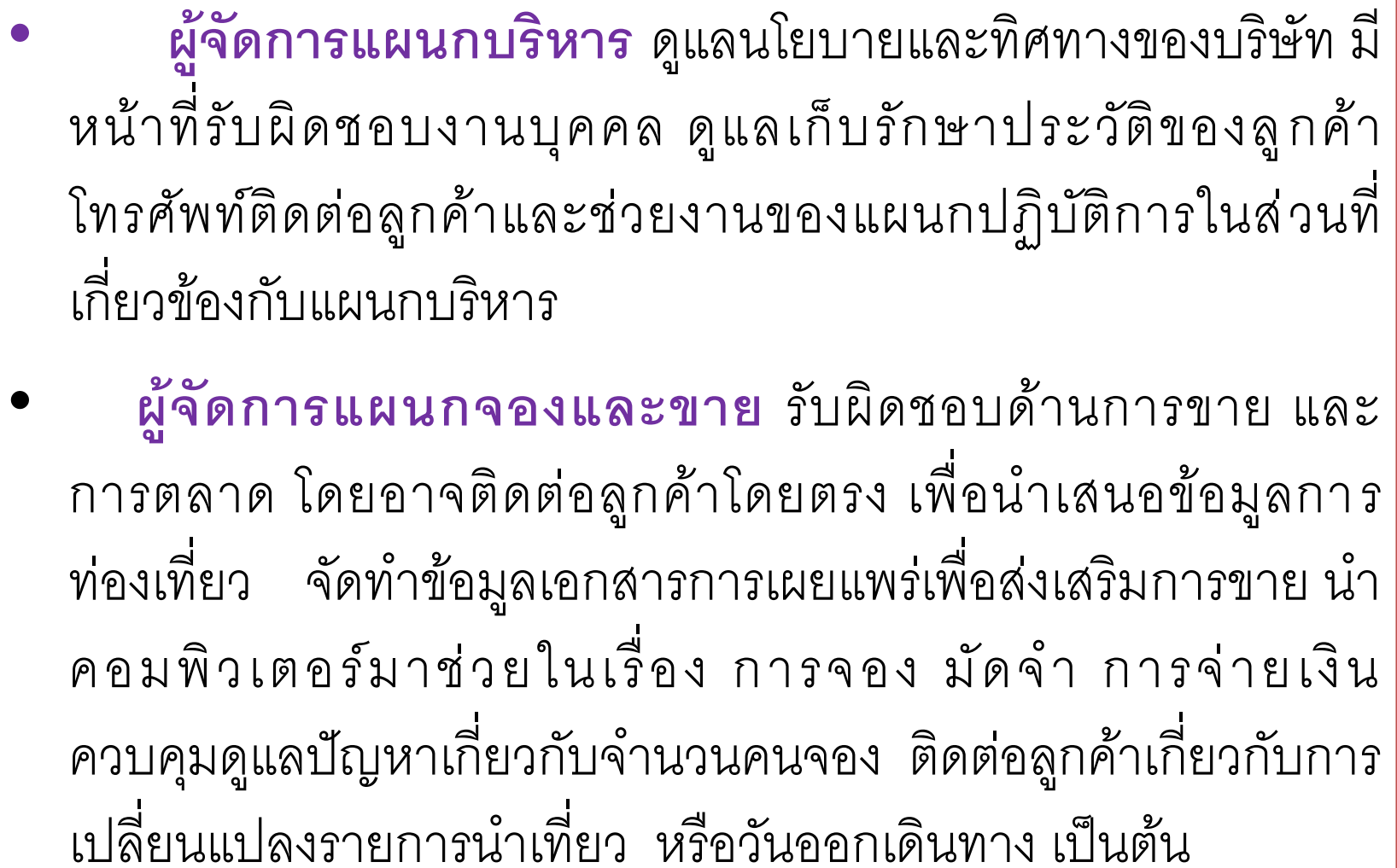


# ฝ่ายงานในบริษัทนำเที่ยวและหน้าที่รับผิดชอบ

- แผนกปฏิบัติการ (Operation)
- แผนกบุคคลและมัคคุเทศก์ (Personnel and Guide)
- แผนกการเงินฝ่ายบัญชี (Accounting and Finance)
- แผนกยานพาหนะ(Transporation)
- แผนกเอกสารธุรการ (Support Staff and Documentation)
- แผนกรับจองและขาย (Reservation & sales)
- แผนกแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ(Currency Exchange)

ดังนั้นการที่บริษัทนำเที่ยวจะจัดให้มีแผนกใดในหน่วยงานของตนนั้นก็ขึ้นอยู่กับนโยบายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเป็นสำคัญ และต่อไปนี้จะ เป็นฝ่ายงานที่เน้นการทำงานโดยตัวบุคคลโดยคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ดังนี้

- **ผู้จัดการแผนกปฏิบัติการ** มีหน้าที่ดูแลงานของแผนก รับผิดชอบการจัดการนำเที่ยว การฝึกพนักงาน การเขียนรายการนำเที่ยว การพัฒนาข้อมูลข่าวสารทางการท่องเที่ยว การฝึกอบรมผู้นำเที่ยว ดูแลงานมัคคุเทศก์ รวมถึงงานธุรการ ตลอดจนติดต่อประสานงานกับสถานประกอบการที่เกี่ยวข้อง และควบคุมการเงินการบัญชีของบริษัท


- 
- **ผู้จัดการแผนกบริหาร** ดูแลนโยบายและทิศทางของบริษัท มีหน้าที่รับผิดชอบงานบุคคล ดูแลเก็บรักษาประวัติของลูกค้า โทรศัพท์ติดต่อลูกค้าและช่วยงานของแผนกปฏิบัติการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับแผนกบริหาร
  - **ผู้จัดการแผนกจองและขาย** รับผิดชอบด้านการขาย และการตลาด โดยอาจติดต่อลูกค้าโดยตรง เพื่อนำเสนอข้อมูลการท่องเที่ยว จัดทำข้อมูลเอกสารการเผยแพร่เพื่อส่งเสริมการขาย นำคอมพิวเตอร์มาช่วยในเรื่อง การจอง มัดจำ การจ่ายเงิน ควบคุมดูแลปัญหาเกี่ยวกับจำนวนคนจอง ติดต่อลูกค้าเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรายการนำเที่ยว หรือวันออกเดินทาง เป็นต้น



- **แผนกบุคคลและมัคคุเทศก์ (Personnel and Guide)**

มีหน้าที่บริหารงานบุคคลในบริษัท สรรหาพนักงาน จัดหา มัคคุเทศก์ให้เหมาะสมกับรายการนำเที่ยว จัดให้มีการอบรมพัฒนา บุคลากร จัดหากิจกรรมนันทนาการให้แก่นักท่องเที่ยว ตลอดจนการเดินทาง มี หน้าที่ดูแลบุคลากรต่าง ๆ ในบริษัท ดูแลสวัสดิการ การรับพนักงานใหม่ ตลอดจนการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานเพื่อให้ ทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ วิเคราะห์วิจัย เพื่อศึกษาแนวโน้มของการท่องเที่ยว ความต้องการของนักท่องเที่ยว ตลาดการท่องเที่ยว และประเมินผลการ ทำงานของแผนกต่าง ๆ ตลอดจนศึกษาถึงผลสำเร็จของบริษัทในแต่ละปี เพื่อนำข้อมูลข้อบกพร่องมาปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพต่อไป

- **แผนการเงินฝ่ายบัญชี (Accounting and Finance)** มีหน้าที่จัดการด้านบัญชี รายรับรายจ่าย และรายงานสถานการณ์การเงินของบริษัท จ่ายเงินให้กับ สถานประกอบการธุรกิจผลิตสินค้าที่เกี่ยวข้อง ดูแลสต็อกสินค้า และเงิน เข้าออกของบริษัท ดูแลเรื่องเงินเดือนพนักงาน รายรับรายจ่าย ในการ เดินทางแต่ละครั้งของมัคคุเทศก์ รวบรวมหลักฐานการเงินต่าง ๆ ในส่วนที่ เกี่ยวข้องกับธนาคาร และทำงานร่วมกับฝ่ายปฏิบัติการ ดูแลเรื่อง งบประมาณของบริษัท เรื่องภาษีต่าง ๆ ตลอดจนรายรับรายจ่าย และงบดุลประจำปีของบริษัท รวมถึงคิดผลกำไร โดยแผนการเงินอาจแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบัญชีและฝ่ายการเงิน ฝ่ายบัญชีทำบัญชีเกี่ยวกับเงินรายได้ และรายจ่ายของบริษัท ซึ่งทำแต่เฉพาะตัวเลขไม่เกี่ยวข้องกับตัวเงิน



ส่วนฝ่ายการเงินรับผิดชอบการเงินของบริษัท ทั้งรายรับและรายจ่าย ตรวจสอบจำนวนเงินให้ถูกต้อง ตัวเงินและตัวเลขจะต้องถูกต้องตรงกัน นอกจากนี้ยังรับผิดชอบเกี่ยวกับการจ่ายภาษี และเงินเดือนพนักงานด้วย นอกจากนี้แผนกบัญชีอาจต้องรับผิดชอบงานทางด้าน การแลกเปลี่ยนเงินตราระหว่างประเทศ การโอนเงิน การประกันชีวิตและการรับจัดส่งหีบห่อพัสดุต่าง ๆ พนักงานแต่ละฝ่ายจะแยกกันรับผิดชอบงาน แต่ต้องทำงานประสานกัน เพื่อให้การเงินและการบัญชีตรงกันและต้องพยายามรักษาผลประโยชน์ของบริษัท โดยตัดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออก บางบริษัทอาจจัดให้มีฝ่ายแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศอยู่ในแผนกนี้ เพื่อให้บริการแก่ลูกค้าด้วย

## • แผนกยานพาหนะ (Transportations)

- มีหน้าที่ติดต่อขอเช่ายานพาหนะในการเดินทาง ทั้งทางบก ทางน้ำ และทางอากาศถ้าบริษัทมีรถเป็นของตนเองจะทำให้ต้นทุนการจัดนำเที่ยวถูกลง หรือถ้าไม่มีรถเป็นของตัวเอง ก็ต้องติดต่อขอเช่าจากที่อื่น ถ้าเป็นช่วงฤดูกาลท่องเที่ยวก็ต้องจองล่วงหน้าเป็นเวลานาน
- กรณีเดินทางโดยเครื่องบิน ควรประสานงานกับแผนกปฏิบัติการ เพื่อขอทราบจำนวนนักท่องเที่ยวในแต่ละโปรแกรม เพื่อจะได้จัดรถได้ถูกต้องตามวัน เวลาที่เครื่องบินเข้าออกเพื่อจัดรถรับส่งได้ถูกต้อง
- จัดมอบหมายคนขับรถให้ไปกับคณะท่องเที่ยว ดูแลการทำงานของ คนขับรถให้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย



- **แผนกเอกสารธุรการ (Support Staff and Documentation)** ทำงานทางด้านธุรการต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นงานด้านงานเสมียน คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ และงานสารบรรณ ติดต่อข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ กับผู้ประกอบธุรกิจผลิตสินค้าบริการด้านท่องเที่ยวทางจดหมาย ทางโทรสารและโทรพิมพ์ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่

- รวบรวมเอกสาร ข้อมูล แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการเดินทาง เช่น กฎระเบียบของการทำหนังสือเดินทาง ตรวจสอบเอกสารที่ต้องใช้ประกอบการขอทำวีซ่าของลูกค้า

- รวบรวมเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับประเทศต่าง ๆ สำหรับให้ผู้นำเที่ยวมาค้นคว้าเพื่อประโยชน์ในการนำเที่ยว

- ติดต่อสถานทูตต่าง ๆ เพื่อขอทำวีซ่า

- กรอกแบบฟอร์มในการเดินทางให้กับลูกค้ากรณีเดินทางไปต่างประเทศ

- รวบรวมเอกสารเกี่ยวกับลูกค้าทำเป็นตัวเลข สถิติ เพื่อการคาดการณ์ทิศทางของบริษัท

- รับส่งเอกสารในและนอกบริษัท



# VISA SERVICE

## VISA TYPES

- ◆ Non O retirement
- ◆ Non O spouse
- ◆ Non O
- ◆ Non B
- ◆ Tourist visa
- ◆ Education visa
- ◆ Work permit
- ◆ Marriage registration

#TrunkTravel

 [www.trunk-travel.com](http://www.trunk-travel.com)  
 [visas@trunk-travel.com](mailto:visas@trunk-travel.com)  
 ThailandSpecialTouristVisa

## • แผนการจองและขาย (Reservation & sales)

มีหน้าที่รับจองจากลูกค้า ออกเสนอขาย Package Tour  
รับผิดชอบเกี่ยวกับการจองและงานบริการต่าง ๆ ของผู้ผลิตสินค้าบริการทั้ง  
ในประเทศและต่างประเทศ โดยอาจมีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเป็น  
ส่วนต่าง ๆ เช่น ขายหรือรับจองตัวเครื่องบิน โดยเฉพาะพนักงานขายตัว  
เครื่องบิน จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจการบิน รู้จักการคิดคำนวณระยะทาง  
สามารถจัดระยะทางให้ได้ใกล้ที่สุดเพื่อลูกค้าจะได้เสียค่าโดยสารในราคา  
ประหยัด ต้องรู้จักสนามบินสำคัญต่าง ๆ ทั่วโลก รู้จักรหัสย่อของสายการบินรู้  
ราคาและระดับ

ชั้นต่าง ๆ บนเครื่องบิน นอกจากนี้ยังมีหน้าที่

- จองยานพาหนะ ตั้งแต่เรือ รถโค้ช รถไฟ และเครื่องบิน รถสองแถว  
รถตู้

- ติดต่อขอเข้าชมสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ

- จองห้องพักจากโรงแรมหรือรีสอร์ท

- จองภัตตาคาร ร้านอาหาร หรืออาจรวมถึงร้านจำหน่ายของที่ระลึก  
ต่าง ๆ ที่มีการสาธิต แสดงฝีมืองานหัตถกรรมต่าง ๆ

# ใบงานที่ 1 บริษัทนำเที่ยว 1 บริษัท นำเสนอ 29 ธ.ค.2564 10 คะแนน

- 1.เลือกศึกษาบริษัทนำเที่ยว 1 บริษัท (ไม่ซ้ำกัน)
- 2.รายละเอียดในการนำเสนอ
  - 2.1ประวัติบริษัท
  - 2.2ที่อยู่ เลขที่ใบอนุญาต
  - 2.3โครงสร้างและแผนกของบริษัท
  - 2.4โปรแกรมทัวร์ที่ขาย หน้าเว็บไซต์
  - 2.5บริการอื่นๆ
- 3.รูปแบบนำเสนอตามความคิดสร้างสรรค์ของนักศึกษา เช่น คลิปวิดีโอสั้นๆ / power point / canva / infographic