

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากผู้จัดทำได้เข้าฝึกงาน และได้สังเกตและเรียนรู้จากพฤติกรรมของลูกค้าส่วนใหญ่ ซึ่งได้เรียนรู้วัฒนธรรมของประเทศญี่ปุ่น เนื่องจากประเทศญี่ปุ่นเป็นประเทศที่มีความปลอดภัย ลูกค้าจึงมีความกังวล อาจจะเป็นเรื่องของการเดินทาง ในการให้บริการลูกค้าชาวญี่ปุ่นจึงต้องมีความละเอียด และรอบคอบในการให้ข้อมูล รวมถึงการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และสิ่งที่สำคัญในการให้บริการที่ดีคือภาษาที่สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ดีในระดับหนึ่ง และที่สำคัญไม่น้อยไปกว่าภาษาในการสื่อสาร หรือขั้นตอนอื่นๆในการจองตั๋ว คือเรื่องความรู้รอบตัว ถือเป็นอีกหนึ่งเรื่องที่สำคัญในการทำงานตรงนี้ เพราะลูกค้าเป็นชาวต่างชาติย่อมมีคำถาม เกี่ยวกับสิ่งที่อยากรู้ และสนใจมากมายเกี่ยวกับประเทศไทย การทำงานตรงนี้จึงจำเป็นต้องรู้ทุกเรื่องเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยว รู้เกี่ยวกับร้านอาหารที่อร่อยและมีชื่อเสียง กีฬาหรืองานอดิเรกที่น่าสนใจ รวมไปถึงแผนที่ในการเดินทาง หรือเรื่องอื่นๆรอบตัว เพราะเราไม่สามารถรู้ได้ว่าวันหนึ่งลูกค้าจะเดินมาถามเราเรื่องอะไรบ้าง ซึ่งเราอาจไม่สามารถตอบได้ทุกเรื่อง แต่ควรที่จะหาคำตอบให้กับลูกค้าได้ในทุกคำถาม และคำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามเกี่ยวกับสถานที่ที่ลูกค้าสนใจ และต้องการสอบถามเรื่องเส้นทางการเดินทาง และรายละเอียดคร่าวๆเกี่ยวกับสถานที่นั้นๆ

คณะผู้จัดทำจึงได้จัดรวบรวมข้อมูลสถานที่ที่น่าสนใจ แผนที่การเดินทาง ข้อมูลสำคัญของสถานที่ อย่างเช่น ราคาค่าเข้าชมหรือค่าใช้จ่ายบริการ ราคาของสินค้าผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยจัดทำเป็นแผ่นพับเล็กๆเนื้อหาในแผ่นพับนี้จะจัดทำเป็นภาษาญี่ปุ่น เพื่ออำนวยความสะดวกและความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้าในการรับบริการอีกทางหนึ่ง

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ และความต้องการในการให้บริการของลูกค้าส่วนใหญ่

1.2.2 เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรคือลูกค้าที่มาซื้อทัวร์ซึ่งเป็นผู้ท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น โดยกลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวชาวญี่ปุ่น จำนวน 100 คน

1.3.2 ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ การใช้บริการบริษัททัวร์ ตัวแปรตาม คือ ความต้องการในการท่องเที่ยวของลูกค้าส่วนใหญ่

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ความต้องการในการท่องเที่ยวของลูกค้าส่วนใหญ่เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการให้บริการต่อไป

1.4.2 จัดทำแผ่นพับเพื่อใช้เป็นประโยชน์ในการประกอบการอธิบายให้กับลูกค้าอีกทางหนึ่ง