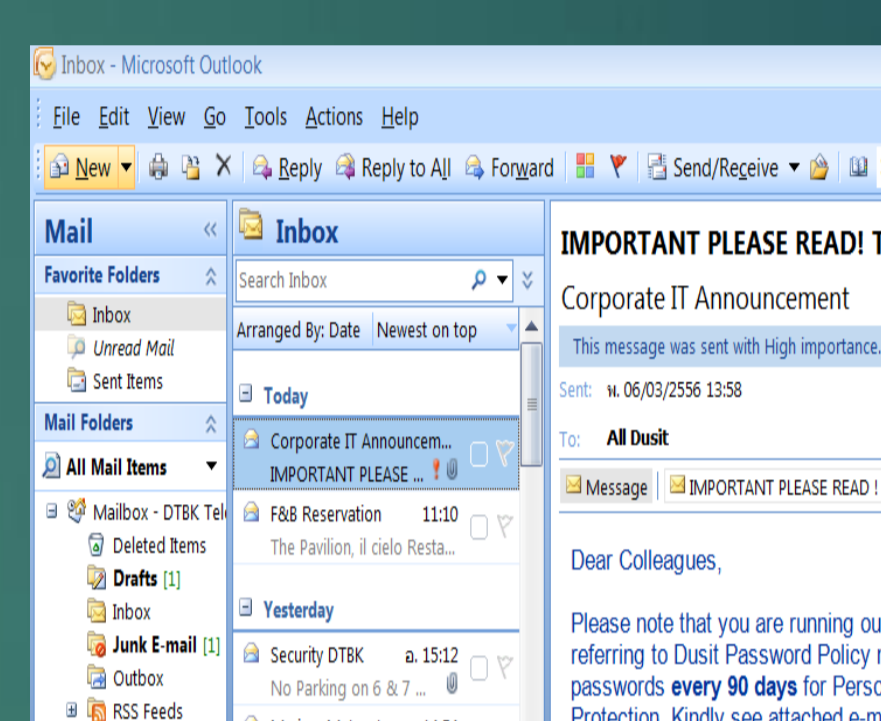
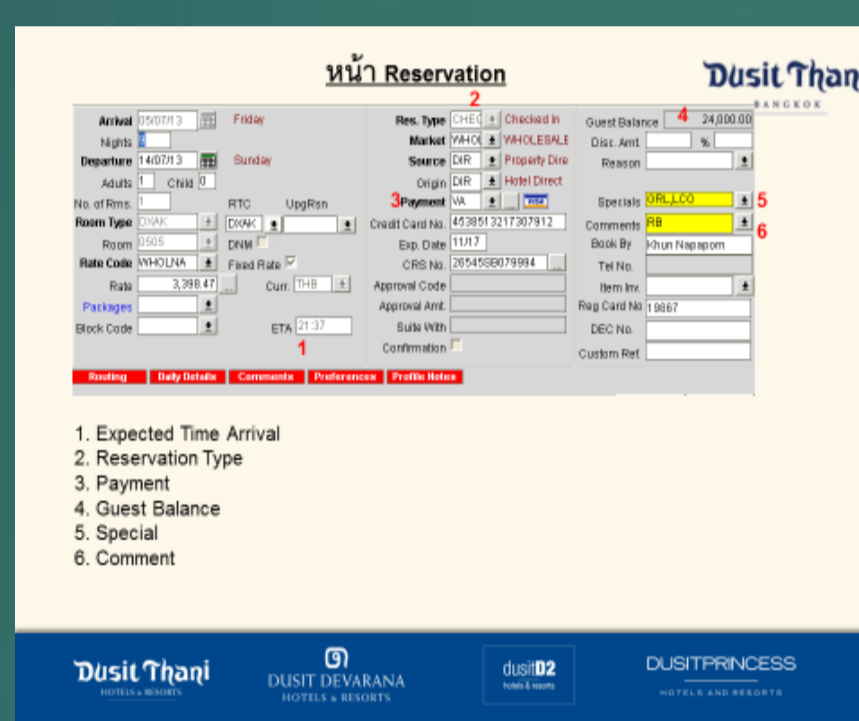
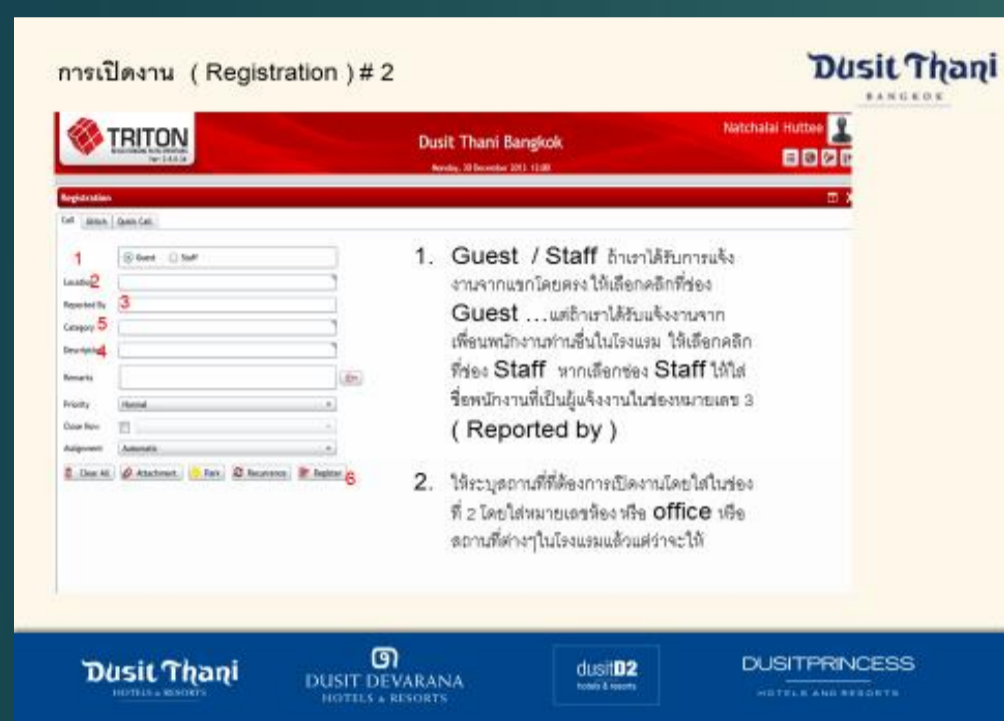


# โครงการสหกิจศึกษา



**บทคัดย่อ** โครงการ การศึกษางานศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ โรงแรมดุสิตธานี กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับพนักงานที่ปรึกษา นักศึกษา และพนักงานใหม่ ในด้านการให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโรงแรม มีความรู้ในเรื่องข้อมูลโรงแรม (Product Knowledge) สร้างความมั่นใจ และลดเวลาในการหาข้อมูลจากแหล่งข้อมูลอื่น รวมไปถึงการเข้าใจในระบบปฏิบัติการ Triton, E mail outlook และ Opera ระบบที่มักจะใช้ในวงการโรงแรม วัตถุประสงค์ เป็นการออกแบบรวบรวมข้อมูลเป็นคู่มือเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำความเข้าใจ ลดเวลาการฝึกสอนและเรียนรู้ ลักษณะงานที่จัดทำ ออกแบบวิธีการเข้าใช้ระบบ เป็น power point และเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องไว้ รวมถึงแนวทางในการสื่อสารกับลูกค้า หากพนักงานใหม่หรือนักศึกษาฝึกงานได้มีโอกาสศึกษาก็จะเป็นประโยชน์ได้มาก ตัวอย่าง



## ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. รวบรวมข้อมูล
  2. วิเคราะห์ระบบงาน
  3. ออกแบบ
  - 4.อธิบายขั้นตอนระบบ
  - 5.เรียบเรียงเอกสาร
  - 6.จัดทำเอกสาร
- ประโยชน์ที่ได้รับ** นักศึกษาสามารถใช้ความคิดวิเคราะห์ข้อมูลที่จะรวบรวมได้ ในส่วนของสถานประกอบการจะได้มีพนักงานที่ทราบถึงการใช้โปรแกรมและระบบต่างๆในองค์กรและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนมหาวิทยาลัยจะได้มีโครงการไว้ให้นักศึกษารุ่นต่อไปศึกษาได้
- สรุปผล** โครงการนี้เป็นประโยชน์อย่างมากสำหรับผู้ตั้งใจศึกษา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ และสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแจ้งข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีความมั่นใจ สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้
- ขอขอบพระคุณ** อาจารย์ที่ปรึกษา อ.ณัฐ นาคสวัสดิ์ และ พนักงานที่ปรึกษา คุณศิริมา อารมณ



## การศึกษางานศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ของโรงแรมดุสิตธานีกรุงเทพฯ General Information and Job Description study Of Communication center at Dusit Thani Bangkok

นางสาวชिरาพรรณ ทองสุขนาม  
ภาควิชาการ โรงแรมและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยสยาม  
235 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160

