หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือท่องเที่ยวยุโรปแบบอิเล็กทรอนิก บริษัท สมาร์ทเวิลด์ แทรเวิล เอเจนท์ จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวปุณณาสา จันทร์ดา
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์เจกิตาน์ ศรีสรวล
หลักสูตร	ศิลปศาสตร์บัณฑิต
สาขา	การจัดการการท่องเที่ยว
พ.ศ.	2563

บทคัดย่อ

จากการศึกษา และปฏิบัติงานที่บริษัท สมาร์ท เวิลด์ แทรเวิล เอเจนท์ จำกัด ในตำแหน่ง Tour Operations ลักษะงานคือจัดทำรายการนำเที่ยวตามความพึงพอใจของลูกค้าและคิดราคาเสนอลูกค้า รับโทรศัพท์ลูกค้า จองโรงแรม ร้านอาหาร และ จองตั๋วเครื่องบิน ทำ Contract rates ทั้งกับทางโรงแรม ร้านอาหาร บริษัททัวร์ และตำแหน่ง Staff Tour มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยไกด์ในการออกทัวร์ต่างจังหวัด ดูแลบริการลูกค้า Check List รายการที่ต้องเตรียมทั้งหมด เช็คความเรียบร้อยของงานเป็นกรรมการกิจกรรม Walk Rally และจัดงานปาร์ตี้ พบว่าในระหว่างปฏิบัติงานนั้นไกด์ และStaff ต้องคอยตอบคำถามซ้ำที่ลูกค้าถามเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยว ซึ่งลูกค้าบางท่านไม่ทราบรายละเอียดของโปรแกรมท่องเที่ยว และสถานที่ท่องเที่ยว นอกจากนี้ยังพบว่าลูกค้าบางท่านมีปัญหาด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษกับชาวต่างชาติ

การจัดทำคู่มือท่องเที่ยวประเทศยุโรปแบบอิเล็กทรอนิก บริษัท สมาร์ทเวิลด์ แทรเวิล เอเจนท์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบรายละเอียดโปรแกรมการเดินทางท่องเที่ยวยุโรปในแต่ละวัน 2. เพื่อให้นักท่องเที่ยวที่สามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติด้วยภาษาอังกฤษพื้นฐานได้ 3. เพื่อให้นักท่องเที่ยวทราบข้อมูลเรื่องน่ารู้ และเรื่องควรรู้ในประเทศยุโรป หลังจากบริษัทนำหนังสือคู่มือท่องเที่ยวยุโรปแบบอิเล็กทรอนิกไปใช้นั้น ทำให้ลูกค้าทราบรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับโปรแกรมการท่องเที่ยว และได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสถานที่ท่องเที่ยวนั้นๆมากขึ้น ลูกค้าสามารถสื่อสารกับชาวต่างชาติได้ขณะเดินทางท่องเที่ยว ทำให้รู้สึกสนุก และมีความสุขกับการท่องเที่ยวมากขึ้น และยังสามารถช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของไกด์ในการตอบคำถามซ้ำของลูกค้าได้

SPU CHONBURI