โครงงานปฏิบัติสหกิจศึกษา
เรื่อง การเป็นผู้ช่วยผู้จัดการร้านฝึกหัด

นางสาวนิรชา กลิ่นถนอม
รหัสนิสิต 62101130056

โครงงานสหกิจเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สหกิจศึกษา (132010)
สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

หนังสือส่งโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

วันที่ 1 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอส่งโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาการตลาด อาจารย์สุนทรีย์ สองเมือง

ตามที่ ข้าพเจ้านางสาวนิรชา กลิ่นถนอม นิสิตสาขาวิชาการตลาดคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึง วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ในตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการร้านฝึกหัด ณ สถานประกอบการ ชื่อ Minor Food จำกัดในเครือของ Swensen’s และได้รับมอบหมายจากได้รับมอบหมายจากทาง ผู้จัดการร้านดูแลภายในร้านSwensen’s สาขา โลตัสบางใหญ่ของบริษัท Minor Food จำกัด

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งไฟล์รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำนวน 1 ไฟล์ โดยแปลงไฟล์เป็นสกุล PDF เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวนิรชา กลิ่นถนอม)

อนุมัติโครงงาน

ชื่อโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	เรื่อง การเป็นผู้ช่วยผู้จัดการร้านฝึกหัด ร้าน Swensen’s สาขา โลตัส บางใหญ่
ผู้รายงาน	นางสาวนิรชา กลิ่นถนอม
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การตลาด

.....

(อาจารย์สุนทรีย์ สองเมือง)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

(เยาวเรศ สีสิ้ว)

ผู้จัดการร้าน

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด

.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริ ภู่พงษ์วัฒนา)

คณบดี คณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ
(Acknowledgment)

ตามที่ ข้าพเจ้านางสาวนิรชา กลิ่นถนอม ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการร้านSwensen’s สาขา โลตัสบางใหญ่ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณเยาวเรศ สีสิ้ว ผู้จัดการร้าน และ พนักงานที่ปรึกษา
2. อาจารย์ปุณณพศ ดารารัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา

ขอขอบคุณอาจารย์สุนทรีย์ สองเมือง อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำจัดหาตำแหน่งงานจากสถานประกอบการ ติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน และตรวจแก้ไขเล่มโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่น ๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในจัดทำโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาวนิรชา กลิ่นถนอม

ผู้จัดทำรายงาน
วันที่ 1 มีนาคม 2566

ชื่อโครงงาน	การเป็นผู้ช่วยผู้จัดการร้านฝึกหัด ร้าน Swensen’s สาขา โลตัสบางใหญ่
ชื่อนิสิต	นางสาวนิรชา กลิ่นถนอม
รหัสนิสิต	62101130056
สาขาวิชา	การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์สุนทรีย์ สองเมือง
ปีการศึกษา	2565

บทคัดย่อ
(Abstract)

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานที่ประกอบการร้าน Swensen’s สาขา โลตัส บางใหญ่ การเป็นผู้ช่วยผู้จัดการร้านฝึกหัดของร้าน Swensen’s สาขา โลตัส บางใหญ่

วัตถุประสงค์

1. เตรียมความพร้อมของนักศึกษา ด้านการพัฒนาอาชีพ (Career Development) พร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการทำงาน
2. เพิ่มเติมประสบการณ์ทางด้านวิชาการวิชาชีพและการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาในรูปแบบที่มีคุณค่าเหนือกว่าการฝึกงาน
3. เปิดโอกาสให้สถานประกอบการทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

ในส่วนของข้าพเจ้าได้ฝึกงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ดูแลรับผิดชอบภายในร้านทุกอย่างรองลงมาจากผู้จัดการ
2. คอยดูแลน้องพนักงานพาร์ทไทม์ ช่วยงานผู้จัดการ
3. คอยดูระบบหลังบ้าน ตอนเปิดร้าน กับ ปิดร้าน

สารบัญ

หนังสือส่งโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ก

กิตติกรรมประกาศ ค

บทคัดย่อ (Abstract) ง

สารบัญ จ

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล 1

1.2 วัตถุประสงค์ 1

1.3 ประวัติ และรายละเอียดของบริษัท 2

1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 3

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 4

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจ 6

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ 8

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.1 รายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย 11

3.2 วัตถุประสงค์ของลักษณะงาน 11

3.3 ขั้นตอนในการปฏบัติงาน 11

3.4 ปัญหาในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย 18

บทที่ 4

4.1 ผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย 16

4.2 แนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย 16

บทที่ 5

สรุปผลปฏิบัติงาน

5.1 สิ่งที่คาดหวัง 18

5.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 18

5.3 วิเคราะห์ตนเอง (SWOT) 19

5.4 ประสบการณ์ที่ประทับใจ 20

บรรณานุกรม

ประวัติส่วนตัว

ภาคผนวก ก

ภาคผนวก ข

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สหกิจศึกษา เป็นระบบการศึกษาที่จัดให้มีการผสมผสานระหว่างการเรียนของนักศึกษาในห้องเรียนเข้ากับการปฏิบัติจริงในสถานประกอบการอย่างมีหลักการและเป็นระบบเพื่อให้ได้ประสบการณ์ตรง โดยกำหนดให้นักศึกษาออกปฏิบัติงานในสถานประกอบการในฐานะเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานชั่วคราวเต็มเวลาเป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ซึ่งนักศึกษาจะได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงาน และการเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของงานอาชีพและทักษะด้านการพัฒนาตนเองเป็นการศึกษาที่บูรณาการการเรียนรู้ในสถานศึกษากับการให้นักศึกษาออกไปปฏิบัติงานจริงเต็มเวลา ณ สถานประกอบการ

กระบวนการสหกิจศึกษาก่อให้เกิดการประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการ โดยสถานประกอบการได้จัดหาพี่เลี้ยง หรือผู้นิเทศงานในสถานประกอบการทำหน้าที่กำกับและดูแลการทำงานของนักศึกษา ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาอาจได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือค่าตอบแทนอื่นตามความเหมาะสมจากสถานประกอบการ และช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาหลักสูตรให้เป็นที่ต้องการของตลาดรายงานจากนักศึกษาที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ หรือได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ไปร่วมงานขององค์กรในอนาคต อีกทั้งเป็นการสร้างเสริมจริยธรรมอันดีในอาชีพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในสังคม

1.2 วัตถุประสงค์

1. เตรียมความพร้อมของนักศึกษาด้านการพัฒนาอาชีพพร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการทำงาน
2. เพิ่มเติมประสบการณ์ทางด้านวิชาการวิชาชีพและการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาในรูปแบบที่มีคุณค่าเหนือกว่าการฝึกงาน
3. เปิดโอกาสให้สถานประกอบการทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

1.3 ประวัติ และรายละเอียดของบริษัท

โลโก้

ชื่อ บริษัท Minor Food จำกัด เครือ Swensen’s

ที่ตั้ง บริษัท สเวนเซ่นส์ (ไทย) จำกัด 88 อาคารเดอะปาร์ค ชั้นที่ 11 ถนนรัชดาภิเษก แขวงคลองเตย เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร

ก่อตั้ง ในปี ค.ศ. 1948 โดยในประเทศไทย เดอะ ไมเนอร์ ฟู้ด กรุ๊ป เป็นบริษัท ผู้ได้รับเฟรนไชส์ เปิดตัวครั้งแรกในปี 2529 ที่เซ็นทรัล ลาดพร้าวมีพื้นที่ประมาณ 30 ตารางเมตร โดยมีพนักงานเพียง 14 คน ในตอนนั้น นอกจากประเทศไทยแล้ว เดอะ ไมเนอร์ ฟู้ด กรุ๊ป เป็นผู้ได้รับลิขสิทธิ์ดำเนินการอีก 32 ประเทศทั้งในเอเชีย และตะวันออกกลาง

พันธกิจ

ผู้ถือหุ้น

ปรับแผนธุรกิจให้เข้ากับสถานการณ์ตลาดปัจจุบันเพื่อรักษาผลกำไรที่เหมาะสม ภายใต้การบริหารประสิทธิภาพแบบบูรณาการ และหลักการธรรมาภิบาล

ลูกค้า / ผู้อยู่อาศัย

ส่งมอบความสุข เมื่อลูกค้าก้าวเข้ามาสู่ร้าน Swensen’s สร้างรอยยิ้มและความประทับใจพร้อมกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

สังคมและสิ่งแวดล้อม

รับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ใช้วัตถุดิบ / พัสดุต่างๆ ที่ไม่ทำลายธรรมชาติ

ปิยมิตรทางธุรกิจ

พัฒนาประสิทธิภาพการสร้างสิ่งใหม่ ๆ เพื่อก้าวให้เหนือกว่าคู่แข่ง ออกแบบแนวคิดสิ่งใหม่ ๆ ให้เท่าทันโลก

พนักงาน

เสริมสร้างศักยภาพในแนวคิดผู้ประกอบการเพื่อพัฒนาอาชีตของตนเอง ก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ท้าทายขึ้น

การรดำเนินงานภายใน

สร้างลูกค้าประจำ สร้างรอยยิ้ม สร้างความประทับใจ พร้อมกลับมาใช้บริการใหม่อีกครั้ง

ลักษณะธุรกิจ ร้าน Swensen’s สาขา โลตัส บางใหญ่

เริ่มต้นพัฒนาจากไอศกรีมสกู๊ปที่เรียบง่าย สู่เมนูไอศกรีมซันเดย์ที่มีสีสันชวนให้ลิ้มลอง ที่มาพร้อมรสชาติไอศกรีมที่ยอดเยี่ยม ท๊อปปิ้งที่หลากหลาย และเชอรี่ "Happiness Never Melt" เป็นทั้งแรงบันดาลใจและภารกิจของเราในการส่งมอบประสบการณ์ความสุขที่ไม่มีวันละลายให้กับลูกค้า ด้วยความหวานจากไอศกรีมแสนอร่อย

1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงานหรือฝึกสหกิจตั้แต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2565 และสิ้นสุดวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2566

บทที่ 2
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ ร้าน Swensen's ในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการฝึกหัด ที่ให้บริการด้านอาหารภายในห้างสรรพสินค้า พร้อมการบริการระดับพรีเมี่ยม สร้างความประทับใจตั้งแต่ที่ก้าวเข้าสู่ร้าน Swensen's มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษาและใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหาต่าง ๆ ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ "การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งไม่มีรูปลักษณ์หรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็น เจ้าของในสิ่งใดๆ การผลิตบริการอาจผูกติดหรือไม่ผูกติดกับตัวสินค้าก็ได้ (คอตเลอร์ ฟิลิป, 2546)

"การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า" (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2545)

"เกณฑ์ในการอธิบายลักษณะของธุรกิจบริการ ซึ่งเมื่อพิจารณาลักษณะของการบริการนั้น จะแบ่งแยกจากสิ่งที่เสนอให้กับลูกค้า มี 5 ลักษณะ ดังนี้

1. สินค้าที่จับต้องได้อย่างสมบูรณ์ (Pure Tangible Goods) เป็นการนำเสนอสิ่งที่ลูกค้าสามารถจับต้องได้อย่างเดียว ไม่มีการบริการเสริม เช่น สบู่ ยาสีฟัน ดินสอ ฯลฯ

2. สินค้าที่จับต้องได้ และมีบริการเสริม (Tangible Goods with Accompanying Services) บริษัทเสนอสินค้าที่จับต้องได้ โดยมีการบริการเสริมกับสินค้าด้วย เพื่อเป็นการดึงดูดใจผู้บริโภค ให้ทำการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการ เช่น ผู้ผลิตรถยนต์ที่ต้องขายมากกว่ารถยนต์ โดยการจัดหาบริการเสริมการขายด้วย

3. สินค้าและบริการผสมกัน (Hybrid) เป็นการนำเสนอสินค้าและบริการในสัดส่วนที่เท่ากัน เช่น ผู้ประกอบธุรกิจภัตตาคารหรือร้านอาหารจะมีการนำเสนอสินค้าคือ อาหาร และการบริการด้านต่าง ๆ ในสัดส่วนเท่า ๆ กัน

4. บริการหลักและมีสินค้าที่จับต้องได้เป็นบริการเสริม (Major Service with Accompanying Minor Goods and Services) บริษัทมุ่งเสนอการบริการเป็นหลัก แต่มีการเสริมด้วยสิ่งอื่นๆ และการบริการ เช่น ธุรกิจการบิน มุ่งเน้นการขายบริการขนส่งทางอากาศเป็นหลัก แต่มีสินค้าที่จับต้องได้เป็นส่วนที่เสริมกับบริการหลัก เช่น อาหารบนเครื่องบิน เครื่องดื่ม และนิตยสาร เป็นต้น

5. บริการอย่างสมบูรณ์ (Pure Services) เป็นการเสนอการบริการเพียงอย่างเดียว ทั้งสิ่งที่เป็นบริการหลักและบริการเสริม เช่น การนวดแผนโบราณ ร้านตัดผม เป็นต้น (ศิวฤกธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547)

ลักษณะเฉพาะของการบริการมีอยู่ 4 ประการ ที่ทำให้การบริการมีลักษณะที่แตกต่างจากธุรกิจอื่น ๆ ได้แก่

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการ (Services) ไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้เหมือนกับสินค้าประเภทอื่น ลูกค้าจึงไม่สามารถที่จะมองเห็น จับต้องได้ หรือทดลองใช้ก่อนที่จะซื้อหรือชำระเงินได้

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) ธุรกิจบริการไม่สามารถที่จะแบ่งแยกการให้บริการได้ โดยปกติบริษัทจะเสนอบริการให้กับลูกค้าและลูกค้าจะใช้บริการทันที ซึ่งต่างจากผู้ประกอบการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายที่ต้องมีกระบวนการต่าง ๆ ตั้งแต่จัดหาวัตถุดิบ ผลิต ขนส่ง จัดวางบนชั้น และรอให้ลูกค้าทำการซื้อและบริโภคหลังจากสถานที่ซื้อสินค้า แต่การบริการไม่สามารถที่จะแยกออกจากผู้ให้บริการ หรือให้ผู้อื่นมารับบริการแทนได้

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability) การบริการมีลักษณะเด่นที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายหมายความว่า การบริการมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อลูกค้าใช้บริการกับบริษัทแล้วไม่พึง พอใจ ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการกับคู่แข่งขันหรือบริษัทอื่นที่สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้ดีกว่า

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ แม้ว่าการบริการจะไม่เน่าเสียเหมือนกับอาหารหรือผลไม้ แต่เมื่อบริษัทเสนอการบริการให้ลูกค้าแล้ว ลูกค้าไม่สามารถรอหรือเลื่อนไปใช้บริการในเวลาอื่นได้ (ศิวฤกธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547)

ไพรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

Kotler (2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด ผลิตผลของการบริการอาจเกี่ยวข้องหรืออาจไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตภัณฑ์เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองตอบต่อความต้องการแก่ลูกค้าทางกายภาพ และสามารถสรุปลักษณะงานบริการที่สำคัญได้ 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) บริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้นกิจการต้องหาหลักประกันที่แสดงถึงคุณภาพและประโยชน์จากบริการ ได้แก่

1.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะดวกให้กับผู้ที่มาใช้บริการ

1.2 บุคคล (People) พนักงานบริการต้องแต่งตัวให้เหมาะสม บุคลิกดี พูดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการจะดีด้วย

1.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์เกี่ยวข้องกับการให้บริการต้องมีประสิทธิภาพให้บริการรวดเร็วและให้ลูกค้าพอใจ

1.4 วัสดุสื่อสาร (Communication material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของการบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (Symbols) ชื่อ หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการบริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกได้ถูกต้อง และสื่อความหมายได้

1.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการที่ชัดเจนและง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นทั้งการผลิต และการบริโภคในขณะเดียวกัน ผู้ขายแต่ละรายจะมีลักษณะเฉพาะตัวไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน ทำให้การขายบริการอยู่ในวงจำกัดในเรื่องของเวลา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ๆ ดังนั้นถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาหรือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจ

ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการให้บริการของผู้รับบริการนั้นเป็นสิ่งสำคัญสำหรับหน่วยงานหรือองค์การต่าง ๆ ที่มีการดำเนินการเกี่ยวข้องกับประชาชนโดยตรง โดยมีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ เช่น

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551:64) กล่าวว่า ความพึงพอใจตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction มีความหมายว่า ระดับความรู้สึกทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547:59) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจ (Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ว่าได้ตอบสนองความต้องการของตนได้ตามที่คาดหวังหรือไม่

Kotler (2006:160) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า (Total Customer Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือผิดหวังของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ

ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง ก็จะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ แต่ถ้าผลการทำงานหรือผลลัพธ์เป็นไปตามที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะเกิดความพึงพอใจ และถ้าผลการทำงานหรือผลลัพธ์เกินความคาดหวัง ลูกค้าจะรู้สึกพอใจเป็นอย่างมาก หรือเกิดเป็นความปกติยินดีความสุขขึ้นมา

วิรุฬ พรรณเทวี (2542 :11) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไร ถ้าคาดหวัง หรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวัง หรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมาก หรือน้อย

คณิต ดวงหัสดี (2564 :11) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจ ของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือองค์ประกอบเหล่านั้น ตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้น จะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีคุณภาพ

วิชัย เหลืองธรรมชาติ (2531:15) ได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจมีส่วนเกี่ยวข้องกับความต้องการของมนุษย์ คือ ความพึง พอใจจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของมนุษย์ได้รับการตอบสนอง ซึ่งมนุษย์ไม่ว่าอยู่ในที่ใดย่อมมีความ ต้องการขั้นพื้นฐานไม่ต่างกัน

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มากระตุ้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ มีองค์ประกอบ 2 ประการ
(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ และกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้นก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น หากเป็นไปในทางตรงกันข้าม สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวัง ผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการ

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

แนวคิดพื้นฐานหลักของการตลาด คือ ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) ช่องทางให้บริการ (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรสามารถควบคุมได้โดยจัดส่วนประสมทั้ง 4 อย่างได้เหมาะสมที่สุด เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดเป้าหมายได้ แต่ส่วนประสมการตลาดทั้ง 4 นี้ ยัง ไม่เพียงพอสำหรับการตลาดบริการ ส่วนประสมการตลาดสำหรับตลาดบริการแตกต่างจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป เพราะมีความแตกต่างที่สำคัญทางงานการตลาด และเป็นสิ่งที่ท้าทายนักการตลาดบริการ ได้แก่

1. กระบวนการซื้อ (Purchase Process) เป็นการที่ผู้ซื้อตัดสินใจว่าจะซื้อบริการใด
2. ผู้ซื้อมีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับผู้ให้บริการอย่างไร
3. ผู้ซื้อมีความรู้สึกอย่างไรต่อบริการที่ซื้อ และมีการประเมินความพอใจในบริการ
4. ผู้ให้บริการและลูกค้ามีการกำหนดคุณภาพและประเมินคุณภาพของบริการอย่างไร
5. การสื่อสารของคู่แข่งขันกับลูกค้าในปัจจุบันและอนาคต
6. บทบาทที่ซับซ้อนของพนักงาน กระบวนการภายใน และทัศนคติในการพิจารณาสิ่งต่างๆ

ดังนั้นส่วนประสมการตลาดบริการจึงมีอีก 3 P’s เพิ่มขึ้นมา โดยสะท้อนถึงการที่บริการลักษณะเฉพาะ ได้แก่ คน (People) สิ่งนำเสนอทางกายภาพ (Physical Evidence) และกระบวนการ (Processes) (กฤษณา รัตนพฤกษ์, 2545) ทฤษฎีส่วนประสมการตลาดบริการประกอบด้วยปัจจัยที่จะต้องพิจารณาเพื่อกำหนดตำแหน่งของการบริการและกำหนดส่วนตลาดของธุรกิจบริการ ส่วนประกอบแต่ละส่วนของส่วนประสมการตลาดจะมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

และต้องสอดคล้องกันเพื่อให้การดำเนินงานด้านการตลาดประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ (Adrian, 1993) นอกเหนือจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป ที่ประกอบด้วย 4 Ps ได้แก่ ผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ราคา (Price) สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) และการส่งเสริมการตลาด (Promotion) แล้วส่วนประสมการตลาดบริการยังมีส่วนประกอบที่เพิ่มขึ้นมาอีก 3 ส่วนคือ บุคลากร (People) กระบวนการการให้บริการ (Process) และการสร้างและนำเสนอลักษณะทางการภาพ (Physical Evidence & Presentation) ดังนั้นส่วนประสมการตลาดบริการ จึงมีองค์ประกอบที่เพิ่มเติมจากส่วนประสมการตลาดของสินค้าทั่วไป (Adrian, 1993) 17 ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการประกอบด้วย ดังนี้

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง สิ่งที่เสนอขายโดยธุรกิจเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและก่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วยรูปแบบผลิตภัณฑ์ คุณสมบัติ คุณภาพผลิตภัณฑ์ ความทนทาน ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการซ่อมแซมได้ รูปลักษณ์พิเศษ การออกแบบ การกำหนดตราสินค้า รวมถึงการบรรจุหีบห่อ ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ให้คุณค่าแก่ลูกค้ามากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง จึงจะทำให้ผลิตภัณฑ์ขายได้

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงินเป็นต้นทุนของลูกค้า แต่เป็นส่วนที่ก่อให้เกิดรายได้กับธุรกิจ ส่วนประสมด้านราคานับเป็นส่วนที่มีความยืดหยุ่นมากที่สุด เนื่องจาก ราคาสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ไม่เหมือนกับตัวคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือช่อง ทางการจัดจำหน่าย แม้ว่าในทศวรรษปัจจุบันจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับราคามีอิทธิพลต่อ ผู้บริโภคมากขึ้น แต่ปัจจัยด้านราคาก็ยังเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งตลาดและผลกำไร ของบริษัทอยู่เช่นเดิม ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์ (Value) กับ ราคาผลิตภัณฑ์ (Price) ซึ่งเป็นคุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า (Perceived Value) ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็ จะตัดสินใจซื้อ

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง กลุ่มขององค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการในการทำให้ผู้บริโภคหรือลูกค้าเป้าหมายสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์หรือบริการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ทั้งนี้ต้องมีการสรรหา และเชื่อมสัมพันธ์กับผู้อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยให้สามารถกระจายสินค้าและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงไปสู่ตลาดเป้าหมาย ซึ่งถือเป็นการก่อให้เกิดภาระผูกพันระยะยาวกับบริษัทหรือองค์กรอื่น ๆ ที่มาช่วยในการจัดจำหน่าย เช่นเดียวกับตลาดที่ขายสินค้าและบริการให้ ดังนั้นการตัดสินใจเลือกช่องทางการจัดจำหน่ายจึงเป็นสิ่งสำคัญและต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ การควบคุม และความสามารถในการปรับตัวของช่องทางนั้น ๆ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) หมายถึง การสื่อสารเพื่อโฆษณาสินค้า/ผลิตภัณฑ์ของบริษัท ซึ่งประกอบด้วยการโฆษณาการส่งเสริมการตลาด การประชาสัมพันธ์การขายตรงโดยใช้พนักงานขาย และการตลาดทางตรงโดยผ่านทางจดหมาย

5. บุคลากร (People) หมายถึง พนักงานผู้ให้บริการ ซึ่งได้จากการคัดเลือก การฝึกอบรมและการจูงใจพนักงาน ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจในการบริการมากขึ้นแตกต่างเหนือคู่แข่งขัน

พนักงานควรมีความรู้ความสามารถ ทัศนคติที่ดี ตอบสนองผู้ใช้บริการได้ดี มีความน่าเชื่อถือ รับผิดชอบ สื่อสารกับลูกค้าได้ดี มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ และสามารถสร้างค่านิยมที่ดีให้กับบริษัทได้

6. ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) หมายถึง ลักษณะของร้านค้า หรือบริษัทที่ปรากฏแก่สาธารณะชน ซึ่งจะช่วยสื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงภาพลักษณ์และคุณภาพของบริการ เช่น ความสะอาด ความรวดเร็วในการให้บริการ หรือประโยชน์ที่จะได้รับอื่นๆ ลักษณะทางกายภาพอาจได้แก่ โครงสร้างทางสถาปัตยกรรม การตกแต่งภายใน การวางผังร้าน วัสดุตกแต่ง และเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ เป็นต้น บรรยากาศในร้านค้าถือเป็นสิ่งสำคัญประการหนึ่งสำหรับร้านค้าที่จะต้องคำนึงถึงความเหมาะสมกับลูกค้าเป้าหมาย

7. กระบวนการ (Process) หมายถึง กระบวนการในการให้บริการแก่ลูกค้า ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบริษัท เช่น การส่งมอบสินค้าหรือบริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง เอาใจ ใส่ลูกค้า เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า เป็นต้น (คอตเลอร์, ฟิลิป, 2546)

บทที่ 3
ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.1 รายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย

3.1.1 ดูแลจัดการความเรียบร้อยภายในร้าน

3.1.2 ช่วยงานผู้จัดการร้าน ระบบหลังบ้าน สั่งของ ส่งเซลล์

3.1.3 คอยดูพนักงานช่วยเหลือตอนช่วงลูดค้าพีค

3.2 วัตถุประสงค์ของลักษณะงาน

3.2.1 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ

3.2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการที่ครบวงจรให้กับลูกค้า

3.2.3 เพื่อช่วยแก้ปัญหา ให้กับผู้จัดการร้าน

3.3 ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการปฏิบัติงานประจำวัน

3.3.1 เปิดร้าน

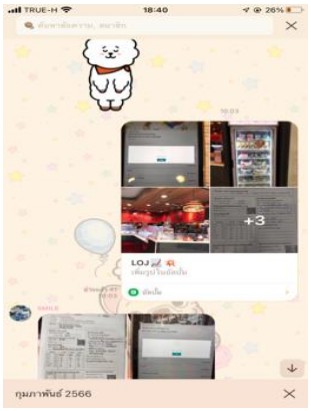
3.3.2 เข้ากลาง

3.3.3 ปิดร้าน

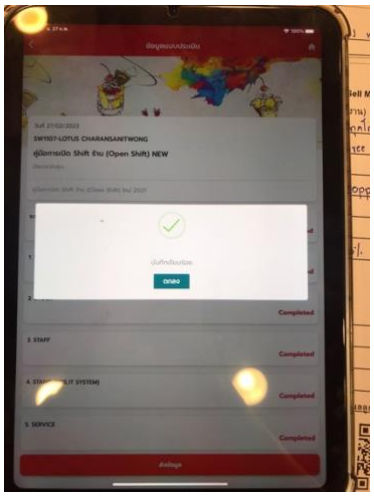
3.3.1 เปิดร้าน

ทุก ๆ วันต้องสแกนนิ้วเข้างาน 9 โมง ทำการเตรียมของเปิดร้านก่อน 10โมง ครึ่ง ตรวจของภายในร้านที่จะเตรียมการขายว่ามีอะไรหมดบ้าง ถ้ามีของเข้า ต้องเช็คของทุกครั้งตามใบที่สั่งก่อน 10 โมง นำเงินใส่แคชเชียร์ นับเงินในตู้เซฟทุกกล่อง ก่อน 10 โมงครึ่ง ส่งงานเข้าไลน์กลุ่มใหญ่ของทางร้าน ถ่ายรูป เปิดร้าน เขียน Shift Meeting from(ใบเขียนการประชุมร้าน) การประชุมวันนี้ต้องทำอย่างไรบ้างภายในร้าน ถ่ายรูปส่ง เช็ค PIC(ระบบแอพพลิเคชั่นขององค์กรเช็คความเรียบร้อยในแต่ละวัน) เป็นระบบขององค์ตรวจสอบความเรียบร้อยของแต่ละร้าน ไม่มีอะไรเสียหาย เตรียมการขายพร้อม 11โมง นำเงินยอดขายของเมื่อวาน เข้าธนาคารบัญชีบริษัท

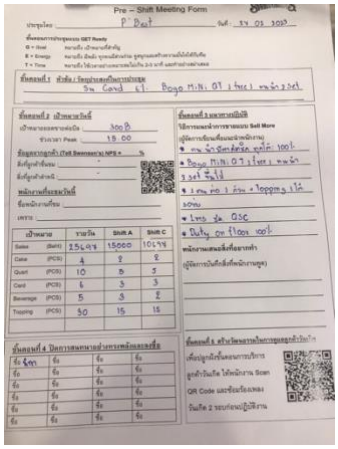
3.3.1รูปส่งงานเข้าไลน์กลุ่มใหญ่



3.3.2. เตรียมการขายพร้อม



3.3.3. Plc ระบบของทางบริษัทเช็คความเรียบร้อยภายในร้านเพื่อเตรียมการขาย.



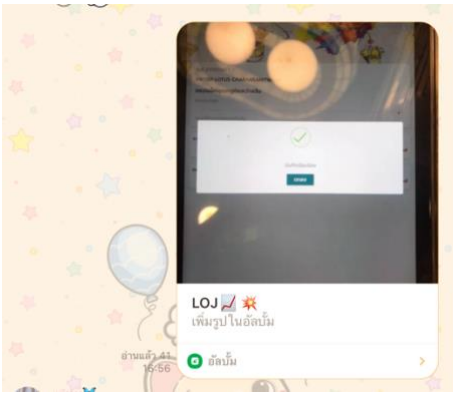
3.3.4. Shift Meeting from การประชุมย่อยวันนี้ต้องทำอย่างไรบ้างภายในร้าน

3.3.2 เข้ากลาง

คอยดูภายในร้าน น้องพนักงาน ดึงเซลล์ส่งเซลล์ยอดขาย รอบ 14:00 รอบ 17:00 และเช็คอุณหภูมิระหว่างวัน ส่งงานเข้าไลน์กลุ่ม

3.3.2.1รอบส่งเซลล์ยอดขายรอบ 14:00 .

3.3.2.2 เช็คอุณหภูมิระหว่างวันในระบบ Plc (แอพพลิเคชั่นองค์กร) เพื่อดูอุหภูมิของแต่ละตู้แช่เย็นให้ได้องศาที่กำหนด



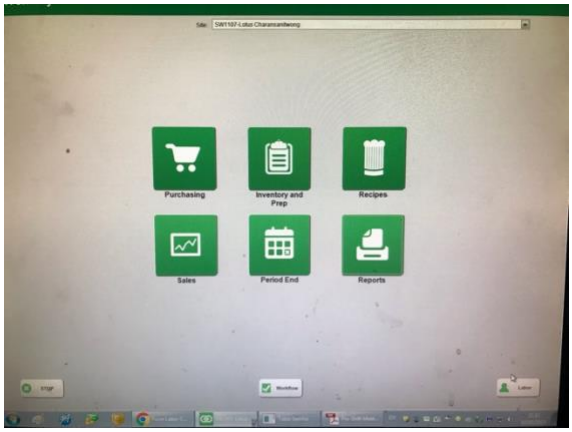
3.3.2.3 รอบส่งเซลล์ยอดขาย 17:00 เป็นการตัดรอบยอดขายของช่วงเช้า

3.3.3 ปิดร้าน

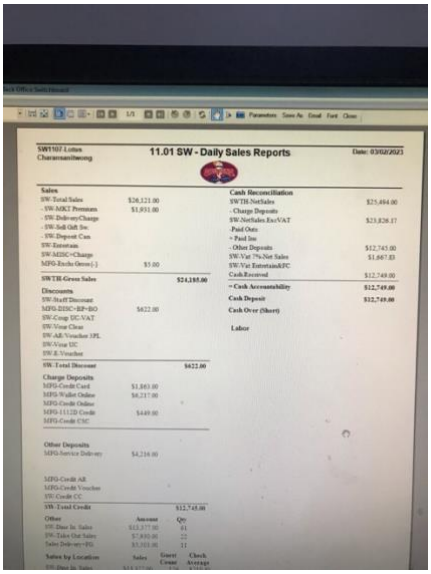
เป็นระบบหลังบ้านที่จะทำหน้าที่เพื่อตรวจสอบการสั่งซื้อของลูกค้า ยอดขายตลอด1วัน 21:00 ดึงเซลล์ส่งเซลล์ เตรียมนับของ cake(เค้ก ไอศกรีม 3 ปอน , 1.5 ปอน) Qt (ไอศกรีม 1 กระปุก450กรัม และ 250 กรัม) Sw card(บัตรสมาชิก) ของ premium(ของที่ทาง Swensen'sเข้าร่วมลิขสิทธิ์)

22:00 ปิดแคชเชียร์ ช่วงปิดร้าน ดึงเซลล์ ลงเซลล์ เข้าดู 11.01 ดูยอดเซลล์ ยอด Doc นับของใน 11.04 ดูเซลล์มิกส์ ลงของที่ขายได้ แล้วดูยอดที่เหลือ ให้ตรงกับที่นับมา เสร็จแล้ว ลงจำนวนของที่เหลือ แต่ละรายการ ถ้าเราจะดูว่าเค้กตรงกับที่เหลือหรือไหม กดดู 12.01 cog ลงเซลล์ระบบร้าน กับของ แอเรียเมเนเจอร์

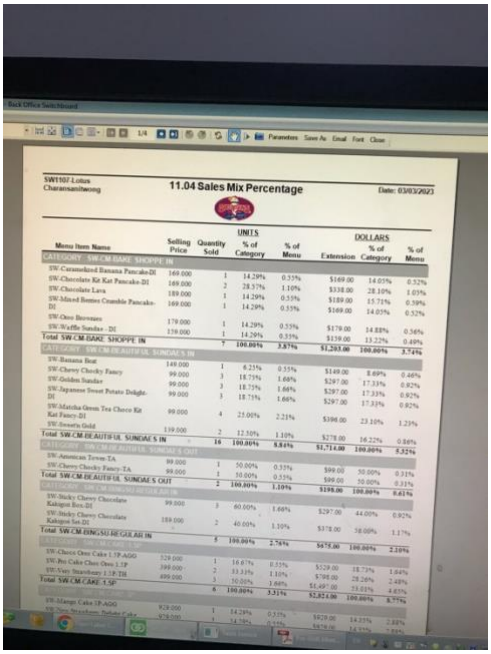
3.3.3.1 ระบบหลังบ้านของทางบริษัทหรือ เมนูลิงค์ เป็นระบบที่ดูยอดขาย ลงสต็อคของ จัดชั่วโมงพนักงาน สั่งของ



3.3.3.2 11.01 เซลล์ยอดขายของแต่ละวัน โดยจะดูที่ยอด Gross Sales(ยอดขาย) เอาไว้ลงเซลล์ระบบของทางร้าน กับ ระบบของแอเรียเมเนเจอร์



3.3.3.3 11.04 Sales Mix ของที่เราใช้ขายในแต่ละ ตามหมวดหมู่ต่างๆ Promotion ของแต่ละเดือน ยอดขาย cake(เค้ก ไอศกรีม 3 ปอน , 1.5 ปอน) Qt (ไอศกรีม 1 กระปุก450กรัม, 250 กรัม) Sw card(บัตรสมาชิก) ของแต่ละวันจะรวมอยู่ในส่วนนี้ทั้งหมด



บทที่ 4
รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

4.1 ผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการปฏิบัติโครงงานในโครงงาน “สหกิจศึกษา” ภายใต้การดูแลของสถานประกอบการ ร้าน Swensen’s สาขา โลตัส บางใหญ่ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษจิกายน 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ได้รับมอบหมายงานเป็นผู้ช่วยผู้จัดการฝึกหัด ซึ่งทำหน้าที่

- ดูแลจัดการภายในร้าน
- ดูแลระบบหลังบ้านตอนเปิดร้าน ปิดร้าน ระหว่างวัน
- คอยดูความเรียร้อยของพนักงาน
- ช่วยงานผู้จัดการ เช่น จัดเวลาทำงานพนักงานในร้าน สร้างผลงานให้กับทางร้าน
- ดูแลเรื่องความสะอาดของร้าน พนักงาน
- คอยจัดเตรียมของให้พอกับยอดขายระหว่างวัน
- สั่งของพอกับยอดขาย
- คอยดูเรื่องการแต่งไอศกรีม
- แก้ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง เมื่อผู้จัดการไม่อยู่
- ช่วยดูงานน้องพนักงานหน้าร้าน
- คอยแก้ปัญหา เมื่อยอดขายไม่ผ่านเซลล์แต่ละวัน
- สอนน้องพนักงานให้ทำงานเป็น มากกว่า 1 ตำแหน่ง
- เป็นตัวหลักให้กับน้อง เมื่อผู้จัดการไม่อยู่
- คอยดูเรื่อง การวางเมนูของพนักงาน แนะนำโปรโมชั่น ขายบัตรสมาชิก

ความรู้ ทักษะการทำงาน และประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน และการทำงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

4.2 แนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการปฏิบัติงานทำให้พบปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระหว่างการฝึกสหกิจศึกษา จึงเกิดความคิดที่จะหาวิธีปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่พบเห็นระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

4.2.1 ปัญหาการสื่อสารกับลูกค้า **แนวทางการแก้ไข** ได้ศึกษา เรียนรู้จากพี่ผู้จัดการ และนำทฤษฎีการสื่อสารมาปรับใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ดีขึ้น และสามารถประสานงานกับผู้จัดการร้าน/เพื่อนในทีม ได้ดีขึ้นอีกด้วยทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น เนื่องจากเข้าใจในนการสื่อสาร

4.2.2 การทำงานและการวางแผน การขาดประสบการณ์การทำงานในบริษัทฯ ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า และเกิดความผิดพลาดบ่อย **แนวทางแก้ไขปัญหา** โดยการศึกษาเรียนรู้วิธีการทำงานของพี่ผู้จัดการ รวมถึงเพื่อนร่วมทีม และได้รับคำแนะนำจากพี่ผู้จัดการว่า ให้เรียบเรียงงานตามลำดับความสำคัญของเนื้อรายละเอียดของงานทำลำดับที่สำคัญก่อน และระยะเวลาในการส่งงาน ซึ่งได้นำมาปรับใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น เกิดความผิดพลาดน้อยลง เช่น ทุกวันจันทร์จะต้องสั่งของเย็น ผลไม้ ก่อนบ่าย 2 โมง เมื่อเราเปิดร้านเตรียมการขายเสร็จเรียบร้อยก่อน 10 โมงครึ่ง เราสามารถนำเวลาที่เหลือมาสังของให้พอยอดขายในวันถัดไปได้

4.2.3 ความชำนาญในการรับลูกค้า **แนวทางการแก้ไขปัญหา** จากงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้ความมั่นใจ เด็ดขาด รีบแก้ไข แต่ขาดความเด็ดขาดไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง ต้องถามผู้จัดการเสมอ ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการเรียนรู้งาน จากปัญหาดังกล่าว ได้หาวิธีการแก้ปัญหาด้วยการทบทวนจากสิ่งที่เกิดขึ้น เรียนรู้จากผู้จัดการและเพื่อนในทีม เช่น เมื่อลูกค้าสั่ง ไอศกรีมแล้วได้ออเดอร์ช้า เราจะต้องรีบเข้าหาลูกค้าเพื่อทำการขอโทษพูดคุยกับลูกค้าทันทีให้รู้สึกผ่อนคลาย แล้วรีบนำไอศกรีมมาเสริฟทันที

บทที่ 5
สรุปผลปฏิบัติงาน

จากการเข้าปฏิบัติงานโครงการ **“สหกิจศึกษา”** ในสถานประกอบการร้าน Swensen’s ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษจิกายน 2565 สิ้นสุดถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 โดยข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยผู้จัดการฝึกหัด ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้งานต่าง ๆ มากมาย เช่น ทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การทำงานที่เป็นระบบและมีระเบียบขั้นตอน การทำงานเป็นทีม เป็นต้น ตามลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย จากการนำทฤษฎีที่ได้เรียนรู้ในมหาวิทยาลัยมาใช้เป็นแนวทางสู่การปฏิบัติงานในโครงงานสหกิจศึกษา ก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ ดังนี้

5.1 สิ่งที่คาดหวัง

5.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับต่อตนเอง ต่อสถานประกอบการ ต่อมหาวิทยาลัย

5.3 วิเคราะห์ตนเอง

5.4 ความประทับใจ

5.1 สิ่งที่คาดหวัง

5.1.1 ทราบถึงรูปแบบการทำงานแบบที่เป็นทีม และมีประสิทธิภาพ

5.1.3 นำความรู้ที่ได้เรียนรู้ในห้องเรียน มาปรับใช้ในการทำงานจริง

5.1.4 สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถนอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน ด้วยการจำลองทำงาน เพื่อนำความรู้และความสนามารถมาใช้ในการทำงานในอนาคต

5.1.5 สามารถเป็นคนที่มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ และมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้นในการทำงาน

5.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.2.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

5.2.1.1 ได้ความรู้ และประสบการณ์วิชาชีพเพิ่มเติม จากการปฏิบัติงานจริง ความรู้และประสบการณ์ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และการทำงานจริงในอนาคต

5.2.1.2 ได้เรียนรู้ลักษณะการทำงานที่เป็นทีม และเป็นระบบ สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างทักษะความสามารถในการทำงานในองค์กร/บริษัทฯจริงได้

5.2.1.3 มีโอกาสได้รับการเข้าทำงานในองค์กร/บริษัทฯ มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้ฝึกสหกิจ หรือไม่มีประสบการณ์ในการทำงานจริง

5.2.1.4 พัฒนาตนเองให้มีมีระเบียบวินัยที่ดีขึ้น ความละเอียดรอคอบ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น

5.2.2 ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

5.2.2.1 ช่วยองค์กรลดต้นทุนการจ้างเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานประจำในการทำงานในองค์กร เพราะมีนักศึกษาฝึกสหกิจที่มีความรู้ และความสารถมากพอที่จะคอยช่วยในการทำงานของพนักงานประจำขององค์กร

5.2.2.2 ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของผู้จัดการร้าน ทำให้ผู้จัดการมีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นที่สำคัญมากกว่า

5.2.3 ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

5.2.3.1 สร้างชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักกับสถานประกอบการ

5.2.3.2 สร้างภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการ

5.2.3.3 ช่วยให้มหาวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะจากสถานประกอบการมาปรับใช้ในเนื้อหาการสอนให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ

5.3 วิเคราะห์ตนเอง (SWOT)

<u>จุดแข็ง</u>

1. ตรงต่อเวลา
2. มีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับผิดชอบ
3. มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี
4. ปรับตัวให้เข้ากับสังคมการทำงานจริงได้ดี
5. มีความอดทนกับสถานการณ์ต่างๆ

<u>จุดอ่อน</u>

1. ขาดความมั่นใจ ไม่เด็ดขาด ไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเอง
2. เรียนรู้ช้าต้องทบทวบหลายรอบ
3. การทำงานเกิดความผิดพลาดบ่อย

<u>โอกาส</u>

1. ได้ประสบการณ์จริงในการทำงาน
2. เป็นโอกาสเพิ่มความรู้ และทักษะความสามรถในการทำงานในการบริการ และวิธีการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน
3. สามารถนำความรู้ และทักษะที่ได้จากการฝึกสหกิจนำไปใช้ในการในการปฏิบัติงานจริงในอนาคตได้

<u>อุปสรรค</u>

1. ระยะทาง และการเดินทางในการไปทำงานค่อนข้างไกล และมีการจราจรติดขัด
2. การแข่งขันในตลาดแรงงานนักศึกษาจบใหม่สูง เนื่องจาก มีผู้สมัครสนใจเยอะ เพราะผู้ช่วยผู้จัดการต้องใช้ วุฒิปริญญาตรี ในการสมัครขององค์กร แต่ถ้าไม่มีวุฒิปริญาตรีต้องทำงานในองค์กรขั้นต่ำ 4 ปี

5.4 ประสบการณ์ที่ประทับใจ

ประสบการณ์ความประทับใจจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา มีผู้จัดการโปรโมทให้สอบขึ้นเป็นผู้ช่วยผู้จัดการแบบเต็มตัว มีความเชื่อใจว่าเราสามารถเลื่อนขึ้นอีกตำแหน่งภายใน 4 เดือน

<u>เหตุการณ์ที่ประทับใจ</u>

น้องๆภายในร้าน กับพี่ผู้จัดการร่วมกัน จัดงานวันเกิดให้ และตอนที่เกิดปัญหา พี่ผู้จัดการพร้อมยื่นมือเข้ามาช่วยเหลืออย่างเต็มที่ พร้อมผลักดันเราเสมอ เชื่อมั่นตลอดว่าทำได้

ดิฉันในฐานะนักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษาของร้าน Swensen’s ต้องขอขอบคุณทางร้าน และบุคคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณเยาวเรศ สีสิ้ว (พี่แก้ม) ที่เปิดโอกาศให้นักศึกษาได้ปฏิบัติสหกิจศึกษา คอยสอนงานต่างๆ และดูแลนักศึกษาปฏิบัติศึกษาสหกิจศึกษาเป็นอย่างดีในตลอดระยะเวลา 16 สัปดาห์

บรรณานุกรม

ปรีชา ศรีศักดิ์หิรัญ. 2558. หน่วยที่19 ตอน 1.1 เรื่องที่ 1.1.1 ความหมายและความสำคัญของการสื่อสารการตลาด ในเอกสารสอน ชุด การสื่อสาร และการส่งเสริมการตลาด. หน้าที่1-5, 1-6 พิมพ์ ปรับปรุงครั้งที่1. นนทบุรี:โรงพิมพ์ พิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. 2551. การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการ วารสาร Mahidol R2R e-Journal ปีที่ 7 ฉบับที่1ประจำเดือนมกราคม–มิถุนายน 2563 พิมพ์มหาวิทยาลัยมหิดล

Kotler. 2006. วารสารปัญญาภิวัฒน์ ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 ประจำเดือนกรกฎาคม - ธันวาคม 2557

Kotler. 2000. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก:https://www.gotoknow.org/posts/492001

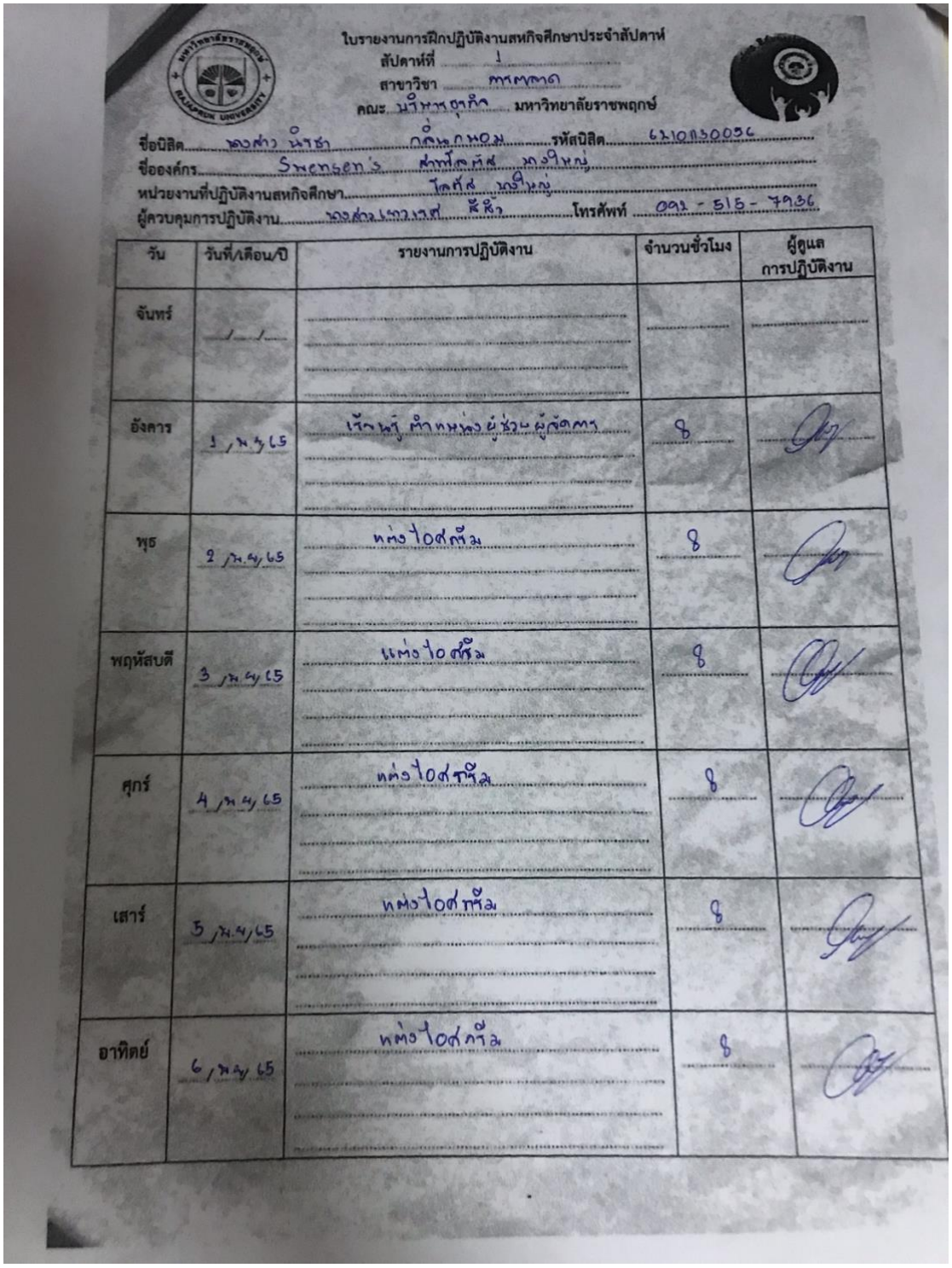
ไพรพนา. 2544. (ออนไลน์)เข้าถึงได้จาก:https://www.gotoknow.org/posts/492001

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวนิรชา กลิ่นถนอม	ชื่อเล่น เบสท์
วัน/เดือน/ปีเกิด	24 สิงหาคม 2542	อายุ 23 ปี
ภูมิลำเนา	101/1 หมู่1 ต.คลองใหม่ อ.สามพราม จ.นครปฐม	
ประวัติการศึกษา	-สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษาจากโรงเรียนวัดอ่างแก้ว กรุงเทพ -สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายจากโรงเรียนจันทร์ประดิษฐารามวิทยาคม -ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สาขานนทบุรี	
คติประจำใจ	ลองทำก่อนแล้วจะไม่เสียใจภายหลัง	
งานอดิเรก	พักผ่อน , ไปคาเฟ่ , รับงานเสริมหลังเวลาเลิกงาน	
เบอร์โทรศัพท์	064 668 2301	

ภาคผนวก ก

ใบรายงานฝึกสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์
สัปดาห์ที่ 1
สาขาวิชา การบัญชี
คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว น้ำชา กิ่งแก้วหอม รหัสนิสิต 6210130036
ชื่อองค์กร โรงพยาบาล สำนักงานสาธารณสุข เชียงใหม่
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส เชียงใหม่
ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว [illegible] สีหิ้ว โทรศัพท์ 092-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	-/-/-			
อังคาร	1/พ.ค./65	เข้าพบ ตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ	8	
พุธ	2/พ.ค./65	แต่งไอศกรีม	8	
พฤหัสบดี	3/พ.ค./65	แต่งไอศกรีม	8	
ศุกร์	4/พ.ค./65	แต่งไอศกรีม	8	
เสาร์	5/พ.ค./65	แต่งไอศกรีม	8	
อาทิตย์	6/พ.ค./65	แต่งไอศกรีม	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต หงส่างโม่หง่า กลิ่นกมล รหัสนิสิต 6310400556

ชื่อองค์กร Swensen's ห้าง โลตัส บางใหญ่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส บางใหญ่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน หงส่างเกาเหล่ ลี่ลิ่ง โทรศัพท์ 092-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	4/พ.ค./65	วันพักผ่อน		
อังคาร	5/พ.ค./65	ทดลองไอศครีม	8	
พุธ	6/พ.ค./65	เดิน floor เสริฟ น้ำ	8	
พฤหัสบดี	10/พ.ค./65	ทดลองไอศครีม	8	
ศุกร์	11/พ.ค./65	ทดลองไอศครีม	8	
เสาร์	12/พ.ค./65	เดิน floor เสริฟ	8	
อาทิตย์	13/พ.ค./65	เดิน floor เสริฟ	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา คณิตศาสตร์

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว นันทิชา กลิ่นกุหลาบ รหัสนิสิต 6210110056

ชื่อองค์กร โรงเรียนวัดใหม่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โรงเรียน วัดใหม่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวเกวลี สีสิ้ว โทรศัพท์ 092-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13/พ.ค./65	ฝึกสั่ง กลับ, สั่งของเล่น	8	
อังคาร	15/พ.ค./65	ฝึกนับของเก่า ของคละสาขาบริษัท	8	
พุธ	16/พ.ค./65	ฝึกใช้โปรแกรม บริษัท	8	
พฤหัสบดี	17/พ.ค./65	วันหยุด		
ศุกร์	18/พ.ค./65	ฝึกใช้โปรแกรม บริษัท	8	
เสาร์	19/พ.ค./65	ทดไอศกรีม	8	
อาทิตย์	20/พ.ค./65	ทดไอศกรีม	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ A

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว นิรชา กลิ่นกุหลาบ รหัสนิสิต 6310300056

ชื่อองค์กร 5 เทคโนโลยี

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โซนที่ 5 นครปฐม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว โทรศัพท์ 092-315-9936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	21/พ.ค./65	นั่งทำงานในห้อง ส่งของเล่น ส่งกล้วย	8	
อังคาร	22/พ.ค./65	นั่งทำงานในห้อง ของเล่น ของหาย	8	
พุธ	23/พ.ค./65	เดิน floor เช็คน้ำ ไอศครีม ช่วยพนักงาน	8	
พฤหัสบดี	24/พ.ค./65	วันหยุด		
ศุกร์	25/พ.ค./65	ทำงานไอศครีม	8	
เสาร์	26/พ.ค./65	เดิน floor ช่วยพนักงานทำงาน	8	
อาทิตย์	27/พ.ค./65	เดิน floor ช่วยพนักงานทำงาน	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาวน้ำฝน กลิ่นกหอม รหัสนิสิต 6210113005G

ชื่อองค์กร Shopee

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ไลฟ์สด มกุฎหลุม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว เกวลี ลี้ลือ โทรศัพท์ 092-515-9936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	28/มี.ค./65	สินค้า, สั่งของ, จัด	8	
อังคาร	29/มี.ค./65	เดิน floor ช่วยน้องพนักงาน	8	
พุธ	30/มี.ค./65	สั่งของ หลัง, เดิน floor	8	
พฤหัสบดี	1/เม.ย./65	ไปเรียน BMP 4 ของ ผู้ช่วย ผู้จัดการ ฝึกหัด	8	
ศุกร์	2/เม.ย./65	วันหยุด		
เสาร์	3/เม.ย./65	แต่งโอศรี	8	
อาทิตย์	4/เม.ย./65	เดิน floor ช่วยน้อง	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 6

สาขาวิชา คณิตศาสตร์

คณะ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว น้ำฝน กลิ่นกลม รหัสนิสิต 6210130056

ชื่อองค์กร Swagger's

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส ลาดพร้าว

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวเกวรส สัสีรา โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	5/ต.ค./65	เดิน floor, นับของในสต๊อก	8	
อังคาร	6/ต.ค./65	วันหยุด		
พุธ	7/ต.ค./65	เดิน floor ช่วงหน้าร้อง เทรียมของ	8	
พฤหัสบดี	8/ต.ค./65	ทำงานที่คลัง	8	
ศุกร์	9/ต.ค./65	ทำงานที่คลัง	8	
เสาร์	10/ต.ค./65	เดิน floor ช่วงหน้าร้อง เทรียมของ ส่งของหน้าร้าน	8	
อาทิตย์	11/ต.ค./65	ทำงานที่คลัง, เดิน floor	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาวนิชชา กลิ่นกานอม รหัสนิสิต 6310830056

ชื่อองค์กร Swensen's

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส บางใหญ่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว เพวเวศ ศิริ โทรศัพท์ 091-515-4936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	12/06/65	วันหยุด		
อังคาร	13/06/65	เดิน floor, นับของ ห้องของ	8	
พุธ	14/06/65	ทดท่อศศลีม	8	
พฤหัสบดี	15/06/65	ทดท่อศศลีม	8	
ศุกร์	16/06/65	เดิน floor ช่วงเย็น	8	
เสาร์	17/06/65	ห้องของหน้า, ของเล่น	8	
อาทิตย์	18/06/65	เดินfloor ช่วงเย็นงานนิคงาน	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 8

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาวนำชา กลิ่นกุหลาบ รหัสนิสิต 6210130056

ชื่อองค์กร Sweetsom's

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส มอร์ใหญ่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว เพาเรศ ศรีจำ โทรศัพท์ 093-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	17/ต.ค./65	นับของในห้าน, ส่งไอทีม	8	
อังคาร	18/ต.ค./65	วันหยุด		
พุธ	19/ต.ค./65	เดิน floor	8	
พฤหัสบดี	20/ต.ค./65	ทดท่าไอทีม	8	
ศุกร์	21/ต.ค./65	ทดท่า ไอทีม	8	
เสาร์	22/ต.ค./65	เดิน floor	8	
อาทิตย์	23/ต.ค./65	เดินfloor	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 9

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว นิรชา กลิ่นกมล รหัสนิสิต 6210630056

ชื่อองค์กร Swensen's

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส รถไฟหญ่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว เพาเวส ลีลิ้ง โทรศัพท์ 092-515-4936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	26/ธค/65	นับของ, ส่งของพนัง, ของเน่า	8	
อังคาร	27/ธค/65	เดินfloor	8	
พุธ	28/ธค/65	วันหยุด		
พฤหัสบดี	29/ธค/65	ไปเรียน BMP 3 ปรับตำแหน่ง	8	
ศุกร์	30/ธค/65	เดินfloor	8	
เสาร์	31/ธค/65	หน่วยโอศรีม	8	
อาทิตย์	1/[illegible]/65	เดินfloor	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา การตลาด

คณะ วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว น้ำฝน กลิ่นกหอม รหัสนิสิต 6310n300056

ชื่อองค์กร Wensen's

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส บางใหญ่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาง เพ็ญศรี สีสิว โทรศัพท์ 091-515-4936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	3/มค/66	เดินfloor	8	
อังคาร	4/มค/66	สิ่งของหนัง, ของเด็ก	8	
พุธ	4/มค/66	ทดลองสัมภาษณ์	8	
พฤหัสบดี	5/มค/66	ทดลองสัมภาษณ์	8	
ศุกร์	6/มค/66	เดินfloor	8	
เสาร์	7/มค/66	เดินfloor	8	
อาทิตย์	8/มค/66	วันหยุด		

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 11

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว นิรชา กลิ่นกานอม รหัสนิสิต 6310130056

ชื่อองค์กร Sweetscents

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัสสวนใหญ่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาง เกวลี ศิลิว โทรศัพท์ 092-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	9/มค/66	นับของที่หน้าร้าน, เดินfloor	8	
อังคาร	10/มค/66	จับของเข้าร้าน บน, เดินfloor บน	8	
พุธ	11/มค/66	เดินfloor	8	
พฤหัสบดี	12/มค/66	เดินfloor	8	
ศุกร์	13/มค/66	สิ่งคล้าย, สิ่งของเล่น	8	
เสาร์	14/มค/66	เดินfloor, แท่งไอศครีม	8	
อาทิตย์	15/มค/66	วันหยุด		

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 12

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาวนิรชา กลิ่นกมล รหัสนิสิต 6210030056

ชื่อองค์กร โพธารามการ์ด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส มหาชัย

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวเกวลี ศิลิว โทรศัพท์ 092-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13/มิ.ย./66	วันหยุด		
อังคาร	14/มิ.ย./66	ทำป้ายจอง, เดินfloor	8	
พุธ	15/มิ.ย./66	สั่งของหน้าร้าน, จองเล่น	8	
พฤหัสบดี	16/มิ.ย./66	เดินfloor	8	
ศุกร์	17/มิ.ย./66	ทำงานที่ร้าน	8	
เสาร์	18/มิ.ย./66	เดินfloor	8	
อาทิตย์	19/มิ.ย./66	เดินfloor	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 13

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว นิษา กลิ่นกลาง รหัสนิสิต 6210630056

ชื่อองค์กร Sweetscent's

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส บางใหญ่

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวเกวลี ชีสิ้ว โทรศัพท์ 091-515-4936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	23/มค/66	ปั้นของในห้าง, ส่งไอศกรีม	8	
อังคาร	24/มค/66	ส่งของหน้าง, ของเล่น	8	
พุธ	25/มค/66	เดินfloor, จัดของ	8	
พฤหัสบดี	26/มค/66	วันหยุด		
ศุกร์	27/มค/66	เดินfloor	8	
เสาร์	28/มค/66	เดินfloor	8	
อาทิตย์	29/มค/66	ทำไอศกรีม	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว นิรชา กลิ่นกมล รหัสนิสิต 6310030036

ชื่อองค์กร Swensen's

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส หงษ์หยก

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาว เพวเรศ ศิริ โทรศัพท์ 092-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	30 ต.ค. 66	เดินfloor	8	
อังคาร	31 ต.ค. 66	ล้างกล้วย, ล้างของหนัก ทำน้ำมะเขือเทศ	8	
พุธ	1 พ.ย. 66	วันหยุด		
พฤหัสบดี	2 พ.ย. 66	เดินfloor	8	
ศุกร์	3 พ.ย. 66	ทำงานกลางคืน	8	
เสาร์	4 พ.ย. 66	ทำงานกลางคืน	8	
อาทิตย์	5 พ.ย. 66	เดินfloor	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาวน้ำชา กลิ่นกมล รหัสนิสิต 6410830056

ชื่อองค์กร Sweetsoft's

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โสตัส กรีนลม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวเกวรส์ ศิลิว์ โทรศัพท์ 092-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	6 / ก.พ. / 66	วันหยุด		
อังคาร	7 / ก.พ. / 66	เดินfloor	8	
พุธ	8 / ก.พ. / 66	ไปเรียน BMP 2 ฝึกตำแหน่ง	8	
พฤหัสบดี	9 / ก.พ. / 66	แต่งไอศกรีม	8	
ศุกร์	10 / ก.พ. / 66	เดินfloor	8	
เสาร์	11 / ก.พ. / 66	เดินfloor, แต่งไอศกรีม	8	
อาทิตย์	12 / ก.พ. / 66	เดินfloor	8	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 16

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

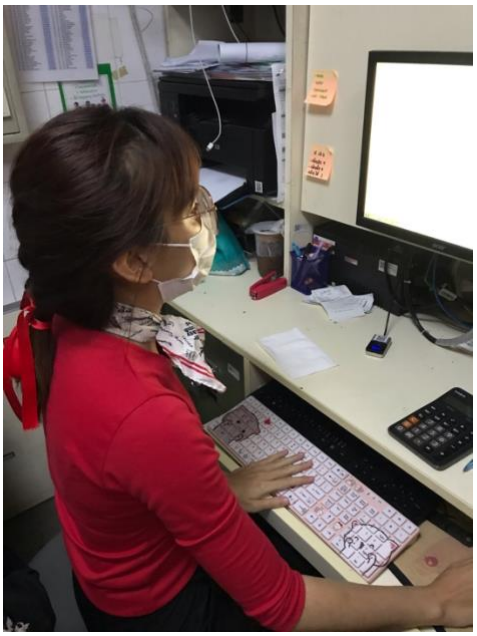
ชื่อนิสิต นางสาวนิรชา กลิ่นกมล รหัสนิสิต 6210130056

ชื่อองค์กร Smenbers

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โลตัส มหาชน

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวเพาเวล์ ลีลีว โทรศัพท์ 092-515-7936

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13/กพ/66	นับของ ในห้าน เดินfloor	8	
อังคาร	14/กพ/66	วันหยุด		
พุธ	15/กพ/66	เดินfloor	8	
พฤหัสบดี	16/กพ/66	แต่งโอสรีม	8	
ศุกร์	17/กพ/66	เดินfloor, สั่งกล้วย	8	
เสาร์	18/กพ/66	สั่งของหน้า, ของเข่น	8	
อาทิตย์	19/กพ/66	เดินfloor	8	

ภาคผนวก ข

ภาพขณะปฏิบัติงาน