โครงงานปฏิบัติสหกิจศึกษา
เรื่อง การดูแลระบบแอดมินและระบบหลังบ้านของ
บริษัท LPP Property management จำกัด

นายบาสซัน บาฮะ

รหัสนิสิต 62101130075

โครงงานสหกิจเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชา สหกิจศึกษา (132010)

สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

หนังสือส่งโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

วันที่ 1 มีนาคม 2566

เรื่อง ขอส่งโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาการตลาด ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล

ตามที่ ข้าพเจ้านายบาสซัน บาฮะ นิสิตสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2565 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2566 ในตำแหน่ง ผู้ดูแลระบบแอดมิน และดูแลระบบหลังบ้าน ณ สถานประกอบการชื่อ LPP Property management จำกัด และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง การดูแลระบบแอดมินและระบบหลังบ้านของบริษัท LPP Property management จำกัด

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งไฟล์รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำนวน 1 ไฟล์ โดยแปลงไฟล์เป็นสกุล PDF เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

บาสซัน บาฮะ

(นายบาสซัน บาฮะ)

อนุมัติโครงงาน

ชื่อโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	เรื่อง การดูแลระบบแอดมินและระบบหลังบ้านของบริษัท LPP Property management จำกัด
ผู้รายงาน	นายบาสซัน บาฮะ
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การตลาด

เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

Pitchakon

.....

(พิชญ์กร เลิศสัมฤทธิ์การ)

พนักงานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการตลาด

.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริ ภู่พงษ์วัฒนา)

คณบดี คณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ

(Acknowledgment)

ตามที่ ข้าพเจ้านาย บาสซัน บาฮะ ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ บริษัท LPP Property management จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่าย ดังนี้

1. คุณพิชญ์กร เลิศสัมฤทธิ์การ	Business Support และ พนักงานที่ปรึกษา
2. อาจารย์ปุณณพศ ดารารัตน์	อาจารย์ที่ปรึกษา

ขอขอบคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำจัดหาตำแหน่งงานจากสถานประกอบการ ติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน และตรวจแก้ไขเล่มโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่น ๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในจัดทำโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้

ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล และให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นายบาสซัน บาฮะ
ผู้จัดทำรายงาน
วันที่ 1 มีนาคม 2566

ชื่อโครงงาน การดูแลระบบแอดมินและระบบหลังบ้านของ
บริษัท LPP Property management จำกัด
ชื่อนิสิต นายบาสซัน บาฮะ
รหัสนิสิต 62101130075
สาขาวิชา การตลาด
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เสาวนีย์ ศรีจันทร์นิล
ปีการศึกษา 2565

บทคัดย่อ

(Abstract)

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานที่ประกอบการบริษัท LPP Property management จำกัด การดูแลระบบแอดมินและระบบหลังบ้านของบริษัท LPP Property management จำกัด

วัตถุประสงค์

1. เตรียมความพร้อมของนักศึกษา ด้านการพัฒนาอาชีพ (Career Development) พร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการทำงาน

2. เพิ่มเติมประสบการณ์ทางด้านวิชาการวิชาชีพและการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาในรูปแบบที่มีคุณค่าเหนือกว่าการฝึกงาน

3. เปิดโอกาสให้สถานประกอบการทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

4. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการ และสถาบันอุดมศึกษาผ่านนักศึกษาสหกิจศึกษาและอาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา อันจะนำไปสู่ความร่วมมือที่กว้างขวางยิ่งขึ้น

ในส่วนของข้าพเจ้าได้ฝึกงานในตำแหน่งแอดมินและดูแลระบบหลังบ้านซึ่งมีหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้

1. ดูแลรับผิดชอบในการตอบไลน์แชทของลูกค้า

2. ตรวจสอบออเดอร์การสั่งซื้อ และยอดการโอนเงินการสั่งซื้อของลูกค้า

3. รวบรวมออเดอร์การสั่งซื้อน้ำดื่มของลูกค้าผ่านเว็ปเว็ปไซต์ Living24 Store ส่งให้ขนส่งทุก ๆ วันศุกร์

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 5

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ 6

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องความพึงพอใจ 8

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ 10

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.1 รายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย 13

3.2 วัตถุประสงค์ของลักษณะงาน 13

3.3 ขั้นตอนในการปฏบัติงาน 13

3.4 ปัญหาในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย 19

บทที่ 4

4.1 ผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย 21

4.2 แนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย 21

บทที่ 5

สรุปผลปฏิบัติงาน

5.1 สิ่งที่คาดหวัง 23

5.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 23

5.3 วิเคราห์ตนเอง (SWOT) 24

5.4 ประสบการณ์ที่ประทับใจ 25

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 Log-IN 14

ภาพที่ 2 Mail 14

ภาพที่ 3 Takra Online 15

ภาพที่ 4 หน้าต่างบัญชีธนาคารกรุงศรีของบริษัทฯ 15

ภาพที่ 5 หน้าต่างบัญชีบัตรเครดิตของบริษัทฯ 16

ภาพที่ 6 หน้าต่างการเปิด-ปิดแชท Line official 17

ภาพที่ 7 หน้าต่างการรวบรวมออเดอร์น้ำดื่มของลูกค้า 18

ภาพที่ 8 หน้าต่างใบส่งของชั่วคราวน้ำดื่มของลูกค้า 19

บรรณานุกรม

ประวัติส่วนตัว

ภาคผนวก ก

ภาคผนวก ข

บทที่ 1
บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

สหกิจศึกษา (Cooperative Education) เป็นระบบการศึกษาที่จัดให้มีการผสมผสานระหว่างการเรียนของนักศึกษาในห้องเรียนเข้ากับการปฏิบัติจริงในสถานประกอบการอย่างมีหลักการและเป็นระบบเพื่อให้ได้ประสบการณ์ตรงโดยกำหนดให้นักศึกษาออกปฏิบัติงานในสถานประกอบการในฐานะเสมือนหนึ่งเป็นพนักงานชั่วคราวเต็มเวลาเป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์ ซึ่งนักศึกษาจะได้มีโอกาสสร้างความเข้าใจและคุ้นเคยกับโลกแห่งความเป็นจริงของการทำงานและการเรียนรู้เพื่อให้ได้มาซึ่งทักษะของงานอาชีพและทักษะด้านการพัฒนาตนเองเป็นการศึกษาที่บูรณาการการเรียนรู้ในสถานศึกษากับการให้นักศึกษาออกไปปฏิบัติงานจริงเต็มเวลา ณ สถานประกอบการ

กระบวนการสหกิจศึกษาก่อให้เกิดการประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการ โดยสถานประกอบการได้จัดหาพี่เลี้ยง หรือผู้นิเทศงานในสถานประกอบการทำหน้าที่กำกับและดูแลการทำงานของนักศึกษา ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของนักศึกษาสหกิจศึกษาอาจได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ หรือค่าตอบแทนอื่นตามความเหมาะสมจากสถานประกอบการ และช่วยให้มหาวิทยาลัยสามารถพัฒนาหลักสูตรให้เป็นที่ต้องการของตลาดรายงานจากนักศึกษาที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการของสถานประกอบการ หรือได้บัณฑิตที่พึงประสงค์ไปร่วมงานขององค์กรในอนาคต อีกทั้งเป็นการสร้างเสริมจริยธรรมอันดีในวาชีพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในสังคม

1.2 วัตถุประสงค์

1. เตรียมความพร้อมของนักศึกษาด้านการพัฒนาอาชีพ (Career Development) พร้อมเสริมทักษะและประสบการณ์ให้พร้อมที่จะเข้าสู่ระบบการทำงาน

2. เพิ่มเติมประสบการณ์ทางด้านวิชาการวิชาชีพและการพัฒนาตนเองแก่นักศึกษาในรูปแบบที่มีคุณค่าเหนือกว่าการฝึกงาน

3. เปิดโอกาสให้สถานประกอบการทั้งภาคเอกชนและภาครัฐได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต

4. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสถานประกอบการและสถาบันอุดมศึกษาผ่านนักศึกษาสหกิจศึกษาและคณาจารย์นิเทศ อันจะนำไปสู่ความร่วมมือที่กว้างขวางยิ่งขึ้น

1.3 ประวัติ และรายละเอียดของบริษัท

โลโก้

ชื่อ	บริษัท LPP PROPERTY MANAGEMENT จำกัด
ที่ตั้ง	1168/109 ชั้น 28 อาคารลุมพินีทาวเวอร์ ถนนพระรามที่ ๔ แขวง ทุ่งมหาเมฆ เขต สาทร กรุงเทพมหานคร 10120 โทรศัพท์: 02 689 6869
ก่อตั้ง	จดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเมนท์ จำกัด ด้วยทุนจดทะเบียน 1,000,000 บาท โดยบริษัทเป็นผู้ถือหุ้นร้อยละ 99.88 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้บริการด้านธุรกิจบริหารอสังหาริมทรัพย์ โดยเฉพาะการบริหารอาคารแก่นิติบุคคลอาคารชุดของโครงการต่างๆ ที่บริษัทและบริษัทย่อยพัฒนาขึ้นเป็นการให้บริการหลังการขายและสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพชีวิตของลูกค้าที่ซื้อผลิตภัณฑ์ของบริษัท ถือเป็นนโยบายในการสร้างความแตกต่างและเป็นจุดแข็งในการแข่งขัน
วิสัยทัศน์	บริษัทได้กำหนดวิสัยทัศน์เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจของบริษัททุกรอบ 3 ปี เพื่อนำไปสู่เป้าหมายการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยคำนึงถึงความสมดุลของผลตอบแทนทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม อีกทั้งยังคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และสิ่งแวดล้อมด้วยการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล รวมถึงการกำหนดพันธกิจในแต่ละปีเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่ เปลี่ยนแปลง ซึ่งขับเคลื่อนด้วยสมรรถนะหลักของพนักงานในองค์กร (Core Competency) ที่หล่อหลอมมาจากประสบการณ์ในการเผชิญวิกฤติเศรษฐกิจเมื่อปี 2540 โดยในปัจจุบัน บริษัทได้พัฒนาสมรรถนะหลักดังกล่าวให้กลายมาเป็นค่านิยม

องค์กร (Corporate Values) ที่แฝงอยู่ในจิตวิญญาณของบุคลากรทุกระดับ

วิสัยทัศน์ ปี 2545-2547

ผู้นำด้านการพัฒนาอาคารชุดพักอาศัย สำหรับกลุ่มเป้าหมายระดับกลางถึงกลาง-ล่าง

วิสัยทัศน์ ปี 2548-2550

ดำรงไว้ซึ่งความเป็นผู้นำตลาด และเพิ่มพูนประสิทธิภาพ ด้วยการพัฒนาอาคารชุดพักอาศัยแบบบูรณาการ เพื่อ การสร้างสรรค์ชุมชนคุณภาพ

วิสัยทัศน์ ปี 2551-2553

มุ่งมั่นดำเนินการในการรักษาภาวะผู้นำ ด้านการพัฒนา อาคารชุดพักอาศัย ด้วยการสร้างสรรค์คุณค่าแบบบูรณาการเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตที่เหมาะสม และ พึงพอใจของผู้อยู่อาศัยในชุมชน โดยที่ยังคงไว้ซึ่งผลตอบแทนต่อผู้ถือหุ้นและผู้มีส่วนได้เสียอย่างยั่งยืน ภายใต้หลักการธรรมาภิบาล

วิสัยทัศน์ ปี 2554-2556

เป็นผู้นำในการพัฒนา ที่พักอาศัยในเมืองด้วยการสร้างสรรค์ และส่งมอบคุณค่าแบบบูรณาการแก่ผู้มีส่วนได้เสียในการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาและการเติบโตอย่างยั่งยืน

วิสัยทัศน์ ปี 2557-2559

คงไว้ซึ่งสถานะผู้นำในการพัฒนาอาคารชุดพักอาศัย ในกลุ่มเป้าหมายระดับกลางถึงกลาง-ล่าง ภายใต้ แนวทาง “ชุมชนน่าอยู่” ด้วยการดำเนินการตามวิถี “องค์กรคุณค่า” เพื่อการพัฒนา และเติบโตอย่างยั่งยืน

วิสัยทัศน์ ปี 2560-2562

สร้างความสมดุล และบูรณาการประสิทธิภาพ ของการดำเนินธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และพัฒนาที่พักอาศัย ในมิติผลประกอบการ รวมถึงความรับผิดชอบต่อผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินงานเพื่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ชุมชนน่าอยู่ Vibrant Community

ชุมชนน่าอยู่ คือ ชุมชนลุมพินีที่อยู่อาศัยอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข โดยมีองค์ประกอบที่เหมาะสม มีคุณภาพชีวิต สังคมและสิ่งแวดล้อมที่ดีรวมทั้งจิตสำนึกของการอยู่ร่วมกันดูแลห่วงใยและแบ่งปัน

องค์กรคุณค่า Value Organization

องค์กรที่ได้มีการพัฒนาคุณค่าแบบบูรณาการในการดำเนิน งานทุกภาคส่วน เพื่อส่งมอบให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม

พันธกิจ

ผู้ถือหุ้น

ปรับแผนธุรกิจให้เข้ากับสถานการณ์ตลาดปัจจุบัน เพื่อรักษาผลกำไรที่เหมาะสม ภายใต้การ บริหารประสิทธิภาพแบบบูรณาการ และหลักการธรรมาภิบาล

ลูกค้า / ผู้อยู่อาศัย

สร้างสรรค์ และส่งมอบ “ชุมชนน่าอยู่” ในมิติคุณค่าผลิตภัณฑ์และคุณค่าบริการ ในรูปแบบ “ลุมพินี” และรูปแบบ “นอกลุมพินี”

สังคมและสิ่งแวดล้อม

ส่งเสริมจิตสำนึก ความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ต่อทุกๆ ผู้มีส่วนได้เสียจากการดำเนินงานอย่างเหมาะสม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ปิยมิตรทางธุรกิจ

พัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานแบบบูรณาการและแข่งขันได้ภายใต้มิติคุณค่าผลิตภัณฑ์สำหรับลูกค้า “ลุมพินี” และ “นอกลุมพินี”

พนักงาน

เสริมสร้างศักยภาพในแนวคิดผู้ประกอบการและการแข่งขันเพื่อความก้าวหน้า ความสุขผ่าน วิถี แอล.พี.เอ็น. ภายใต้วัฒนธรรมร่วมใจ ห่วงใย แบ่งปัน

การรดำเนินงานภายใน

มุ่งเน้นการปฏิบัติงานเชิง ประสิทธิผลแบบบูรณาการ และมุ่งผลสัมฤทธิ์ รวมถึงการสร้าง นวัตกรรม ในการดำเนินงาน อย่างยืดหยุ่น ภายใต้ วิถี แอล.พี.เอ็น.

ลักษณะธุรกิจ บริษัท ลุมพินี พรอพเพอร์ตี้ มาเนจเมนท์ จำกัด (LPP)
ให้บริการด้านการบริหารจัดการโครงการอสังหาริมทรัพย์ที่มาพร้อมกับทางเลือกการบริการที่หลากหลาย เพื่อตอบสนองความต้องการของธุรกิจทุกรูปแบบ โดยทีมงานผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รับรองด้วยผลงานกว่า 200 โครงการ ทั้งคอนโดมิเนียม ที่พักอาศัยแนวราบ รวมถึงอาคารเชิงพาณิชย์ ภายใต้การสนับสนุนจาก บริษัท แอล.พี.เอ็น.ดีเวลลอปเมนท์ จำกัด (มหาชน)
บริษัทให้บริการด้านการบริหารจัดการ ดังนี้

1. งานบริหารจัดการโครงการที่พักอาศัย (Property Management Service)
2. งานบริหารจัดการอาคารเชิงพาณิชย์ (Facility Management Service)
3. งานบริการด้านวิศวกรรม (Engineering Service)
4. งานบริการด้านระบบรักษาความปลอดภัย (by LSS Security Solutions)
5. งานบริการด้านความสะอาด (Cleaning Service by LPC Social Enterprise)
6. งานบริหารจัดการพื้นที่เช่า (Rental Space Management Service)
7. งานบริการด้านฝากขาย-เช่า (Brokerage Service)
8. งานบริการเพื่อผู้พักอาศัย (Living Assistant Service)
9. ร้านค้าออนไลน์เพื่อการอยู่อาศัย (Community Commerce)

1.4 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

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

บทที่ 2
แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการที่ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท LPP Property Management จำกัด ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ดูแลเว็ปไซต์ Living24 store ที่ให้บริการร้านค้าออนไลน์เพื่อผู้พักอยู่อาศัยในโครงการ และดูแลระบบหลังบ้านเป็นการบริการหลังการขายที่คอยอำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา และช่วยแก้ปัญหาต่างๆของผู้พักอยู่อาศัยในโครงการที่บริษัทรับผิดชอบดูแลมากกว่า 200 โครงการ มีแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษาและใช้เป็นแนวทางแก้ปัญหาต่างๆ ดังนี้

2.1 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้บริการ

2.2 แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ “การบริการ (Service) หมายถึง การกระทำหรือการปฏิบัติซึ่งฝ่ายหนึ่งนำเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่งเป็นสิ่งไม่มีรูปลักษณ์หรือตัวตนจึงไม่มีการโอนกรรมสิทธิ์การเป็นเจ้าของในสิ่งใดๆ 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 เพื่อเป็นการดึงดูดใจผู้บริโภคให้ทำการตัดสินใจซื้อ 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 ซึ่งต่างจากผู้ประกอบการผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายที่ต้องมีกระบวนการต่างๆ ตั้งแต่จัดหาวัตถุดิบ ผลิต ขนส่ง จัดวางบนชั้น และรอให้ลูกค้าทำการซื้อและบริโภคหลังจากสถานที่ซื้อสินค้า แต่การบริการไม่สามารถที่จะแยกออกจากผู้ให้บริการ หรือให้ผู้อื่นมารับบริการแทนได้

3. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ (Variability) การบริการมีลักษณะเด่นที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ง่ายหมายความว่า การบริการมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกัน เมื่อลูกค้าใช้บริการกับบริษัทแล้วไม่พึงพอใจ ลูกค้าจะเปลี่ยนไปใช้บริการกับคู่แข่งขันหรือบริษัทอื่นที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า

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

ไพรพนา (2544) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น โดยมีลักษณะเฉพาะของตัวเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรมและไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร มีน้ำใจ ไมตรี เปี่ยมมด้วยความปรารถนาดี 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) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ 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) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ 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 อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง 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 บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจในงานขึ้นจะอุทิศเวลา 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 ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการ 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 ยังไม่เพียงพอสำหรับการตลาดบริการ ส่วนประสมการตลาดสำหรับตลาดบริการแตกต่างจากส่วนประสมการตลาดสำหรับสินค้าทั่วไป เพราะมีความแตกต่างที่สำคัญทางงานการตลาด และเป็นสิ่งที่ท้าทายนักการตลาดบริการ ได้แก่

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

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 เนื่องจากราคาสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ไม่เหมือนกับตัวคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์หรือช่องทางการจัดจำหน่าย แม้ว่าในทศวรรษปัจจุบันจะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับราคามีอิทธิพลต่อผู้บริโภคมากขึ้น แต่ปัจจัยด้านราคาก็ยังเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดส่วนแบ่งตลาดและผลกำไรของบริษัทอยู่เช่นเดิม ผู้บริโภคจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าผลิตภัณฑ์ (Value) กับ ราคาผลิตภัณฑ์

(Price) ซึ่งเป็นคุณค่าที่รับรู้ในสายตาของลูกค้า (Perceived Value) ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคา ผู้บริโภคก็จะตัดสินใจซื้อ

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 เอาใจใส่ลูกค้า เพื่อส่งมอบคุณค่าที่ดีที่สุดให้กับลูกค้า เป็นต้น (คอตเลอร์, ฟิลิป, 2546)

บทที่ 3
ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

3.1 รายละเอียดของงานที่ได้รับมอบหมาย

3.1.1 ดูแลรับผิดชอบในการตอบไลน์แชทของลูกค้า

3.1.2 ตรวจสอบออเดอร์การสั่งซื้อ และยอดการโอนเงินการสั่งซื้อของลูกค้า

3.1.3 รวบรวมออเดอร์การสั่งซื้อน้ำดื่มของลูกค้าผ่านเว็ปเว็ปไซต์ Living24 Store ส่งให้ขนส่งทุก ๆ วันศุกร์

3.2 วัตถุประสงค์ของลักษณะงาน

3.2.1 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าที่ใช้บริการ

3.2.2 เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการที่ครบวงจรให้กับลูกค้า

3.2.3 เพื่อช่วยแก้ปัญหา และให้คำปรึกษากับลูกค้า

3.3 ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนในการปฏิบัติงานประจำวัน มีเว็ปไซต์ในฝ่ายที่ต้องดูแลรับผิดชอบดังนี้

3.3.1 Log-In

3.3.2 Mail

3.3.3 Takra Online (Living24 Store)

3.3.4 Line

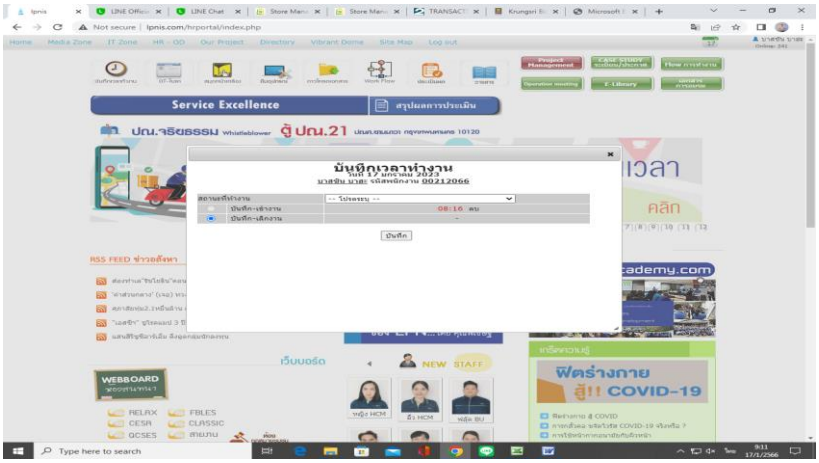
3.3.5 Line Official

3.3.6 รวบรวมออเดอร์น้ำดื่มให้ขนส่ง

3.3.1 Log-IN

ทุก ๆ วันต้องทำการเข้าระบบ และออกจากจากระบบผ่านเว็ปไซต์ ของบริษัทฯ เพื่อยืนยันตัวตนเข้ามาทำงาน โดยต้องยืนยันเข้าระบบเวลาเข้างานภายในเวลาไม่เกิน 8.30 น. และต้องออกจากระบบเวลา 17.30 น.(หากมีเหตุสุดวิสัย หรือลืมยืนยันเข้าระบบและออกจากระบบสามารถให้หัวหน้าฝ่ายรับรองเวลาให้ได้)

Ex. หน้าต่างการ log-In เวลาการเข้า และเวลาเลิกงานของการทำงานในแต่ละวัน

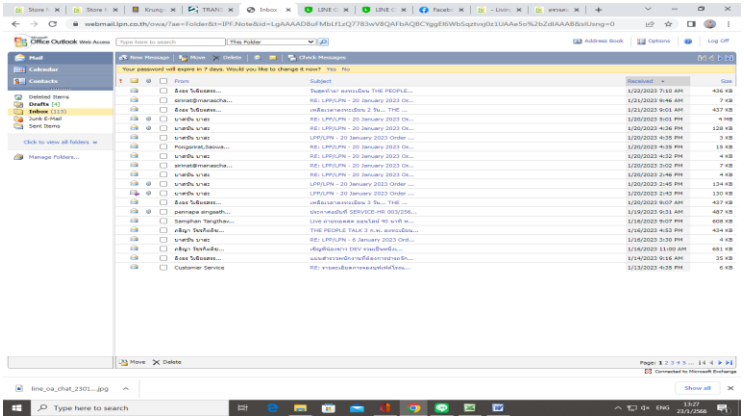


ภาพที่ 1 Log-IN

3.3.2 Mail

เพื่อเปิดดูข้อมูลข่าวสารต่างๆที่ทุกๆ ฝ่ายแจ้ง หากฝ่ายหนึ่งที่ต้องการข้อมูลจากอีกฝ่ายหนึ่งก็จะทำการแจ้งมาทาง Mail

Ex. หน้าต่างอีเมลที่มีการแจ้งข่าวสาร และงานต่างๆในแต่ละวัน



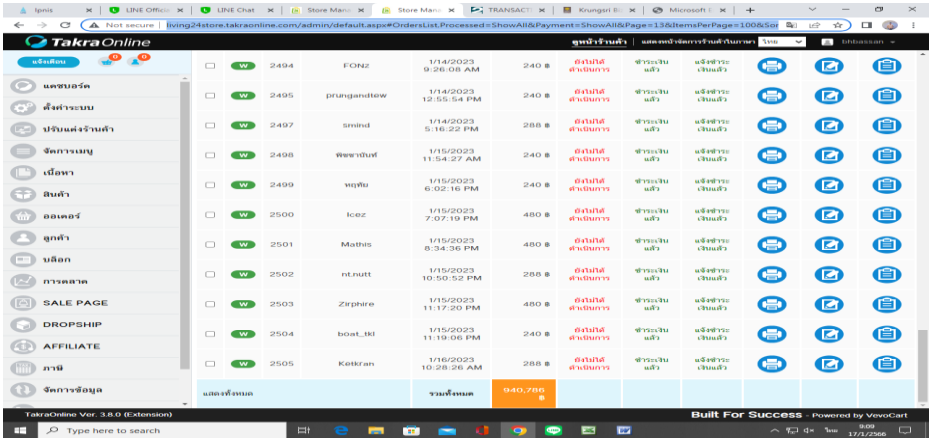
ภาพที่ 2 Mail

3.3.3 Takra Online

เป็นระบบหลังบ้านที่จะทำหน้าที่เพื่อตรวจสอบการสั่งซื้อของลูกค้า ที่เข้ามาทำการสั่งซื้อผ่านเว็ปไซต์ Living24 Store. โดยทุกการสั่งซื้อของลูกค้า จะแสดงให้เห็นใน Takra Online

เพื่อให้คนดูแลระบบสามารถตรวจสอบการสั่งซื้อจะสำเร็จหรือไม่ ลูกค้ามีการจ่ายเงินผ่านธนาคาร หรือบัตรเครดิต

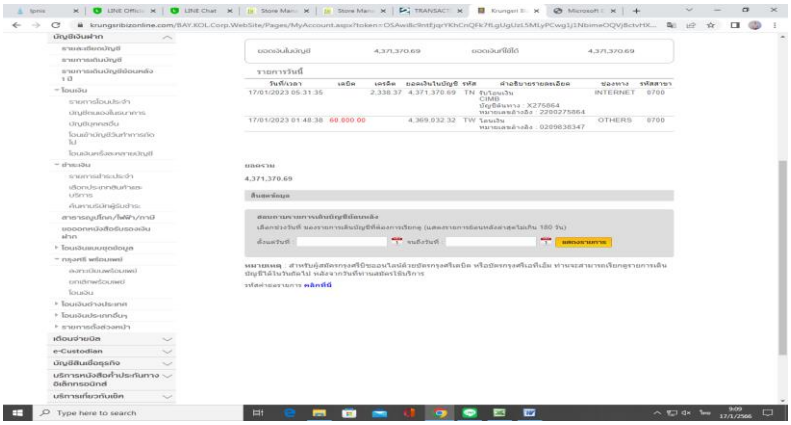
Ex. หน้าต่างรายการการสั่งซื้อของลูกค้าในเว็ปไซต์



ภาพที่ 3 Takra Online

หากลูกค้าโอนผ่านธนาคาร ลูกค้าต้องแนบสลิปการโอนเงิน เพื่อให้ผู้ดูแลระบบตรวจสอบว่าลูกค้าโอนเงินสำเร็จไหม เงินเข้าบัญชีของบริษัทฯ หรือเปล่า วิธีการตรวจสอบยอดการโอนของคุณลูกค้า คือ ดูสลิปหรือหลักฐานการโอนเงิน ดูเลข 3-4 ตัวท้ายของบัญชี และวันและเวลาที่ทำการโอนเงินว่าถูกต้องไหม

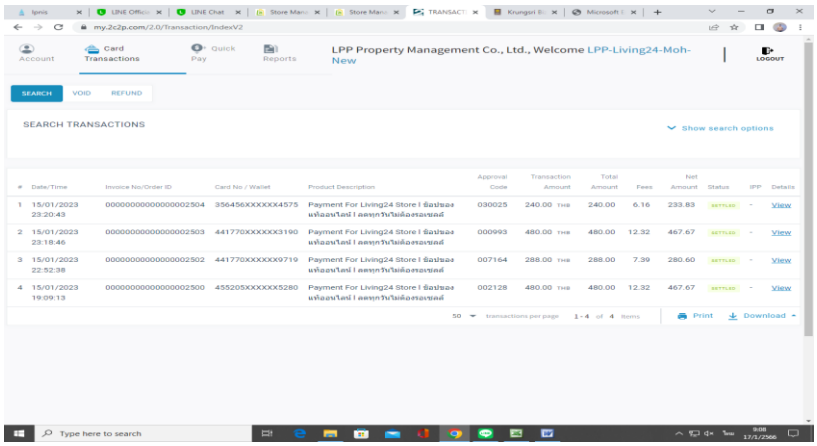
Ex. หน้าต่างบัญชีธนาคารกรุงศรีของบริษัทฯ



ภาพที่ 4 หน้าต่างบัญชีธนาคารกรุงศรีของบริษัทฯ

ถ้าทำการจ่ายแบบบัตรเครดิต หรือเรียกว่า 2c2p การจ่ายแบบ 2c2p นั้นจะไม่มีสลิปหรือหลักฐานการโอน แต่ผู้ดูแลระบบสามารถตรวจสอบด้วยการเข้าระบบ 2c2p ของบริษัทฯ ตรวจสอบยอดเงินในระบบเข้าไหม และทำการตรวจสอบชื่อ-นามสกุล และอีเมล ว่ามีความถูกต้องกับลูกค้าที่ทำการสั่งซื้อในระบบไหม ถ้าชื่อ-นามสกุล และอีเมลตรงกันกับออเดอร์การการสั่งซื้อหมายความว่าการสั่งซื้อของลูกค้าสำเร็จ

Ex. หน้าต่างบัญชีบัตรเครดิตของบริษัทฯ



ภาพที่ 5 หน้าต่างบัญชีบัตรเครดิตของบริษัทฯ

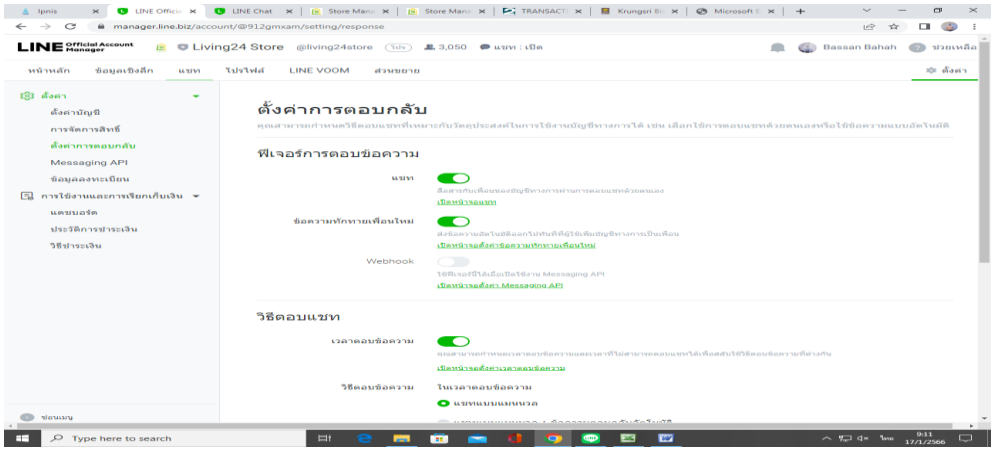
3.3.4 Line

เป็นแอพพลิเคชั่นหนึ่งที่มีความสำคัญที่มีหน้าที่สำหรับการติดต่อพูดคุย ประชุมออนไลน์ และช่วยกันแก้ปัญหาต่างๆระหว่างหัวหน้างาน และผู้ปฏิงานในฝ่ายได้แบบสะดวกมากยิ่งขึ้นในเวลาปัจจุบัน ในฝ่ายที่ผู้ปฏิบัติสหกจศึกษาได้รับมอบหมาย ก็ใช้แอพพลิเคชั่น Line เอาไว้ประชุมทีม และปรึกษาปัญหาต่างๆ ในระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัทฯ

3.3.5 Line Official

เป็นแอพพลิเคชั่นหนึ่งที่มีความสำคัญที่มีหน้าที่สำหรับการติดต่อพูดคุย และช่วยกันแก้ปัญหาต่างๆ ระหว่างแอดมินกับลูกค้าที่ทำการสั่งซื้อสินค้า โดยจะเปิดให้บริการทุกวันจันทร์-วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 น.-17.30 น. นอกเหนือเวลางานและวันหยุดเสาร์-อาทิตย์ ทางแอดมินจะตั้งบอร์ดแคสในการตอบแชทลูกค้าแทน

Ex. หน้าต่างการเปิด-ปิดแชท Line official



ภาพที่ 6 หน้าต่างการเปิด-ปิดแชท Line official

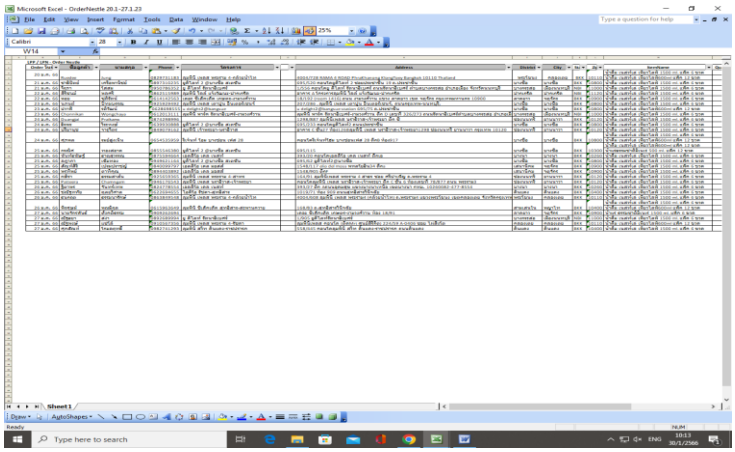
3.3.6 รวบรวมออเดอร์น้ำดื่มส่งให้ขนส่ง

เว็ปไซต์ Living24 Store ทำการขายสินค้าหลายประเภท และหลายแบรนด์ เช่น เครื่องใช้ไฟฟ้าของ Elextrolux , นมโคไทย-เดนมาร์ก , FN outlet , น้ำผลไม้Tipco , Give voucherตึกใบหยก , น้ำแร่มินิเร่ และน้ำดื่มเนสเล่ ฯ เป็นต้น แบรนด์แต่ละแบรนด์จะใช้ขนส่งของแบรนด์ในตัวเองในการบริการการขนส่งสินค้าให้กับลูกค้า โดยแอดมินจะทำหน้าที่ส่งรายละเอียดการสั่งซื้อของลูกค้าหลังจากลูกค้าทำการสั่งซื้อเสร็จสมบูรณ์แล้วทำการส่งผ่านอีเมลให้กับ Supplier ของแบรนด์ เพื่อให้ Supplier จัดเตรียมสินค้าเพื่อทำการส่งสินค้าให้กับลูกค้า แต่น้ำแร่มินิเร่ และน้ำดื่ม Nestle แอดมินจะทำการตัดออเดอร์และรวบรวมออเดอร์ส่งให้ขนส่งทุกวันศุกร์ก่อน 12.00 น. ซึ่งลูกค้าจะได้รับสินค้าในอาทิตย์ถัดไป

โดยแอดมินทำการรวบรวมออเดอร์ด้วยการโหลดข้อมูลจากเว็ปหลังบ้านที่ลูกค้าทำการสั่งซื้อทั้งหมด โดยลบออเดอร์ที่ไม่ใช่น้ำแร่มินิเร่กับน้ำดื่ม Nestle ออก และนำข้อมูล และรายละเอียด การสั่งซื้อน้ำดื่มของลูกค้ามารวบรวมใน Excel เพื่อส่งข้อมูลและรายละเอียดการสั่งซื้อของลูกค้าให้ขนส่ง ซึ่งข้อมูลที่เราต้องส่งให้กับขนส่งมี 2 อย่าง ได้แก่

1. **ข้อมูลและรายละเอียดการสั่งซื้อน้ำดื่มของลูกค้าใน Excel**

Ex. หน้าต่างการรวบรวมออเดอร์น้ำดื่มของลูกค้า ที่ต้องส่งให้ขนส่ง



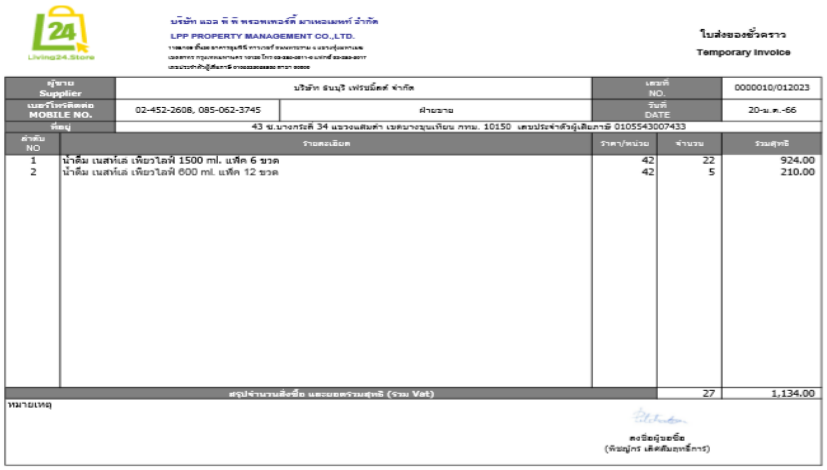
ภาพที่ 7 หน้าต่างการรวบรวมออเดอร์น้ำดื่มของลูกค้า

* ก่อนทำการส่งออเดอร์ให้กับขนส่ง แอดมินต้องทำการแยกขนส่งบริษัทแต่ละขนส่งให้เรียบร้อย โดยบริษัทส่งน้ำดื่มมีอยู่ 6 บริษัท ประกอบด้วย

1. เสทมิเลนเนียม
2. โสตถิกุลชัย
3. ธนบุรีเฟรชมิลด์
4. มนัสชัย มาร์เก็ตติ้ง
5. ทริปเปิ้ลเอ็ท
6. พงษ์ทรัพย์

2. ใบส่งของชั่วคราว

Ex. หน้าต่างใบส่งของชั่วคราวน้ำดื่มของลูกค้า ที่ต้องส่งให้ขนส่ง



LPP PROPERTY MANAGEMENT CO.,LTD.

ใบส่งของชั่วคราว
Temporary Invoice

ผู้ขาย Supplier	บริษัท ลินบุรี เพรอพเพอร์ตี้ จำกัด		เลขที่ NO.	0000010/012023
เบอร์โทรติดต่อ MOBILE NO.	02-452-2608, 085-062-3745	ฝ่ายขาย	วันที่ DATE	20-ม.ค.-66
ที่อยู่	43 ซ.บางกรณี 34 แขวงบางพลัด เขตบางบุณเทียน กทม. 10150 เลขประจำตัวผู้เสียภาษี 0105543007433			

ลำดับ NO	รายละเอียด	ราคา/หน่วย	จำนวน	รวมสุทธิ
1	น้ำดื่ม เนสท์เล เพียวไลฟ์ 1500 ml. แพ็ค 6 ขวด	42	22	924.00
2	น้ำดื่ม เนสท์เล เพียวไลฟ์ 600 ml. แพ็ค 12 ขวด	42	5	210.00
	สรุปจำนวนสิ่งของ และยอดรวมสุทธิ (รวม Vat)		27	1,134.00

หมายเหตุ

ลงชื่อผู้มอบของ
(พิมพ์ภัทร เล็กสันธนศิลาร์)

ภาพที่ 8 หน้าต่างใบส่งของชั่วคราวน้ำดื่มของลูกค้า

การทำใบส่งของชั่วคราว จะต้องทำของแยกชื่อแต่ละบริษัทขนส่งเหมือนกันกับการรวบรวมออเดอร์น้ำดื่ม โดยใบส่งของชั่วคราวจะบอกจำแนวนแพ็คทั้งหมดของการส่งออเดอร์ของแต่ละขนส่งต่ออาทิตย์ว่าจำนวนมีกี่แพ็ค ใบส่งของชั่วคราวต้องบันทึกเป็น PDF ทำข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้วส่งไปยังผู้ดูแลของแต่ละขนส่งผ่านอีเมล โดยแนบไฟล์ 2 อย่างที่กล่าวมาข้างต้น

3.4 ปัญหาในการปฏิบัติที่ได้รับมอบหมาย

1. การใช้ภาษาในการสื่อสารกับลูกค้า พี่เลี้ยง/หัวหน้างาน บางครั้งอาจจะใช้คำที่ไม่สุภาพหรือไม่เหมาะสมเท่าที่ควร การเรียบเรียงประโยคในการสื่อสารไม่ค่อยดีทำให้การสื่อสารเกิดความเข้าใจยาก

2. การทำงานและการวางแผนงาน เนื่องจากได้รับมอบหมายที่ไม่เคยทำ จึงขาดประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้การทำงานไม่สมบูรณ์ การทำงานไม่มีความละเอียดรอบคอบ เกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง

3. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ไม่ดี การทำงานในบริษัทฯ ในปัจจุบันการทำงานส่วนใหญ่ต้องใช้คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะงานที่รับมอบหมายคือ การทำงานระบบแอดมินและระบบหลังบ้านของบริษัทฯ ซึ่งต้องใช้ความรู้ด้านการใช้คอมพิวเตอร์มากพอสมควร ผมยังขาดประสบการณ์และความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์อีกเยอะ เช่น การพิมพ์ตัวอักษรช้า ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ไม่คล่อง ฯ เป็นต้น ส่งผลให้การเรียนรู้งานช้าลง

4. ไม่ค่อยกล้าแสดงออก ด้วยที่เป็นนักศึกษาสหกิจศึกษา จึงยังไม่มีความรู้จักสนิทสนมกับพี่ที่ทำงานมากพอ และยังขาดประสบการณ์ในการทำงานที่เป็นระบบและมีระเบียบขั้นตอน ทำให้ไม่กล้าแสดงออกความคิดเห็นของตัวเองเท่าที่ควร

บทที่ 4
รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

4.1 ผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการปฏิบัติโครงงานในโครงงาน “สหกิจศึกษา” ภายใต้การดูแลของสถานประกอบการ บริษัท LPP PROPERTY MANAGEMENT ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษจิกายน 2565 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 ได้รับมอบหมายงานเป็นแอดมินและดูแลระบบหลังบ้าน ซึ่งทำหน้าที่

-ตอบไลน์แชทให้กับลูกค้า

-ทำออเดอร์การสั่งซื้อสินค้าของลูกค้าในเว็ปไซต์ Living24 Store

-รวบรวมออเดอร์น้ำดื่มส่งให้ขนส่งทุกๆวันศุกร์ก่อนเวลา 12.00 น.

ความรู้ ทักษะการทำงาน และประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้รู้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน และการทำงานในอนาคตได้เป็นอย่างดี

4.2 แนวทางการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

จากการปฏิบัติงานทำให้พบปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานในระหว่างการฝึกสหกิจศึกษา จึงเกิดความคิดที่จะหาวิธีปรับปรุงและแก้ไขปัญหาที่พบเห็นระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา โดยมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ดังต่อไปนี้

4.2.1 ปัญหาการสื่อสารกับลูกค้า ได้ศึกษา เรียนรู้จากพี่เลี้ยง และนำทฤษฎีการสื่อสารมาปรับใช้ในการสื่อสารกับลูกค้า ทำให้สามารถสื่อสารกับลูกค้าได้ดีขึ้น และสามารถประสานงานกับพี่เลี้ยง/หัวหน้างาน ได้ดีขึ้นอีกด้วยทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น เนื่องจากเข้าใจในนการสื่อสาร

4.2.2 การทำงานและการวางแผน การขาดประสบการณ์การทำงานในบริษัทฯ และขาดการวางแผนในการทำงาน ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า และเกิดความผิดพลาดบ่อย ได้หาแนวทางแกปัญหาโดยการศึกษาเรียนรู้วิธีการทำงานของพีเลี้ยง รวมถึงพี่ที่ทำงาน และได้รับคำแนะนำจากพี่ที่ทำงานว่า ให้เรียบเรียงงานตามลำดับความสำคัญของเนื้อหารายละเอียดของงาน และระยะเวลาในการส่งงาน ซึ่งได้นำมาปรับใช้กับงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ทำงานได้รวดเร็วขึ้น เกิดความผิดพลาดน้อยลง

4.2.3 ความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ จากงานที่ได้รับมอบหมายต้องใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการทำออเดอร์ของลูกค้า รวบรวมออดเอร์น้ำดื่ม ส่งอีเมลให้ Supplier การขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการเรียนรู้งาน จากปัญหาดังกล่าว ได้หาวิธีการแก้ปัญหาด้วยการทบทวนบทเรียน เรียนรู้จากพี่เลี้ยง และสื่อต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองให้เกิดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์

4.2.4 ไม่มีความกล้าแสดงออก เนื่องจากในสถานประกอบการพี่เลี้ยง พี่พนักงานที่มีอายุความรู้ประสบการณ์ที่มากกว่านักศึกษาฝึกสหกิจ และยังไม่มีความสนิทที่มากพอ ทำให้มีความรู้สึกเกรงใจ และกังวล ทำให้ไม่กล้าที่จะแสดงออก จากปัญหาดังกล่าวได้หาวิธีการแก้ไขปัญหาด้วยการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ด้วยการยิ้มแย้มแจ่มใส รวมถึงการติดต่อสื่อสารกับพี่ทำงาน เพื่อสร้างความสนิทที่มากขึ้นทำให้มีความกล้าแสดงออกมากขึ้น และมีความสัมพันธ์กับพี่ที่ทำงานที่ดี

บทที่ 5
สรุปผลปฏิบัติงาน

จากการเข้าปฏิบัติงานโครงการ **“สหกิจศึกษา”** ในสถานประกอบการ บริษัท LPP PROPERTY MANAGEMENT ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษจิกายน 2565 สิ้นสุดถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2566 โดยข้าพเจ้าได้รับมอบหมายให้เป็นแอดมิน และผู้ดูแลระบบหลังบ้าน ทำให้ข้าพเจ้าได้เรียนรู้งานต่าง ๆ มากมาย เช่น ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ 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 เรียนรู้การสื่อสารและการติดต่อประสานงานอย่างเป็นระบบของบริษัทสามารถนำความรู้มาใช้ในชีวิตประจำวัน และในการทำงานในอนาคตจริง

5.1.2 ทราบถึงรูปแบบการทำงานแบบที่เป็นทีม และมีประสิทธิภาพ

5.1.3 นำความรู้ที่ได้เรียนรู้ในห้องเรียน มาปรับใช้ในการทำงานในบริษัทฯจริง

5.1.4 สามารถพัฒนาความรู้ ความสามารถนอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน ด้วยการจำลองทำงานในบริษัทฯ เพื่อนำความรู้และความสนามารถมาใช้ในการทำงานในอนาค

5.1.5 สามารถเป็นคนที่มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ และมีความรอบคอบมากยิ่งขึ้นในการทำงาน

5.2 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.2.1 ประโยชน์ต่อตนเอง

5.2.1.1 ได้ความรู้ และประสบการณ์วิชาชีพเพิ่มเติม จากการปฏิบัติงานจริงในบริษัทฯ ความรู้ และประสบการณ์ที่ได้มาจากการปฏิบัติงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน และการทำงานจริงในอนาคต

5.2.1.2 ได้เรียนรู้ลักษณะการทำงานที่เป็นทีม และเป็นระบบ สิ่งเหล่านี้สามารถสร้างทักษะความสามารถในการทำงานในองค์กร/บริษัทฯจริงได้

5.2.1.3 มีโอกาสได้รับการเข้าทำงานในองค์กร/บริษัทฯ มากกว่านักศึกษาที่ไม่ได้ฝึกสหกิจ หรือไม่มีประสบการณ์ในการทำงานจริง

5.2.1.4 เป็นบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเพียบพร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงาน

5.2.1.5 พัฒนาตนเองให้มีมีระเบียบวินัยที่ดีขึ้น ความละเอียดรอคอบ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายมากขึ้น

5.2.2 ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

5.2.2.1 สามารถช่วยลดเวลาในการดำเนินกิจการขององค์กร ทำให้มีความรวดเร็วในการทำงานมากยิ่งขึ้น

5.2.2.2 ช่วยองค์กรลดต้นทุนการจ้างเจ้าหน้าที่ หรือพนักงานประจำในการทำงานในองค์กร เพราะมีนักศึกษาฝึกสหกิจที่มีความรู้ และความสารถมากพอที่จะคอยช่วยในการทำงานของพนักงานประจำขององค์กร

5.2.2.3 ช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานของพนักงานประจำในฝ่าย ทำให้พนักงานในองค์กรมีเวลาในการปฏิบัติงานอื่นที่สำคัญมากกว่า

5.2.3 ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย

5.2.3.1 สร้างชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักกับสถานประกอบการ

5.2.3.2 สร้างภาพลักษณ์ และความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับสถานประกอบการ

5.2.3.3 ช่วยให้มหาวิทยาลัยนำข้อเสนอแนะจากสถานประกอบการมาปรับใช้ในเนื้อหาการสอนให้ตรงกับความต้องการของสถานประกอบการ

5.3 วิเคราห์ตนเอง (SWOT)

<u>จุดแข็ง</u>

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

<u>จุดอ่อน</u>

1. ไม่มีความความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงาน
2. ขาดทักษะทางด้านภาษาในการสื่อสาร
3. การทำงานเกิดความผิดพลาดบ่อย

<u>โอกาส</u>

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

<u>อุปสรรค</u>

1. ระยะทาง และการเดินทางในการไปทำงานค่อนข้างไกล และมีการจราจรติดขัด
2. การแข่งขันในตลาดแรงงานนักศึกษาจบใหม่สูง

5.4 ประสบการณ์ที่ประทับใจ

ประสบการณ์ความประทับใจจากการปฏิบัติสหกิจศึกษาในบริษัท LPP Property Management จำกัด ในด้านความสัมพันธ์ คือการอยู่ และการดูแลผู้ฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษาของพี่ ๆ ที่ทำงานในบริษัทเหมือนครอบครัวที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ คำสอนดีๆ และคอยช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่น คอยสอน และช่วยเหลือในด้านการทำงาน คอยให้คำปรึกษาในด้านการใช้ชีวิตประจำวัน และคอยให้คำแนะนำการวางตัวเวลาคุยกับลูกค้า หัวหน้าหรือผู้บริหารระดับที่สูงกว่า ให้มีความเหมาะสมในตลอดระยะเวลาในการปฏิบัติสหกิจศึกษา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติสหกิจศึกษามีประสิทธิภาพในการทำงาน มีการวางตัว และมีมารยาทที่ดีในการทำงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานในอนาคต

<u>เหตุการณ์ที่ประทับใจ</u>

เพื่อนร่วมงานทำเซอร์ไพรส์วันเกิดให้ ทำให้รู้สึกเหมือนเป็นครอบครัวอีกคนหนึ่ง และได้เห็นความรักความเอาใจใส่จากพี่ ๆ ที่ทำงานมีต่อผู้ฝึกปฏิบัติสหกิจศึกษา

เพื่อนร่วมงานพาไปเลี้ยงต้อนรับปีใหม่ และเกือบทุกๆเดือนที่ได้ปฏิบัติสหกิจศึกษา ซึ่งการกระทำแบบนี้เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ปฏิบัติสหกิจศึกษา กับหัวหน้างาน และพี่ ๆ ที่ทำงาน

ประสบการณ์ความประทับใจจากการปฏิบัติสหกิจศึกษาในบริษัท LPP Property Management จำกัด ในด้านการทำงาน คือการที่ได้ร่วมงานกับหัวหน้างานที่จิตใจดี พูดจาสุภาพในการสอนงาน กับผู้ปฏิบัติงานคอยช่วยเหลืองานที่ผู้ปฏิบัติสหกิจไม่มีความสามารถทำได้ และช่วยหาวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดจากความผิดพลาดจากงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงพี่ๆ ในที่ทำงานที่คอยสอนวิธีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวกับงานที่ใช้ในบริษัทฯ ให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น

กระผมในฐานะนักศึกษาปฏิบัติสหกิจศึกษาของบริษัท LPP Property management จำกัด ต้องขอขอบคุณทางบริษัทฯ และบุคคลากรทุกท่านที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณพิชญ์กร เลิศสัมฤทธิ์การ (พี่เมาะ) 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

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์(2551) (ออนไลน์**)**https://www.car.chula.ac.th/display7.php?bib=b1790344

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2547) (ออนไลน์**)** https://suandusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/

วิรุฬ พรรณเทวี(2542) http://www.vl-abstract.ru.ac.th/AbstractPdf/2561-1-1_1579778428.pdf

คณิต ดวงหัสดี (2564 :11)) (ออนไลน์**)** https://suandusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/

วิชัย เหลืองธรรมชาติ(2531:15)) (ออนไลน์**)** https://suandusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/

พิทักษ์ ตรุษทิม (2538)) (ออนไลน์**)** https://suandusitpoll.dusit.ac.th/KB/2021/601/

ประวัติส่วนตัว

ชื่อ-นามสกุล	นายบาสซัน บาฮะ	ชื่อเล่น ซัน
วัน/เดือน/ปีเกิด	14 มกราคม 2543	อายุ 23 ปี
ภูมิลำเนา	144 ม.1 ต.ยะหา อ.ยะหา จ.ยะลา 95120	
ประวัติการศึกษา	-สำเร็จการศึกษาชั้นประถมศึกษาจากโรงเรียนบ้านละแอ จังหวัดยะลา -สำเร็จการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลายจากโรงเรียนอิสลามพัฒนา จังหวัดปัตตานี -ปัจจุบันกำลังศึกษาอยู่ที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ สาขานนทบุรี	
คติประจำใจ	สิ่งใดก็ตามที่ใจของเราคิด และเชื่อมั่นว่าทำได้ สิ่งนั้นมักจะสำเร็จได้เสมอ	
งานอดิเรก	เล่นฟุตบอล , เล่นเกม , ฟังเพลง	
เบอร์โทรศัพท์	098 924 7312	

ภาคผนวก ก

ใบรายงานฝึกสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นางสาว... รหัสนิสิต 6210113007

ชื่อองค์กร LPP Property management จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน โทรศัพท์ 0993461941

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	.../.../...			Pitchakon
อังคาร	1/11/65	ปฐมนิเทศ		Pitchakon
พุธ	2/11/65	ทำเรื่องเบิกชุดฟอร์มพนักงาน		Pitchakon
พฤหัสบดี	3/11/65	การใช้งาน Line Official เพื่อตอบแชทลูกค้าเวลาทำงาน		Pitchakon
ศุกร์	4/11/65	เรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานต่างๆ		Pitchakon
เสาร์	.../.../...			
อาทิตย์	.../.../...			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต พชรพล เกษ รหัสนิสิต 6210113007-5

ชื่อองค์กร LPP Property Management จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ปิยณัฐ เลิศสมฤทธิ์การ โทรศัพท์ 0993466241

วัน	วัน/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	7/11/65	ได้ดูงานการทำงานของฝ่าย IT เพื่อนำมาปรับใช้ในการทำงานร่วมกับลูกค้าที่ทำการสั่งซื้อสินค้าผ่าน www.Living24store.com		Pitchakon
อังคาร	8/11/65	เพื่อให้เข้าใจขั้นตอนมีการเรียนรู้ระบบหลังบ้านในการทำการสั่งซื้อสินค้าผ่าน www.Living24store		Pitchakon
พุธ	9/11/65	เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้าทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
พฤหัสบดี	10/11/65	เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้าทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
ศุกร์	11/11/65	เริ่มรวบรวมออเดอร์ที่ต้องส่งกับทางขนส่ง (ปิดยอดที่ต้องส่งทุกวันก่อนทำการส่งให้ขนส่งมารับ)		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา การบัญชี

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นายปภังชัน นาถ. รหัสนิสิต 6210113001715

ชื่อองค์กร LPP Property management จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน พิชญกร พลศิริมงคลชัย โทรศัพท์ 0991461241

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	14/11/65	เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้า ทำตามคำขอของลูกค้า		Pitchakon
อังคาร	15/11/65	เขียนบิลการแจ้งค่าใช้จ่าย ค้นหาเอกสารต่างๆ		Pitchakon
พุธ	16/11/65	เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้า ทำตามคำขอของลูกค้า		Pitchakon
พฤหัสบดี	17/11/65	เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้า ทำตามคำขอของลูกค้า		Pitchakon
ศุกร์	18/11/65	ตรวจสอบการชำระค่าส่วนกลางของลูกค้าที่ค้างชำระ ทางบริษัทฯ ต้องการ		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 4

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นาย ปิตชากร มาก รหัสนิสิต 6210173600 95

ชื่อองค์กร LPP Property management สำนักงาน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ภัทรณัฏ เลาหิมปฤทธิ์การ โทรศัพท์ 099 346 6241

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	21/11/65	- เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้า - ทำออเดอร์ที่ผิดกับลูกค้า		Pitchakon
อังคาร	22/11/65	- เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้า - ทำออเดอร์ที่ผิดกับลูกค้า		Pitchakon
พุธ	23/11/65	- เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้า - ทำออเดอร์ที่ผิดกับลูกค้า		Pitchakon
พฤหัสบดี	24/11/65	- เปิด-ปิดแชท และตอบแชทลูกค้า - ทำออเดอร์ที่ผิดกับลูกค้า		Pitchakon
ศุกร์	25/11/65	ทบทวนออเดอร์ที่ผิดกับลูกค้าที่ผิดกับทางบริษัทฯ		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต พรปวีร์ชน นาง รหัสนิสิต 6210113007-5

ชื่อองค์กร LPP Property management ตำแหน่ง

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน พรพิมล เลิศล้ำกิจการ โทรศัพท์ 0919A162A1

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	28/11/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำตารางใช้ห้องกับลูกค้า ประชุมฝ่าย		Pitchakon
อังคาร	29/11/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำตารางใช้ห้องกับลูกค้า การป้อนข้อมูลบนแผ่นการคอนเสิร์ตเพิ่มเติม		Pitchakon
พุธ	30/11/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำตารางใช้ห้องกับลูกค้า การป้อนข้อมูลบนแผ่นการคอนเสิร์ตเพิ่มเติม		Pitchakon
พฤหัสบดี	1/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำตารางใช้ห้องกับลูกค้า นำข้อมูลบนแผ่นการคอนเสิร์ตคีย์ลง Excel		Pitchakon
ศุกร์	2/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำตารางใช้ห้องกับลูกค้า การประชุมเตรียมความพร้อมสัปดาห์หน้า		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 6

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	5/12/65	~~เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า~~ ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า ~~เก็บข้อมูลบันทึกลงเว็บไซต์~~		Pitchaka
อังคาร	6/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า ทำ Content บันทึกลงเว็บไซต์		Pitchaka
พุธ	7/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchaka
พฤหัสบดี	8/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า ทำ Content บันทึกลงเว็บไซต์		Pitchaka
ศุกร์	9/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า ทบทวนออเดอร์ที่สั่งให้กับบริษัท		Pitchaka
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 7

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์.....

วัน	วัน/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	12/12/65	~~เปิด-ปิดแชท~~		Pitchakon
อังคาร	13/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขึ้นกับลูกค้า		Pitchakon
พุธ	14/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขึ้นกับลูกค้า นำเสนอข้อมูลการขาย เรื่อง ท่านชง ทำหน้าที่บันทึกการประชุมแทน		Pitchakon
พฤหัสบดี	15/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขึ้นกับลูกค้า หาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับบุหงาสอบปี ที่ลูกค้าสนใจ		Pitchakon
ศุกร์	16/12/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขึ้นกับลูกค้า ทำรายงานออเดอร์ขึ้นหัวหน้าส่ง		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 4

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	19/12/65	เปิด-ปิดเครื่อง และตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ที่ค้างลูกค้า		Pitchakon
อังคาร	20/12/65	เปิด-ปิดเครื่อง ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ที่ค้างลูกค้า โทรคุยกับ Supplier ของ ~~ที่~~ ปุ๋ยเม็ด สอบถามราคาเพื่อนำมาปรับต้นทุนสินค้า		Pitchakon
พุธ	21/12/65	เปิด-ปิดเครื่อง ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ที่ค้างลูกค้า โทรหาลูกค้า และรับโทรลูกค้า เนื่องจากคำสั่งซื้อมีความผิดพลาด		Pitchakon
พฤหัสบดี	22/12/65	เปิด-ปิดเครื่อง ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ที่ค้างลูกค้า		Pitchakon
ศุกร์	23/12/65	เปิด-ปิดเครื่อง ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ที่ค้างลูกค้า ขนส่งออเดอร์ที่ส่งไม่ทันเมื่อวาน		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	26/.../...	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขายกับลูกค้า, ทำการลงนัดประชุมฝ่าย เพื่อทำการเสนอเรื่องบุฟเฟ่ต์เข้าประชุม		Pitchakon
อังคาร	27/.../...	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขายกับลูกค้า ประชุมฝ่าย เรื่องนำเสนอบุฟเฟ่ต์ เสร็จแล้ว เริ่มทำการลงGift Voucher		Pitchakon
พุธ	28/.../...	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขายกับลูกค้า		Pitchakon
พฤหัสบดี	29/.../...	Work From Home		Pitchakon
ศุกร์	30/.../...	Work From Home		Pitchakon
เสาร์	.../.../...			
อาทิตย์	.../.../...			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	9/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า พิมพ์ออร์เดอร์ที่ได้กับลูกค้า		Pitchakon
อังคาร	10/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า พิมพ์ออร์เดอร์ที่ได้กับลูกค้า		Pitchakon
พุธ	11/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า พิมพ์ออร์เดอร์ที่ได้กับลูกค้า		Pitchakon
พฤหัสบดี	12/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า		Pitchakon
ศุกร์	13/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า พิมพ์ออร์เดอร์ที่ได้กับลูกค้า ทำความสะอาดห้องน้ำที่ได้รับมอบหมาย		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 17

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	16/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า		Pitchakon
อังคาร	17/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า ส่งใบปิดเงินสดย่อยให้ฝ่ายการเงิน		Pitchakon
พุธ	18/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า		Pitchakon
พฤหัสบดี	19/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า อาหารเช้าและเครื่องดื่มการเงินงาน		Pitchakon
ศุกร์	20/1/66	เปิดปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า ทบทวนออเดอร์ที่ทำผิดพลาดในแต่ละวัน		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 18

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	23/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
อังคาร	24/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
พุธ	25/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
พฤหัสบดี	26/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
ศุกร์	27/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า รายงานออเดอร์ที่ทำสำเร็จให้หัวหน้าทราบ		Pitchakon
เสาร์	...../...../.....			
อาทิตย์	...../...../.....			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 13

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	30/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า		Pitchakon
อังคาร	31/1/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า		Pitchakon
พุธ	1/2/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า สอบปลายภาค		Pitchakon
พฤหัสบดี	2/2/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า		Pitchakon
ศุกร์	3/2/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้ลูกค้า ทบทวนออเดอร์ที่ส่งให้ลูกค้า		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา การบัญชี

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	6/2/66	Work From Home		Pitchakon
อังคาร	7/2/66	Work From Home		Pitchakon
พุธ	8/2/66	Work From Home		Pitchakon
พฤหัสบดี	9/2/66	สกร.		Pitchakon
ศุกร์	10/2/66	สกร.		Pitchakon.
เสาร์	...../...../.....			
อาทิตย์	...../...../.....			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา การบัญชี

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13/2/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
อังคาร	14/2/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
พุธ	15/2/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า		Pitchakon
พฤหัสบดี	16/2/66	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ให้กับลูกค้า ช่วยแปลภาษาอังกฤษให้เพื่อนที่ทำงาน		Pitchakon
ศุกร์	17/2/66	สอบ (สอบปลายภาคเทอม)		Pitchakon
เสาร์	../../..			
อาทิตย์	../../..			

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1ข

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	20/2/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขายกับลูกค้า	.....	Pitchakon
อังคาร	21/2/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขายกับลูกค้า	.....	Pitchakon
พุธ	22/2/65	เปิดปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขายกับลูกค้า	.....	Pitchakon
พฤหัสบดี	23/2/65	เปิดปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขายกับลูกค้า เก็บ Back Dop และลงตลาดชุมชน เพื่อคุยกับ Supplier กับผู้ใช้พระนครปฐม	.....	Pitchakon
ศุกร์	24/2/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ขายกับลูกค้า เก็บ Back Dop และลงตลาดชุมชน	.....	Pitchakon
เสาร์	...../...../.....		.....	
อาทิตย์	...../...../.....		.....	

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 17

สาขาวิชา การตลาด

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

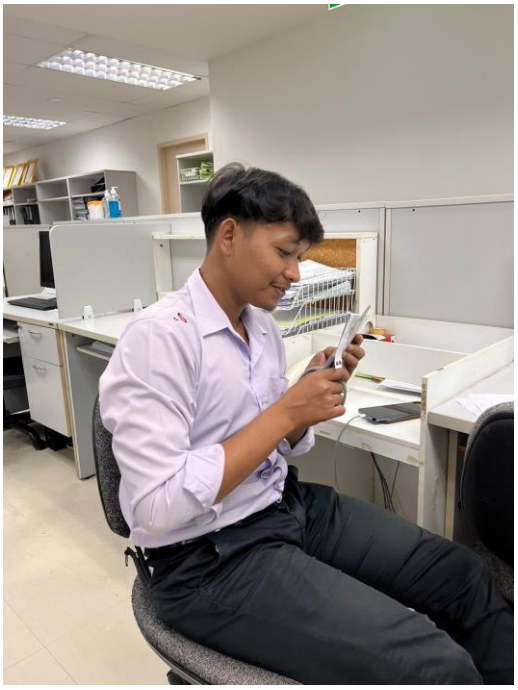
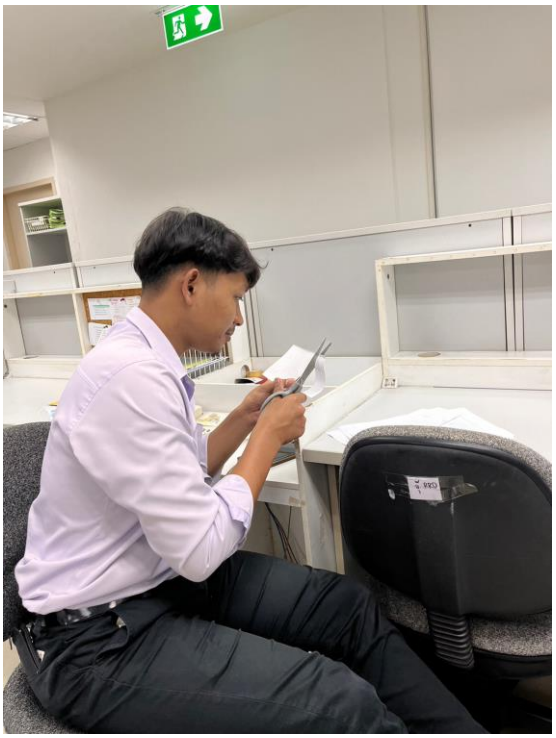
ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	27/2/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ที่ได้กับลูกค้า	.....	.....
อังคาร	28/2/65	เปิด-ปิดแชท ตอบแชทลูกค้า ทำออเดอร์ที่ได้กับลูกค้า สินค้าและอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ ตีพิมพ์เรียบร้อย	.....	.....
พุธ	...../...../.....	.....	.....	.....
พฤหัสบดี	...../...../.....	.....	.....	.....
ศุกร์	...../...../.....	.....	.....	.....
เสาร์	...../...../.....	.....	.....	.....
อาทิตย์	...../...../.....	.....	.....	.....

ภาคผนวก ข

ภาพขณะปฏิบัติงาน

รูปตัวอย่างขณะปฏิบัติสหกิจศึกษา