



### โครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง วิธีการแก้ปัญหาลูกค้าที่ต้องการรับออเดอร์เครื่องดื่ม ป๊อปคอร์น หน้าร้าน

แทนพนักงานไรเดอร์ ณ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน)

นางสาว ไพลิน เขียวเงิน

รหัสนิสิต 63101150003

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (152-028)

สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2565 มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

หนังสือส่งโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

เรื่อง ขอส่งโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ดร.สมรศรีคำตรงที่ปรึกษาสหกิจศึกษา สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาว ไพลิน เขียวเงิน นิสิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ 2567 ในตำแหน่งนิสิตฝึกงาน CMT สถานประกอบการบริษัท เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และได้รับมอบหมายจาก พนักงานที่ปรึกษาให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง วิธีการแก้ปัญหาลูกค้าที่ต้องการรับออเดอร์เครื่องดื่ม ป๊อปคอร์น หน้าร้าน แทนพนักงานไรเดอร์

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา จำนวน 1 ไฟล์ โดยแปลงไฟล์เป็นสกุล PDF เพื่อขอรับการประเมินผลการ ปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาว ไพลิน เขียวเงิน)

อนุมัติโครงการ

ชื่อโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา เรื่องวิธีการแก้ปัญหาลูกค้าที่ต้องการรับออเดอร์เครื่องดื่ม

ป๊อปคอร์น หน้าร้านแทนพนักงานไรเดอร์

ผู้รายงาน

นางสาว ไพลิน เขียวเงิน

คณะ

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....

(อาจารย์ ดร. สมรศรี คำตรง)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

.....

(นางสาว สุธิศา ทองมณี)

ผู้จัดการฟิวเจอร์ พาร์ค รังสิต

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้แนบโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....

(.....)

คณะบดีบริหารธุรกิจ

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ .....	1
บทคัดย่อ.....	2
บทที่1 บทนำ .....	3
1.1 ประวัติความเป็นมาของสถานประกอบการ .....	3
1.2 ลักษณะการประการ .....	4
1.3 สถานที่ตั้งสถานประกอบการ.....	5
1.4 โครงสร้างองค์กร .....	6
1.5 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจ .....	7
1.6 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นิสิตได้รับมอบหมาย .....	7
1.7 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา.....	7
1.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติ.....	7
บทที่2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ.....	8
2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ .....	8
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	10
ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน.....	10
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน.....	11
3.1 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายระหว่างการฝึกสหกิจศึกษา.....	11
บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน .....	12
4.1 แนวทางในการแก้ไข ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย.....	12
4.2 แนวทางและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน .....	12
บทที่5 สรุปผลการปฏิบัติงาน .....	13

ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน.....	13
ปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน.....	13
ประสบการณ์ / และความประทับใจ.....	14
ภาคผนวก ก ใบรายงานฝึกสหกิจ ประจำสัปดาห์.....	15
ภาคผนวก ข รูปถ่ายตอนปฏิบัติงาน.....	36

## สารบัญ

	หน้า
บรรณานุกรม.....	43
ประวัตินิสิตสหกิจ.....	44

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgment)

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาว ไพลิน เขียวเงิน ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท เมเจอร์ ซีเนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ 2566 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาระดับนี้สำเร็จได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือและความร่วมมือสนับสนุนของหลายฝ่าย ดังนี้

1. นางสาว สุธิศา ทองมณี ผู้จัดการ
2. อาจารย์ ดร.สมศรี คำตรง ตำแหน่ง อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการวิชาสหกิจศึกษา

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สมศรี คำตรง อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษาที่ให้คำแนะนำจัดทำตำแหน่งงานจากสถาน ประกอบการคอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำหรับลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ อีกที่ไม่ได้กล่าวไว้ ณ ที่นี้ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในจัดทำโครงการสหกิจศึกษาระดับนี้ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบคุณขอบคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงานรวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดหาโครงการฉบับนี้จนสำเร็จสมบูรณ์

ไพลิน เขียวเงิน

ผู้จัดทำ

28 กุมภาพันธ์ 2567

ชื่อโครงการ	ความพึงพอใจของลูกค้าในด้านรสชาติของป๊อปคอร์น
ชื่อนิสิต	นางสาว ไพลิน เชี่ยวเงิน
รหัสนิสิต	63101150003
สาขาวิชา	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สมศรี คำตรง
ปีการศึกษา	2566

### บทคัดย่อ (Abstract)

จากการที่นิสิต ได้ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในครั้งนี้ทำให้นิสิตสามารถใช้ความรู้และความสามารถในการใช้ทักษะไหวพริบการตัดสินใจที่ดีและนำมาประยุกต์ใช้ในสถานที่ประกอบการได้โดยงานสหกิจศึกษามีจุดประสงค์เพื่อให้นิสิตได้เรียนรู้การเป็นพนักงานบริการลูกค้าวิเคราะห์ความแตกต่างรู้จริงรู้สึกภายในระยะเวลา 4 เดือน เพื่อที่จะได้ใช้เป็นพื้นฐานในการก้าวออกไปสู่การทำงานจริงของนิสิตได้อย่างมั่นคงโดยนิสิตได้รวบรวมข้อมูลจากการออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาอยู่ในรายงานผลปฏิบัติงานสหกิจศึกษาผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในบริษัทเมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้ ช่วยเสริมสร้างทักษะประสบการณ์บริการและการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมถึงการสร้างประสบการณ์ใหม่ใหม่ให้กับลูกค้าและอุตสาหกรรมหนังในโรงภาพยนตร์เป็นการศึกษาหาความรู้นอกห้องเรียนและสิ่งที่ได้รับคือการได้ค้นหาตัวตนว่าถนัดอะไร ชอบอะไร

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ประวัติความเป็นมาของสถานประกอบการ

เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป เป็นหนึ่งในกิจการโรงภาพยนตร์และอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่แห่งหนึ่งของตระกูลพลวรรักษ์ เริ่มเปิดดำเนินการจากการทำโรงภาพยนตร์ในระบบมัลติเพล็กซ์ แข่งขันกับโรงภาพยนตร์อื่น ๆ ที่มีพี่น้องในตระกูลเป็นคนบริหาร เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ ถือเป็นผู้ให้บริการโรงภาพยนตร์ในระบบมัลติเพล็กซ์ (Multiplex) รายใหญ่ในประเทศไทย เปิดให้บริการครั้งแรกที่สาขาปิ่นเกล้า โดยสร้าง เป็นอาคารโรงภาพยนตร์และศูนย์การค้าครบวงจร ในรูปแบบสแตนอโลนแห่งแรกในประเทศไทย และเป็น เครือข่ายโรงภาพยนตร์ที่มีการเติบโตสูงเป็นอันดับหนึ่งของประเทศ ปัจจุบันเมเจอร์ซินีเพล็กซ์ เน้นเปิด สาขาควบคู่กับโครงการศูนย์การค้า ห้างสรรพสินค้า และห้างค้าปลีกขนาดใหญ่เพื่อลดต้นทุนการ ดำเนินการ โดยจำนวนโรงภาพยนตร์ขึ้นอยู่กับสถานที่ตั้ง และพื้นที่ที่ได้มา สาขาระดับอำเภอจะมีโรง ภาพยนตร์จำนวน 1-2 โรงภาพยนตร์ สาขาระดับจังหวัดจะมีจำนวน 2-7 โรงภาพยนตร์ และถ้าเป็นสาขา ใหญ่ ๆ และมีความสำคัญสูง ก็อาจจะมียี่สิบถึง 8-16 โรงภาพยนตร์ต่อหนึ่งสาขา

ปัจจุบัน เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ เปิดให้บริการธุรกิจหลายประเภท โดยธุรกิจโรงภาพยนตร์ถือเป็นธุรกิจหลัก ภายใต้แบรนด์ดำเนินการ 10 แบรินด์ โดยมีแบรนด์ "เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์" เป็นแบรนด์หลัก และ แบรินด์ "ซินีเพล็กซ์" หรือ "เอ็ม คอลเล็คชั่น" สำหรับสาขารูปแบบพิเศษที่เป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าของ สถานที่สามารถยื่นคำขอเปิดแบรินด์รองใหม่เพิ่มเติมได้ นอกจากนี้ยังมี ธุรกิจลานโบว์ลิ่ง คาราโอเกะ ลานสเก็ตน้ำแข็ง อสังหาริมทรัพย์ และศูนย์สุขภาพ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันด้วย



## 1.2 ลักษณะการประการ

เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ ประกอบธุรกิจโรงภาพยนตร์เป็นธุรกิจหลัก โดยมีแบรนด์ เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ เป็นแบรนด์เรือธงของธุรกิจโรงภาพยนตร์ ปัจจุบัน เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ มีแบรนด์โรงภาพยนตร์ทั้งหมด 12 แบรนด์ โดยมีรายละเอียดทั้งหมด ดังต่อไปนี้

1. เมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์
2. พารากอน ซีเนเพล็กซ์
3. พาราไดซ์ ซีเนเพล็กซ์
4. หาดใหญ่ ซีเนเพล็กซ์
5. เวสต์เกต ซีเนเพล็กซ์
6. ไอคอน ซีเนคอนิกอิจีวี
7. อีจีวี ซีเนม่า
8. เอสพลานาด ซีเนเพล็กซ์
9. เมกา ซีเนเพล็กซ์
10. ควอเทียร์ ซีเนอาร์ต
11. ซีเนเพล็กซ์
12. เมเจอร์ ซีเนม่า

บริษัทมีสาขาในประเทศไทยและต่างประเทศรวมทั้งสิ้น 177 สาขา 828 โรง สามารถรองรับผู้ชมได้ 184,213 ที่นั่ง ทั้งนี้ เนื่องจากประเทศไทยยังมีจำนวนโรงภาพยนตร์ต่อประชากรอยู่ในระดับต่ำ บริษัทจึงมีแผนขยายโรงภาพยนตร์อย่างต่อเนื่องอีกอย่างน้อยปีละ 30 - 40 โรง เพื่อให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ของประเทศ โรงภาพยนตร์ในเครือเมเจอร์ ซีเนเพล็กซ์ มุ่งเน้นการให้บริการลูกค้าในทุกระดับชั้น และมีโรง ภาพยนตร์ที่ทันสมัยหลากหลายรูปแบบทั้งการฉายภาพยนตร์แบบ RealD, 2D, 3D, 4DX, IMAX, Screen X รวมถึงระบบเสียงที่มีคุณภาพ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้สัมผัสถึงความหลากหลายของโรงภาพยนตร์ในรูปแบบต่างๆ บริษัทจึงได้ซื้อสิทธิ์การฉายภาพยนตร์ด้วยระบบ IMAX แห่งเดียวในประเทศไทย โรง ภาพยนตร์ 4DX ที่จะทำให้ผู้ชมได้รับประสบการณ์การชมภาพยนตร์ในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็น ภาพ แสง สี เสียง สัมผัส และกลิ่น เอฟเฟคต่างๆ ด้วยเก้าอี้แบบเฉพาะ พร้อมเอฟเฟคถึง 24 ชนิด

โรงภาพยนตร์ ScreenX โรงภาพยนตร์แห่งที่สามของโลกในรูปแบบ Ultra Wide Screen 270 องศารอบทิศทาง ด้วยระบบการฉาย 3 ทิศทาง ใช้เครื่องฉายถึง 9 ตัว โดยฉายบนจอขนาดใหญ่พิเศษ 3 ด้าน เพื่ออรรถรสในการชมที่สมจริงมากขึ้น

โรงภาพยนตร์ LED Screen นวัตกรรมใหม่ แห่งแรกในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และประเทศไทยเป็นประเทศที่สองของโลก มาพร้อมคุณสมบัติพิเศษแสดงผลภาพในระดับ High Dynamic Range (HDR) ความละเอียดหน้าจอที่ระดับ 4K ซึ่งจะทำให้ได้ภาพที่คมชัด สีสันเต็มอิ่มสมจริง

โรงภาพยนตร์ Kids Cinema หรือโรงภาพยนตร์สำหรับเด็ก เป็นการนำโรงภาพยนตร์มาตกแต่งใหม่ให้เป็นเหมือนสนามเด็กเล่น มีบริการเครื่องเล่น Playland และสนามลูกบอลไว้ให้เด็กๆ ได้เพลิดเพลิน และสร้างบรรยากาศให้เด็กดูหนังสนุกขึ้น เนื้อหาหรือภาพยนตร์ตัวอย่างเหมาะกับกลุ่มเด็กและครอบครัว ระบบเสียงและไฟในโรงภาพยนตร์ถูกออกแบบมาให้เหมาะกับเด็ก โดยการเพิ่มแสงสว่างขึ้น 30% และลด เสียงลง 20% ขณะฉายภาพยนตร์เพื่อให้ผู้ปกครองสามารถมองเห็นลูกหลานได้ตลอดเวลา รวมถึงมี กิจกรรมก่อนและหลังภาพยนตร์ฉายอีกด้วย

โรง E-Sport แห่งแรกของโลก ซึ่งเป็นโรงภาพยนตร์แบบผสมผสาน Mixed-use ออกแบบมาเพื่อตอบโจทย์ทั้งการจัดฉายภาพยนตร์และจัดกิจกรรมด้านอีสปอร์ตเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่ม พร้อมทั้งเทคโนโลยีด้านภาพและเสียง อุปกรณ์ และอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อให้ผู้เข้าแข่งขันและผู้รับชมการแข่งขันได้รับความสนุก ตื่นเต้น และอรรถรสอย่างเต็มที่

รวมถึง การเพิ่ม Alternative Content หรือการนำคอนเทนต์ทางเลือกที่ไม่ใช่ภาพยนตร์ มาเผยแพร่ทางโรงภาพยนตร์เพื่อเป็นการสร้างรายได้อีกช่องทางหนึ่ง

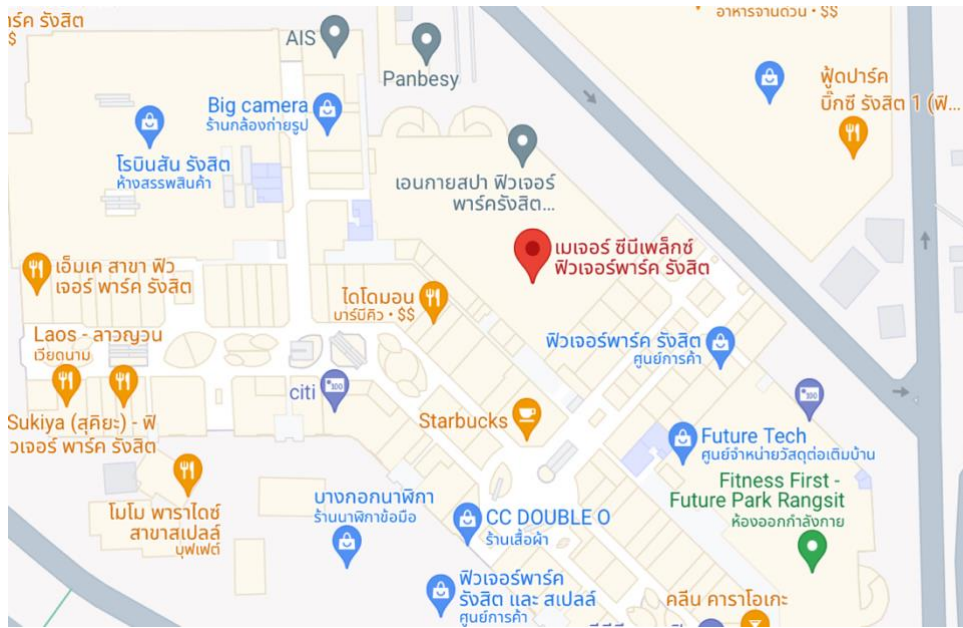
หากลูกค้าต้องการความพรีเมียม บริษัทได้มีการออกแบบและตกแต่งโรงภาพยนตร์ระดับหกเพื่อสนองการใช้ชีวิตที่เหนือระดับ เพื่อสร้างประสบการณ์แตกต่างที่ตอบโจทย์ความต้องการของดาวลูกค้า ซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีไลฟ์สไตล์นิยมความสะดวกสบายและความเป็นส่วนตัวในการชมภาพยนตร์อย่าง เต็มรูปแบบ และมีห้องรับรองส่วนตัว ซึ่งตกแต่งเป็นอย่างดีพร้อมบริการอาหารว่างและเครื่องดื่มให้รับประทานก่อนเข้าชมภาพยนตร์ รวมไปถึงบริการนวด สปาในโรงภาพยนตร์

### 1.3 สถานที่ตั้งสถานประกอบการ

สาขา พิวเจอร์พาร์ค รังสิต

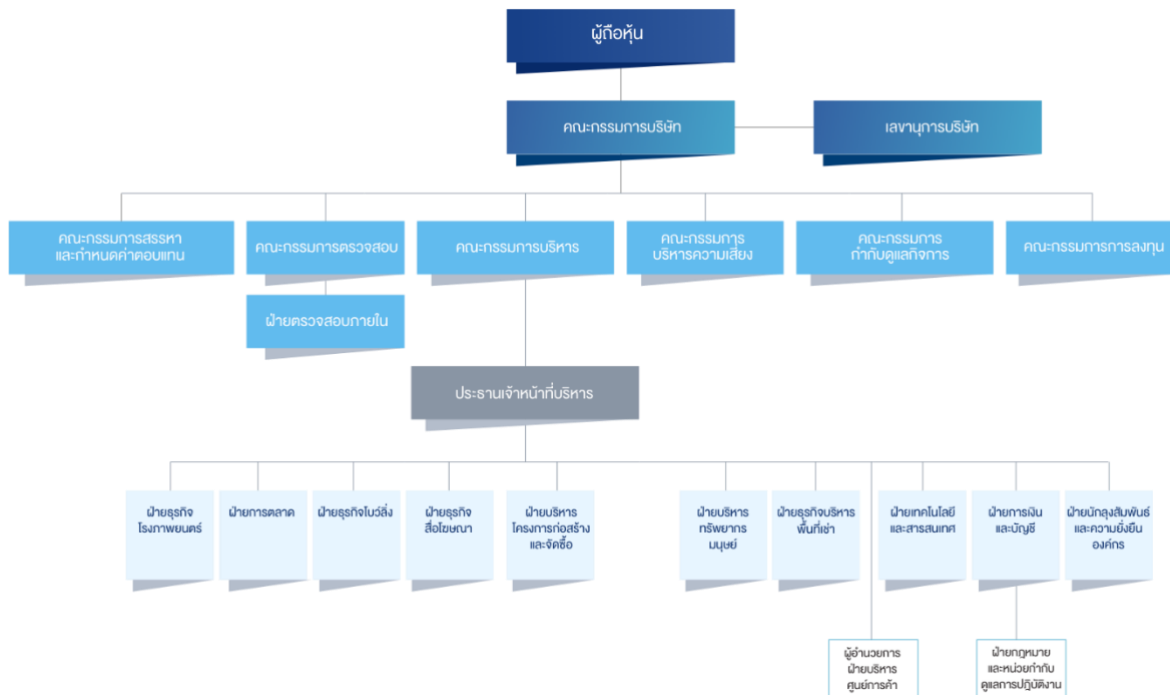
ที่อยู่ 94 ถ.พหลโยธิน หมู่ที่ 2 ตำบล ประชาธิปไตย เขต ธัญบุรี จังหวัด ปทุมธานี 12130

โทรศัพท์ 02 958 0011



ภาพที่ 1.1 แผนที่สถานที่ตั้ง ฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

1.4 โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1.2 แผนผังองค์กร

### 1.5 วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจ

1. เพื่อเรียนรู้การบริการที่ดีขององค์กรบริษัทไปใช้ชีวิตทำงานที่แท้จริง
2. เพื่อนำประสบการณ์นำไปใช้ในชีวิตทำงานได้จริง

### 1.6 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นิสิตได้รับมอบหมาย

ตำแหน่งงานที่นิสิตรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

นิสิตฝึกงาน ตำแหน่ง Concession Usher

### 1.7 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

ชื่อพนักงานที่ปรึกษา

นางสาว สุธิศา ทองมณี

ตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

ผู้จัดการสาขาฟิวเจอร์พาร์ค รังสิต

### 1.8 ระยะเวลาที่ปฏิบัติ

ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 รวมระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น 16 สัปดาห์

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ในการฝึกสหกิจครั้งนี้สิตได้รับมอบหมายการฝึกสหกิจศึกษาเสมือนพนักงานของเมเจอร์ซีพี เพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) และได้นำความรู้ประสบการณ์ที่ได้มาสรุปเรียบเรียงเป็นโครงงาน เรื่อง วิธีการแก้ปัญหา ลูกค้าที่ต้องการรับออเดอร์เครื่องดื่ม ป๊อปคอร์น หน้าร้าน แทนพนักงานไรเดอร์

โดยผู้ฝึกสหกิจศึกษาได้มีการนำแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อ ต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ
- 2.3 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

#### 2.1 ความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์ (2543, 14-15) คุณภาพการให้บริการ คือความสอดคล้องกันของความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการ หรือระดับของความสามารถในการให้บริการที่ตอบสนองความ ต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการอันทำให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากบริการที่เขาได้รับ

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550: 66) เสนอความเห็นไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติที่ ผู้รับบริการสะสมข้อมูลความคาดหวังไว้ว่าจะได้รับจากบริการ ซึ่งหากอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ ผู้รับบริการก็จะมี ความพึงพอใจในการให้บริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคล และความพึงพอใจนี้เอง เป็นผลมาจากการประเมินผลที่ได้รับจากบริการนั้น ณ ระยะเวลา หนึ่ง

#### 2.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543: 21) ได้กล่าวว่า ความสำคัญสามารถแบ่งออกเป็น 1. ความสำคัญต่อผู้ ให้บริการที่องค์ต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการต่อไปนี้ ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวกำหนด คุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของ ลูกค้า เกี่ยวกับการบริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการ ที่ลูกค้าชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่ง บอถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของลูกค้าต่อคุณสมบัติของการบริการที่ลูกค้าต้องการ และ วิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่าง ในลักษณะที่ค่าปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่ ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง ความพึงพอใจของลูกค้าเป็นตัวแปรสำคัญ ในการประเมินคุณภาพของการบริการ ที่ดีจะต้องมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำๆอีกต่อไปคุณภาพของ

การบริการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น เช่น สถานที่ อุปกรณ์ เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ เป็นต้น ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของ การบริการ ความเต็มใจที่จะ ให้บริการ ตลอดจนความรู้ความสามารถในการบริหารด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

## แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของผู้บริโภคที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้บริโภคได้รับในสิ่งของผลิตภัณฑ์การบริการและประสบการณ์นั้นเป็นตามความคาดหวังของผู้บริโภคเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่ต่างกันและความพึงพอใจนั้นจะทำให้มีความถี่ และปริมาณในการซื้อเพิ่มขึ้นเกิดการบริโภคซ้ำทำให้กำไรและยอดขายสูงขึ้นช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการประชาสัมพันธ์อย่างไรก็ตามเสนอแนะว่าเป้าหมายไม่ได้สิ้นสุดเพียงความพึงพอใจของลูกค้าแต่จะส่งผ่านไปยังความภักดีต่อราคาสินค้าหรือค่านิยมสัญญาของลูกค้าอีกด้วยและกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการส่งผลโดยตรงซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเมื่อลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะทำให้เกิดความภักดีกลับมาใช้ซ้ำรวมถึงแนะนำให้คนอื่นรู้จักเลือกใช้เช่นกัน หรือลูกค้าบางท่านอาจจะบอกต่อกันว่าความพึงพอใจที่เป็นอย่างไร

## ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

ในการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ เมเจอร์ซีนีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด ระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 นิสิตสหกิจศึกษา มีหน้าที่ในการรับผิดชอบปฏิบัติงาน ดังนี้

หน้าที่ในการปฏิบัติงานจะมีหลายรูปแบบทั้งรับออเดอร์ลูกค้าดูแลลูกค้า หรือยืนต้อนรับลูกค้า ด้านหน้าโรงภาพยนตร์ปัญหาในการปฏิบัติงานแต่ละวันจะพบเจอบ่อยครั้งเช่นปัญหาของลูกค้าที่ลืมบัตรเอ็มพาร์ทและลูกค้าลืมบัตรประชาชน ลูกค้าที่ใช้บัตรเอ็มพาร์ทลูกค้าต้องแสดงบัตรประชาชนให้กับพนักงานโพเดียมเพื่อแสดงตนว่าลูกค้าเป็นเจ้าของบัตรเอ็มพาร์ท

## บทที่ 3

### รายละเอียดการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายระหว่างการศึกษาฝึกสหกิจศึกษา

##### ลักษณะงานหลัก

1. ยืนโพเดียมหรือพนักงานฉีกตั๋วหน้าโรงภาพยนตร์
2. การดูแลทำความสะอาดหน้าโรงภาพยนตร์
3. การทำความสะอาดแต่ละวันตามจุดที่ได้รับมอบหมาย
4. ดูแลอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า
5. เช็คสต็อกของหรือเติมของ

##### ลักษณะงานรอง

1. การขายป๊อปคอร์นเครื่องดื่ม
2. การฉีกตั๋วหน้าโรงภาพยนตร์
3. เช็คสต็อกสินค้าในแต่ละเดือน

##### ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

1. เนื่องจากเป็นการเริ่มต้นในการทำงานประสบการณ์ยังไม่ค่อยรู้เรื่องเกี่ยวกับงานจึงต้องให้พี่เลี้ยงคอยดูแลและสอนอยู่ตลอดเวลา
2. การตรวจสอบบัตรเอ็มพาร์ทหรือเอ็มเจนไม่ดีก็จะเกิดปัญหาเช่นหัวหน้าสำนักงานใหญ่ตรวจสอบในวันนั้นทางเราก็จะแก้ไขในระบบและการฉีกตั๋วหน้าโรงภาพยนตร์

##### แนวทาง ในการแก้ปัญหาของการฝึกปฏิบัติงาน

1. การนำความรู้ ที่พี่เลี้ยงสอนระบบงานมาใช้ในวันต่อไปไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดอีก
2. หากเกิดข้อผิดพลาดใดๆ จะรีบสอบถามทาง พี่เลี้ยงทันทีเพื่อให้แก้ไขได้รวดเร็ว



## บทที่ 4

### รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

หน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน ณ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ซึ่งการปฏิบัติงานในแต่ละเดือนมีความคล้ายคลึงกัน โดยได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษาและได้พบเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานโดยปัญหานั้นคือ วิธีการแก้ปัญหาลูกค้าที่ต้องการรับ เครื่องดื่ม ป๊อปปอร์น หน้าร้านแทนไลน์เดอร์

#### แนวทางในการแก้ไข ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

4.1 ผลของการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลัก การแก้ปัญหาลูกค้าที่ต้องการรับเครื่องดื่มป๊อปปอร์นหน้าร้านแทนไรเดอร์ ปัญหานี้ลูกค้าต้องการความสะดวกรวดเร็วและการซื้อสินค้าในราคาที่มีโปรโมชั่น ราคาพิเศษและลูกค้าจึงอยากรับสินค้า เครื่องดื่ม ป๊อปปอร์น ด้วยตนเอง โดยหน้าร้านแต่ทาง เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป ไม่มี นโยบายให้แกลูกค้ารับสินค้าทางหน้าร้านได้เพราะจะเกิดปัญหากับลูกค้าท่านอื่นภายหลังได้ เช่นอาจเกิด ลูกค้าอาจจะหยิบออเดอร์ไม่ตามหมายเลขของตนเองได้ หรืออาจจะสลับกับลูกค้าท่านอื่นได้ ปัญหานี้เกิดได้ง่ายมาก นิสิตจึงแนะนำวิธีการแก้ปัญหาจากเหตุการณ์ ดังนี้ การเปิดเคาน์เตอร์ให้สำหรับลูกค้าที่ต้องการรับสินค้าหน้าร้านโดยเฉพาะเพื่อลดปัญหาลูกค้าบางท่านอาจรับสินค้าผิดออเดอร์ และให้ความสะดวกแกลูกค้าที่รับออเดอร์หน้าร้านได้อย่างรวดเร็ว

#### 4.2 แนวทางและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน

เมเจอร์ซินีเพล็กซ์ จึงมีโปรโมชั่นสำหรับให้กับลูกค้าในการสั่งซื้อเครื่องดื่มป๊อปปอร์นรูปแบบออนไลน์การจัดโปรโมชั่นแต่ละวันแต่ละสัปดาห์หรือแต่ละเดือนให้แกลูกค้าอยู่ตลอดและลูกค้าสามารถกดรับสิทธิ์หน้าร้านและรับสินค้าได้ทันที เพื่อลดปัญหา ในเรื่องการรับสินค้าแทนไรเดอร์

## บทที่ 5

### สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการที่นิสิตได้ออกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็น ระยะเวลาสี่เดือนนับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ณ เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป ทำให้ผู้จัดทำได้ความรู้และประสบการณ์ใหม่ใหม่จากที่ไม่เคยทำมาก่อนและการได้เรียนรู้การบริการที่ดีให้แก่ลูกค้าเป็นยังงซึ่งการมาฝึกสหกิจศึกษาทำให้ได้รับความรู้ต่างๆจึงสามารถนำประสบการณ์ครั้งนี้ไปใช้ในชีวิตวัน ภายภาคหน้าได้หรืออนาคตได้

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการฝึกปฏิบัติงาน

##### 1. นิสิต

1. ได้ความรู้และประสบการณ์ใหม่ในแต่ละวัน
2. และความไหวพริบในการบริการให้แก่ลูกค้า
3. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ตนเองมากขึ้น
4. การได้มีเพื่อนต่างสถาบัน

##### 2. สถานประกอบการ

1. นิสิตสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปปฏิบัติในชีวิตจริงได้

##### 3. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

1. นิสิตได้ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างดีทำให้เกิดส่งผลให้แก่มหาวิทยาลัยได้รับความชื่นชม

#### ปัญหาและอุปสรรคในระหว่างการฝึกปฏิบัติงาน

1. การทำงานอาจมีการเกิดข้อผิดพลาดได้บางส่วนต้อง ให้พี่เลี้ยงคอยสอน ในด้านต่างๆอยู่เรื่อยๆ
2. การขายหน้า concession อาจเกิดปัญหาการสื่อสารกับลูกค้าผิด จึงทำให้ลูกค้าบางท่านไม่พอใจและกดคอมเพลนได้

### ประสบการณ์ / และความประทับใจ

ได้รับประสบการณ์ที่ดีในแต่ละวันและได้เจอเพื่อนร่วมงานที่ดีในสถานที่ประกอบการ และการได้ทำสิ่งที่ไม่เคยทำมาก่อนและการได้เจอพี่เลี้ยงที่คอยดูแลเราเป็นอย่างดีคอยสอนงานแนะนำงาน ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ใหม่ในหลายด้านประสบการณ์ที่เราได้เรียนรู้ใหม่ใหม่มันสามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันของเราได้ในชีวิตการทำงาน ภายหน้าได้

ภาคผนวก ก

ใบรายงานฝึกสหกิจ ประจำสัปดาห์



สาขารัฐประศาสนศาสตร์  
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อ นิสิต น.ส. ไพรัตน์ ไชยเงิน รหัส นิสิต 69101150008

ชื่อองค์กร EOV เอ็มเตอร์เทคโนโลยี จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงาน สหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน โทรศัพท

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	1 / พ.ย. 66	- ขึ้นไปเตรียม - ทำความสะอาด - ขึ้นตามจุดบริกรของลูกค้า	9 ชม.	Amn
อังคาร	2 / พ.ย. 66	- ขึ้นไปเตรียม - ทำความสะอาด - เก็บใบ	9 ชม.	Amn
พุธ	3 / พ.ย. 66	- เก็บกวาดโรงภาพยนตร์ - ขึ้นไปเตรียม - ขึ้นต้อนรับลูกค้า	9 ชม.	Amn
พฤหัสบดี	4 / พ.ย. 66	- ขึ้นไปเตรียม - ทำความสะอาดระหว่างวัน - ขึ้นตามจุดบริกร	9 ชม.	Amn
ศุกร์	5 / พ.ย. 66	- ขึ้นไปเตรียม - ทำความสะอาด - เก็บใบ I-max	9 ชม.	Amn
เสาร์	6 / พ.ย. 66	OFF		
อาทิตย์	7 / พ.ย. 66	- ขึ้นไปเตรียม - ทำความสะอาด - เก็บใบ - เบลอนไปโรง	9 ชม.	Amn

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....  
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	8 / พ.ย. 66	ยื่นใบเตรียม ทำความสะอาด เก็บขยะ	8 ชม.	อนุช
อังคาร	9 / พ.ย. 66	ยื่นใบเตรียม ทำความสะอาด เก็บขยะ	8 ชม.	อนุช
พุธ	10 / พ.ย. 66	ทำความสะอาดโรงภาพยนตร์ ยื่นใบเตรียม ดูแลลูกค้าใน Cen.	8 ชม.	อนุช
พฤหัสบดี	11 / พ.ย. 66	ยื่นใบเตรียม ทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนนักศึกษา เก็บขยะ	8 ชม.	อนุช
ศุกร์	12 / พ.ย. 66	ยื่นใบเตรียม เก็บขยะ	8 ชม.	อนุช
เสาร์	13 / พ.ย. 66	ยื่นใบเตรียม ทำความสะอาดโรงภาพยนตร์ เก็บขยะ ยื่นบัตรรับลูกค้าหนังโรง IMAX	8 ชม.	อนุช
อาทิตย์	14 / พ.ย. 66	ยื่นใบเตรียม ทำความสะอาด เก็บขยะ เล่นเกมกับลูกค้า	8 ชม.	อนุช

ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

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

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	15 / 11 / 66	OFF		
อังคาร	16 / /	ยื่นใบเตี้ยม ทำความสะอาดในโรงภาพยนต์ เช็คดูตามจุดที่มอบหมาย	9 ชม	อ.เชนทร์
พุธ	17 / /	เช็คดูตามจุดที่มอบหมาย ทำความสะอาดในโรงภาพยนต์ ยื่นใบเตี้ยม	9 ชม	อ.เชนทร์
พฤหัสบดี	18 / /	ยื่นใบเตี้ยม ทำความสะอาดในโรงภาพยนต์ เช็คดูตามจุดที่มอบหมาย	9 ชม	อ.เชนทร์
ศุกร์	19 / /	ยื่นใบเตี้ยม เช็คดูตามจุดที่มอบหมาย	9 ชม	อ.เชนทร์
เสาร์	20 / /	ยื่นใบเตี้ยม เช็คดูตามจุดที่มอบหมาย	9 ชม	อ.เชนทร์
อาทิตย์	21 / /	ยื่นใบเตี้ยม ทำความสะอาดในโรงภาพยนต์	9 ชม	อ.เชนทร์

ชื่อนิสิต.....  
 ชื่อองค์กร.....  
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... โทรศัพท์ .....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	22/...../.....	OFF		
อังคาร	23/...../.....	ไปเยี่ยม	8 ชม.	.....
พุธ	24/...../.....	ไปเยี่ยม	8 ชม.	.....
พฤหัสบดี	25/...../.....	ไปเยี่ยม	8 ชม.	.....
ศุกร์	26/...../.....	ไปเยี่ยม	8 ชม.	.....
เสาร์	27/...../.....	ไปเยี่ยม	8 ชม.	.....
อาทิตย์	28/...../.....	OFF	8 ชม.	.....



ชื่อ นิสิต..... คณะ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์  
 ชื่อองค์กร..... รหัส นิสิต.....  
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....  
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	29 / 11 / 66	OFF		
อังคาร	30 / 11 / 66	ยื่นใบเดี่ยมน ทำคททส.๒๓๓	๑ ชม	อนุชพร
พุธ	...../...../.....	.....	.....	.....
พฤหัสบดี	...../...../.....	.....	.....	.....
ศุกร์	...../...../.....	.....	.....	.....
เสาร์	...../...../.....	.....	.....	.....
อาทิตย์	...../...../.....	.....	.....	.....



สพตาทท .....  
 สาขาวิชา .....  
 คณะ ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ..... รหัสนิสิต .....  
 ชื่อองค์กร .....  
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....  
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ..... โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	1 / 11 / 66	- เข้างาน 11.00 - 10.00 น. - ทำความสะอาด - ยื่นขายแบบนค Con - จัดเรียงสินค้า	8 ชม.	อนุช
อังคาร	2 / 11 / 66	เข้างาน 11.00 - 10.00 น. จัดเรียงสินค้า ทำความสะอาด ยื่นขายแบบนค Con	8 ชม.	อนุช
พุธ	3 / 11 / 66	เข้างาน 11.00 - 10.00 น. ยื่นขายแบบนค (CSR) ทำความสะอาด ยื่นขายแบบนค Con	8 ชม.	อนุช
พฤหัสบดี	4 / 11 / 66	เข้างาน 11.00 - 10.00 น. ทำความสะอาด ยื่นขายแบบนค Con จัดเรียงสินค้า	8 ชม.	อนุช
ศุกร์	5 / 11 / 66	เข้างาน 11.00 - 10.00 น. ทำความสะอาด จัดเรียงสินค้า ยื่นขายแบบนค Con	8 ชม.	อนุช
เสาร์	6 / 11 / 66	เข้างาน 11.00 - 10.00 น. ยื่นขายแบบนค Con จัดเรียงสินค้า ทำความสะอาด	8 ชม.	อนุช
อาทิตย์	7 / 11 / 66	เข้างาน 11.00 - 10.00 น. ยกลิ้งน้ำแข็งไทม์รอ จัดเรียงสินค้า ทำความสะอาด	8 ชม.	อนุช



ใบรายงานผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ประจำปี ๒๕๖๖

สัปดาห์ที่ .....

สาขาวิชา .....

คณะ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต..... รหัสนิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

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

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	8 / 6.11 / 66	เข้างาน 11.00 - 20.00 น. - สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับ - ยื่นเอกสารขอสินเชื่อ (CSR) - ทำความสะอาด	8 ชม.	อนันต์
อังคาร	9 / 6.11 / 66	เข้างาน 11.00 - 20.00 น. - สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับ - ยื่นเอกสารขอสินเชื่อ (CSR) - ทำความสะอาด	8 ชม.	อนันต์
พุธ	10 / 6.11 / 66	OFF	OFF	
พฤหัสบดี	11 / 6.11 / 66	อบรมประชุมในเทศ (สำนักงานโครงการ แม่แจ่มจ.ด.)		อนันต์
ศุกร์	12 / 6.11 / 66	เข้างาน 11.00 - 20.00 น. - สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับ - ทำความสะอาด - ยกสิ่งของเข้าบึง	8 ชม.	อนันต์
เสาร์	13 / 6.11 / 66	เข้างาน 11.00 - 20.00 น. - สืบหาข้อมูลเกี่ยวกับ - ทำความสะอาด - จัดสิ่งของ, จัดป้ายประชาสัมพันธ์	8 ชม.	อนันต์
อาทิตย์	14 / 6.11 / 66	OFF	OFF	อนันต์



ชื่อนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

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

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	22 / ๕.๑ / ๖๖	ทำกรรมส่งवाद เบิกของ ศึกษาสายสินค้า ยื่นหน้า Con.	๕ ชม.	อนน
อังคาร	23 / ๕.๑ / ๖๖	ทำกรรมส่งवाद. เปิดส่งของเข้า จัดเรียงสินค้า	๕ ชม.	อนน
พุธ	24 / ๕.๑ / ๖๖	OFF		
พฤหัสบดี	25 / ๕.๑ / ๖๖	OFF		
ศุกร์	26 / ๕.๑ / ๖๖	ทำกรรมส่งवाद. ศึกษาสายสินค้า ยื่นหน้า Con.	๕ ชม.	อนน
เสาร์	27 / ๕.๑ / ๖๖	ทำกรรมส่งवाद. จัดเรียงสินค้า เบิกของสินค้า	๕ ชม.	อนน
อาทิตย์	28 / ๕.๑ / ๖๖	ทำกรรมส่งवाद จัดเรียงสินค้า เบิกของสินค้า	๕ ชม.	อนน



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์ที่ .....

สาขาวิชา .....

คณะ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... โทรศัพท์ .....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	29 / ธ.ค. / 66	ทำคทมส่วอาด ทาดพิน ล้างตู้ไล้กรอก	8 ชม.	
อังคาร	30 / ธ.ค. / 66	ทำคทมส่วอาด ทาดพิน ชิ้นหน้า Con	8 ชม.	
พุธ	31 / ธ.ค. / 66	ทำคทมส่วอาด ทาดพิน ชิ้นหน้า Con ฉีดเบียร์ยงสินค้า	8 ชม.	
พฤหัสบดี	..... / ..... / .....	.....	.....	.....
ศุกร์	..... / ..... / .....	.....	.....	.....
เสาร์	..... / ..... / .....	.....	.....	.....



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1 ม.ค. 67 - 81 ม.ค. 67

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ ภาควิชาการศึกษา

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ




ชื่อนิสิต น.ส. ไพรัตน์ เจริญใจ รหัสนิสิต 63101150008

ชื่อองค์กร

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	1 / ม.ค. / 67	OFF (หยุดประจำสัปดาห์)	-	
อังคาร	2 / ม.ค. / 67	จัดเรียงสินค้า ทำความสะอาด	9 ชม	อานนท์
พุธ	3 / ม.ค. / 67	จัดเรียงสินค้า ทำความสะอาด ขึ้นหน้า Con	9 ชม.	อานนท์
พฤหัสบดี	4 / ม.ค. / 67	ทำความสะอาดภายใน จัดเรียงสินค้า เก็บสินค้า เรียงบอ	8 ชม	อานนท์
ศุกร์	5 / ม.ค. / 67	ทำความสะอาด จัดเรียงสินค้า	8 ชม	อานนท์
เสาร์	6 / ม.ค. / 67	จัดเรียงสินค้า ทำความสะอาดในพื้นที่	8 ชม	อานนท์
อาทิตย์	7 / ม.ค. / 67	การรับออเดอร์ลูกค้า จัดเก็บสินค้าภายในหลังให้เรียบร้อย	8 ชม.	อานนท์


 สาขาวิชา .....  
 คณะ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต..... รหัสนิสิต.....  
 ชื่อองค์กร.....  
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....  
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	8 / 8.ค. / 64	OFF ( กลับห้องจังหวัด )		
อังคาร	9 / 8.ค. / 64	OFF. ( กลับห้องจังหวัด )		
พุธ	10 / 8.ค. / 64	ทำคความส.อาช อัตราคความส.ในแผนก	8 ชม.	Quat
พฤหัสบดี	11 / 8.ค. / 64	- ทำคความส.อาช - อัตราคความส.ในแผนก - ค้างอยู่กรณีไปไม่ไปต่อ	8 ชม.	Quat
ศุกร์	12 / 8.ค. / 64	ทำคความส.อาชพื้นที่ กำแพงสิงคอน เช็คสินค้าหมดอายุ สำรวจเครื่องแต่งกาย	8 ชม.	Quat
เสาร์	13 / 8.ค. / 64	เช็คสินค้าหมดอายุ เก็บน้ำ ทำคความส.อาชพื้นที่	8 ชม.	Quat
อาทิตย์	14 / 8.ค. / 64	การทำคความส.อาชของ Agenda Con เตรียมเงินค่าขหรือมขาย	8 ชม.	Quat



คณะ... ม. วิทยาลัยราชพฤกษ์  
 ชื่อ นิสิต..... รหัส นิสิต.....  
 ชื่อ องค์กร.....  
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....  
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	15 / ม.ค. / 67	OFF		
อังคาร	16 / ม.ค. / 67	ทำความสะอาด-อาคารระหว่างวัน เชอร์รี่บาย BK ลีนส์	8 ชม.	อานนท์
พุธ	17 / ม.ค. / 67	ทำความสะอาดพื้นที่ เทสน้ำ และฉีดพ่นคอนกรีต	8 ชม.	อานนท์
พฤหัสบดี	18 / ม.ค. / 67	เติมน้ำแข็งให้เต็ม ทำความสะอาดอาคารพื้นที่	8 ชม.	อานนท์
ศุกร์	19 / ม.ค. / 67	ทำความสะอาด-อาคารพื้นที่ เทสน้ำ เชอร์รี่บาย BK ลีนส์	8 ชม.	อานนท์
เสาร์	20 / ม.ค. / 67	เติมน้ำแข็งให้เต็ม ทำความสะอาดอาคารระหว่างวัน	8 ชม.	อานนท์
อาทิตย์	21 / ม.ค. / 67	เรียงรถลีนส์ เติมน้ำมันให้เต็ม ทำความสะอาดอาคารตู้เย็น	8 ชม.	อานนท์



สาขาวิชา .....  
คณะ ..... มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต ..... รหัสนิสิต .....  
ชื่อองค์กร .....  
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....  
ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ..... โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	22 / ม.ค. / 67	จัดเรียงสินค้า เขียนป้ายหน้า Con เติมของไม้ตั้งโต๊ะ ทำคัทสมส์-ฮาด	9 ชม	อเนก
อังคาร	23 / ม.ค. / 67	OFF		
พุธ	24 / ม.ค. / 67	ติดป้ายหมวดของสินค้าทั้งหมด ทำคัทสมส์-ฮาดคอนกรีต	9 ชม	อเนก
พฤหัสบดี	25 / ม.ค. / 67	เติมสินค้า เช่น กิ่งของไม้คอนกรีต แก้วน้ำ ทำนมสด	9 ชม	อเนก
ศุกร์	26 / ม.ค. / 67	ทำคัทสมส์-ฮาดไม้ เติมสินค้า จัดเรียงสินค้า	9 ชม	อเนก
เสาร์	27 / ม.ค. / 67	การสมัครแม่ลูกค้า ทำความสะอาดพื้นที่ จัดเรียงสินค้า	9 ชม	อเนก
อาทิตย์	28 / ม.ค. / 67	ติดป้ายหมวดของสินค้า รับออเดอร์ลูกค้า ตักน้ำแข็ง	9 ชม	อเนก



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์  
 สัปดาห์ที่ .....  
 สาขาวิชา .....  
 คณะ..... มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต..... รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

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

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	29/ม.ค./67	ทำความสะอาดพื้นที่ เปลี่ยนน้ำ, สักเครื่องสินค้า, สักน้ำ จำหน่ายกลาง	8 ชม	อานนท์
อังคาร	30/ม.ค./67	OFF		
พุธ	31/ม.ค./67	ทำความสะอาดพื้นที่ จัดเครื่องสินค้า, เปลี่ยนน้ำ, สัก เชอร์สินค้า	8 ชม	อานนท์
พฤหัสบดี	...../...../.....	.....	.....	.....
ศุกร์	...../...../.....	.....	.....	.....
เสาร์	...../...../.....	.....	.....	.....



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1 ก.พ 67 - 29 ก.พ 67

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต น.ส. ไพลิน เปี้ยวจันทร์ รหัสนิสิต 63101150003

ชื่อองค์กร ETV เวิลด์อินเตอร์เนชันแนล จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจิวเวลรี่ รังสิต จำกัด (มหาชน)

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย ศราวุฒ อิมใจ โทรศัพท์ 0991854255

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	1 / ก.พ / 67	Concession - อบรมของให้ครบจำนวนที่กำหนด - ทำความสะอาด - จัดเงินทำยอดขาย/วันละสัปดาห์ ให้กับสินค้า - ชำแหละของ Con	8 ชม	อ.นพ
อังคาร	2 / ก.พ / 67	Concession - ชำแหละของ Con - ทำความสะอาด - จัดเรียงสินค้า - ฝึกอบรมให้ดูให้เข้าใจ	8 ชม	อ.นพ
พุธ	3 / ก.พ / 67	Concession - อบรมนำแจ้งเตรียมพร้อม - ทำความสะอาด - จัดเรียงสินค้า - ล้างตู้ใส่กระจก	8 ชม	อ.นพ
พฤหัสบดี	4 / ก.พ / 67	Concession อบรมสินค้า - ฝึกอบรมสินค้า - ทำความสะอาด - ชำแหละของ Con	8 ชม	อ.นพ
ศุกร์	5 / ก.พ / 67	Usher : อบรมสินค้า Con - การดูแลรักษา ความสะอาดพื้นที่ - ชำแหละของ (ฝึกทำแผนปฏิบัติงานให้ดูลูกค้า เข้าเรื่อง)	8 ชม	อ.นพ
เสาร์	6 / ก.พ / 67	Usher : - ชำแหละของ - ทำความสะอาด	8 ชม	อ.นพ
อาทิตย์	7 / ก.พ / 67	Usher - ชำแหละของ - ทำความสะอาด	8 ชม	อ.นพ



ใบรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ .....

สาขาวิชา .....

คณะ..... มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต..... รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

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

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	9 / ก.พ. / 67	Usher - ยืนไฟเดินชม - ทำความสะอาดตามชุด - เฝ้าประตูโรงภาพยนตร์ตามรอบหมู่โรง	9 ชม	ปวีณา
อังคาร	9 / ก.พ. / 67	OFF หยุดประจำสัปดาห์		ปวีณา
พุธ	10 / ก.พ. / 67	Usher - ยืนไฟเดินชม - ทำความสะอาดในโรงภาพยนตร์	9 ชม	ปวีณา
พฤหัสบดี	11 / ก.พ. / 67	Usher - ยืนไฟเดินชม - ทำความสะอาด	8 ชม	ปวีณา
ศุกร์	12 / ก.พ. / 67	Usher - ยืนไฟเดินชม - ทำความสะอาด	8 ชม	ปวีณา
เสาร์	13 / ก.พ. / 67	Usher - ยืนไฟเดินชม - เก็บโรง - ทำความสะอาดพื้นที่	8 ชม	ปวีณา
อาทิตย์	14 / ก.พ. / 67	Usher - ปิด-เปิด ประตูตามเวลา - ยืนไฟเดินชม - ทำความสะอาด	8 ชม	ปวีณา



## ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ .....

สาขาวิชา .....

คณะ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อ นิสิต..... รหัส นิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

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

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	15 / ก.พ. / 67	Usher ขึ้นโพเดียม เก็บเศษของคอนกรีต ทำอิฐ ใช้คอมพิวเตอร์ 5-10	9 ชม.	ปวีต
อังคาร	16 / ก.พ. / 67	Usher ขึ้นโพเดียม ทำความสะอาด ล้างโต๊ะ ทำความสะอาด ล้าง	9 ชม.	ปวีต
พุธ	17 / ก.พ. / 67	Usher ขึ้นโพเดียม ทำความสะอาด ล้างโต๊ะ ใช้โต๊ะที่สุก ทำของ	8 ชม.	ปวีต
พฤหัสบดี	18 / ก.พ. / 67	หยุด ไปประชุมของทางมหาวิทยาลัย		
ศุกร์	19 / ..... / .....	Usher OFF วันหยุดประจำสัปดาห์	0 ชม.	
เสาร์	20 / ..... / .....	Usher ขึ้นโพเดียม ทำความสะอาด ล้างโต๊ะ ทำความสะอาด ล้าง	8 ชม.	ปวีต
อาทิตย์	21 / ..... / .....	Usher ขึ้นโพเดียม ทำความสะอาด ล้างโต๊ะ ทำความสะอาด ล้าง	8 ชม.	ปวีต



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ .....

สาขาวิชา .....

คณะ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต..... รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

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

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	22 / / .....	Usher ชื่นใจได้ชม ทำความสะอาดตามจุด ดูแลลูกค้าที่เอคความช่วยเหลือ	๙ ชม.	ปวีธ
อังคาร	23 / / .....	Usher ชื่นใจได้ชม ทำความสะอาดตามจุด ทำความสะอาดในโรงภาพยนตร์	๙ ชม.	ปวีธ
พุธ	24 / / .....	Usher ชื่นใจได้ชม ทำความสะอาดในโรงภาพยนตร์ ตรวจสอบรายชื่อของลูกค้า ฝั่ง 6	๙ ชม.	ปวีธ
พฤหัสบดี	25 / / .....	Usher ชื่นใจได้ชม ทำความสะอาดในโรงภาพยนตร์	๙ ชม.	ปวีธ
ศุกร์	26 / / .....	Usher ชื่นใจได้ชม ทำความสะอาดในโรงภาพยนตร์	๙ ชม.	ปวีธ
เสาร์	27 / / .....	Usher ชื่นใจได้ชม ทำความสะอาดในโรงภาพยนตร์	๙ ชม.	ปวีธ
อาทิตย์	28 / / .....	Usher ชื่นใจได้ชม ทำความสะอาดในโรงภาพยนตร์	๙ ชม.	ปวีธ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ .....

สาขาวิชา .....

คณะ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



โอนิสิต.....รหัสนิสิต.....

ชื่อองค์กร.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

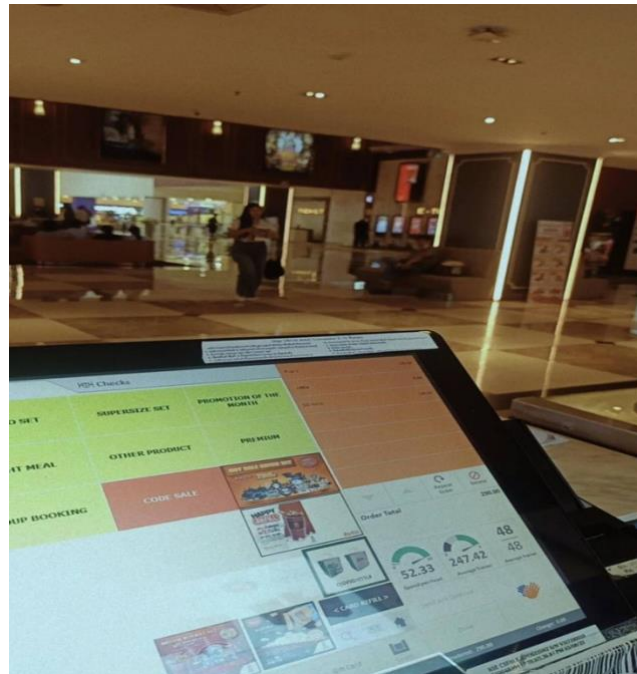
ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน.....โทรศัพท์ .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแล การปฏิบัติงาน
จันทร์	29 / ก.พ. / 67	ขึ้นไฟได้รวม ทำกิจกรรมสวดมนต์ในโรงเรียน	8 ชม.	ป.รัง
อังคาร	...../...../.....	.....	.....	.....
พุธ	...../...../.....	.....	.....	.....
พฤหัสบดี	...../...../.....	.....	.....	.....
ศุกร์	...../...../.....	.....	.....	.....
เสาร์	...../...../.....	.....	.....	.....



ภาคผนวก ข

รูปถ่ายตอนปฏิบัติงาน













### บรรณานุกรม

นิธิยา รัตนาปนนท์. (2559). คุณภาพการให้บริการ (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

<https://hqluggage.com>

ดร.พิมพ์เพ็ญ พรเฉลิมพงศ์. (2563). โครงสร้างองค์กร (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

<https://www.tpartnerluggage.com/content/>

เรวิศรา จำบุญ. (2565). แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

<https://www.marketingoops.com/campaigns/design/bluesmart-smart-carry-on/>

ณัฐนรี เสนีย์กุล. (2561). การจัดการองค์กร. (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

<https://www.zendesk.com/th/blog/customer-service-skills/>

นริศรา ตั้งเหมาะ. (2564). เมเจอร์ ซินีเพล็กซ์ กรุ๊ป (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

<https://www.thairath.co.th/news/tech/1148575>

ลลิตา แซ่ตั้ง. (2563). การบริการลูกค้า ประสบการณ์ลูกค้า (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก

<https://giftwiseasia.com/blog/customer-services/>



## ประวัตินิสิตสหกิจ



ชื่อ - นามสกุล ไพลิน เขียวเงิน

รหัสประจำตัว 63101150003

วัน/เดือน/ปีเกิด 24 กรกฎาคม 2544

ที่อยู่ปัจจุบัน 31/67 บางขุนนนท์17 ถนน บางขุนนนท์ แขวง บางขุนนนท์ เขต บางกอกน้อย

จังหวัด กรุงเทพมหานคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ 2563 ได้เข้ารับการศึกษามัธยมศึกษาที่มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์