



โครงการธุรกิจบริการซักรีด

(Miss Clean)

จัดทำโดย

นางสาวกฤตพร	เรืองประโคน
นางสาวณิชาพัชร	แซ่ฮึง
นายสิทธิกร	ศรีสง่า

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
สาขาวิชาการตลาด
วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนวิชาการ
ปีการศึกษา 2562



ชื่อโครงการภาษาไทย

นางสาวรักสะอาด

ชื่อโครงการภาษาอังกฤษ

Miss Clean

จัดทำโดย

1. นางสาวกฤตพร เรื่องประโคน
2. นางสาวณิชพัชร แซ่อึ้ง
3. นายสิทธิกร ศรีสง่า

.....

คณะกรรมการอนุมัติเอกสารโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาโครงการตาม
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาการตลาดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ธน นาทนวิรุฬห์)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์วงศ์เดือน ประไพวัชรพันธ์)

หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด

บทคัดย่อ

หัวข้อโครงการ	นางสาวรักสะอาด
	Miss Clean
จัดทำโครงการ	1. นางสาวกฤตพร เรื่องประโคน 2. นางสาวณิชาพัชร แซ่เอ็ง 3. นายสิทธิกร ศรีสง่า
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธน น. ลากธนวิรุฬห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์
สาขาวิชา	สาขาวิชาการตลาด
สถาบัน	วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

โครงการนี้เป็นโครงการประเภทบริการสังคมมีความสอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของโครงการดังนี้ 1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ 2. เพื่อให้ นักศึกษาเกิด ความสามัคคีและร่วมมือปฏิบัติงานกันเป็นทีม3.เพื่อให้ นักศึกษาได้มีอาชีพเสริมมีวิธีการดำเนินการ 3 ขั้นตอนคือ1. ขั้นเตรียมการ ขั้นที่ 2. ขั้นดำเนินการและขั้นที่ 3. ขั้น ประเมินผลจากผลการ ดำเนินงานสรุปดังนี้

วันเวลาและสถานที่ดำเนินโครงการคือเริ่มดำเนิน โครงการตั้งแต่วันที่ 24 มิ.ย. 2562 ถึง 28 ก.พ. 2563 สถานที่ดำเนินโครงการคือบริการผ่านระบบออนไลน์ติดต่อผ่าน Facebook : Miss Clean ผลการดำเนินการด้านงบประมาณมีเงินลงทุน 2,150 บาทได้ขาดทุนทั้งสิ้น -420 บาท

กตितกรรมประกาศ

โครงการเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการ ในหลักสูตรการเรียนการสอนระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ซึ่งเนื้อหาโครงการเล่มนี้จะเริ่มตั้งแต่การนำเสนอโครงการ การทำแผนธุรกิจ ตลอดจนผลการดำเนินงาน คณะนักศึกษาผู้จัดทำโครงการรู้สึกยินดีเป็นอย่างมากหากท่านได้รับประโยชน์จาก โครงการเล่มนี้เพราะจะทำให้ผู้อ่านรู้สึกถึงกระบวนการและขั้นตอนในการประกอบธุรกิจและ สามารถพัฒนาธุรกิจของตนเองได้ในอนาคต ท้ายนี้คณะผู้จัดทำโครงการ ต้องขอขอบพระคุณอาจารย์ธน น ลาภธนวิรุพห์ อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมเป็นอย่างยิ่งที่ได้แนะนำจน โครงการสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และผู้จัดทำโครงการหวังว่าโครงการเล่มนี้จะเป็นประโยชน์แก่ ท่านไม่มากนักน้อย หากผิดพลาดประการใด ต้องการขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ

คณะผู้จัดทำ

โครงการชักรีด

(Miss Clean)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
กิตติกรรมประกาศ	(ข)
บทที่1 บทนำ	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
เป้าหมายของโครงการ	2
การติดตามผลและการประเมิน	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
ทฤษฎีการสนองความต้องการ	3
ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม	3
ทฤษฎีการให้บริการ	4
ทฤษฎีกลยุทธ์การตลาด (7'P) และส่วนประสมทางการตลาด	8
แนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ	10
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่3 วิธีการดำเนินโครงการ	
วิธีการดำเนินการ	13
แผนการปฏิบัติงาน	14
วัน เวลา สถานที่	14
งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์	15
ความเป็นมาของธุรกิจ	15
แผนการบริหารจัดการ	15
แผนผังโครงสร้างองค์กร	15
สถานที่ดำเนินโครงการ	16
แผนการเงิน	17
แผนการตลาด	18
แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง	22

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
แผนผังองค์กร	23
บทที่ 4 ผลการดำเนินงานโครงการ	
รายงานผลปฏิบัติงานรายบุคคล	24
บัญชีรายรับ – รายจ่าย	30
กิจกรรมที่ดำเนินการไประหว่างสัปดาห์	38
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานโครงการ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการดำเนินงานโครงการ	39
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานโครงการ	40
การแก้ไขปัญหา	40
ข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนา	40
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก โครงการ	
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	
ภาคผนวก ค ตราสินค้า	
ภาคผนวก ง ประวัติการดำเนินงานโครงการ	

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เนื่องในปัจจุบันธุรกิจการบริการซักรีด เป็นอีกหนึ่งอย่างในยุคสมัยนี้เพราะคนยุคสมัยใหม่ชอบความสะดวกสบาย รวดเร็ว ชีวิตเร่งรีบในยุคสมัยนี้ทำให้การประกอบธุรกิจการบริการประเภทการให้บริการกำลังเป็นที่ต้องการสำหรับคนรุ่นใหม่ทุกคนใหม่ทุกคนการบริการบางประเภทที่ไม่คิดว่าจะเกิดขึ้นได้ ก็สามารถเกิดขึ้นได้จริง ๆ และสามารถขยายสาขาได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงเท่านั้นยังเกิดผู้ประกอบการหน้าใหม่ที่หันมาสนใจให้การทำธุรกิจบริการซักรีดเหล่านี้เพิ่มขึ้นแสดงให้เห็นถึงค่านิยมของผู้บริโภคที่ต่างยอมเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในแต่ละเดือน เพื่อยอมแลกความสะดวกสบายที่ตนเองได้รับหรือได้เพิ่มเวลาส่วนตัวมากขึ้น เช่น “ธุรกิจการบริการซักรีด” ก็เป็นอีกหนึ่งธุรกิจให้บริการที่ผู้ประกอบการหลายคนน่าจะทราบกันดีว่าเป็นธุรกิจที่จะสายหน้าหนีไม่ได้เลยเพราะว่าเป็นธุรกิจที่ลงทุนเพียงครั้งเดียว แต่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ามาก ๆ รายได้มั่นคงแน่นอนต่อเดือนเฉลี่ยแล้วเกิน 10,000 บาท ถ้าตั้งในที่ทำเลดี ๆ เช่น หอพัก คอนโดมิเนียม ภัตตาคาร ได้รายได้เพิ่มขึ้นไปอีกแน่นอน ซึ่งธุรกิจซักอบรีดประเภทหลักก็คือธุรกิจซักอบรีดที่ผมกำลังพูดถึงถึงเป็นธุรกิจที่ให้บริการเรื่องการซักเสื้อผ้าที่เจ้าของธุรกิจต้องพิถีพิถันใส่ใจทุกขั้นตอนนับตั้งแต่การรับเสื้อผ้าจากลูกค้า ทั้งรับจากหน้าร้าน หรือบางแห่งอาจไปรับเองที่บ้านของลูกค้า เมื่อรับมาแล้วก็ต้องแบ่งแยกไว้ชัดเจนว่าเป็นเสื้อผ้าของลูกค้าท่านใด ทำสัญลักษณ์จดจำเช่น ผูกไหมพรมเพื่อสะดวกต่อการส่งคืนลูกค้าให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง แล้วทำการคัดเลือกเสื้อ แยกประเภทของการซัก เพราะกางเกงจะสกปรกมากกว่าเสื้อผ้า การซักรวมกันจะทำให้ความสกปรกจากกางเกง ย้อนกลับมาติดที่เสื้อผ้า ทำให้ผ้าเหม็น คุณภาพในการซักเสื้อผ้าของคุณก็จะด้อยลงไป แยกผ้าขาวผ้าสี แยกผ้าที่สกปรกมากไว้ซักนานหน่อย เพื่อให้สิ่งสกปรกออกมามากที่สุด คัดแยกเรียบร้อยแล้วถึงมือซักเสื้อผ้า

ดังนั้น คณะผู้จัดทำโครงการ จึงมีแนวคิดที่ทำการสร้างสรรค์ธุรกิจการบริการให้มีความแปลกใหม่และทันสมัย ซึ่งสมาชิกในกลุ่มได้เสนอความคิดเห็นและตกลงกันว่าทำโครงการธุรกิจการบริการ”Miss Clean”เป็นธุรกิจการบริการที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เป็นประจำโดยเล็งเห็นถึงการสร้างสรรค์ธุรกิจการบริการที่แปลกใหม่ในการศึกษา และเรียนรู้การปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
2. เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ระหว่างการศึกษา
3. เพื่อให้นักศึกษาเกิดความสามัคคีและร่วมมือปฏิบัติงานกันเป็นทีม

เป้าหมาย

1. สร้างผลกำไร รายได้ให้กับนักศึกษา
2. เพื่อสร้างอาชีพการขายสินค้า
3. เรียนรู้การฝึกอาชีพและปฏิบัติเป็นในอนาคต

การติดตามผลและการประเมิน

1. นำเสนอผลงานเพื่อให้คณะกรรมการเป็นผู้ประเมิน
2. การนำผลงานออกไปทำธุรกิจบริการนอกสถานที่
3. รายงานสรุปผลการดำเนินการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
2. ทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความสามัคคีและมีความร่วมมือจากการทำงานเป็นทีม
3. ทำให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ที่แปลกใหม่และมีคุณค่า

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับโครงการ

การดำเนินโครงการครั้งนี้ ผู้ดำเนินโครงการ ได้แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ
2. ทฤษฎีให้บริการ
3. ทฤษฎีกลยุทธ์การตลาด (7P) และส่วนประสมทางการตลาด
4. แนวคิดกระบวนการตัดสินใจของผู้ซื้อ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

โคร์แมน (Kormam,A.K.,1997) อ้างอิงในสมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง,2542:161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

ทฤษฎีการสนองความต้องการ

กลุ่มนี้คิดว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม

ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของผลงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสามชิกกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน ส่วนมัมฟอร์ด (Manfvrd, E., 1972 อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และอัญชลี โพธิ์ทอง,2545:162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 4 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, A.H. , Herzberzherg . F และ Likert R. โดยมองความต้องการพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มความพยายามต่อรองรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

3. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการความพึงพอใจจากพฤติกรรมบริการขององค์กรได้แก่ Crogier M. และ Coulter G.M.

4. กลุ่มเนื้อหาของงานและกรออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงานกลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

ทฤษฎีการให้บริการ

ปณิศาัญชานนท์ (2548. หน้า 163) ได้กล่าวถึง ลักษณะบริการที่สามารถจำแนกออกเป็น 4 ประการดังนี้

1. ไม่สามารถ (Intangibility) หมายความว่า ผู้บริโภค (ลูกค้าที่คาดหวัง) ไม่สามารถรู้สึกมองเห็น ได้ยิน ลิ้มรส หรือได้กลิ่น ทำให้ไม่สามารถทดลองใช้ผลิตภัณฑ์ก่อนที่จะทำการซื้อ เช่น การทำสัลยกรรม หรือการโดยสารบนเครื่องบิน สิ่งเหล่านี้ผู้บริโภคไม่สามารถรู้ผลของการบริการได้จนกว่าจะมีการผ่าตัดหรือเดินทางจริง ทำให้ผู้บริโภคพยายามจะแสวงหาสิ่งที่จะบ่งบอกถึงคุณภาพของการบริการ (Service Quality) เพื่อทำให้ตัวเองเกิดความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการนั้น ๆ นักการตลาด จึงต้องพยายามทำให้บริการมีความสามารถในการจับต้องได้มากที่สุดโดยโปรแกรมการส่งเสริมการตลาดควรชี้ให้เห็นประโยชน์ที่จะได้รับการบริการอย่างชัดเจนมากกว่าที่จะเน้นตัวบริการเท่านั้น

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Service inseparability) หมายความว่า การผลิตและการบริโภคขึ้นขณะเดียวกัน ในประเด็นนี้จะตรงข้ามกับการผลิตสินค้าซึ่งเริ่มมาจากการนำวัตถุดิบมาผลิตแล้วนำไปเก็บไว้ในคลังสินค้า และหลังจากที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจึงเกิดการบริโภค ส่วนบริการนั้นเริ่มจากการที่ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อแล้วจึงจะเกิดการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกัน เช่น ผู้บริโภคตัดสินใจว่าตัดผมร้านนี้แล้วช่างตัดผมจึงเริ่มกระบวนการผลิต (การตัดผม) และผู้บริโภคได้รับผมทรงใหม่ในขณะเดียวกัน

3. ความไม่แน่นอน (Service variability) กล่าวคือ คุณภาพในการให้บริการจะผันแปรไปตามผู้ให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน และอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการ และขึ้นอยู่กับว่าให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหนและอย่างไร ตัวอย่าง ภาพรวมการให้บริการของโรงแรม

รือท (Marriott) อาจสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป แต่การให้บริการของพนักงานภายในโรงแรมแต่ละคนอาจไม่เหมือนกัน บางคนอาจให้บริการดีกว่าอีกคนหนึ่ง ซึ่งทำให้การให้บริการเกิดความไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถเก็บไว้ได้ในโกดังหรือคลังสินค้า เมื่อบริการเกิดขึ้นนักการตลาดจะไม่สามารถเก็บไว้เพื่อขายหรือใช้ในภายหลังได้ สามารถเก็บไว้ได้ และไม่เกิดปัญหาล้าอุปสงค์ที่มีต้องบริภรณ์นั้นคงที่แต่เมื่ออุปสงค์ที่มีต้องการบริการมีความผันผวนมาก จะทำให้เกิดอุปสรรคในการบริการ เช่น ในช่วงที่ไม่มีวันหยุดเทศกาล โรงแรมรีสอร์ทต่าง ๆ จะคิดราคาห้องพักในระดับต่ำ หรือกรณีของร้านอาหารจ้างพนักงานชั่วคราวเพื่อเสิร์ฟอาหารในช่วงที่มีลูกค้ามาก

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2549, หน้า 27) ได้กล่าวถึง การบริการมีลักษณะเฉพาะ 5 ประการดังนี้

1. ความไม่มีตัวตน (Intangibility) บริการไม่สามารถมองเห็นจับต้อง และสัมผัสไม่ได้ (abstract) โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้ง 5 ไม่ว่าจะเป็น ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง บริการไม่สามารถแบ่งแยกเป็นชิ้นเหมือนกับสินค้าได้ เช่น หากจะซื้อน้ำหอม ผู้ซื้อยอมจับขวดน้ำหอมมาทดลองฉีดได้ดมกลิ่นได้หรือซื้อเป็นขวดก็ได้

2. ความแยกจากกันไม่ได้ ระหว่างผู้ให้บริการและลูกค้าผู้รับบริการ (Inseparability) ในช่วงเวลาการให้บริการ เช่น การบริการนวดแผนโบราณ ผู้นวดและลูกค้าจะต้องอยู่พร้อมกัน ณ สถานที่ที่ให้บริการ ในการตรวจรักษาแพทย์และคนไข้จะต้องอยู่ที่เดียวกัน ทั้งสองฝ่ายก็ไม่สามารถแยกจากกันได้ในช่วงเวลาที่ให้บริการนั้น

3. การเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการต้องอาศัยคนในการให้บริการเป็นความสำคัญ ดังนั้นหากไม่มีลูกค้ามาใช้บริการในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง พนักงานที่ให้บริการก็จะว่างงาน (Idle) เกิดการสูญเสียค่าใช้จ่ายในด้านแรงงานโดยเปล่าประโยชน์ ไม่ก่อให้เกิดรายได้ใด ๆ

4. ความต้องการที่ไม่แน่นอน (Fluctuating Demand) ความต้องการใช้บริการของลูกค้าขึ้นลงอยู่เสมอ การให้บริการนั้นลูกค้า จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการจะมากหรือน้อยต่างกันขึ้นกับช่วงเวลา

แต่ละวัน ต้นสัปดาห์หรือท้ายสัปดาห์ รวมทั้งฤดูกาล เช่น ที่สาขาของธนาคาร ช่วงพักกลางวันจะมีลูกค้ามาใช้บริการกว่าช่วยบ่าย ช่วงวันจันทร์และวันศุกร์จะมีลูกค้าฝากออมเงินมากกว่าช่วงอื่น ๆ ในสัปดาห์

5. ความแตกต่างของการบริการในแต่ละครั้ง (Variability or Heterogeneity) ความแตกต่างในด้านคุณภาพในการบริการ เนื่องจากบริการต้องอาศัยคนหรือพนักงานให้บริการเป็นส่วนใหญ่ (Labor Intensive) ซึ่งการที่พนักงานจะยิ้มหรือไม่ จะให้บริการด้วยจิตใจอย่างแท้จริงหรือไม่ ต้องขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ ทั้งในด้านร่างกายและจิตใจ เช่น พนักงานคนหนึ่งเมื่อวานให้บริการลูกค้าดีมาก ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทายลูกค้าเป็นอย่างดี แต่วันรุ่งขึ้นพนักงานคนเดียวกันอาจถูกร้องเรียนว่าบริการไม่ดี ไม่ยิ้มแย้ม พุดจาไม่ไพเราะสาเหตุเนื่องจากพนักงานคนนั้นไม่ได้นอนหลับอย่างเต็มอิ่มเพราะต้องดูแลลูกสาววัยหนึ่งปีที่ป่วยเป็นไข้หวัดตลอดทั้งคืนที่ผ่านมา

เอกนถ สุวรรณบัณฑิต และ อรุณพัฒน์กิจ (2548 หน้า 25-26) ได้กล่าวถึงลักษณะของการบริการ มีคุณลักษณะที่แตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยการบริการมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. การไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ทำให้ผู้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการในขณะที่กระบวนการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติ เช่น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถมองเห็นรูปลักษณ์หรือการเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งที่ต้องจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนการซื้อ ดังนั้นการตัดสินใจซื้อบริการที่ต้องอาศัยความคิดเห็นเจตคติและประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภคและการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขายบริการนั้น ๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริการภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการเกิดขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการ ซึ่งกรรมวิธีการ

ให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้บริการขึ้นอยู่กับให้ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการช่วงเวลาของบริการและสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perish ability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดเป็นความสูญเสียเปล่าไม่อาจเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของที่มีการซื้อบริการเกิดขึ้น

นิติพล ภูตะติ (2549, หน้า 170-171) ได้กล่าวถึง ลักษณะของงานบริการ (characteristics of service) มีความแตกต่างจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ เพราะงานบริการมีลักษณะเฉพาะตัว ซึ่งลักษณะเฉพาะของงานบริการแบ่งได้ ดังนี้

1. จับต้องไม่ได้และมองไม่เห็น (Intangibility) งานบริการมีลักษณะเป็นนามธรรมไม่สามารถจับต้องได้ มองไม่เห็น และไม่มีรูปร่างแต่สิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นสามารถรับรู้ได้จากความรู้สึก หรือการแสดงออกบางอย่างของลูกค้า เช่น ความชอบ ความเกลียด ความพอใจ ความไม่พอใจ ความโกรธ เป็นต้น

2. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) งานบริการชนิดไม่สามารถแบ่งแยกได้อย่างชัดเจน เพราะนอกจากเรื่องบริการแล้ว ยังมีสิ่งอื่น ๆ ที่ได้รับจากบริการ เช่น ถ้าเดินทางจากกรุงเทพฯ ไปประเทศเวียดนามโดยเครื่องบินที่ได้รับคือได้เดินทางถึงจุดหมายปลายทางและในระหว่างการเดินทางพนักงานบริการบนเครื่องบินยังเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มและอื่น ๆ อีก ด้วย ดังนั้นบริการ สินค้าและผลิตภัณฑ์บางอย่างจึงไม่สามารถแบ่งแยกออกจากกันได้อย่างชัดเจน

3. สูญเสียง่ายหรือหายง่าย (Perish ability) บริการต่าง ๆ ไม่สามารถกักตุนจัดเก็บหรือสต็อกของเขาไว้ได้เหมือนกับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะงานบริการมีเงื่อนไขเรื่องเวลาเข้ามาเกี่ยวข้องจึงไม่สามารถเก็บบริการเอาไว้ขายได้ เช่น ในฤดูท่องเที่ยว ห้องพักรวมโรงแรมจะมีลูกค้าเข้าพักเต็ม และยังมีลูกค้าอีกจำนวนไม่น้อยที่ไม่สามารถจองห้องพักในเวลานั้นได้แต่ในช่วงฤดูท่องเที่ยวที่ผ่านมาก็ได้เพราะเงื่อนไขเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง

4. งานบริการมีลักษณะทำซ้ำ (Repetitiveness) งานบริการจะมีลักษณะเป็นการทำงานซ้ำ ๆ หลายครั้ง เช่น พนักงานเสิร์ฟอาหารในห้องอาหารมีหน้าที่ต้อนรับลูกค้า รับคำสั่งจากลูกค้า นำคำสั่งไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม นำอาหารและเครื่องดื่มมาเสิร์ฟลูกค้า คอยดูแลความเรียบร้อยเก็บเงินเมื่อลูกค้าต้องการจะกลับ จัดโต๊ะอาหารเพื่อเตรียมต้อนรับลูกค้าคนใหม่ การทำงานของพนักงานเสิร์ฟอาหารจะทำงานในลักษณะเช่นนี้ซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง จนกว่าจะถึงเวลาเลิกงานจะเห็นได้ว่าลักษณะของงานบริการจะปฏิบัติงานซ้ำอีกหลาย ๆ ครั้ง ซึ่งอาจจะมีความแตกต่างจากงานอื่น ๆ

5. ความเข้มข้นรุนแรงต่อความรู้สึกของพนักงาน (Labor Intensiveness) เนื่องจากลักษณะงานของการให้บริการพนักงานจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้า ลูกค้ามีความต้องการที่แตกต่างกัน อุปนิสัยที่ไม่เหมือนกัน อารมณ์ของลูกค้าอาจเปลี่ยนแปลงไปตามสิ่งแวดล้อมหรือปัจจัยอื่น ๆ การให้บริการไม่ใช่เรื่องง่ายที่ลูกค้าทุกคนจะได้รับความพึงพอใจเหมือนกัน พนักงานอาจจะพบลูกค้าที่มีอารมณ์ร้ายหรือลูกค้าที่จู้จี้จุกจิกสร้างปัญหา พนักงานบริการจะต้องเข้าใจลักษณะงานให้บริการเป็นอย่างดีจึงสามารถทำงานในอาชีพนี้ได้

6. ความไว้วางใจ (Trust) เนื่องจากลูกค้าหรือผู้ให้บริการ ไม่สามารถทราบล่วงหน้าได้ว่าจะรับบริการที่ดีจากสถานบริการหรือไม่ ดังนั้นผู้ให้บริการต้องอาศัยความเชื่อถือหรือความไว้วางใจในสถานบริการเหล่านั้น เช่นอาจจะได้รับการบอกต่อถึงบริการจากเพื่อนหรือคนใกล้ชิดตัวใกล้ชิด หรืออาจจะได้รับรู้มาจากระสบการณ์โดยตรง หรืออาจจะได้รับข่าวสารข้อมูลจากแหล่งอื่นจนเกิดความไว้วางใจและตัดสินใจไปใช้บริการ ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดี เพราะเกิดความเชื่อไว้วางใจในสถานบริการดังกล่าว

ทฤษฎีกลยุทธ์การตลาด (7P's) และส่วนประสมทางการตลาด

(Service Mix) ของ Philip Kotler เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจที่ให้บริการซึ่งจะได้ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือ (7P's) ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดซึ่งประกอบด้วย

1. ผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ราคา (Price) หมายถึงคุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของบริการกับราคา ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาให้บริการควรมีกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็น กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอวิธีการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ให้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกาย สะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

แนวคิดกระบวนการตัดสินใจซื้อ

ขั้นที่ 1 การรับรู้ถึงปัญหาและการซื้อจะเกิดเมื่อผู้ซื้อตระหนักถึงปัญหาหรือความต้องการของตนเอง

ขั้นที่ 2 การค้นหาข้อมูลในขั้นนี้ผู้บริโภคจะแสวงหาข้อมูลเพื่อตัดสินใจขั้นแรกจะค้นหาข้อมูลจากแหล่งภายในก่อน เพื่อนำมาใช้ในการประเมินทางเลือก หากยังได้ข้อมูลที่ยังไม่เพียงพอก็ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมจากแหล่งภายนอก

ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางการเลือก ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รวบรวมไว้มาจัดเป็นหมวดหมู่และวิเคราะห์ข้อดีข้อเสีย ทั้งในลักษณะการเปรียบเทียบทางเลือกและความคุ้มค่ามากที่สุด

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจซื้อ เมื่อผ่านขั้นของการประเมินทางเลือกต่าง ๆ แล้ว ผู้บริโภคจะได้สินค้าตราซื้อที่ตรงกับความต้องการของตนเองมากที่สุดที่ตั้งใจจะซื้อ นั่นคือผู้บริโภคจะเกิดความตั้งใจที่จะซื้อขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเมื่อถึงเวลาที่จะทำการซื้อจริง ๆ อาจมีปัจจัยอื่น ๆ เข้ามามีผลกระทบต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคได้อีก ได้แก่ ปัจจัยทางด้านสังคม

ขั้นที่ 5 พฤติกรรมหลังการซื้อ ในปัจจุบันนักการตลาดไม่ได้สนใจเพราะการซื้อของผู้บริโภคยังสนใจต่อไปถึงพฤติกรรมและความรู้สึกหลังการซื้อของผู้บริโภคอีกด้วย เนื่องจากหากผู้บริโภคซื้อสินค้าไปแล้วเกิดความพึงพอใจในตัวสินค้าก็จะมี การซื้อซ้ำอีกในคราวต่อไป แต่ในทางตรงข้าม หากใช้แล้วไม่พอใจผู้บริโภคจะเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อตัวสินค้าและเลิกใช้ ในที่สุด ดังนั้นนักการตลาดจะต้องคอยติดตามความรู้สึกของผู้บริโภค

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภัทรพร ลิ้มรทิพงษ์ (2561) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ โครงการฉบับนี้เป็น การพัฒนาระบบบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการจัดการระบบ ร้านซักอบรีด กรณีศึกษา LAUNDRY FOR YOU ให้สะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งาน และนำเสนอ ข้อมูลให้มีความ สะดวกถูกต้องและรวดเร็ว การพัฒนาระบบผู้พัฒนาใช้แนวทางพัฒนาตามวงจรการพัฒนาระบบ คือ กำหนดปัญหาและ ศึกษากระบวนการวางแผน วิเคราะห์ ออกแบบระบบ พัฒนาระบบ ทดสอบระบบ เพื่อนำไปใช้และประเมินผลโดยใช้โปรแกรม Visual Basic.NET ในการเขียนโปรแกรมและ ใช้Database ในการจัดเก็บฐานข้อมูล จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการจัดการระบบร้านซัก อบรีด กรณีศึกษา LAUNDRY FOR YOU ในภาพรวมของผู้ใช้งานและผู้เชี่ยวชาญพบว่า ผู้เชี่ยวชาญ มีความพึงพอใจในระบบอยู่ใน ระดับปานกลาง และผู้ใช้งานมีความพึงพอใจในระบบอยู่ในระดับ ปานกลาง สรุปโดยภาพรวมแล้ว การจัดการระบบร้านซักอบรีด กรณีศึกษา LAUNDRY FOR YOU สามารถนำไปใช้งานได้

กัณตพงศ์ ฤทธิ์วีระเดช (2559) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ การจัดทำแผนธุรกิจนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้าง โอกาส ปัญหาอุปสรรคก่อนที่จะเริ่มทำการ ประกอบการ เป็นเครื่องมือในการวางแผนธุรกิจให้สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมี ประสิทธิภาพที่สุด แผนธุรกิจนี้ดำเนินขึ้นเพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของการจัดตั้งธุรกิจบริการร้าน ซักรีด Washer Washing ร้านซักรีดที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยเป็นการดำเนินธุรกิจใหม่ เทคนิค และ วิธีการในการจัดทำแผนคือ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม การวิเคราะห์การแข่งขัน และการ สํารวจ ในรูปแบบของแบบสอบถามกับตัวอย่าง จำนวน 200 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย ผลการวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมภายในพบว่า เป็นธุรกิจขนาดเล็ก ใช้เงินลงทุนไม่สูง มี โครงสร้างไม่ซับซ้อน จึงทำให้การบริหารและการดำเนินงานนั้นง่ายและคล่องตัว และเนื่องจากเป็น เจ้าของแต่เพียงผู้เดียวจึงมีอำนาจในการตัดสินใจทันที และผลการวิจัยภายนอกพบว่า กระแสนิยม ของการรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นกระแสนิยมที่ผู้บริโภคกำลังตื่นตัวมาก และความเร่งรีบของการใช้ ชีวิตในเมือง ทำให้มีเวลาน้อยลง ในเรื่องการแข่งขันพบว่ามีความรุนแรงมาก แต่ทางร้านเน้นสร้าง ความแตกต่างของธุรกิจ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งจึงพบว่าได้เปรียบในเรื่องของการบริการรับ-ส่ง

เสื้อผ้าฟรีถึงบ้าน ซึ่งเป็นบริการที่ถูกค่าต้องการมากที่สุด และมีมาตรฐาน ASTM WK35985 คือ การซัก/รีดที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม เป็นสิ่งที่ส่งผลให้ลูกค้าตัดสินใจใช้บริการมากที่สุด และข้อเสียเปรียบคือ ราคาที่สูงกว่าบริการซัก/รีดทั่วไป จึงเป็นที่มาของการสร้างกลยุทธ์บริการรับ-ส่งเสื้อผ้าฟรีถึงบ้าน

อัญชลี ปุณณกะศิริกุล (2552) มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของ ผู้บริโภค เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างคือผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร และเป็นผู้ใช้บริการซัก อบ รีด จำนวน 234 คนต่อเดือน จากร้านให้บริการซัก อบ รีด จำนวน 10 แห่ง เครื่องมือ ที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า ผู้บริโภคมีพฤติกรรมการใช้บริการซัก อบ รีด ดังนี้ ช่วงเวลาการใช้บริการ หลัง เวลา 17.00 น. ร้อยละ 57.26 ใช้บริการ 1 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 38.46 นำผ้ามาใช้บริการ 1-5 ชิ้น/ครั้ง ร้อยละ 37.18 ค่าใช้จ่าย 100-200 บาท/สัปดาห์ ร้อยละ 37.61 ใช้บริการซัก อบ และรีด ร้อยละ 62.39 นำเสื้อผ้าที่ซักยาก/รีดยาก มาใช้บริการ ร้อยละ 57.69 ชอบรูปแบบการคิดค่าบริการแบบต่อชิ้น ร้อยละ 73.08 ใช้บริการเพราะไม่มีเวลาวาง ร้อยละ 60.26 ตัดสินใจเลือกใช้บริการด้วยตนเอง ร้อยละ 56.84 ผู้บริโภคมีการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน ดังนี้ ด้านบริการ ผู้บริโภคมีการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน ระดับมากทุกรายการ 3 อันดับแรก คือ ความสะอาดในการซักเสื้อผ้า ความเรียบในการรีด และตรงตามเวลานัดหมาย ด้านราคา ผู้บริโภคมีการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 รายการ 3 อันดับแรก คือ รูปแบบการคิดค่าบริการต่อชิ้น ราคาเหมาะสมกับการบริการ และราคาต่ำกว่าคู่แข่ง ด้านช่องทางการจำหน่าย/สถานที่ ผู้บริโภคมีการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 รายการ คือ ความสะดวกในการเดินทาง/ที่จอดรถ มีบริการรับ-ส่ง และการจัดร้านเป็นระเบียบ สวยงาม และสะอาด ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้บริโภคมีการตัดสินใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 รายการ คือ ซัก/รีด ครบ 70 ชิ้น คิด 60 ชิ้น สมาชิก ลด 10% และซัก/รีด ครบ 70 ชิ้น ฟรีซักผ่านววม 1 ผืน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินโครงการ

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ

1. เตรียมคิดรูปแบบบริการ
2. ประชุมวางแผน วางรูปแบบงานและจัดสรรงบประมาณ
3. ร่างโครงการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ
4. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จะบริการ
5. จัดเตรียมสถานที่ในการลงมือปฏิบัติการ
6. จัดทำแผนดำเนินงานและกลยุทธ์

ขั้นที่ 2 ขั้นตอนดำเนินการ

1. จัดซื้ออุปกรณ์ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่ปฏิบัติงาน
2. ตกแต่งร้านเตรียมพร้อมในการบริการสินค้า
3. ทดลองปฏิบัติงานบริการและประเมินผล
4. ปฏิบัติงานธุรกิจบริการสินค้าตามแผนงานที่วางไว้
5. จัดกิจกรรมทางการตลาดและการส่งเสริมการตลาด

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล

1. สรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน
2. สรุปงบประมาณผลกำไร
3. แบบสอบถามความพึงพอใจ

แผนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	ปี 2562							ปี 2563	
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1. ลงความเห็นในการทำธุรกิจบริการ	↔	↔							
2. สรุปความเห็นการทำธุรกิจบริการ ชักกริด			↔						
3. ร่างโครงการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ				↔					
4. จัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำธุรกิจบริการ				↔					
5. จัดเตรียมสถานที่ในการทำธุรกิจบริการ					↔				
6. ลงสถานที่ในการทำธุรกิจบริการ สวนหลวงคอนโด					↔				
7. สรุปผลการปฏิบัติงาน								↔	
8. ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงาน									↔

วัน เวลา สถานที่

เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2562 ถึง กุมภาพันธ์ 2563

สถานที่ 998/161 ทรัพย์รุ่งเรืองซิดี ม.5 ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ 10280

งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

งบประมาณในการลงทุน สมาชิก 3 คน คนละ 716 บาท รวมเป็นเงิน 2,150 บาท

ความเป็นมาของธุรกิจ

เนื่องจากการใช้ชีวิตของประชาชนมีวิถีชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไปโดยเฉพาะเรื่องการบริการ ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจในการบริการ ซึ่งได้มีแนวคิดในการคิดในการจัดโครงการ ชักรีด (Miss Clean) ระหว่างที่ลูกค้ารอเพื่อให้ลูกค้าไม่รู้สึกเบื่อหน่าย และพึงพอใจในการบริการ ทางร้านจะเน้นในเรื่องการใส่ใจ การพูดจา การยิ้มแย้ม และการทำงานด้วยความเต็มใจ ควรคำนึงอยู่เสมอว่าลูกค้าคือพระเจ้า เพราะลูกค้าคือผู้เข้ามาใช้บริการและสนับสนุนกิจการและนี่คือหัวใจของการบริการ ส่วนที่สำคัญที่สามารถมัดใจลูกค้าให้ติดใจได้คือการให้บริการ การต้อนรับของทางร้าน ชักรีด (Miss Clean) ทำให้น่าสนใจ

ดังนั้นจึงมีแนวคิดในการทำโครงการบริการ ชักรีด (Miss Clean) เพื่อความแปลกใหม่ และความทันสมัย รวมทั้งยังทำให้นักศึกษาได้มีความคิดสร้างสรรค์และกล้าคิดกล้าทำ กล้าแสดงออก ในทางที่ดีแล้วยังช่วยให้นักศึกษามีความสามารถ สามัคคีในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถสร้างรายได้ให้เป็นการทุนการศึกษา รวมไปถึงได้ความรู้และยังได้ประสบการณ์เพิ่มเติมเพื่อนำไปปรับใช้ในอนาคตได้อีกด้วย หากทำโครงการบริการ ชักรีด (Miss Clean) เป็นโครงการการเรียนรู้เพื่อให้นักศึกษาได้รับความรู้และปฏิบัติ นับว่าเป็นโครงการที่เปลี่ยนไปด้วยความรู้ความเข้าใจ เพื่อใช้เป็นประโยชน์ในอนาคตได้อีกด้วย

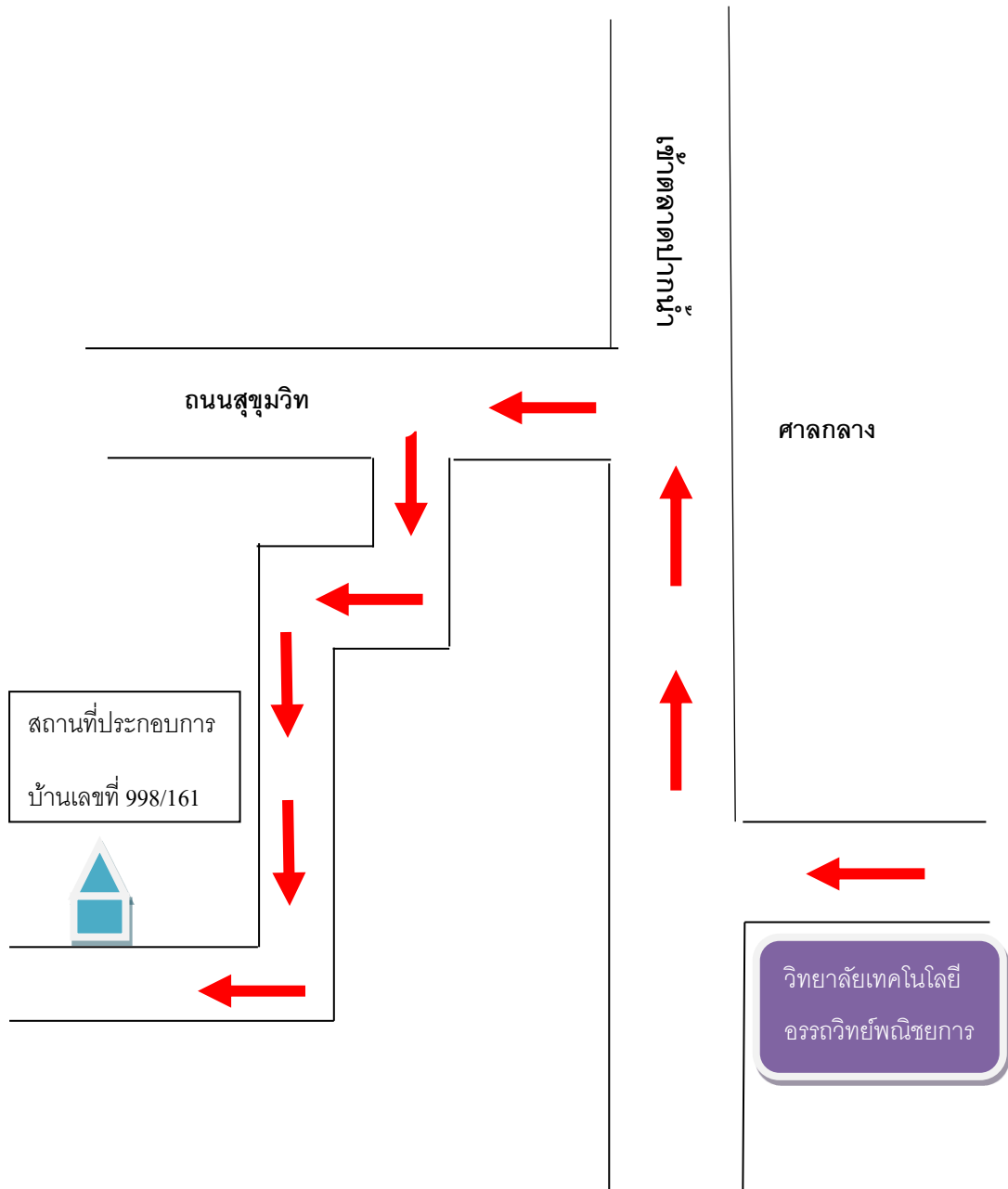
แผนการบริการจัดการ

การจัดทำแผนธุรกิจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างโอกาส ปัญหาอุปสรรคก่อนที่จะเริ่มทางการบริการ เป็นเครื่องมือในการวางแผนธุรกิจให้สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพที่สุด

แผนผังโครงสร้างองค์กร

- | | | |
|--------------------|--------------|------------------|
| 1. นางสาวกฤตพร | เรื่องประโคน | ประธานโครงการ |
| 2. นางสาวณิชชาพัชร | แซ่ฮึง | รองประธานโครงการ |
| 3. นายสิทธิกร | ศรีสง่า | ฝ่ายจัดซื้อ |

สถานที่ดำเนินโครงการ



แผนการเงิน

งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์

งบประมาณในการลงทุน สมาชิก 3 คน คนละ 716 บาท รวมเป็นเงิน 2,150 บาท

ค่าวัสดุอุปกรณ์

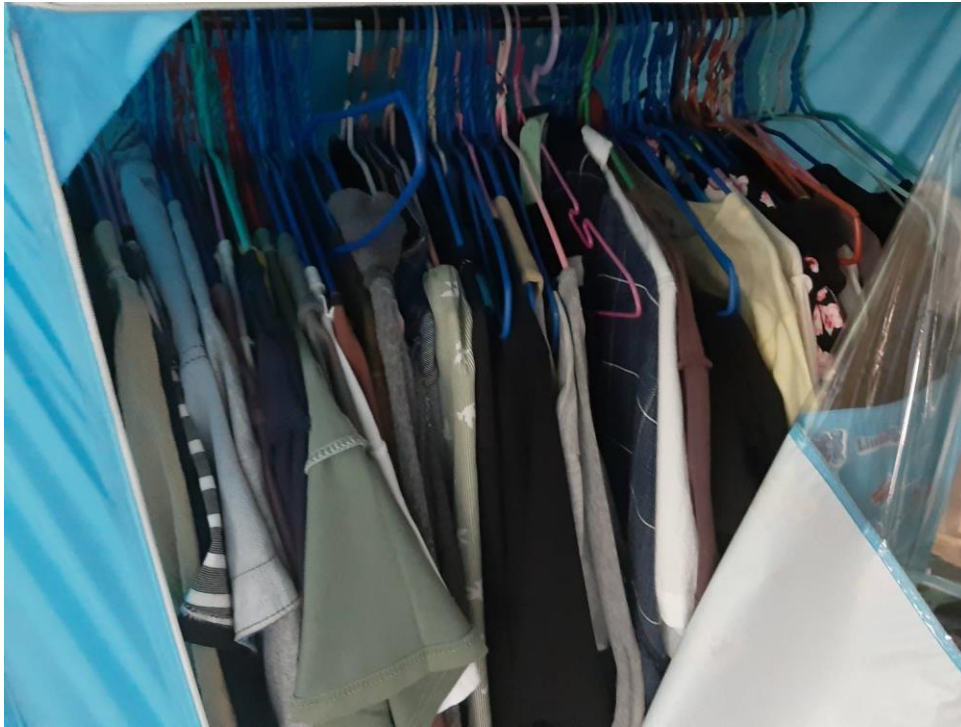
1. ผงซักฟอก	200	บาท
2. น้ำยาปรับผ้านุ่ม	150	บาท
3. น้ำยารีดผ้าเรียบ	200	บาท
4. ไม้แขวนเสื้อ	100	บาท

ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

1. ป้ายร้าน	1,500	บาท
รวม	<u>2,150</u>	บาท

แผนการตลาด

Product : บริการซักรีด ซักรีดชุดที่นอน,เสื้อเชิ้ต,ชุดนักศึกษา/นักเรียน,กางเกง,กระโปรง



Price : ราคาค่าบริการ

ราคาพิเศษ

อบรีด รายเดือน

กร	หน่วย/ชิ้น	ราคา
รีดรายเดือน	60	690
รีดรายเดือน	85	890
รีดรายเดือน	125	1,190
พับรายเดือน	60	450
พับรายเดือน	85	590
รายเดือน		
ชุดสูท, ชุดปกติยาว, ชุดเดรสยาว,		
ชุดต่างๆ, เสื้ออเนกประสงค์,		
หนาวพิเศษ		

ซักอบรีด รายชิ้น ต่อ 1 ชิ้น

รายการ	ซัก/บาท	รีด/บาท	ซัก+รีด/บาท
เสื้อสูท	30	50	70
เสื้อสูท + กางเกง	70	80	130
เสื้อเชิ้ตแขนยาว	7	10	15
เสื้อเชิ้ตแขนสั้น	5	7	10
เสื้อยืดแขนยาว	5	7	10
เสื้อยืดแขนสั้น	5	5	8
กางเกงขายาว	7	10	15
กางเกงขาสั้น	5	7	10
กางเกงยีนส์	7	10	15

รายการ	ซัก/บาท	รีด/บาท	ซัก+รีด/บาท
กระโปรงยาว	7	10	17
กระโปรงสั้น	5	7	12
ชุดคลุมยาว	10	15	25
ชุดแพนทีย์	20	30	50
ชุดผ้าไหม	30	40	70
(อีกแห่ง) แบบไม่มีด้น			
ชุดผ้าไหม	35	50	85
(อีกแห่ง) แบบมีด้น			
ผ้าเช็ดตัว	15-30	-	-
ผ้าคลุม	60-150	-	-
ชุดที่นอน	40-70	-	-

พิเศษ ซักแห้งเพิ่มชิ้นละ 30 บาท ไม่นับชุดผ้าไหม

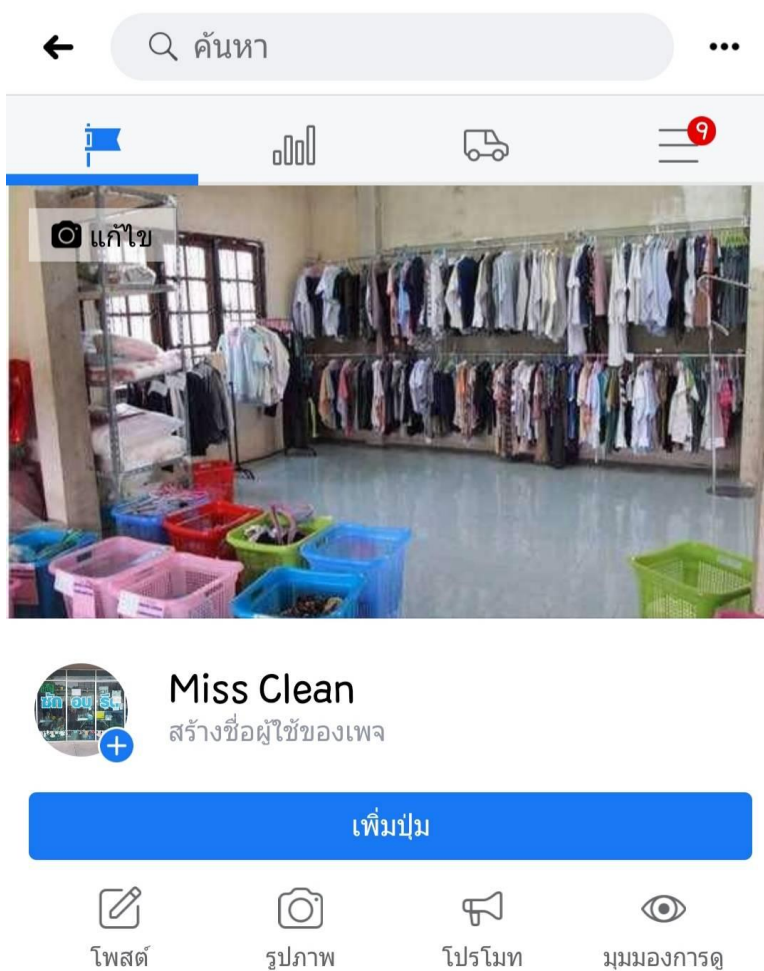
Place : สถานที่ 998/161 ทรัพย์รุ่งเรืองซิติ์ ม.5 ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ 10280



099-456-243-5



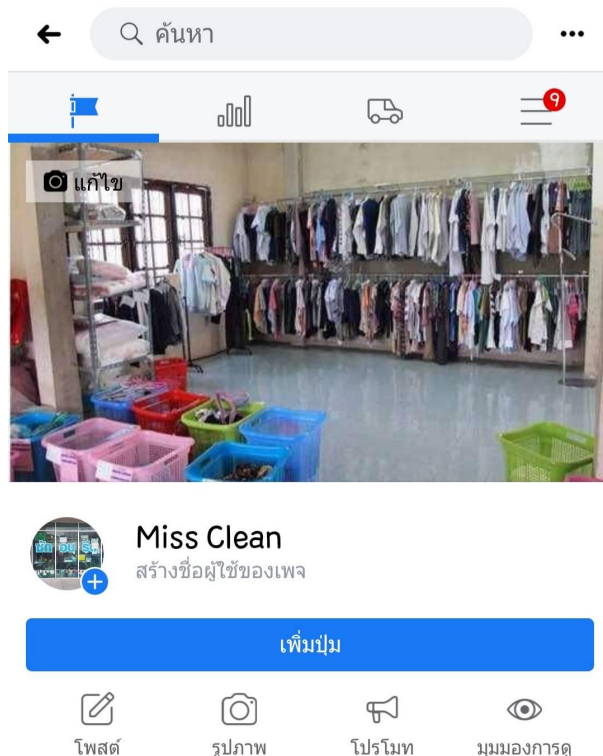
Miss Clean



Promotion : กดไลค์/กดแชร์เพจหรือนำเพื่อนใช้บริการทางร้าน รับส่วนลดไป 10 % ในการ 1 ครั้ง ระยะเวลาโปรโมชั่นตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 62 ถึง 20 ตุลาคม 62

Promotion!

กดไลค์/กดแชร์เพจหรือนำเพื่อนใช้บริการ
ทางร้าน รับส่วนลด **10 %** ในการช้ 1
ครั้ง
ระยะเวลาโปรโมชั่นตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม
62 ถึง 20 ตุลาคม 62



กลยุทธ์ด้านบุคคลหรือพนักงาน

มีการจัดฝึกอบรมพนักงานทั้งในด้านการเรียนรู้การทำงานของระบบต่าง ๆ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ติดตั้ง เพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ และทางบริษัทได้คัดเลือกพนักงานที่ทำงานอย่างมีความตั้งใจ มีศักยภาพ และให้บริการลูกค้าอย่างมีความเป็นมืออาชีพ

กลยุทธ์ด้านกระบวนการ

มีการวางแผนการทำงานเพื่อให้งานไม่เกิดข้อผิดพลาด การทำงานเป็นทีมอย่างมีความสามัคคี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีการบริการอย่างเต็มที่ พนักงานทุกคนสามารถทำงานได้อย่างมีความชำนาญและสามารถทำงานทดแทนกันได้

กลยุทธ์ด้านกายภาพและการนำเสนอ

ให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยนและการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ



แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง

ลำดับ	ลักษณะปัญหาหรือความเสี่ยง	ผลกระทบ	แนวทางแก้ปัญหา
1	เวลาไม่ตรงกัน	งานไม่สามารถดำเนินงานได้	ต้องจัดตารางเวลา
2	มีคู่แข่งขึ้นทางอ้อมจำนวนมาก	ลูกค้าเลือกร้านค้าทดแทนได้	จัดการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง
3	กลุ่มลูกค้ามีเฉพาะ พนักงานออฟฟิศ นักศึกษาที่อยู่หอ	ลูกค้าเร่งรับเสื้อผ้า ทำให้จัดส่งไม่ทัน	รับสมัครพนักงานเพิ่ม
4	ฝนตก	เสื้อผ้าไม่แห้ง	นำเข้าตู้อบผ้า

แผนผังองค์กร



นางสาวกฤตพร เรืองประโคน
(ประธานโครงการ)



นางสาวนิชาพัชร แซ่ฮึง
(รองประธานโครงการ)



นายสิทธิกร ศรีสง่า
(ฝ่ายจัดซื้อ)

บทที่ 4

ผลการดำเนินโครงการ

การดำเนินโครงการ Miss Clean ชักริด มีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้เสริมระหว่างเรียนจากการเปิดธุรกิจร้านล้างรถจักรยานยนต์และใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในการดำเนินโครงการและเพื่อให้ได้รับประสบการณ์จริงในการดำเนินงาน

รายงานผลปฏิบัติงานรายบุคคล

นางสาว กฤตพร เรืองประโคน		
วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
5 มิ.ย. 62	คิดริเริ่มทำโครงการบริการ	
20 มิ.ย. 62	ประชุมวางแผนเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขออนุมัติ	
24 มิ.ย. 62	จัดสรรงบประมาณ	
1 ก.ค. 62	เริ่มทำแบบอนุมัติ, เริ่มทำบทที่ 1	
8 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
9 ก.ค. 62	แก้ไขแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
12 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
15 ก.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 2	
17 ก.ค. 62	แก้ไขบทที่ 2	
31 ก.ค. 62	ส่งบทที่ 2	
1 ส.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 3, ออกแบบโลโก้ร้าน, ออกแบบคู่มือ	
10 ส.ค. 62	แก้ไขบทที่ 3	
16 ส.ค. 62	ส่งบทที่ 3	
4 ก.ย. 62	ส่ง PowerPoint (โครงการ+แผนการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอ)	
6 ก.ย. 62	เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน Presentงาน	
21 ก.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 1	
2 ต.ค. 62	จัดทำป้ายไว้นิล	
17 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 1	
18 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 2	
20 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 3	

วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
22 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 4	
23 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 5	
25 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 6	
26 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 7	
27 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 8	
12 พ.ย. 62	เริ่มทำ PowerPoint	
14 พ.ย. 62	แก้ไข Powerpoint	
15 พ.ย. 62	ส่ง PowerPoint	
16 พ.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 2	
13 ธ.ค. 62	งาน ATC นิทรรศน์	
16 ธ.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 4	
18 ธ.ค. 62	แก้ไขบทที่ 4	
20 ธ.ค. 62	ส่งบทที่ 4	
20 ม.ค. 63	เริ่มทำบทที่ 5	
21 ม.ค. 63	แก้ไขบทที่ 5	
24 ม.ค. 63	ส่งบทที่ 5	
29 ม.ค. 63	เริ่มทำบรรณานุกรม	
30 ม.ค. 63	แก้ไขบรรณานุกรม	
31 ม.ค. 63	ส่งบรรณานุกรม	
3 ก.พ. 63	เริ่มทำภาคผนวก	
5 ก.พ. 63	แก้ไขภาคผนวก	
7 ก.พ. 63	ส่ง ภาคผนวก ก, ข, ค, ง	
10 ก.พ. 63	เริ่มทำสารบัญ	
12 ก.พ. 63	เริ่มทำกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, แก้ไขสารบัญ	
13 ก.พ. 63	แก้ไขกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ	
14 ก.พ. 63	ส่งกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, สารบัญ	
24 ก.พ. 63	ส่งรูปเล่มโครงการ, เงินค่ารูปเล่ม, แผ่นซีดี	

รายงานผลปฏิบัติงานรายบุคคล

นางสาว ณิชพัชร แซ่เอ็ง		
วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
5 มิ.ย. 62	คิดริเริ่มทำโครงการบริการ	
20 มิ.ย. 62	ประชุมวางแผนเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขออนุมัติ	
24 มิ.ย. 62	จัดสรรงบประมาณ	
1 ก.ค. 62	เริ่มทำแบบอนุมัติ, เริ่มทำบทที่ 1	
8 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
9 ก.ค. 62	แก้ไขแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
12 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
15 ก.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 2	
17 ก.ค. 62	แก้ไขบทที่ 2	
31 ก.ค. 62	ส่งบทที่ 2	
1 ส.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 3, ออกแบบโลโก้ร้าน, ออกแบบคู่มือ	
10 ส.ค. 62	แก้ไขบทที่ 3	
16 ส.ค. 62	ส่งบทที่ 3	
4 ก.ย. 62	ส่ง PowerPoint (โครงการ+แผนการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอ)	
6 ก.ย. 62	เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน Presentงาน	
21 ก.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 1	
2 ต.ค. 62	จัดทำป้ายไวนิล	
17 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 1	
18 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 2	
20 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 3	

วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
22 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 4	
23 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 5	
25 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 6	
26 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 7	
27 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 8	
12 พ.ย. 62	เริ่มทำ PowerPoint	
14 พ.ย. 62	แก้ไข Powerpoint	
15 พ.ย. 62	ส่ง PowerPoint	
16 พ.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 2	
13 ธ.ค. 62	งาน ATC นิทรรศน์	
16 ธ.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 4	
18 ธ.ค. 62	แก้ไขบทที่ 4	
20 ธ.ค. 62	ส่งบทที่ 4	
20 ม.ค. 63	เริ่มทำบทที่ 5	
21 ม.ค. 63	แก้ไขบทที่ 5	
24 ม.ค. 63	ส่งบทที่ 5	
29 ม.ค. 63	เริ่มทำบรรณานุกรม	
30 ม.ค. 63	แก้ไขบรรณานุกรม	
31 ม.ค. 63	ส่งบรรณานุกรม	
3 ก.พ. 63	เริ่มทำภาคผนวก	
5 ก.พ. 63	แก้ไขภาคผนวก	
7 ก.พ. 63	ส่ง ภาคผนวก ก, ข, ค, ง	
10 ก.พ. 63	เริ่มทำสารบัญ	
12 ก.พ. 63	เริ่มทำกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, แก้ไขสารบัญ	
13 ก.พ. 63	แก้ไขกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ	
14 ก.พ. 63	ส่งกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, สารบัญ	
24 ก.พ. 63	ส่งรูปเล่มโครงการ, เงินค่ารูปเล่ม, แผ่นซีดี	

รายงานผลปฏิบัติงานรายบุคคล

นาย สิทธิกร ศรีสง่า		
วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
5 มิ.ย. 62	คิดริเริ่มทำโครงการบริการ	
20 มิ.ย. 62	ประชุมวางแผนเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขออนุมัติ	
24 มิ.ย. 62	จัดสรรงบประมาณ	
1 ก.ค. 62	เริ่มทำแบบอนุมัติ, เริ่มทำบทที่ 1	
8 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
9 ก.ค. 62	แก้ไขแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
12 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
15 ก.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 2	
17 ก.ค. 62	แก้ไขบทที่ 2	
31 ก.ค. 62	ส่งบทที่ 2	
1 ส.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 3, ออกแบบโลโก้ร้าน, ออกแบบคู่มือ	
10 ส.ค. 62	แก้ไขบทที่ 3	
16 ส.ค. 62	ส่งบทที่ 3	
4 ก.ย. 62	ส่ง PowerPoint (โครงการ+แผนการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอ)	
6 ก.ย. 62	เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน Presentงาน	
21 ก.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 1	
2 ต.ค. 62	จัดทำป้ายไวนิล	
17 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 1	
18 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 2	
20 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 3	

วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
22 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 4	
23 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 5	
25 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 6	
26 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 7	
27 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 8	
12 พ.ย. 62	เริ่มทำ PowerPoint	
14 พ.ย. 62	แก้ไข Powerpoint	
15 พ.ย. 62	ส่ง PowerPoint	
16 พ.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 2	
13 ธ.ค. 62	งาน ATC นิทรรศน์	
16 ธ.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 4	
18 ธ.ค. 62	แก้ไขบทที่ 4	
20 ธ.ค. 62	ส่งบทที่ 4	
20 ม.ค. 63	เริ่มทำบทที่ 5	
21 ม.ค. 63	แก้ไขบทที่ 5	
24 ม.ค. 63	ส่งบทที่ 5	
29 ม.ค. 63	เริ่มทำบรรณานุกรม	
30 ม.ค. 63	แก้ไขบรรณานุกรม	
31 ม.ค. 63	ส่งบรรณานุกรม	
3 ก.พ. 63	เริ่มทำภาคผนวก	
5 ก.พ. 63	แก้ไขภาคผนวก	
7 ก.พ. 63	ส่ง ภาคผนวก ก, ข, ค, ง	
10 ก.พ. 63	เริ่มทำสารบัญ	
12 ก.พ. 63	เริ่มทำกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, แก้ไขสารบัญ	
13 ก.พ. 63	แก้ไขกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ	
14 ก.พ. 63	ส่งกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, สารบัญ	
24 ก.พ. 63	ส่งรูปเล่มโครงการ, เงินค่ารูปเล่ม, แผ่นซีดี	

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่าย

โครงการ ธุรกิจบริการ Miss Clean ชักรีด (สัปดาห์ที่1)

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
	เก็บเงินสมาชิก	3	500.00	1,500.00						1,500.00
5/10/62	ผงซักฟอก				4	50.00	200.00			1,300.00
	น้ำยาปรับผ้านุ่ม				3	50.00	150.00			1,150.00
	น้ำยารีดผ้าเรียบ				4	14.00	56.00			1,094.00
	ไม้แขวนเสื้อ				5	20.00	100.00			994.00
	ป้ายไวนิล				1	800.00	800.00			195.00
6/10/62	บริการชักรีด	10	170.00	170.00						365.00
รวม				1,670.00	รวม		1,306.00	รวม		365.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่าย

โครงการ ธุรกิจบริการ Miss Clean ชักรีด (สัปดาห์ที่2)

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
7/10/62	ยอดยกมา									365.00
	บริการชักรีด	5	85.00	85.00						450.00
	รวม			85.00				รวม		450.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่าย

โครงการ ธุรกิจบริการ Miss Clean ชักรูด (สัปดาห์ที่3)

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
14/10/62	ขอดขกมา									450.00
	บริการชักรูด	10	170.00	170.00						620.00
รวม				170.00				รวม		620.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่าย

โครงการ ธุรกิจบริการ Miss Clean ชักกรีด (สัปดาห์ที่4)

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
15/10/62	ยอดยกมา									620.00
	ผงซักฟอก				1	50.00	50.00			570.00
	บริการชักกรีด	5	85.00	85.00						665.00
รวม				85.00	รวม		50.00	รวม		665.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่าย

โครงการ ธุรกิจบริการ Miss Clean ชักกรีด (สัปดาห์ที่5)

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
16/10/62	ขอดขกมา									665.00
	บริการชักกรีด	10	170.00	170.00						825.00
รวม				170.00				รวม		825.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่าย

โครงการ ธุรกิจบริการ Miss Clean ชักรีด (สัปดาห์ที่6)

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
18/10/62	ยอดยกมา									825.00
	บริการชักรีด	5	85.00	85.00						910.00
รวม				85.00				รวม		910.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่าย

โครงการ ธุรกิจบริการ Miss Clean ชักรีด (สัปดาห์ที่7)

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
19/10/62	ขอดขกมา									910.00
	บริการชักรีด	5	85.00	85.00						995.00
รวม				85.00				รวม		995.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่าย

โครงการ ธุรกิจบริการ Miss Clean ชักรูด (สัปดาห์ที่8)

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
21/10/62	ขอดขกมา									995.00
	บริการชักรูด	5	85.00	85.00						1,080.00
รวม				85.00				รวม		1,080.00

กิจกรรมที่ดำเนินการไประหว่างสัปดาห์

1. จัดหาสถานที่และอุปกรณ์การดำเนินงาน
2. มีการค้นหาและซื้อวัสดุเพื่อทำการลงมือปฏิบัติงาน
3. รวบรวมความคิดและลดต้นทุน
4. มีการประชุมกลุ่มเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มเพื่อให้เกิดความสามัคคี

ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ

โครงการธุรกิจบริการ Miss Clean ชักรีด

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
2. เพื่อให้ให้นักศึกษาเกิดความสามัคคีและร่วมมือปฏิบัติงานกันเป็นทีม
3. เพื่อให้ให้นักศึกษารู้จักปฏิบัติงานเป็นทีมและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ยอดขายทั้งสิ้น	1,080.00	บาท
หักต้นทุนจากการดำเนินการ	1,500.00	บาท
ขาดทุนสุทธิ	-420.00	บาท
ระยะเวลาในการดำเนินงาน : 8 ครั้ง		

รายชื่อ

1. น.ส.กฤตพร	เรืองประโคน	500.00	บาท
2. น.ส.ณิชาพัชร	แซ่ฮึง	500.00	บาท
3. นาย สิทธิกร	ศรีสง่า	500.00	บาท
รวม		1,500.00	บาท

บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการดำเนินโครงการ

จากการดำเนินการบริการ Miss Clean ชักรัด ทางกลุ่มได้เริ่มดำเนินการบริการมาเป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์ ผลการดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ทางกลุ่มได้ตั้งไว้โดยสามารถสร้างรายได้ระหว่างเรียนอีกด้วย ทำให้ทางกลุ่มมีทักษะในการปฏิบัติงานรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รู้จักรวางแผนในการดำเนินงาน สามารถที่จะใช้ความรู้และประสบการณ์ที่ได้ไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินชีวิตในอนาคตได้

สรุปตารางการปฏิบัติงาน

สัปดาห์ที่	วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ปฏิบัติ
1	24-28 มิ.ย. 62	1. คิตรีเริ่มทำโครงการ 2. ประชุมวางแผน เสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอใบอนุมัติ
2	1-12 ก.ค. 62	1. ส่งบทที่ 1
3	15-31 ก.ค. 62	1. ส่งบทที่ 2
4	1-16 ส.ค. 62	1. ส่งบทที่ 3
5	6-21 ก.ย. 62	1. เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน Present งาน 2. Present โครงการ ครั้งที่ 1
6	1-5 ต.ค. 62	1. จัดเตรียมอุปกรณ์ปฏิบัติภาคสนาม
7	1 ต.ค. - 31 ต.ค. 62	1. ดำเนินการบริการหมู่บ้านทรัพย์รุ่งเรืองชีต 2. ซื่ออุปกรณ์จัดเตรียมของ 3. จัดตั้งร้าน เตรียมอุปกรณ์ พร้อมบริการ
8	1-8 พ.ย. 62	1. เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน Present ครั้งที่ 2
9	16 พ.ย. 62	1. Present โครงการ ครั้งที่ 2
10	13 ธ.ค. 62	1. งาน ATC การปฏิบัติงาน
11	16-20 ธ.ค. 62	1. ส่งบทที่ 4
12	24 ม.ค. 63	1. ส่งบทที่ 5
13	31 ม.ค. 63	1. ส่งบรรณานุกรม

สัปดาห์ที่	วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ปฏิบัติ
14	7 ก.พ. 63	1.ส่งภาคผนวก
15	14 ก.พ. 63	1.ส่งกิตติกรรมประกาศ , บทคัดย่อ
16	28 ก.พ. 63	1.ส่งรูปเล่ม, เงินค่ารูปเล่ม, แผ่น CD

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ

1. การปฏิบัติงานอาจล่าช้า หรือไม่ปฏิบัติตามแผนงาน
2. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้การปฏิบัติงานอาจชำรุด เสียหาย

การแก้ไขปัญหา

1. เตรียมความพร้อมของทีมงานฝึกปฏิบัติคนให้เกิดความชำนาญก่อนลงปฏิบัติงานจริง
2. หาข้อมูลและวิธีใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ในอินเทอร์เน็ตและสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อมาเพิ่มทักษะในการคำนวณวัสดุที่ใช้

ข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนา

1. สมาชิกทุกคนต้องทำงานกันเป็นทีม ไม่เห็นแก่ตัว เมื่อสมาชิกขาดความรับผิดชอบประธานจะต้องบอกตักเตือนให้ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ
2. ควรมีการหาความรู้ข้อมูลต่าง ๆ หรือสอบถามข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในการคำนวณการใช้วัสดุ และต้องพยายามเรียนรู้ในขั้นตอนการทำงานและนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาฝีมือในการดำเนินโครงการต่อไป

บรรณานุกรม

- กัณตพงษ์ ฤทธิ์วีระเดช. (2559). แผนธุรกิจร้านบริการซักรีดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมการวิเคราะห์การแข่งขัน. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ค้นหาข้อมูลวันที่ 20 มิถุนายน 2562. จาก, <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2197?fbclid=IwAR3spPkwsrRjoadZCAJe05C4juJWtgUYLcinTszPZFpQ3Je9roRxkrBAIwY>
- ภัทรพร ลิ้มรพีพงษ์ และคณะ. (2561). การจัดระบบร้านซักรีดการศึกษา : ร้าน LAUNDRY FOR YOU. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ สาขาระบบสารสนเทศ. ค้นหาข้อมูลวันที่ 20 มิถุนายน 2562. จาก, <http://dspace.rmutk.ac.th/bitstream/handle/123456789/2449/%e0%b8%81%20%e0%b8%b>
- อัญชลี ปุณณกะศิริกุล. (2552). การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมและการตัดสินใจเลือกใช้บริการซัก อบ รีด ของผู้บริโภค เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร,มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. ค้นหาข้อมูลวันที่ 13 สิงหาคม 2562. จาก, <http://cms.dru.ac.th/jspui/handle/123456789/829?mode=full>

ภาคผนวก ก โครงการ

- แบบนำเสนอขออนุมัติโครงการ
- บันทึกการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ



แบบนำเสนอขออนุมัติโครงการ

สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์

ภาคเรียนที่ 1-2 ปีการศึกษา 2562

ชื่อโครงการ	Miss Clean			
ระยะเวลาการดำเนินงาน	มิถุนายน 2562 ถึง กุมภาพันธ์ 2563			
สถานที่การดำเนินงาน	998/161 ทรัพย์รุ่งเรืองซีดี ม.5 ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ 10280			
ประมาณการค่าใช้จ่าย	2,150 บาท			
ผู้รับผิดชอบโครงการ				
1. นางสาวกฤตพร	เรืองประโคน	รหัสประจำตัว	39369	ปวช.3/3
2. นางสาวณิชพัชร	แข่งอึ้ง	รหัสประจำตัว	40710	ปวช.3/3
3. นายสิทธิกร	ศรีสง่า	รหัสประจำตัว	39425	ปวช.3/3

ลงชื่อ.....ประธานโครงการ

(นางสาวกฤตพร เรืองประโคน)/...../.....

ความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

ความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ

.....
.....
.....

.....
.....
.....

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ชนน ลาภธนวิรุพห์)

(อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์)

...../...../.....

...../...../.....

ชื่อโครงการ	Miss Clean
แผนงาน	นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด โครงการกลุ่ม ธุรกิจบริการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธนน ลาภธนวิรุพห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์รัชฎา ธรรมิสกุล

ผู้รับผิดชอบโครงการ

1. นางสาวกฤตพร	เรืองประโคน	ประธานโครงการ
2. นางสาวณิชาพัชร	แซ่ฮึง	รองประธานโครงการ
3. นายสิทธิกร	ศรีสง่า	ฝ่ายจัดซื้อ

หลักการและเหตุผล

เนื่องจากในปัจจุบันชีวิตที่เร่งรีบในยุคนี้ในการประกอบธุรกิจซักรีด ธุรกิจนี้เป็นที่ต้องการสำหรับคนยุคใหม่ที่ต้องการความสะดวก รวดเร็ว บริการที่ไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ก็เกิดขึ้นมาได้และสามารถขยายสาขาได้อย่างต่อเนื่อง ไม่เพียงเท่านั้นยังเกิดผู้ประกอบการหน้าใหม่ที่หันมาสนใจธุรกิจบริการซักรีดได้อย่างเพิ่มมากขึ้น แสดงให้เห็นถึงค่านิยมของผู้บริโภคที่ต่างยอมเสียค่าใช้จ่ายต่อเดือนเพิ่มมากขึ้น คณะผู้จัดทำโครงการจึงเห็นตรงกันว่ามีความคิดริเริ่มทำโครงการธุรกิจบริการซักรีดโดยใช้ชื่อร้าน”Miss clean” ให้บริการ ณ ซ.เฉลิมพระเกียรติ ร.9 14แยก20 สวนหลวงคอนโดทาวน์เวอร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร 10250

ดังนั้น คณะผู้จัดทำโครงการ จึงมีแนวคิดที่ทำการสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ให้มีความแปลกใหม่และทันสมัย ซึ่งสมาชิกในกลุ่มได้เสนอความคิดเห็นและตกลงกันว่าจะทำโครงการธุรกิจบริการ”Miss clean”เป็นร้านซักรีดที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้ตามความต้องการ เพื่อเป็นการประหยัดเวลาต่อคนยุคใหม่

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
2. เพื่อสร้างอาชีพและรายได้ระหว่างการศึกษ
3. เพื่อให้นักศึกษาเกิดความสามัคคีและร่วมมือปฏิบัติงานกันเป็นทีม

เป้าหมาย

1. สร้างผลกำไร รายได้ให้กับนักศึกษา
2. เพื่อสร้างอาชีพการขายสินค้า

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ

2. เตรียมกิจกรรมรูปแบบบริการ
3. ประชุมวางแผน วางรูปแบบงานและจัดสรรงบประมาณ
4. ร่างโครงการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ
5. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จะบริการ
6. จัดเตรียมสถานที่ในการลงมือปฏิบัติ
7. จำทำแผนดำเนินงานและกลยุทธ์

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการ

1. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่ปฏิบัติงาน
2. ตกแต่งร้านเตรียมพร้อมให้การขายสินค้า
3. ทดลองปฏิบัติงานขายและประเมินผล
4. ปฏิบัติงานธุรกิจขายสินค้าตามแผนงานที่วางไว้
5. จัดกิจกรรมทางการตลาดและการส่งเสริมการตลาด

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล

1. สรุปรายงานผลการปฏิบัติงาน
2. สรุปงบประมาณผลกำไร
3. แบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้า

ขั้นตอนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	ปี 2562							ปี 2563	
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.
1. ลงความเห็นในการทำธุรกิจบริการ	↔↔↔								
2. สรุปความเห็นการทำธุรกิจบริการ ชักรีด			↔↔						
3. ร่างโครงการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ				↔↔					
4. จัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำธุรกิจบริการ				↔↔					
5. จัดเตรียมสถานที่ในการทำธุรกิจบริการ					↔↔				
6. ลงสถานที่ในการทำธุรกิจบริการ สวนหลวงคอนโด					↔↔				
7. สรุปผลการปฏิบัติงาน								↔↔	
8. ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงาน									↔↔

วัน เวลา สถานที่

เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2562 ถึง เดือนกุมภาพันธ์ 2563

สถานที่ 998/161 ทรัพย์รุ่งเรืองซีดี ม.5 ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ 10280

งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

งบประมาณในการลงทุน เป็นเงิน 2,150 บาท

1. ผงซักฟอก	200	บาท
2. น้ำยาปรับผ้านุ่ม	150	บาท
3. น้ำยารีดผ้าเรียบ	200	บาท
4. ไม้แขวนเสื้อ	100	บาท

ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

1. ป้ายร้าน	1,500	บาท
รวม	<u>2,150</u>	บาท

การติดตามผลและการประเมิน

1. นำเสนอผลงานเพื่อให้คณะกรรมการเป็นผู้ประเมิน
2. แบบสอบถามความพึงพอใจลูกค้า
3. รายงานสรุปผลการดำเนินการ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้วิชาโครงการ
2. สร้างอาชีพและรายได้ระหว่างการศึกษา
3. เกิดความสามัคคีและมีความร่วมมือจากการทำงานเป็นทีม
4. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีทักษะการวางยุทธศาสตร์การทำธุรกิจบริการ

ปัญหาและอุปสรรค

1. ไม่มีความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ
2. ขาดการวางแผนและการบริหารจัดการที่ดี
3. ควบคุมคุณภาพค่อนข้างยาก

ข้อเสนอแนะ

1. หาทำเลที่ตั้งดี ๆ
2. คุณภาพและบริการ
3. การตั้งราคาและพัฒนาการต่อยอด

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ธนน ลาภธนวิรุพห์)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์)

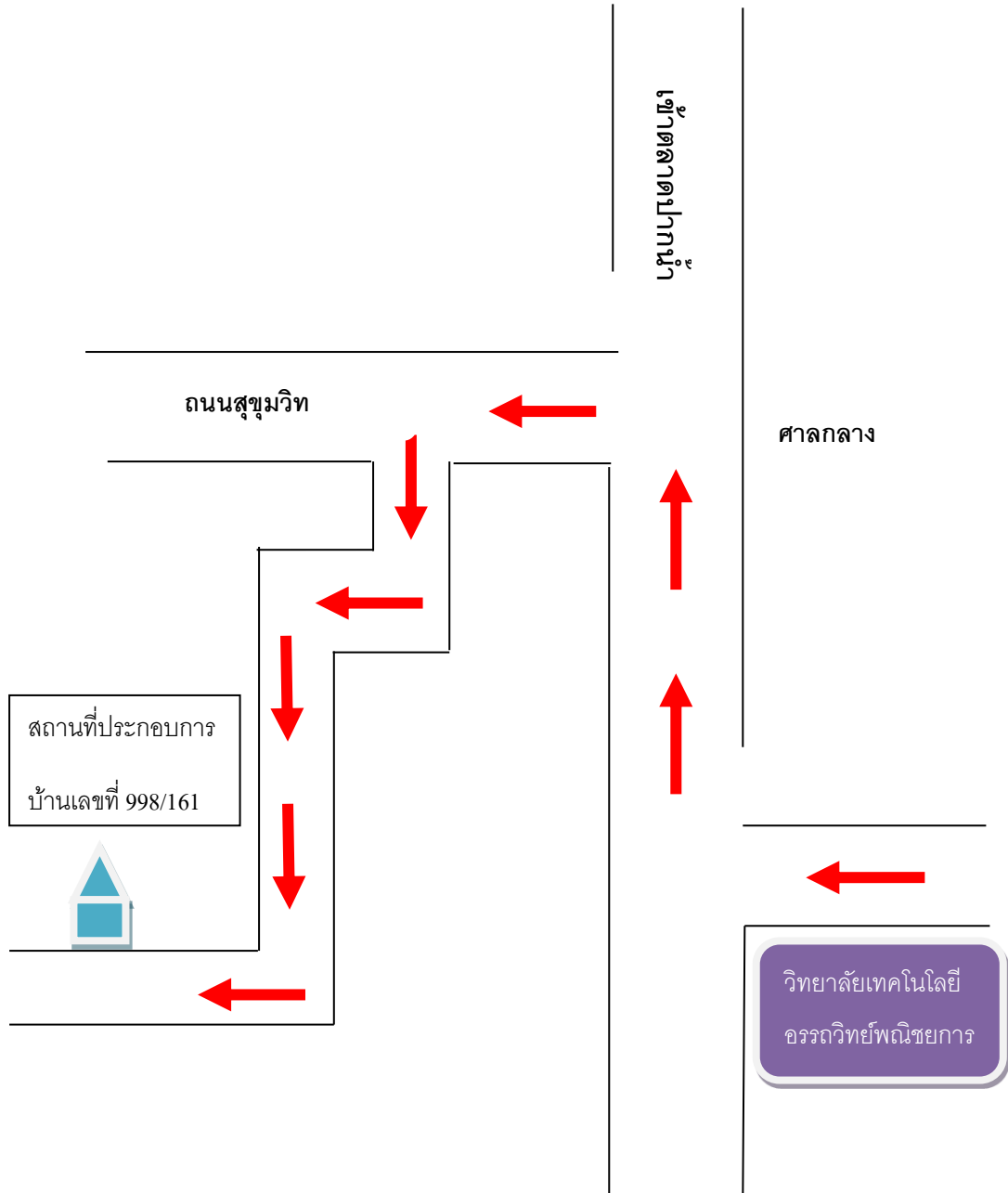
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์วงศ์เดือน ประไพวัชรพันธ์)

อาจารย์หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด

สถานที่ดำเนินโครงการ



บันทึกการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

โครงการ ธุรกิจบริการ ชักรีด (Miss clean)

ที่ปรึกษาโครงการ อาจารย์ธน น ลาภธนวิรุฬห์

ที่ปรึกษาร่วมโครงการ อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์

ผู้รับผิดชอบโครงการ 1. นางสาวกฤตพร เรืองประโคน ระดับชั้นปวช.3/3 เลขที่ 30

2. นางสาวณิชาพัชร แซ่อึ้ง ระดับชั้นปวช.3/3 เลขที่ 48

3. นายสิทธิกร ศรีสง่า ระดับชั้นปวช.3/3 เลขที่ 36

ลำดับที่	รายการ	วันที่	ลงชื่อ ที่ปรึกษา	ลงชื่อ ที่ปรึกษาร่วม
1	กำหนดส่ง โครงการเพื่อขออนุมัติ	24-28 มิ.ย.62		
2	กำหนดส่ง เนื้อหา บทที่ 1 (บทนำ)	1-12 ก.ค.62		
3	กำหนดส่ง เนื้อหา บทที่ 2 (แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง)	15-31 ก.ค.62		
4	กำหนดส่ง เนื้อหา บทที่ 3 (วิธีการดำเนินโครงการ)	1-16 ส.ค.62		
	แผนการดำเนินงาน			
	- ความเป็นมาของธุรกิจ			
	- ผลิตภัณฑ์			
	- แผนการบริหารจัดการ			
	- แผนการตลาด			
	- แผนการผลิต/ การขาย/ การบริการ			
	- แผนการเงิน			
	- แผนฉุกเฉิน หรือแผนประเมินความเสี่ยง			
5	กำหนดส่ง PowerPoint (โครงการ + บทที่ 1-3 แผนการดำเนินงาน กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเตรียมนำเสนอโครงการ Present ครั้งที่ 1)	2-6 ก.ย.62		
6	นำเสนอโครงการ (Present)ครั้งที่ 1 (โครงการ + บทที่ 1-3 แผนการดำเนินงาน และบรรณานุกรม)	21 ก.ย.62		

7	ปฏิบัติภาคสนาม ระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 8 ครั้ง (ปฏิบัติการขาย/งานบริการ/งานประดิษฐ์)	1-31 ต.ค.62		
ลำดับที่	รายการ	วันที่	ลงชื่อ ที่ปรึกษา	ลงชื่อ ที่ปรึกษาร่วม
8	กำหนดส่ง PowerPoint (โครงการ+ แผนการตลาด และ แผนการผลิต) กับอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อเตรียมนำเสนอโครงการ Present ครั้งที่ 2 รวมทั้งการออกร้านจัดแสดงสินค้า/ บริการ/ แสดงผลงานประดิษฐ์)	1-8 พ.ย.62		
9	นำเสนอโครงการ (Present)ครั้งที่ 2 (แผนการตลาด แผนการผลิต และการออกร้านจัดแสดงสินค้า/บริการ/แสดงผลงานประดิษฐ์)	16 พ.ย. 62		
10	กำหนดส่ง แบบสอบถามโครงการ	2-6 ธ.ค.62		
11	งาน ATCนิทรรศน์ (ออกร้าน และแจกแบบสอบถามโครงการ)	13 ธ.ค.62		
12	กำหนดส่ง เนื้อหา บทที่ 4 (ปฏิบัติงานรายบุคคล)	16-20 ธ.ค.62		
	(บัญชี+ ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ)	13-17 ม.ค.63		
13	กำหนดส่ง เนื้อหา บทที่ 5 (สรุปผลการดำเนินงานโครงการ ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา)	20-24 ม.ค.63		
14	กำหนดส่ง บรรณานุกรม	27-31 ม.ค.63		
15	กำหนดส่ง ภาคผนวก ก – ง (แปลผลแบบสอบถาม ประมวลภาพ ประวัติผู้จัดทำโครงการ)	3-7 ก.พ.63		
16	กำหนดส่ง กิตติกรรมประกาศ บทคัดย่อ และสารบัญ	10-14 ก.พ.63		
17	กำหนดส่ง ตรวจรูปเล่มโครงการ	17-21 ก.พ.63		
18	ส่งรูปเล่ม+เงินค่ารูปเล่ม+แผ่นซีดี 1 แผ่น	24-28 ก.พ.63		

ภาพผนวก ข

-รายงานผลการประเมินจากแบบสอบถาม

-ตัวอย่างแบบสอบถาม

รายงานผลการประเมินจากแบบสอบถาม

รายงานผลการประเมินโครงการบริการ นางสาวรักสะอาด (Miss Clean) จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 ตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (แสดงค่าความถี่ และร้อยละ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสินค้าและบริการ เพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	52	52.0
หญิง	48	48.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เป็นเพศหญิง มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.0 และเพศชายมีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0

ตารางที่ 2 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสินค้าและบริการ อาชีพ

อาชีพ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษา	76	76.0
พนักงานบริษัทเอกชน	24	24.0
อื่น ๆ	-	-
รวม	100	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสินค้าและบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างอาชีพนักศึกษา จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 76.0 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อื่น ๆ จำนวน 0 คน คิดเป็นร้อยละ 0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสินค้าและบริการ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	14	14.0
ปริญญาตรี	73	73.0
สูงกว่าปริญญาตรี	13	13.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 และระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 สูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ นางสาวรักสะอาด (Miss Clean) (แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย มาตรฐาน) มีระดับการประเมินความพึงพอใจดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่ม การทำความสะอาด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. รูปแบบของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.66	0.48	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ความพึงพอใจหลังการบริการ	4.68	0.47	เห็นด้วยมากที่สุด
3. ราคาการบริการ ราคาเหมาะสมกับการบริการ	4.78	0.42	เห็นด้วยมากที่สุด
4. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.74	0.44	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

รูปแบบของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.66 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ความพึงพอใจหลังการบริการค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.68 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

ราคาของการบริการ ราคาเหมาะสมกับการบริการ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.78 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.74 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.41 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

รายการ	ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1.รูปแบบของการบริการ	66 (66.0%)	34 (34.0%)	-	-	-	4.66	0.48	มากที่สุด
2. การให้บริการ ความรู้สึกหลังได้รับการบริการ	68 (68.0%)	32 (32.0%)	-	-	-	4.68	0.47	มากที่สุด
3. ราคาและบริการ ราคา เหมาะสมกับการบริการ	78 (78.0%)	22 (22.0%)	-	-	-	4.78	0.42	มากที่สุด
4. แต่งกายสุภาพ มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่ สุภาพ	74 (74.0%)	26 (26.0%)	-	-	-	4.74	0.44	มากที่สุด
รวม						4.72	0.36	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า การสำรวจระดับความพึงพอใจและพฤติกรรมที่มีต่องานบริการ โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 3 ราคาและบริการ ราคาเหมาะสมกับการบริการ ($\bar{X}$ = 4.66, SD= 0.48) รองลงมา คือ ข้อ 4 ($\bar{X}$ = 4.37, SD= 0.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 1 ($\bar{X}$ = 4.34, SD= 0.64)

หมายเหตุ ใช้เกณฑ์บอกระดับความคิดเห็นเสนอแนะโดย John. W. Best ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง	4.50-5.00	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	3.50-4.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	2.50-3.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.50-2.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง	1.00-1.49	หมายถึง	ระดับความคิดเห็น/พึงพอใจน้อยที่สุด



แบบสอบถาม

ใบประเมินโครงการบริการ Miss Clean (ซักรีด)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายลงใน (✓) หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อาชีพ

() นักศึกษา () อาจารย์ () พนักงานบริษัทเอกชน () อื่น ๆ

3. ระดับการศึกษา

() ปวช. () ปวส. () ปริญญาตรี () อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อโครงการ

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1	รูปแบบของการบริการ					
2	การให้บริการ ความรู้สึกหลังได้รับการบริการ					
3	ราคาและบริการ ราคาเหมาะสมกับการบริการ					
4	แต่งกายสุภาพ มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ					

ข้อเสนอแนะ.....

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือ

ภาคผนวก ค ตราสินค้า

- รูปแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการในโครงการ
- ป้ายร้าน
- รูปภาพวัสดุอุปกรณ์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการในโครงการ
- รูปภาพขั้นตอนการให้บริการ

ตราสินค้า รูปแบบผลิตภัณฑ์หรือบริการในโครงการ



ป้ายร้าน



ซัก อบ รีด

ส่วนลด 15%



 Miss Clean

099-456-2435 



Promotion!

กดไลค์/กดแชร์เพจหรือแนะนำเพื่อนใช้บริการทางร้าน
รับส่วนลด **10 %** ในการซัก 1 ครั้ง
ระยะเวลาโปรโมชันตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 62
ถึง 20 ตุลาคม 62

 998/161 ทรัพย์รุ่งเรือง ซิตี ม.5
ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ 10280



รูปภาพวัสดุอุปกรณ์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการในโครงการ



โต๊ะรีดผ้า



เตารีดผ้า



ที่หนีบผ้า



น้ำยาปรับผ้านุ่ม



น้ำยารีดผ้าเรียบ



ฟอกกี้ฉีดผ้า



ราวตากผ้า



ไม้แขวนเสื้อ



ซัก อบ รีด

ส่วนลดสูงสุด 15% OFF



 Miss Clean

099-456-2435 



Promotion!

กดไลค์/กดแชร์ภาพหรือแนะนำเพื่อนใช้บริการทางร้าน
รับส่วนลด **10 %** ในการซัก 1 ครั้ง
ระยะเวลาโปรโมชันตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 62
ถึง 20 ตุลาคม 62

 998/161 หมู่ 5 ซอย 5
ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองฯ จ.สมุทรปราการ 10280



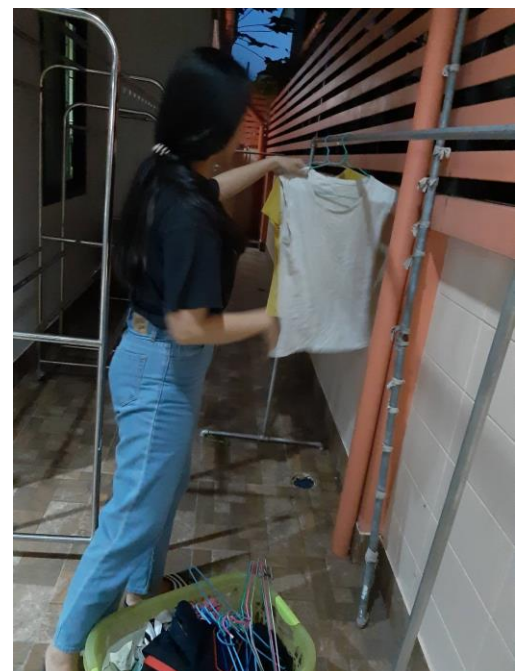
ป้ายไวนิล

รูปภาพขั้นตอนการให้บริการ

1. ทำการใส่เสื้อผ้าลงไปในเครื่องซักผ้า



2. นำเสื้อผ้าที่ซักเสร็จแล้วนำขึ้นตาก



3.นำเสื้อผ้าที่แห้งแล้วมาทำการรีดให้เรียบร้อย



4.รูปอาจารย์มานิเทศ



ภาคผนวก ง ประวัติผู้ดำเนินโครงการ

ประวัติผู้ดำเนินโครงการ ชักรีด Miss Clean



- + ชื่อ : นางสาวกฤตพร นามสกุล : เรืองประโคน
- + ชื่อเล่น : แป้งหอม
- + เกิดวันที่ : 13 พฤษภาคม 2545
- + อายุ : 17 ปี
- + ที่อยู่ : 63/52 ซ.เฉลิมพระเกียรติ ร.9 14แยก20 สวนหลวงคอนโด แขวงหนอง
บอน เขตประเวศ จังหวัดกรุงเทพฯ 10250
- + เบอร์โทรศัพท์ : 099-456-243-5
- + E-mail : panghomkittaporn@gmail.com
- + Facebook : กฤตพร เรืองประโคน
- + Line : mypanghom
- + Instagram : mypanghom

ประวัติผู้ดำเนินโครงการ ชักรีด Miss Clean



✚ ชื่อ : นางสาวนิชาพัชร นามสกุล : แซ่ฉ่อง

✚ ชื่อเล่น : นิชา

✚ เกิดวันที่ : 17 มิถุนายน 2544

✚ อายุ : 18 ปี

✚ ที่อยู่ : 116/17 ม.6 เอื้ออาทรพร้อมมิตร ตึก 6 ชั้น 2 ซ.บางเมือง ต.บางเมืองใหม่
อ.เมือง จังหวัดสมุทรปราการ 10270

✚ เบอร์โทรศัพท์ : 062-882-261-7

✚ E-mail : luckcha.se2001@gmail.com

✚ Facebook : Nicha

✚ Line : 062-882-261-7

✚ Instagram : its.nichx

ประวัติผู้ดำเนินโครงการ ชักรีด Miss Clean



✚ ชื่อ : นายสิทธิกร นามสกุล : ศรีสง่า

✚ ชื่อเล่น : โอ๊ต

✚ เกิดวันที่ : 5 ตุลาคม 2544

✚ อายุ : 18 ปี

✚ ที่อยู่ : 427 ซ.เฉลิมพระเกียรติ ร9 22แยก5 แขวงหนองบอน เขตประเวศ จังหวัด
กรุงเทพฯ 10250

✚ เบอร์โทรศัพท์ : 063-976-920-4

✚ E-mail : oat9479@gmail.com

✚ Facebook : คุณ สิทธิกรีน

✚ Line : paoat1150

✚ Instagram : _youngpo