



โครงการธุรกิจบริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย

(Mae Ban Sai Luy)

จัดทำโดย

นางสาวอรอนงค์	มาขุนทด
นางสาวศิริกาญจน์	แสนโคก
นาย วีระพงศ์	สอิ่งรัมย์

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาโครงการหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ

สาขาวิชาการตลาด

วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยการ

ปีการศึกษา 2562



ชื่อโครงการภาษาไทย

แม่บ้านสายลุย

ชื่อโครงการภาษาอังกฤษ

Mae Ban Sai Luy

จัดทำโดย

1. นางสาวอรอนงค์ มาขุนทด
2. นางสาวศิริกาญจน์ แสนโคก
3. นาย วีระพงศ์ สอึ้งรัมย์

.....

คณะกรรมการอนุมัติเอกสารโครงการฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาโครงการตาม
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) สาขาวิชาการตลาดวิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ชนน ลาภธนวิรุฬห์)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์วงศ์เดือน ประไพวัชรพันธ์)

หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด

บทคัดย่อ

หัวข้อโครงการ	แม่บ้านสายลุย
	Mae Ban Sai Luy
จัดทำโครงการ	1. นางสาวอรอนงค์ มาขุนทด 2. นางสาวศิริกาญจน์ แสนโคก 3. นาย วีระพงศ์ สอิ่งรัมย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธนน ลาภธนวิรุฬห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์
สาขาวิชา	สาขาวิชาการตลาด
สถาบัน	วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรถวิทย์พัฒนศึกษา
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

โครงการนี้เป็นโครงการประเภทบริการหา ความสะอาดธรรมชาติมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการดังนี้ 1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ 2. เพื่อให้นักศึกษาเกิดความสามัคคีและร่วมมือปฏิบัติงานกันเป็นทีม3.เพื่อให้นักศึกษาได้มีอาชีพเสริม

มีวิธีการดำเนินงาน 3 ขั้นตอนคือ1. ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นที่ 2. ขั้นดำเนินการและขั้นที่ 3. ขั้นประเมินผลจากผลการดำเนินงานสรุปดังนี้

วันเวลาและสถานที่ดำเนินโครงการคือเริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ 24 มิ.ย. 2562 ถึง 28 ก.พ. 2563 สถานที่ดำเนินโครงการคือบริการผ่านระบบออนไลน์ติดต่อผ่าน Facebook : แม่บ้านสายลุย ผลการดำเนินการด้านงบประมาณมีเงินลงทุน2,300บาทได้กำไรทั้งสิ้น 2,500บาทหักทุนจากการดำเนินการ 2,300บาทรวมกำไรสุทธิ 200บาทแบ่งกำไรให้สมาชิกในกลุ่ม 3 คนเท่า ๆ กันคนละ 67.00บาท

กิตติกรรมประกาศ

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

ขอขอบพระคุณ

คณะผู้จัดทำ

โครงการทำความสะอาด แม่บ้านสายลุย

(Mae Ban Sai Luy)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	(ก)
กิตติกรรมประกาศ	(ข)
บทที่1 บทนำ	
ความเป็นมาของธุรกิจบริการ	1
วัตถุประสงค์ของโครงการ	2
เป้าหมายของโครงการ	2
การติดตามผลและการประเมิน	2
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	2
บทที่2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	3
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ	4
ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7P's)	5
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บทที่3 วิธีการดำเนินโครงการ	
วิธีการดำเนินการ	8
ขั้นตอนการดำเนินงาน	10
งบประมาณและวัสดุอุปกรณ์	10
ความเป็นมาของธุรกิจ	11
แผนการบริการจัดการ	11
แผนการบริหารจัดการ	11
สถานที่ดำเนินงาน	12
แผนการเงิน	13
แผนการตลาด	14
แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง	17
บทที่4 ผลการดำเนินงานโครงการ	
รายงานผลปฏิบัติงานรายบุคคล	19
บัญชีรายรับ – รายจ่าย	25
กิจกรรมที่ดำเนินการไประหว่างสัปดาห์	33

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ	33
วัตถุประสงค์โครงการ	33
บทที่ 5 สรุปผลการดำเนินงานโครงการ และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการดำเนินโครงการ	34
ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ	35
ข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนา	35
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก โครงการ	37
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม	47
ภาคผนวก ค ตราสินค้า	53
ภาคผนวก ง ประวัติการดำเนินโครงการ	59

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินชีวิตประจำวันของเราล้วนแต่ต้องเจอกับสิ่งสกปรกที่มองเห็นและมองไม่เห็น โดยเฉพาะขยะที่เป็นตัวสาเหตุที่ทำให้เกิดเชื้อโรคและสิ่งสกปรกต่าง ๆ ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีปริมาณขยะและสิ่งสกปรกมากมายมีทั้งตามท้องถนนและตามชุมชนที่อยู่อาศัยส่งผลกระทบให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยดูเสื่อมโทรมลง ความเจริญทางด้านวัตถุปัจจุบัน ทำให้สังคมมีค่านิยม ให้ความสำคัญและแสวงหาเงินทองอำนาจ มากกว่าให้ความสำคัญด้านจิตใจ จิตสำนึกในการรักความสะอาด สังคมจึงเสื่อมโทรมลง การปลูกฝังจิตใจให้เยาวชนมีความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคมจึงควรเกิดขึ้นในสังคม การมีสุขภาพดี เป็นเป้าหมายสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งหากประเทศชาติใดประชาชนมีสุขภาพดีย่อมส่งผลให้ประเทศนั้นมีความเจริญมั่นคง ทั้งด้านเศรษฐกิจ และการปกครอง การเจ็บป่วยของประชาชนในปัจจุบันแบ่งออกเป็นย่อย คือ โรคติดต่อ และโรคไม่ติดต่อหรือเรื้อรัง ซึ่งโรคติดต่อที่สำคัญและเป็นปัญหาในพื้นที่ตำบลท่ากำชำประกอบด้วย โรคไข้เลือดออก โรคอุจจาระร่วง โรคระบบหายใจ เป็นต้น ส่วนโรคไม่ติดต่อหรือเรื้อรัง ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดสมอง โรคหัวใจ และเจ็บป่วยด้วยอุบัติเหตุ เป็นต้น ซึ่งชุมชนใดมีการปรับปรุงรักษาความสะอาดของที่พักอาศัยให้ได้มาตรฐาน เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ก็จะเป็นการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ ในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนในชุมชนนั้น ๆ มีสุขภาพแข็งแรง ไม่เจ็บป่วยด้วยโรคติดตื่อดังกล่าว ซึ่งการดำเนินการป้องกันควบคุมโรคติดต่อจะได้ผลจะต้องได้รับความร่วมมือจากทุกคน ทุกภาคส่วนจึงจะได้ผลอย่างยั่งยืน

ดังนั้น คณะผู้จัดทำโครงการ จึงมีแนวคิดที่ทำการสร้างสรรค์ธุรกิจบริการให้มีความแปลกใหม่และทันสมัย ซึ่งสมาชิกในกลุ่มได้เสนอความคิดเห็นและตกลงกันว่าทำโครงการธุรกิจบริการ”แม่บ้านสายลุย Mae Ban Sai Luy เป็นธุรกิจบริการที่ลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เป็นประจำโดยเล็งเห็นถึงการสร้างสรรค์ธุรกิจบริการที่แปลกใหม่ในการศึกษา และเรียนรู้การปฏิบัติงานได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
2. เพื่อสร้างประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจการขาย และบริการสร้างรายได้ระหว่างการศึกษา
3. เพื่อให้นักศึกษารู้จักปฏิบัติงานเป็นทีมและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

กลุ่มเป้าหมาย

1. เสนอธุรกิจบริการให้กับกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจด้านการทำความสะอาดบ้าน
2. บริการทำความสะอาดได้กำไรมากกว่าที่ลงทุนและคืนกำไรให้กับสมาชิกในกลุ่ม

การติดตามผลและการประเมิน

1. นำเสนอผลงานเพื่อให้คณะกรรมการเป็นผู้ประเมิน
2. แบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของลูกค้า
3. รายงานสรุปผลการดำเนินการ และงบประมาณ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
2. สามารถสร้างประสบการณ์ในธุรกิจบริการ เพิ่มรายได้ระหว่างการศึกษา
3. ทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความสามัคคีมีความร่วมมือจากการทำงานเป็นทีม และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในโครงการ แม่บ้านสายลุย(Mei Ban Sai Luy) เป็นโครงการประเภทบริการทางขณะ ผู้จัดทำแนวคิดทฤษฎีและวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
3. ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด 7P's
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งมีนักวิชาการหลายคน ได้ศึกษาและให้แนวคิดไวต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจ บ้านเป็นสถานที่อยู่อาศัยของทุกคนดังนั้นจะควรทำความสะอาดดูแลจัดบ้านให้ดูน่าอยู่เช่น การเก็บหนังสือขึ้นชั้นวางหรือเปลี่ยนแจกันดอกไม้เพื่อความสบายตา ล้างห้องน้ำเพราะอาจมีสิ่งสกปรกสะสม

ศรวณี แดงไสว (2556) กล่าวว่าโดยทั่วไปการประเมินความพึงพอใจมี 2 ด้านคือความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการบริการ ซึ่งในด้านนี้เป็นความคิด ทศนคติที่ไม่สามารถมองเห็น ได้อยู่ในรูปของนามธรรม การที่จะวัดว่าผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่นั้น สามารถวัดได้โดยให้พวกเขาแสดงความคิดเห็น ความคิดเห็นเหล่านั้นต้องตรงกับสิ่งที่พวกเขารู้สึกจริง จึงจะสามารถวัดเป็นความรู้สึกพึงพอใจได้

Anantha & Abdul (2013) ศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการโทรคมนาคมเคลื่อนที่ในประเทศมาเลเซีย ได้พบข้อสรุปว่าความพึงพอใจของผู้บริโภค เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้บริโภคกับคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งคุณภาพของการให้บริการจะสะท้อนให้เห็นถึงการรับรู้ความน่าเชื่อถือ การตอบสนองจากการเอาใจใส่ ซึ่งอยู่ในรูปแบบของรูปธรรม ความพึงพอใจของผู้บริโภคจะเพิ่มมากขึ้นจากการรับรู้ได้ถึง คุณภาพของการให้บริการที่ดี คุณภาพของสินค้าที่ดี และราคาสินค้าที่เหมาะสม รวมถึงปัจจัยจากสถานการณ์ภายนอก และปัจจัยส่วนบุคคล

Pham, & Ahammad (2017) และ Oliver (1997) ศึกษาพบว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า ซึ่งความพึงพอใจนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผลิตภัณฑ์เป็นอย่างมาก และมีความเป็นไปได้ที่จะมีการบอกต่อให้ผู้อื่นทราบอย่างแพร่หลาย

2.แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

ในแง่แนวคิดทางวิชาการ แนวคิดพื้นฐาน (Basic Concept) ในเรื่องคุณภาพการให้บริการ ประกอบไปด้วย 3 แนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า (customer satisfaction) คุณภาพการให้บริการ (service quality) และคุณค่าของลูกค้า (customer value) (Cronin, and Taylor, 1992; Oliver, 1993; Zeithaml, Parasuraman, and Berry, 1988) ตามแนวคิดพื้นฐานดังกล่าว ความพึงพอใจของลูกค้าต่อบริการ เป็นพฤติกรรมเชิงจิตวิทยาที่บุคคลมีต่อบริการที่ได้รับหรือเกิดขึ้น (Oliver, 1993) ส่วนแนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ เป็นแนวคิดที่ได้รับการเสนอไว้โดย โครนินและเทเลอร์ (Cronin and Taylor, 1992) ในทัศนะของนักวิชาการทั้งสองท่าน ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการ กับความคาดหวังที่ผู้รับบริการนั้นมีในช่วงเวลาที่มารับบริการ และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถวัดคุณภาพการให้บริการได้ ส่วนคุณภาพการให้บริการในมุมมองเชิงการตลาด คอร์ดับเบิลสกี รัสท์ และชาร์ฮอร์ริก (Cordupleski, Rust, and Zahorik, 1993) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นส่วนขยายของบริการ กระบวนการบริการ และองค์กรที่ให้บริการ ที่สามารถตอบสนองหรือทำให้เกิดความพึงพอใจในความคาดหวังของบุคคล แนวคิดพื้นฐานที่มองคุณภาพการให้บริการผ่านกรอบการมองด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการนี้ ได้รับการสนับสนุนจากนักวิชาการอีกท่านหนึ่งคือ บิทเนอร์ (Bitner, 1992) ซึ่งอธิบายจากผลงานวิจัยที่ได้เคยทำการศึกษาไว้ว่า คุณภาพการให้บริการสามารถวัดโดยผ่านความพึงพอใจของผู้รับบริการได้ โดยประการที่ได้กล่าวมาข้างต้น ก่อให้เกิดกรอบการพิจารณาตัวแบบการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐาน 3 แนวคิดดังกล่าวได้ในสองนัยยะ กล่าวคือ นัยยะแรก คุณภาพการให้บริการสามารถพิจารณาได้จากทั้งสามองค์ประกอบ หรืออย่างน้อย 2 องค์ประกอบรวมกัน และนัยยะที่สอง คุณภาพการให้บริการพิจารณาได้จากตัวชี้วัดซึ่งพัฒนาจากแนวคิดใดแนวคิดหนึ่งเป็นหลัก เช่น แนวคิดพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (service quality) ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้เขียนพบว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มักให้ความสนใจทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการจากแนวคิดพื้นฐานสองแนวคิดหลัก คือ แนวคิดความพึงพอใจของลูกค้า และแนวคิดคุณภาพการให้บริการอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแนวคิดแรกมุ่งวัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ส่วนแนวคิดที่สอง วัดคุณภาพการให้บริการตามตัวแบบ SERVQUAL ที่เสนอโดยซีเทมส์ พาราซูรามานและคณะ คำถามที่มักเกิดขึ้นต่อมาก็คือ เราจะใช้การวัดความพึงพอใจของประชาชนหรือผู้รับบริการที่มีต่อการบริการ หรือจะวัดจากคุณภาพการให้บริการ จึงสามารถตอบได้ในเบื้องต้น คำตอบก็คือ เราจะวัดโดยอาศัยแนวคิดพื้นฐานใดก็ได้ ขึ้นอยู่กับสิ่งที่สำคัญคือ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการวัด โดยเฉพาะในประเด็นความต้องการนำข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินไปใช้ประโยชน์นั่นเอง เพียงแต่แนวคิดทฤษฎีและข้อสรุปทั่วไปจากการวิจัยเท่าที่ปรากฏ จะรองรับและยอมรับวิธีการวัดคุณภาพการให้บริการในกรอบการมองเรื่องคุณภาพการให้บริการมากกว่ากรอบการมองด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3.ทฤษฎีส่วนผสมทางการตลาด 7P's

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

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

2. ราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า ของบริการกับราคา ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

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

4. การส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ใช้บริการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การให้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

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

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ให้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ให้บริการเกิดความประทับใจ

4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทนา เบญจทรัพย์ (2559) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ ทำความสะอาด : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานทำความสะอาดที่เป็น ลูกจ้างสถานประกอบการบริการทำความสะอาดในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการประกอบอาชีพทำความสะอาด ตลอดจนศึกษาถึงปัจจัยเกี่ยวกับภูมิหลังของ พนักงาน ภูมิหลังการประกอบอาชีพ และลักษณะการประกอบอาชีพ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพทำความสะอาด ผลการศึกษาปรากฏว่า พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการ ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 15-25 ปี มากที่สุด จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย สมรสและอยู่ด้วยกันกับคู่สมรส ส่วนมากอพยพมาจากจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีระยะเวลาในการอพยพเข้ามาอยู่ใน กรุงเทพฯ มากกว่า 1 ปี ในด้านลักษณะทางสังคม เศรษฐกิจของครอบครัว พบว่าส่วนใหญ่ มีลักษณะเป็นครอบครัวเดี่ยว มีสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ประจำ เพียง 2 คน ในด้านการอยู่อาศัยของพนักงานและครอบครัว พนักงานที่มีบ้านและที่ดินสำหรับการอยู่อาศัยเป็นของตนเอง มีจำนวนน้อยกว่าพนักงานที่ไม่มีบ้านและที่ดินที่อยู่อาศัยของ ตนเอง โดยจะอาศัยอยู่ในบ้านเช่าหรือห้องแบ่งเช่าทั่วไป ประมาณ 2 ใน 5 อยู่ในชุมชนแออัด ส่วนลักษณะทางเศรษฐกิจ ของครอบครัว พบว่า ครอบครัวพนักงานส่วนมากมีรายได้ประมาณ เดือนละ 4,000-8,000 บาท หรือโดยเฉลี่ยประมาณ 9,931.47 บาท ซึ่งจัดอยู่ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยในเมือง ก่อนที่จะประกอบอาชีพทำความสะอาด ส่วนใหญ่เคยประกอบ อาชีพรับจ้างในภาคเกษตรกรรม อุตสาหกรรมการผลิต และงานภาค บริการอื่น ๆ โดยมีรายได้จากการประกอบอาชีพได้น้อยกว่าอาชีพ ปัจจุบัน การเข้าสู่การเป็นพนักงานทำความสะอาดในสถานประกอบการ ได้รับการแนะนำจากเพื่อนคนรู้จักหรือญาติพี่น้องที่ทำงานอยู่ใน สถานประกอบการและได้แนะนำพามาสมัครเข้าทำงาน เหตุผลที่ พนักงานเลือกประกอบอาชีพทำความสะอาด คือลักษณะงานสอดคล้อง กับการศึกษาของตนเอง ส่วนเหตุผลสำคัญที่สุดที่ทำให้พนักงาน ตัดสินใจเลือกอาชีพนี้ คือต้องการหารายได้ช่วยเหลือครอบครัว ทำให้ต้องตัดสินใจเลือกอาชีพนี้ ด้านลักษณะงานและสภาพการทำงานส่วนมากทำงานในตำแหน่ง พนักงานทำความสะอาดหรือเป็นแม่บ้านประจำตามชั้นของอาคาร สำนักงานโดยมีชั่วโมงการทำงานอยู่ระหว่างวันละ 8-12 ชั่วโมง ผลตอบแทนจากการทำงานโดยเฉลี่ยคือประมาณเดือนละ 4,160.14 บาท ทั้งนี้ เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำรายวันและได้รับ ค่าตอบแทนตามอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ พนักงานบางส่วนมีรายได้เพิ่ม จากค่าตอบแทนการทำงานปกติ ด้วยการทำงานล่วงเวลาในวันหยุด หรือทำงานในตำแหน่งพนักงานไร้อัตรา ปัญหาที่พนักงานพบในการ ทำงานมักจะเป็นปัญหาในเรื่องการแพ้หน้ายาทำความสะอาดมากกว่า ปัญหาในการทำงานด้านอื่น เมื่อพิจารณาถึงความพึงพอใจในการประกอบอาชีพ จากผลการศึกษาพบว่าองค์ประกอบที่พนักงานมีความพึงพอใจในระดับสูง ได้แก่ สถานะของอาชีพ ลักษณะงาน ความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และโอกาสก้าวหน้าในการ

ทำงาน ส่วนรายได้และสวัสดิการ สภาพการทำงาน และความเป็นอยู่ส่วนตัว จัดเป็นองค์ประกอบที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ จากผลการศึกษาข้างต้น ผู้ศึกษามีข้อเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับนโยบายในการกำหนดนโยบายสนับสนุนบทบาท สถานประกอบการบริการทำความสะอาด ให้มีมาตรการในการ ช่วยเหลือและพัฒนาคุณภาพชีวิตของพนักงาน ทั้งในด้านการยกระดับความรู้ความสามารถในการทำงาน การจัดสวัสดิการเพื่อ สร้างหลักประกันและความมั่นคงในการดำรงชีวิตแก่พนักงาน รวมถึงการส่งเสริมการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการพัฒนาตนเอง ในการเป็นผู้ประกอบการรายย่อยหรือผู้รับเหมาช่วงงานจาก สถานประกอบการ ในด้านนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากลุ่ม คนที่มีรายได้น้อยหรือคนจนในเมือง ควรมีการกำหนดนโยบาย เพื่อสนับสนุนให้กลุ่มคนเช่าบ้านในชุมชนได้มีโอกาสในการเข้า ร่วมกิจกรรมในชุมชน รวมถึงสนับสนุนให้เกิดการรวมกลุ่มหรือ องค์กรชุมชน ในการดำเนินธุรกิจบริการทำความสะอาดร่วมกับหน่วยงานภายนอก สำหรับการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับพนักงานทำความสะอาด ควรมีการศึกษาถึงแรงงานหญิงที่ประกอบอาชีพทำความสะอาด ศึกษารูปแบบการรับเหมาช่วงงานในธุรกิจบริการทำความสะอาด รวมถึงศึกษาความเป็นไปได้ในการส่งเสริมองค์กรชุมชนเพื่อ ประกอบธุรกิจบริการทำความสะอาด

พิรพัฒน์ ไหว้พรหม (2557) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการพิจารณาเลือกใช้บริการบริษัททำความสะอาดของธุรกิจบริการเมืองพัทยา 2) เพื่อศึกษาความสำคัญส่วนประสมการตลาดบริการที่มี ผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัททำความสะอาดของธุรกิจบริการเมืองพัทยา และ3) เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการพิจารณาเลือกใช้บริการกับความสำคัญส่วนประสมการตลาด บริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัททำความสะอาดของธุรกิจบริการเมืองพัทยา กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้ประกอบการที่มาใช้บริการบริษัททำความสะอาด อย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ในเขตเมืองพัทยา จำนวน 385 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม เก็บ ข้อมูลโดยการสุ่มแบบเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน มีผลการวิจัยดังนี้ 1. สรุปพฤติกรรมการพิจารณาเลือกใช้บริการบริษัททำความสะอาดของธุรกิจบริการเมือง พัทยา ในภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยพบว่า ด้านการพิจารณาเลือกใช้ บริการบริษัท สูงสุด รองลงมา ได้แก่ ด้านผู้ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ด้านเหตุผลในการเลือกใช้ บริการบริษัท และด้านลักษณะการใช้บริการบริษัท ต่ำสุด และสรุปความสำคัญส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัททำความสะอาดของธุรกิจบริการเมือง พัทยา โดย ภาพรวมอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน โดยพบว่า ลักษณะทางกายภาพของการให้บริการ สูงสุด รองลงมา คือ การจัดจำหน่าย กระบวนการบริการ ราคา บุคลากร การส่งเสริมการตลาด และบริการ ต่ำสุด 2. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการพิจารณาเลือกใช้บริการกับ

ความสำคัญส่วนประสม การตลาดบริการที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบริษัททำความสะอาดของธุรกิจบริการเมืองพัทยา มีความสัมพันธ์โดยรวมระหว่างพฤติกรรมการศึกษาเลือกใช้บริการกับความสำคัญส่วนประสม การตลาดบริการ พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กำธร ลีรพงศ์นันต์ (2557) ทางผู้วิจัยก็มีความเห็นสอดคล้องกับ คุณ สุชาติ โอวาทวรรณสกุล ว่าหากปล่อยให้ธุรกิจทำความสะอาดดำเนินต่อไปแบบนี้ ย่อมทำให้คุณภาพในการให้บริการของธุรกิจทำความสะอาดต่ำลง อันเกิดจากต้นทุนที่สูงทางด้านการแข่งขันและความกดดันจากลูกค้าที่ต้องการงานที่มีคุณภาพสูงซึ่ง มันขัดแย้งกันอย่างยิ่งที่บริษัทเมื่อมีกำไรจากการดำเนินการน้อยจะมีเงินทุนที่จะไปพัฒนาคุณภาพ พนักงาน คุณภาพทางด้านเทคโนโลยี คุณภาพในการบริหารจัดการให้กับบริษัทเองได้อย่างไร คำถามที่เกิดขึ้นต่อมาคือคำถามที่ว่าแล้วจะอย่างไรในการแก้ปัญหาเหล่านี้ เมื่อปัญหาเกิดจากการ แข่งขันที่สูงและต้นทุนที่สูงและลูกค้าต้องการคุณภาพที่สูงเช่นกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูล จะเห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ มีน้ำหนักจับกลุ่มเป็น 3 กลุ่มด้วยกัน โดยกลุ่มที่ 1 เป็นกลุ่มที่มีน้ำหนักมากที่สุด โดยปัจจัยที่มีส่วนต่อการตัดสินใจประกอบไปด้วย การรับประกันความพอใจ บอกต่อ ชำระผ่านเครดิต ความรวดเร็ว ตรงต่อเวลา ความปลอดภัย คุณภาพในการให้บริการ ความรู้สึกรักพิเศษ ความคุ้มค่า ภาพลักษณ์ราคา และการปฏิบัติงานของพนักงาน ในขณะที่กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มที่มีน้ำหนักปานกลาง เป็นเรื่องของ บริการ 24 ชม ประหยัดเงิน การโฆษณา การให้บริการอื่น ๆ ต่อ ยอดเพิ่มเติมเช่น การซ่อมแซมบ้าน การติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัย และกลุ่มที่ 3 กลุ่มที่มีน้ำหนักน้อยที่สุด ประกอบไปด้วยปัจจัย ประหยัดเวลา บริษัทคู่แข่ง ความไม่มั่นคงทางการเมือง วิธีการดำเนินชีวิต ความภูมิใจในการใช้บริการ ภาวะทางเศรษฐกิจ นวัตกรรมของบริษัท ทางผู้วิจัยได้ดำเนินการวางแผนกลยุทธ์ ของหน่วยธุรกิจไปตามลำดับดังนี้ คือ มีการกำหนดภารกิจทางธุรกิจ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกและภายใน การสร้างกลยุทธ์ และการกำหนด โปรแกรม การดำเนินงาน รวมถึงการตอบรับและควบคุม โดยใช้การสร้างคุณค่ากับความรู้สึกของ ผู้บริโภค

บทที่ 3

วิธีการดำเนินโครงการ

วิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นเตรียมการ

1. เตรียมคิดรูปแบบธุรกิจการบริการ
2. ประชุมวางแผนงาน วางรูปแบบงาน และจัดสรรงบประมาณ
3. ร่างโครงการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ
4. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จะทำธุรกิจการบริการ
5. จัดเตรียมสถานที่ในการลงมือปฏิบัติงาน
6. จัดทำแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นดำเนินการ

1. จัดเตรียมอุปกรณ์ในการบริการ
2. การทำความสะอาดบ้านควรเริ่มจากชั้นบนสุดของบ้านก่อน
3. ควรปิดหรือเช็ดฝุ่นที่ตู้ และโต๊ะก่อน เพื่อให้ฝุ่นหรือเศษผงต่าง ๆ ปลิวลงมาที่พื้น
4. ถ้าที่บ้านมีมุ้งลวดควรถอดออกมล้างให้สะอาด แล้วนำไปตากแดดให้แห้งสนิท ก่อนนำมาติดตั้งใหม่
5. ทำความสะอาดเป็นห้องๆ
6. ถอดผ้า màn ไปซักทำความสะอาด หรือใช้เครื่องดูดฝุ่นในกรณีที่ถอดผ้า màn ออกไปซักไม่ได้
7. นำพรมเช็ดเท้าไปทำความสะอาดโดยการดูดฝุ่น แล้วตากแดดเพื่อฆ่าเชื้อโรค
8. ทำความสะอาดห้องครัวและห้องน้ำอย่างละเอียด
9. หลอดไฟ และโคมไฟ เป็นอีกจุดที่หลายๆคนมักลืมที่จะทำความสะอาด
10. ทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ใช้ทำความสะอาด

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล

1. สรุปผลการปฏิบัติงานบริการ
2. ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินงาน

ขั้นตอนดำเนินการ	ปี 2562							ปี 2663	
	ม.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค	ม.ค	ก.พ
1. เตรียมคิกรูปแบบ ธุรกิจการบริการ	↔								
2. ประชุมวางแผน งาน วางรูปแบบงาน และจัดสรร งบประมาณ	↔								
3. ร่างโครงการเสนอ อาจารย์ที่ปรึกษา โครงการ	↔								
4. จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์และสถานที่ที่ จะทำธุรกิจการบริการ		↔							
5. จัดทำแผนธุรกิจ และแผนกลยุทธ์			↔						
6. ลงมือปฏิบัติงาน ตามแผนงานและ ขั้นตอนการ ดำเนินงานที่วางไว้					↔				
7. สรุปผลการ ปฏิบัติงาน						↔			
8. ส่งรายงานสรุปผล การดำเนินงาน									↔

วัน เวลา สถานที่

เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ มิถุนายน 2562 ถึง กุมภาพันธ์ 2563

สถานที่ปฏิบัติงาน 998/161 ม.ทรัพย์รุ่งเรืองซีดี ม.5 ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองสมุทรปราการ

จ.สมุทรปราการ 10280

งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

งบประมาณในการลงทุน 3 คนละ 767 บาท บาท จำนวน 3 คน เป็นเงิน 2,300 บาท

ความเป็นมาของธุรกิจ

ปัจจุบันลูกค้าสมัยนี้นิยมอยู่นอกบ้านมากกว่าในบ้าน ทำให้ไม่มีเวลาทำความสะอาดบ้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่อยากทำความสะอาดบ้านแต่ไม่มีเวลาทำเพราะต้องออกไปทำงานนอกบ้านคณะทีมงานของเราจึงได้จัดทำโครงการนี้เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ

บ้านเป็นสถานที่ให้สมาชิกในครอบครัวได้อยู่อาศัยพักผ่อนนอนหลับ ให้ความปลอดภัย ความสบายกายและความสบายใจแก่สมาชิกทุกคนในครอบครัว บ้านแต่ละหลังมีรูปแบบการสร้างที่แตกต่างกันด้วยองค์ประกอบหลาย ๆ อย่าง ลักษณะของบ้านจะเป็นเช่นไร สมาชิกในบ้านก็สามารถทำให้บ้านน่าอยู่ น่าอาศัยได้ ด้วยการเอาใจใส่ดูแลรักษาทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการทำความสะอาดบ้านให้มีสภาพเรียบร้อย จนเป็นที่สะดุดตาที่สามารถดึงดูดความสนใจให้สมาชิกในครอบครัวได้อยู่อาศัยอย่างมีความสุขมากกว่าบ้านที่ขาดการรักษาความสะอาด

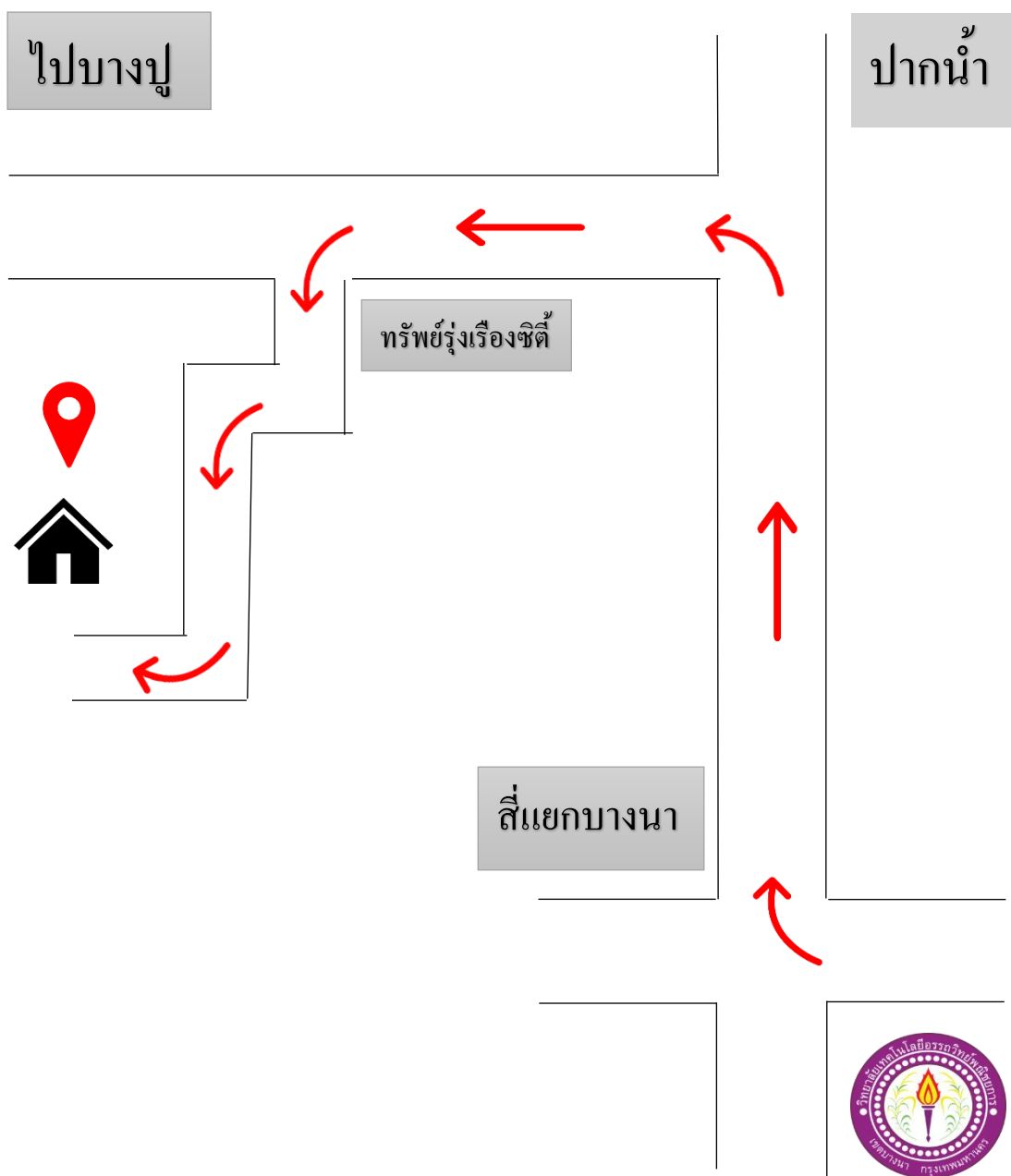
แผนการบริการจัดการ

การจัดทำแผนธุรกิจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิเคราะห์โครงสร้าง โอกาส ปัญหาอุปสรรคก่อนที่จะเริ่มทางการบริการ เป็นเครื่องมือในการวางแผนธุรกิจให้สามารถ ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพที่สุด

แผนการบริหารจัดการ

- | | | |
|---------------------|------------|------------------|
| 1. นางสาวอรอนงค์ | มาขุนทด | ประธานโครงการ |
| 2. นางสาวศิริกาญจน์ | แสนโคก | รองประธานโครงการ |
| 3. นายวีระพงศ์ | สอิ่งรัมย์ | ฝ่ายจัดซื้อ |

สถานที่ดำเนินการ



แผนการเงิน

งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

งบประมาณในการลงทุน เป็นเงิน 2,300 บาท

วัสดุอุปกรณ์

ผ้าเช็ดกระจก	20	บาท
น้ำยาเช็ดกระจก	39	บาท
น้ำยาถูพื้น	45	บาท
น้ำยาล้างห้องน้ำ	36	บาท
ไม้ปัดขนไก่	20	บาท
ไม้กวาดหยากไย่	299	บาท

ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

ป้ายไวนิล	1,300	บาท
เสื้อกลุ่ม	540	บาท

รวม	2,299	บาท
------------	--------------	------------

แผนการตลาด

Product : บริการทำความสะอาดบ้าน

ธุรกิจบริการการทำความสะอาดบ้านแบบ Delivery นั้นมีความประสงค์เพื่อช่วยเหลือลูกค้าทำความสะอาดบ้าน เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และลูกค้าท่านที่ไม่ชอบความสกปรกทั้งสิ้น



Price : ราคาค่าบริการ

ใช้นโยบายราคาเดียว ราคา 100 บาท ต่อ 1 ชั่วโมง เหมาะจ่ายในราคา 3 ชั่วโมง เพียง 250 บาท (ในราคาปกติ 300 บาท)



Place : ทางร้านของเราได้ตั้งอยู่ที่บ้านเลขที่ 998/161 ม.ทรัพย์รุ่งเรืองซีดี ม.5 ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.สมุทรปราการ 10280 และสามารถติดต่อรับการบริการผ่านระบบช่องทางออนไลน์ของร้านได้โดยติดต่อผ่าน

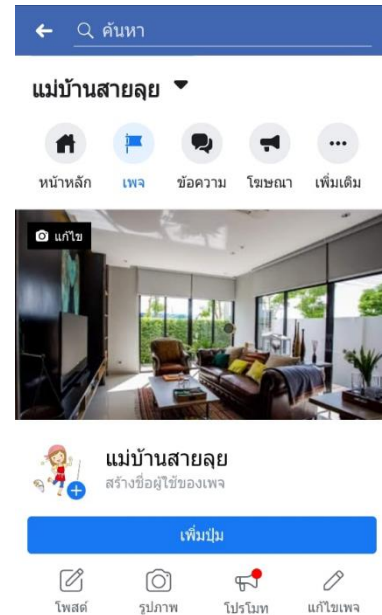


แม่บ้านสายลุย

097 106



5537



Promotion : ราคาปกติคิดชั่วโมงละ 100 บาท เหลือจ่ายในราคา 3 ชั่วโมง เพียง 250 บาท (ในราคาปกติ 300 บาท)



กลยุทธ์ด้านบุคคลหรือพนักงาน

มีการจัดฝึกอบรมพนักงานทั้งในด้านการเรียนรู้การทำงานของระบบต่าง ๆ การใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ติดตั้ง เพื่อเพิ่มทักษะและประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความชำนาญในการให้บริการ และทางบริษัทได้คัดเลือกพนักงานที่ทำงานอย่างมีความตั้งใจ มีศักยภาพ และให้บริการลูกค้าอย่างมีความเป็นมืออาชีพ

กลยุทธ์ด้านกระบวนการ

มีการวางแผนการทำงานเพื่อให้งานไม่เกิดข้อผิดพลาด การทำงานเป็นทีมอย่างมีความสามัคคี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน มีการบริการอย่างเต็มที่ พนักงานทุกคนสามารถทำงานได้อย่างมีความชำนาญและสามารถทำงานทดแทนกันได้

กลยุทธ์ด้านกายภาพและการนำเสนอ

การแต่งกายโดยการ โดยการใส่เสื้อคอปกสีดำ กางเกงสุภาพ เพื่อที่จะให้มีทิศทางไปในทางเดียวกัน และทำให้เห็นชัดเจนมากยิ่งขึ้นว่าเป็นพนักงานของโครงการการทำความสะอาด ควรมีการแต่งกายที่สะอาดและสะดวกในปฏิบัติงาน โดยมีถุงมือให้สวมใส่และแมสปิดปากเพื่อป้องกันฝุ่นละออง



แผนฉุกเฉินหรือแผนประเมินความเสี่ยง

ลำดับ	ลักษณะปัญหาหรือความเสี่ยง	ผลกระทบ	แนวทางแก้ปัญหา
1	บริการไม่เป็นที่น่าสนใจของลูกค้า	ยอดขายไม่ได้ตามที่กำหนด	พัฒนาบริการอย่างต่อเนื่อง และสังเกตกลุ่มลูกค้า
2	เว็บเพจในการโปรโมทบริการ อาจมีค่าใช้จ่ายที่สูง	ทำให้ผลกำไรที่ควรจะได้รับต่ำกว่าที่ตั้งไว้	สร้างยอดให้มากกว่าเดิม
3	มีคู่แข่งทางอ้อมจำนวนมาก	ลูกค้าเลือกการบริการที่ชำนาญกว่า	จัดการส่งเสริมการบริการอย่างต่อเนื่อง
4	ได้กำไรต่องานน้อย เมื่อเทียบกับบริการประเภทอื่น	ได้กำไรน้อย	พัฒนาการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

แผนผังองค์กร



นางสาว อรอนงค์ มาขุนทด
ประธานโครงการ



นางสาว ศิริกาญจน์ แสนโลก
รองประธานโครงการ



นาย วีระพงษ์ สอิ่งรัมย์
ฝ่ายจัดซื้อ

บทที่ 4

ผลการดำเนินโครงการ

การดำเนินโครงการ บริการแม่บ้านสายลุย มีวัตถุประสงค์เพื่อหารายได้เสริมระหว่างเรียนจากการเปิดธุรกิจบริการการทำความสะอาดบ้านและใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในการดำเนินโครงการและเพื่อให้ได้รับประสบการณ์จริงในการดำเนินงาน

รายงานผลปฏิบัติงานรายบุคคล

นางสาว อรอนงค์ มาขุนทด		
วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
24 มิ.ย. 62	คิดริเริ่มทำโครงการบริการ	
26 มิ.ย. 62	ประชุมวางแผนเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขออนุมัติ	
28 มิ.ย. 62	จัดสรรงบประมาณ	
1 ก.ค. 62	เริ่มทำแบบอนุมัติ, เริ่มทำบทที่ 1	
2 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
4 ก.ค. 62	แก้ไขแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
10 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
15 ก.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 2	
17 ก.ค. 62	แก้ไขบทที่ 2	
25 ก.ค. 62	ส่งบทที่ 2	
1 ส.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 3, ออกแบบโลโก้ร้าน, ออกแบบคู่มือ	
8 ส.ค. 62	แก้ไขบทที่ 3	
14 ส.ค. 62	ส่งบทที่ 3	
2 ก.ย. 62	ส่ง PowerPoint (โครงการ+แผนการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอ)	
4 ก.ย. 62	เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน Presentงาน	
21 ก.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 1	
7 ต.ค. 62	จัดทำป้ายไวนิล	
16 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 1	
17 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 2	
18 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 3	

วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
21 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	
2 พ.ย 62	เริ่มทำ PowerPoint	
5 พ.ย. 62	แก้ไข Powerpoint	
8 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	
21 ธ.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 5	
22 ธ.ค. 62	แก้ไขบทที่ 5	
24 ม.ค. 63	ส่งบทที่ 5	
27 ม.ค. 63	เริ่มทำบรรณานุกรม	
28 ม.ค. 63	แก้ไขบรรณานุกรม	
30 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. 62	เริ่มทำสารบัญ	
11 ก.พ. 62	เริ่มทำกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, แก้ไขสารบัญ	
13 ก.พ. 62	แก้ไขกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ	
16 ก.พ. 62	ส่งกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, สารบัญ	
25 ก.พ. 62	ส่งรูปเล่มโครงการ, เงินค่ารูปเล่ม, แผ่นซีดี	

รายงานผลปฏิบัติงานรายบุคคล

นางสาว ศิริกาญจน์ แสนโลก		
วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
24 มิ.ย. 62	คิดริเริ่มทำโครงการบริการ	
26 มิ.ย. 62	ประชุมวางแผนเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขออนุมัติ	
28 มิ.ย. 62	จัดสรรงบประมาณ	
1 ก.ค. 62	เริ่มทำแบบอนุมัติ, เริ่มทำบทที่ 1	
2 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
4 ก.ค. 62	แก้ไขแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
10 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
15 ก.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 2	
17 ก.ค. 62	แก้ไขบทที่ 2	
25 ก.ค. 62	ส่งบทที่ 2	
1 ส.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 3, ออกแบบโลโก้ร้าน, ออกแบบคู่มือ	
8 ส.ค. 62	แก้ไขบทที่ 3	
14 ส.ค. 62	ส่งบทที่ 3	
2 ก.ย. 62	ส่ง PowerPoint (โครงการ+แผนการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอ)	
4 ก.ย. 62	เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน Presentงาน	
21 ก.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 1	
7 ต.ค. 62	จัดทำป้ายไวนิล	
16 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 1	
17 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 2	
18 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 3	

วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
21 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	
2 พ.ย 62	เริ่มทำ PowerPoint	
5 พ.ย. 62	แก้ไข Powerpoint	
8 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	
21 ธ.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 5	
22 ธ.ค. 62	แก้ไขบทที่ 5	
24 ม.ค. 63	ส่งบทที่ 5	
27 ม.ค. 63	เริ่มทำบรรณานุกรม	
28 ม.ค. 63	แก้ไขบรรณานุกรม	
30 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. 62	เริ่มทำสารบัญ	
11 ก.พ. 62	เริ่มทำกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, แก้ไขสารบัญ	
13 ก.พ. 62	แก้ไขกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ	
16 ก.พ. 62	ส่งกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, สารบัญ	
25 ก.พ. 62	ส่งรูปเล่มโครงการ, เงินค่ารูปเล่ม, แผ่นซีดี	

รายงานผลปฏิบัติงานรายบุคคล

นายวีระพงศ์ สอึ้งรัมย์		
วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
24 มิ.ย. 62	คิดริเริ่มทำโครงการบริการ	
26 มิ.ย. 62	ประชุมวางแผนเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขออนุมัติ	
28 มิ.ย. 62	จัดสรรงบประมาณ	
1 ก.ค. 62	เริ่มทำแบบอนุมัติ, เริ่มทำบทที่ 1	
2 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
4 ก.ค. 62	แก้ไขแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
10 ก.ค. 62	ส่งแบบอนุมัติโครงการ, ส่งบทที่ 1	
15 ก.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 2	
17 ก.ค. 62	แก้ไขบทที่ 2	
25 ก.ค. 62	ส่งบทที่ 2	
1 ส.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 3, ออกแบบโลโก้ร้าน, ออกแบบคู่มือ	
8 ส.ค. 62	แก้ไขบทที่ 3	
14 ส.ค. 62	ส่งบทที่ 3	
2 ก.ย. 62	ส่ง PowerPoint (โครงการ+แผนการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอ)	
4 ก.ย. 62	เข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาก่อน Presentงาน	
21 ก.ย. 62	Present โครงการ ครั้งที่ 1	
7 ต.ค. 62	จัดทำป้ายไวนิล	
16 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 1	
17 ต.ค. 62	ปฏิบัติครั้งที่ 2	
18 ต.ค. 61	ปฏิบัติครั้งที่ 3	

วัน/เดือน/ปี	การปฏิบัติงาน	หมายเหตุ
21 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	
2 พ.ย 62	เริ่มทำ PowerPoint	
5 พ.ย. 62	แก้ไข Powerpoint	
8 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	
21 ธ.ค. 62	เริ่มทำบทที่ 5	
22 ธ.ค. 62	แก้ไขบทที่ 5	
24 ม.ค. 63	ส่งบทที่ 5	
27 ม.ค. 63	เริ่มทำบรรณานุกรม	
28 ม.ค. 63	แก้ไขบรรณานุกรม	
30 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. 62	เริ่มทำสารบัญ	
11 ก.พ. 62	เริ่มทำกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, แก้ไขสารบัญ	
13 ก.พ. 62	แก้ไขกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ	
16 ก.พ. 62	ส่งกิตติกรรมประกาศ, บทคัดย่อ, สารบัญ	
25 ก.พ. 62	ส่งรูปเล่มโครงการ, เงินค่ารูปเล่ม, แผ่นซีดี	

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ

บัญชีรายรับ-รายจ่ายโครงการ

ธุรกิจบริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย (วันที่1)

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
14/10/62	เก็บเงินสมาชิก	3	767.00	2,300.00						2,300.00
	ผ้าเช็ดกระจก				1	20.00	20.00			2,280.00
	น้ำยาเช็ดกระจก				1	39.00	39.00			2,241.00
	น้ำยาถูพื้น				1	45.00	45.00			2,196.00
	น้ำยาล้างห้องน้ำ				1	36.00	36.00			2,160.00
	ไม้ปัดขนไก่				1	20.00	20.00			2,140.00
	ไม้กวาดหยากไย่				1	300.00	300.00			1,840.00
	ป้ายไว้นิล				1	1,300.00	1,300.00			540.00
16/10/62	เสื้อกลุ่ม				3	180.00	540.00			0.00
	บริการทำความสะอาด สะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						
รวม				2,550.00	รวม		2,300.00	รวม		250.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ
 บัญชีรายรับ-รายจ่าย
 โครงการ อนุรักษ์บริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย (วันที่2)

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
16/10/62	ขอดขกมา									250.00
	บริการทำความสะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						
	รวม			250.00	รวม			รวม		500.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ
 บัญชีรายรับ-รายจ่าย
 โครงการ ทุจริตบริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย (วันที่3)

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
17/10/62	ขอดขกมา									500.00
	บริการทำความสะอาด สะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						
รวม				250.00	รวม			รวม		750.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ
 บัญชีรายรับ-รายจ่าย
 โครงการ ธุรกิจบริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย (วันที่4)

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
18/10/62	ขอคชมา บริการทำความสะอาด สะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						750.00
	รวม			250.00	รวม			รวม		1,000.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ
 บัญชีรายรับ-รายจ่าย
 โครงการ อนุรักษ์บริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย (วันที่5)

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
21/10/62	ขอยกมา บริการทำความสะอาด สะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						1,000.00
	รวม			250.00	รวม			รวม		1,250.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ
บัญชีรายรับ-รายจ่าย
โครงการ อนุรักษ์บริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย (วันที่6)

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
23/10/62	ยอดยกมา									1,250.00
	บริการทำความสะอาด สะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						
รวม				250.00	รวม			รวม		1,500.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ
บัญชีรายรับ-รายจ่าย
โครงการ ธุรกิจบริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย (วันที่7)

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
25/10/62	ขอยกมา บริการทำความสะอาด สะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						1,500.00
	รวม			250.00	รวม			รวม		1,750.00

บัญชีรายรับ- รายจ่าย และใบเสร็จสินค้าในโครงการ
บัญชีรายรับ-รายจ่าย
โครงการ อนุรักษ์บริการทำความสะอาดแม่บ้านสายลุย (วันที่8)

ว/ด/ป	รายการ	รายรับ			รายจ่าย			คงเหลือ		
		จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน	จำนวนหน่วย	@	จำนวนเงิน
26/10/62	ขอดขมา บริการทำความสะอาด สะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						1,750.00
	บริการทำความสะอาด สะอาด 3 ชั่วโมง			250.00						
รวม				500.00	รวม			รวม		2,500.00

กิจกรรมที่ดำเนินการไประหว่างสัปดาห์

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

ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ

โครงการธุรกิจบริการแม่บ้านลายดูย (Mae Ban Sai Luy)

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
2. เพื่อสร้างประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจการขาย และบริการสร้างรายได้ระหว่างการศึกา
3. เพื่อให้นักศึกษารู้จักปฏิบัติงานเป็นทีมและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ยอดขายทั้งสิ้น	2,500.00	บาท
หักต้นทุนจากการดำเนินการ	2,300.00	บาท
กำไรสุทธิ	200.00	บาท
แบ่งทุนดำเนินงานให้สมาชิกในกลุ่ม 3 คน คนละ	67.00	บาท
ระยะเวลาในการดำเนินงาน : 8 ครั้ง		
แบ่งทุนดำเนินงานให้สมาชิกในกลุ่ม 3 คน คนละ	767.00	บาท

แบ่งทุนดำเนินงานให้สมาชิกในกลุ่ม 3 คน เท่าๆ กัน คนละ 67.00 บาท

รายชื่อ

1. น.ส.อรอนงค์	มาขุนทด	767.00 บาท
2. น.ส.ศิริกาญจน์	แสนโคก	767.00 บาท
3. นาย วีระพงศ์	สอิ่งรัมย์	767.00 บาท
รวม		2,300.00 บาท

กำไรดำเนินงานจากสมาชิกในกลุ่ม 3 คนๆละ 67.00 บาท

บทที่ 5

สรุปผลการดำเนินโครงการ และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการดำเนินโครงการ

จากการดำเนินการบริการ ทำความสะอาด ทางกลุ่มได้เริ่มดำเนินการปฏิบัติงานมาเป็นระยะเวลา 8 วันผลการดำเนินการได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ทางกลุ่มได้ตั้งไว้โดยสามารถสร้างรายได้ระหว่างเรียนอีกด้วย ทำให้ทางกลุ่มมีทักษะในการปฏิบัติงานรู้จักแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ารู้จักการวางแผนในการดำเนินงาน

สรุปตารางการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	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 ก.ค. 62	1. ส่งบทที่ 3
5	2-6 ก.ย. 62	1. ส่ง Power Point ก่อน Present ครั้งที่ 1
6	21 ก.ย. 62	1. Present โครงการ ครั้งที่ 1
7	1-31 ต.ค. 62	1. จัดอุปกรณ์จัดเตรียมของ 2. เตรียมอุปกรณ์ พร้อมบริการ 3. ดำเนินการปฏิบัติงาน
8	1-8 พ.ย. 62	1 ส่ง Power Point ก่อน Present ครั้งที่ 2
9	16 พ.ย. 62	1. Present โครงการ ครั้งที่ 2
10	2-6 ธ.ค. 62	1. ส่งแบบสอบถามโครงการ
11	13 ธ.ค. 62	1. งาน ATC นิทรรศน์

ลำดับที่	วัน/เดือน/ปี	กิจกรรมที่ปฏิบัติ
12	16-20 ธ.ค. 62	1. ส่งบทที่ 4
13	13-17 ม.ค. 62	1. ส่งบทที่ 5
14	27-31 ม.ค. 62	1 ส่งบรรณานุกรม
15	3-7 ก.พ. 62	1. ส่งภาคผนวก
16	10-14ก.พ. 62	1. ส่งกิตติกรรมประกาศ , บทคัดย่อ
17	17-21 ก.พ. 62	1. ตรวจรูปเล่มโครงการ
18	24-28 ก.พ. 62	1. ส่งรูปเล่ม, เงินค่ารูปเล่ม

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินโครงการ

1. สมาชิกในกลุ่มขาดความรับผิดชอบในการทำงานมาปฏิบัติงานล่าช้าทำให้ผู้รับบริการเกิดความไม่พอใจ
2. สมาชิกในกลุ่มขาดความกระตือรือร้นในการทำงานและปฏิบัติงานผิดพลาดบ่อยครั้ง
3. การปฏิบัติงานในพื้นที่ต่าง ๆ บางครั้งไปยังพื้นที่ไม่ถูกต้องเพราะไม่คุ้นเคยในสถานที่อาจทำให้ไปถึงสถานที่ปฏิบัติงานล่าช้า

ข้อเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนา

1. ประธานกลุ่มควรจัดประชุมสมาชิกชี้แจงหน้าที่และความรับผิดชอบเพื่อให้สมาชิกในกลุ่มวางแผนการทำงานของตนเองไว้ล่วงหน้า
2. สมาชิกในกลุ่มควรมีความกระตือรือร้นและความรอบคอบในการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานไม่เกิดความผิดพลาด
3. ควรมีการสำรวจพื้นที่ต่าง ๆ ก่อนลงพื้นที่ปฏิบัติงานจริงเพื่อการเดินทางที่ถูกต้องและรวดเร็วในการเดินทาง

บรรณานุกรม

- กำธร สิริพงษ์นันต์. (2557). การเปลี่ยนแปลงรูปแบบธุรกิจทำความสะอาดที่อยู่อาศัย : กรณีศึกษา
ในธุรกิจทำความสะอาดที่พักอาศัยและกิจกรรมการบริการแบบบูรณาการ. ค้นหาข้อมูล
วันที่ 30 มิถุนายน 2561 จาก <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/109>
- จันทนา เบญจทรัพย์. (2559). ศึกษาความพึงพอใจในการประกอบอาชีพทำความสะอาด : ศึกษา
เฉพาะกรณีพนักงานทำความสะอาดที่เป็นลูกจ้างสถานประกอบการบริการทำความสะอาด
ในเขตกรุงเทพมหานคร. ค้นหาข้อมูลวันที่ 30 มิถุนายน 2561, จาก
<http://beyond.library.tu.ac.th/cdm/singleitem/collection/thesis/id/7263/rec/1>
- ศกการณ ชัยเชื้อ. (2559). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และอิทธิพลเชิงบวกต่อปัจจัยเสี่ยงสะท้อนของ
ตราสินค้า ของผู้บริโภคร้านสะดวกซื้อ A ในกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- พีรพัฒน์ ไหวพรหม .(2557). การเลือกใช้บริการบริษัททำความสะอาด ของธุรกิจบริการเมือง
พัทยา วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยปทุมธานี. ค้นหาข้อมูลวันที่ 30มิถุนายน 2561, จาก
<http://www.ptu.ac.th/journal/data/6-3/6-3-10.pdf>
- วีรวัฒน์ ฉัตรรุ่งนพคุณ .(2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารออมสิน
ของ ผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- สุวรรณา เพียรมานะ .(2561). ความพึงพอใจ ความไว้วางใจ และคุณภาพการบริการที่มีผลต่อการบอก
ต่อของลูกค้าร้าน JSK. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ภาคผนวก ก โครงการ

- แบบนำเสนอขออนุมัติโครงการ
- บันทึกการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ



แบบนำเสนอขออนุมัติโครงการ
สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยเทคโนโลยีอรรณพวิทยพัฒน์
ภาคเรียนที่ 1-2 ปีการศึกษา 2562

ชื่อโครงการ แม่บ้านสาขลุย (Mae Ban Sai Luy)
ระยะเวลาการดำเนินงาน มิถุนายน 2562 – กุมภาพันธ์ 2563
สถานที่การดำเนินงาน 998/161 ทรัพย์รุ่งเรืองซิติ หมู่ 5 ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองฯ
จ.สมุทรปราการ 10280
ประมาณการค่าใช้จ่าย 2,000 บาท
ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | | | | |
|---------------------|------------|--------------|-------|---------|
| 1. นางสาวอรอนงค์ | มาขุนทด | รหัสประจำตัว | 39193 | ปวช.3/3 |
| 2. นางสาวศิริกาญจน์ | แสนโคก | รหัสประจำตัว | 39224 | ปวช.3/3 |
| 3. นาย วีระพงษ์ | สอ้อมรัมย์ | รหัสประจำตัว | 39192 | ปวช.3/3 |

ลงชื่อ.....ประธานโครงการ

(นางสาวอรอนงค์ มาขุนทด)/...../.....

ความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

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

ความเห็นของอาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ

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

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ธน นามนวิรุฬห์)/...../.....

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์)...../...../.....

ลงชื่อ.....หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด

(อาจารย์วงศ์เดือน ประไพวัชรพันธ์)/...../.....

ชื่อโครงการ	แม่บ้านสายลุย (Mae Ban Sai Luy)
แผนงาน	นักศึกษาสาขาวิชาการตลาด โครงการกลุ่มธุรกิจบริการ
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ธน นลาภณวิรุฬห์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- | | | |
|---------------------|-------------|-----------|
| 1. นางสาวอรอนงค์ | มาขุนทด | ประธาน |
| 2. นางสาวศิริกาญจน์ | แสนโคก | รองประธาน |
| 3. นาย วีระพงศ์ | สะอั้งรัมย์ | เหรัญญิก |

หลักการและเหตุผล

ในการดำเนินชีวิตประจำวันของเราล้วนแต่ต้องเจอกับสิ่งสกปรกที่มองเห็นและมองไม่เห็น โดยเฉพาะขยะที่เป็นตัวสาเหตุที่ทำให้เกิดเชื้อโรคและสิ่งสกปรกต่างๆ ประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีปริมาณขยะและสิ่งสกปรกมากมายมีทั้งตามท้องถนนและตามชุมชนที่อยู่อาศัยส่งผลกระทบต่อให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยเสื่อมโทรมลง ความเจริญทางด้านวัตถุปัจจุบัน ทำให้สังคมมีค่านิยม ให้ความสำคัญและแสวงหาเงินทองอำนาจ มากกว่าให้ความสำคัญด้านจิตใจ จิตสำนึกในการรักษาความสะอาด สังคมจึงเสื่อมโทรมลง การปลูกฝังจิตใจให้เยาวชนมีความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคมจึงควรเกิดขึ้นในสังคม

ดังนั้นการดูแลรักษาทำความสะอาดถือเป็นสิ่งสำคัญ เพราะจะทำให้ไม่เกิดสิ่งสกปรกภายในบ้าน และทำให้เชื้อโรคในบ้านเมืองลดลง และทำให้บ้านสะอาดและน่าอยู่ขึ้น และเป็นการเสริมศักยภาพด้านการบริการ เพื่อไว้ใช้เป็นแนวทางในการประกอบธุรกิจของตนเองในอนาคตได้

วัตถุประสงค์

4. เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
5. เพื่อสร้างประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจการขาย และบริการสร้างรายได้ระหว่างการศึกษาศึกษา
6. เพื่อให้นักศึกษารู้จักปฏิบัติงานเป็นทีมและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

กลุ่มเป้าหมาย

3. เสนอธุรกิจบริการให้กับกลุ่มบุคคลที่มีความสนใจด้านการทำความสะอาดบ้าน
4. บริการการทำความสะอาดได้กำไรมากกว่าที่ลงทุนและคืนกำไรให้กับสมาชิกในกลุ่ม

วิธีการดำเนินการ

ขั้นที่ 1 ขั้นเตรียมการ

1. เตรียมคิดรูปแบบธุรกิจบริการ
2. ประชุมวางแผนงาน วางรูปแบบงาน และจัดสรรงบประมาณ
3. ร่างโครงการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ
4. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จะทำธุรกิจบริการ
5. จัดเตรียมสถานที่ในการลงมือปฏิบัติงาน
6. จัดทำแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์ และส่งเสริมการตลาด

ขั้นที่ 2 ขั้นดำเนินการ

1. จัดซื้อและตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์และสถานที่ปฏิบัติงาน
2. ทดลองปฏิบัติการบริการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน
3. ปฏิบัติดำเนินงานธุรกิจตามขั้นตอนการบริการ ที่วางแผนไว้
4. จัดกิจกรรมทางการตลาด และการส่งเสริมการตลาด

ขั้นที่ 3 ขั้นประเมินผล

1. สรุปผลการปฏิบัติงานบริการ และงบประมาณผลกำไร ขาดทุน
2. แบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า
3. รายงานสรุปผลการดำเนินงาน

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. เตรียมคิดรูปแบบธุรกิจบริการ	↔								
2. ประชุมวางแผนงาน วางรูปแบบงาน และจัดสรรงบประมาณ	↔								
3. ร่างโครงการเสนออาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ	↔								
4. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ที่จะทำธุรกิจบริการ		↔							
5. จัดทำแผนธุรกิจและแผนกลยุทธ์และการส่งเสริมการตลาด			↔						
6. ลงมือปฏิบัติงานตามแผนงาน และขั้นตอนการดำเนินงานที่วางไว้					↔				
7. สรุปผลการปฏิบัติงาน						↔			
8. ส่งรายงานสรุปผลการดำเนินงาน									↔

วัน เวลา สถานที่

เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ มิถุนายน 2562 ถึง กุมภาพันธ์ 2563

สถานที่ปฏิบัติงาน บ้านเลขที่ 998/161 ทรัพย์รุ่งเรืองซิดี หมู่ 5 ต.ท้ายบ้านใหม่

อ.เมืองสมุทรปราการ จ. สมุทรปราการ 10280

งบประมาณ และวัสดุอุปกรณ์

งบประมาณในการลงทุน เป็นเงิน 2,300 บาท

วัสดุอุปกรณ์

ผ้าเช็ดกระจก	20	บาท
น้ำยาเช็ดกระจก	39	บาท
น้ำยาถูพื้น	45	บาท
น้ำยาล้างห้องน้ำ	36	บาท
ไม้ปัดขนไก่	20	บาท
ไม้กวาดหยากไย่	299	บาท

ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด

ป้ายไวนิล	1,300	บาท
เสื้อกลุ่ม	540	บาท
รวม	2,299	บาท

การติดตามผลและการประเมิน

4. นำเสนอผลงานเพื่อให้คณะกรรมการเป็นผู้ประเมิน
5. แบบสอบถามแสดงความพึงพอใจของลูกค้า
6. รายงานสรุปผลการดำเนินการ และงบประมาณ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

4. การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของวิชาโครงการ
5. สามารถสร้างประสบการณ์ในธุรกิจการบริการ เพิ่มรายได้ระหว่างการศึกษา
6. ทำให้สมาชิกในกลุ่มเกิดความสามัคคีมีความร่วมมือจากการทำงานเป็นทีม และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้

ปัญหาและอุปสรรค

1. การปฏิบัติงานอาจล่าช้า หรือไม่เป็นไปตามแผนงาน
2. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานอาจชำรุด เสียหาย

ข้อเสนอแนะ

1. เตรียมความพร้อมของทีมงาน ฝึกปฏิบัติคนให้เกิดความชำนาญก่อนลงปฏิบัติงานจริง
2. ตรวจสอบวัสดุ อุปกรณ์ทุกครั้ง ก่อนปฏิบัติงาน

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ธนน ลาภธนวิรุพห์)

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์)

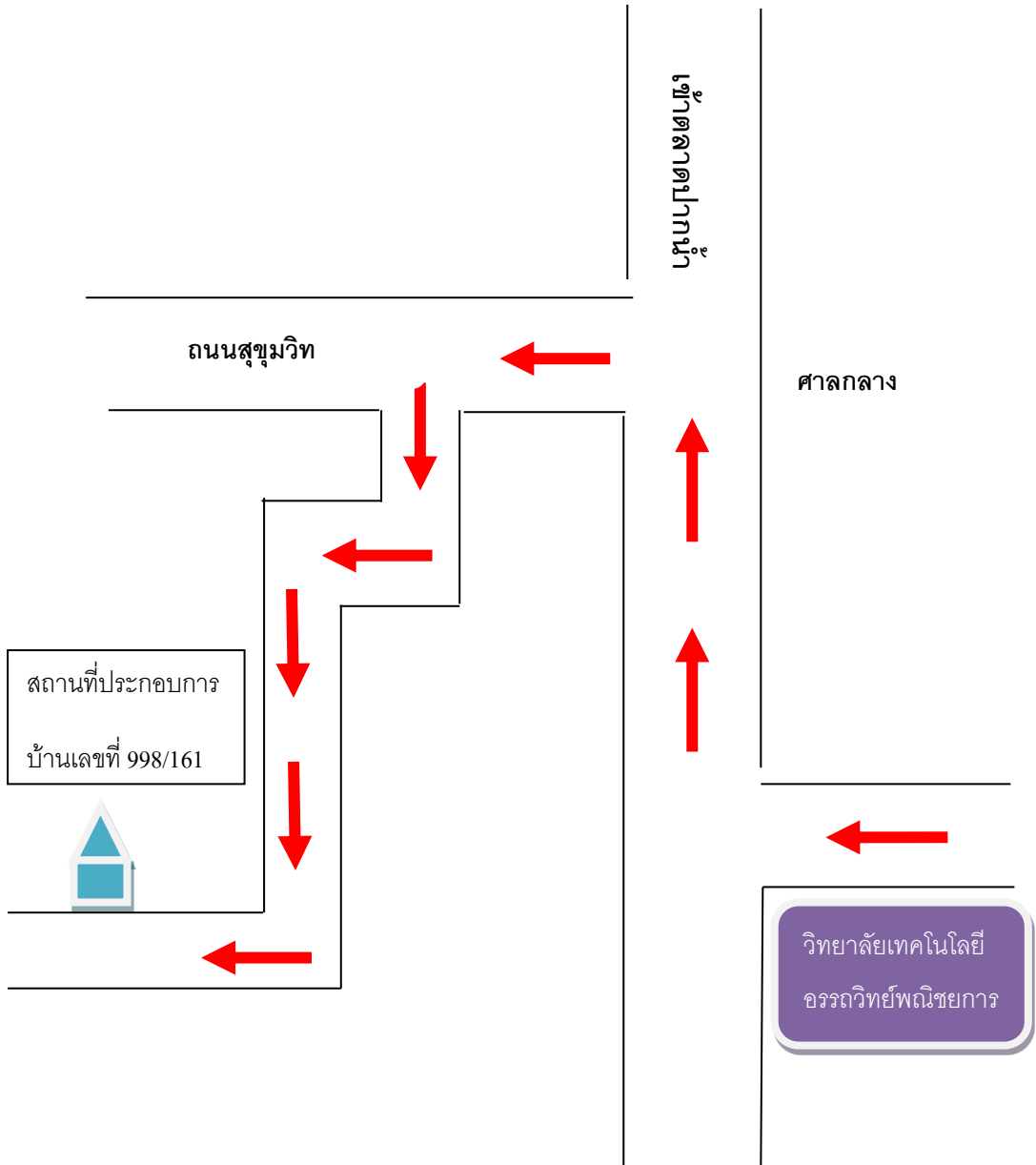
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมโครงการ

ลงชื่อ.....

(อาจารย์วงศ์เดือน ประไพวัชรพันธ์)

อาจารย์หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด

สถานที่ดำเนินโครงการ



บันทึกการเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษา และอาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

โครงการ ธุรกิจบริการ แม่บ้านสายลุย (Mae Ban Sai Luy)

ที่ปรึกษาโครงการ อาจารย์ธนน ลาภธนวิรุฬห์

ที่ปรึกษาร่วมโครงการ อาจารย์ศักดิ์สยาม สุทัศน์

ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวอรอนงค์ มาขุนทด ระดับชั้นปวช.3/3 เลขที่ 6

นางสาวศิริกาญจน์ แสนโคก ระดับชั้นปวช.3/3 เลขที่ 13

นายวีระพงศ์ สอรัมย์ ระดับชั้นปวช.3/3 เลขที่ 5

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	1-31 ต.ค.62		

	(ปฏิบัติการขาย/งานบริการ/งานประดิษฐ์)			
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 ตรวจสอบเล่มโครงการ	17-21 ก.พ.63		
18	ส่งรูปเล่ม+เงินค่ารูปเล่ม+แผ่นซีดี 1 แผ่น	24-28 ก.พ.63		

ภาพผนวก ข

-รายงานผลการประเมินจากแบบสอบถาม

-ตัวอย่างแบบสอบถาม

รายงานผลการประเมินจากแบบสอบถาม

รายงานผลการประเมินโครงการบริการ แม่บ้านสายลุย (Mae Ban Sai Luy) จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 ตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (แสดงค่าความถี่ และร้อยละ)

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสินค้าและบริการ เพศ

เพศ	ความถี่	ร้อยละ
ชาย	54	54.0
หญิง	46	46.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ เป็นเพศชาย มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 และเพศหญิง มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0

ตารางที่ 2 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสินค้าและบริการ อาชีพ

อาชีพ	ความถี่	ร้อยละ
นักศึกษา	80	80.0
พนักงานบริษัทเอกชน	15	15.0
อื่น ๆ	5	5.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสินค้าและบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างอาชีพนักศึกษา จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อื่น ๆ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 ลักษณะกลุ่มตัวอย่างผู้ซื้อสินค้าและบริการ ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ความถี่	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	42.0
ปริญญาตรี	50	50.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.0
รวม	100	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการ ต่ำกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 และระดับ ปริญญาตรี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 สูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0

ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการบริการ ทำความแม่นยำสาขาสถิติ (แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย มาตรฐาน) มีระดับการประเมินความพึงพอใจดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ กลุ่ม การทำความสะอาด

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อพิจารณา	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. รูปแบบของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	4.57	0.56	เห็นด้วยมาก
2. ความพึงพอใจหลังการบริการ	4.34	0.64	เห็นด้วยปานกลาง
3. ราคาการบริการ ราคาเหมาะสมกับการบริการ	4.36	0.64	เห็นด้วยปานกลาง
4. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	4.37	0.63	เห็นด้วยมากที่สุด

จากตารางที่ 4 พบว่า

รูปแบบของการบริการ ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.57 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ความพึงพอใจหลังการบริการค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.34 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

ราคาของการบริการ ราคาเหมาะสมกับการบริการ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.36 อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง

แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.37 อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

โดยภาพรวมของผู้ตอบแบบสอบถามค่าเฉลี่ย $\bar{X}$ = 4.41 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

รายการ	ความพึงพอใจ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	S.D	ระดับความพึงพอใจ
	5	4	3	2	1			
1.รูปแบบของการบริการ	60 (60.0%)	37 (37.0%)	3 (3.0%)	-	-	4.57	0.56	มาก
2. การให้บริการ ความรู้สึก หลังได้รับการบริการ	48 (48.0%)	43 (43.0%)	9 (9.0%)	-	-	4.34	0.64	มากที่สุด
3. ราคาและบริการ ราคา เหมาะสมกับการบริการ	46 (46.0%)	45 (45.0%)	9 (9.0%)	-	-	4.36	0.64	มากที่สุด
4. แต่งกายสุภาพ มีบุคลิก และลักษณะท่าทางที่สุภาพ	47 (47.0%)	45 (45.0%)	8 (8.0%)	-	-	4.37	0.63	มากที่สุด
รวม						4.41	0.11	มากที่สุด

จากตาราง 5 พบว่า การสำรวจระดับความพึงพอใจและพฤติกรรมที่มีต่องานบริการ โดยภาพรวมอยู่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ข้อ 1 รูปแบบของการบริการ ($\bar{X}$ = 4.57, SD= 0.56) รองลงมา คือ ข้อ 4 ($\bar{X}$ = 4.37, SD= 0.63) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ข้อ 2 ($\bar{X}$ = 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

ใบประเมินโครงการบริการแม่บ้านสายลุย

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

แม่บ้านสายลุย
ทำความสะอาดภายใน

ค่าบริการ
ชั่วโมงละ 100 บาท

PROMOTION
3 ชั่วโมง รับลดราคา
เพียง 250 บาท

สนใจ ทักท้วง

แม่บ้านสายลุย
☎ 097-106-5537

รูปภาพวัสดุอุปกรณ์ของผลิตภัณฑ์หรือบริการในโครงการ



ไม้กวาด



ที่โกยผง



ไม้ถูพื้น



น้ำยาถูพื้น



น้ำยาล้างห้องน้ำ



เครื่องดูดฝุ่น



ป้ายไวนิล

รูปภาพขั้นตอนการให้บริการ

1. ทำการเข้าบ้านของลูกค้าและเริ่มปฏิบัติงาน



2. การปฏิบัติการเก็บกวาดภายในบ้าน



3.ทำความสะอาดห้องครัว



4.ทำการถูพื้น



5. ทำการล้างห้องน้ำให้สะอาด



6. รูปอาจารย์มานิเทศ



ภาคผนวก ง ประวัติผู้ดำเนินโครงการ

ประวัติผู้ดำเนินโครงการ



น.ศ. อรอนงค์ มาขุนทด

ชื่อเล่น กริม

ที่อยู่ 18/11 หมู่11 ต.บางเสาธง อ.บางเสาธง จ.สมุทรปราการ

เบอร์โทรศัพท์: 0622689471



น.ส. ศิริกาญจน์ แสนโคก

ชื่อเล่น ฝ้าย

ที่อยู่ 998/161 ม.ทรัพย์รุ่งเรืองซิดี ม.5 ต.ท้ายบ้านใหม่ อ.เมืองสมุทรปราการ จ.

สมุทรปราการ

เบอร์โทรศัพท์: 0971065537



นายวิระพงษ์ สอิ่งรัมย์

ชื่อเล่น วิน

ที่อยู่ 99/21 หมู่ 5 ต.ตำโรง อ.พระประแดง จ.สมุทรปราการ

เบอร์โทรศัพท์: 0952940437