



โครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรื่อง การจัดการงานเอกสารภายใน
บริษัท ส.เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด

นางสาว พิณรัตน์ นิลโท

รหัสนิสิต 63501140003

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (019-002)
สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567

เรื่อง ขอส่งโครงการปฏิบัติการ งานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชา ผศ.ดร.ณัฐภูมิ วิเศษ

ตามที่ข้าพเจ้านางสาวพิณรัตน์ นิลโท นิสิตสาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ 2566 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ 2567 ในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับและพนักงานเปิดบิลสินค้า ณ สถานที่ประกอบการชื่อ บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัดและได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่องการจัดการงานเอกสารภายใน

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลง เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

พิณรัตน์ นิลโท

.....
(นางสาวพิณรัตน์ นิลโท)

อนุมัติโครงการ

ชื่อโครงการงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การจัดการงานเอกสารภายใน

ผู้รายงาน

นางสาว พิณรัตน์ นิลโท

คณะ

บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา

การบริหารธุรกิจ



(ผศ.ดร.ธนัฐวุฒิ วิเศษ)


อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา



(นางสาวนันทนีย์ ปู่เต๊ะ)

พนักงานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ



(รองศาสตราจารย์ ศิริ คุ้มพงษ์วัฒนา)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ

Acknowledgment

ตามที่ข้าพเจ้านางสาวพิณรัตน์ นิลโท ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือสนับสนุนของหลายฝ่าย

1.คุณ กรณ์ภูฏ์	ปาณะวิบูลย์ชัย	ตำแหน่ง	ประธานบริษัท
2.คุณ จักรพงศ์	พูลสวัสดิ์	ตำแหน่ง	ประธานบริษัท
3.คุณ ลินดา	มณีดำ	ตำแหน่ง	พนักงานบริษัท
4.คุณ นนทณีย์	ปุเต๊ะ	ตำแหน่ง	พนักงานบริษัท

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำจัดทำตำแหน่งงานจากสถานที่ประกอบการ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ อีกที่ไม่ได้ไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในการจัดทำโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาว พิณรัตน์ นิลโท

ผู้จัดทำ

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567

ชื่อโครงการ	การจัดการงานเอกสารภายใน
ชื่อนิสิต	นางสาว พิณรัตน์ นิลโท
รหัสนิต	63501140003
สาขาวิชา	การบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ.ดร.เพียงเดือน เกิดอำแพง
ปีการศึกษา	2/2566

บทคัดย่อ

Abstract

โครงสร้างสหกิจศึกษาเรื่อง ตรวจสอบเอกสาร การเปิดบิลใบเสร็จสินค้า เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 รวมระยะเวลา 4 เดือน ด้วยการเรียนรู้จากในห้องเรียน ทำให้นิสิตได้นำความรู้มาปรับใช้ในประสบการณ์การทำงานจริง ซึ่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ คือ การตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องก่อนทำการส่งผลิตและตรวจเช็คสินค้าที่มาลงยังบริษัท ให้ตรงตามบิลที่บริษัทสั่งซื้อ เช็คสินค้าในสต็อกของคงเหลือเพียงพอต่อการขายหรือไม่ และทำการจดสินค้าที่ขาด เพื่อที่จะทำการสั่งซื้อ เป็นต้น เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการตรวจสอบสินค้าและการเช็คสินค้า ทำให้นิสิตมีความรู้ ความสามารถและเข้าใจในการทำงานของบริษัทที่มีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้นและทำให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานอย่างถูกต้อง

ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะการตรวจสอบเอกสารและการเช็คสต็อกสินค้า การเปิดบิลใบเสร็จ และงานด้านอื่นๆ ทำให้ได้พบประสบการณ์ใหม่ๆจากสถานประกอบการและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ได้ฝึกพูด การสื่อสารและการดูแลเอกสารข้อมูลต่างๆของบริษัท รวมทั้งนำความรู้ ความสามารถ ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เข้ากับองค์กรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
-วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
-ประวัติและรายละเอียดสถานประกอบ	
-ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ	
-หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เข้าปฏิบัติงาน	
-การให้บริการหลักของสถานประกอบการ	
-รูปแบบการจัดตั้งองค์กรการบริหารงาน	
-ลักษณะงานที่นิสิตได้ดำเนินโครงการ	
-ลักษณะงานที่นิสิตได้ปฏิบัติ	
-ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ดูแล	
-ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	
-ผลที่คาดว่าจะได้รับ	
-โครงสร้างองค์กร	
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
-ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	
-ทฤษฎี 5 ส.	
-ทฤษฎีการสื่อสาร	
-แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
-แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์	
บทที่ 3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน	13
-รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง	
-งานหลักที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย	
-งานรองที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย	
-รายละเอียดของปัญหา	

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน -ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	15
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน -การวิเคราะห์ SWOT -ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ -ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย -ประสบการณ์ที่ประทับใจ	17
บรรณานุกรม	20
ภาคผนวก	21

สารบัญภาพ

เรื่อง	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนที่ตั้งของ บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด	1
ภาพที่ 1.2 สถานที่ทำงาน	2
ภาพที่ 1.3 รูปแบบโครงสร้างองค์กรของบริษัท	3
ภาพที่ 4.1 จัดพิมพ์งานที่ได้รับมอบหมาย	15
ภาพที่ 4.2 การจัดเก็บและแยกเอกสารที่ไม่จำเป็น	16

บทที่ 1

บทนำ

เนื่องจากผู้ปฏิบัติสหกิจศึกษาได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี คณะ บริหารธุรกิจ สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ มาเป็นระยะเวลา 4 ปี ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กร และการบริหารจัดการให้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จนกระทั่งจบหลักสูตรและได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกงานที่ บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด สามารถเรียนรู้และได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอันจะเป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ แนวคิด ทฤษฎี ให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานจริง เป็นการเติมเต็มการจัดการเรียนการสอนในห้องเรียนซึ่งจะช่วยเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา เพื่อการเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ ตามที่ตลาดแรงงานต้องการ

วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เพื่อฝึกความรับผิดชอบหน้าที่และเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆในการทำงานที่หาจากห้องเรียนไม่ได้
3. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของสถานประกอบการเสมือนการทำงานจริง

ประวัติและรายละเอียดบริษัท/สถานประกอบการ

บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด มีผู้ก่อตั้งจำนวน 2 ท่าน ดังนี้

1. นางสาวกรณัญฐ์ ปาณะวิบูลย์ชัย
2. นายจักรพงศ์ พูลสวัสดิ์ จัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ.2550

1.ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด (สำนักงานใหญ่) ตั้งอยู่เลขที่ 81/8 หมู่9 ตำบล ละหาร อำเภอบางบัวทอง จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11110



ภาพที่ 1.1 แผนที่ตั้งของ บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด

2. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เข้ามาปฏิบัติงาน

- office ของบริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด



ภาพที่ 1.2 สถานที่ทำงาน

3. การให้บริการหลักของสถานประกอบการ

โรงงานผลิต จําหนาย บริการจัดส่ง แผ่นเมทัลชีท

4. รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน

มีผู้บริหาร คือ นางสาวกรณัญญ์ ปาณะวิบูลย์ชัย และ นายจักรพงษ์ พูลสวัสดิ์

5. ลักษณะงานที่นิสิตได้ดำเนินโครงการ

- จัดทำการเปิดบิลใบเสร็จสินค้า
- ตรวจสอบเอกสาร
- จัดเก็บเอกสาร

6. ลักษณะงานที่นิสิตได้ปฏิบัติ

- ตรวจสอบเอกสารภายในของบริษัทก่อนทำการสั่งผลิต
- การเปิดบิลใบเสร็จสินค้าและจดบันทึกสินค้า ถ่ายเอกสารเกี่ยวกับข้อมูลสินค้า

7. ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ดูแล

- | | | |
|----------------|----------------|-----------------------|
| - นางสาวกรณัฐ | ปาณะวิบูลย์ชัย | ตำแหน่ง ประธานบริษัท |
| - นางสาวลินดา | มณีดำ | ตำแหน่ง พนักงานบริษัท |
| - นางสาวนทณีย์ | ปุเต๊ะ | ตำแหน่ง พนักงานบริษัท |

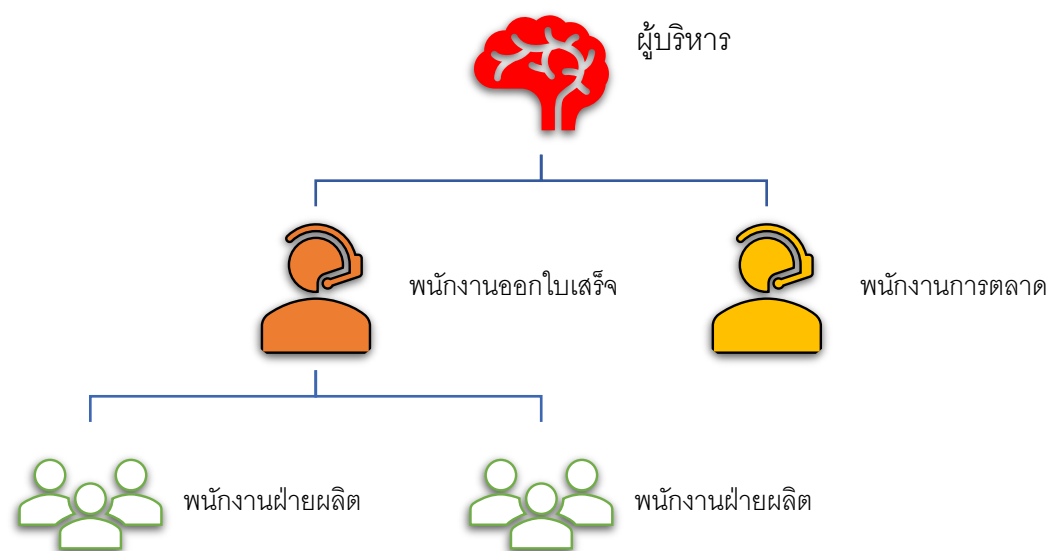
8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- วันที่ 1 เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567
- รวมระยะเวลา 4 เดือน

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ได้ความรู้จากการทำงานที่เป็นระบบ
- วิธีการเปิดบิลใบเสร็จ
- การเปิดใบกำกับภาษี
- วิธีการต้อนรับลูกค้า

10. โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1.3 รูปแบบโครงสร้างองค์กรของบริษัท ส.เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดัคส์ จำกัด

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ฝึกสหกิจศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ณ สถานประกอบการ บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด ทำให้ผู้จัดทำได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่ ๆ ในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมของการทำงานและการแก้ปัญหาระหว่างการทำงาน ผู้จัดทำจึงได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆโดยสามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานด้านการบริหารจัดการได้

2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

2.2 ทฤษฎี 5ส.

สะสาง (seiri: เซิริ) คือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ แยกแยะสิ่งของ และจัดให้เป็นหมวดหมู่ เช่น ของที่จำเป็นต้องใช้และที่ไม่จำเป็นต้องใช้แยกออกจากกันของที่ใช้เป็นประจำกับที่ไม่ค่อยได้ใช้ของที่มีค่ากับของที่ไม่มีค่าราคาถูกควรพิจารณาแยกออกมาให้ชัดเจนจัดแบ่งแยกเป็น

หมวดหมู่ตามชนิด หรือประเภทของสิ่งของ เช่น เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน เครื่องจักร ฯลฯ สิ่งใดที่ไม่ต้องการใช้ประจำให้จัดแยกไปเก็บในอีกพื้นที่หนึ่งเพื่อให้เหลือเฉพาะสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้เท่านั้นในที่ทำงานและสิ่งของใดที่แน่ใจว่าใช้ไม่ได้แล้วต้องกำจัดออกไป

วิธีการทำการสะสางการสะสางในสำนักงานควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดวันทำความสะอาดครั้งใหญ่ (big cleaning day) เป็นวันเริ่มต้นหลังจากนั้นควรมีการกำหนดวันสะสางประจำเดือนและประจำปีไว้เพื่อเป็น แนวทางการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องกำหนดบริเวณพื้นที่หรือจุดที่ต้องทำการสะสางเพื่อจะได้ทราบพื้นที่ จำนวนและปริมาณพื้นที่และสิ่งของที่ต้องการสะสางโดยหลักการแล้วควรสำรวจทุกจุดในพื้นที่ที่กำหนดไม่ว่า ในตู้โต๊ะชั้นวางของ ฯลฯ โดยไม่มีการยกเว้นกำหนด ผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้างานที่ทำหน้าที่ในการร่วมพิจารณา ตรวจสอบและกำหนดกฎเกณฑ์ให้ชัดเจนว่าสิ่งใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับภารกิจปฏิบัติงานสิ่งของอะไรที่ไม่จำเป็นต้องใช้เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสะสางสิ่งของที่มีค่าหรือที่จำเป็นต้องใช้ออกไปอย่างไรก็ตาม ผู้บริหารต้องเป็นผู้ตัดสินใจครั้งสุดท้าย ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงาน ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าควรเก็บไว้ใช้งานต่อ หรือควรสะสางออกไป หลังจากทำการสะสางแล้วผลที่ได้คือ สถานที่ทำงานมีบริเวณกว้างมากขึ้น ตู้ โต๊ะ ชั้นวางของ มีเนื้อที่ใช้อย่างมากขึ้นทำให้สามารถขจัดความสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากรและพื้นที่ได้อย่างมากไม่ต้อง สร้าง หรือจัดซื้อเพิ่มและยังทำให้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีขึ้นด้วยอย่างไรก็ตาม ปัญหาสำคัญที่สุดของ ขั้นตอนการสะสางนั่นก็คือ “การเริ่มที่จะสะสาง” โดยเฉพาะกับคนที่วางกองสิ่งของไว้รอบตัวเต็มไปหมดจะรู้สึกว่าคุณที่มีการจัดระบบอยู่ก่อนแล้วคนกลุ่มนี้จะปฏิเสธการทำ 5ส ด้วยเหตุผลอันนี้ ดังนั้นหน่วยงานที่ทำกิจกรรม 5ส ต้องสร้างความเข้าใจกับบุคคลผู้มีคุณสมบัติส่วนตัวที่ไม่ค่อย มีระเบียบก่อนการทำการสะสางจะลำบากในตอนแรกแต่จะสบายในตอนหลัง ขณะที่คนอีกกลุ่มหนึ่งที่เป็นโลกเสียตายคือของเก็บ ๆ ไว้ไม่อยากจะทิ้งเพราะกลัวว่าการทำการสะสางแล้ว ต้องทิ้งให้หมดถ้าจะต้องนำมาใช้อีกแล้วจะเป็นยังไงจุดนี้ถูกต้องตรงที่การมองเห็นคุณค่าของสิ่งของทุกชิ้น แต่ต้องอย่าลืมนำมาเก็บเอาไว้แต่เก็บไว้แบบรกๆหรือปนกันอยู่ของที่มีประโยชน์ก็อาจจะหาไม่พบหรือปะปน จนเสียหายแทนที่จะนำมาใช้ได้กลายเป็นต้องทิ้งไปเปล่าๆในภายหลัง การสะสางไม่ใช่การทิ้งอย่างเดียว แต่เป็นการ “คัด” เพื่อให้ได้สิ่งที่เหมาะสมที่สุดทุกอย่างมาวางเรียงไว้ในระบบ จุดสำคัญๆของขั้นตอนการสะสาง คือ ผู้บริหารจะต้องกำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่าอะไรคือของที่ไม่ต้องการ เพราะสิ่งสำคัญของการสะสางคือ การแยกของที่ต้องการและไม่ต้องการออกจากกัน ผู้บริหารต้องลงไปสัมผัส ด้วยสายตาและมือของตนเองเข้าไปตรวจสอบสภาพความเป็นจริง เพื่อให้รับทราบว่าผู้บริหารอยากเก็บไว้แต่ พนักงานอาจมองว่าไม่มีความจำเป็นทำให้เสียพื้นที่ไปกรณีเช่นนี้ทั้ง 2 ฝ่ายต้องเปิดใจและแลกเปลี่ยน ความ คิดเห็นกันผลที่จะตามมาที่สำคัญ คือ จะสามารถกำหนดหรือวางแนวทางในการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ได้ตามความต้องการ พนักงานที่ได้ปฏิบัติ “สะสาง” แล้วผลที่ได้รับนอกจากจะช่วยขจัดความสิ้นเปลืองของวัสดุ ของการใช้

พื้นที่แล้วสำคัญคือจะสามารถช่วยลดการจัดหาสถานที่จัดเก็บของลงได้ทั้งพวกโต๊ะตู้เอกสาร ชั้นวางของแม้กระทั่งไปช่วยลดสต็อกสินค้าหรือสินค้าในระหว่างการผลิตได้ด้วย

สะดวก (seiton : เซตง) การจัดการเก็บสิ่งของวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เหมาะสม เพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการปะปนโดยคำนึงถึงคุณภาพประสิทธิภาพ ความปลอดภัยในการใช้งาน หลังจากที่สะสางสิ่งของที่ไม่จำเป็นในการใช้งานออกไปแล้วเหลือเฉพาะสิ่งของ ที่จำเป็นต้องใช้ ชั้นต่อไปของการทำกิจกรรม 5ส คือ การจัดสิ่งของที่ต้องใช้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารเครื่องใช้ สำนักงาน อุปกรณ์เครื่องมือให้เป็นหมวดหมู่และสะดวกต่อการใช้งานโดยมีหลักการสำคัญ คือสิ่งของใด ควรวางตรงไหนอย่างไรจึงเหมาะสมสะดวกลดความเสียหายลดเวลาในการทำงานและมีความปลอดภัยต่อทุก คนเช่น เครื่องใช้สำนักงานที่ใช้งานร่วมกันเครื่องถ่ายเอกสารตู้เอกสารแฟ้มเอกสารควรแบ่งเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน เครื่องมือ กระจกษา ต้องให้ทุกคนสามารถใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วรู้ว่าอะไรอยู่ตรงไหนเมื่อต้องการใช้ต้องลงบันทึกไว้และเมื่อใช้เสร็จแล้วสามารถ นำไปเก็บที่เดิมทันที ปรับปรุงพื้นที่จัดเก็บและวิธีการเก็บรักษาสิ่งของเอกสารเพื่อความสะดวกในการค้นหาเมื่อจะนำมาใช้งานโดยจัดวางให้เป็นระเบียบกำหนดที่ที่จะวางท่าภาพแสดงตำแหน่งที่วาง ตรวจสอบเช็คประจำส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือติดต่อกับบุคคลทั่วไปควรอยู่หน้าหรือชั้นล่างงานที่ต้องทำเกี่ยวข้องกันหรือทำร่วมกันควรจัดอยู่ในพื้นที่เดียวกันจะเห็นได้ว่าสะดวกเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการสะสาง สิ่งของกล่าวคือเป็นขั้นตอนที่จัดสิ่งของที่ทำการสะสางให้มีระเบียบทั้งนี้เพื่อให้ง่ายในการใช้สอยในขั้นตอนนี้อาจจะแยกของที่ได้จากสะสางเป็นหมวดหมู่เป็นประเภทโดยอาจจะ เก็บของที่ใช้บ่อยๆไว้ใกล้ตัวหรือเขียนป้ายติดไว้เพื่อนำมาใช้สอยได้ง่ายจุดสำคัญของขั้นตอน“สะดวก” คือ การจัดระบบเริ่มตั้งแต่การที่กำหนดที่วางให้แน่ชัดของแบบใดควรอยู่ตรงไหนซึ่งต้องกำหนดอย่างสมเหตุสมผลอีก สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในการทำขั้นตอน “สะดวก” คือ การทำแผนผังรวมสำหรับกำหนดแนวทางในการจัดวางซึ่ง จะแสดงสถานที่วางสิ่งของ หรือเครื่องมือเพื่อจะสามารถรวบรวมสิ่งของที่ต้องการมาไว้ในที่เดียวกันได้และ แผนผังนี้ ควรแสดงลำดับการรวบรวมสิ่งของด้วยวิธีง่ายๆและใช้เวลาให้น้อยที่สุดและต้องตรวจสอบเพื่อให้เห็น จริ่งว่าทุกคนปฏิบัติได้ตามเป้าหมายและแนวทางที่วางไว้การทำขั้นตอนสะดวกก็จะส่งผลในแง่คุณภาพ ประสิทธิภาพและความปลอดภัยได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น พนักงานที่ได้ปฏิบัติขั้นตอนสะดวกแล้ว ส่งผลที่จะได้รับ อย่างเห็นได้ชัด คือ เสียเวลาในการค้นสิ่งของเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆน้อยลงสิ่งของไม่หาย และตรวจสอบได้ ง่ายและที่สำคัญคือ “เวลา” ที่เคยใช้ไปในการค้นหาจะได้กลับคืนมาเป็นเวลาที่นำไปใช้ในการทำงานได้มากขึ้น หรือสามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

สะอาด (seiso: เซโซ) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการกำจัดขยะ ฝุ่นละออง สิ่งสกปรก เศษกระดาษ กลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ตลอดจนการทำความสะอาดตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และ สิ่งของตลอดจนสถานที่ทำงานให้สะอาดอยู่เสมอเพื่อให้ง่ายต่อการรักษาความปลอดภัย ลดอุบัติเหตุ เพิ่มพูนสุขภาพ หลักการสำคัญทำความสะอาดพื้นที่ ทำงานเป็นประจำตามตารางที่แต่ละหน่วยงาน กำหนดโดยกำหนดวันเวลาการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน/ทุกสัปดาห์ เช่น การทำความสะอาด ประจำวันทั้งก่อนและหลังใช้งานอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ควรมีการ ทำความสะอาดก่อนเริ่ม ใช้งานและหลังใช้งานทุกวันทำความสะอาดอย่างลึกซึ้งเป็นครั้งคราวโดยมอบหมาย ให้ “ความเป็น เจ้าของ” เครื่องจักร และอุปกรณ์สำนักงานแต่ละตัวให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบกำหนดวันทำ ความสะอาดครั้งใหญ่ (big cleaning day) โดยทุกคน ทุกพื้นที่ทำพร้อมกันอย่างน้อยปีละครั้ง ปรับปรุง แก้ไข สาเหตุที่ทำให้สกปรกเพื่อทำให้การทำกิจกรรมความสะอาดง่ายขึ้นและทำให้เกิด ความสะอาดได้อย่างแท้จริง

สุขลักษณะ (seiketsu: เซเคทซึ) การรักษามาตรฐานที่ดี ของความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความสะอาด ในสถานที่ทำงานสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่มี บรรยากาศที่ดีตลอดเวลา รวมทั้งการพยายามหาทางปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่การทำ 3ส แรกเป็นการ กระทำต่อวัตถุ สิ่งของส่วน “ส” ตัวที่ 4 คือสุขลักษณะเป็นผลพวงมาจากการทำ 3ส ที่ผ่านมามีเมื่อกำจัดขยะที่ ไม่ ใช้ออกจากของที่ใช้แล้วยอมทำให้เกิดความสะอาดในการใช้สอยและเมื่อทำความสะอาดสิ่งของ เหล่านั้น สม่าเสมอยอมให้คุณภาพชีวิตทั้งร่างกาย และจิตใจของผู้ใช้สิ่งของดีขึ้นไม่ต้องสัมผัสหรือ จับต้องของสกปรก คือ การสร้างสุขลักษณะที่ดีจะเห็นได้ว่าสุขลักษณะที่ดีของพนักงานจะเกิดขึ้น เพราะ 3ส แรก ซึ่งส่งผลย้อนกลับ ไปให้มีการหมั่นรักษา 3ส ที่กล่าวมาอย่างสม่ำเสมอ “ส” ตัวนี้เป็น เรื่อง ของนิสัยเป็นหลัก หลักสำคัญในกิจกรรมสุขลักษณะต้องมีการจัดทำคู่มือดำเนินการกิจกรรม สะอาด สะดวก สะอาดอย่าง ชัดเจนเพื่อให้มีการปฏิบัติกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น สัปดาห์ละครั้ง เดือนละครั้งตามความเหมาะสมและความจำเป็นสร้างจิตสำนึกให้ทุกคนต้องทำตามกฎเกณฑ์กติกา ที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอตลอดเวลาเพื่อ ก่อให้เกิดสภาพของความเป็นระเบียบเรียบร้อย มี ความสะอาดมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย ในการทำงานทั้งนี้ยังต้องมีการแต่งตั้ง คณะกรรมการติดตามการดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อให้มีการตรวจสอบ ควบคุมรักษามาตรฐานการ ทำงานให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดไปอย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่สุดของการรักษา สุขลักษณะในที่ทำงาน คือ การร่วมมือของทุกๆฝ่ายนับตั้งแต่การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงระดับล่างที่ ต้องช่วยกัน ดูแลและช่วยกันปฏิบัติซึ่งการปฏิบัติต่างๆ ที่ต้องช่วยกันทำก็คือ สะอาด สะดวกและสะอาดอยู่เป็นประจำต่อเนื่องและหาทางปรับปรุงปฏิบัติ3ส.แรกอยู่เสมอและต้องไม่ลืมว่า“ส”ตัวนี้เป็นเรื่องของนิสัย ที่นำไปสู่ พฤติกรรมที่ดีและเมื่อเป็นเรื่องของนิสัยแล้วถ้าเกิดขึ้นจะอยู่อย่างคงทน และถ่ายทอดให้ กันได้ตั้งนั้นหาก พนักงานในองค์กรถูกปลูกฝังนิสัยจนเกิดสุขลักษณะที่ดีแล้วจะสามารถมั่นใจได้

มากขึ้นว่าทุกคนจะทำ 5ส ด้วย ตัวเองและไม่ต้องมีคนกระตุ้นนอกจากนี้ยังอาจชักนำให้คนอื่นหันมาปรับเปลี่ยนนิสัยและพฤติกรรมไปด้วย

สร้างนิสัย (Shinseki - ชิกซีเคะ) คือการทำ 2 สิ่งให้เกิดความเคยชินจนติดเป็นนิสัยและต่อเนื่องคือ ทำที่ ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่มีสุขลักษณะที่ดีโดยการทำการสะสาง สะดวก และสะอาดอย่างต่อเนื่อง รักษา กติกา มารยาทระเบียบและข้อกำหนดต่างๆในการทำงานอย่างเคร่งครัด

หลักสำคัญของการสร้างลักษณะนิสัยต้องมีการกำหนด กฎระเบียบให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นเครื่องมือควบคุมไม่ให้ใครสามารถทำอะไรได้ตาม อ้าเภอใจในการทำงานทุกขั้นตอนจะต้องทำตามมาตรฐานในการทำงานโดยมีการตรวจสอบ (checklist) และ คู่มือการปฏิบัติงาน (work manual) ที่ชัดเจนมาตรฐานการทำการกิจกรรม 3ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด ต้องชัดเจน และเข้าใจง่ายเสริมสร้างนิสัยหรือ“ส”ตัวที่ 5 นี้มุ่งให้ ผู้ปฏิบัติงานมีนิสัยรักกฎระเบียบทำงานตาม มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกอบรม อบรมด้วยการใช้สื่อต่างๆการประกวดพื้นที่และให้รางวัล ฯลฯ เป็นต้น การสร้างนิสัยหรือ“ส”ตัวที่ 5 นี้มุ่งไปที่การสร้างระเบียบวินัยสร้างนิสัยที่ดีให้เกิดขึ้นเป็นขั้นตอน สุดท้ายในการทำ 5ส อย่างเต็มที่เพราะการทำกิจกรรม 5ส ไม่ใช่การทำครั้งเดียวแล้วเลิกหรือคิดว่าเพียงพอแล้ว เพราะถ้าเป็นเช่นนั้นทุกอย่างก็จะย้อนกลับไปสู่สภาพเดิมได้ ดังนั้นการสร้างนิสัย ให้รัก ที่จะทำ 5ส จึงเป็นสิ่งจำเป็นหรืออาจกล่าวได้ว่าถือเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการทำ 5ส ก็ว่าได้แต่เรื่องการสร้างนิสัยเป็นศิลปะ เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลบางคนก็สร้างง่าย บางคนก็สร้างยากแต่เมื่อนิสัยความเป็นระเบียบที่เกิดจากการ ปฏิบัติ 5ส ติดตัวไปใช้เช่น แยกขยะที่บ้านจัดของใช้ให้อยู่ในหมวดหมู่ของมันเองหรือเวลาขับรถต้องคาดเข็มขัด นิรภัยทุกครั้งที่ขับรถ เคลื่อนออกไป เป็นต้น ในการสร้างพนักงานให้มีระเบียบวินัยนั้นจะต้องฝึกอบรมให้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อระเบียบมาตรฐานการทำงานต่างๆเพื่อให้สามารถปฏิบัติจนเป็นนิสัยจุดสำคัญของขั้นตอนในการสร้างนิสัยคือการสร้างนิสัยเป็นเรื่องสำคัญซึ่งช่วยพัฒนาให้พนักงานปฏิบัติเป็นขั้นตอน สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะจนกลายเป็นเรื่องติดตัวและปฏิบัติเป็นประจำโดยไม่มีใครมาบังคับ หน่วยงานต้องต่อยอดเรื่องนี้อยู่เสมอและให้มีความต่อเนื่องกิจกรรมควรมีการประชุม แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ของระดับต่างๆเพื่อหาแนวทางและพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่การกำหนดเทคนิควิธีที่เหมาะสมกับ แต่ละหน่วยงานมากที่สุดหากทุกคนรักที่จะทำ 5ส ผลที่พนักงานและหน่วยงานจะได้รับก็คือ มาตรฐานที่ใช้ใน การทำงานสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นตลอดจนสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้าและที่สำคัญการรักที่จะ ทำ 5ส ย่อมหมายถึงพนักงานจะรักที่จะทำกิจกรรมอื่นที่เอื้ออำนวยต่อการเพิ่มผลผลิตต่อไป แนวทางการดำเนินกิจกรรม 5ส การดำเนินกิจกรรม 5ส จะประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ถ้ามีการนำหลักการบริหารจัดการแบบต่อเนื่อง ตามวงจร เดมมิ่ง (Deming cycle) มาประยุกต์เพื่อทำให้การดำเนินกิจกรรมทุกขั้นตอนเป็นไปอย่างถูกต้องมี ประสิทธิภาพมีการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด

แนวความคิดการบริหารแบบต่อเนื่องตามวงจรคุณภาพที่เดมมิ่งนำของดร.ชิวฮาร์ทมาใช้หรือนำมาเผยแพร่ ไปในประเทศญี่ปุ่นโดยดร.เดมมิ่ง เมื่อปีพ.ศ. 2493 แนวคิดการบริหารนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) ลงมือทำ (do) ตรวจสอบ/ศึกษา (check/study) กำหนดมาตรฐานปรับปรุงแก้ไข (act) โดยเน้นให้มี การปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นวงจรคุณภาพการควบคุมคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA เป็นตัวจักรหลักที่จะทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนเป็นวงจรไม่หยุด โดยเริ่มจาก การวางแผน (plan) คือการศึกษาทำความเข้าใจในเป้าหมายวัตถุประสงค์กำหนดกิจกรรมหรือกระบวนการ ต่างๆที่ต้องการทำหรือปรับปรุงแก้ไขและวางแผนสำหรับการใช้ในการแก้ไขปัญหาโดยตั้งเป้าหมายที่ต้องการบรรลุเพื่อวัดผลการปรับปรุงทางคุณภาพพร้อมกำหนดวิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การลงมือปฏิบัติตามแผน (Do) คือการประกาศชี้แจงแผนให้ทุกคนทราบและให้มีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดพร้อมติดตามความก้าวหน้าเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องตลอดจนผลลัพธ์ที่ได้ จากการดำเนินงานไว้ การศึกษา/ติดตามประเมินผล (check/study) แต่เดิมเรียกว่าการตรวจสอบต่อมาในปี พ.ศ.2533 เปลี่ยนเป็น การศึกษาเพื่อสะท้อนถึงการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานอย่างละเอียดว่ามีการทำงานเป็นไปตามมาตรฐาน การทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่โดยมีการตรวจสอบค่าตัวชี้วัดต่างๆว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและอยู่ใน เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่มีส่วนใดที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น การกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข (act) คือ การระบุปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ได้ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับมาตรฐานการทำงานใหม่ที่จะถูกหมุนกลับไปยังขั้นตอนแรกอีกครั้งหนึ่งเป็นการริเริ่มวงจรใหม่โดยการพัฒนาแผนเพื่อใช้เป็น แนวทางการแก้ไขปัญหาอีกครั้งหนึ่ง (วีรพจน์ลือประสิทธิ์สกุล, 2540, หน้า 211) การบริหารคุณภาพตามวงล้อ PDCA เป็นวงจรที่ทำให้เกิดการตรวจสอบหาข้อบกพร่องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถ้ายังมีข้อบกพร่องอยู่ก็ทำการแก้ไขอีกถ้าดีแล้วก็หาทางรักษากำกับควบคุมคุณภาพที่ดีไว้และพยายามหาทางปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2.3 ทฤษฎีการสื่อสาร

2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พีราวัชร, 2549) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือให้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ประารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงาน ที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ท าดด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงาน บริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มี การแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541, หน้า 210 - 212) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความ พึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า

2.3.2.1 สถานที่ (Place) ต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และความสะอาดให้กับ ผู้ที่มาติดต่อ เช่น ธนาคารต้องมีสถานที่กว้างขวาง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มาติดต่อ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึกที่ดี รวมทั้งเสียงดนตรีเบาๆ ประกอบด้วย

2.3.2.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดี หน้าตา ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อ จะดีด้วย

2.3.2.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานนั้นจะต้องมีความทันสมัย มี ประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

2.3.2.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

2.3.2.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการ ให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม สเลนเดอร์ พาราไดซ์ดีส์โก้เซค

2.3.2.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการ ให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนี้ ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่าจะมีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน์ ฌอชญา, 2547, หน้า 183-186)

2.4.1 Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญาไว้กับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2.4.2 Tangibles (สิ่งที่สามารถจับต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

2.4.3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

2.4.4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

2.4.5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลัทธิสงสัย

2.4.6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างง่าย

2.4.7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

2.4.8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความเข้าใจและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

2.4.9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า

2.4.10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์

กิตติ สิริพัลลภ (2541) ได้ให้ความหมายของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่าหมายถึงกิจกรรมการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าผู้บริโภครีหรือคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมีความรู้ที่ตลอดจนรู้สึกประทับใจกับบริษัทและสินค้าหรือการบริการของบริษัท ทั้งนี้จะมุ่งเน้นที่กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทางโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่ายเป็นระยะเวลานาน

เฟรดเดอริค นิวเวล ได้ให้ความหมายของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นกลยุทธ์ในการสร้างทัศนคติหรือความชอบต่อองค์กร กับพนักงานแต่ละคน ช่องทางการสื่อสารและลูกค้าที่ผลมาจากการเพิ่มศักยภาพ ในการปฏิบัติงานและรักษาลูกค้า จุดประสงค์ที่แท้จริงของ CRM คือ การบริหาร เปลี่ยนเสริมกำลัง พฤติกรรมของผู้บริโภค CMB เน้นว่าองค์กรควรจะค้นหาและให้ความสนใจว่าลูกค้าให้คุณค่ากับสิ่งใดมากกว่า จะสนใจสิ่งใดที่ต้องการจะขายให้กับลูกค้า เพราะนั่นอาจไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการ สิ่งที่ต้องกระทำคือเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าเห็นว่ามีคุณค่า

บทที่ 3

ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายจาก บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด ให้เข้ามาช่วยเหลือในงานธุรการ งานบริการของทางบริษัท ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ 2567

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานด้านงานสำนักงานโดยได้รับมอบหมายงานด้านการเปิดบิลใบเสร็จ ด้านการเปิดใบกำกับภาษีและช่วยเหลืองานที่ทางบริษัทมอบหมาย จึงพบกับปัญหาด้านการคำนวณ มีการผิดพลาดในการคำนวณตัวเลขออกมา ต้องคอยใช้เครื่องคิดเลขช่วยอยู่เสมอ

งานหลัก ที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีดังต่อไปนี้

- 1.การเปิดบิลใบเสร็จสินค้า
- 2.ช่วยถ่ายเอกสารที่ต้องการนำส่งให้กับฝ่ายผลิต
- 3.การจัดเก็บเอกสารที่ไม่ใช่แล้วให้เป็นระเบียบ
- 4.ช่วยทำรายเอกสารที่เป็นขอมูลของลูกค้า

งานรอง ที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย

- 1.เดินส่งเอกสารและประสานงานต่างๆที่ได้รับมอบหมาย
- 2.การจัดเอกสารแยกเป็นหมวดหมู่
- 3.ร่วมมือช่วยเหลืองานเทศกาลต่างๆที่ทางบริษัทจัดขึ้น

รายละเอียดของปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข

1.ปัญหาการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

- การใช้งานคอมพิวเตอร์ในการทำงานต้องมีแอปพลิเคชันเฉพาะจึงยากต่อการใช้งาน
- ปัญหาที่เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาจมีไวรัสที่เกิดจากโปรแกรมและเอกสารที่อัปโหลดจากทางอินเทอร์เน็ตทำให้เครื่องช้าและทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ

2.ปัญหาการเก็บเอกสาร

- เกิดจากการที่มีเอกสารเยอะจนบางทีที่ไม่เก็บเพียงพอต่อจำนวนเอกสารอาจทำให้เอกสารบางอย่างสูญหาย

การแก้ไขปัญหาตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

1.ปัญหาการใช้ระบบงานในคอมพิวเตอร์

1.1. ต้องระวังในการพิมพ์เอกสาร ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องและ Safe สำรองข้อมูลทุกครั้งหลังการใช้งานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาคอมพิวเตอร์

1.2. หมั่นตรวจเช็คอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง

1.3. คอยสแกนไวรัสและลบเอกสารที่ไม่จำเป็นบนเครื่องคอมพิวเตอร์

2. ปัญหาด้านงานเอกสารต่าง ๆ

2.1 จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เพื่อง่ายต่อการค้นหา

2.2 ต้องตรวจเช็ค ตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

3. ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างบุคคล

3.1 ต้องมีการจัดบันทึกอยู่เสมอ

3.2 มีการเปลี่ยนแปลงของงาน ต้องมีการอัปเดตงานให้พียงทันที เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติโครงการสหกิจศึกษา ณ บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานประจำที่ฝ่ายขายด้านงานการออกบิลใบเสร็จสินค้า การเปิดใบกำกับภาษี และงานเอกสารต่างๆ

ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและปัญหาในการปฏิบัติงาน

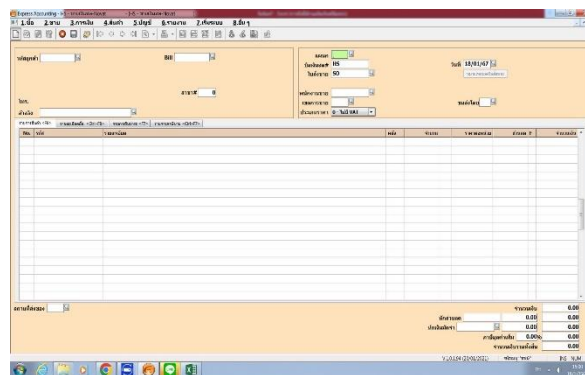
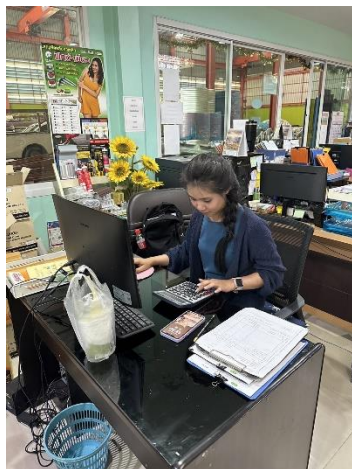
1. จัดพิมพ์การออกใบเสร็จสินค้า การออกใบกำกับภาษี หรือการจัดพิมพ์การประชุม
- จัดทำและติดตามผลของงานที่ได้รับมอบหมาย

ปัญหาที่พบบ่อย

- คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องพิมพ์เก่าแล้วทำให้การทำงานเกิดปัญหาบ่อยครั้ง

การแก้ปัญหา

- สำรองข้อมูลทุกครั้งหลังการใช้งานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาคอมพิวเตอร์ดับหรือเสียหายทาง



ภาพที่ 4.1 จัดพิมพ์งานที่ได้รับมอบหมาย

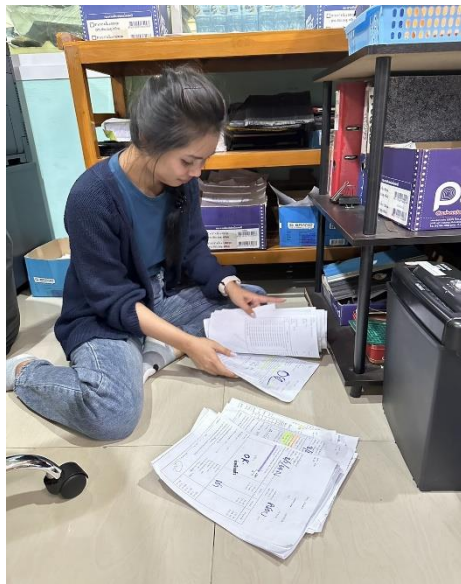
2.การจัดเก็บเอกสารที่ไม่จำเป็น

ปัญหาที่พบบ่อย

-มีเอกสารเยอะจนที่เก็บไม่เพียงพอ

การแก้ไขปัญหา

-จัดระเบียบและทำลายเอกสารที่ไม่จำเป็น



ภาพที่ 4.2 การจัดเก็บและแยกเอกสารที่ไม่จำเป็น

3.ทำกิจกรรม 5ส. ในการทำความสะอาดสถานที่ปฏิบัติงานช่วยทำลายเอกสารที่ไม่ใช้แล้ว โดยการใช้เครื่องย่อยกระดาษทำลาย

ปัญหาที่พบบ่อย เอกสารที่ไม่ใช้แล้วมีจำนวนมาก จึงทำให้ไม่มีที่เก็บและใช้เวลาในการทำลายเป็นเวลานาน

การแก้ปัญหา ร่วมทำกิจกรรม 5ส.

บทที่ 5

สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ บริษัท ช. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการจัดเอกสารวิชาการ ณ บริษัท ช. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โปรดักส์ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบผลถึงการสื่อสารประสานงานกับบุคลากรในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การเรียนรู้ระบบการพิมพ์งานในคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน การทำงานเป็นระบบและเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานรวมถึงเพื่อศึกษาขั้นตอนวิธีการดำเนินงานต่างๆ เพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์จริงในครั้งนี้ด้วยเพื่อเป็นความรู้ ที่นอกจากเนื้อหาที่ต้องศึกษาในการฝึกงานครั้งนี้ได้รับประโยชน์ในหลายๆแง่มุมที่นอกเหนือเนื้อหาจากที่เรียนในห้องเรียนและนอกเหนือจากเนื้อหาที่ต้องศึกษาในสถานประกอบการ

ผลจากการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ก่อนการปฏิบัติงานให้ได้เรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานจากสถานประกอบการจริงและทำให้สามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงานได้จริงที่หาไม่ได้จากตำราเรียนหรือทฤษฎีต่างๆดังนั้นการปฏิบัติงานในครั้งนี้จึงเป็นโอกาสที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะได้เรียนรู้การดำเนินชีวิตในการทำงานที่จะต้องเผชิญในอนาคต

การวิเคราะห์SWOT

จุดแข็ง (Strengths)

- มีความอดทนในการทำงาน
- เชื่อฟังคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์
- ผู้ที่รับหน้าที่ดูแลนิสิต ได้ให้ความหวังใจและเอาใจใส่เป็นอย่างมาก

จุดอ่อน (Weaknesses)

- สถานที่ฝึกงานกับบ้านการเดินทางค่อนข้างไกล
- ยังแก้ไขเฉพาะหน้าได้ไม่ดี
- เรียนรู้ข้อมูลสินค้าได้ไม่ดี

โอกาส (Opportunities)

- ทำให้ได้ความรู้จากการฝึกงานเพิ่มขึ้น
- มีการเตรียมความพร้อมในการที่ออกไปทำงาน
- ได้เรียนระบบการทำงานที่เป็นระเบียบและระบบมากขึ้น

อุปสรรค (Threats)

- การสื่อสารในการสั่งงานระหว่างบุคคลยังไม่ค่อยชัดเจน
- ความเข้าใจในหน่วยงานยังไม่มีมากนัก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ต่อตนเอง

- ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆจากการทำงาน
- ได้ทราบถึงการทำงานโดยรวมแผนกที่ตนฝึกสหกิจ
- ได้รู้จักปรับตัวเข้ากับสังคมและสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้
- เกิดทักษะการสื่อสารข้อมูล
- ได้ความรู้จากการคำนวณเพิ่มขึ้น
- ได้ประสบการณ์และวิชาชีพที่ตนเองได้เรียนมา เพิ่มเติมนอกเหนือไปจากการเรียนรู้

ในห้องเรียน

ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

- ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ได้บางอย่าง
- ช่วยลดระยะเวลาการทำงานของบริษัท
- เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏ

- เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ
- ช่วยให้สถานบันการศึกษาได้เป็นที่ยอมรับจากตลาดแรงงาน

ประสบการณ์ที่ประทับใจ/ประสบการณ์พิเศษ

มีความประทับใจในการทำงานที่สนุก ไม่น่าเบื่อ ได้เจอกับอะไรใหม่ๆ และได้ออกไปเรียนรู้งานใหม่ๆในแต่ละวัน ทำให้เรามีประสบการณ์ในการทำงานและพัฒนาตัวเองอยู่เสมอในทุกๆด้าน และได้เจอที่ปรึกษาและหัวหน้างานที่ดี ที่คอยรับฟังและคอยช่วยเหลือในทุกๆปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่กันเหมือนครอบครัวทำให้ไม่รู้สึกรอหรือกดดันและได้เจอเพื่อนร่วมงานที่หลากหลาย สถาบันได้มีมิตรภาพที่ดีเพิ่มขึ้น ประสบการณ์พิเศษได้มีโอกาสเรียนรู้กับการคำนวณงานหรือเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ไม่เคยรู้จัก การทำงานที่เป็นระบบการวางแผนงาน มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

บรรณานุกรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ค้นหาจาก <https://www.sakid.app/blog/what-is-5s/> วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567

ค้นหาจาก https://library.rsu.ac.th/library5s/lib5s_mean.html วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567

ค้นหาจาก <https://www.rungsupmarketing.com> วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๑

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว จินนวัฒน์ จีเลื้อย รหัสนิต 63501140003

ชื่อองค์กร บริษัท ส. 199 จำกัด มาร์เก็ตติ้ง โพรสเสส จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายงานเอกสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวณัฏฐ์ โทรศัพท์ -

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	.. / .. /
อังคาร	.. / .. /
พุธ	1 / 11 / 66 เข้าฝึกงานที่บริษัท	8 ชม.	นางณัฏฐ์
พฤหัสบดี	2 / 11 / 66 เรียน
ศุกร์	3 / 11 / 66 เรียนที่โรงเรียน	8 ชม.	นางณัฏฐ์
เสาร์	4 / 11 / 66 เรียน
อาทิตย์	5 / 11 / 66 หยุด



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๒

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ ๒๓ วิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นววิภา นิ่มรัตน์ นิลใจ รหัสนิสิต ๒๓๕๐๑๑๐๐๐๓

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เจริญกิจ จำกัด ไร่สะแกสี ลำดวน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หน่วยงานเอกสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นนทพงษ์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	๖ / ๑๑ / ๒๕๖๒	โรงเรียนผู้การทำงาน	๔ ชม	นนทพงษ์
อังคาร	๗ / ๑๑ / ๒๕๖๒	โรงเรียนผู้การทำงาน	๔ ชม	นนทพงษ์
พุธ	๘ / ๑๑ / ๒๕๖๒	โรงเรียนผู้การทำงาน	๔ ชม	นนทพงษ์
พฤหัสบดี	๙ / ๑๑ / ๒๕๖๒	โรงเรียน	-	-
ศุกร์	๑๐ / ๑๑ / ๒๕๖๒	โรงเรียนผู้การทำงาน	๔ ชม	นนทพงษ์
เสาร์	๑๑ / ๑๑ / ๒๕๖๒	โรงเรียน	-	-
อาทิตย์	๑๒ / ๑๑ / ๒๕๖๒	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๗.....

สาขาวิชาภาววิศวกรรมกล.....

คณะ.....วิศวกรรมกล..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นงนภว จิตนรินทร์ นิสิต รหัสนิต ๒๕๕๐๑๑๔๐๐๐๓
 ชื่อองค์กร บริษัท ส. ศรีนภวิศ ผลิตเครื่องใช้พลาสติก จำกัด
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายช่างเครื่องกล
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นายณัฐ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13 / 11 / ๖๖	เขียนรีพอร์ตงานซ่อม	๑ ชม	นนทภว
อังคาร	14 / 11 / ๖๖	เขียนรีพอร์ตงานซ่อม	๑ ชม	นนทภว
พุธ	15 / 11 / ๖๖	เขียนรีพอร์ตงานซ่อม	๑ ชม	นนทภว
พฤหัสบดี	16 / 11 / ๖๖	ว่าง	-	-
ศุกร์	17 / 11 / ๖๖	การจำเริญ / งานสินค้า	๑ ชม	นนทภว
เสาร์	1๘ / 11 / ๖๖	ว่าง	-	-
อาทิตย์	19 / 11 / ๖๖	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๕

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นาย.สาธิต นิ่มรัมย์ นิลโคก รหัสนิสิต 63501440003

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เจริญกิจ จำกัด บริษัท ส. เจริญกิจ จำกัด บริษัท ส. เจริญกิจ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายขนส่งทางบก

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นาย.ทนต์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	๑๐ / ๑๑ / ๖๖	เรียนรู้อบรม กำนันชนบท	๘ ชม	นาย.ทนต์
อังคาร	๑๑ / ๑๑ / ๖๖	การเก็บค่าเงินค่า	๘ ชม	นาย.ทนต์
พุธ	๑๒ / ๑๑ / ๖๖	เรียนรู้อบรม ฝึกอบรมทำอาชีพ ภาคี	๘ ชม	นาย.ทนต์
พฤหัสบดี	๑๓ / ๑๑ / ๖๖	เรียน	-	-
ศุกร์	๑๔ / ๑๑ / ๖๖	เรียนรู้อบรม ฝึกอบรมทำอาชีพ ภาคี	๘ ชม	นาย.ทนต์
เสาร์	๑๕ / ๑๑ / ๖๖	เรียน	-	-
อาทิตย์	๑๖ / ๑๑ / ๖๖	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๕

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ชื่อนิสิต นางสาว ฉันทิภา นิลทิพย์ รหัสนิสิต 63501140003

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เจริญกิจ สารภัณฑ์ตั้ง โปรสกสี จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายงานโรงงาน เกล็ดสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางศุภมาส โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	๒๙/๑๑/๖๕	การตรวจเช็ค ไลน์ผลิต	๕ ชม	นางศุภมาส
อังคาร	๓๐/๑๑/๖๕	การตรวจเช็ค ไลน์ผลิต	๕ ชม	นางศุภมาส
พุธ	๓๑/๑๑/๖๕	เรียนรู้การผลิต Vat.	๕ ชม	นางศุภมาส
พฤหัสบดี	๓๐/๑๑/๖๕	พักผ่อน	-	-
ศุกร์	๑/๑๒/๖๕	เรียนรู้การผลิต Vat.	๕ ชม	นางศุภมาส
เสาร์	๒/๑๒/๖๕	พักผ่อน	-	-
อาทิตย์	๓/๑๒/๖๕	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๖

สาขาวิชา ภาควิชาการธุรกิจ

คณะ วิทยาลัยราชพฤกษ์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ชวางทอง จินนรัตน์ จี.ดิ.ท รหัสนิสิต ๖3501140003

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เจริญกิจ สารภีชลสิทธิ์ โฟล์ดก๊าส ไร่แก้ว

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดเอกสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ขนากินรี โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	4 / 19 / ๖๖	เรียนวีทิดำเนินงาน Unit.	๕ ชม	ชนทกตง
อังคาร	5 / 19 / ๖๖	เรียนวีทิดำเนินงาน Unit	๕ ชม	ชนทกตง
พุธ	6 / 19 / ๖๖	เรียนวีทิดำเนินงาน Unit	๕ ชม	ชนทกตง
พฤหัสบดี	7 / 19 / ๖๖	เงิน	-	-
ศุกร์	8 / 19 / ๖๖	กรเชิดจิล Unit.	๕ ชม	ชนทกตง
เสาร์	9 / 19 / ๖๖	เงิน	-	-
อาทิตย์	10 / 19 / ๖๖	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๗.....

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ.....

คณะ..... การบริหารธุรกิจ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต..... นางศก. รัตนธานี นิสิต..... รหัสนิสิต..... ๒501140002.....

ชื่อองค์กร..... บริษัทฯ ด. เจริญกิจ บริการติดตั้ง ฝังส้วม กิ่งใต้.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... ฝายคลองสิริกิติ์.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... นางกานทิ์..... โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	11 / 12 / ๖๖	การติดตั้ง ฝังส้วม	๑ ชม.	นางกานทิ์
อังคาร	12 / 12 / ๖๖	การติดตั้ง ฝังส้วม	๑ ชม.	นางกานทิ์
พุธ	13 / 12 / ๖๖	การติดตั้ง ฝังส้วม	๑ ชม.	นางกานทิ์
พฤหัสบดี	14 / 12 / ๖๖	เรียน	-	-
ศุกร์	15 / 12 / ๖๖	เรียนเอกสาร / ตรวจผลงาน	๑ ชม.	นางกานทิ์
เสาร์	16 / 12 / ๖๖	เรียน	-	-
อาทิตย์	17 / 12 / ๖๖	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๘

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาว อภิมาภรณ์ จีสิทธิ์ รหัสนิสิต ๖3501140003

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เจริญกิจ ซอร์เก็ดคัง ไร่ตักส์ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่าย สด.ผลิต

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางกนิษฐ์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	18 / 19 / ๖๖	เปิดใจหัด 9 ทุ่ม สัปดาห์ที่ A.	-	-
อังคาร	19 / 19 / ๖๖	เปิดใจหัด 9 ทุ่ม สัปดาห์ที่ A.	-	-
พุธ	20 / 19 / ๖๖	เปิดใจหัด 9 ทุ่ม สัปดาห์ที่ A.	-	-
พฤหัสบดี	21 / 19 / ๖๖	เก็บงาน	-	-
ศุกร์	22 / 19 / ๖๖	เปิดใจหัด 9 ทุ่ม สัปดาห์ที่ A.	-	-
เสาร์	23 / 19 / ๖๖	เก็บงาน	-	-
อาทิตย์	24 / 19 / ๖๖	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๙

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาว จิณจิรา นิสิต รหัสนิสิต 13501140003

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เคเอ็มทีจฯ จำกัด สาขาวิชา ฝึกสอน ฝึกสอน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายผลิตเอกสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นายศักดิ์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	05/19/๖๖	เก็บเอกสาร	๙ ชม.	ชนกสงัด
อังคาร	06/19/๖๖	เก็บเอกสาร	๙ ชม.	ชนกสงัด
พุธ	๐๗/๑๙/๖๖	หยุดปีใหม่	-	-
พฤหัสบดี	0๘/๑๙/๖๖	หยุดปีใหม่	-	-
ศุกร์	0๙/๑๙/๖๖	หยุดปีใหม่	-	-
เสาร์	๑๐/๑๙/๖๖	หยุดปีใหม่	-	-
อาทิตย์	๑1/๑๙/๖๖	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๑๐

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว นิตร์ธนา นิลโค รหัสนิสิต 63501140003

ชื่อองค์กร บริษัท ส. ๑๓ จำกัด บริษัท เทคโนโลยี โปรสติกส์ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ห้องจัดแสดง

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นางสาวณัฏฐา โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	1 / 1 / 67	หยุดไปพัก	-	-
อังคาร	2 / 1 / 67	เปิดสินค้าในคลัง	๙ ชม.	นันทพงษ์
พุธ	3 / 1 / 67	เปิดสินค้าในคลัง	๙ ชม.	นันทพงษ์
พฤหัสบดี	4 / 1 / 67	เรียน	-	-
ศุกร์	5 / 1 / 67	เก็บของคลัง	๙ ชม.	นันทพงษ์
เสาร์	6 / 1 / 67	ทำงานเก็บ	-	-
อาทิตย์	๗ / 1 / 67	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๐๐

สาขาวิชา ภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะ ภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์



ชื่อนิสิต นายสาธิต จันทพันธ์ นิตโท รหัสนิสิต ๖๖๕๐๑๑๑๐๐๐๓

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เคอริ่งทรี ออริจินัลส์ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายเงินฝาก

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นายณัฐ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	๘ / ๑ / ๖๗	ทำงานเอกสาร	๔ ชม.	นายณัฐ
อังคาร	๙ / ๑ / ๖๗	ฝึกงาน Vnt	๔ ชม.	นายณัฐ
พุธ	๑๐ / ๑ / ๖๗	ฝึกงานเงินฝาก	๔ ชม.	นายณัฐ
พฤหัสบดี	๑๑ / ๑ / ๖๗	เรียน	-	-
ศุกร์	๑๒ / ๑ / ๖๗	ทำงานเอกสาร	๔ ชม.	นายณัฐ
เสาร์	๑๓ / ๑ / ๖๗	เรียน	-	-
อาทิตย์	๑๔ / ๑ / ๖๗	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๑๒

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ วิชาการบริหาร มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว อธิวิธยา นิลทิพย์ รหัสนิสิต ๒๕๐๑๑๑๐๐๐๓

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เจริญกิจ สหกรณ์การเกษตร จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดเอกสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นรเศรษฐ์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	15 / 1 / ๒๕๖๓	เปิดใจ / ทบทวน FB	๑ ชม.	นรเศรษฐ์
อังคาร	16 / 1 / ๒๕๖๓	ทบทวน FB / cp.	๑ ชม.	นรเศรษฐ์
พุธ	17 / 1 / ๒๕๖๓	เปิดใจ / งานค้นหา	๑ ชม.	นรเศรษฐ์
พฤหัสบดี	18 / 1 / ๒๕๖๓	เรียน	-	-
ศุกร์	19 / 1 / ๒๕๖๓	เปิดใจ / งานค้นหา	๑ ชม.	นรเศรษฐ์
เสาร์	20 / 1 / ๒๕๖๓	เรียน	-	-
อาทิตย์	21 / 1 / ๒๕๖๓	หยุด	-	-


ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๑๓

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ.....บริหารธุรกิจ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต..... พงษ์ลาวัณย์ นิลรัตน์ รหัสนิสิต..... ๒๕๐๑๑๔๐๐๐๓

ชื่อองค์กร..... บริษัท ส. เจริญกิจ อาริยาตาสัง โปรรี่ตี้ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... ฝ่ายจัดเอกสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... นันทวัฒน์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	22/1/๒๕๖๓	เช็คชื่อพนักงาน	๘ ชม.	นันทวัฒน์
อังคาร	23/1/๒๕๖๓	ส่งเอกสาร	๘ ชม.	นันทวัฒน์
พุธ	24/1/๒๕๖๓	เช็คชื่อเอกสาร	๘ ชม.	นันทวัฒน์
พฤหัสบดี	25/1/๒๕๖๓	เรียน	-	-
ศุกร์	26/1/๒๕๖๓	เช็คชื่อเอกสาร	๘ ชม.	นันทวัฒน์
เสาร์	27/1/๒๕๖๓	เรียน	-	-
อาทิตย์	28/1/๒๕๖๓	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๑๙

สาขาวิชา คณะบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาวนันทิมา นิลโค รหัสนิสิต 63501140003
 ชื่อองค์กร บริษัท ส. วิศวกรรม บริการ โทรคมนาคม จำกัด
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา หน่วยงาน
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นันทิมา โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	29 / 1 / 67	เดินส่งเอกสาร	๑ ชม.	นันทิมา
อังคาร	30 / 1 / 67	เช็คสต็อกสินค้า	๑ ชม.	นันทิมา
พุธ	31 / 1 / 67	เช็คสต็อกสินค้า	๑ ชม.	นันทิมา
พฤหัสบดี	1 / 2 / 67	เรียน	-	-
ศุกร์	2 / 2 / 67	ฝึกงาน	๑ ชม.	นันทิมา
เสาร์	3 / 2 / 67	เรียน	-	-
อาทิตย์	4 / 2 / 67	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๑๕

สาขาวิชา การนิเทศการสื่อสาร

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิติ นางสาว จิณเรศน์ นิลโท รหัสนิติ 63601140003

ชื่อองค์กร บริษัท ศ. เดวีเพ็ญ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดเอกสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นันทวิทย์ โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	<u>5/9/67</u>	<u>เช็คสต็อกสินค้า</u>	<u>๔ ชม.</u>	<u>นันทวิทย์</u>
อังคาร	<u>6/9/67</u>	<u>ถ่ายเอกสาร</u> <u>เก็บเอกสาร</u>	<u>๔ ชม.</u>	<u>นันทวิทย์</u>
พุธ	<u>7/9/67</u>	<u>ถ่ายเอกสาร</u>	<u>๔ ชม.</u>	<u>นันทวิทย์</u>
พฤหัสบดี	<u>8/9/67</u>	<u>เรียน</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
ศุกร์	<u>9/9/67</u>	<u>หยุด</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
เสาร์	<u>10/9/67</u>	<u>เรียน</u>	<u>-</u>	<u>-</u>
อาทิตย์	<u>11/9/67</u>	<u>หยุด</u>	<u>-</u>	<u>-</u>



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 07

สาขาวิชา การนิเทศศาสตร์

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาวจันทิมา นิลโต รหัสนิสิต 62501140003

ชื่อองค์กร บริษัท ส. เจริญกิจ มาร์เก็ตติ้ง โพรสเสส จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดเอกสาร

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นันทกวี โทรศัพท์

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	12 / 2 / 67	ถ่ายเอกสาร เรียง นิตยสาร	8 ชม.	นันทกวี
อังคาร	13 / 2 / 67	เดินส่งเอกสาร	9 ชม.	นันทกวี
พุธ	14 / 2 / 67	เรียงเรียงเอกสาร	8 ชม.	นันทกวี
พฤหัสบดี	15 / 2 / 67	เรียง	-	-
ศุกร์	16 / 2 / 67	เดินส่งสินค้า	9 ชม.	นันทกวี
เสาร์	17 / 2 / 67	เรียง	-	-
อาทิตย์	18 / 2 / 67	หยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๑๘

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นายสิทธิกรรัตน์ นิลโพธิ รหัสนิสิต ๒๖๐๑๑๔๐๐๐๓
 ชื่อองค์กร บริษัท ส. เคมิคอลส์ จำกัด
 หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา แผนกเอกสาร
 ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน นายทิว ไทรคัท

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ผลการปฏิบัติงาน
จันทร์	๑๙/๑/๒๕๖๗	เดินส่งเอกสาร	๙ ชม	หนักน้อย
อังคาร	๒๐/๑/๒๕๖๗	ใส่ตุ๊กตา	๘ ชม	หนักน้อย
พุธ	๒๑/๑/๒๕๖๗	เปิดไฟล์สินค้า	๙ ชม	หนักน้อย
พฤหัสบดี	๒๒/๑/๒๕๖๗	เรียน	-	-
ศุกร์	๒๓/๑/๒๕๖๗	จัดหน้าเว็บไซต์ การสินค้า	๘ ชม	หนักน้อย
เสาร์	๒๔/๑/๒๕๖๗	เรียน	-	-
อาทิตย์	๒๕/๑/๒๕๖๗	พักผ่อน	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ๒๓.....

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ.....

คณะ..... บริหารธุรกิจ..... มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทบุรี



ชื่อนิสิต..... อรุณรัตน์ วัฒนรัตน์..... นิสิต..... รหัสนิสิต..... ๒๕๐๑๑๑๐๐๓.....

ชื่อองค์กร..... บริษัท ส. เจริญรุ่งเรือง อารีรักษ์ จำกัด.....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา..... ฝ่ายจัดเอกสาร.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... นนทพร..... โทรศัพท์.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	26/2/๒๖	เช็ค สคตคณลินดา	๘ ชม.	นนทพร
อังคาร	27/2/๒๖	เช็คใบกำกับภาษี	๘ ชม.	นนทพร
พุธ	28/2/๒๖	ส่งเอกสาร	๘ ชม.	นนทพร
พฤหัสบดี	29/2/๒๖	เรียน	-	-
ศุกร์/...../.....
เสาร์/...../.....
อาทิตย์/...../.....

ภาคผนวก ข.

ประวัตินิสิตสหกิจศึกษา



ชื่อ : นางสาวพิณรัตน์ นิลโท

รหัสนิสิต : 63501140003

ชื่อเล่น : แป้ง

อายุ : 22 ปี

วันเกิด : 10 กันยายน 2544

สัญชาติ : ไทย

เชื้อชาติ : ไทย

ที่อยู่ปัจจุบัน : 41/9 หมู่7 ตำบล คลองข่อย อำเภอ ปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11120

โทรศัพท์ : 09-3915-8729

E-mail : pinaratniltho@gmail.com

งานอดิเรก : ดูหนัง