FUTURE ARENA

#SocialDistancing

โครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง การบริหารสนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า ของบริษัท COMMONVIEW

นายเทวา รุ่งนภาพงศ์

รหัสนิสิต 63101140051

โครงงานสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (019-002)

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567

เรื่อง ขอส่งโครงงานการปฏิบัติ งานสหกิจศึกษา

เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชา ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ

ข้าพเจ้านายเทวา รุ่งนภาพงศ์ นิสิตสาขาวิชา การบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ 2566 ถึง วันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ 2567 ในตำแหน่ง พนักงานตรวจสอบเอกสารการจัดแข่งฟุตบอล และเช็คความเรียบร้อยของสนาม ณ สถานที่ประกอบการชื่อ สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง การจัดเตรียมเอกสารการแข่งขันฟุตบอลและจัดการแข่งขันฟุตบอล เช็คความเรียบร้อยของสนาม

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว เพื่อขอรับการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

เทวา

.....

(นายเทวา รุ่งนภาพงศ์)

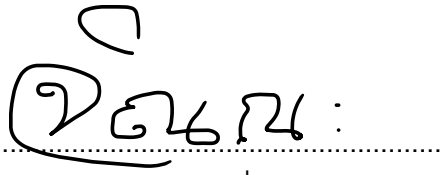
อนุมัติโครงการ

ชื่อโครงงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	การบริหารสนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า
ผู้รายงาน	นายเทวา รุ่งนภาพงศ์
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การบริหารธุรกิจ

.....

(ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา



.....

พนักงานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ตามหลักสูตรคณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ.

.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริ ภู่พงษ์วัฒนา)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

กิตติกรรมประกาศ

Acknowledgment

ตามที่ข้าพเจ้า นายเทวา รุ่งนภาพงศ์ ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์ อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด ตั้งแต่วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี จากความช่วยเหลือสนับสนุนของหลายฝ่าย

1.คุณ จิณณะ	อัศวรุจี	ตำแหน่ง	ผู้จัดการบริษัท
2.คุณ ณัฐพล	บวบทอง	ตำแหน่ง	พนักงานบริษัท
3.คุณ รวิภาส	ม่วงศรี	ตำแหน่ง	พนักงานบริษัท

ขอขอบคุณ ผศ.ดร.ณัฐวุฒิ วิเศษ อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำจัดหาตำแหน่งงานจากสถานที่ประกอบการ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานและคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ อีกที่ไม่ได้ไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในการจัดทำโครงงานสหกิจศึกษาฉบับนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นายเทวา รุ่งนภาพงศ์
ผู้จัดทำ
วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2567

ชื่อโครงงาน	การบริหารสนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า
ชื่อนิสิต	นายเทวา รุ่งนภาพงศ์
รหัสนิสิต	63101140051
สาขาวิชา	การบริหารธุรกิจ
อาจารย์ที่ปรึกษา	นายนพสิทธิ์ ชูทรัพย์
ปีการศึกษา	2/2566

บทคัดย่อ

Abstract

โครงสร้างสหกิจศึกษาเรื่อง การบริหารสนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 รวมระยะเวลา 4 เดือน ด้วยการเรียนรู้จากในห้องเรียน ทำให้นิสิตได้นำความรู้มาปรับใช้ในประสบการณ์การทำงานจริง ซึ่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ คือ การตรวจเอกสารการจัดแข่งฟุตบอล ก่อน การแข่งขันฟุตบอล และตรวจเช็คความเรียบร้อยของสนามฟุตบอล ให้ตรงตามข้อมูลของบริษัท เช็คสถานที่เพื่อพร้อมต่อการแข่งขันและรายงานให้บริษัททราบ เป็นต้น เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการจัดแข่งขันฟุตบอล ทำให้นิสิตมีความรู้ ความสามารถและเข้าใจในการทำงานของบริษัทมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้นและทำให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานอย่างถูกต้อง

ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะจัดเตรียมเอกสารก่อนการแข่งขันฟุตบอล การจัดแข่งขันฟุตบอลและเช็คความเรียบร้อยของสถานที่ และงานด้านอื่นๆ ทำให้ได้พบประสบการณ์ใหม่ๆจากสถานประกอบการและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ได้ฝึกพูด การสื่อสารและการดูเอกสารข้อมูลต่างๆของบริษัท รวมทั้งนำความรู้ ความสามารถ ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เข้ากับองค์กรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
- วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
- ประวัติและรายละเอียดสถานประกอบการ	
- ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ	
- หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เข้าปฏิบัติงาน	
- การให้บริการหลักของสถานประกอบการ	
- รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน	
- ลักษณะงานที่ได้ดำเนินโครงการ	
- ลักษณะงานที่นิสิตได้ปฏิบัติ	
- ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ดูแล	
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ	
- โครงสร้างองค์กร	
บทที่2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	4
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	
- ทฤษฎี5ส.	
- ทฤษฎีการสื่อสาร	
- แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
- แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์	
บทที่3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน	12
- รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง	
- งานหลักที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย	
- งานรองที่ที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย	
- รายละเอียดของปัญหา	
- การแก้ไขปัญหา	

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน	14
- ผลการปฏิบัติงานที่ดีรับมอบหมาย	
บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน	16
- การวิเคราะห์ SWOT	
- ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ	
- ประโยชน์ต่อมหาลัยราชพฤกษ์	
- ประสบการณ์ที่ประทับใจ	
บรรณานุกรม	19
ภาคผนวก	20
ประวัติส่วนตัว	38

สารบัญภาพ

เรื่อง	หน้า
ภาพที่ 1.1 แผนที่ตั้งของบริษัท	1
ภาพที่ 1.2 สถานที่ทำงาน	2
ภาพที่ 3 รูปแบบโครงสร้างองค์กรของบริษัท	3
ภาพที่4.1 จักพิมพ์งานที่ได้รับมอบหมาย	14
ภาพที่4.2 การตรวจสอบการผลิตและการจัดส่ง	15
ภาพที่ 4.3 การตรวจสอบสินค้าภายในบริษัท	15

บทที่ 1
บทนำ

เนื่องจากผู้ปฏิบัติสหกิจศึกษาได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ คณะ บริหารธุรกิจ สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ มาเป็นระยะเวลา 4 ปี ศึกษาเกี่ยวกับการบริหารจัดการภายในองค์กร และการบริหารจัดการให้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา จนกระทั่งจบหลักสูตรและได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกงานที่ สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด สามารถเรียนรู้และได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอันจะเป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ แนวคิด ทฤษฎี ให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานจริง เป็นการเติมเต็มการจัดการเรียนการสอนให้ห้องเรียน ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ที่ดีให้แก่นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา เพื่อการเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ ตามที่ตลาดแรงงานต้องการ

วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1.เพื่อฝึกความรับผิดชอบต่อหน้าที่และเวลาในการทำงาน

2.เพื่อศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆในการทำงานที่หาจากห้องเรียนไม่ได้

3.เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงานของสถานประกอบการเสมือนการทำงานจริง

ประวัติและรายละเอียดบริษัท/สถานประกอบการ

บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด มีผู้ก่อตั้งจำนวน 2 ท่าน ดังนี้

1.นาย สุกิต หวั่งหลี 2. นายสุจินต์ หวั่งหลี จัดตั้งบริษัทเมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ.2545

1.ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด (สำนักงานใหญ่) ตั้งอยู่เลขที่ 94 ศูนย์การค้าฟิวเจอร์พาร์ครังสิต อำเภอธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี รหัสไปษณี 12130

ภาพที่ 1.1 แผนที่ตั้งของ สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด

2. หน่วยงานที่ได้รับหมอบหมายให้เข้ามาปฏิบัติงาน

- office ของบริษัท สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด

ภาพที่ 1.2 สถานที่ทำงาน

3. การให้บริการหลักของสถานประกอบการ

เปิดบริการสนามฟุตบอล ให้กับผู้ที่มีความสนใจรักสุขภาพ ออกกำลังกาย

4. รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน

มีผู้จัดการ คือ นายจิณณะ อัศวรุจี

5. ลักษณะงานที่นิสิตได้ดำเนินโครงการ

- การพิมพ์เอกสารการแข่งขันฟุตบอล
- จัดการแข่งขันฟุตบอล

6. ลักษณะงานที่นิสิตได้ปฏิบัติ

- การพิมพ์เอกสารการแข่งขันฟุตบอล
- จัดการแข่งขันฟุตบอล
- การเช็คความเรียบร้อยสถานที่ก่อนทำการแข่งขัน

7. ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ดูแล

- นายจิณณะ อัศวรุจี ตำแหน่ง ผู้จัดการบริษัท
- นายณัฐพล บวบทอง ตำแหน่ง พนักงานบริษัท

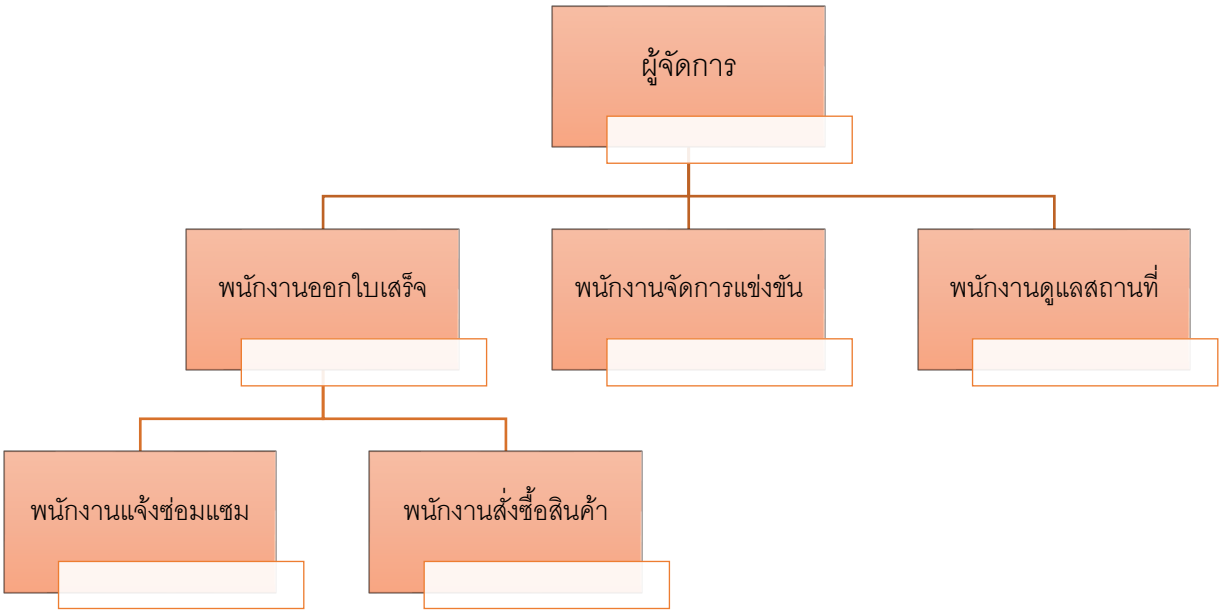
8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

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

9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

-ได้ความรู้จากการทำงานที่เป็นระบบ
-วิธีการจัดการแข่งขันแบบเป็นระบบ
- การเช็คสถานที่ทำการ
- การพิมพ์ใบเอกสาร / การทำเอกสาร

10. โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1.3 รูปแบบโครงสร้างองค์กรของบริษัท สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW**

บทที่ 2
แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ฝึกสหกิจศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 ณ สถานประกอบการ บริษัท สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า จำกัด ทำให้ผู้จัดทำได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่ๆในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมของการทำงานและการแก้ปัญหาระหว่างการทำงาน ผู้จัดทำจึงได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆโดยสามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานด้านการบริหารจัดการได้

2.1ทฤษฎีเกี่ยวกบั การบริการองคป์ ระกอบของความพึงพอใจในการบริการ

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าผลิตภัณฑ์บริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

2.2 ทฤษฎี 5ส.

สะสาง (seiri: เซริ) ยาสุตะ ชิเงคาซึ (2545, หน้า 738) ได้กล่าวว่า คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจ แยกแยะสิ่งของ และจัดให้เป็นหมวดหมู่ เช่น ของที่จำเป็นต้องใช้และที่ไม่จำเป็นแยกออกจากกันของที่ใช้เป็น ประจำกับที่ไม่ค่อยได้ใช้ของที่มีค่ากับของที่ไม่มีค่าราคาถูกควรพิจารณาแยกออกมาให้ชัดเจนจัดแบ่งแยกเป็น หมวดหมู่ตามชนิด หรือประเภทของสิ่งของ เช่น เอกสาร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการท างาน เครื่องจักร ฯลฯ สิ่งใดที่ไม่ต้องการใช้ประจ าให้จัดแยกไปเก็บใน

อีก พื้นที่หนึ่งเพื่อให้เหลือเฉพาะสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้เท่านั้นในที่ทำงานและสิ่งของใดที่แน่ใจว่าใช้ไม่ได้แล้วต้องกำจัดออกไปวิธีการทำการสะสางการสะสางในสำนักงานควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดวันทำความสะอาดครั้งใหญ่ (big cleaning day)เป็นวันเริ่มต้นหลังจากนั้นควรมีการกำหนดวันสะสางประจำเดือนและประจำปีไว้เพื่อเป็น แนวทางการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องกำหนดบริเวณพื้นที่หรือจุดที่ต้องทำการสะสางเพื่อจะได้ทราบพื้นที่ จำนวนและปริมาณพื้นที่และสิ่งของที่ต้องการสะสางโดยหลักการแล้วควรสำรวจทุกจุดในพื้นที่ที่กำหนดไม่ว่า ในตู้โต๊ะชั้นวางของ ฯลฯโดยไม่มีการยกเว้นกำหนดผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้างานที่ทำหน้าที่ในการร่วมพิจารณา ตรวจสอบและกำหนดกฎเกณฑ์ให้ชัดเจนว่าสิ่งใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสิ่งของอะไรที่ไม่จำเป็นต้องใช้เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสะสางสิ่งของที่มีค่าหรือที่จำเป็นต้องใช้ออกไป อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารต้องเป็นผู้ตัดสินใจครั้งสุดท้าย ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติกิจกรรม ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าควรเก็บไว้ใช้งานต่อ หรือควรสะสางออกไปวิฑูรย์ สิมะโชคดี (2543, หน้า 114) ได้กล่าวว่าหลังจากท าการสะสางแล้วผลที่ได้คือ สถานที่ทำงานมีบริเวณกว้างมากขึ้น ตู้ โต๊ะ ชั้นวางของ มีเนื้อที่ใช้สอยมากขึ้นทำให้สามารถขจัดความสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากรและพื้นที่ได้อย่างมาก ไม่ต้อง สร้าง หรือจัดซื้อเพิ่มและยังทำให้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีขึ้นด้วยอย่างไรก็ตามปัญหาสำคัญที่สุดของ ขั้นตอนการสะสางนั้นก็คือ“การเริ่มที่จะสะสาง”โดยเฉพาะกับคนที่วางกองสิ่งของไว้รอบตัวเต็มไปหมดจะรู้สึก ว่าคนที่มีการจัดระบบอยู่ก่อนแล้วคนกลุ่มนี้จะปฏิเสธการทำ 5ส ด้วยเหตุผลอันนี้ ดังนั้นหน่วยงานที่ทำกิจกรรม 5 ส ต้องสร้างความเข้าใจกับบุคคลผู้มีคุณสมบัติส่วนตัวที่ไม่ค่อย มีระเบียบก่อนการทำการสะสางจะลำบากในตอนแรกแต่จะสบายในตอนหลัง ขณะที่คนอีกกลุ่มหนึ่งที่เป็นโลกเสียดายคือของเก็บ ๆไว้ไม่อยากจะทิ้งเพราะกลัวว่าการทำการสะสางแล้ว ต้องทิ้งให้หมดถ้าจะต้องนำมาใช้อีกแล้วจะเป็นยังไงจุดนี้ถูกต้องตรงที่การมองเห็นคุณค่าของสิ่งของทุกชิ้นแต่ต้องอย่าลืมว่าถึงเก็บเอาไว้แต่เก็บไว้แบบรก ๆหรือปนกันอยู่ของที่มีประโยชน์ก็อาจจะหาไม่พบหรือปะปน จนเสียหายแทนที่จะนำมาใช้ได้กลายเป็นต้องทิ้งไปเปล่า ๆในภายหลังการสะสางไม่ใช่การทิ้งอย่างเดียว แต่เป็นการ “คัด” เพื่อให้ได้สิ่งที่เหมาะสมที่สุดทุกอย่างมาวางเรียงไว้ในระบบ จุดสำคัญของขั้นตอนการสะสาง คือ ผู้บริหารจะต้องกำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่าอะไรคือของที่ไม่ต้องการ เพราะสิ่งสำคัญของการสะสางคือ การแยกของที่ต้องการและไม่ต้องการออกจากกัน ผู้บริหารต้องลงไปสัมผัส ด้วยสายตาและมือของตนเองเข้าไปตรวจสภาพความเป็นจริงเพื่อให้รับทราบว่าผู้บริหารอยากเก็บไว้แต่ พนักงานอาจมองว่าไม่มีความจำเป็นทำให้เสียพื้นที่ไปกรณีเช่นนี้ทั้ง 2 ฝ่ายต้องเปิดใจและแลกเปลี่ยน ความ คิดเห็นกันผลที่จะตามมาที่สำคัญ คือ จะสามารถกำหนดหรือวางแนวทางในการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ พนักงานที่ได้ปฏิบัติ“สะสาง”แล้วผลที่ได้รับนอกจากจะช่วยขจัดความสิ้นเปลืองของวัสดุ ของการใช้พื้นที่แล้วสำคัญคือจะสามารถช่วยลดการจัดหาสถานที่จัดเก็บของลงได้ทั้งพวกโต๊ะตู้เอกสาร ชั้นวาง ของ

แม้กระทั่งไปช่วยลดสต็อกสินค้าหรือสินค้าในระหว่างการผลิตได้ด้วย **สะดวก (seiton : เซตง)** สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2542, หน้า 3) กล่าวว่า การจัดการเก็บสิ่งของวัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เหมาะสมเพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการปะปนโดยคำนึงถึงคุณภาพประสิทธิภาพ ความปลอดภัยในการใช้งาน หลังจากที่สะสางสิ่งของที่ไม่จำเป็นในการใช้งานออกไปแล้วเหลือเฉพาะสิ่งของ ที่จำเป็นต้องใช้ ขั้นต่อไปของการทำกิจกรรม 5ส คือ การจัดสิ่งของที่ต้องใช้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารเครื่องใช้ สำนักงานอุปกรณ์เครื่องมือให้เป็นหมวดหมู่และสะดวกต่อการใช้งานโดยมีหลักการสำคัญ คือสิ่งของใด ควรวางตรงไหนอย่างไรจึงเหมาะสมสะดวกลดความเสียหายลดเวลาในการทำงานและมีความปลอดภัยต่อทุก คนเช่น เครื่องใช้สำนักงานที่ใช้งานร่วมกันเครื่องถ่ายเอกสารตู้เอกสารแฟ้มเอกสารควรแบ่งเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน เครื่องมือกระดาษ ต้องให้ทุกคนสามารถใช้ได้อย่างสะดวกรวดเร็วรู้ว่าอะไรอยู่ตรงไหนเมื่อต้องการใช้ต้องลงบันทึกไว้และเมื่อใช้ เสร็จแล้วสามารถนำไปเก็บที่เดิมทันทีปรับปรุงพื้นที่จัดเก็บและวิธีการเก็บรักษาสิ่งของเอกสารเพื่อความ สะดวกในการค้นหาเมื่อจะนำมาใช้งานโดยจัดวางให้เป็นระเบียบกำหนดที่ที่จะวางทำภาพแสดงตำแหน่งที่วาง ตรวจเช็คประจำส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือติดต่อกับบุคคลทั่วไปควรอยู่หน้าหรือชั้นล่างงานที่ต้องทำ เกี่ยวข้องกันหรือทำร่วมกันควรจัดอยู่ในพื้นที่เดียวกันจะเห็นได้ว่าสะดวกเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการสะสาง สิ่งของกล่าวคือเป็นขั้นตอนที่จัดสิ่งของที่ทำการสะสางให้มีระเบียบทั้งนี้เพื่อให้ง่ายในการใช้สอยในขั้นตอนนี้อาจจะแยกของที่ได้จากสะสางเป็นหมวดหมู่เป็นประเภทโดยอาจจะ เก็บของที่ใช้บ่อยๆไว้ใกล้ตัวหรือเขียนป้ายติดไว้เพื่อนำมาใช้สอยได้ง่ายจุดสำคัญของขั้นตอน“สะดวก” คือ การ จัดระบบเริ่มตั้งแต่การที่กำหนดที่วางให้แน่ชัดของแบบใดควรอยู่ตรงไหนซึ่งต้องกำหนดอย่าง สมเหตุสมผลอีก สิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในการทำขั้นตอน “สะดวก” คือ การทำแผนผังรวมสำหรับกำหนดแนวทางในการจัดวางซึ่ง จะแสดงสถานที่วางสิ่งของ หรือเครื่องมือเพื่อจะสามารถรวบรวมสิ่งของที่ต้องการมาไว้ในที่เดียวกันได้และ แผนผังนี้ ควรแสดงลำดับการรวบรวมสิ่งของด้วยวิธีง่ายๆและใช้เวลาน้อยที่สุดและต้องตรวจสอบเพื่อให้เห็น จริงว่าทุกคนปฏิบัติได้ตามเป้าหมายและแนวทางที่วางไว้การทำขั้นตอนสะดวกก็จะส่งผลในแง่คุณภาพ ประสิทธิภาพและความปลอดภัยได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น พนักงานที่ได้ปฏิบัติขั้นตอนสะดวกแล้ว ส่งผลที่จะได้รับ อย่างเห็นได้ชัด คือ เสียเวลาในการค้นสิ่งของเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆน้อยลง สิ่งของไม่หาย และตรวจสอบได้ ง่ายและที่สำคัญคือ “เวลา” ที่เคยใช้ไปในการค้นหาจะได้กลับคืนมาเป็นเวลาที่นำไปใช้ในการท างานได้มากขึ้น หรือสามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

สะอาด (seiso: เซโซ) สมคิด บางโม (2538, หน้า 267) กล่าวว่า เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการกำจัดขยะ ฝุ่นละออง สิ่งสกปรก เศษกระดาษ กลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ตลอดจนการทำความสะอาดตรวจสอบดูแลอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้และสิ่งของตลอดจนสถานที่ทำงานให้สะอาดอยู่เสมอเพื่อให้ง่ายต่อการรักษาความปลอดภัย ลดอุบัติเหตุ เพิ่มพูนสุขภาพ ยาสุตะ ซิเงคาสึ (2545, หน้า

5) ได้กล่าวว่าหลักการสำคัญทำความสะอาดพื้นที่ ทำงานเป็นประจำตามตารางที่แต่ละหน่วยงานกำหนดโดยกำหนดวันเวลาการทำความสะอาดเป็นประจำทุก วัน/ทุกสัปดาห์ เช่น การทำความสะอาดประจำวันทั้งก่อนและหลังใช้งานอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ควรมีการ ทำความสะอาดก่อนเริ่มใช้งานและหลังใช้งานทุกวันทำความสะอาดอย่างลึกซึ้งเป็นครั้งคราวโดยมอบหมาย ให้ “ความเป็นเจ้าของ” เครื่องจักร และอุปกรณ์ส านักงานแต่ละตัวให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบกำหนดวันทำความสะอาดครั้งใหญ่ (big cleaning day) โดยทุกคน ทุกพื้นที่ทำพร้อมกันอย่างน้อยปีละครั้ง ปรับปรุง แก้ไข สาเหตุที่ทำให้สกปรกเพื่อทำให้การทำกิจกรรมความสะอาดง่ายขึ้นและทำให้เกิดความสะอาดได้อย่างแท้จริง

สุขลักษณะ (seiketsu: เซเคทซึ) ยาสุตะ ซิเงคาสึ (2545, หน้า 5) ได้กล่าวว่าการรักษามาตรฐานที่ดี ของความเป็นระเบียบเรียบร้อยความสะดวก ความสะอาด ในสถานที่ทำงานสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่มี บรรยากาศที่ดีตลอดเวลารวมทั้งการพยายามหาทางปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่การทำ 3ส แรกเป็นการ กระทำต่อวัตถุสิ่งของส่วน “ส” ตัวที่ 4 คือสุขลักษณะเป็นผลพวงมาจากการท า 3ส ที่ผ่านมาคือเมื่อกำจัดขยะที่ ไม่ใช้ออกจากของที่ใช้แล้วย่อมทำให้เกิดความสะดวกในการใช้สอยและเมื่อทำความสะอาดสิ่งของเหล่านั้น สมำเสมอย่อมให้คุณภาพชีวิตทั้งร่างกาย และจิตใจของผู้ใช้สิ่งของดีขึ้นไม่ต้องสัมผัสหรือจับต้องของสกปรก คือ การสร้างสุขลักษณะที่ดีจะเห็นได้ว่าสุขลักษณะที่ดีของพนักงานจะเกิดขึ้นเพราะ 3ส แรก ซึ่งส่งผลย้อนกลับ ไปให้มีการหมั่นรักษา 3ส ที่กล่าวมาอย่างสมำเสมอ “ส” ตัวนี้เป็นเรื่อง ของนิสัยเป็นหลัก หลักสำคัญในกิจกรรมสุขลักษณะต้องมีการจัดทำคู่มือดำเนินการกิจกรรมสะสาง สะดวก สะอาดอย่าง ชัดเจนเพื่อให้มีการปฏิบัติกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น สัปดาห์ละครั้ง เดือนละครั้งตามความเหมาะสมและความจำเป็นสร้างจิตสำนึกให้ทุกคนต้องทำตามกฎเกณฑ์กติกาที่กำหนดไว้อย่างสมำเสมอตลอดเวลาเพื่อ ก่อให้เกิดสภาพของความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวกมีประสิทธิภาพและความปลอดภัย ในการทำงานทั้งนี้ยังต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อให้มีการตรวจสอบ ควบคุมรักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดไปอย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่สุดของการรักษา สุขลักษณะในทำงานคือ การร่วมมือของทุกๆฝ่ายนับตั้งแต่การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงระดับล่างที่ ต้องช่วยกันดูแลและช่วยกันปฏิบัติซึ่งการปฏิบัติง่ายๆ ที่ต้องช่วยกันทำก็คือ สะสาง สะดวกและสะอาดอยู่เป็นประจำต่อเนื่องและหาทางปรับปรุงปฏิบัติ3ส.แรกอยู่เสมอและต้องไม่ลืมว่า“ส”ตัวนี้เป็นเรื่องของนิสัยที่นำไปสู่ พฤติกรรมที่ดีและเมื่อเป็นเรื่องของนิสัยแล้วถ้าเกิดขึ้นจะอยู่อย่างคงทน และถ่ายทอดให้กันได้ดังนั้นหาก พนักงานในองค์การถูกปลูกฝังนิสัยจนเกิดสุขลักษณะที่ดีแล้วจะสามารถมั่นใจได้มากขึ้นว่าทุกคนจะท า 5ส ด้วย ตัวเองและไม่ต้องมีคนกระตุ้นนอกจากนี้ยังอาจชักนำให้คนอื่นหันมาปรับเปลี่ยนนิสัยและพฤติกรรมไปด้วย

สร้างนิสัย (Shinseki - ชึกซีเคะ) คือการทำ 2 สิ่งให้เกิดความเคยชินจนติดเป็นนิสัยและ

ต่อเนื่องคือ ทำที่ ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่มีสุขลักษณะที่ดีโดยการทำการสะสางสะดวกและสะอาดอย่างต่อเนื่อง รักษา กติกา มารยาทระเบียบและข้อกำหนดต่างๆในการทำงานอย่างเคร่งครัด ยาสุตะ ซึเงคาสึ (2545,หน้า15-16) ได้กล่าวว่าหลักสำคัญของการสร้างลักษณะนิสัยต้องมีการกำหนด กฎระเบียบให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นเครื่องมือควบคุมไม่ให้ใครสามารถทำอะไรได้ตาม อำเภอใจในการทำงานทุกขั้นตอนจะต้องทำตามมาตรฐานในการทำงานโดยมีการตรวจสอบ (checklist) และ คู่มือการปฏิบัติงาน (work manual) ที่ชัดเจนมาตรฐานการทำกิจกรรม 3ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด ต้อง ชัดเจน และเข้าใจง่ายเสริมสร้างนิสัยหรือ“ส”ตัวที่ 5 นี้มุ่งให้ ผู้ปฏิบัติงานมีนิสัยรักกฎระเบียบทำงานตาม มาตรฐานอย่างสม่ำเสมอ เช่น การฝึกอบรม รณรงค์ด้วยการใช้สื่อต่างๆการประกวดพื้นที่และให้รางวัล ฯลฯ เป็นต้น การสร้างนิสัยหรือ“ส”ตัวที่ 5 นี้มุ่งไปที่การสร้างระเบียบวินัยสร้างนิสัยที่ดีให้เกิดขึ้นเป็นขั้นตอน สุดท้ายในการทำ 5ส อย่างเต็มที่เพราะการทำกิจกรรม 5ส ไม่ใช่การทำครั้งเดียวแล้วเลิกหรือคิดว่าเพียงพอแล้ว เพราะถ้าเป็นเช่นนั้นทุกอย่างก็จะย้อนกลับไปสู่สภาพเดิมได้ดังนั้นการสร้างนิสัย ให้รัก ที่จะทำ 5ส จึงเป็นสิ่งจำเป็นหรืออาจกล่าวได้ว่าถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการทำ 5ส ก็ว่าได้แต่เรื่องการสร้างนิสัยเป็นศิลปะ เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลบางคนก็สร้างง่ายบางคนก็สร้างยากแต่เมื่อนิสัยความเป็นระเบียบที่เกิดจากการ ปฏิบัติ 5ส ติดตัวไปใช้เช่น แยกขยะที่บ้านจัดของใช้ให้อยู่ในหมวดหมู่ของมันเองหรือเวลาขับรถต้องคาดเข็มขัด นิรภัยทุกครั้งที่ขับรถเคลื่อนออกไปเป็นต้น ในการสร้างพนักงานให้มีระเบียบวินัยนั้นจะต้องฝึกอบรมให้ พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อระเบียบมาตรฐานการทำงานต่างๆเพื่อให้สามารถปฏิบัติจนเป็นนิสัยจุดสำคัญ ของขั้นตอนในการสร้างนิสัยคือการสร้างนิสัยเป็นเรื่องสำคัญซึ่งช่วยพัฒนาให้พนักงานปฏิบัติเป็นขั้นตอน สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะจนกลายเป็นเรื่องติดตัวและปฏิบัติเป็นประจำโดยไม่มีใครมาบังคับ หน่วยงานต้องตอกย้ำเรื่องนี้อยู่เสมอและให้มีความต่อเนื่องกิจกรรมควรมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ของระดับต่างๆเพื่อหาแนวทางและพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่การกำหนดเทคนิควิธีที่เหมาะสมกับ แต่ละหน่วยงานมากที่สุดหากทุกคนรักที่จะท า 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 4ขั้นตอน คือ การวางแผน (plan) ลงมือทำ (do) ตรวจสอบ/ศึกษา (check/study) กำหนดมาตรฐานปรับปรุงแก้ไข (act) โดยเน้นให้มี การปรับปรุง

อย่างต่อเนื่องเป็นวงจรคุณภาพการควบคุณภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA เป็นตัวจักรหลักที่จะทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนเป็นวงจรไม่หยุด โดยเริ่มจาก การวางแผน (plan) คือการศึกษาทำความเข้าใจในเป้าหมายวัตถุประสงค์กำหนดกิจกรรมหรือกระบวนการ ต่างๆที่ต้องการทำหรือปรับปรุงแก้ไขและวางแผนสำหรับการใช้ในการแก้ไขปัญหาโดยตั้งเป้าหมายที่ต้องการบรรลุเพื่อวัดผลการปรับปรุงทางคุณภาพพร้อมกำหนดวิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ การลงมือปฏิบัติตามแผน (Do) คือการประกาศชี้แจงแผนให้ทุกคนทราบและให้มีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดพร้อมติดตามความก้าวหน้าเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องตลอดจนผลลัพธ์ที่ได้ จากการดำเนินงานไว้การศึกษา/ติดตามประเมินผล (check/study) แต่เดิมเรียกว่าการตรวจสอบต่อมาในป พ.ศ.2533 เปลี่ยนเป็น การศึกษาเพื่อสะท้อนถึงการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานอย่างละเอียดว่ามีการทำงานเป็นไปตามมาตรฐาน การทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่โดยมีการตรวจสอบค่าตัวชี้วัดต่างๆว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและอยู่ใน เป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่มีส่วนใดที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น การกำหนดมาตรการปรับปรุงแก้ไข (act) คือ การระบุปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ได้ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับมาตรฐานการทำงานใหม่ที่จะถูกหมุนกลับไปยังขั้นตอนแรกอีกครั้งหนึ่งเป็นการริเริ่มวงจรใหม่โดยการพัฒนาแผนเพื่อใช้เป็น แนวทางการแก้ไขปัญหาอีกครั้งหนึ่ง (วีรพจน์ลือประสิทธิสกุล,2540,หน้า211) การบริหารคุณภาพตามวงล้อ PDCA เป็นวงจรที่ทำให้เกิดการตรวจสอบหาข้อบกพร่องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถ้ายังมีข้อบกพร่องอยู่ก็ทำการแก้ไขอีกถ้าดีแล้วก็หาทางรักษากำกับควบคุมคุณภาพที่ดีไว้และพยายามหาทางปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อให้เกิดการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2.3 ทฤษฎีการสื่อสาร

2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525 อ้างถึงใน วรรณวิภา พีราวัชร, 2549) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่า การบริการ SERVICE หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการ ปรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำว่าเป็นงาน ที่มีประโยชน์ มีคุณค่าและสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาด การบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใด ๆ ทั้งสิ้น ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2541, หน้า 210 - 212) กล่าวว่า บริการ (Service) เป็นกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่จะสนองความต้องการแก่ลูกค้า

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

2.3.2.2 บุคคล (People) พนักงานที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสมบุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาไพเราะ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อจะดีด้วย

2.3.2.3 เครื่องมือ (Equipment) อุปกรณ์ภายในสำนักงานนั้นจะต้องมีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ

2.3.2.4 วัสดุสื่อสาร (Communication Material) สื่อโฆษณาและเอกสารการโฆษณาต่างๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการที่เสนอขาย และลักษณะของลูกค้า

2.3.2.5 สัญลักษณ์ (Symbols) คือ ชื่อตราสินค้า หรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ใช้ในการให้บริการเพื่อให้ผู้บริโภคเรียกชื่อได้ถูก ควรมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย เช่น สถาบันเสริมความงาม สเลนเดอร์ พาราไดซ์ดิสโก้เธค

2.3.2.6 ราคา (Price) การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ ชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

11

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกบั คณุ ภาพการให้บริการ

แนวความคิดของ Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการจากการศึกษาของ Parasuraman และคณะ พบว่าผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (Perceived Service Quality) กับ “บริการที่รับรู้” (Perceived Service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าวนั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีความสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186)

2.4.1 Reliability (ความไว้วางใจ) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง โดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2.4.2 Tangibles (สิ่งที่สามารถจบั ต้องได้) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์ สิ่งอ านวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

2.4.3. Responsiveness (การสนองตอบลูกค้า) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

2.4.4. Credibility (ความน่าเชื่อถือ) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

2.4.5. Security (ความมั่นคงปลอดภัย) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลสงสัย

2.4.6. Access (ความสะดวก) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างง่าย

2.4.7. Communication (การสื่อสาร) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้าโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

2.4.8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

2.4.9. Competence (ความสามารถ) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน ในการให้บริการลูกค้า

2.4.10. Courtesy (ความสุภาพและความเป็นมิตร) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

2.5 แนวคิดเกี่ยวกบั การบริการลูกค้าสมัพนัธ์

กิตติ สิริพัลลภ (2541) ได้ให้ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่าหมายถึงกิจกรรมการตลาดที่กระทำต่อลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าผู้บริโภคหรือคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละรายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมีความรู้ที่ดีตลอดจนรู้สึกรับผิดชอบบริษัทและสินค้าหรือการบริการของบริษัท ทั้งนี้จะมุ่งเน้นที่กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทางโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่ายเป็นระยะเวลานาน เฟรดเดอริค นิวเวล ได้ให้ความหมายของการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นกลยุทธ์ในการสร้างทัศนคิตหรือความชอบต่อองค์กร กับพนังงานแต่ละคน ช่องทางการสื่อสารและลูกค้าที่ผลมาจากการเพิ่มศักยภาพ ในการปฏิบัติงานและรักษาลูกค้า จุดประสงค์ที่แท้จริงของ CRM คือ การบริหาร เปลี่ยนเสริมกำลัง พฤติกรรมของผู้บริโภค CMB เน้นว่างองค์กรควรจะค้นหาและให้ความสนใจว่าลูกค้าให้คุณค่ากับสิ่งใดมากกว่า จะสนใจสิ่งใดที่ต้องการจะขายให้กับลูกค้า เพราะนั้นอาจไม่ใช่สิ่งที่ลูกค้าต้องการ สิ่งที่องค์กรต้องทำคือเสนอสินค้าหรือ

บทที่ 3
ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายจาก สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** ให้เข้ามาช่วยเหลือในงานจัดการแข่งขันฟุตบอล งาการบริการของทางบริษัท ในการปฏิบัติติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ 2567

รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติติงานด้านงานสำนักงานโดยได้รับมอบหมายงานด้านการตรวจทำเอกสารการแข่งขันฟุตบอล การจัดการแข่งขันฟุตบอล และช่วยเหลืองานที่ทางบริษัทมอบหมาย จึงพบกับปัญหาด้านข้อมูลของภายในเอกสารผิด มีการเขียนข้อมูลผิดหรือมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่ลูกค้าสั่ง ต้องคอยเดินไปสอบถามเพื่อความแน่ใจในเพื่อบริการ

งานหลัก ที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีดังต่อไปนี้

1.การจัดเตรียมเอกสารก่อนการแข่งขัน
2.การจัดการแข่งขัน
3.การทำเอกสารการแข่งขัน
4.การเช็คสถานที่ก่อนการแข่งขัน

งานรอง ที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย

1.การดูแลลูกค้าท่านอื่นที่เข้ามาใช้บริการ
2.การดูแลสถานที่เมื่อทำการใช้เสร็จแล้ว
3.ร่วมมือช่วยเหลืองานเทศกาลต่างๆที่ทางบริษัทจัดขึ้น

รายละเอียดของปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข

1.ปัญหาการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

- ไม่มีความชำนาญในการใช้โปรแกรม Excel
- ปัญหาที่เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาจมีไวรัสที่เกิดจากโปรแกรมและเอกสารที่อัพโหลดจากทางอินเตอรเน็ตทำให้เครื่องช้าและทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ

2.ปัญหาการเก็บเอกสาร

-เกิดจากการที่มีเอกสารเยอะจนบางทีที่ไม่เก็บเพียงพอต่อจำนวนเอกสารอาจทำให้เอกสารบางอย่างสูญหาย

การแก้ไขปัญหาตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

1.ปัญหาการใช้ระบบงานในคอมพิวเตอร์

1.1. ต้องตรวจสอบเอกสารอย่างถี่ถ้วน เนื่องจากเอกสารการแข่งขันสำคัญมาก

1.2. หมั่นตรวจเช็คอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง

1.3. สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ล่าช้า ส่งผลให้เอกสารงานล่าช้า

2. ปัญหาด้านงานเอกสารต่าง ๆ

2.1 จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เพื่อง่ายต่อการค้นหาและเอกสารจะไม่สูญหาย

2.2 ต้องตรวจเช็ค ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

3. ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างบุคคล

3.1 ต้องมีการสื่อสารกันอยู่เสมอ ทั้งการพูดคุยและการสื่อสารผ่านแอพพลิเคชั่นออนไลน์

3.2 มีการเปลี่ยนแปลงของงาน ต้องมีการอัพเดทงานให้ฟังทันที เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

บทที่ 4

รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติโครงงานสหกิจศึกษา ณ สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานประจำที่ฝ่ายการจัดเตรียมเอกสารก่อนการผลิต การจัดส่งและเช็คสต๊อคสินค้า

ผลการปฏิบัติงานที่ดีรับมอบหมาย

ขั้นตอนการปฏิบัติงานและปัญหาในการปฏิบัติงาน

1. จัดพิมพ์เอกสารการแข่งขัน

-จัดทำและติดตามผลของงานที่ได้รับมอบหมาย

ปัญหาที่พบบ่อย

-อุปกรณ์เครื่องพิมพ์เก่าและทำให้การทำงานเกิดปัญหาบ่อยครั้ง

การแก้ปัญหา

-สำรองข้อมูลทุกครั้งหลังการใช้งานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาคอมพิวเตอร์ดับหรือเสียระหว่างทาง

ภาพที่4.1 จัดพิมพ์งานที่ได้รับมอบหมาย

2. การตรวจสอบเอกสารก่อนเริ่มการแข่งขัน

ปัญหาที่พบบ่อย

- การสื่อสารที่ไม่เข้าใจ

การแก้ไขปัญหา

-เดินไปสอบถามด้วยตนเอง แทนการสื่อสารผ่านทางออนไลน์

ภาพที่ 4.2 การตรวจสอบเอกสารการแข่งขัน เช็คความเรียบร้อยสนามก่อนเริ่มการแข่งขัน

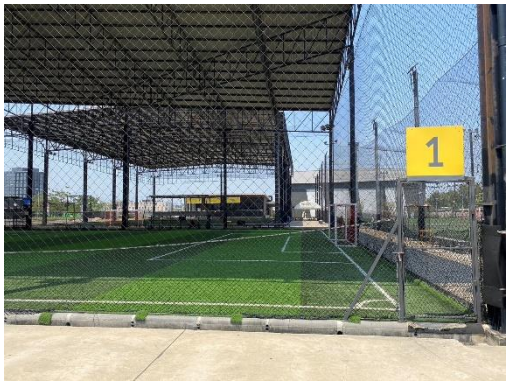
3. การตรวจและเช็คความเรียบร้อยของสนาม

ปัญหาที่พบบ่อย

- การจ่ายเงินค่าสมัครการแข่งขันล่าช้า
- ผู้เข้าร่วมการแข่งขันใช้เวลาในการเตรียมตัวแข่งขันแต่ละนัดเกินกว่าที่ผู้จัดกำหนด

การแก้ไข

- มีการประชุมงานกันก่อนเริ่มวันแข่งทุกครั้ง เพื่อให้งานผ่านไปได้อย่างราบลื่น



ภาพที่ 4.3 การตรวจสอบเช็คความเรียบร้อย

บทที่ 5
สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการจัดเอกสารวิชาการ ณ สนามฟุตบอล ฟิวเจอร์อารีน่า บริษัท **COMMONVIEW** จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบผลถึงการสื่อสารประสานงานกับบุคลากรในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การเรียนรู้ระบบการพิมพ์งานในคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน การทำงานเป็นระบบและเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานรวมถึงเพื่อศึกษาขั้นตอนวิธีการดำเนินงานต่าง ๆเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์จริงในครั้งนี้ด้วยเพื่อเป็นความรู้ ที่นอกจากเนื้อหาที่ต้องศึกษาในการฝึกงานครั้งนี้ได้รับประโยชน์ในหลาย ๆแง่มุมที่นอกเหนือเนื้อหาจากที่เรียนในห้องเรียนและนอกเหนือจากเนื้อหาที่ต้องศึกษาในสถานประกอบการ

ผลจากการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ก่อนการปฏิบัติงานให้ได้เรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานจากสถานประกอบการจริงและทำให้สามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงานได้จริงที่หามิได้จากตำราเรียนหรือทฤษฎีต่าง ๆดังนั้นการปฏิบัติติงานในครั้งนี้จึงเป็นโอกาสที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะได้เรียนรู้การดำเนินชีวิตในการทำงานที่จะต้องเผชิญในอนาคต

การวิเคราะห์SWOT

จุดแข็ง (Strengths)

-มีความอดทนในการทำงาน

-เชื่อฟังคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์

-ผู้ที่รับหน้าที่ดูแลนิสิต ได้ให้ความห่วงใยและเอาใจใส่เป็นอย่างมาก

จุดอ่อน (Weaknesses)

- ระยะทางที่ต้องเดินทางไปยังที่ฝึกงานใช้เวลาในการเดินทางนาน
- เป็นงานที่ต้องใช้ความชำนาญและความรู้เฉพาะทาง
- ไม่มีความรู้ทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์และการทำเอกสาร

โอกาส (Opportunities)

- ทำให้ได้ความรู้จากการฝึกงานเพิ่มขึ้น
- มีการเตรียมความพร้อมในการที่ออกไปทำงาน
- ได้เรียนระบบการทำงานที่เป็นระเบียบและระบบมากขึ้น

อุปสรรค (Threats)

- การสื่อสารในการสั่งงานระหว่างบุคคลยังไม่ค่อยชัดเจนเพราะมีพนักงานที่เป็นเพื่อนบ้าน
- ความเข้าใจในหน่วยงานยังไม่มีมากนัก

ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ต่อตนเอง

-ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆจากการทำงาน

-ได้ทราบถึงการทำงานโดยรวมแผนกที่ตนฝึกสหกิจ

-ได้รู้จักปรับตัวเข้ากับสังคมและสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้

-เกิดทักษะการสื่อสารข้อมูล

-ได้ความรู้จากการทำเอกสารเพิ่มขึ้น

-ได้ประสบการณ์และวิชาชีพที่ตนเองได้เรียนมา เพิ่มเติมนอกเหนือไปจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

-ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ได้บางอย่าง

-ช่วยลดระยะเวลาการทำงานของพี่ๆในบริษัท

-เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ประโยชน์ต่อมหาลัยราชพฤกษ์

-เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ

-ช่วยให้สถานบันการศึกษาได้เป็นที่ยอมรับจากตลาดแรงงาน

ประสบการณ์ที่ประทับใจ/ประสบการณ์พิเศษ

มีความประทับใจในการทำงานที่สนุก ไม่น่าเบื่อ ได้เจอกับอะไรใหม่ๆและได้ออกไปเรียนรู้งานใหม่ๆในแต่ละวัน ทำให้เรามีประสบการณ์ในการทำงานและพัฒนาตัวเองอยู่เสมอในทุกๆด้าน และได้เจอที่ปรึกษาและหัวหน้างานที่ดี ที่คอยรับฟังและคอยช่วยเหลือในทุกๆปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่กันเหมือนครอบครัวทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดหรือกดดันและได้เจอเพื่อนร่วมงานที่หลากหลาย สถาบันได้มีมิตรภาพที่ดีเพิ่มขึ้น ประสบการณ์พิเศษได้มีโอกาสเรียนรู้กับการทำเอกสารของงานหรือเรียนรู้เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การทำงานที่เป็นระบบการวางแผนงาน มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

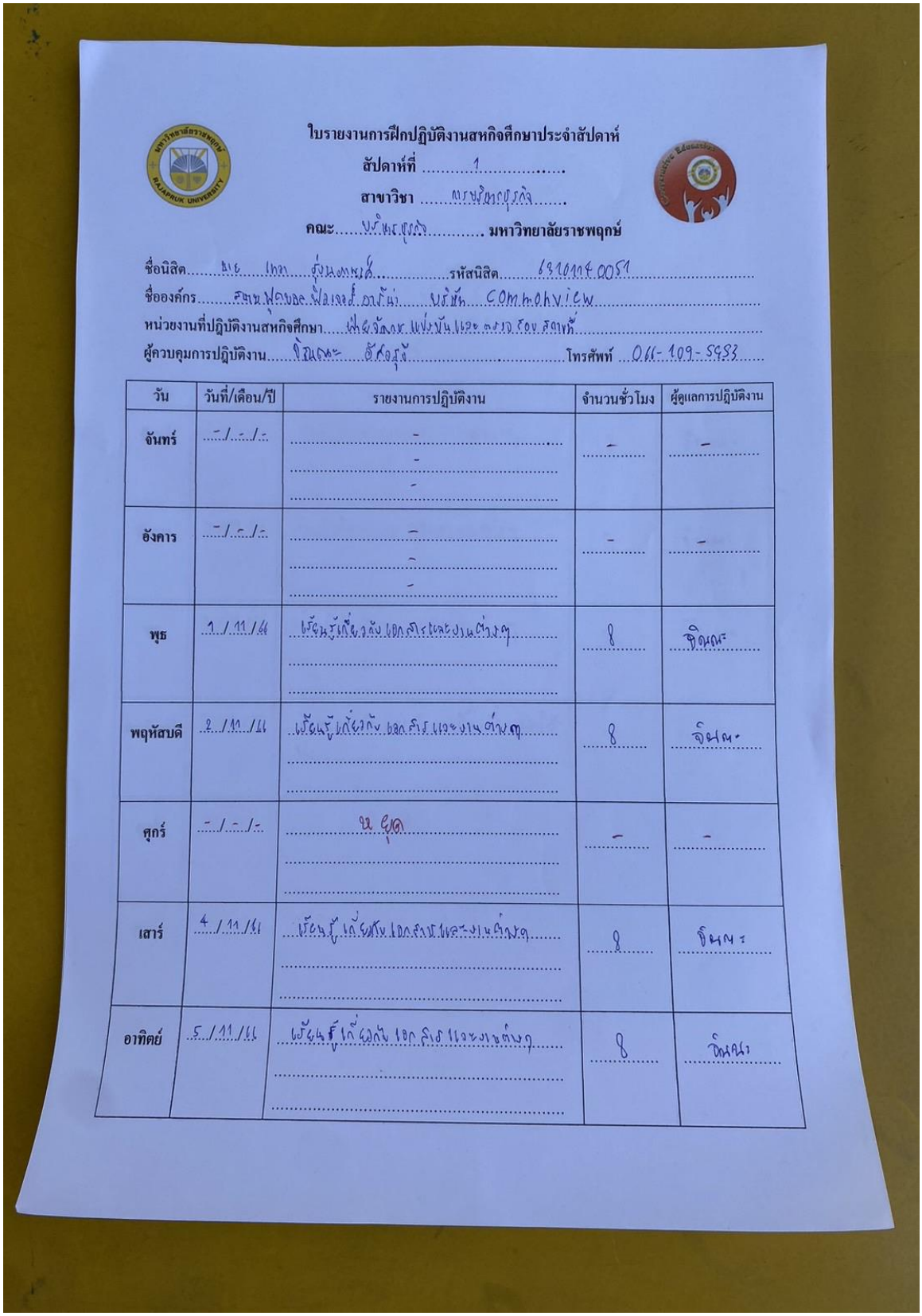
บรรณานุกรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ค้นหาจาก https://www.sakid.app/blog/what-is-5s/
วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567
ค้าหาจาก https://library.rsu.ac.th/library5s/lib5s_mean.html
วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2567
ค้าหาจาก https://www.rungsupmarketing.com
วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2567

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.
ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษา



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

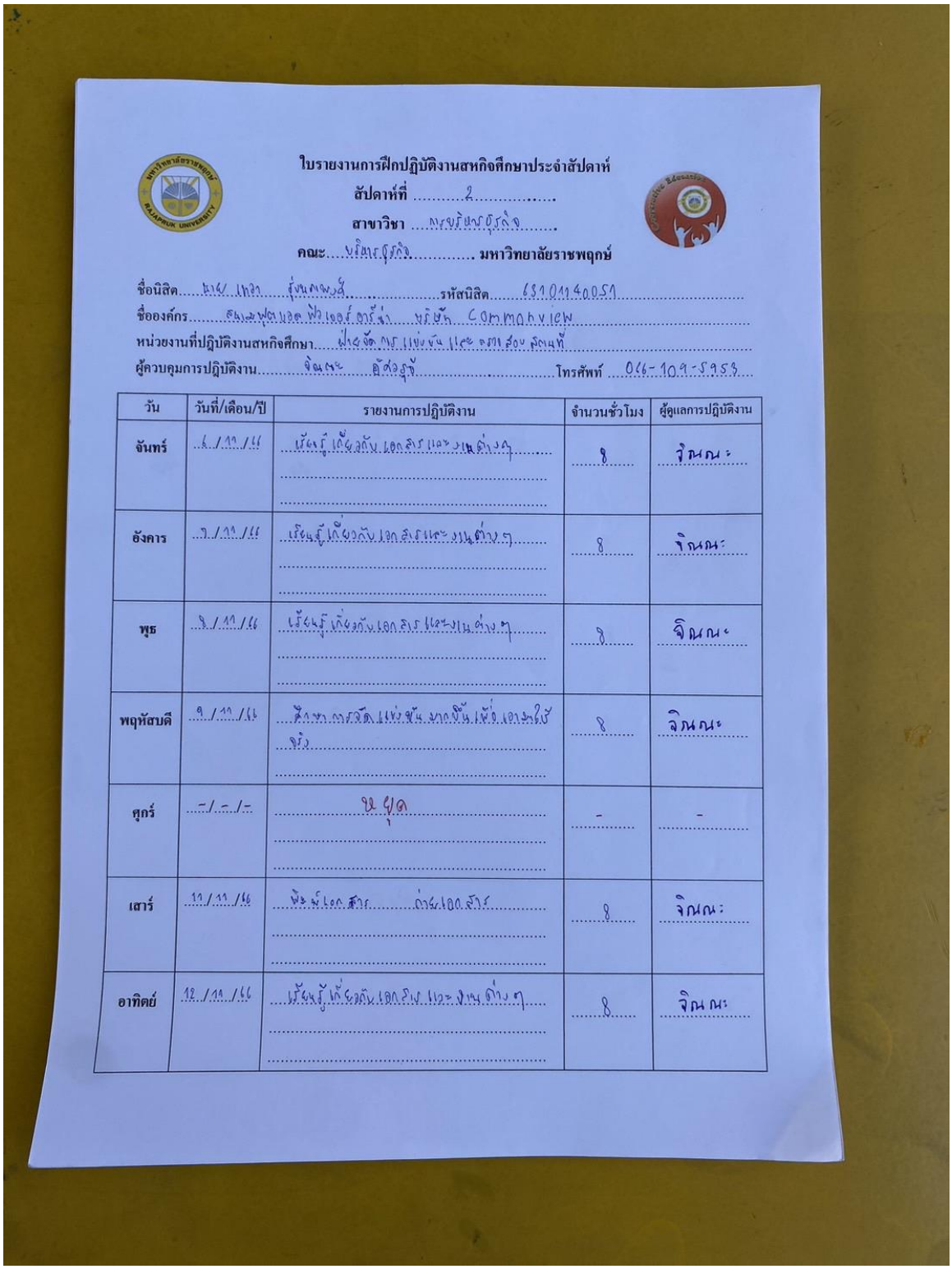
ชื่อนิสิต นาย ไกรฤทธิ์ รุ่งเพชรพงษ์ รหัสนิสิต 6310114 0051

ชื่อองค์กร สยาม ฟุตบอล ฟิลเลอร์ การ์ด บริษัท Comhview

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแข่งขันและการจัดซื้อสินค้า

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ อัศวรุจิ โทรศัพท์ 061-109-5483

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	-/-/-	-	-	-
อังคาร	-/-/-	-	-	-
พุธ	1/11/64	เรียนรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานต่างๆ	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	2/11/64	เรียนรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานต่างๆ	8	จิณณะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	4/11/64	เรียนรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานต่างๆ	8	จิณณะ
อาทิตย์	5/11/64	เรียนรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานต่างๆ	8	จิณณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 2

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

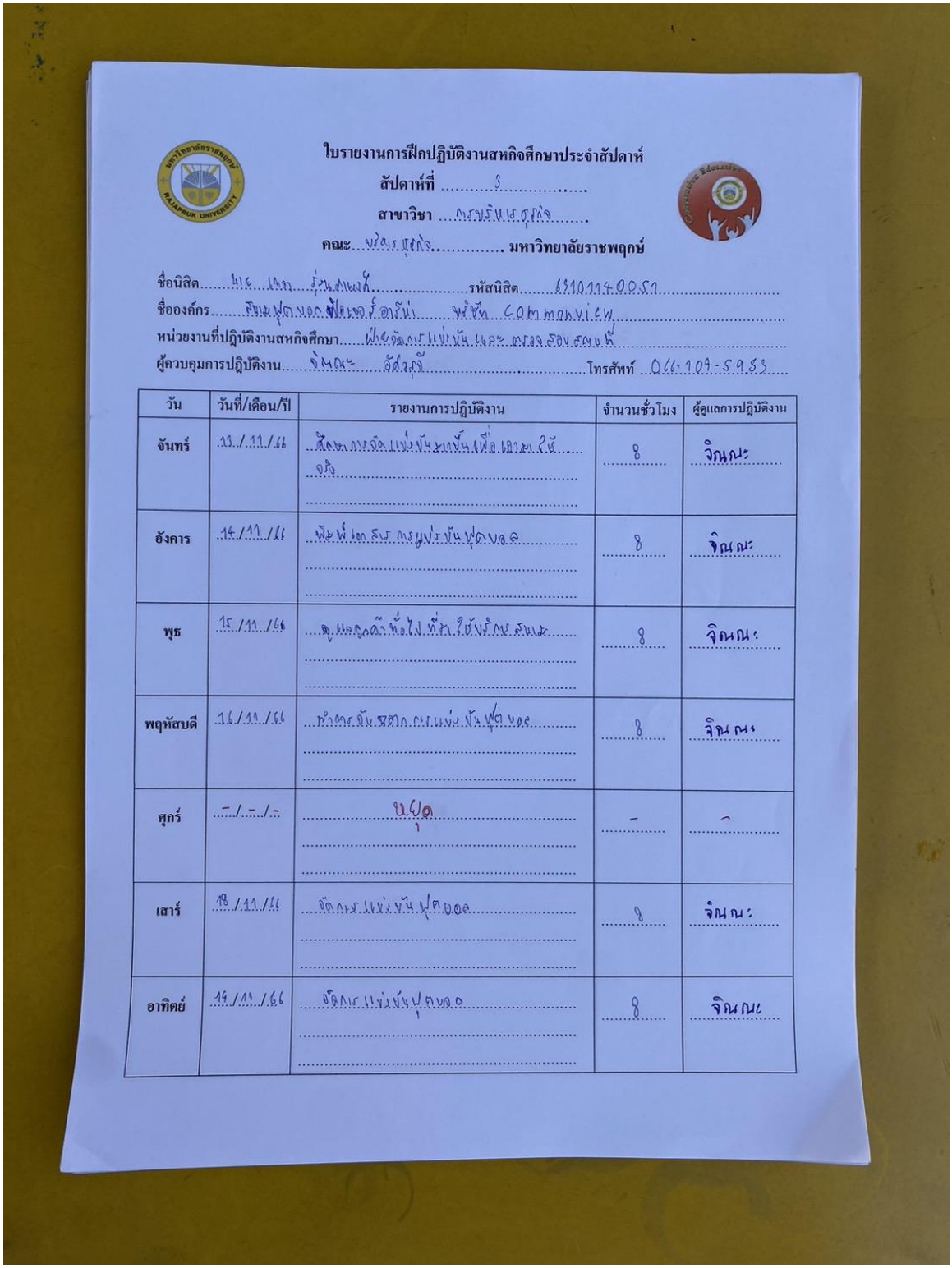
ชื่อนิสิต นาง/เทวา รุ่งนภาพงศ์ รหัสนิสิต 6310114005?

ชื่อองค์กร สมาคมพุทธแอล ฟิวเอลร์ ดาร์ล่า บริษัท Commonview

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแข่งขัน และกิจกรรมพิเศษ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ ดีศรีสุข โทรศัพท์ 066-109-5958

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	6/11/66	เรียนรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานต่างๆ	8	จิณณะ
อังคาร	7/11/66	เรียนรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานต่างๆ	8	จิณณะ
พุธ	8/11/66	เรียนรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานต่างๆ	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	9/11/66	ศึกษาการจัดแข่งขัน มากขึ้นเพื่อเอามาใช้งาน	8	จิณณะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	11/11/66	พิมพ์เอกสาร ต่างๆเอกสาร	8	จิณณะ
อาทิตย์	12/11/66	เรียนรู้เกี่ยวกับเอกสารและงานต่างๆ	8	จิณณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 3

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

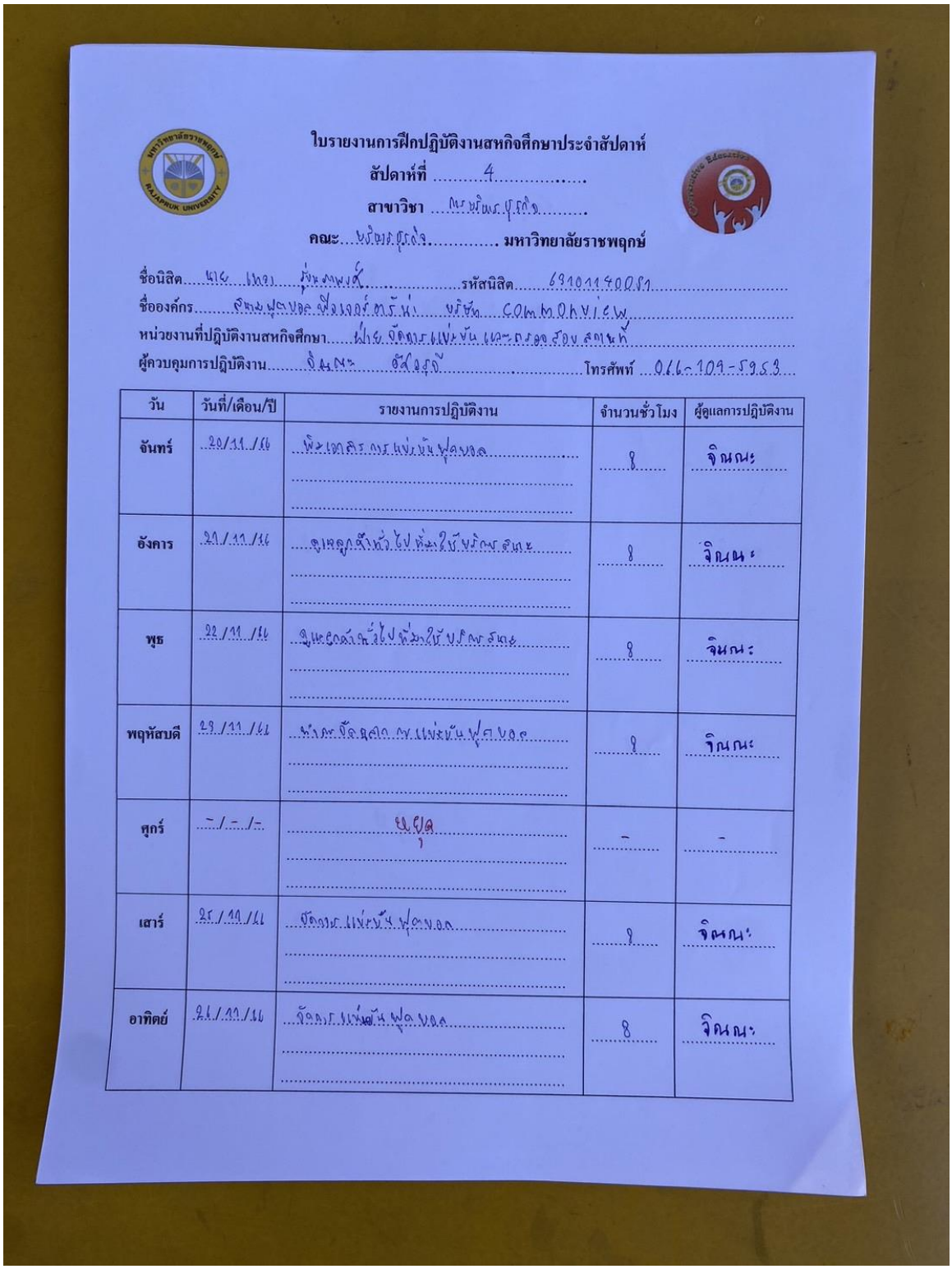
ชื่อนิสิต นาย ปิยวัฒน์ รุ่งสกุลไพ รหัสนิสิต 6310114005-1

ชื่อองค์กร สมาคมผู้ตรวจสอบภายในแห่งประเทศไทย บริษัท Commonview

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแข่งขัน และ ทดสอบ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ อัศวภูมิ โทรศัพท์ 066-109-5955

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13/11/66	ศึกษาการจัดแข่งขันทักษะเพื่อเตรียมใช้งาน	8	จิณณะ
อังคาร	14/11/66	พิมพ์โครงการสมาคมผู้ตรวจสอบ	8	จิณณะ
พุธ	15/11/66	ดูแลรุ่นน้องที่เข้ามาใช้งานครั้งแรก	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	16/11/66	ทำการจับฉลากการแข่งขันผู้ตรวจสอบ	8	จิณณะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	18/11/66	จัดการแข่งขันผู้ตรวจสอบ	8	จิณณะ
อาทิตย์	19/11/66	จัดการแข่งขันผู้ตรวจสอบ	8	จิณณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 4

สาขาวิชา คณิตศาสตร์

คณะ วิทยาศาสตร์ **มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**

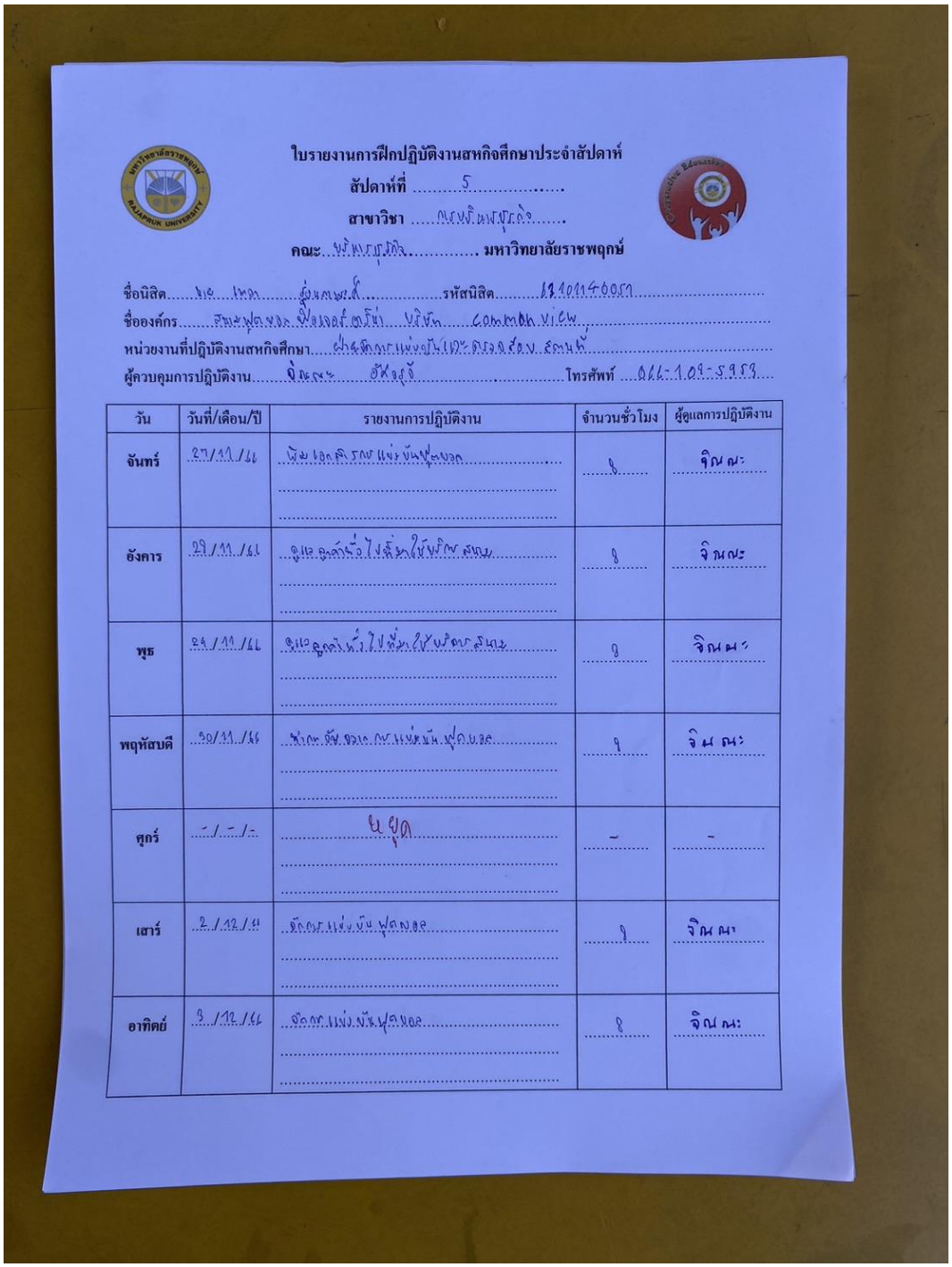
ชื่อนิสิต นาย ไกรวิ ปุ่นกาพงษ์ รหัสนิสิต 6910114001-1

ชื่อองค์กร จังหวัดสุพรรณบุรี สำนักงานส่งเสริมการจัดการศึกษาตลอดชีวิต

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแข่งขันและกองทุนส่งเสริมฯ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จินณะ อัศวธีรี โทรศัพท์ 066-109-5953

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	20/11/66	พิจารณาการแข่งขันฟุตบอล	8	จินณะ
อังคาร	21/11/66	ดูแลลูกสังหวัดไปทำใบรับรองแพทย์	8	จินณะ
พุธ	22/11/66	ดูแลลูกสังหวัดไปทำใบรับรองแพทย์	8	จินณะ
พฤหัสบดี	23/11/66	พิจารณาจัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จินณะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด 1	-	-
เสาร์	25/11/66	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จินณะ
อาทิตย์	26/11/66	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จินณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 5

สาขาวิชา คณิตศาสตร์ประยุกต์

คณะ วิทยาศาสตร์ **มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**

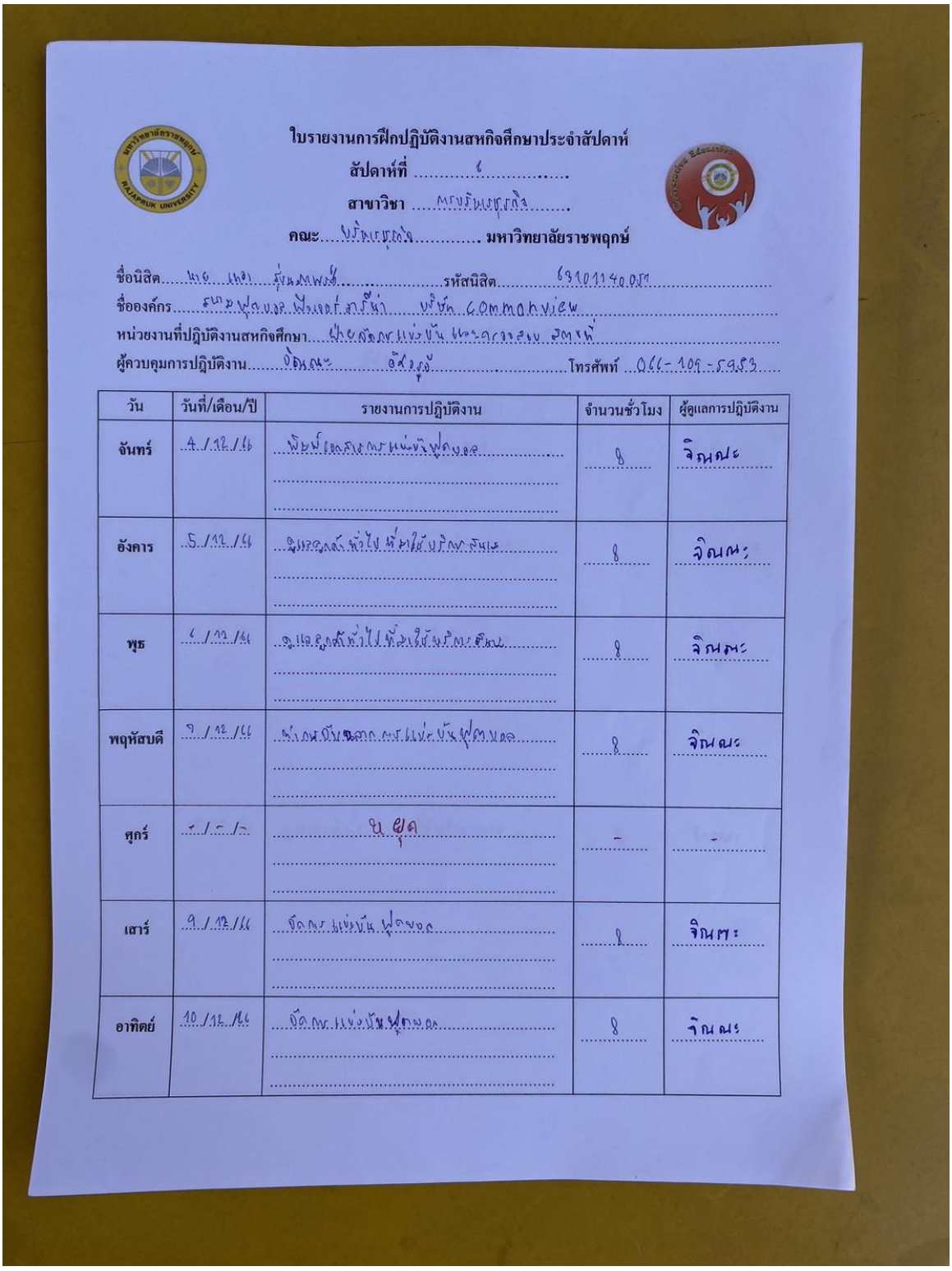
ชื่อนิสิต นาย ไหล ผู้มหัศจรรย์ **รหัสนิสิต** 6110114601

ชื่อองค์กร สมาคมฟุตบอล ฟิลเลอร์ คอร์ป บริษัท common view

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแข่งขันและตรวจสอบสนาม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จันณะ อัศจรรย์ **โทรศัพท์** 066-109-5959

วัน	วัน/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	27/11/66	เข้าออฟฟิศแข่งขันฟุตบอล	8	จินณะ
อังคาร	28/11/66	ดูแลอุปกรณ์ไว้เตรียมใช้งานในสนาม	8	จินณะ
พุธ	29/11/66	ดูแลอุปกรณ์ไว้เตรียมใช้งานในสนาม	8	จินณะ
พฤหัสบดี	30/11/66	เข้าออฟฟิศแข่งขันฟุตบอล	8	จินณะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	2/12/66	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จินณะ
อาทิตย์	3/12/66	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จินณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

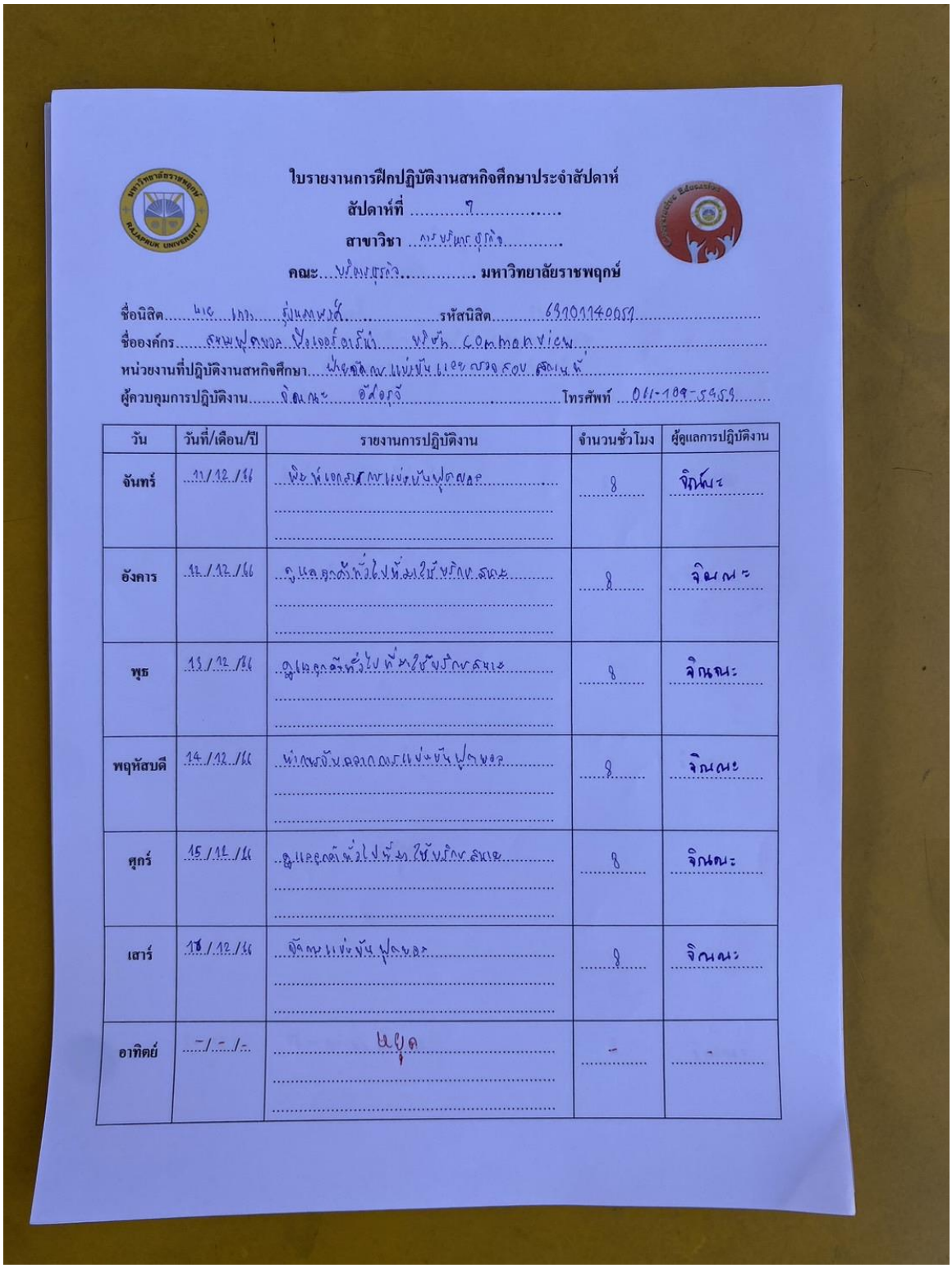
ชื่อนิสิต นาย ณัฐ สุขสมพงษ์ รหัสนิสิต 6310114001

ชื่อองค์กร ธนาคารกรุงเทพ ฟินเทค สาขา บริษัท CommonView

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแบ่งปัน และการลงทุน สหกิจ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ อัจฉรัง โทรศัพท์ 066-109-5953

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	4/12/66	เปิดบัญชีการแบ่งปันกรุงเทพ	8	จิณณะ
อังคาร	5/12/66	ดูแลลูกค้าทั่วไป ที่มาใช้บริการสินเชื่อ	8	จิณณะ
พุธ	6/12/66	ดูแลลูกค้าทั่วไป ที่มาใช้บริการสินเชื่อ	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	7/12/66	ทำการปิดบัญชีการแบ่งปันกรุงเทพ	8	จิณณะ
ศุกร์	-/-/-	วันหยุด	-	-
เสาร์	9/12/66	จัดการแบ่งปันกรุงเทพ	8	จิณณะ
อาทิตย์	10/12/66	จัดการแบ่งปันกรุงเทพ	8	จิณณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา การบริหารธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

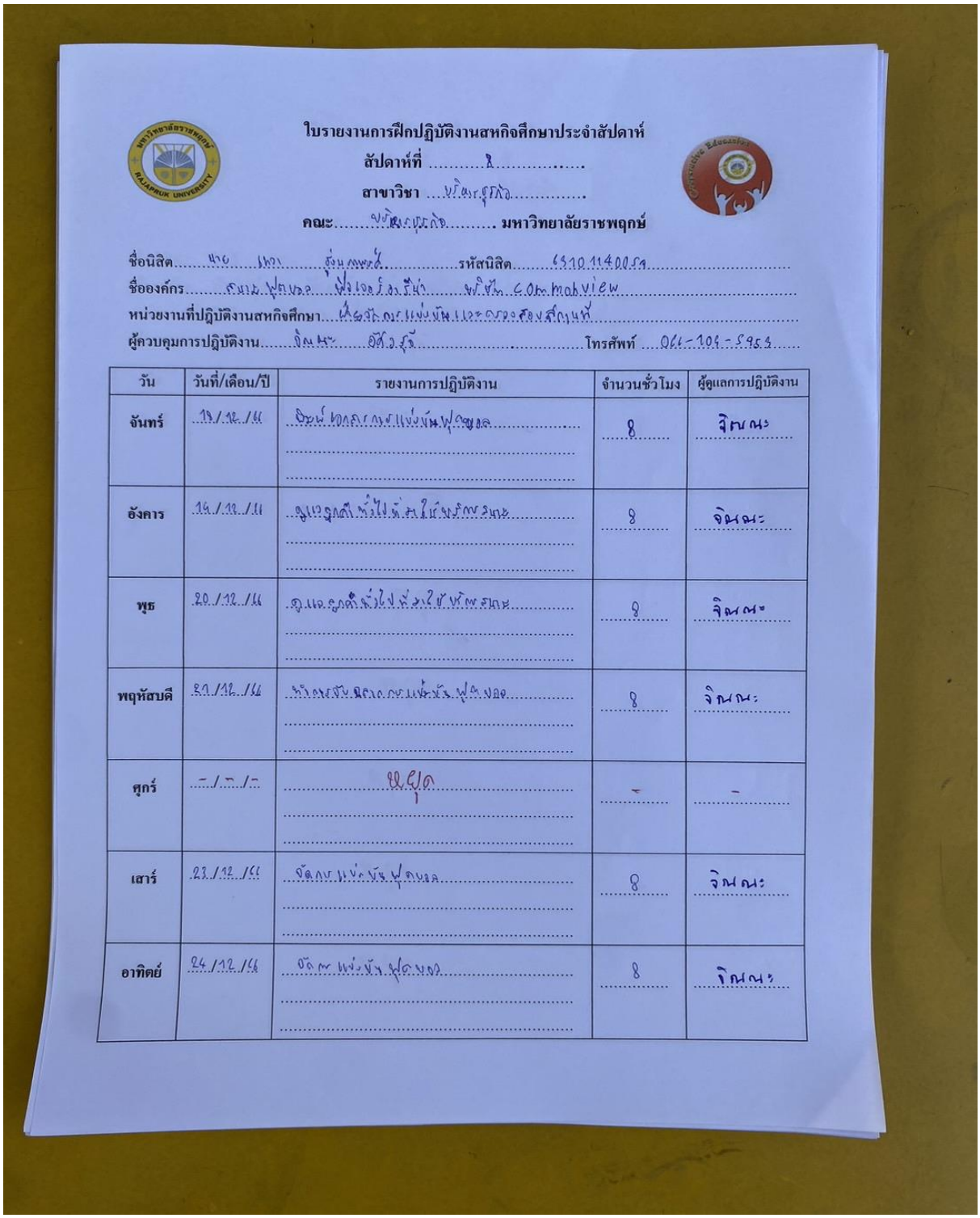
ชื่อนิสิต นาย ภาณุ ยุ่นเพชรดี รหัสนิสิต 6310114005?

ชื่อองค์กร คุณพุดทอล ปิ่นเอนเตอร์เท่า บริษัท Common view

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายบัญชี แผนกบัญชี และการเงิน

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ อัศวรุจี โทรศัพท์ 011-109-5455

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	11/12/66	พิมพ์เอกสารแผนกบัญชีคุณพอ	8	จิณณะ
อังคาร	12/12/66	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการ	8	จิณณะ
พุธ	13/12/66	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการ	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	14/12/66	ทำเพจบัญชีการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
ศุกร์	15/12/66	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการ	8	จิณณะ
เสาร์	16/12/66	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
อาทิตย์	-/-/-	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 1 .....

สาขาวิชา ...วิศวกรรมไฟฟ้า.....

คณะ.....วิศวกรรมศาสตร์..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

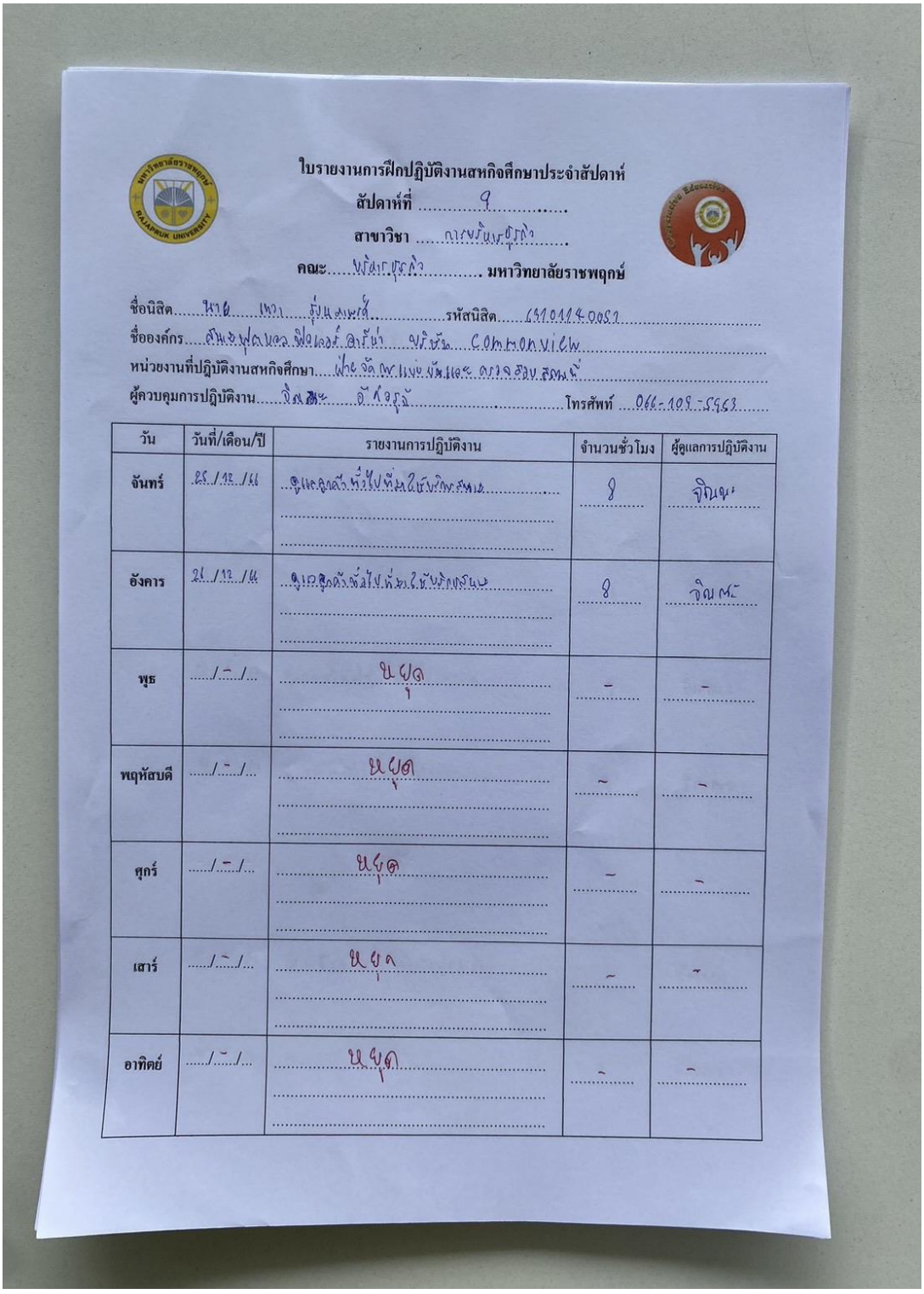
ชื่อนิสิต...นาย ...ณัฐ ...ตุ่งมณฑล์... รหัสนิสิต...6310114001-1...

ชื่อองค์กร...สนาม ฟุตบอล ฟิวเจอร์ลีก์ จำกัด Commotview...

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา...เทศบาลตำบลแม่ขัน และกองสวัสดิการสังคม...

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน...จิณณะ อัศวภูมิ... โทรศัพท์ ...061-104-5954...

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	19/12/66	ปัจฉิมนิเทศการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
อังคาร	19/12/66	ดูแลสนามทั่วไปก่อนใช้บริการ	8	จิณณะ
พุธ	20/12/66	ดูแลสนามทั่วไปก่อนใช้บริการ	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	21/12/66	ทำความสะอาดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	23/12/66	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
อาทิตย์	24/12/66	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 9

สาขาวิชา การบัญชีบัณฑิต

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

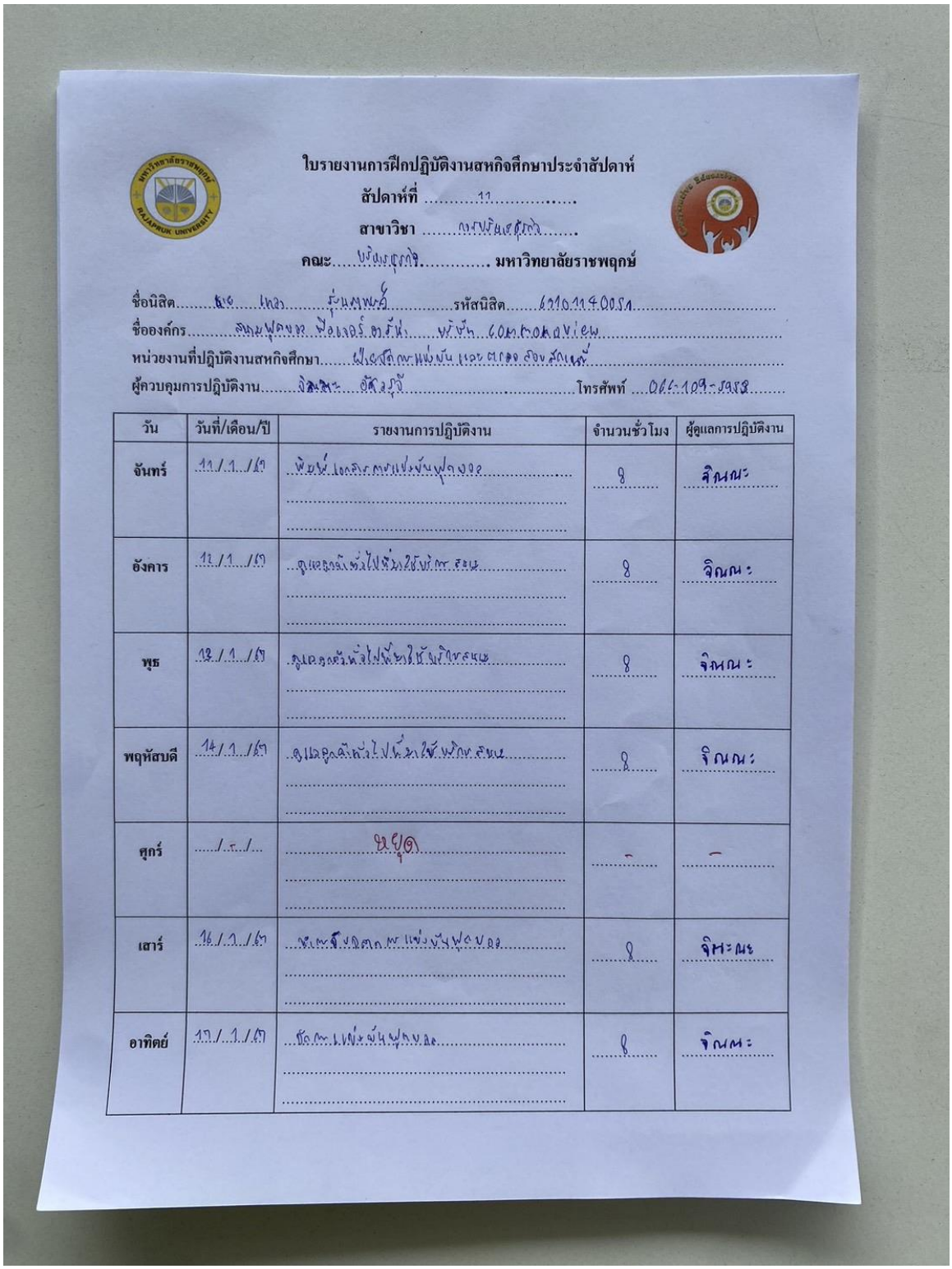
ชื่อนิสิต นาย เทวา อุ่นแสนใส่ รหัสนิสิต 6310114005?

ชื่อองค์กร สำนักงานสอบบัญชี อาร์ยา บริษัท Commonview

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่าย จัดทำและตรวจสอบบัญชี

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ อัศวธุรัช โทรศัพท์ 066-109-5953

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	25/12/66	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการสำนักงาน	8	จิณณะ
อังคาร	26/12/66	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการสำนักงาน	8	จิณณะ
พุธ	-/-/-	หยุด	-	-
พฤหัสบดี	-/-/-	หยุด	-	-
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	-/-/-	หยุด	-	-
อาทิตย์	-/-/-	หยุด	-	-



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..11..

สาขาวิชา ..การบัญชีบัณฑิต..

คณะ ..บริหารธุรกิจ.. มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

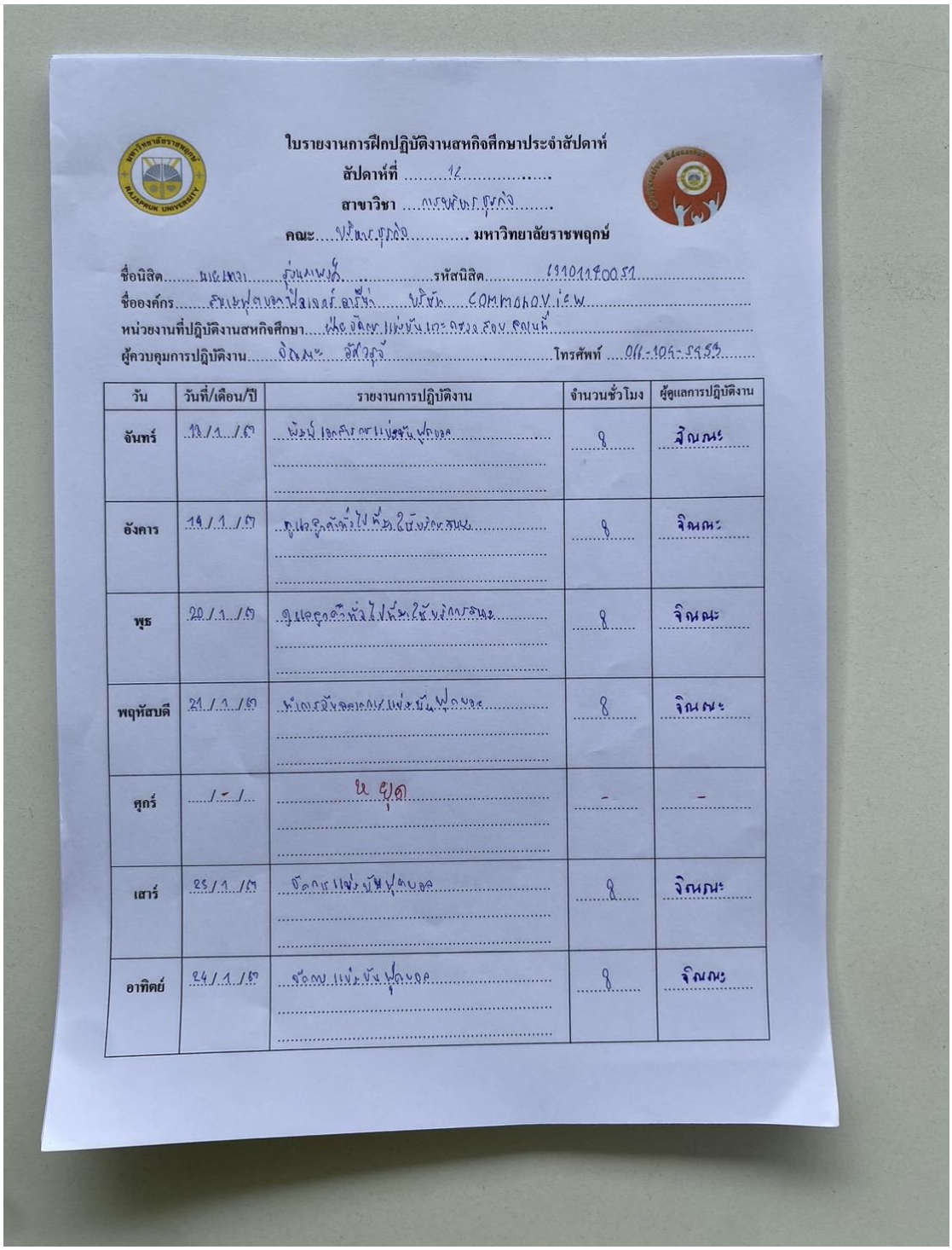
ชื่อนิสิต นาย ..ปุณพัฒน์.. รหัสนิสิต ..6110140051..

ชื่อองค์กร ..สหกรณ์ออมทรัพย์ ฟอเรอร์ ดาร์ม่า จำกัด..

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ..ฝ่ายบัญชีและการเงิน..

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ..จิตติมา อัศวภูวิ.. โทรศัพท์ ..064-109-....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	11/1/67	พิมพ์ใบสลิปการแบ่งบันผลกำไร	8	จิตมา
อังคาร	12/1/67	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการ	8	จิตมา
พุธ	13/1/67	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการ	8	จิตมา
พฤหัสบดี	14/1/67	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการ	8	จิตมา
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	16/1/67	ตรวจสอบการแบ่งบันผลกำไร	8	จิตมา
อาทิตย์	17/1/67	ตรวจแบ่งบันผลกำไร	8	จิตมา



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 12

สาขาวิชา การพัฒนาชุมชน

คณะ ประชาชุมชน **มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**

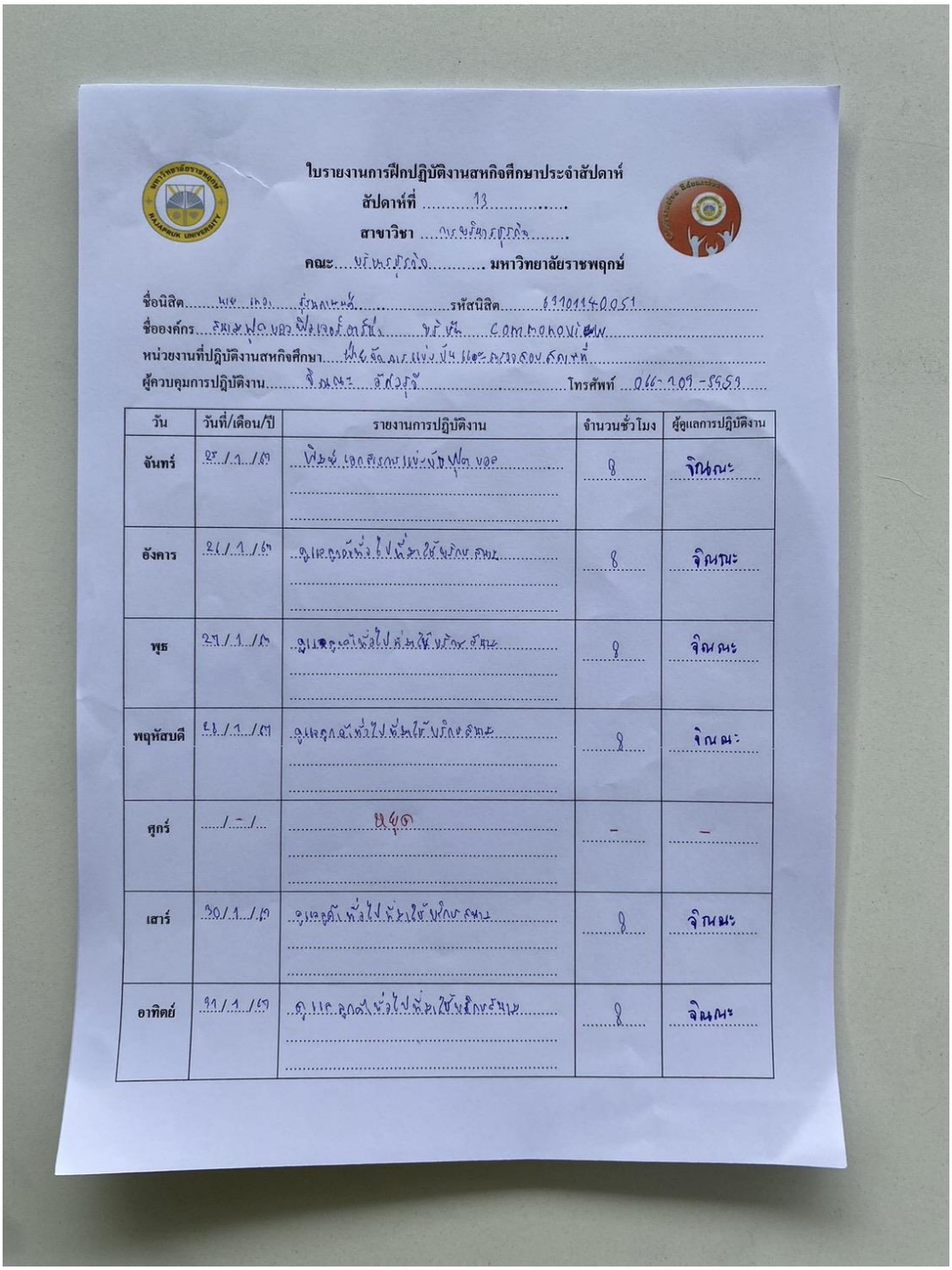
ชื่อนิสิต นายเทวา สุ่มมาพันธ์ **รหัสนิสิต** 6310117001-51

ชื่อองค์กร สมาคมฟุตบอลฟิลเลอร์ อาชีพ บริษัท COMMANDO I.E.W

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแข่งขันและกรรมการ สมาคมฯ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ สัตวสุจิ **โทรศัพท์** 011-104-5955

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13/1/67	พิธีเปิดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
อังคาร	14/1/67	ดูแลรูปสนามไปพื้นที่ใช้งานจริงสนาม	8	จิณณะ
พุธ	20/1/67	ดูแลรูปสนามไปพื้นที่ใช้งานจริงสนาม	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	21/1/67	ทำการจัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	25/1/67	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
อาทิตย์	26/1/67	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 13

สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

คณะ บริหารธุรกิจ **มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**

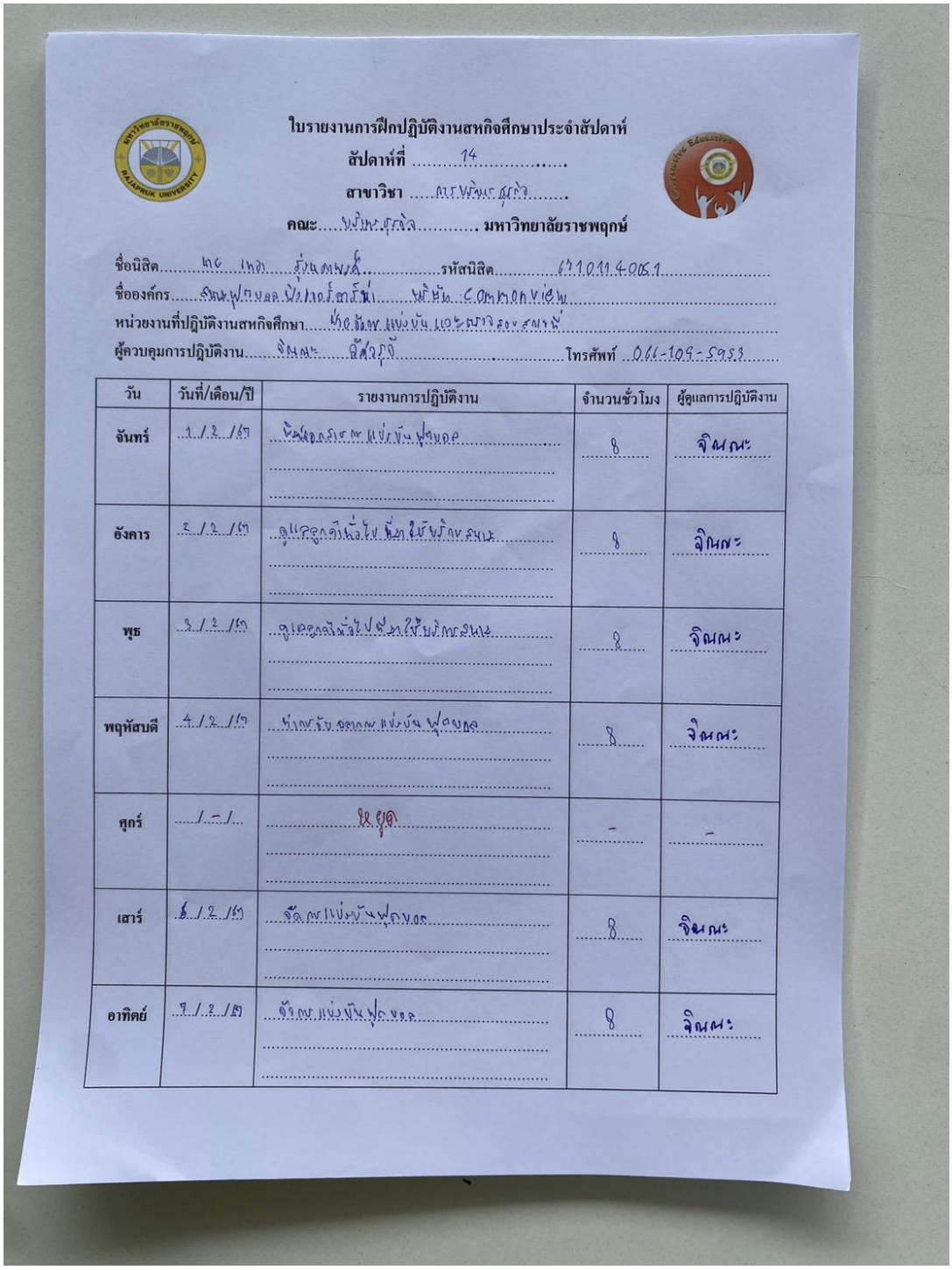
ชื่อนิสิต นาย เทอ สุขสมหมั่น **รหัสนิสิต** 6110114 0051

ชื่อองค์กร สมาคมฟิลาเจอร์เตอร์แห่ง ประเทศ Commonwealth

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแข่งขัน และงานกองเลขาฯ

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จินณะ อัศวรัช **โทรศัพท์** 086-709-5951

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	23/1/67	ฟิวช์ เจอสิรกษ แข่งขันปูโต ขออ	8	จินณะ
อังคาร	24/1/67	ดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สนาม	8	จินณะ
พุธ	25/1/67	ดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สนาม	8	จินณะ
พฤหัสบดี	26/1/67	ดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สนาม	8	จินณะ
ศุกร์	/-/	หยุด	-	-
เสาร์	30/1/67	ดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ สนาม	8	จินณะ
อาทิตย์	31/1/67	ดูแลลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการสนาม	8	จินณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา การพัฒนาชุมชน

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

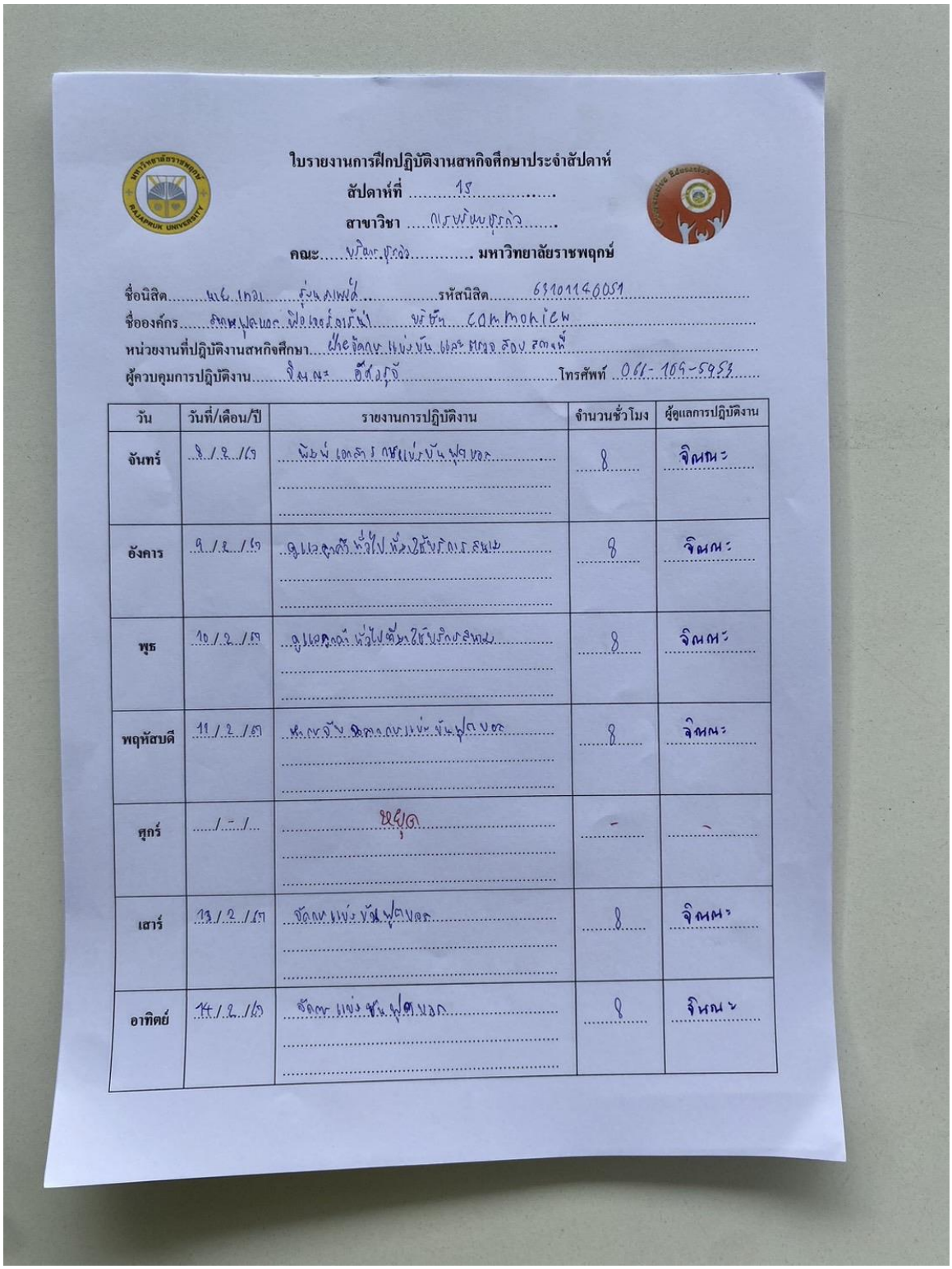
ชื่อนิสิต นาย เทอด สุ่นแสงพันธ์ รหัสนิสิต 6710114051

ชื่อองค์กร สมาคมฟุตบอลแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการแข่งขัน แผนกจัดการแข่งขัน

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ ลิ้มวุฒิ โทรศัพท์ 061-109-5951

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	1/2/67	ปิดห้องการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
อังคาร	2/2/67	ดูแลครูดังเนื่องในพิธีเปิดการแข่งขัน	8	จิณณะ
พุธ	3/2/67	ดูแลครูดังเนื่องในพิธีเปิดการแข่งขัน	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	4/2/67	ห้างหุ้นส่วนจำกัด แข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	6/2/67	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ
อาทิตย์	7/2/67	จัดการแข่งขันฟุตบอล	8	จิณณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 15

สาขาวิชา การพัฒนาชุมชน

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

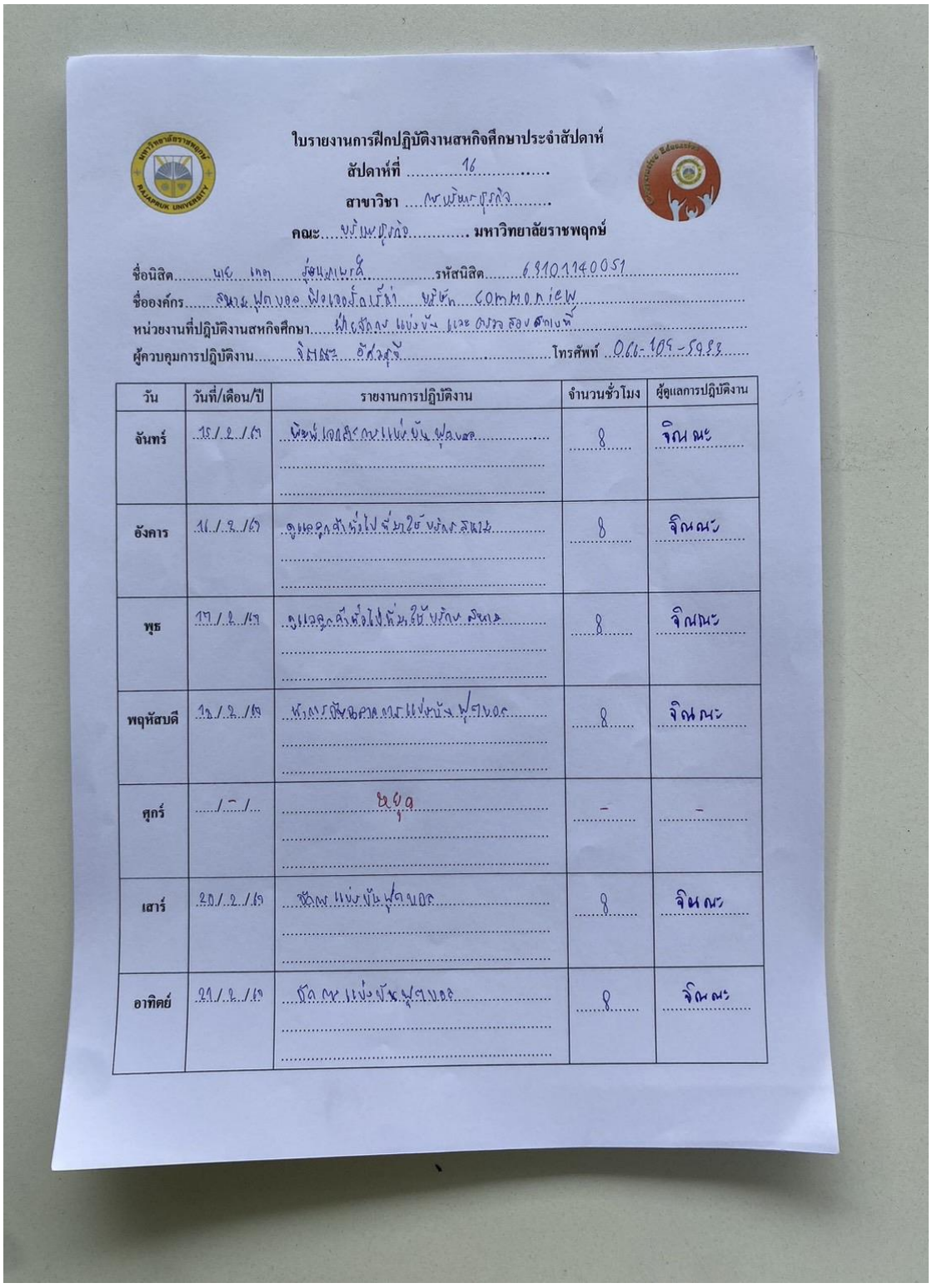
ชื่อนิสิต นาย เทอด รุ่งเกษม รหัสนิสิต 6310114060S1

ชื่อองค์กร สหกรณ์ออมทรัพย์ ฟิลเลอร์ จำกัด

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการ แผนกบัญชี และ สาขา ลาดพร้าว

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ อิ่มสุวัจ โทรศัพท์ 061-169-5953

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	8/2/67	พิมพ์เอกสารแผนกบัญชี	8	จิณณะ
อังคาร	9/2/67	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการสหกรณ์	8	จิณณะ
พุธ	10/2/67	ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการสหกรณ์	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	11/2/67	ทำงานในแผนกบัญชี	8	จิณณะ
ศุกร์	/-/	หยุด	-	-
เสาร์	13/2/67	จัดการแผนกบัญชี	8	จิณณะ
อาทิตย์	14/2/67	จัดการแผนกบัญชี	8	จิณณะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 16

สาขาวิชา คอมพิวเตอร์ธุรกิจ

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

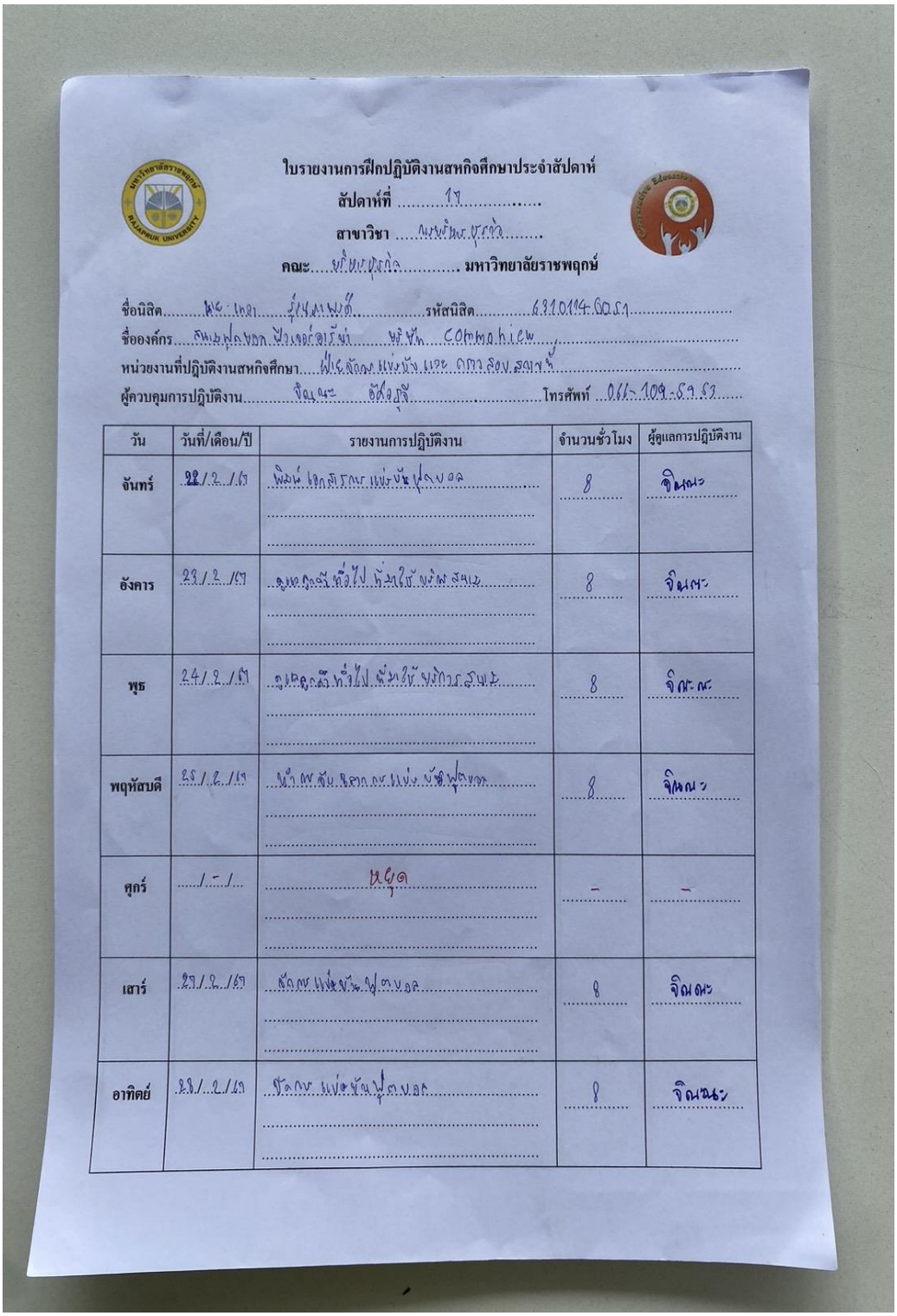
ชื่อนิสิต นาย เทอด ภู่แสงแก้ว รหัสนิสิต 6310140051

ชื่อองค์กร สนาม ฟุตบอล ฟิวเจอร์ลแบ้ก บริษัท commonview

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายจัดการ แข่งขัน และ ควบ คุม สนาม

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิตตะ อัศวสุจิ โทรศัพท์ 066-105-5985

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	15/2/67	พัฒนาสนามแข่งขัน ฟุตบอล	8	จิตตะ
อังคาร	16/2/67	ดูแลดูแลสนามหญ้าเทียม	8	จิตตะ
พุธ	17/2/67	ดูแลดูแลหญ้าเทียมสนาม	8	จิตตะ
พฤหัสบดี	18/2/67	ทำความสะอาดสนามแข่งขัน ฟุตบอล	8	จิตตะ
ศุกร์	-/-/-	หยุด	-	-
เสาร์	20/2/67	ซ่อมสนามแข่งขัน ฟุตบอล	8	จิตตะ
อาทิตย์	21/2/67	ซ่อมสนามแข่งขัน ฟุตบอล	8	จิตตะ



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 14

สาขาวิชา คณิตศาสตร์

คณะ คณิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

ชื่อนิสิต นาย ไกรา รุ่งเรืองพงศ์ รหัสนิสิต 6310114-6051

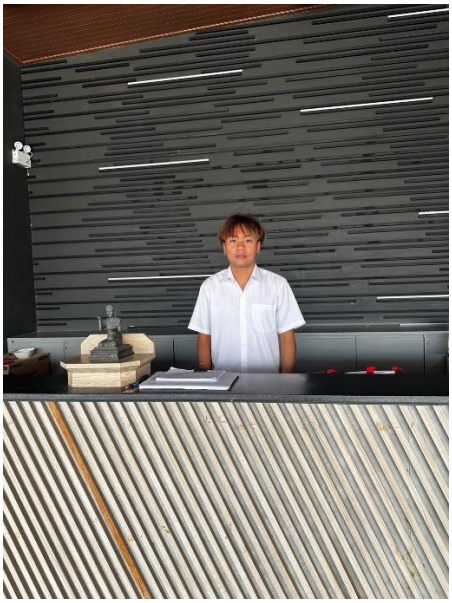
ชื่อองค์กร สหกรณ์ออมทรัพย์ ปิ่นเกล้าเอ็ดดูเคชั่น จำกัด Connection

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ฝ่ายบัญชี แผนกบัญชี และการเงิน สหกรณ์

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน จิณณะ อัศวภูริ โทรศัพท์ 061-109-5953

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	22/2/67	พิมพ์ใบสมัครแผนกบัญชีสหกรณ์	8	จิณณะ
อังคาร	23/2/67	ดูแลงานทั่วไป เช่น ใช้เครื่องถ่ายเอกสาร	8	จิณณะ
พุธ	24/2/67	ดูแลงานทั่วไป เช่น ใช้เครื่องถ่ายเอกสาร	8	จิณณะ
พฤหัสบดี	25/2/67	นำเอกสารสมัครสมาชิกแผนกบัญชีสหกรณ์	8	จิณณะ
ศุกร์	/-/	หยุด	-	-
เสาร์	27/2/67	สมัครแผนกบัญชีสหกรณ์	8	จิณณะ
อาทิตย์	28/2/67	สมัครแผนกบัญชีสหกรณ์	8	จิณณะ

ประวัตินิสิตสหกิจศึกษา



ชื่อ : นาย เทวา รุ่งนภาพงศ์

รหัสนิสิต : 63101140051

ชื่อเล่น : บีม

อายุ : 22 ปี

วันเกิด : 4 พฤศจิกายน 2544

สัญชาติ : ไทย

เชื้อชาติ : ไทย

ที่อยู่ปัจจุบัน : 126/13 ซ.เลียบคลองเปรมประชากร แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร

รหัสไปรษณีย์ 10210

โทรศัพท์ : 096-021-8571

งานอดิเรก : เล่นดนตรี