



โครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา  
เรื่อง การจัดการงานเอกสารภายใน  
สถานผ้า ดีไซน์

นางสาวนิธิสา รุ่งโรจน์  
รหัสนิสิต 63101150009

โครงการสหกิจศึกษานี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาสหกิจศึกษา (152-028)  
สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ  
ภาคเรียนที่ 2 ปี การศึกษา 2567  
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568

เรื่อง ขอส่งโครงการปฏิบัติการ งานสหกิจศึกษา  
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษาสาขาวิชา ผศ.ดร.สมรศรี

ตามที่ข้าพเจ้านางสาวนิธิสารุ่งโรจน์ นิสิตสาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ได้ปฏิบัติงานสหกิจศึกษาระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ 2567 ถึงวันที่ 28 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ 2568 ในตำแหน่ง พนักงานต้อนรับและพนักงานจัดทำเอกสารต่างๆ ณ สถานที่ประกอบการชื่อ ร้านसानฝัน ดีไซน์และได้รับมอบหมายจากพนักงานที่ปรึกษา ให้ศึกษาและจัดทำรายงานเรื่อง การจัดการงานเอกสารภายในसानฝัน ดีไซน์

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว จึงใคร่ขอส่งไฟล์รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจำนวน 1 ไฟล์โดยแปลงไฟล์เป็นสกุล .PDF เพื่อขอรับการประเมินการปฏิบัติงานต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นิธิสารุ่งโรจน์

.....  
(นางสาวนิธิสารุ่งโรจน์)

อนุมัติโครงการ	
ชื่อโครงการการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	การจัดการงานเอกสารภายในสานฝัน ดีไซน์
ผู้รายงาน	นางสาวนิธิสรา รุ่งโรจน์
คณะ	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

---

สมศรี

.....

(อาจารย์ ดร.สมศรี คำตรง)

อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา

ศรัตนา แสงวิจิตรประชา

.....

(นางสาวศรัตนา แสงวิจิตรประชา)

พนักงานที่ปรึกษา

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ อนุมัติให้นับโครงการสหกิจศึกษาฉบับนี้  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรคณะบริหารธุรกิจ  
คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว

.....

(ผศ.ดร.อาภรณ์ อินฟ้าแสง)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

## กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgment)

ตามที่ข้าพเจ้า นางสาวนิธิสา รุ่งโรจน์ ได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ ร้านसानฝัน ดีไซน์ ตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ.2567 ถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568 ทำให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้ และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่ามากมาย สำหรับโครงการสหกิจศึกษาระดับนี้สำเร็จลงได้ด้วยดีจาก ความช่วยเหลือสนับสนุนของหลายฝ่าย

- นายชัยยุทธภูมิ บัวดอกไม้ ตำแหน่ง เจ้าของกิจการ
- นางสาวศุรีตนา แสงวิจิตรประชา ตำแหน่ง พนักงาน

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง อาจารย์ที่ปรึกษาวิชาสหกิจศึกษา ที่ให้คำแนะนำ จัดหาตำแหน่งงานจากสถานที่ประกอบการ คอยติดตามประเมินความก้าวหน้าของการปฏิบัติงาน และคอยตรวจแก้ไขเล่มโครงการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

นอกจากนี้ยังมีบุคคลท่านอื่นๆ อีกที่ไม่ได้ไว้ ณ ที่นี้ ซึ่งให้ความกรุณาแนะนำในการจัดทำ โครงการสหกิจศึกษาระดับนี้ ข้าพเจ้าจึงใคร่ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและให้ความเข้าใจเกี่ยวกับชีวิตของการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นที่ปรึกษาในการจัดทำโครงการฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์

นางสาว นิธิสา รุ่งโรจน์  
ผู้จัดทำ  
วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2568

ชื่อโครงการ	การจัดการงานเอกสารภายในสถานฝึก ดีไซน์
ชื่อนิสิต	นางสาว นิธิสา รุ่งโรจน์
รหัสนิสิต	63101150009
สาขาวิชา	อุตสาหกรรมท่องเที่ยว
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร.สมรศรี คำตรง
ปีการศึกษา	2/2567

## บทคัดย่อ

### Abstract

โครงสร้างสหกิจศึกษาเรื่อง การจัดการงานเอกสารภายในสถานฝึก ดีไซน์ เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2566 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 รวมระยะเวลา 4 เดือน ด้วยการเรียนรู้จากในห้องเรียน ทำให้นิสิตได้นำความรู้มาปรับใช้ในประสบการณ์การทำงานจริง ซึ่งหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากสถานประกอบการ คือ การตรวจเอกสารให้ถูกต้องก่อนทำการสั่งผลิตและตรวจสอบรายการสินค้าที่มาลงยังหน้าร้าน ให้ตรงตามบิลที่ร้านได้ทำการสั่งซื้อ เช็คลิสสินค้าในสต็อกของคงเหลือเพียงพอต่อการขายหรือไม่ และทำการจดสินค้ารหัสสินค้าตามออเดอร์ลูกค้า เพื่อที่จะนำไปสู่ขั้นตอนการผลิต เป็นต้น เพื่อศึกษาเกี่ยวกับการจัดการเอกสารและการตรวจสอบรายการสินค้า ทำให้นิสิตมีความรู้ความสามารถและเข้าใจในการทำงานของร้านมีขั้นตอนการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้นและทำให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานอย่างถูกต้อง

ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ ร้านสถานฝึก ดีไซน์ ซึ่งปฏิบัติงานในลักษณะการจัดการเอกสารและการตรวจสอบรายการสินค้า เอกสารซัพพลายเออร์ ใบวางบิล และงานด้านอื่นๆ ทำให้ได้พบประสบการณ์ใหม่ๆจากสถานประกอบการและลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ทำให้ได้ฝึกพูดการสื่อสารและการดูแลเอกสารข้อมูลต่างๆของร้านรวมทั้งนำความรู้ ความสามารถ ที่ได้ศึกษามาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้เข้ากับองค์กรที่ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## สารบัญ

จดหมายนำส่งโครงการงานสหกิจศึกษา	ก
อนุมัติโครงการ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
- วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	
- ประวัติและรายละเอียดสถานประกอบการ	
- ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ	
- หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เข้าปฏิบัติงาน	
- การให้บริการหลักของสถานประกอบการ	
- รูปแบบการจัดตั้งองค์การบริหารงาน	
- ลักษณะงานที่นิสิตได้ดำเนินโครงการ	
- ลักษณะงานที่นิสิตได้ปฏิบัติ	
- ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ดูแล	
- ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ	
<b>บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
- ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ	
- ทฤษฎี 5 ส.	
- ทฤษฎีการสื่อสาร	
- แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	
- แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์	
<b>บทที่ 3 ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน</b>	<b>13</b>
- รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง	
- งานหลักที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย	
- งานรองที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย	
- รายละเอียดของปัญหา	

<b>บทที่ 4 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน</b>	15
- ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	
<b>บทที่ 5 สรุปผลการปฏิบัติงาน</b>	17
- การวิเคราะห์ SWOT	
- ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ	
- ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัย	
- ประสบการณ์ที่ประทับใจ	
บรรณานุกรม	20
ภาคผนวก	
- ภาคผนวก ก. รูปภาพการปฏิบัติงาน	
- ภาคผนวก ข. ใบรายงานศึกษาค้นคว้าประจำสัปดาห์	
- ภาคผนวก ค. ประวัตินักศึกษาสหกิจ	

## บทที่ 1

### บทนำ

เนื่องจากผู้ปฏิบัติสหกิจศึกษาได้ศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏฯ คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว มาเป็นระยะเวลา 4 ปี ศึกษาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว การบริการและการบริหารจัดการให้มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา มีความรู้ความสามารถในการประกอบวิชาชีพ รวมทั้งมีคุณธรรมและจริยธรรม ความรับผิดชอบหน้าที่ต่อสังคม การใช้ภาษาในการสื่อสาร จนกระทั่งจบหลักสูตรและได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกงานที่ร้านसानฝัน ดีไซน์ สามารถเรียนรู้และได้รับประสบการณ์จากการปฏิบัติงานในสถานประกอบการอันจะเป็นการประยุกต์ใช้ความรู้ แนวคิด ทฤษฎีให้สามารถนำไปใช้ในการทำงานจริง เป็นการเติมเต็มการจัดการเรียนการสอนให้ห้องเรียนซึ่งจะช่วยเสริมสร้างทักษะและประสบการณ์ที่ดีให้แก่ นักศึกษาที่จะสำเร็จการศึกษา เพื่อการเป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพ ตามที่ตลาดแรงงานต้องการ

### วัตถุประสงค์การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. เพื่อฝึกความรับผิดชอบหน้าที่และเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาหาความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ในการทำงานที่หาจากห้องเรียนไม่ได้
3. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงาน of สถานประกอบการเสมือนการทำงานจริง

### ประวัติและรายละเอียดบริษัท/สถานประกอบการ

ร้านसानฝัน ดีไซน์ ก่อตั้งโดย นายชัยยุทธภูมิ บัวดอกไม้ ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ.2544 ปัจจุบัน 24 ปี

#### 1. ชื่อและสถานที่ตั้งของสถานประกอบการ

सानฝัน ดีไซน์ ตั้งอยู่เลขที่ 27/11 หมู่ 8 ถนนบรมราชชนนี (ปิ่นเกล้า-นครชัยศรี) แขวงฉิมพลี เขตตลิ่งชัน กรุงเทพฯ โทรศัพท์ 0-2885-8322 เว็บไซต์ <http://www.sarnfarn.com>

#### ภาพแผนที่ตั้งของร้านसानฝัน ดีไซน์





## 2. หน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้เข้ามาปฏิบัติงาน

- office ของหน้าร้าน สานฝัน ดีไซน์



ภาพสถานที่ทำงาน

## 3. การให้บริการหลักของสถานประกอบการ

- รับออกแบบ ผลิต และติดตั้ง ผ้า幔ทุกรูปแบบ วอลเปเปอร์ และงานบุเฟอร์นิเจอร์

## 4. รูปแบบการจัดการองค์กรและการบริหารงาน

- มีผู้บริหาร คือ นายชัยยุทธภูมิ บัวดอกไม้

## 5. ลักษณะงานที่นิสิตได้ดำเนินโครงการ

- การจัดการเอกสาร
- ตรวจสอบรายการสินค้า
- จัดแยกเก็บเอกสาร

## 6. ลักษณะงานที่นิสิตได้ปฏิบัติ

- ตรวจสอบเอกสารภายในของบริษัทก่อนทำการสั่งผลิต
- จัดเก็บเอกสารซีพีพรเออร์
- จัดชุดใบวางบิล
- ติดต่อลูกค้า
- ต้อนรับลูกค้าหน้าร้าน และจัดรหัสสินค้า

### 7. ชื่อและตำแหน่งพนักงานที่ดูแล

- |                                   |         |               |
|-----------------------------------|---------|---------------|
| 1. นายชัยยุทธภูมิ บัวดอกไม้       | ตำแหน่ง | เจ้าของกิจการ |
| 2. นางสาวศุภรัตน์า แสงวิจิตรประชา | ตำแหน่ง | พนักงาน       |

### 8. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

เริ่มปฏิบัติงาน วันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2568  
รวมระยะเวลา 4 เดือน

### 9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ได้ความรู้จากการทำงานที่เป็นระบบ
- วิธีการตรวจสอบสินค้า รายการสินค้า ออเดอร์
- การจัดทำเอกสาร พิมพ์เอกสาร ถ่ายเอกสาร
- การต้อนรับลูกค้า ให้บริการลูกค้าหน้าร้าน แนะนำสินค้า
- ได้ทักษะการทำงานมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ตรงต่อเวลา

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

จากการได้ฝึกสหกิจศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน 2567 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568 ณ สถานประกอบการ สานฝัน ดีไซน์ ทำให้ผู้จัดทำได้รับประสบการณ์และความรู้ใหม่ ๆ ในการปรับตัวให้เข้ากับสังคมของการทำงานและการแก้ปัญหาระหว่างการทำงาน ผู้จัดทำจึงได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการประกอบการศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆโดยสามารถนำมาประยุกต์กับการทำงานด้านการบริหารจัดการได้

#### 2.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

##### องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการมีองค์ประกอบ 2 ประการ

(มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช หน่วยที่ 8-15, 2545) คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารควรจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการ แต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ
2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมอย่างน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการพฤติกรรมแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อสารความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ

## 2.2 ทฤษฎี 5ส.

**สะสาง (seiri : เซริ)** คือ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสำรวจแยกแยะสิ่งของ และจัดให้เป็นหมวดหมู่ เช่น ของที่จำเป็นต้องใช้และไม่จำเป็นต้องใช้แยกออกจากกันของที่ใช้เป็นประจำกับที่ไม่ค่อยได้ใช้ของที่มีค่ากับของที่ไม่มีค่าราคาถูกควรพิจารณาแยกออกมาให้ชัดเจนจัดแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่ตามชนิด หรือประเภทของสิ่งของ เช่น เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงาน เครื่องจักร ฯลฯ สิ่งใดที่ไม่ต้องการใช้ประจำให้จัดแยกไปเก็บในอีกพื้นที่หนึ่งเพื่อให้เหลือเฉพาะสิ่งของที่จำเป็นต้องใช้เท่านั้นในที่ทำงานและสิ่งของใดที่แน่ใจว่าใช้ไม่ได้แล้วต้องกำจัดออกไป

วิธีการทำการสะสาง การสะสางในสำนักงานควรเริ่มต้นด้วยการกำหนดวันทำความสะอาดครั้งใหญ่ (big cleaning day) เป็นวันเริ่มต้นหลังจากนั้นควรมีการกำหนดวันสะสางประจำเดือนและประจำปีไว้เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงแก้ไขอย่างต่อเนื่องกำหนดบริเวณพื้นที่หรือจุดที่ต้องทำการสะสางเพื่อจะได้ทราบพื้นที่จำนวนและปริมาณพื้นที่และสิ่งของที่ต้องการสะสางโดยหลักการแล้วควรสำรวจทุกจุดในพื้นที่ที่กำหนดไม่ว่าในตู้โต๊ะชั้นวางของ ฯลฯ โดยไม่มีการยกเว้นกำหนดผู้รับผิดชอบหรือหัวหน้างานที่ทำหน้าที่ในการร่วมพิจารณาตรวจสอบและกำหนดกฎเกณฑ์ให้ชัดเจนว่าสิ่งใดที่จำเป็นและเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสิ่งของอะไรที่ไม่จำเป็นต้องใช้เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสะสางสิ่งของที่มีค่าหรือที่จำเป็นต้องใช้ออกไปอย่างไรก็ตามผู้บริหารต้องเป็นผู้ตัดสินใจครั้งสุดท้าย ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติกิจกรรม ไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าควรเก็บไว้ใช้งานต่อหรือควรสะสางออกไปหลังจากทำการสะสางแล้วผลที่ได้คือสถานที่ทำงานมีบริเวณกว้างมากขึ้น ตู้ โต๊ะ ชั้นวางของมีเนื้อที่ใช้สอยมากขึ้นทำให้สามารถจัดความสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากรและพื้นที่ได้อย่างมากไม่ต้องสร้าง หรือจัดซื้อเพิ่มและยังทำให้สภาพแวดล้อมในที่ทำงานดีขึ้นด้วยอย่างไรก็ตามปัญหาสำคัญที่สุดของขั้นตอนการสะสางนั่นก็คือ “การเริ่มที่จะสะสาง” โดยเฉพาะกับคนที่วางกองสิ่งของไว้รอบตัวเต็มไปหมดจะรู้สึกว่าคุณที่มีภารกิจระบอบอยู่ก่อนแล้วคนกลุ่มนี้จะปฏิเสธการทำ 5ส ด้วยเหตุผลอันนี้ ดังนั้นหน่วยงานที่ทำกิจกรรม 5ส ต้องสร้างความเข้าใจกับบุคคลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ไม่ค่อยมีระเบียบก่อนการทำการสะสางจะลำบากในตอนแรกแต่จะสบายในตอนหลังขณะที่คนอีกกลุ่มหนึ่งที่เป็นโลกเสียตายคือของเก็บๆไว้ไม่อยากจะทิ้งเพราะกลัวว่าการทำการสะสางแล้วต้องทิ้งให้หมดถ้าจะต้องนำมาใช้อีกแล้วจะเป็นยังไงจุดนี้ถูกต้องตรงที่การมองเห็นคุณค่าของสิ่งของทุกชิ้นแต่ต้องอย่าลืมนำมาเก็บเอาไว้แต่เก็บไว้แบบรกๆหรือปนกันอยู่ของที่มีประโยชน์ก็อาจจะหาไม่พบหรือปะปนจนเสียหายแทนที่จะนำมาใช้ได้กลายเป็นต้องทิ้งไปเปล่าๆในภายหลังการสะสางไม่ใช่การทิ้งอย่างเดียวแต่เป็นการ “คัด” เพื่อให้ได้สิ่งที่เหมาะสมที่สุดทุกอย่างมาวางเรียงไว้ในระบบจุดสำคัญของขั้นตอนการสะสาง คือ ผู้บริหารจะต้อง

กำหนดนโยบายให้ชัดเจนว่าอะไรคือของที่ไม่ต้องการเพราะสิ่งสำคัญของการสะอาดคือ การแยกของที่ต้องการและไม่ต้องการออกจากกัน ผู้บริหารต้องลงไปสัมผัสด้วยสายตาและมือของตนเองเข้าไปตรวจสอบสภาพความเป็นจริงเพื่อให้รับทราบว่าผู้บริหารอยากเก็บไว้แต่พนักงานอาจมองว่าไม่มีความจำเป็นทำให้เสียพื้นที่ไปกรณีเช่นนี้ทั้ง 2 ฝ่ายต้องเปิดใจและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกันผลที่จะตามมาที่สำคัญคือ จะสามารถกำหนดหรือวางแนวทางในการจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆได้ตามความต้องการพนักงานที่ได้ปฏิบัติ“สะอาด”แล้วผลที่ได้รับนอกจากจะช่วยจัดความสิ้นเปลืองของวัสดุของการใช้พื้นที่แล้วสำคัญคือจะสามารถช่วยลดการจัดหาสถานที่จัดเก็บของลงได้ทั้งพวกโต๊ะ ตู้ เอกสาร ชั้นวางของแม้กระทั่งไปช่วยลดสต็อกสินค้าหรือสินค้าในระหว่างการผลิตได้ด้วย

**สะดวก (seiton : เซตง)** คือ การจัดการเก็บสิ่งของวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้เหมาะสมเพื่อป้องกันและหลีกเลี่ยงการปะปนโดยคำนึงถึงคุณภาพประสิทธิภาพความปลอดภัยในการใช้งาน หลังจากที่จะวางสิ่งของที่ไม่จำเป็นในการใช้งานออกไปแล้วเหลือเฉพาะสิ่งของที่ต้องใช้ขั้นต่อไปของการทำกิจกรรม 5ส คือ การจัดสิ่งของที่ต้องใช้ไม่ว่าจะเป็นเอกสารเครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์เครื่องมือให้เป็นหมวดหมู่และสะดวกต่อการใช้งานโดยมีหลักการสำคัญ คือสิ่งของใดควรวางตรงไหนอย่างไรจึงเหมาะสมสะดวกลดความเสียหายลดเวลาในการทำงานและมีความปลอดภัยต่อทุกคนเช่นเครื่องใช้สำนักงานที่ใช้กันร่วมกันเครื่องถ่ายเอกสารตู้เอกสาร แฟ้มเอกสาร ควรแบ่งเป็นหมวดหมู่ชัดเจน เครื่องมือ กระจาดจะต้องให้ทุกคนสามารถใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว รู้ว่าอะไรอยู่ตรงไหนเมื่อต้องการใช้ต้องลงบันทึกไว้และเมื่อใช้เสร็จแล้วสามารถนำไปเก็บที่เดิมทันทีปรับปรุงพื้นที่จัดเก็บและวิธีการเก็บรักษาสิ่งของเอกสารเพื่อความสะดวกในการค้นหาเมื่อจะนำมาใช้งานโดยจัดวางให้เป็นระเบียบกำหนดที่ที่จะวางท่าภาพแสดงตำแหน่งที่วางตรวจเช็คประจำส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าหรือติดต่อกับบุคคลทั่วไปควรอยู่หน้าหรือชั้นล่างงานที่ต้องทำเกี่ยวข้องกันหรือทำร่วมกันควรจัดอยู่ในพื้นที่เดียวกันจะเห็นได้ว่าสะดวกเป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการสะอาดสิ่งของกล่าวคือเป็นขั้นตอนที่จัดสิ่งของที่ทำสะอาดให้มีระเบียบทั้งนี้เพื่อให้ง่ายในการใช้สอยในขั้นตอนนี้อาจจะแยกของที่ได้จากสะอาดเป็นหมวดหมู่เป็นประเภทโดยอาจจะเก็บของที่ใช้บ่อยๆไว้ใกล้ตัวหรือเขียนป้ายติดไว้เพื่อนำมาใช้สอยได้ง่ายจุดสำคัญของขั้นตอน“สะดวก” คือ การจัดระบบเริ่มตั้งแต่การที่กำหนดที่วางให้แน่ชัดของแบบใดควรอยู่ตรงไหนซึ่งต้องกำหนดอย่าง สมเหตุสมผลอีกสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามในการทำขั้นตอน “สะดวก” คือ การทำแผนผังรวมสำหรับกำหนดแนวทางในการจัดวางซึ่งจะแสดงสถานที่วางสิ่งของ หรือเครื่องมือเพื่อจะสามารถรวบรวมสิ่งของที่ต้องการมาไว้ในที่เดียวกันได้และ

แผนผังนี้ ควรแสดงลำดับการรวบรวมสิ่งของด้วยวิธีง่ายๆและใช้เวลาน้อยที่สุดและต้องตรวจสอบ เพื่อให้เห็นจริงว่าทุกคนปฏิบัติได้ตามเป้าหมายและแนวทางที่วางไว้การทำขั้นตอนสะดวกก็จะส่งผลในแง่คุณภาพประสิทธิภาพและความปลอดภัยได้อย่างชัดเจนยิ่งขึ้น พนักงานที่ได้ปฏิบัติขั้นตอนสะดวกแล้ว ส่งผลที่จะได้รับอย่างเห็นได้ชัด คือ เสียเวลาในการค้นหาของเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆน้อยลง สิ่งของไม่หาย และตรวจสอบได้ง่ายและที่สำคัญคือ “เวลา” ที่เคยใช้ไปในการค้นหาจะได้กลับคืนมาเป็นเวลาที่นำไปใช้ในการทำงานได้มากขึ้นหรือสามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

**สะอาด (seiso: เซโซ)** เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการกำจัดขยะฝุ่นละออง สิ่งสกปรก เศษกระดาษ กลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ตลอดจนการทำความสะอาดตรวจสอบดูแลอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และสิ่งของตลอดจนสถานที่ทำงานให้สะอาดอยู่เสมอเพื่อให้ง่ายต่อการรักษาความปลอดภัยลดอุบัติเหตุหลักการสำคัญทำความสะอาดพื้นที่ทำงานเป็นประจำตามตารางที่แต่ละหน่วยงานกำหนด โดยกำหนดวันเวลาการทำความสะอาดเป็นประจำทุกวัน/ทุกสัปดาห์ เช่น การทำความสะอาดประจำวันทั้งก่อนและหลังใช้งานอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ควรมีการทำความสะอาดก่อนเริ่มใช้งาน และหลังใช้งานทุกวันทำความสะอาดอย่างลึกซึ้งเป็นครั้งคราวโดยมอบหมายให้ “ความเป็นเจ้าของ” อุปกรณ์สำนักงานแต่ละตัวให้พนักงานแต่ละคนรับผิดชอบกำหนดวันทำความสะอาดครั้งใหญ่ (big cleaning day) โดยทุกคน ทุกพื้นที่ทำพร้อมกันอย่างน้อยปีละครั้ง ปรับปรุง แก้ไขสาเหตุที่ทำให้สกปรกเพื่อให้การทำกิจกรรมทำความสะอาดง่ายขึ้นและทำให้เกิดความสะอาดได้อย่างแท้จริง

**สุขลักษณะ (seiketsu: เซเคทซี)** การรักษามาตรฐานที่ดีของความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด ความสะดวก ในสถานที่ทำงานสำนักงานให้อยู่ในสภาพที่มีบรรยากาศที่ดีตลอดเวลา รวมทั้งการพยายามหาทางปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่การทำ 3ส แรกเป็นการกระทำต่อวัตถุ สิ่งของส่วน “ส” ตัวที่ 4 คือสุขลักษณะเป็นผลพวงมาจากการทำ 3ส ที่ผ่านมาคือเมื่อกำจัดขยะที่ไม่ใช้ ออกจากของที่ใช้แล้วย่อมทำให้เกิดความสะดวกในการใช้สอยและเมื่อทำความสะอาดสิ่งของเหล่านั้น สม่่าเสมอย่อมให้คุณภาพชีวิตทั้งร่างกาย และจิตใจของผู้ใช้สิ่งของดีขึ้นไม่ต้องสัมผัสหรือจับต้องของ สกปรกคือ การสร้างสุขลักษณะที่ดีจะเห็นได้ว่าสุขลักษณะที่ดีของพนักงานจะเกิดขึ้นเพราะ3ส แรก ซึ่งส่งผลย้อนกลับไปให้มีการหมั่นรักษา3ส ที่กล่าวมาอย่างสม่าเสมอ “ส” ตัวนี้เป็นเรื่องของนิสัยเป็นหลักสำคัญในกิจกรรมสุขลักษณะต้องมีการจัดทำคู่มือดำเนินการกิจกรรมสะอาด สะดวก สะอาด อย่างชัดเจนเพื่อให้มีการปฏิบัติกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง เช่น สัปดาห์ละครั้ง เดือนละครั้งตามความเหมาะสมและความจำเป็นสร้างจิตสำนึกให้ทุกคนต้องทำตามกฎเกณฑ์กติกาที่กำหนดไว้อย่าง สม่าเสมอตลอดเวลาเพื่อก่อให้เกิดสภาพของความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความสะดวกมี

ประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการทำงานทั้งนี้ยังต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามการดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อให้มีการตรวจสอบควบคุมรักษามาตรฐานการทำงานให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดไปอย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่สุดของการรักษาสุขลักษณะในที่ทำงานคือ การร่วมมือของทุกๆฝ่าย นับตั้งแต่การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงไปจนถึงระดับล่างที่ต้องช่วยกันดูแลและช่วยกันปฏิบัติซึ่งการปฏิบัติต่างๆ ที่ต้องช่วยกันทำก็คือ สะสาง สะดวก และสะอาดอยู่เป็นประจำต่อเนื่องและหาทางปรับปรุงปฏิบัติ 3ส.แรกอยู่เสมอและต้องไม่ลืมว่า“ส”ตัวนี้เป็นเรื่องของนิสัยที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ดีและเมื่อเป็นเรื่องของนิสัยแล้วถ้าเกิดขึ้นจะอยู่อย่างคงทน และถ่ายทอดให้กันได้ดังนั้นหากพนักงานในองค์การถูกปลูกฝังนิสัยจนเกิดสุขลักษณะที่ดีแล้วจะสามารถมั่นใจได้มากขึ้นว่าทุกคนจะทำ 5ส ด้วยตัวเอง และไม่ต้องมีคนกระตุ้นนอกจากนี้ยังอาจชักนำให้คนอื่นหันมาปรับเปลี่ยนนิสัยและพฤติกรรมไปด้วย

**สร้างนิสัย (Shinseki - ซึกซีเคะ)** คือการทำ 2 สิ่งให้เกิดความเคยชินจนติดเป็นนิสัยและต่อเนื่องคือ ทำที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่มีสุขลักษณะที่ดีโดยการทำการสะสาง สะดวก และสะอาดอย่างต่อเนื่อง รักษา กติการยาพระเบียบและข้อกำหนดต่างๆในการทำงานอย่างเคร่งครัดหลักสำคัญของการสร้างลักษณะนิสัยต้องมีการกำหนดกฎระเบียบให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานตามอย่างเคร่งครัดเพื่อเป็นเครื่องมือควบคุมไม่ให้ใครสามารถทำอะไรได้ตามอำเภอใจในการทำงานทุกขั้นตอนจะต้องทำตามมาตรฐานในการทำงานโดยมีการตรวจสอบ (checklist) และคู่มือการปฏิบัติงาน (work manual) ที่ชัดเจนมาตรฐานการทำงานกิจกรรม 3ส คือ สะสาง สะดวก สะอาด ต้องชัดเจน และเข้าใจง่ายเสริมสร้างนิสัยหรือ“ส”ตัวที่ 5 นี้มุ่งให้ ผู้ปฏิบัติงานมีนิสัยรักกฎระเบียบทำงานตามมาตรฐานอย่างสม่ำเสมอเช่น การฝึกอบรม รมรงค์ด้วยการใช้สื่อต่างๆการประกวดพื้นที่และให้รางวัล ฯลฯ เป็นต้น การสร้างนิสัยหรือ“ส”ตัวที่ 5 นี้มุ่งไปที่การสร้างระเบียบวินัยสร้างนิสัยที่ดีให้เกิดขึ้นเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการทำ 5ส อย่างเต็มที่เพราะการทำกิจกรรม 5ส ไม่ใช่การทำครั้งเดียวแล้วเลิกหรือคิดว่าเพียงพอแล้วเพราะถ้าเป็นเช่นนั้นทุกอย่างก็จะย้อนกลับไปสู่สภาพเดิมได้ดังนั้นการสร้างนิสัยให้รักที่จะทำ 5ส จึงเป็นสิ่งจำเป็นหรืออาจกล่าวได้ว่าถือว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการทำ 5ส ก็ว่าได้แต่เรื่องการสร้างนิสัยเป็นศิลปะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคลบางคนก็สร้างง่ายบางคนก็สร้างยากแต่เมื่อนิสัยความเป็นระเบียบที่เกิดจากการปฏิบัติ 5ส ติดตัวไปใช้ เช่น แยกขยะที่บ้านจัดของใช้ให้อยู่ในหมวดหมู่ของมันเองหรือเวลาขับรถต้องคาดเข็มขัดนิรภัยทุกครั้งที่ขับรถเคลื่อนออกไป เป็นต้น ในการสร้างพนักงานให้มีระเบียบวินัยนั้นจะต้องฝึกอบรมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจต่อระเบียบมาตรฐานการทำงานต่างๆเพื่อให้สามารถปฏิบัติจนเป็นนิสัยจุดสำคัญของขั้นตอนในการสร้างนิสัยคือการสร้างนิสัยเป็นเรื่องสำคัญซึ่งช่วยพัฒนาให้พนักงานปฏิบัติเป็นขั้นตอนสะสาง สะดวก สะอาด

สุขลักษณะจนกลายเป็นเรื่องติดตัวและปฏิบัติเป็นประจำโดยไม่มีใครมาบังคับหน่วยงานต้องตอกย้ำเรื่องนี้อยู่เสมอและให้มีความต่อเนื่องกิจกรรมควรมีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของระดับต่างๆเพื่อหาแนวทางและพูดคุยถึงปัญหาที่เกิดขึ้นอันจะนำไปสู่การกำหนดเทคนิควิธีที่เหมาะสมกับแต่ละหน่วยงานมากที่สุดหากทุกคนรักที่จะทำ 5ส ผลที่พนักงานและหน่วยงานจะได้รับก็คือ มาตรฐานที่ใช้ในการทำงานสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นตลอดจนสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจของลูกค้าและที่สำคัญการรักที่จะทำ 5ส ย่อมหมายถึงพนักงานจะรักที่จะทำกิจกรรมอื่นที่เอื้ออำนวยต่อการเพิ่มผลผลิตต่อไปแนวทางการดำเนินกิจกรรม 5ส การดำเนินกิจกรรม 5ส จะประสบความสำเร็จอย่างสมบูรณ์ถ้ามีการนำหลักการบริหารจัดการแบบต่อเนื่องตามวงจร เดมมิง (Deming cycle) มาประยุกต์เพื่อทำให้การดำเนินกิจกรรมทุกขั้นตอนเป็นไปอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพมีการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุดแนวความคิดการบริหารแบบต่อเนื่องตามวงจรคุณภาพที่เดมมิงนำของดร.ชีวฮาร์ทมาใช้หรือนำมาเผยแพร่ไปในประเทศญี่ปุ่นโดย ดร.เดมมิงเมื่อปี พ.ศ.2493 แนวคิดการบริหารนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนคือ การวางแผน (plan) ลงมือทำ (do) ตรวจสอบ/ศึกษา (check/study) กำหนดมาตรฐานปรับปรุงแก้ไข (act) โดยเน้นให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นวงจรคุณภาพการควบคุมภาพโดยการหมุนวงล้อ PDCA เป็นตัวจักรหลักที่จะทำหน้าที่ขับเคลื่อนให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องในทุกส่วนเป็นวงจรไม่หยุด โดยเริ่มจากการวางแผน (plan) คือการศึกษาทำความเข้าใจในเป้าหมายวัตถุประสงค์กำหนดกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆที่ต้องการทำหรือปรับปรุงแก้ไขและวางแผนสำหรับการใช้ในการแก้ไขปัญหาโดยตั้งเป้าหมายที่ต้องการบรรลุเพื่อวัดผลการปรับปรุงทางคุณภาพพร้อมกำหนดวิธีการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการการลงมือปฏิบัติตามแผน (Do) คือการประกาศชี้แจงแผนให้ทุกคนทราบและให้มีการปฏิบัติตามแผนที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดพร้อมติดตามความก้าวหน้าเก็บรวบรวมบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องตลอดจนผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงานไว้การศึกษา/ติดตามประเมินผล (check/study) แต่เดิมเรียกว่าการตรวจสอบต่อมาในปี พ.ศ.2533 เปลี่ยนเป็นการศึกษาเพื่อสะท้อนถึงการวิเคราะห์แผนการดำเนินงานอย่างละเอียดว่ามีการทำงานเป็นไปตามมาตรฐานการทำงานที่กำหนดไว้หรือไม่โดยมีการตรวจสอบค่าตัวชี้วัดต่างๆว่าเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและอยู่ในเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่มีส่วนใดที่ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นการกำหนดมาตรฐานการปรับปรุงแก้ไข (act) คือการระบุปัญหาใหม่ที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องที่ทำให้ไม่สามารถบรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ได้ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปรับมาตรฐานการทำงานใหม่ที่จะถูกหมุนกลับไปยังขั้นตอนแรกอีกครั้งหนึ่งเป็นการริเริ่มวงจรใหม่โดยการพัฒนาแผนเพื่อใช้เป็นแนวทางการแก้ไขปัญหาลักษณะอื่น (วิโรจน์ลือประสิทธิ์)



สกุล,2540,หน้า211) การบริหารคุณภาพตามวงล้อ PDCA เป็นวงจรที่ทำให้เกิดการตรวจสอบหาข้อบกพร่องทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องถ้ายังมีข้อบกพร่องอยู่ก็ทำการแก้ไขอีกถ้าดีแล้วก็หาทางรักษากำกับควบคุมคุณภาพที่ดีไว้และพยายามหาทางปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเพื่อให้เกิดการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอยู่ตลอดเวลา

## 2.3 ทฤษฎีการสื่อสาร

### 2.3.1 ความหมายของการให้บริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตสถาน (2525 อ้างถึงใน วรณวิภา พิวาวัชร, 2549) ให้คำจำกัดความของคำว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ 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 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 พาราไดซ์ดีส์โก้

**2.3.2.6 ราคา (Price)** การกำหนดราคาการให้บริการ ควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการ 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 ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้ (ธีรภักดิ์ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 183-186)

**2.4.1 Reliability (ความไว้วางใจ)** ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้อง 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)** ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความ  
ลึกลับสูง

**2.4.6. Access (ความสะดวก)** สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อ  
สื่อสารได้อย่างง่าย

**2.4.7. Communication (การสื่อสาร)** การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่  
ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

**2.4.8. Understanding the Customer (ความเข้าใจลูกค้า)** พยายามที่จะทำ  
ความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

**2.4.9. Competence (ความสามารถ)** ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงาน  
ในการให้บริการลูกค้า

**2.4.10. Courtesy (ความสุภาพและเป็นมิตร)** คุณลักษณะของพนักงานที่  
ติดต่อกับลูกค้าในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

## 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการลูกค้าสัมพันธ์

กิตติ สิริพัลลภ (2541) ได้ให้ความหมายของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า หมายถึง กิจกรรม  
การตลาดที่กระทำต่อลูกค้าซึ่งอาจจะเป็นลูกค้าผู้บริโภคหรือคนกลางในช่องทางการจัดจำหน่ายแต่ละ  
รายอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจมีความรู้ที่ติดต่อดจนรู้สึกประทับใจกับบริษัทและสินค้า  
หรือการบริการของบริษัท ทั้งนี้จะมุ่งเน้นที่กิจกรรมการสื่อสารแบบสองทางโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อ  
พัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้าให้ได้รับประโยชน์ทั้งสองฝ่ายเป็นระยะเวลานาน

เฟรดเดอริก นิวเวล ได้ให้ความหมายของการบริการลูกค้าสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นกลยุทธ์ในการ  
สร้างทัศนคติหรือความชอบต่อองค์กร กับพนักงานแต่ละคน ช่องทางการสื่อสารและลูกค้าที่ผลมาจากการ  
การเพิ่มศักยภาพ ในการปฏิบัติงานและรักษาลูกค้า จุดประสงค์ที่แท้จริงของ CRM คือ การบริหาร  
เปลี่ยนเสริมกำลัง พฤติกรรมของผู้บริโภค CMB เน้นว่าองค์กรควรจะค้นหาและให้ความสนใจว่า  
ลูกค้าให้คุณค่ากับสิ่งใดมากกว่า จะสนใจสิ่งใดที่ต้องการจะขายให้กับลูกค้า เพราะนั่นอาจไม่ใช่สิ่งที่  
ลูกค้าต้องการ สิ่งที่ต้องกระทำคือเสนอสินค้าหรือบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าเห็นว่ามีคุณค่า

### บทที่ 3

#### ภาระหน้าที่และปัญหาในการปฏิบัติงาน

ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายจาก สานฝัน ดีไซน์ ให้เข้ามาช่วยเหลือในงานธุรการ งานบริการของทางบริษัท ในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่าง วันที่ 1 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2567 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ 2568

#### รายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายในลักษณะงานหลักและงานรอง

ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานด้านงานสำนักงานโดยได้รับมอบหมายงานด้านการจัดการเอกสารและการตรวจสอบรายการสินค้าสินค้าก่อนการผลิต และช่วยเหลืองานที่ทางที่ได้รับมอบหมาย จึงพบกับปัญหาด้านข้อมูลภายในเอกสารผิด มีการเขียนข้อมูลผิดหรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลของลูกค้า มีการผิดพลาดในการทำงาน ต้องไปสอบถามเพื่อความแน่ใจก่อนดำเนินการผลิต

#### งานหลัก ที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมายมีดังต่อไปนี้

ส่วนของออฟฟิศ

1. จัดเก็บและตรวจสอบเอกสารซัพไพรเออร์
2. จัดชุดใบวางบิล ใบเสร็จ ใบกำกับภาษี
3. การจัดเรียงเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ ตามหมวดหมู่
4. ทำรายเอกสารที่เป็นข้อมูลของลูกค้า เขียนและพิมพ์ข้อมูลลูกค้าเก่า
5. เช็คสต็อกสินค้า และรายการสินค้าที่มาส่ง

#### งานรอง ที่ข้าพเจ้าได้รับมอบหมาย

ช่วยงานทั่วไป

1. ต้อนรับลูกค้า บริการลูกค้า
2. จัดรหัสสินค้าผ้ามา น วอลเปเปอร์
3. สอยผ้ามา น เย็บผ้า รีดผ้า (ในกรณีที่ลูกค้าเร่งรีบ)
4. รักษาความสะอาดหน้าร้านให้สะอาดอยู่เสมอ
5. ช่วยกันเก็บอุปกรณ์ให้เข้าที่

## รายละเอียดของปัญหาในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แก้ไข

### 1. ปัญหาการใช้ระบบคอมพิวเตอร์

- ความไม่ชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
- ปัญหาที่เกิดจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อาจมีไวรัสที่เกิดจากโปรแกรมและเอกสารที่อัปเดต

จากทางอินเทอร์เน็ตเข้าและทำงานไม่เต็มประสิทธิภาพ

### 2. ปัญหาการเก็บเอกสาร

- เกิดจากการที่มีเอกสารเยอะจนบางทีที่ไม่เก็บเพียงพอต่อจำนวนเอกสารอาจทำให้เอกสารบางอย่างสูญหาย

## การแก้ไขปัญหามาตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

### 1. ปัญหาการใช้ระบบงานในคอมพิวเตอร์

1.1. ต้องระวังในการพิมพ์เอกสาร ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องและ Safe สำรองข้อมูลทุกครั้ง หลังการใช้งานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาคอมพิวเตอร์

- 1.2. หมั่นตรวจเช็คอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ก่อนการปฏิบัติงานทุกครั้ง
- 1.3. สัญญาณอินเทอร์เน็ตล่าช้า ส่งผลให้เอกสารงานล่าช้า

### 2. ปัญหาด้านงานเอกสารต่างๆ

- 2.1 จัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เพื่อง่ายต่อการค้นหาและเอกสารไม่สูญหาย
- 2.2 ต้องตรวจเช็ค ตรวจสอบเอกสารอย่างละเอียดเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

### 3. ปัญหาด้านการประสานงานระหว่างบุคคล

- 3.1 ต้องมีการจัดบันทึกอยู่เสมอ
- 3.2 มีการเปลี่ยนแปลงของงาน ต้องมีการอัปเดตงานให้ฟังทันที เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด

## บทที่ 4

### รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติโครงการสหกิจศึกษา ณ ร้านสานฝัน ดีไซน์ ข้าพเจ้าได้ปฏิบัติงานประจำที่หน้าร้าน (office) ด้านงานธุรการ การบริการ และงานเอกสารต่างๆ

#### ผลการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

##### ขั้นตอนการปฏิบัติงานและปัญหาในการปฏิบัติงาน

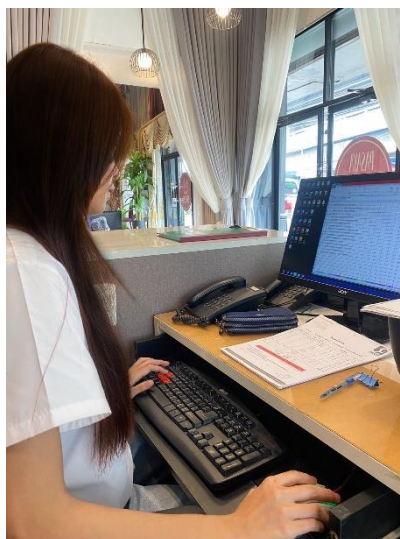
1. จัดพิมพ์งานเอกสาร หรือการจัดพิมพ์ข้อมูลสำคัญของลูกค้า
  - จัดทำและติดตามผลของงานที่ได้รับมอบหมาย

##### ปัญหาที่พบบ่อย

- คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องพิมพ์เก่าแล้วทำให้การทำงานเกิดปัญหาบ่อยครั้ง

##### การแก้ปัญหา

- สำรองข้อมูลทุกครั้งหลังการใช้งานเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาคอมพิวเตอร์ดับหรือเสียหายทาง
- เขียนและพิมพ์ไว้เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย



ภาพการจัดพิมพ์งานที่ได้รับมอบหมาย

2. การจัดเก็บเอกสาร และอุปกรณ์ที่ใช้ให้เป็นหมวดหมู่

### ปัญหาที่พบบ่อย

- มีชั้นเก็บของไม่เพียงพอ

### การแก้ไข้ปัญหา

- จัดเรียงตามหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย เพื่อให้สะดวกใช้ต่อการใช้งาน และไม่สูญหาย



ภาพการจัดเก็บและแยกอุปกรณ์ที่ใช้งานเป็นหมวดหมู่

3. ทำกิจกรรม 5ส. ในการทำความสะอาดสถานที่ (big cleaning day)

### ปัญหาที่พบบ่อย

- เอกสาร วัสดุ อุปกรณ์ เศษผ้า ที่ไม่ใช้แล้วมีจำนวนมาก จึงทำให้ไม่มีที่เก็บไม่เพียงพอต่อการใช้งาน และทำให้ร้านรก

### การแก้้ปัญหา

- ร่วมทำกิจกรรม 5ส. ทุกสัปดาห์

## บทที่ 5

### สรุปผลการปฏิบัติงาน

จากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพที่ สานฝัน ดีไซน์ เป็นระยะเวลา 4 เดือน ในส่วนของการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการจัดเอกสารวิชาการ ณ สานฝัน ดีไซน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบผลถึงการสื่อสารประสานงานกับบุคลากรในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การเรียนรู้ระบบการพิมพ์งานในคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน การทำงานเป็นระบบและเอกสารสำคัญที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานรวมถึงเพื่อศึกษาขั้นตอนวิธีการดำเนินงานต่างๆเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์จริงในครั้งนี้ด้วยเพื่อเป็นความรู้ ที่นอกจากเนื้อหาที่ต้องศึกษาในการฝึกงานครั้งนี้ได้รับประโยชน์ในหลายๆแง่มุมที่นอกเหนือเนื้อหาจากที่เรียนในห้องเรียนและนอกเหนือจากเนื้อหาที่ต้องศึกษาในสถานประกอบการ

ผลจากการปฏิบัติงานดังกล่าวเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ก่อนการปฏิบัติงานให้ได้เรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงานจากสถานประกอบการจริงและทำให้สามารถเก็บเกี่ยวประสบการณ์การทำงานได้จริงที่หาไม่ได้จากตำราเรียนหรือทฤษฎีต่างๆดังนั้นการปฏิบัติงานในครั้งนี้จึงเป็นโอกาสที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะได้เรียนรู้การดำเนินชีวิตในการทำงานที่จะต้องเผชิญในอนาคต

#### การวิเคราะห์ SWOT

##### จุดแข็ง (Strengths)

- มีความอดทนในการทำงาน
- เชื่อฟังคำแนะนำจากผู้ที่มีประสบการณ์
- ผู้ที่รับหน้าที่ดูแลนิสิต ได้ให้ความห่วงใยและเอาใจใส่เป็นอย่างมาก

##### จุดอ่อน (Weaknesses)

- สถานที่ฝึกงานกับบ้านการเดินทางค่อนข้างไกล
- ยังแก้ไขเฉพาะหน้าได้ไม่ดี
- เรียนรู้ข้อมูลสินค้าได้ไม่ดี



### โอกาส (Opportunities)

- ทำให้ได้ทักษะความรู้จากการฝึกงานเพิ่มขึ้น
- มีการเตรียมความพร้อมในการออกไปทำงาน
- ได้เรียนระบบการทำงานที่เป็นระเบียบและระบบมากขึ้น

### อุปสรรค (Threats)

- การสื่อสารกับลูกค้าไม่ค่อยเข้าใจ
- ความเข้าใจในงานบางส่วนยังไม่มีมากนัก

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

#### ประโยชน์ต่อตนเอง

- ได้รับประสบการณ์ใหม่ๆจากการทำงาน
- ได้ทราบถึงการทำงานโดยรวมถึงแผนกที่ตนฝึกสหกิจ
- ได้รู้จักปรับตัวเข้ากับสังคมและสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้
- เกิดทักษะการสื่อสารข้อมูล
- มีวินัยในตนเองมากขึ้น รับผิดชอบ และตรงต่อเวลา
- ได้ประสบการณ์และวิชาชีพที่ตนเองได้เรียนมา เพิ่มเติมนอกเหนือไปจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

#### ประโยชน์ต่อสถานประกอบการ

- ช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ได้บางอย่าง
- ช่วยลดระยะเวลาการทำงานของพี่ๆในสถานที่ประกอบการ
- เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

#### ประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

- เกิดความร่วมมือทางวิชาการและความสัมพันธ์ที่ดีกับสถานประกอบการ
- ช่วยให้สถาบันบันการศึกษได้เป็นที่ยอมรับจากตลาดแรงงาน

### **ประสบการณ์ที่ประทับใจ/ประสบการณ์พิเศษ**

มีความประทับใจในการทำงานที่สนุก ไม่น่าเบื่อ ได้เจอกับอะไรใหม่ๆและได้ออกไปเรียนรู้งานใหม่ๆในแต่ละวัน ทำให้เรามีประสบการณ์ในการทำงานและพัฒนาตัวเองอยู่เสมอในทุกๆด้านและได้เจอที่ปรึกษาและหัวหน้างานที่ดี ที่คอยรับฟังและคอยช่วยเหลือในทุกๆปัญหาที่เกิดขึ้น อยู่กันเหมือนครอบครัวทำให้ไม่รู้สึกอึดอัดหรือกดดันและได้เจอเพื่อนร่วมงานที่หลากหลาย สถาบันได้มีมิตรภาพที่ดีเพิ่มขึ้น ประสบการณ์พิเศษได้มีโอกาสเรียนรู้กับการคำนวณงานหรือเรียนรู้เกี่ยวกับสินค้าที่ไม่เคยรู้จัก การทำงานที่เป็นระบบการวางแผนงาน มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน

## บรรณานุกรม

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

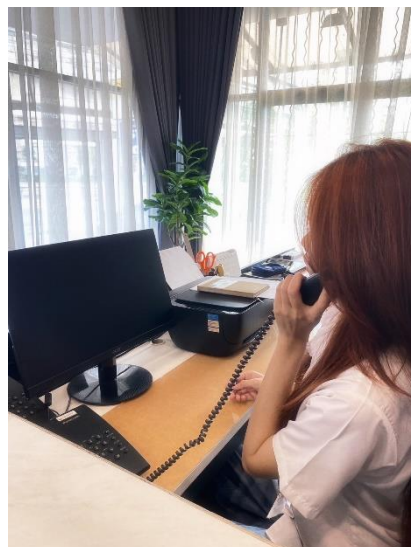
ค้นหาจาก <https://www.sakid.app/blog/what-is-5s/> วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2568

ค้นหาจาก [https://library.rsu.ac.th/library5s/lib5s\\_mean.html](https://library.rsu.ac.th/library5s/lib5s_mean.html) วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2568

ภาคผนวก ก.  
รูปถ่ายการปฏิบัติงาน



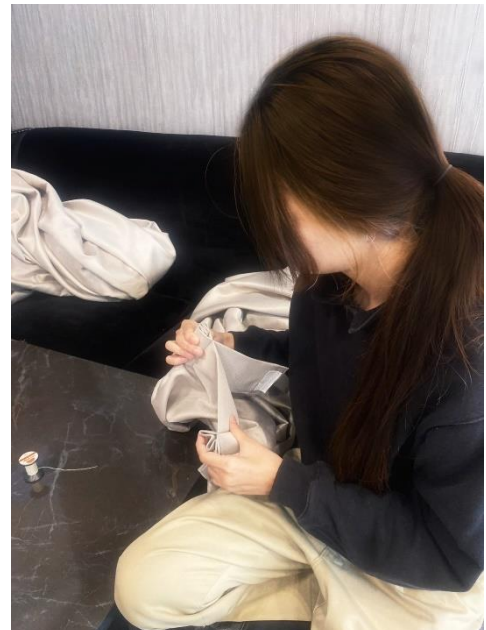
ภาพที่ 1. การรับลูกค้า แนะนำสินค้า จดรหัสสินค้า



ภาพที่ 2. ติดต่อลูกค้า

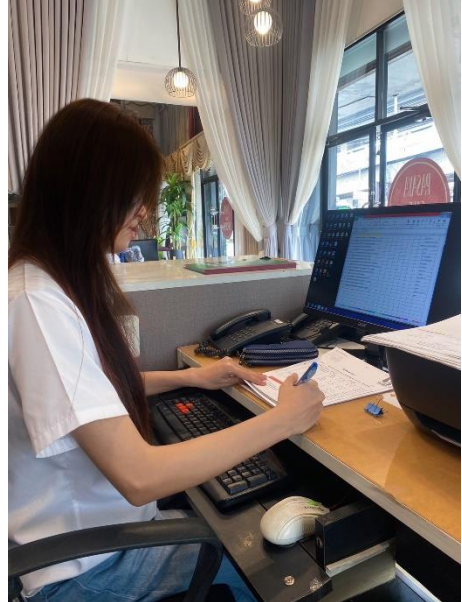
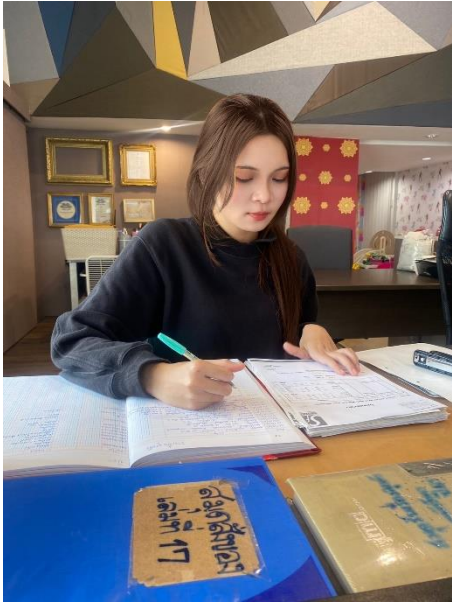


ภาพที่ 3. ภาพเก็บตัวอย่างลูกค้า เปรียบเทียบสี ตัดและติดลงใบสั่งเพื่อไปสู่ขั้นตอนการผลิต

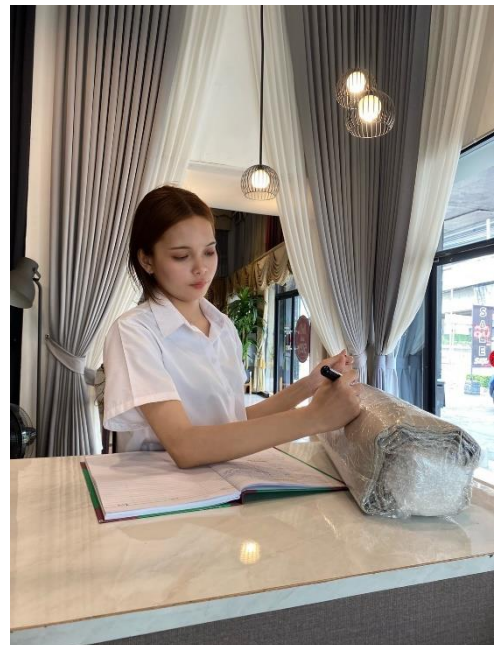


ภาพที่ 4. ช่วยงานทั่วไป





ภาพที่ 5. เขียนและพิมพ์ข้อมูลสำคัญของลูกค้า



ภาพที่ 6. ตรวจสอบรายการสินค้า และรับสินค้า

ภาคผนวก ข.

ใบรายงานศึกษสหกิจประจำสัปดาห์



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 1

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ภาณุภาส จิตติสา รุ่งโรจน์ รหัสนิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร สาขาวิชา ติโชน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศิวัดานา แสงวิจิตรประเสริฐ โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	4 / 11 / 67	เรียนรู้อุปกรณ์ทำงาน	8 ชม.	ศิวัดานา
อังคาร	5 / 11 / 67	เรียนรู้อุปกรณ์ทำงาน	8 ชม.	
พุธ	6 / 11 / 67	เรียนรู้อุปกรณ์ทำงาน	8 ชม.	
พฤหัสบดี	7 / 11 / 67	เรียนรู้อุปกรณ์ทำงาน	8 ชม.	
ศุกร์	8 / 11 / 67	เรียนรู้อุปกรณ์ทำงาน	8 ชม.	
เสาร์	9 / 11 / 67	เรียนรู้อุปกรณ์ทำงาน	8 ชม.	
อาทิตย์	10 / 11 / 67	พักผ่อน		





ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 2 .....

สาขาวิชา ..... ผลิตสิ่งทอประเภทเครื่องแต่งกาย

คณะ ..... ศึกษาศาสตร์ ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ..... นางสาวจิณิศา ..... รหัสนิสิต ..... 63101150009

ชื่อองค์กร ..... สหพันธ์ ดีไซน์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ..... น.ส. ศวิตา ..... โทรศัพท 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	11 / 11 / 67	จัดเรียงเอกสารข้อมูลลูกค้าเก่า แยกเดือน / ปี	8 ชม.	ศวิตา
อังคาร	12 / 11 / 67	จัดโต๊ะโหวงบิล, ใบเสร็จจ., ภาษี	8 ชม.	
พุธ	13 / 11 / 67	รับลูกค้าหน้าร้าน	8 ชม.	
พฤหัสบดี	14 / 11 / 67	รับลูกค้าหน้าร้าน	8 ชม.	
ศุกร์	15 / 11 / 67	ติดต่อลูกค้า	8 ชม.	
เสาร์	16 / 11 / 67	ติดต่อลูกค้า	8 ชม.	
อาทิตย์	17 / 11 / 67	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 3 .....

สาขาวิชา ..... อุตสาหกรรมท่องเที่ยว .....

คณะ ..... บริหารธุรกิจ ..... มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ชื่อนิสิต ..... นางสาววิจิตร ..... รหัสนิสิต ..... 63101150009 .....

ชื่อองค์กร ..... ส.ส.ส. ..... อ.ส.ส. ....

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ..... น.ส. ศิวินา ..... โทรศัทพ์ ..... 063-9341050 .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	18./11./67	รับลูกค้าหน้าร้าน	8 ชม.	ศิวินา
อังคาร	19./11./67	ปิดต้อลูกค้า, แนะนำสินค้า	8 ชม.	
พุธ	20./11./67	พิมพ์เอกสาร, ฉีกเอกสาร	8 ชม.	
พฤหัสบดี	21./11./67	พิมพ์ข้อมูลลูกค้าเก่า	8 ชม.	
ศุกร์	22./11./67	ช่วยงานทั่วไป	8 ชม.	
เสาร์	23./11./67	จัดเรียงเอกสารสำนักงาน	8 ชม.	
อาทิตย์	24./11./67	พักผ่อน		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 4

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว พิชิตา วัฒนโรจน์ รหัสนิสิต 69101150009

ชื่อองค์กร สวีทส์ ดีไซน์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ตรีรัตน์ นงวิจิตรประภา โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	25/11/67	จัดทำจดหมายเชิญผู้ประกอบการ	8 ชม.	ศิริดา
อังคาร	26/11/67	ตรวจสอบรายการสินค้า	8 ชม.	
พุธ	27/11/67	ตรวจสอบรายการสินค้า	8 ชม.	
พฤหัสบดี	28/11/67	เช็คสต็อกสินค้า	8 ชม.	
ศุกร์	29/11/67	รอรับสินค้าที่มาจาก เพื่อนหมักรายการสินค้า	8 ชม.	
เสาร์	30/11/67	รับลูกค้าหน้าร้าน	8 ชม.	
อาทิตย์	1/12/67	พักผ่อน		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 5 .....

สาขาวิชา ..... อุตสาหกรรมท่องเที่ยว .....  
คณะ ..... วิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต ..... นาง สักวา นิสิตา ..... ที่อยู่ ..... รหัสสนิต ..... 63101150009 .....

ชื่อองค์กร ..... สานฝัน ..... ดีไซน์ .....  
หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา .....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน ..... น.ส. ศรัลดา ..... แห่งวิทยาลัยราชพฤกษ์ ..... โทรศัพท์ ..... 063 - 9341050 .....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	2 / 12 / 67	เขียนเอกสาร , จัดทำเอกสาร ต่างๆ	8 ชม.	ศรัลดา
อังคาร	3 / 12 / 67	พิมพ์เอกสาร , เก็บข้อมูลลูกค้า	8 ชม.	
พุธ	4 / 12 / 67	รับลูกค้าหน้าร้าน	8 ชม.	
พฤหัสบดี	5 / 12 / 67	ดูแลร้านเพื่อแข่งขันชาติ		
ศุกร์	6 / 12 / 67	เห็นหน้าสินค้า	8 ชม.	
เสาร์	7 / 12 / 67	จัดเรียงสินค้า , อุปกรณ์ สินค้า	8 ชม.	
อาทิตย์	8 / 12 / 67	วันหยุด		





ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 6 .....

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ ..... มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาว นิลิสา ..... รหัสนิสิต 6310115009

ชื่อองค์กร สายฟ้า ดีไซน์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศรีวิภา แสงวิจิตรประภา ..... โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	9 / 12 / 67	ช่วยงานทั่วไป	8 ชม.	ศรีวิภา
อังคาร	10 / 12 / 67	จัดโต๊ะโหวงนิล	8 ชม.	
พุธ	11 / 12 / 67	จัดห้องเอกสาร	8 ชม.	
พฤหัสบดี	12 / 12 / 67	เขียนข้อมูลลูกค้าเก่า	8 ชม.	
ศุกร์	13 / 12 / 67	แยกเอกสารตามเดือน/ปี	8 ชม.	
เสาร์	14 / 12 / 67	ส่งผ้า, เช็ดผ้า, รีดผ้า	8 ชม.	
อาทิตย์	15 / 12 / 67	สิ้นเขต		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 7

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิตศึกษาศาสตร์

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นาง สกจ. นิตติสา ร่มโรจน์ รหัสนิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร สานฝัน ดีใจที่นี่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศรีทิพย์ แจ่มจิตรประไพ โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	16 / 12 / 67	จัด แยก เก็บเอกสาร	8 ชม.	ศรีทิพย์
อังคาร	17 / 12 / 67	เก็บเอกสาร	8 ชม.	
พุธ	18 / 12 / 67	ตรวจสอบรายการสินค้า	8 ชม.	
พฤหัสบดี	19 / 12 / 67	รับลูกค้า, จดบันทึกสินค้า	8 ชม.	
ศุกร์	20 / 12 / 67	จัดตัวอย่างผ้า, เก็บขยะ	8 ชม.	
เสาร์	21 / 12 / 67	ช่วยงานทั่วไป	8 ชม.	
อาทิตย์	22 / 12 / 67	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 8 .....

สาขาวิชา ผลิตสารประกอบที่องศาโท...

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม



ชื่อนิสิต... พวงสาว หิทธิสา รหัสนิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร... สานฝัน ใต้ร่มไม้

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศุภิตา นงวิจิตรประภา โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	23/12/67	คิดต่อลูกค้า	8 ชม.	} ๗/๗ ชม.
อังคาร	24/12/67	รับลูกค้า, จดบันทึกสินค้า	8 ชม.	
พุธ	25/12/67	ล้างชุด	.....	
พฤหัสบดี	26/12/67	จัดเรียงเอกสาร	8 ชม.	
ศุกร์	27/12/67	ค้ำของลูกค้า, คำนวณราคา	8 ชม.	
เสาร์	28/12/67	ช่วยงานทั่วไป	8 ชม.	
อาทิตย์	29/12/67	ล้างชุด	.....	



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 10

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ ก่อตั้ง

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว นิตยา รังโรจน์ รหัสนิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร ต.ห้วยผิง ต.ไร่ใหญ่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศรัทธา แสงวิจิตรประภา โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	6 / 1 / 63	ตรวจสอบราคาผักสด	8 ชม.	ศรัทธา
อังคาร	7 / 1 / 63	ตรวจสอบรายการสินค้า	8 ชม.	
พุธ	8 / 1 / 63	เก็บสต็อกสินค้า	8 ชม.	
พฤหัสบดี	9 / 1 / 63	รับสินค้าที่มาจาก เพื่อนรับสินค้า	8 ชม.	
ศุกร์	10 / 1 / 63	จัดเรียงเอกสารขึ้นโพรเตอร์	8 ชม.	
เสาร์	11 / 1 / 63	พักผ่อน		
อาทิตย์	12 / 1 / 63	พักผ่อน		





ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 11 .....

สาขาวิชา ..... ศึกษาศาสตร์บัณฑิตศึกษาศาสตร์

คณะ..... ศึกษาศาสตร์..... มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต... หนึ่งธิดา หิรัญสินธุ์..... ที่อยู่ขณะนี้..... รหัสนิสิต..... 63101150009.....

ชื่อองค์กร..... สำนัพิมพ์..... ดีไซน์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน..... น.ส. ศรัทธา..... หรือ วิจิตรนพรัตน์..... โทรศัพท์ 063-9341050.....

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	13 / 1 / 68	จัดเรียงเอกสารต่าง ๆ	8 ชม.	ศรัทธา
อังคาร	14 / 1 / 68	ตอบวีแชต, ทำเอกสาร	8 ชม.	
พุธ	15 / 1 / 68	จัดชุดเอกสารใบวางบิล	8 ชม.	
พฤหัสบดี	16 / 1 / 68	เขียนข้อมูลลูกค้า	8 ชม.	
ศุกร์	17 / 1 / 68	รับลิฟท์, ใช้รับลิฟท์	8 ชม.	
เสาร์	18 / 1 / 68	ตรวจส่งมอบงาน การ สิ้นค้า	8 ชม.	
อาทิตย์	19 / 1 / 68	พักผ่อน		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 12

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต หางคำ อธิติสา อีจันท์ รหัสนิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร สว. สว. ดีไซน์

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศิวาภา น้อยจิตรประภา โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	20/1/68	เขียนร่างจดหมาย	5 ชม.	ศิวาภา
อังคาร	21/1/68	พิมพ์ซองจดหมาย	8 ชม.	
พุธ	22/1/68	พิมพ์ซองจดหมายเก่า	8 ชม.	
พฤหัสบดี	23/1/68	จัดเรียงเอกสารปีที่แล้ว	8 ชม.	
ศุกร์	24/1/68	จัดหมวดหมู่เอกสาร	8 ชม.	
เสาร์	25/1/68	รับซอง, รับสีหมึกที่ขาด	8 ชม.	
อาทิตย์	26/1/68	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 13

สาขาวิชา สหกิจศึกษา

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาว นิธิสา ส่งโนนวงษ์ รหัสนิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร สานฝัน สี่ไถ่

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศวีรณา ศรีวิจิตรประภา โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	27/1/68	เขียนหนังสือสมัครงาน	8 ชม.	ศวีรณา
อังคาร	28/1/68	ส่งเอกสารสมัครงาน	8 ชม.	
พุธ	29/1/68	หยุดเตรียมงาน		
พฤหัสบดี	30/1/68	รับลูกค้า, กรณีสั่งสินค้า	8 ชม.	
ศุกร์	31/1/68	จัดเรียงเอกสาร	8 ชม.	
เสาร์	1/2/68	ติดต่อลูกค้า, ส่งเอกสารสมัครงาน	8 ชม.	
อาทิตย์	2/2/68	วันหยุด		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 14 .....

สาขาวิชา อุตสาหกรรมพอลิเมอร์

คณะ บริหารธุรกิจ ..... มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาว พิณิศา ผู้ไม่ระบุ รหัส นิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร สว.พี.ท. ดี.ไอ.พี.

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา.....

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศรัณษา นศรีจิตรปรีชา โทรศัพท์ 063-9341980

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	3 / 2 / 68	รับดูค่าหน้าร้าน 90 นาที จัดหน้าร้าน	8 ชม.	ศรัณษา 1
อังคาร	4 / 2 / 68	จัดเรียงเอกสาร ช่วยงานทั่วไป	8 ชม.	
พุธ	5 / 2 / 68	ติดต่อลูกค้า	8 ชม.	
พฤหัสบดี	6 / 2 / 68	ติดต่อลูกค้า	8 ชม.	
ศุกร์	7 / 2 / 68	รับลูกค้า แนะนำสินค้า	8 ชม.	
เสาร์	8 / 2 / 68	ตัดตัวคอด่าง ผ้า ตาขาวเดออร์	8 ชม.	
อาทิตย์	9 / 2 / 68	วันหยุด		





ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ .....15.....

สาขาวิชา อุตสาหกรรมท่องเที่ยว

คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏ



ชื่อนิสิต นางสาว นิตติสา รุ่งโรจน์ รหัส นิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร สำนักงาน อื่นๆ

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศุวิทนา แห่ง บริษัท โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	10 / 2 / 63	จัดชุดใบวางมัต	8 ชม.	ศุวิทนา
อังคาร	11 / 2 / 63	แยกเก็บเอกสาร	8 ชม.	
พุธ	12 / 2 / 63	เขียนใบขลุ่ยแก้ว	8 ชม.	
พฤหัสบดี	13 / 2 / 63	พิมพ์ใบขลุ่ยแก้ว	8 ชม.	
ศุกร์	14 / 2 / 63	เช็คออเดอร์ลูกด้า กัซพผลิต	8 ชม.	
เสาร์	15 / 2 / 63	เช็ครายการสินค้าที่สั่ง	8 ชม.	
อาทิตย์	16 / 2 / 63	พักผ่อน		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ ..... 16 .....

สาขาวิชา ..ศตส่าหกรรรมท่ของเท่งว

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



ชื่อนิสิต ..นางสาว หิธิ ส่า .. รังโรจนี .. รหัสนิต .. 63101150009 ..

ชื่อองค์กร .. ส่าห ฝัท .. ดีไซเน่ ..

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ..

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน .. น.ส. ศรีตนา .. นางสาวจิตตนา .. โทรศัพท์ .. 063-9341050 ..

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	17 / 2 / 68	ตรวจลัดอม ราก การ	8 ชม.	ศรีตนา
อังคาร	18 / 2 / 68	ช่วยงาน น้่วงจักร	8 ชม.	
พุธ	19 / 2 / 68	รับลัดก่า .. นน่่น้ำสีทก่า	8 ชม.	
พฤหัสบดี	20 / 2 / 68	ช่วยงาน น้่วงจักร	8 ชม.	
ศุกร์	21 / 2 / 68	จัดร่น่ ส่ สีทก่า	8 ชม.	
เสาร์	22 / 2 / 68	ติดตัว ลัดก่า	8 ชม.	
อาทิตย์	23 / 2 / 68	พักผ่อน		



ใบรายงานการฝึกปฏิบัติงานสหกิจศึกษาประจำสัปดาห์

สัปดาห์ที่ 17

สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์บัณฑิต

คณะ ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์



ชื่อนิสิต นางสาวกิตติลา รุ่งโรจน์ รหัสนิสิต 63101150009

ชื่อองค์กร สำนักรับใช้ชุมชน

หน่วยงานที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ผู้ควบคุมการปฏิบัติงาน น.ส. ศรีวิภา นิสิตวิจิตรปราชญ์ โทรศัพท์ 063-9341050

วัน	วันที่/เดือน/ปี	รายงานการปฏิบัติงาน	จำนวนชั่วโมง	ผู้ดูแลการปฏิบัติงาน
จันทร์	24/2/68	ตรวจดูข้อสอบรายภาค สัปดาห์ รับลิฟท์ค่าที่ขาล้าง	8 ชม.	ศรีวิภา 1
อังคาร	25/2/68	จัดเรียงเอกสารตามหมวดหมู่	8 ชม.	
พุธ	26/2/68	จับลูกดำ, จดรหัสลิฟท์	8 ชม.	
พฤหัสบดี	27/2/68	ช่วยงานทั่วไป	8 ชม.	
ศุกร์	28/2/68	เก็บเอกสาร ติดตามงาน ช่วยงานทั่วไป, ทำความสะอาด	8 ชม.	
เสาร์	...../...../.....	.....	.....	.....
อาทิตย์	...../...../.....	.....	.....	.....

## ประวัติ นิสิตสหกิจศึกษา



ชื่อ : นางสาว นิสิตา รุ่งโรจน์

รหัสนิสิต : 63101150009

ชื่อเล่น : โบนัส

วันเกิด : 30 มีนาคม 2545

อายุ : 23 ปี

สัญชาติ : ไทย

เชื้อชาติ : ไทย

ศาสนา : พุทธ

ที่อยู่ปัจจุบัน : 90/86 ม.3 มบ.ชวณชื่นพาร์ค กาญจนนาฯ-บางใหญ่ ซ.กันตนา ถ.บางใหญ่-บางคูรัด  
ต.บางใหญ่ อ.บางใหญ่ จ.นนทบุรี 11140

โทรศัพท์ : 093-725-3464

E-mail : bonus3464@gmail.com

งานอดิเรก : วาดรูป ดูซีรีส์-อนิเมะ เล่นเกม ฟังเพลง