



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจ

เครื่องมือสื่อสารเพื่อสร้างเป้าหมายในการทำงาน

**Morning Talk**

โดย

นางสาวกมลชนก นิลละพวย

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

รหัสนักศึกษา 5940502401

## สารบัญ

	หน้า
สารบัญ	ก-ฉ
กิตติกรรมประกาศ	ช
บทคัดย่อ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
- ข้อมูลสถานประกอบการ	1
- ความเป็นมาของสถานประกอบการ	2
- รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารขององค์กร	3
- ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ	4
- ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	4
บทที่ 2	5
- วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน	5
- ขอบเขตของโครงการ	5
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 3	6
- วัตถุประสงค์	6
- ที่มาและความสำคัญของโครงการ	6
- เป้าหมายและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
- วิธีการดำเนินงาน	7
- ระยะเวลาดำเนินงาน	7
- ขั้นตอนการดำเนินงาน	8
- ผลการดำเนินงาน	25

บทที่ 4	29
- สรุปผลการดำเนินงาน	29
- สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	29
เอกสารอ้างอิง	30
กรณีศึกษานักศึกษา	31
ภาคผนวก	32

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 บริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสีบศิริ	1
ภาพที่ 2 สถานที่ตั้งบริษัท เคอร์รี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสีบศิริ	2
ภาพที่ 3 รูปแบบโครงสร้างบริษัท	3
ภาพที่ 4 การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	4
ภาพที่ 5 ปริญญาหัวหน้างานในปัญหาที่พบ	8
ภาพที่ 6 ปัญหาที่พบ	9
ภาพที่ 7 การ Morning Talk พนักงาน (Office)	10
ภาพที่ 8 การ Morning Talk (Biker) พนักงานนำส่งพัสดุ	10
ภาพที่ 9 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการแต่งกาย (Office)	20
ภาพที่ 10 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการบริการ (Office)	21
ภาพที่ 11 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องความสะอาด (Office)	21
ภาพที่ 12 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการแต่งกาย (Biker)	22
ภาพที่ 13 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการบริการ (Biker)	22
ภาพที่ 14 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องความสะอาด (Biker)	23
ภาพที่ 15 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการขับขี (Biker)	23
ภาพที่ 16 กราฟสรุปผลรวมของ Office	25
ภาพที่ 17 กราฟสรุปผลรวมของ Biker	25
ภาพที่ 18 Station Agent หน้าบ้าน -หลังบ้าน	26
ภาพที่ 19 Biker พนักงานนำส่งพัสดุ	26
ภาพที่ 20 ความสะอาดของสำนักงาน	27

ภาพที่ 21 การบริการลูกค้า	28
ภาพที่ 22 การนิเทศนักศึกษา	31
ภาพที่ 23 ระหว่างปฏิบัติงานสหกิจ	33

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงช่วงระยะเวลาการทำโครงการ	7
ตารางที่ 2 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย office เดือนธันวาคม 2562	11
ตารางที่ 3 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย office เดือนมกราคม 2563	12
ตารางที่ 4 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย office เดือนกุมภาพันธ์ 2563	12
ตารางที่ 5 ตารางการให้คะแนน การบริการ office เดือนธันวาคม 2562	13
ตารางที่ 6 ตารางการให้คะแนน การบริการ office เดือนมกราคม 2563	13
ตารางที่ 7 ตารางการให้คะแนน การบริการ office เดือนกุมภาพันธ์ 2563	13
ตารางที่ 8 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (office)เดือนธันวาคม 2562	14
ตารางที่ 9 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (office) เดือนมกราคม 2563	14
ตารางที่ 10 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (office) เดือนกุมภาพันธ์ 2563	15
ตารางที่ 11 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย(Biker) เดือนธันวาคม 2562	15
ตารางที่ 12 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย(Biker) เดือนมกราคม 2563	16
ตารางที่ 13 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย(Biker) เดือนกุมภาพันธ์ 2563	16
ตารางที่ 14 ตารางการให้คะแนน การบริการ (Biker) เดือนธันวาคม 2562	17
ตารางที่ 15 ตารางการให้คะแนน การบริการ (Biker) เดือนมกราคม 2563	17
ตารางที่ 16 ตารางการให้คะแนน การบริการ (Biker) เดือนกุมภาพันธ์ 2563	17
ตารางที่ 17 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (Biker) เดือนธันวาคม 2562	18
ตารางที่ 18 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (Biker) เดือนมกราคม 2563	18
ตารางที่ 19 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (Biker) เดือนกุมภาพันธ์ 2563	19

ตารางที่ 20 ตารางการให้คะแนน การขับขี่ (Biker) เดือนธันวาคม 2562	19
ตารางที่ 21 ตารางการให้คะแนน การขับขี่ (Biker) เดือนมกราคม 2563	19
ตารางที่ 22 ตารางการให้คะแนน การขับขี่ (Biker) เดือนกุมภาพันธ์ 2563	20

## กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน สาขาชลประทาน 1849/1 ถนนสีบศิริ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา สาขา SSR ตั้งแต่วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ การใช้ชีวิต ทักษะคิดต่าง ๆ ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากมายรายงานสหกิจศึกษาฉบับนี้จะสำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะได้รับความร่วมมือและแรงสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

- 1.นางสาววิริญญา ภูพลับ ตำแหน่ง DC Leader
- 2.นางสาวกชกร ชาติกานนท์ ตำแหน่ง Station Agent

รวมถึงบุคคลกรท่านอื่นๆที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ให้ความรู้และคำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ข้าพเจ้าขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนรวมและส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ข้อมูลให้คำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้ความดูแลเอาใจใส่ และสอนข้าพเจ้าให้เข้าใจชีวิตของการทำงาน ขอขอบคุณมา ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวกมลชนก นิลละผาย

ผู้จัดทำรายงาน



6 มีนาคม 2563

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจ

เรียน อาจารย์นิเทศสหกิจศึกษา

ข้าพเจ้า นางสาวกมลชนก นิลละผาย นักศึกษาโปรแกรมวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจ ระหว่างวันที่ 4 พฤศจิกายน 2562 ถึงวันที่ 6 มีนาคม 2563 ตำแหน่ง นักศึกษาฝึกงาน ณ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาชลประทาน และได้รับมอบหมายจาก พนักงานที่ให้นักศึกษาทำรายงานเครื่องมือสื่อสารเพื่อสร้างเป้าหมายในการทำงาน Morning Talk

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้สิ้นสุดลงแล้ว ข้าพเจ้าจึงขอส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมนี้จำนวน 1 เล่ม เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวกมลชนก นิลละผาย

## บทคัดย่อ

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 ปัจจุบันเรามีจุดให้บริการกว่า 5,500 แห่งทั่วประเทศไทย โดยมีบริการจัดส่งพัสดุด้วยวิธีการจัดส่งภายในวันถัดไป (ND) ซึ่งครอบคลุมทั่วทุกพื้นที่ในประเทศไทย ของการจัดส่งประสบความสำเร็จในการเข้าจัดส่งตั้งแต่ครั้งแรกปัจจุบันมีการจัดส่งพัสดุไปยังสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงาน คลังสินค้า ร้านค้ารายย่อย และครัวเรือน ยังรวมถึงลูกค้ารายสำคัญอย่างบริษัทการค้าระหว่างประเทศ บริษัทอีคอมเมิร์ซ การขายสินค้าผ่านสื่อโทรทัศน์ หน่วยงานด้านเทคโนโลยี บริษัทโทรคมนาคม สถาบันการเงิน โรงเรียน เรื่อยไปจนถึงร้านค้าปลีกต่าง ๆ เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ได้เริ่มให้บริการผ่านหลายช่องทางเพื่อสร้างความสะดวกสบายในการใช้บริการของลูกค้า อีกทั้งบริการผ่านทางผู้ถือเอกสารตามอาคารสำนักงานและคอนโดมิเนียม ซึ่งจุดให้บริการต่าง ๆ เหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าและร้านค้าขนาดเล็กในกรุงเทพฯ สามารถส่งสินค้าไปยังครอบครัว เพื่อน ลูกค้า และบริษัทลูกค้าในประเทศไทยได้อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

จากการที่ข้าพเจ้าได้เข้าไปปฏิบัติงานของโครงการสหกิจในวันที่ 4 พฤศจิกายน 2562 จนถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563 ณ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาชลประทาน ตำแหน่งนักศึกษาฝึกงานตำแหน่ง Station Agent ได้มอบหมายให้ทำโครงการที่เกี่ยวกับการ Morning Talk ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงาน

ผู้จัดทำได้ศึกษาข้อมูลที่เป็นปัญหาในการทำโครงการเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ให้พนักงานเห็นความสำคัญกับการ Morning Talk และการพัฒนาบุคลากรเพื่อให้เกิดคุณภาพในการทำงานและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร

# บทที่ 1

## บทนำ

### ข้อมูลสถานประกอบการ



ภาพที่ 1 บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสีบศิริ

ชื่อสถานประกอบการ : บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสีบศิริ (SSR)

สถานที่ตั้ง : 1849/1 ถนนสีบศิริ ตำบลในเมือง อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000



ภาพที่ 2 สถานที่ตั้งบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสี่สิริ

## ความเป็นมาของสถานประกอบการ

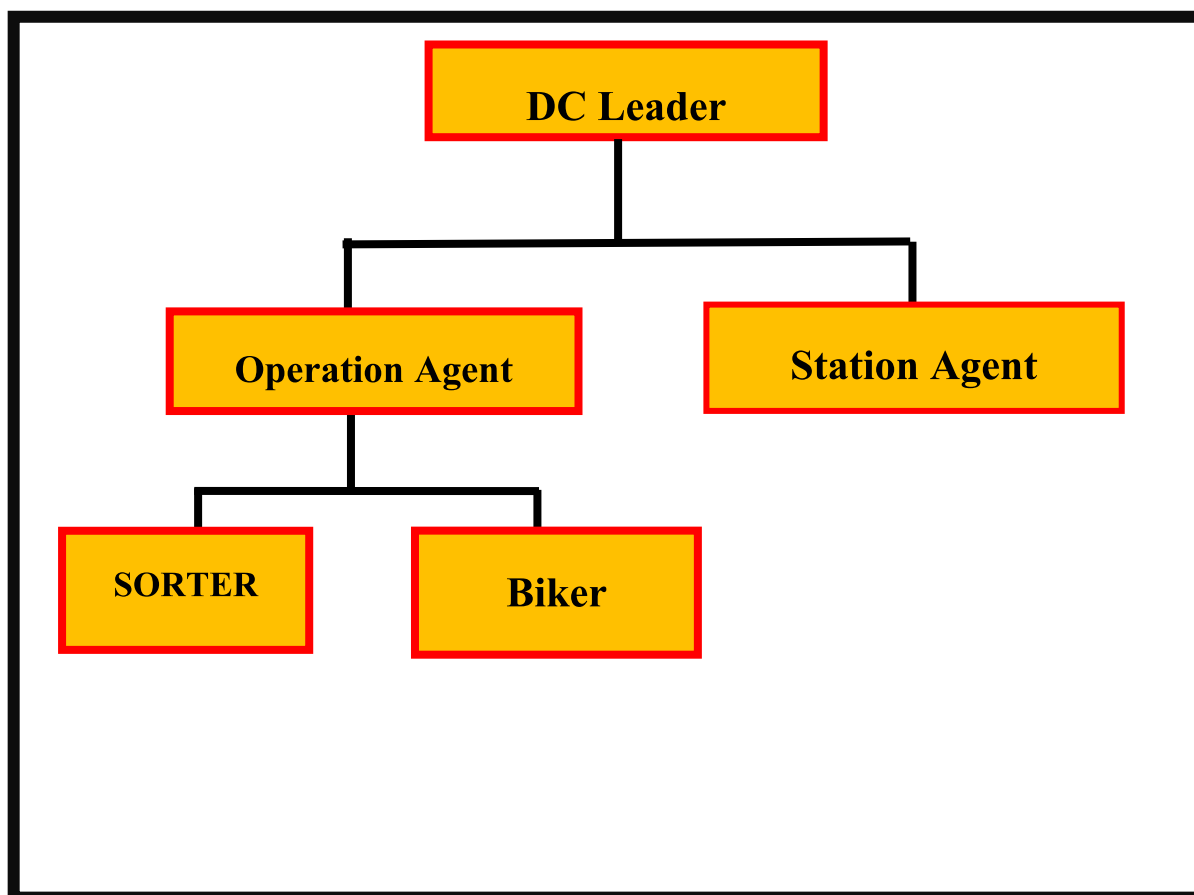
"เคอรี่รี่" บริษัทนี้มีชื่อเต็มว่า Kerry Logistics Network เป็นบริษัทสัญชาติฮ่องกงจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ Hang Seng นอกจากจะทำธุรกิจขนส่งแล้ว บริษัทยังทำธุรกิจขนส่งข้ามประเทศ ขนส่งสินค้าทางอากาศ บริการให้เช่าคลังสินค้า และวางรูปแบบ Supply Chain ครบวงจรให้กับองค์กรบริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2549 ปัจจุบันเรามีจุดให้บริการกว่า 5,500 แห่งทั่วประเทศไทย โดยมีบริการจัดส่งพัสดุด่วนอย่างการจัดส่งภายในวันถัดไป (ND) ซึ่งครอบคลุมกว่า 99.9% ทั่วประเทศพื้นที่ในประเทศไทย และกว่า 97% ของการจัดส่งประสบความสำเร็จในการเข้าจัดส่งตั้งแต่ครั้งแรก

ปัจจุบัน เคอรี่ เอ็กซ์เพรส มีการจัดส่งพัสดุไปยังสถานที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น สำนักงาน คลังสินค้า ร้านค้ารายย่อย และครัวเรือน เป็นจำนวนทั้งสิ้นกว่า 1,100,000 ชิ้นต่อวัน ทั้งนี้ ยังรวมถึงลูกค้ารายสำคัญอย่างบริษัท การค้าระหว่างประเทศ บริษัทอเมริกา การขายสินค้าผ่านสื่อโทรทัศน์ หน่วยงานด้านเทคโนโลยี บริษัท โทรคมนาคม สถาบันการเงิน โรงเรียน เรือยวชนจนถึงร้านค้าปลีกต่าง ๆ

## รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร

บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสี่บศิริ การดำเนินงานสาขามีการแบ่งการทำงานเป็นส่วน โดยมี Leader เป็นผู้ควบคุมดูแลงานภายในสาขามีคนคอยประสานงาน ให้ความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ตลอดจน พนักงานที่จะต้องทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จมี Station Agent (หน้าบ้าน) จะให้บริการลูกค้าในการส่งพัสดุ ทำงานคือข้อมูลในระบบ POS ช่วยลูกค้าแพ็คพัสดุ คอยให้คำปรึกษาในเรื่องราคาให้กับลูกค้า รับงาน SAMEDAY เช็คสถานะงาน SAMEDAY ทำหน้าที่ Drof off ส่วนงานหลังบ้าน มี Station Agent ทำหน้าที่ AUDIT คอยช่วยเหลือ BIKER ให้ส่งพัสดุได้ทันเวลา ทำงานรับ ส่วน SORTER จะคัดแยกพัสดุให้ BIKER เกรียด Planding ที่อยู่ใน CLS คลังพัสดุ มี OPS ทำหน้าที่ ยิง SOP-LH , SOP-D , SIP-LH, SIP-D , ทำงาน RETURN และ มีพนักงานนำส่งพัสดุ BIKER

### รูปแบบโครงสร้างบริษัทเคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด สาขาสี่บศิริ



ภาพที่ 3 รูปแบบโครงสร้างบริษัท

## ตำแหน่งและลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

ตำแหน่งในการฝึกงาน คือ Station Agent หน้าที่ที่เรียนรู้

1. ทำงานรับ Shopee , Lazada, Import น้ำหนัก และคีดงานรับจากลูกค้าให้ Biker (ลูกค้าที่เป็น Shopee , Lazada จะพิมพ์งานในระบบว่าจะให้ไปรับพัสดุที่กล่องสถานที่ไหน )
2. เรียนรู้งาน AUDIT ประสานงานกับ ลูกค้า ช่วย Biker ให้ส่งได้ทันเวลา และโทรเพื่อตรวจสอบว่า Biker ได้โทรติดต่อลูกค้าจริงหรือไม่หรือลูกค้าได้รับพัสดุหรือไม่ และเช็ค ใน DLY 06 ,DLY15 , DLY17 , POD
3. ปิด POD ที่ลูกค้ามารับพัสดุเองที่ DC การปิดในระบบเพื่อยืนยันยังว่าลูกค้ามารับเอง
4. เรียนรู้งาน IN VR กับ HCL และส่งจดหมาย ( Con-none) ไปฝ่าย IN VR
5. เรียนรู้การทำ CONเขียว (MDE) เช็ค First Delivery Report ว่ามี IN VR หรือมีคอนที่ไม่สมบูรณ์หรือไม่และต้องปิดเบต Delivery ช่วงที่งานขึ้นสาย Biker ครบแล้ว
6. เช็ค Pending ที่อยู่ใน CLS ในสถานะ DLY17 หรือที่อยู่ใน CLS นานเกิน 7 วัน
7. เรียนรู้งาน RTN (RETURN) ที่ลูกค้าปลายทางปฏิเสธ และค้นหาเรียกพัสดุกลับ
8. เรียนรู้งานหน้าบ้าน คีย์งานในระบบ POS ช่วยลูกค้าแพ็คพัสดุ ยกพัสดุ คอยให้คำปรึกษาในเรื่องราคาให้กับลูกค้า รับงาน SAMEDAY เช็คสถานะงาน SAMEDAY ทำน้ำหนัก Drof off
9. ยิงงาน SOP-LH ขึ้นรถจาก DC ขึ้นรถ LH ในช่วงตีกรอบ 17.00 น .

## ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ระหว่างวันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ.2562จนถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน



ภาพที่ 4 การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

## บทที่ 2

### วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

#### วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

1. เพื่อให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญกับการ Morning Talk ในตอนเช้าไม่ใช่แค่การประชุมหรือให้ผ่านไปโดยที่ไม่มีการติดตามพนักงาน
2. เพื่อให้ภาพลักษณ์แบบขององค์กรนั้นดีต่อผู้มาใช้บริการและเจริญเติบโต
3. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ และการสร้างวินัย ให้กับตัวของบุคลากร

#### 2.1 ขอบเขตของโครงการ

- 2.1.1 ด้านบุคลากร คือ บริษัท เคอรี่ เอ็กซ์เพรส (ประเทศไทย) จำกัด มหาชน สาขาชลประทาน มีบุคลากรอยู่ 2 ส่วนคือ พนักงานที่ทำใน office และ Biker พนักงานนำส่งพัสดุให้ลูกค้า
- 2.1.2 ด้านข้อมูล พนักงานมีส่วนงานที่รับผิดชอบ แตกต่างกัน ต้องศึกษาข้อมูลส่วนนี้ว่าแต่ละส่วนงานนั้นมีขอบเขตงานแบบใด

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานเห็นความสำคัญกับการ Morning Talk และปฏิบัติตามกฎระเบียบ
2. ภาพลักษณ์ขององค์กรดีขึ้นลูกค้ามาใช้บริการมากขึ้น
3. บุคลากรมีศักยภาพ มีระเบียบวินัย มีคุณภาพที่ดีต่อองค์กร

## บทที่ 3

### งานที่ปฏิบัติหรือโครงการที่ได้รับมอบหมาย

#### ที่มาและความสำคัญของโครงการ

“การสื่อสาร” เป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานร่วมกับผู้อื่น หากคนในองค์กรขาดการสื่อสารที่ดีแล้ว อาจส่งผลให้งานปัญหาขึ้นได้ไม่มากก็น้อย โดยการทำงานในแต่ละวันเราไม่สามารถมองข้ามเรื่องการสื่อสารไปได้ ถ้าคนในองค์กรไม่เปิดใจพูดคุยสื่อสาร ทำความเข้าใจร่วมกัน และเร่งช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้จบ อาจส่งผลให้ปัญหานั้นบานปลายได้ โดยเฉพาะองค์กรที่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงงานตลอดเวลา ซึ่งทั้งนี้ ในเรื่องของสื่อสาร อาจจะไม่ได้อำนาจถึงการใช้ “คำพูด” เพียงอย่างเดียว เพราะการสื่อสารที่ดีนั้น ควรมีการใช้ภาษาและการใช้คำพูด น้ำเสียงที่เหมาะสม ประกอบไปพร้อมกัน โดยหลักการทำงานในองค์กรเครื่องมือที่นิยมนำมาใช้พัฒนาด้านการสื่อสารของคนในองค์กร นั่นก็คือ “การประชุม Morning Talk” หรือการประชุมก่อนเริ่มงานในทุก ๆ เช้า ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้เวลาน้อย สามารถทำให้เกิดการรับรู้เป้าหมายในการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน ช่วยให้เรามีโอกาสไปถึงเป้าหมายรวมกันได้ง่ายขึ้น และยังเป็น การให้หัวหน้างานได้แสดงภาวะผู้นำ โดยการกระตุ้น สร้างกำลังใจ สร้างแรงบันดาลใจให้ลูกน้องให้เกิด ความเชื่อมั่นในการทำงาน มีความมุ่งมั่นในการทำงาน มีเป้าหมายในทิศทางเดียวกัน รวมถึงช่วยกันแก้ไข ปัญหา ปรับปรุง และพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

จากที่ดิฉันได้ฝึกงานภายในองค์กรได้สังเกตเห็นปัญหาจากประเด็นหัวข้อในการประชุม morning talk คนในองค์กรไม่ได้ให้ความสำคัญกับการทำกิจกรรมนี้เท่าที่ควร หัวหน้างานได้พูดถึงการแต่งกายให้ถู กระเบียบ รักษาความสะอาดการบริการลูกค้าพนักงานก็ยังเพิกเฉยไม่ได้ปฏิบัติตาม ดิฉันจึงคิดว่าจะนำ ปัญหาเหล่านี้มาพูดทุกวันในที่ประชุม และมีการประเมินทุกวันหลังการประชุม เพื่อให้พนักงานเล็งเห็นว่าการ morning talk นั้นสำคัญและเป็นการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีคุณภาพมากขึ้น

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้ทุกคนในองค์กรเห็นความสำคัญของการ Morning Talk

#### เป้าหมายและประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง จาก 70 เปอร์เซ็น ขึ้นไปถึง 90 เปอร์เซ็น และทุกคนมีส่วนร่วมในการ Morning Talk มากขึ้น



## วิธีการดำเนินงาน

1. สังเกตปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร
2. ปรึกษาพี่เลี้ยงในเรื่องของปัญหา
3. วางแผนโครงการ
4. ปฏิบัติด้วยการเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการ Morning Talk
5. ขั้นตอนการตรวจสอบประเมินพนักงาน
6. ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม

## ระยะเวลาดำเนินงาน

วันที่ 4 พฤศจิกายน พ.ศ.2562 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563

หัวข้องาน		เดือนที่ 1	เดือนที่ 2	เดือนที่ 3	เดือนที่ 4
1	สังเกตปัญหา				
2	วิเคราะห์ปัญหา				
3	วางแผนปรึกษาหัวหน้า				
4	จัดทำโครงการ				
5	ติดตามและบันทึกผล				
6	สรุปผลการปฏิบัติงาน				

ตารางที่ 1 แสดงช่วงระยะเวลาการทำโครงการ

## ขั้นตอนการดำเนินงาน

### ขั้นที่ 1 การวางแผน

มีเข้าไปปรึกษาพี่หัวหน้าเพื่อในเรื่องของข้อมูลของแต่ละส่วนเพื่อนำมาเป็นตัวเลือกในการทำโปรเจกต์และคิดว่าจะทำอย่างไรให้พนักงานเห็นความสำคัญของการ morning talk และคิดหัวข้อในการพัฒนาพนักงานในองค์กรในเรื่องที่พบเจอปัญหา และได้แยกตำแหน่งของพนักงานออกเป็นสองส่วนคือพนักงานใน office และ Biker พนักงานนำส่งพัสดุให้ลูกค้า โดยจะมีหัวข้อปัญหาที่พบเจอในพนักงาน office คือ มีการแต่งกาย ความสะอาด การบริการ ส่วน Biker จะเพิ่มในเรื่องของการจับจี๋เข้าไป



ภาพที่ 5 ปรึกษาหัวหน้างานในปัญหาที่พบ

ได้เพิ่ม หัวข้อที่จะต้องพูดในการ Morning Talk

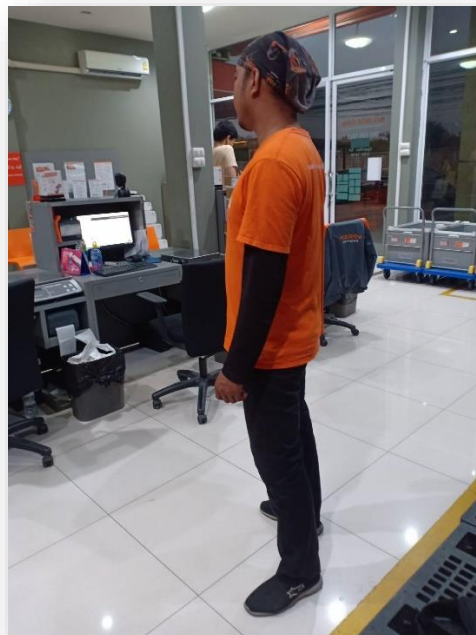
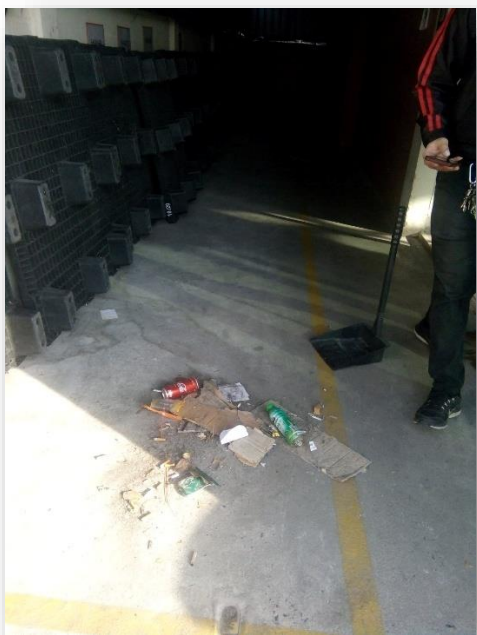
#### พนักงานใน (Office)

1. ความสะอาด
2. การบริการ
3. การแต่งกาย

#### พนักงานนำส่ง (Biker)

1. ความสะอาด
2. การบริการ
3. การแต่งกาย
4. การจับจี๋

## ปัญหาที่พบเจอ



ภาพที่ 6 ปัญหาที่พบ

## ขั้นที่ 2 การปฏิบัติ

ในทุกเช้าของ Morning talk หัวหน้าจะพูดในเรื่องปัญหาที่พบและพูดทั้ง 4 หัวข้อที่เพิ่มไปให้พนักงาน ได้ปฏิบัติพูดทุกวัน และมีการประเมินตรวจสอบพนักงานในแต่ละวันว่าได้ปฏิบัติตามหรือไม่



ภาพที่ 7 การ Morning Talk พนักงาน (Office)



ภาพที่ 8 การ Morning Talk (Biker) พนักงานนำส่งพัสดุ

### ขั้นที่ 3 ขั้นตอนการตรวจสอบ

จะมีการตรวจสอบรายบุคคลโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน คะแนนเต็ม 10 จะตัดคะแนนตามการปฏิบัติของพนักงานคนนั้น จะเริ่มประเมินตั้งแต่เดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนกุมภาพันธ์ 2563 โดยแบบเป็นพนักงานใน Office และ Biker พนักงานนำส่งพัสดุ

#### 3.1 ประเมินจากการสังเกตพนักงาน ในเรื่องการแต่งกาย (office)

##### การแต่งกาย

- 1.สวมเสื้อฟอร์มเสื้อยีนแขนสั้นหรือเสื้อแจกเก็ตที่เป็นของ Kerry Exprss
- 2.สวมกางเกงขาสั้น สีสุภาพ
3. แขนงบ่าพนักงานทุกครั้งปฏิบัติหน้าที่
- 4.รองเท้าหุ้มส้นหรือผ้าใบสีสุภาพ

**หมายเหตุ** การหักคะแนนมาจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดข้างต้น อย่างเช่น ไม่แขนงบ่าพนักงาน จะโดนหักคะแนน 1 แต่ถ้าผ้าใบสีไม่สุภาพด้วยก็จะหักเพิ่มอีก 1 คะแนน

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน ธันวาคม 2562																														รวม
		การแต่งกาย (office)																														
		วันที่																														
		2	3	4	6	7	9	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	30								
1	วิริญญา	10	10	10	9	10	10	9	9	9	10	10	10	10	8	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	97
2	จตุรวิทย์	7	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	7	9	7	7	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	78	
3	ณัฐวัฒน์	7	7	7	7	7	7	8	9	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	8	8	8	8	8	8	78	
4	ธนชิต	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	6	6	6	6	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	73	
5	วรพรรณ	7	7	7	7	7	7	7	7	7	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	81	
6	กชกร	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	90	
7	ธีรนนท์	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	95	
8	จิรพรรณ	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	93		
9	ววรรษณะ	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	8	8	9	9	9	8	8	10	9	9	9	9	9	9	89		
รวม																																86

ตารางที่ 2 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย office เดือนธันวาคม 2562

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน มกราคม 2563																														
		การแต่งกาย (office)																														
		วันที่																														
		2	3	4	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30	31	รวม				
1	วิริญญา	9	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	10	10	9	10	10	10	9	10	10	10	10	96			
2	จตุรวิทย์	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	8	88				
3	ถวัลวัฒน์	8	8	8	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	10	10	88					
4	รณชิต	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	9	9	9	9	87				
5	วรพรรณ	9	9	9	9	8	7	9	8	8	9	8	8	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	88				
6	กชกร	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	92				
7	ธีรนนท์	9	10	10	10	10	9	10	10	10	8	10	9	9	9	9	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	9	96				
8	จิรพรรณ	9	9	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	10	9	9	9	9	9	10	10	9	91				
9	วรัชณะ	9	8	8	8	9	9	9	9	9	8	10	10	9	9	8	9	9	9	9	9	8	8	10	10	10	10	90				
	รวม																											91				

ตารางที่ 3 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย office เดือนมกราคม 2563

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน กุมภาพันธ์ 2563																												
		การแต่งกาย (office)																												
		วันที่																												
		1	3	4	5	6	8	10	11	12	13	14	15	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	รวม				
1	วิริญญา	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	99			
2	จตุรวิทย์	9	10	10	10	10	9	9	9	9	9	10	10	10	9	9	9	9	10	9	10	10	10	10	10	10	95			
3	ถวัลวัฒน์	9	9	9	10	10	9	9	10	9	9	9	9	9	10	10	10	9	9	9	8	9	9	9	9	9	92			
4	รณชิต	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	90			
5	วรพรรณ	9	10	9	9	9	10	9	10	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	92			
6	กชกร	10	10	10	10	10	9	10	9	9	9	10	10	9	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	95			
7	ธีรนนท์	10	10	10	10	10	9	10	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	97			
8	จิรพรรณ	10	9	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	10	9	95			
9	วรัชณะ	9	9	9	9	10	9	10	10	10	10	10	10	9	9	10	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	95			
	รวม																										95			

ตารางที่ 4 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย office เดือนกุมภาพันธ์ 2563

### 3.2 ประเมินโดยการสังเกตและการร้องเรียนจากลูกค้า ในเรื่องการบริการ (office)

1. การกล่าวคำทักทายลูกค้าเสมอ
2. ช่วยลูกค้าของ และแก้ข้อพิพาท
3. ให้คำแนะนำลูกค้าได้ ใจเย็น
4. ยิ้มแย้ม แจ่มใส
5. พูดด้วยคำพูดที่สุภาพ

**หมายเหตุ** การหักคะแนนมาจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดข้างต้น เช่น ไม่กล่าวคำทักทายลูกค้าจะหัก 1 คะแนน ไม่ช่วยลูกค้าแก้ข้อพิพาทในขณะที่ไม่มีลูกค้า หรือไม่ให้คำแนะนำลูกค้า ก็หัก 1 คะแนน

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน ธันวาคม 2562																												
		การบริการ (office)																												
		วันที่																												
		2	3	4	6	7	9	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	30	รวม					
1	วิริยัญญา	9	9	9	9	10	10	9	9	9	9	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	96				
2	จตุรวิทย์	9	8	8	9	9	9	8	8	8	8	8	7	9	7	7	7	7	7	9	9	9	10	8	82					
3	ณัฐวัฒน์	8	8	8	9	8	7	8	9	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	8	81					
4	รณชาติ	8	8	8	8	8	7	8	8	8	7	7	8	8	8	8	8	9	9	8	8	8	8	8	80					
5	วรพรรณ	9	9	9	9	8	7	7	7	7	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	85					
6	กษกร	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	90					
7	ธีรนนท์	9	9	9	9	9	9	10	10	10	8	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	10	93					
8	จิรพรรณ	9	10	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	9	9	9	10	91					
9	วรัชชณะ	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	9	8	8	9	9	9	8	8	10	9	90					
รวม																													87	

ตารางที่ 5 ตารางการให้คะแนน การบริการ office เดือน ธันวาคม 2562

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน มกราคม 2563																													
		การบริการ (office)																													
		วันที่																													
		2	3	4	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30	31	รวม			
1	วิริยัญญา	9	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	10	10	9	10	10	10	9	10	10	10	96			
2	จตุรวิทย์	9	10	10	10	10	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	91				
3	ณัฐวัฒน์	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	10	10	92				
4	รณชาติ	8	9	9	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	10	10	10	9	9	9	9	92				
5	วรพรรณ	9	10	9	9	9	7	9	8	8	9	8	8	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	89				
6	กษกร	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	92				
7	ธีรนนท์	9	10	10	10	10	9	10	10	10	8	10	9	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	9	97				
8	จิรพรรณ	9	9	8	7	9	9	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	9	10	9	9	9	9	10	10	9	93				
9	วรัชชณะ	9	8	8	8	9	9	10	9	9	8	10	10	9	9	8	9	9	9	9	9	10	10	10	10	9	91				
รวม																															93

ตารางที่ 6 ตารางการให้คะแนน การบริการ office เดือน มกราคม 2563

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน กุมภาพันธ์ 2563																											
		การบริการ (office)																											
		วันที่																											
		1	3	4	5	6	8	10	11	12	13	14	15	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	รวม			
1	วิริยัญญา	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	99		
2	จตุรวิทย์	9	10	10	10	10	9	10	9	8	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	9	10	10	10	10	10	97		
3	ณัฐวัฒน์	9	9	9	10	10	9	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	9	9	9	8	9	9	9	9	93			
4	รณชาติ	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	10	10	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	94		
5	วรพรรณ	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	9	10	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	98		
6	กษกร	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	97		
7	ธีรนนท์	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	99		
8	จิรพรรณ	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	98		
9	วรัชชณะ	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	97		
รวม																													97

ตารางที่ 7 ตารางการให้คะแนน การบริการ office เดือน กุมภาพันธ์ 2563

### 3.3 ประเมินด้วยการสังเกตในเรื่องความสะอาด (office)

#### ความสะอาด

1. ทำความสะอาดประจำวันที่ได้รับมอบหมาย
2. โต๊ะสำนักงานของพนักงานต้องสะอาด ไม่รก
3. ถังขยะทิ้งทุกวัน
4. พัดดูดสำนักงานใช้แล้วต้องเก็บให้เป็นที่เรียบร้อย
5. ทำ 5 ส. ทุกวันเสาร์

**หมายเหตุ** การหักคะแนนมาจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดข้างต้น เช่น มีเศษขยะบนโต๊ะทำงาน ก็หัก 1 คะแนน และถ้าไม่ทำเวอร์แล้วด้วยก็หักเพิ่มอีก 1 คะแนน

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน ธันวาคม 2562																															
		ความสะอาด (office)																															
		วันที่																															
		2	3	4	6	7	9	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	30	รวม								
1	วิริญญา	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	92
2	จตุรวิทย์	9	8	8	9	9	9	8	8	8	8	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	86	
3	ณัฐวัฒน์	8	8	8	9	8	7	8	9	9	9	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	83	
4	รณชิต	6	6	6	8	6	6	8	8	8	7	7	5	6	6	6	8	9	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	73	
5	วรพรรณ	9	9	9	9	8	7	9	8	8	9	8	8	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	87	
6	กษกร	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	89	
7	ธีรนนท์	7	9	9	9	8	9	10	10	10	8	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	90	
8	จิรพรรณ	7	9	8	7	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	88	
9	วรัชณะ	8	8	8	8	9	9	9	9	9	8	10	10	9	9	8	8	9	9	9	9	8	8	10	9	9	9	9	9	9	9	87	
รวม																													86				

ตารางที่ 8 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (office) เดือน ธันวาคม 2562

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน มกราคม 2563																														
		ความสะอาด (office)																														
		วันที่																														
		2	3	4	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30	31	รวม				
1	วิริญญา	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	97
2	จตุรวิทย์	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	10	9	10	9	9	10	10	9	10	10	9	10	9	92
3	ณัฐวัฒน์	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	9	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	10	10	93
4	รณชิต	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	9	8	8	9	9	9	9	9	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	90
5	วรพรรณ	9	10	9	9	9	7	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	10	10	9	9	91
6	กษกร	10	10	10	10	10	9	10	9	9	9	10	10	9	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	94
7	ธีรนนท์	9	10	10	10	10	9	10	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	97	
8	จิรพรรณ	9	9	8	7	9	9	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	10	10	9	92	
9	วรัชณะ	9	9	8	8	9	9	10	9	9	9	10	10	9	9	8	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	9	9	9	92	
รวม																															93	

ตารางที่ 9 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (office) เดือน มกราคม 2563



NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน กุมภาพันธ์ 2563																											
		ความสะอาด (office)																											
		วันที่																											
		1	3	4	5	6	8	10	11	12	13	14	15	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	รวม			
1	วิริญญา	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
2	จตุรวิทย์	9	10	10	10	10	9	10	9	8	9	10	10	10	10	10	9	10	10	9	10	10	10	10	10	97			
3	ถวัลวัฒน์	9	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	8	9	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	97			
4	รณชิต	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	9	10	10	10	9	98			
5	วพรพรรณ	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	98			
6	กษกร	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	99			
7	ธีรพันธ์	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	9	10	10	10	10	10	10	98			
8	จิรพรรณ	10	9	10	9	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	99			
9	ววรรษณะ	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10	10	10	99			
รวม																												98	

### ตารางที่ 10 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (office) เดือนกุมภาพันธ์ 2563

#### 3.4 ประเมินจากการสังเกตพนักงาน ในเรื่องการแต่งกาย (Biker)

##### การแต่งกาย

- 1.สวมเสื้อฟอร์มเสื้อยีนแขนสั้นหรือเสื้อแจกเก็ตที่เป็นของ Kerry Express
- 2.สวมกางเกงขาสั้น สีสุภาพ
3. แขนงอพับพนักงานทุกครั้งปฏิบัติหน้าที่
- 4.รองเท้าหุ้มส้นหรือผ้าใบสีสุภาพ

**หมายเหตุ** การหักคะแนนมาจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดข้างต้น อย่างเช่น ไม่แขนงอพับพนักงาน จะโดนหักคะแนน 1 แต่ถ้าผ้าใบสีไม่สุภาพด้วยก็จะหักเพิ่มอีก 1 คะแนน

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน ธันวาคม 2562																													
		การแต่งกาย (Biker)																													
		วันที่																													
		2	3	4	6	7	9	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	30	รวม						
1	ชณะกุล	8	10	10	9	9	9	10	8	9	8	8	8	9	9	9	10	10	9	9	10	9	10	8	90						
2	สมบุรณ์	7	9	9	10	8	10	10	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	93						
3	อัครเดช	7	8	7	8	8	8	9	9	9	9	8	8	8	8	8	9	7	9	8	8	8	8	8	81						
4	พงศา	7	8	7	7	7	7	8	8	9	9	9	9	10	10	10	8	9	7	9	9	9	9	9	84						
5	ศราวดี	7	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	89						
รวม																														88	

### ตารางที่ 11 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย(Biker) เดือนธันวาคม 2562

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน มกราคม 2563																														
		การแต่งกาย (Biker)																														
		วันที่																														
		2	3	4	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30	31	รวม				
1	ชนะกุล	8	10	10	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	94			
2	สมบุรณ์	8	9	9	10	8	10	10	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	95				
3	อัครเดช	8	8	9	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	8	8	9	9	9	9	8	8	8	9	9	9	8	86				
4	พงศา	8	8	9	8	8	8	8	9	9	9	9	9	10	10	10	8	9	7	9	9	9	9	9	9	9	9	88				
5	ศราวณี	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	9	9	9	90				
รวม																																

ตารางที่ 12 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย(Biker) เดือนมกราคม 2563

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน กุมภาพันธ์ 2563																												
		การแต่งกาย (Biker)																												
		วันที่																												
		1	3	4	5	6	7	8	10	11	13	14	15	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	รวม				
1	ชนะกุล	10	10	10	10	9	9	10	9	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	98		
2	สมบุรณ์	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	99			
3	อัครเดช	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	9	91			
4	พงศา	9	9	9	9	9	9	10	10	9	9	9	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	93			
5	ศราวณี	10	10	9	10	10	9	10	9	9	9	9	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	9	9	9	96			
รวม																														

ตารางที่ 13 ตารางการให้คะแนน การแต่งกาย(Biker) เดือนกุมภาพันธ์ 2563

### 3.5 ประเมินโดยการสังเกต และการร้องเรียนจากลูกค้าในเรื่องการบริการ (Biker)

#### การบริการ

1. การกล่าวคำทักทายลูกค้าเสมอเมื่อส่งพัสดุ
2. ยิ้มแย้ม แจ่มใส
3. พูดด้วยคำพูดที่สุภาพ

**หมายเหตุ** การหักคะแนนมาจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดข้างต้น เช่น พูดไม่สุภาพกับลูกค้า

จะหัก 1 คะแนน

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน ธันวาคม 2562																												
		การบริการ (Biker)																												
		วันที่																												
		2	3	4	6	7	9	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	30	รวม					
1	ชนะกุล	9	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	8	9	9	9	10	10	9	9	9	9	9	9	9	90				
2	สมบูรณ์	9	9	9	10	8	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	96					
3	อัครเดช	9	8	9	8	8	8	9	9	9	9	8	8	8	9	8	8	9	7	9	8	8	8	8	83					
4	พงศา	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	9	7	9	9	9	9	9	83					
5	ศราวดี	9	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	90					
รวม																													88	

ตารางที่ 14 ตารางการให้คะแนน การบริการ (Biker) เดือน ธันวาคม 2562

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน มกราคม 2563																														
		การบริการ (Biker)																														
		วันที่																														
		2	3	4	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30	31	รวม				
1	ชนะกุล	8	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	10	9	10	9	9	10	9	10	10	95					
2	สมบูรณ์	8	9	9	10	8	10	10	10	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	97					
3	อัครเดช	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	91					
4	พงศา	8	8	9	8	10	8	8	9	9	9	9	9	10	10	10	8	9	10	9	9	9	9	9	9	9	90					
5	ศราวดี	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	9	93					
รวม																															93	

ตารางที่ 15 ตารางการให้คะแนน การบริการ (Biker) เดือน มกราคม 2563

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน กุมภาพันธ์ 2563																												
		การบริการ (Biker)																												
		วันที่																												
		1	3	4	5	6	7	8	10	11	13	14	15	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	รวม				
1	ชนะกุล	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100				
2	สมบูรณ์	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	99				
3	อัครเดช	10	9	9	9	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	97				
4	พงศา	9	10	10	10	9	10	10	10	9	9	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	97				
5	ศราวดี	10	10	10	10	10	10	10	9	9	9	9	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	98				
รวม																													98	

ตารางที่ 16 ตารางการให้คะแนน การบริการ (Biker) เดือน กุมภาพันธ์ 2563

### 3.6 ประเมินด้วยการสังเกต ในเรื่องความสะอาด (Biker)

#### ความสะอาด

1. ทำความสะอาดประจำวันที่ได้รับมอบหมาย
2. โต๊ะของพนักงาน Biker ต้องสะอาด ไม่รก
3. ถังขยะทิ้งทุกวัน
4. รถของ Biker ต้องเก็บให้เป็นที่เรียบร้อย
5. ทำ 5 ส. ทุกวันเสาร์

**หมายเหตุ** การหักคะแนนมาจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดข้างต้น เช่น พูดยุติไม่สุภาพกับลูกค้า

จะหัก 1 คะแนน

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน ธันวาคม 2562																														รวม
		ความสะอาด (Biker)																														
		วันที่																														
		2	3	4	6	7	9	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	30								
1	ชนะกุล	7	8	8	8	8	8	8	9	9	9	9	8	9	9	9	8	8	7	8	9	9	7	9	9	83						
2	สมบุรณ์	8	8	8	8	8	10	9	9	9	10	9	7	7	7	8	8	9	9	9	9	9	9	9	85							
3	อัครเดช	7	7	7	8	8	8	9	9	9	7	8	8	8	9	7	8	9	7	7	7	7	9	9	79							
4	พงศา	8	8	9	9	9	9	9	8	8	8	8	7	6	8	8	8	9	7	8	8	8	8	8	81							
5	ศราวดี	8	8	8	8	8	6	6	8	8	8	8	7	7	7	7	9	9	7	7	7	7	7	7	75							
รวม																																81

ตารางที่ 17 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (Biker) เดือนธันวาคม 2562

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน มกราคม 2563																														รวม
		ความสะอาด (Biker)																														
		วันที่																														
		2	3	4	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30	31					
1	ชนะกุล	9	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	9	10	10	94						
2	สมบุรณ์	9	9	9	10	8	10	10	10	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	8	10	10	10	10	96						
3	อัครเดช	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	10	10	9	9	9	9	8	10	10	9	90						
4	พงศา	8	10	9	8	10	9	9	9	10	9	9	9	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	9	94						
5	ศราวดี	10	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	10	9	93						
รวม																																94

ตารางที่ 18 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (Biker) เดือนมกราคม 2563

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน กุมภาพันธ์ 2563																												
		ความสะอาด (Biker)																												
		วันที่																												
		1	3	4	5	6	7	8	10	11	13	14	15	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	รวม				
1	ชนะเลิศ	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	100			
2	สมบุรณ์	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	99			
3	อัครเดช	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	98			
4	พงศา	9	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	99			
5	ศราวดี	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	99			
รวม																													99	

ตารางที่ 19 ตารางการให้คะแนน ความสะอาด (Biker) เดือนกุมภาพันธ์ 2563

### 3.7 ประเมินด้วยการสังเกตและวัดจากการเกิดอุบัติเหตุ ในเรื่องการขับขี่ (Biker)

#### การขับขี่

1. ใส่หมวกนิรภัยในการขับขี่
2. มีใบขับขี่ เอกสารที่ผ่านการรับรองที่ถูกต้อง

**หมายเหตุ** การหักคะแนนมาจากพนักงานไม่ปฏิบัติตามรายละเอียดข้างต้น เช่น ไม่สวมหมวก หรือเกิดอุบัติเหตุ

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน ธันวาคม 2562																													
		การขับขี่ (Biker)																													
		วันที่																													
		2	3	4	6	7	9	11	12	13	14	16	17	18	19	20	21	23	24	25	26	27	28	30	รวม						
1	ชนะเลิศ	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	9	9	9	9	9	95					
2	สมบุรณ์	9	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	9	10	10	9	10	10	9	9	9	9	9	9	9	93					
3	อัครเดช	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	90					
4	พงศา	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	90					
5	ศราวดี	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	90					
รวม																														91	

ตารางที่ 20 ตารางการให้คะแนน การขับขี่ (Biker) เดือนธันวาคม 2562

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน มกราคม 2563																														
		การขับขี่ (Biker)																														
		วันที่																														
		2	3	4	6	7	8	9	10	11	13	14	15	16	17	18	20	21	22	23	24	25	27	28	29	30	31	รวม				
1	ชนะเลิศ	9	10	10	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	98			
2	สมบุรณ์	9	9	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	98			
3	อัครเดช	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	97				
4	พงศา	10	10	9	9	10	9	9	10	10	10	10	10	10	10	9	9	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	97				
5	ศราวดี	10	9	9	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	10	9	9	9	10	10	10	9	9	10	9	10	10	93				
รวม																															97	

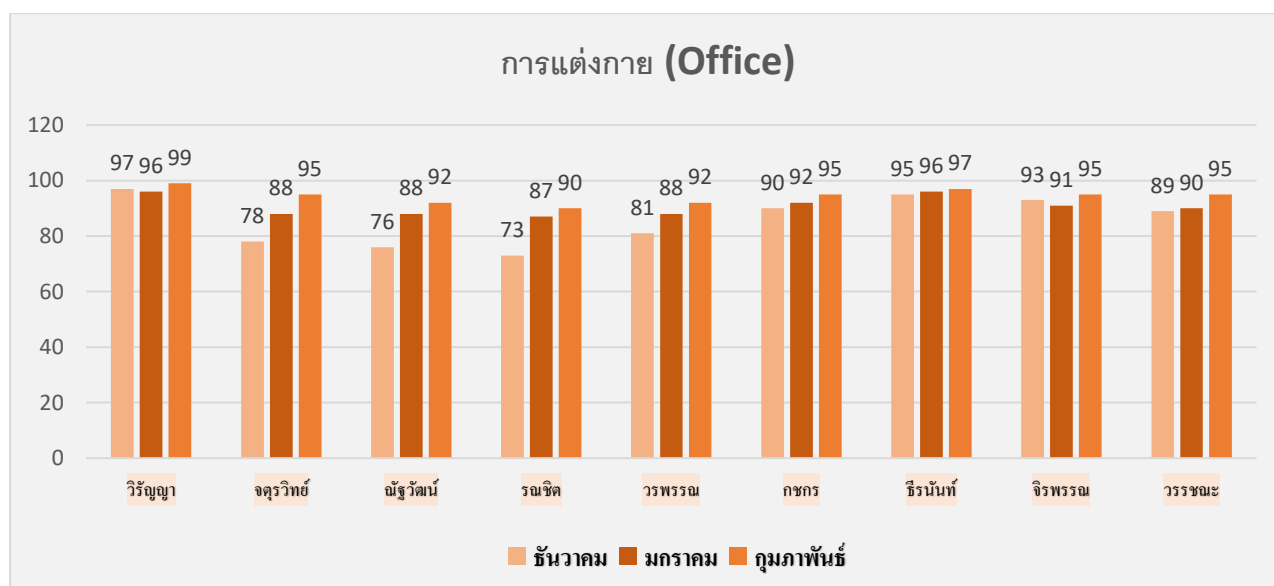
ตารางที่ 21 ตารางการให้คะแนน การขับขี่ (Biker) เดือนมกราคม 2563

NO	รายชื่อ	หัวข้อ Morning talk เดือน กุมภาพันธ์ 2563																												
		การขับขี่ (Biker)																												
		วันที่																												
		1	3	4	5	6	7	8	10	11	13	14	15	17	18	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	รวม				
1	ชนะเลิศ	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
2	สมบูรณ์	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
3	อัครเดช	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
4	พงศา	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	100		
5	ศราวณี	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	9	9	8	10	10	10	10	98		
รวม																													100	

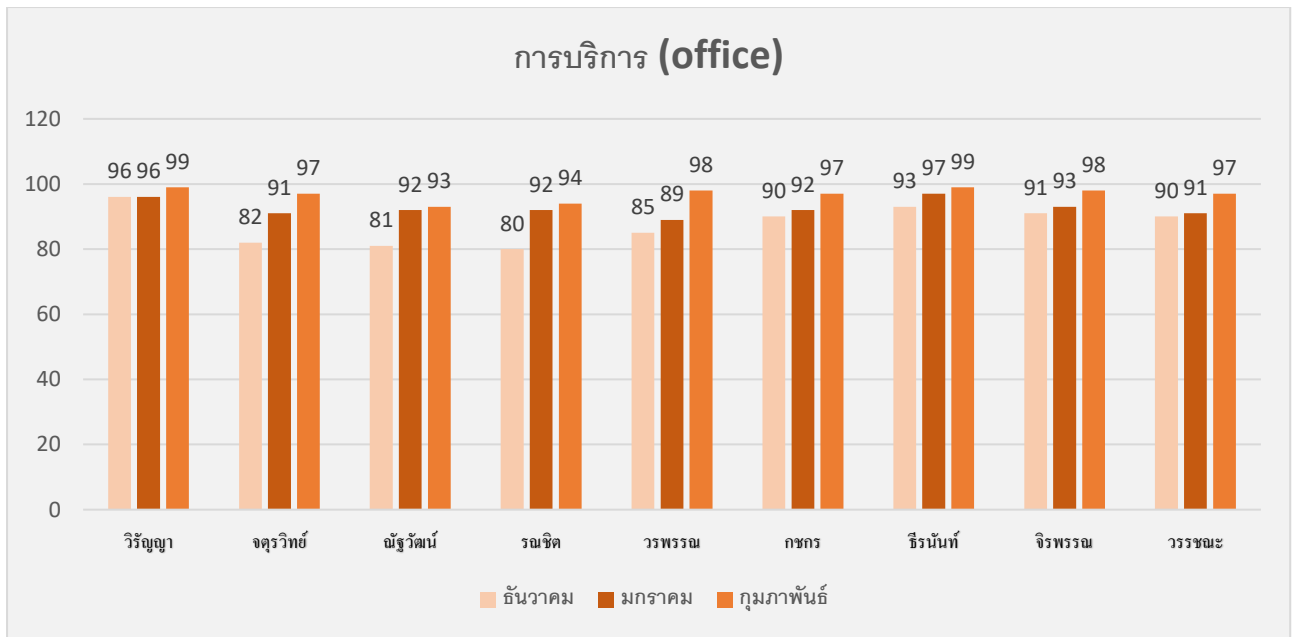
ตารางที่ 22 ตารางการให้คะแนน การขับขี่ (Biker) เดือนกุมภาพันธ์ 2563

#### ขั้นที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินงานให้เหมาะสม

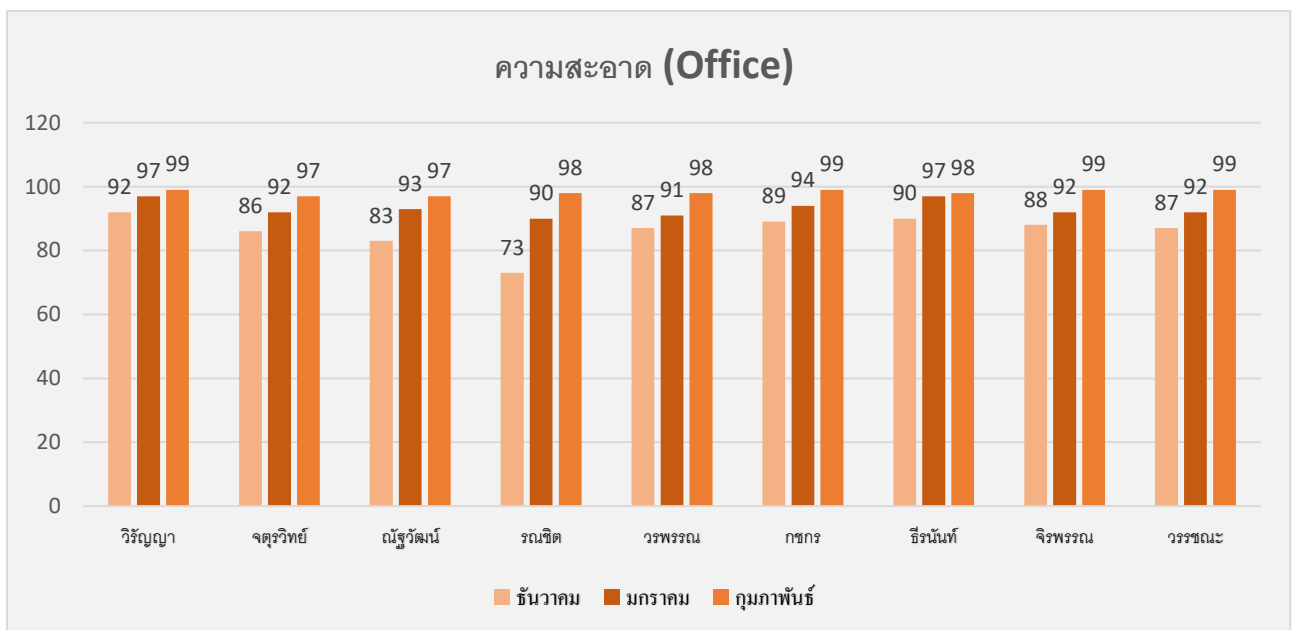
จากที่ได้ประเมินและตรวจสอบการให้คะแนนพนักงาน (Office) เป็นคะแนนรายบุคคล เพื่อปรับปรุงและพัฒนา ได้เป็นกราฟดังนี้



ภาพที่ 9 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการแต่งกาย (Office)

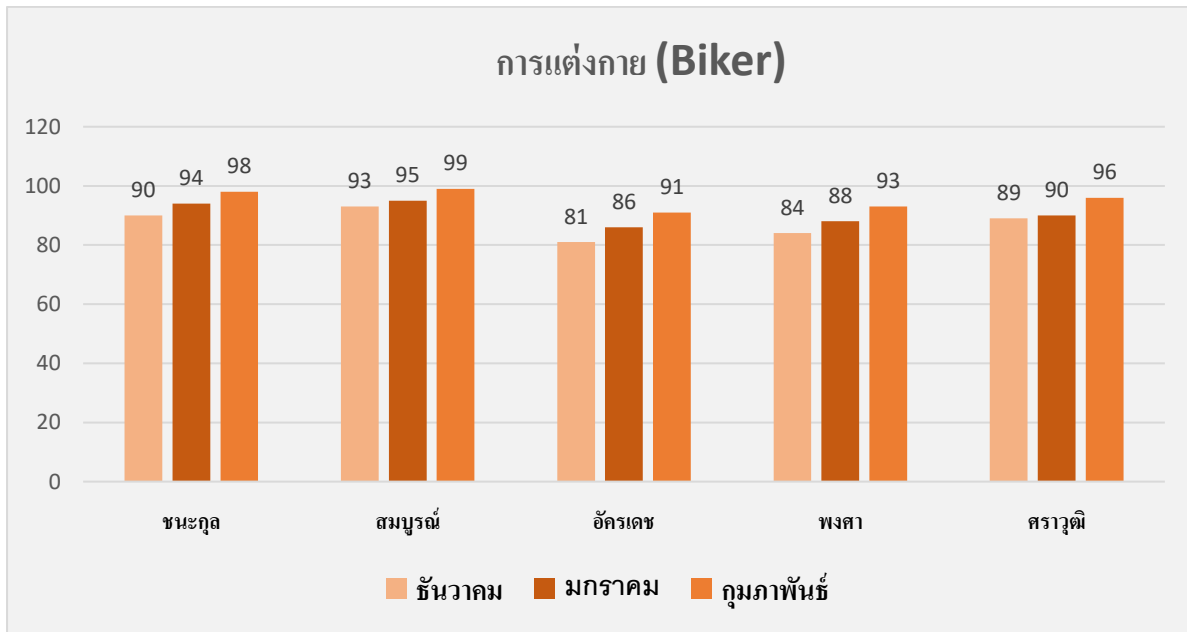


ภาพที่ 10 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการบริการ (Office)

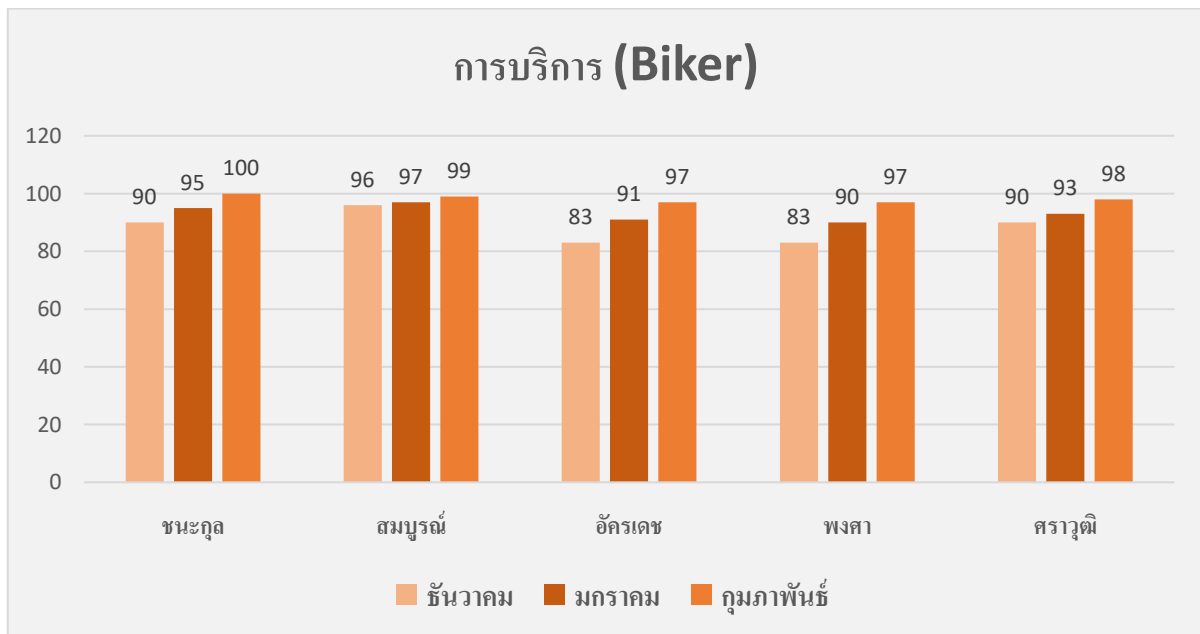


ภาพที่ 11 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องความสะอาด (Office)

จากที่ได้ประเมินและตรวจสอบการให้คะแนนพนักงาน (Biker) เป็นคะแนนรายบุคคล เพื่อปรับปรุงและพัฒนา ได้เป็นกราฟดังนี้

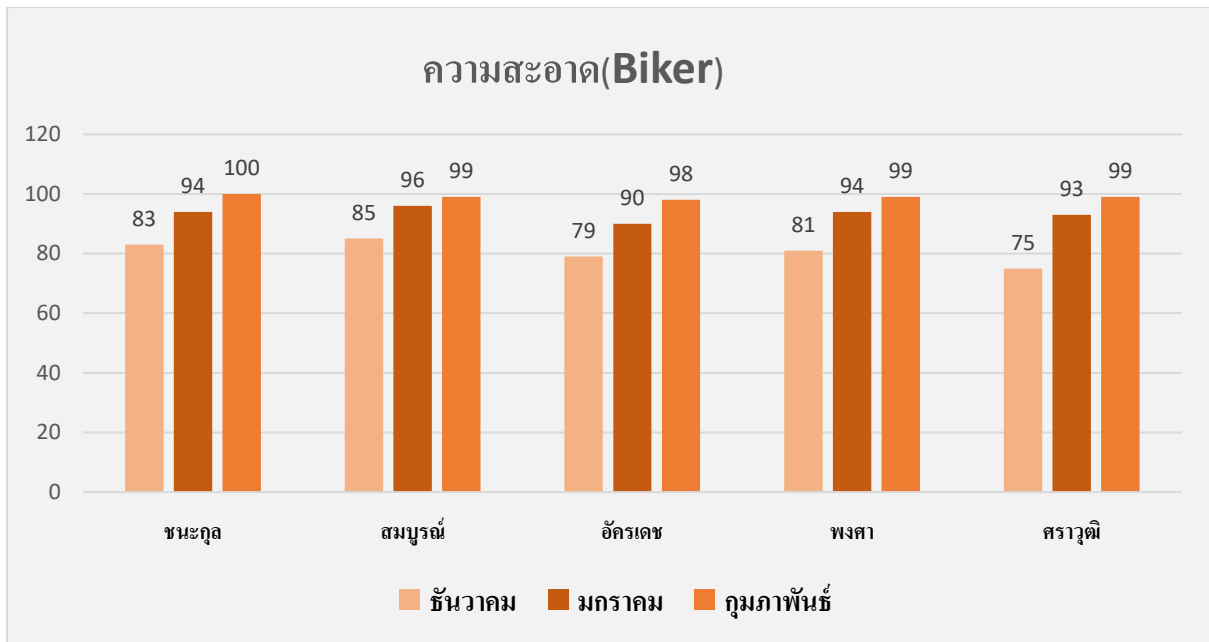


ภาพที่ 12 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการแต่งกาย (Biker)

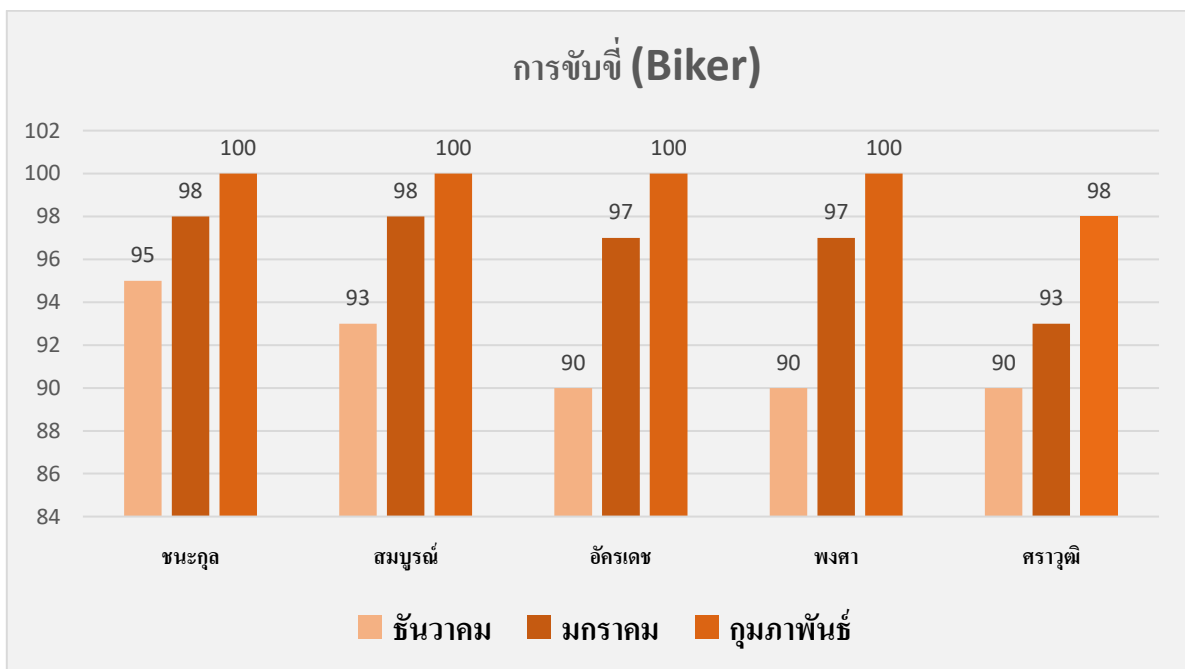


ภาพที่ 13 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการบริการ (Biker)

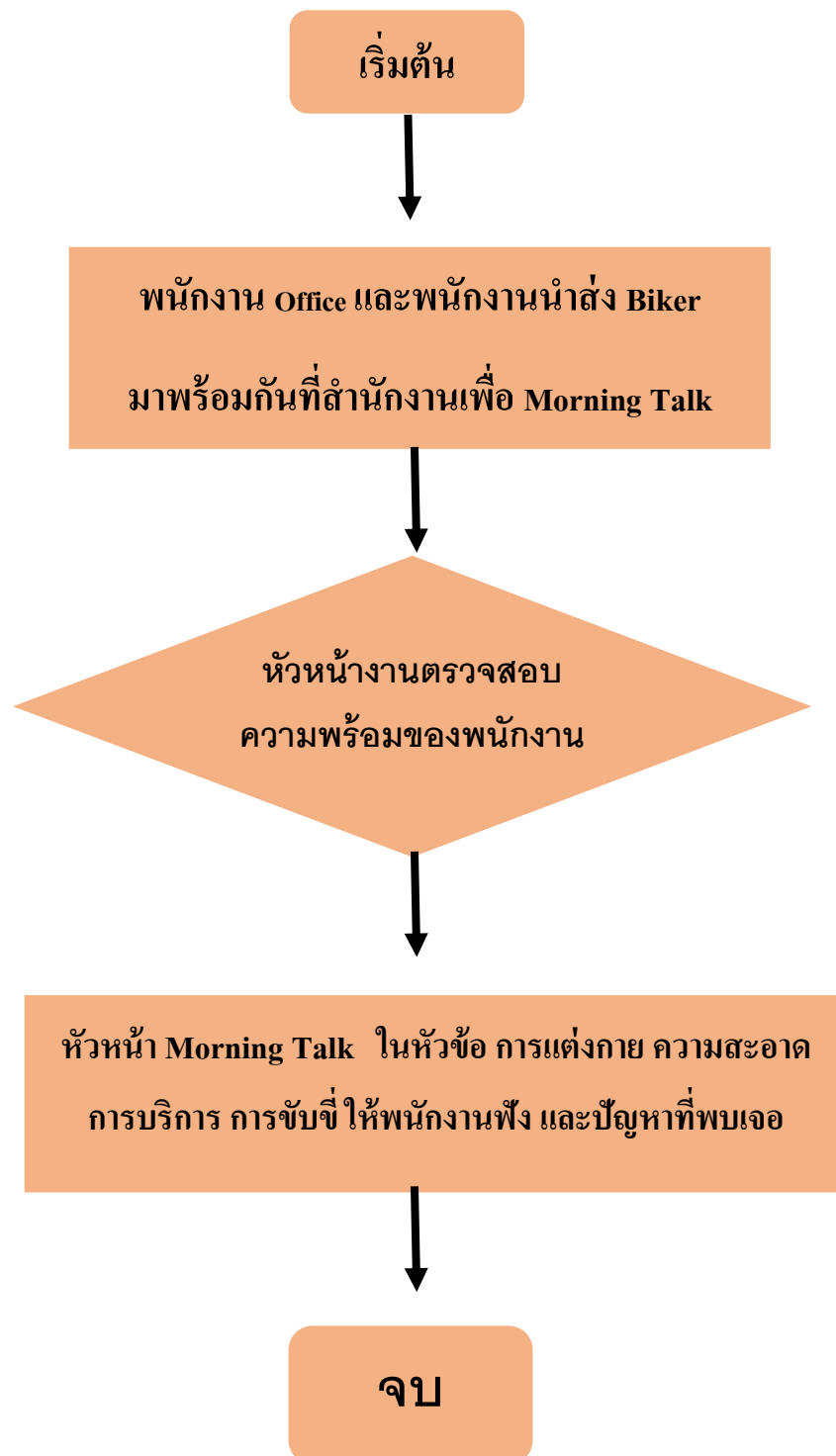




ภาพที่ 14 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องความสะอาด (Biker)

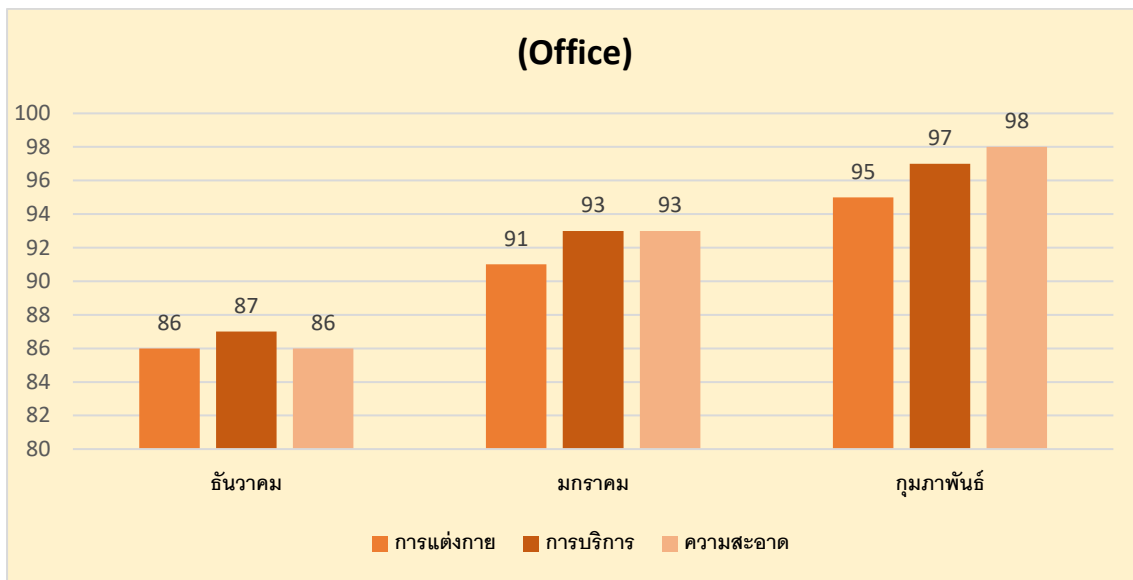


ภาพที่ 15 กราฟคะแนนรายบุคคล ในเรื่องการจับจี้ (Biker)

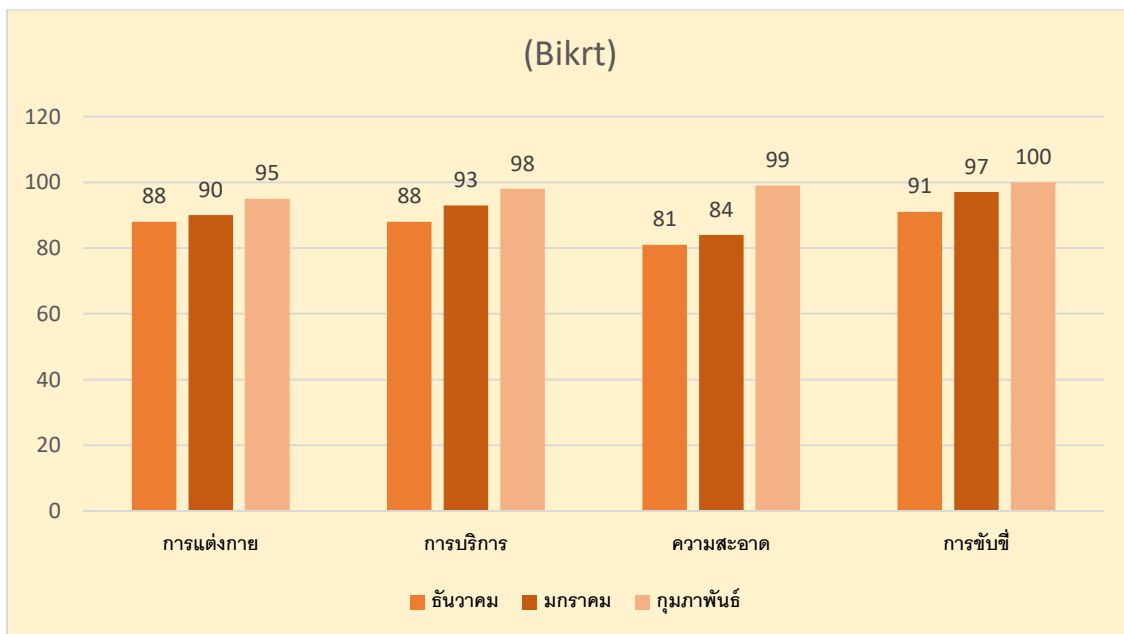


## ผลการดำเนินงาน

- 1.ผลคะแนนรวม การ Morning Talk ของแต่ละบุคคลดีขึ้นมีการพัฒนา
- 2.คะแนนรวมขององค์กร มีการพัฒนาขึ้น องค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดี
- 3.บุคคลในองค์กรให้ความสนใจในการ Morning Talk และให้ส่วนรวมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ



ภาพที่ 16 กราฟสรุปผลรวมของ Office



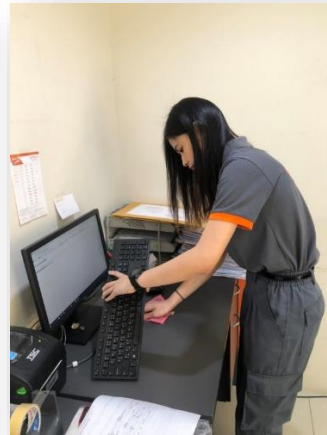
ภาพที่ 17 กราฟสรุปผลรวมของ Biker



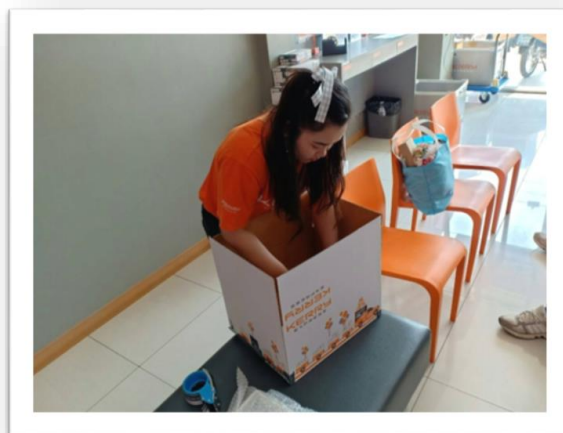
ภาพที่ 18 Station Agent หน้าบ้าน -หลังบ้าน



ภาพที่ 19 Biker พนักงานนำส่งพัสดุ



ภาพที่ 20 ความสะอาดของสำนักงาน



ภาพที่ 21 การบริการลูกค้า

## บทที่ 4

### สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

#### สรุปผลการดำเนินงาน

จากที่ได้ทำโครงการนี้เครื่องมือสื่อสารเพื่อสร้างเป้าหมายในการทำงาน Morning Talk พนักงานให้ความสำคัญกับการประชุมพูดคุยกันในตอนเช้ามีส่วนร่วมทุกกิจกรรม มีพัฒนาการและปรับปรุงตนเองเสมอเพื่อเป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเองและยังเป็นภาพลักษณ์ที่กับองค์กรอีกด้วย

การพัฒนาบุคลากรในองค์กรถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมากและเพื่อให้พนักงานเล็งเห็นความสำคัญของการ Morning Talk จึงคิดโครงการนี้ขึ้นมาและนำเรื่องสำคัญ ทั้ง 4 เรื่องนี้เข้าไปเสริม เพื่อให้พนักงานปฏิบัติ และเพื่อสร้างวินัย ให้ดีขึ้นและส่งผลให้องค์กรได้มีบุคลากรที่มีคุณภาพ เป็นภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรอีกด้วย

ต่อให้องค์กรจะขยายสาขามากเท่าไร สิ่งสำคัญไม่แพ้กันคือการใส่ใจพนักงานในองค์กร และเมื่อพนักงานในองค์กรมีคุณภาพ ก็ส่งผลให้องค์กรมีคุณภาพและมั่นคงเช่นกัน

#### สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

1. การเรียนรู้งานที่หลากหลาย หน้าที่
2. ความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ตนเองได้รับ
3. ความรอบคอบในงานที่เรียนรู้ ประสบการณ์
4. การอยู่ร่วมกับผู้อื่นและหัดที่จะรับฟังผู้อื่น
5. ได้ประสบการณ์ก่อนไปทำงานจริง
6. การมีเพื่อนมีพี่น้องมิตรภาพที่ดี และทัศนคติที่เปิดกว้าง
7. รู้เวลาการจัดการตนเองในเรื่องของเวลาการทำงาน
8. อย่างลัวที่จะเรียนรู้ด้วยตนเองและพัฒนาตัวเองเสมอ
9. มีระเบียบวินัย
10. การฝึกคิด วิเคราะห์ แก้ไขปัญหา

## เอกสารอ้างอิง

เครื่องมือที่เลือกใช้ 5ส ที่กิจกรรม 5ส เป็นกระบวนการหนึ่งที่เป็นระบบมีแนวปฏิบัติ ที่เหมาะสมสามารถนำมาใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไขงานและรักษาสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานให้ดีขึ้น ทั้งใน ส่วนงานด้านการผลิต และด้านการบริการ ซึ่งนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ผู้ทำ 5ส ได้เรียนรู้การทำงานเป็นทีมเป็นกิจกรรมที่ปฏิบัติเป็นกลุ่มพื้นที่ ซึ่งมีส่วนสนับสนุนเรื่องการทำงานเป็นทีม สมาชิกในพื้นที่ได้ร่วมกันวางแผนและลงมือปรับปรุงพื้นที่ ปฏิบัติงานของตนเอง และกลุ่มกิจกรรม 5ส ยังช่วยเสริมสร้างทักษะการเป็นผู้นำให้แก่หัวหน้าพื้นที่อีกด้วย

เคอรี่ เอ็กซ์เพรส ไทยแลนด์

<https://th.kerryexpress.com/th/home/>

องค์ความรู้ KM 5ส คืออะไร

<https://reg7.pwa.co.th/kmr7/?p=421>



### การนิเทศนักศึกษา



ภาพที่ 22 การนิเทศนักศึกษา

### ภาคผนวก

#### รูปภาพระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา





ภาพที่ 23 ระหว่างปฏิบัติงานสหกิจ