



รายงานปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เดลิเวอรี่ อออลคาเฟ่

**Delivery All Café**

โดย

นางสาวกาญจนา เย้ยไธสง

นางสาวนริกันต์ คำสมบัติ

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

รหัสนักศึกษา 5940502302

รหัสนักศึกษา 5940502308

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เอกราช หนูแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ ที่ได้ให้คำแนะนำ แนวคิด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ มาโดยตลอด จนโครงการเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงขอขอบพระคุณ

- 1.นางนางศรีประไพพรรณ หาญคง (FC)
- 2.นางสาวศิริรัตน์ สุขโต (ผู้จัดการร้าน )
- 3.นายกายสิทธิ์ สาระจิตร (ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน1)
- 4.นางสาวพรภิรมย์ จรัสแผ้ว (ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน2)

และพนักงานภายในร้าน ที่ร่วมกันทำโครงการครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีและให้กำลังใจที่ดีเสมอมาและยังให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบความพึงพอใจของพนักงานภายในร้าน จนทำให้โครงการสำเร็จลุล่วงไปได้

สุดท้ายขอขอบคุณเพื่อนๆ ที่ช่วยให้คำแนะนำดีๆ เกี่ยวกับการทำโครงการชิ้นนี้และยังคงคอยเป็นกำลังใจตลอดการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

คณะผู้จัดทำ

นางสาวกาญจนา เข้มไธสง  
นางสาวนริกานต์ คำสมบัติ

28 กุมภาพันธ์ 2563

## บทคัดย่อ

บริษัทซีฟู้ด จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 111/19-20 ถนนพญาเกล้า ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี 20150 เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive right) จาก 7-Eleven, Inc. ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” ในประเทศไทย ภายใต้สัญญา Area License Agreement วันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 และข้าพเจ้าได้เข้าไปเป็นนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ณ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาพญา-นาเกลือ (01212) คือ โครงการ true money wallet เนื่องมาจากเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการสร้างยอดขายให้กับองค์กรและเกี่ยวข้องกับทุกคนเพราะทุกคนคือผู้ที่บริโภคสินค้าและบริการ จึงเป็นจุดที่ทำให้ผู้จัดทำสนใจที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและจัดทำ true money wallet ขึ้นมาเพื่อตอบสนองกับปัญหาที่เกิดขึ้นนั่นเอง

## สารบัญ

| เรื่อง  | หน้า |
|---|------|
| กิตติกรรมประกาศ   | ก    |
| บทคัดย่อ  | ข    |
| สารบัญเรื่อง  | ค-ง  |
| สารบัญรูปภาพ  | จ    |
| สารบัญตาราง   | ฉ    |
| บทที่ 1 บทนำ  | 1    |
| ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการ                            | 1    |
| ความเป็นมาของสถานประกอบการ                              | 2    |
| ลักษณะการประกอบการ                                      | 2    |
| รูปแบบโครงสร้างร้านเซเว่น – อีเลเว่น พัทยา นาเกลือ 1212 | 4    |
| ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ | 5    |
| ผู้ที่ให้คำปรึกษาและตำแหน่งของผู้ที่ปรึกษาโครงการ       | 7    |
| บทที่ 2 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา          | 8    |
| หลักการและเหตุผล  | 8    |
| วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานสหกิจ                        | 8    |
| ผลคาดว่าจะได้รับ  | 8    |
| บทที่ 3 งานที่ปฏิบัติหรือโครงการที่รับผิดชอบ            | 9    |
| ชื่อโครงการ   | 9    |
| หลักการและเหตุผล  | 9    |
| วัตถุประสงค์  | 9    |

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| เป้าหมาย                          | 9  |
| วิธีการดำเนินงาน                  | 10 |
| การปฏิบัติโครงการ                 | 10 |
| การดำเนินโปรเจกในรูปแบบ FlowChart | 12 |
| ผลการดำเนินงาน                    | 13 |
| บทที่ 4 สรุปผลโครงการ             | 14 |
| สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน     | 15 |
| เอกสารอ้างอิง                     | 16 |
| ภาคผนวก                           | 17 |

## สารบัญภาพ

| เรื่อง   | หน้า |
|--|------|
| ภาพที่ 1 บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) 7-11 สาขาพัทยา-นาเกลือ (01212) | 1    |
| ภาพที่ 2 สถานที่ตั้ง 7-11 พัทยา-นาเกลือ (01212)                        | 2    |
| ภาพที่ 3 รูปแบบโครงสร้างร้าน   | 4    |
| ภาพที่ 4 สื่อแลกเปลี่ยนสุดคุ้ม   | 6    |
| ภาพที่ 5 สื่อบุฟเฟต์สุดคุ้ม  | 6    |
| ภาพที่ 6 เตรียมอุปกรณ์จัดทำมกฏ   | 10   |
| ภาพที่ 7 สร้าง QR Code   | 11   |
| ภาพที่ 8 แนะนำให้ลูกค้าทราบว่าทางร้านมีเดลิเวอรี่                      | 11   |

## สารบัญตาราง

| เรื่อง                       | หน้า |
|------------------------------|------|
| ตารางที่ 1 ตารางเวลาการทำงาน | 5    |
| ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงาน    | 12   |
| ตารางที่ 3 เปรียบเทียบยอดขาย | 13   |

## บทที่ 1

### บทนำ

7-Eleven เป็นกิจการค้าปลีกในลักษณะร้านสะดวกซื้อ จัดจำหน่าย สินค้าอุปโภคบริโภคและการให้บริการต่างๆ สินค้าที่ทาง 7-11 นำมาจำหน่ายนั้นก็จะเป็สินค้าอุปโภคและบริโภคต่างๆ จุดเด่นของที่นี่คงจะเป็นในเรื่องของการจัดเรียงสินค้าให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย โดยจะเน้นอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก อีกทั้งเวลาของการเปิดให้บริการที่เปิดตลอด 24 ชม.

### ข้อมูลสถานประกอบการ

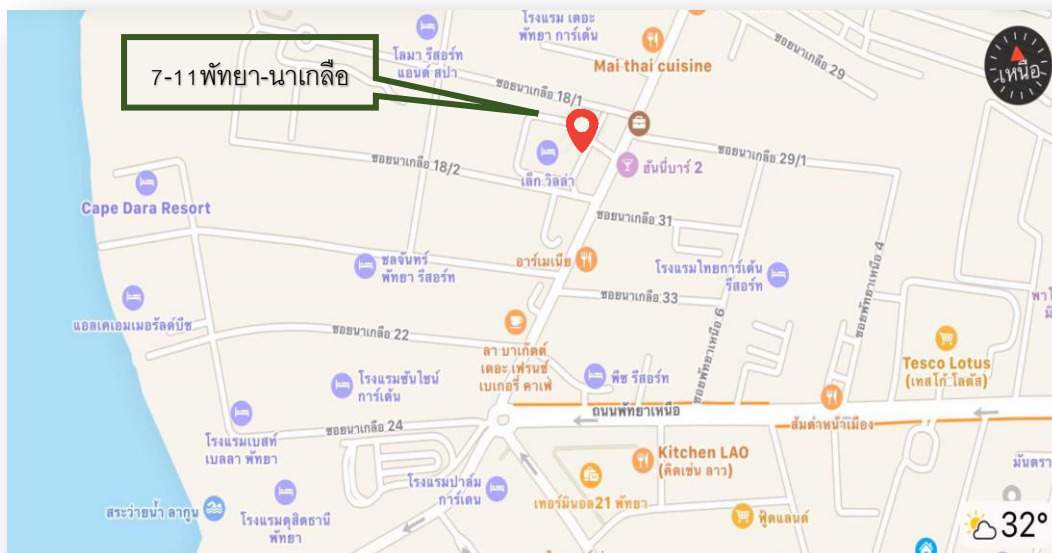


ภาพที่ 1 บริษัท ซีฟิวอลล์ จำกัด (มหาชน) 7-11 สาขาพญา-นาเกลือ (01212)

ชื่อสถานที่ประกอบการ บริษัท ซีฟิวอลล์ จำกัด (มหาชน) 7-11 สาขาพญา-นาเกลือ (01212)

ที่ตั้ง 157/149-150 หมู่ 5 ตำบล นาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150





ภาพที่ 2 สถานที่ตั้ง 7-11 พัทยา-นาเกลือ (01212)

### ความเป็นมาของสถานประกอบการ

7-11 พัทยา-นาเกลือ 01212 เริ่มก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2538 ตั้งอยู่ติดกับถนนพัทยานาเกลือ บริเวณวงเวียนปลาโลมา และด้วยร้านอยู่ติดกับสถานบันเทิง ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่เป็นกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติ 80% และกลุ่มลูกค้าคนไทย 20% สาขาของเราเปิดทำการขายประมาณ 25 ปี ยอดขายของร้านต่อวันเฉลี่ยตกอยู่ที่ 100,000 - 120,000 บาท

### ลักษณะการประกอบการ

ธุรกิจร้านสะดวกซื้อให้ประชาชนผู้บริโภคในท้องถิ่น ได้รับการอำนวยความสะดวกในการซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภค และทั้งนี้ยังเป็นการขายสินค้าจำเป็นต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน รวมทั้งขายอาหารฟาสต์ฟู้ดและเครื่องดื่มปัจจุบันมีร้านสะดวกซื้อเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง เช่น 7-11 ร้าน 7-11 ไม่ใช่แค่ร้านสะดวกซื้อที่ให้ความสะดวกในการอุปโภคและบริโภค แต่ยังมีบริการด้านเคาน์เตอร์เซอร์วิส การชำระค่าบริการต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค และปัจจุบัน 7-11 ได้เปลี่ยนจุดยืนจากร้านสะดวกซื้อเป็นร้านอิมสะดวก

## ปรัชญาองค์กร



### ปรัชญาองค์กร

เราปรารถนารอยยิ้มจากลูกค้าด้วยทีมงานที่มีความสุข

### วิสัยทัศน์

เราให้บริการความสะอาดกับทุกชุมชน

### พันธกิจ

มุ่งสร้างความผูกพันกับลูกค้าด้วยสินค้าและบริการที่เปี่ยมด้วยนวัตกรรม พร้อมทั้งสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับชุมชนและสังคม

รูปแบบโครงสร้างร้าน เซเว่นพิทยา นาเกลือ 1212



ภาพที่3 รูปแบบ โครงสร้างร้าน

## ตารางเวลาการทำงาน

| กะ  | เวลา             |
|-----|------------------|
| 1   | 06.30 - 15.30 น. |
| 2   | 13.30 - 22.30 น. |
| 3   | 22.00 - 07.00 น. |
| MGR | 08.30 – 17.30 น. |
| T10 | 10.00 – 19.00 น. |

### ตารางที่ 1 ตารางเวลาการทำงาน

#### ตำแหน่งลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ

คือ ตำแหน่งนักศึกษาฝึกงาน โครงการ ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายได้แก่

#### ❖ การบริการ

เปรียบลูกค้าเป็นเสมือน ครอบครัวของเรา ซึ่งอาชีพธรรมชาติของมนุษย์นั้นเองที่อยากได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้อื่น ธุรกิจการบริการจึงคิดต่อยอดจากความต้องการของมนุษย์ ซึ่งเป็นหัวใจหลักของพนักงานผู้รับชำระเงินให้กับลูกค้า พนักงานทุกคนต้องมีการทักทายลูกค้าเข้าร้าน สวัสดีค่ะ/ครับ เชิญค่ะ/ครับ พร้อมยิ้มทักทาย เมื่อลูกค้านำสินค้ามาชำระเงิน พนักงานต้องทวนจำนวนสินค้าทั้งหมด ทวนจำนวนเงินที่รับมา และทอนให้กับลูกค้า เพื่อจะได้ไม่ผิดพลาดในการชำระเงิน และเพื่อเพิ่มโอกาสในการขายสินค้าได้เพิ่มมากขึ้น พนักงานจะต้อง Past sale สินค้าด้วย ได้แก่ Past sale สินค้าใหม่ เพื่อที่จะทำให้ร้านสาขาของร้านเรามียอดขายและผลกำไร เราจึงต้องมีการแนะนำส่วนของสินค้าใหม่ให้กับลูกค้าได้ทราบถึงคุณสมบัติ ลักษณะที่ดีของสินค้าเพื่อให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าใหม่ได้อย่างรวดเร็ว Past sale สินค้ารายสัปดาห์แนะนำสินค้าที่เป็นโปรโมชันระยะสั้นคือ สินค้ารายสัปดาห์นั่นเอง ซึ่งจะมีอายุของโปรโมชันสั้นและทางเซเว่นสาขาต้องเก็บยอดขาย จึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะต้องจดจำโปรโมชันเพื่อจะแนะนำลูกค้าได้อย่างถูกต้อง Past Sale สิทธิแลกซื้อสุคคัมเมื่อซื้อครบ 40 บาทขึ้นไป หรือซื้อบัตรเติมเงินมือถือ 20 บาทขึ้นไป จ่ายแค้นเตอร์

เซอร์วิสดูทุกๆ 1 บิล จะได้ 1 สิทธิแลกซื้อ เมื่อเรา Past Sale ก็จะทำให้ลูกค้ารู้โปรโมชั่นและตัดสินใจซื้อของง่ายก็จะส่งผลให้ยอดขายของร้านเพิ่มขึ้น



ภาพที่ 4 สื่อแลกซื้อสุดคุ้ม



ภาพที่ 5 สื่อบุฟเฟ่ต์สุดคุ้ม

#### ❖ เดิมล้งเบรก

การนำสินค้าที่ DC นำมาส่งเดิมบนเชลท์ โดยการเดิมสินค้าจำเป็นต้องไฟโพอ์ หรือเป็นการจัดสินค้ามาก่อนขายก่อน เพื่อลดปัญหาสินค้าหมดอายุ

#### ❖ เดิมวอลด์

การเดิมสินค้าประเภทเครื่องดื่มในตู้วอลด์ เช่น เบียร์ น้ำ น้ำอัดลม และนม

#### ❖ การทำความสะอาด

การทำความสะอาดภายในร้าน นอกร้านรวมถึงการทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องใช้ไฟฟ้าที่สัมผัสกับอาหารที่ใช้ในการขาย เนื่องจากร้านเซเว่นเป็นร้านที่เปิดบริการ 24 ชั่วโมง และมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการตลอดเวลา ทุกอย่างภายในร้านจำเป็นต้องสะอาดตลอดเวลา

### ผู้ที่ให้คำปรึกษาและตำแหน่งของที่ปรึกษา โครงการ

1. นางสาวศรียรัตน์ สุขโต (ผู้จัดการร้าน)
2. นางศรีประไพพรรณ หาญคง (FC)

## บทที่ 2

### วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

#### หลักการและเหตุผล

ช่วง 2-3 ปีมานี้ เรียกได้ว่าเป็นช่วง boom ของธุรกิจ delivery service อย่างแท้จริง จากปัจจัยต่างๆ ที่เอื้ออำนวยให้ขยายตัวได้อย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเติบโตอย่างก้าวกระโดดของตลาด e-commerce B2C พฤติกรรมผู้บริโภคยุคออนไลน์ หรือ เทรนด์เทคโนโลยีที่ทำให้แอปต่างๆ ฉลาดและตอบโจทย์ความต้องการผู้ใช้ได้ดีขึ้นในวงการธุรกิจอาหารเอง ก็ได้รับผลกระทบจากสิ่งนี้ไปไม่น้อย ธุรกิจ delivery service เริ่มเข้ามาให้บริการจัดส่งอาหารมากขึ้นด้วย

ธุรกิจ delivery นี้เติบโตอย่างรวดเร็วเพราะนอกเหนือจากการจัดส่งแล้ว ตัว platform นั้นทำอะไรได้อีกมากมาย เป็นการสร้าง win-win situation ให้แก่ทุกฝ่าย ลูกค้าทั่วไปได้รับอาหารที่ต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเลยแม้แต่นิดเดียว

ดังนั้นพวกเราจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำเดลิเวอรี่ ออโต้คาเฟ่ ขึ้นซึ่งจะมีพนักงานออฟฟิศที่เป็นลูกค้าประจำและมีเวลาจำกัดในการพักรับประทานอาหาร ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกที่จะมารอซื้อเครื่องดื่มที่ร้าน ทำให้มีแนวคิดที่จะทำโครงการเดลิเวอรี่ ขึ้นมาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า และบริการที่รวดเร็วโดยที่ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการรอ

#### วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานสหกิจ

- ❖ เพื่อเพิ่มยอดขาย All Café ให้ได้ตามเป้าแต่ละวันให้สูง
- ❖ เพื่อความสะดวกของลูกค้าโดยที่ไม่ต้องมายืนคอยนานๆ
- ❖ เพื่อลดเวลาในการรอของลูกค้าโดยที่ไม่ต้องเสียเวลาในการทำงานของลูกค้า

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ❖ เพื่อเพิ่มยอดขาย All Café เพิ่มขึ้นจากเดือนก่อน
- ❖ ลูกค้าให้การตอบรับกับโครงการเดลิเวอรี่เพิ่มมากขึ้นทำให้ยอดขายตามเป้า
- ❖ จำนวนลูกค้าเพิ่มขึ้นและได้ฐานลูกค้าใหม่ๆเพิ่มมากขึ้น

### บทที่ 3

#### งานที่ปฏิบัติหรือโครงการที่รับผิดชอบ

ชื่อโครงการ : Delivery All Café

#### หลักการและเหตุผล

ธุรกิจ delivery นี้เติบโตอย่างรวดเร็วเพราะนอกเหนือจากการจัดส่งแล้ว ตัว platform นั้นทำอะไรได้อีกมากมาย เป็นการสร้าง win-win situation ให้แก่ทุกฝ่าย ลูกค้าทั่วไปได้รับอาหารที่ต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเลยแม้แต่หนึ่งเดียว

ดังนั้นพวกเราจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำเดลิเวอรี่ ออัสคาเฟ่ ขึ้นซึ่งจะมีพนักงานออฟฟิศที่เป็นลูกค้าประจำและมีเวลาจำกัดในการพักรับประทานอาหาร ทำให้ลูกค้าไม่สะดวกที่จะมารอซื้อเครื่องดื่มที่ร้าน ทำให้มีแนวคิดที่จะทำโครงการเดลิเวอรี่ ขึ้นมาเพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า และบริการที่รวดเร็วโดยที่ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาในการรอ

#### วัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานสหกิจ

- ❖ เพื่อเพิ่มยอดขาย All Café ให้ได้ตามเป้าแต่ละวันให้สูง
- ❖ เพื่อความสะดวกของลูกค้าโดยที่ไม่ต้องมายืนคอยนานๆ
- ❖ เพื่อลดเวลาในการรอของลูกค้าโดยที่ไม่ต้องเสียเวลาในการทำงานของลูกค้า

#### เป้าหมาย

- ❖ เพื่อเพิ่มความความสะดวกสบายให้กับลูกค้า
- ❖ เพื่อลดระยะเวลาในการขึ้นรอรับสินค้าในร้าน



## วิธีการดำเนินงาน

- ❖ สำรวจปัญหา สภาพแวดล้อมของร้านเพื่อค้นหาประเด็นในการจัดทำโครงการ
- ❖ นำเสนอประเด็น เรื่องการเพิ่มยอดขาย All café กับพี่เลี้ยง
- ❖ นำเสนอโครงการที่ได้รับมอบหมายปรึกษากับอาจารย์นิเทศ
- ❖ สร้าง QR Code เพื่อสร้างทางเลือกให้ลูกค้าอีกทางเพื่อความสะดวก

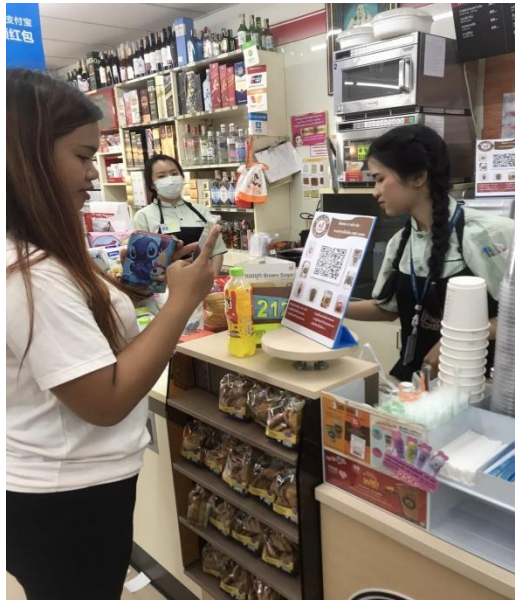
## การปฏิบัติโครงการ



1. เตรียมทำอุปกรณ์ทำมงกุฎ All Café เพื่อเป็นจุดสนใจให้กับลูกค้า

ภาพที่ ๔ เตรียมอุปกรณ์จัดทำมงกุฎ

## 2.สร้าง QR Code เพื่อสร้างทางเลือกให้ลูกค้าอีกทางเพื่อความสะดวก



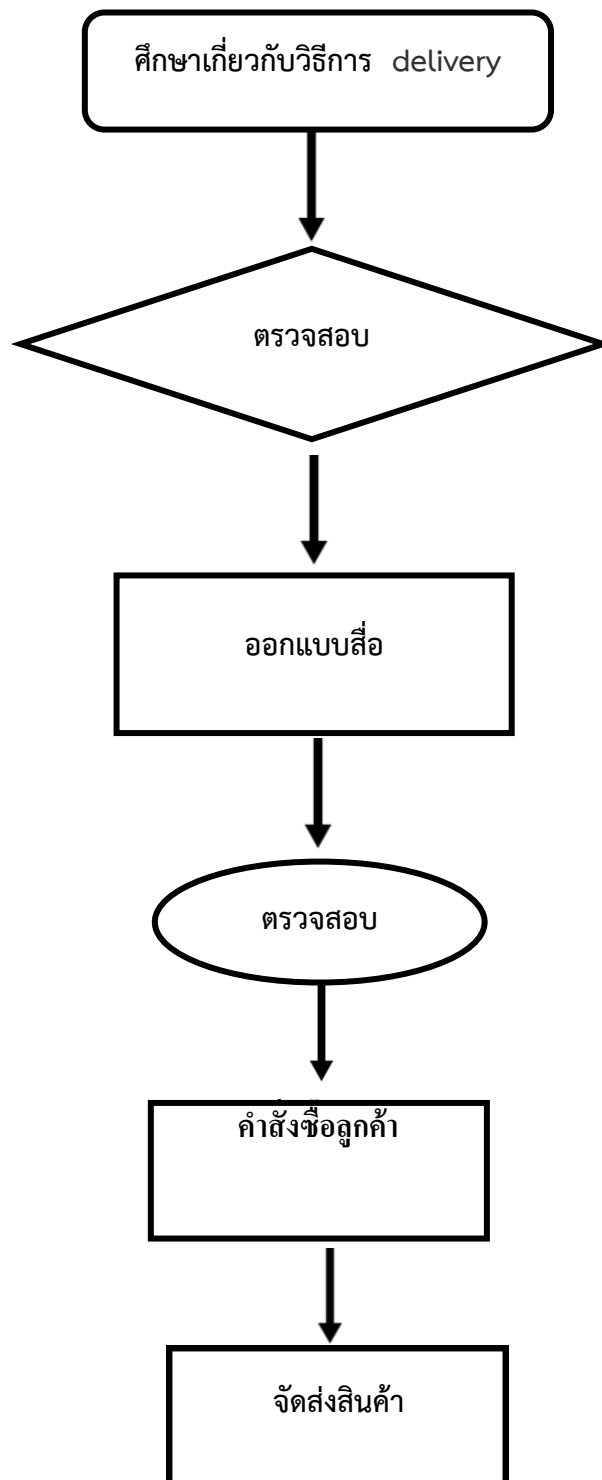
ภาพที่ 7 สร้าง QR Code

## 3.บอกกล่าวแนะนำให้ลูกค้าทราบว่าทางร้านมีเดลิเวอรี่ส่งฟรี



ภาพที่ 8 แนะนำให้ลูกค้าทราบว่าทางร้านมีเดลิเวอรี่

## การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart



## ผลการดำเนินงาน

ยอดขายAll café เดือนพฤศจิกายน 2562

- ยอดรวมที่ได้ 67,411บาท

ยอดขายAll café เดือนธันวาคม 2562

- ยอดรวมที่ได้ 81,492 บาท สรุปยอดขายสองเดือนที่ผ่านมาทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้น

| เดือน          | ตารางเปรียบเทียบยอดขาย (แก้ว) |            |        |
|----------------|-------------------------------|------------|--------|
|                | ยอดขาย                        | เป้าการขาย | ผลต่าง |
| พฤศจิกายน 2562 | 2,674                         | 2,430      | 244    |
| ธันวาคม 2562   | 2,930                         | 2,511      | 419    |

} ก่อน  
} หลัง

## ตารางที่ 2 ผลการดำเนินงาน

### ผู้รับผิดชอบโครงการ

นางสาวกาญจนา เข้มไธสง

นางสาวนริกันต์ คำสมบัติ

### บุคคลให้การสนับสนุน

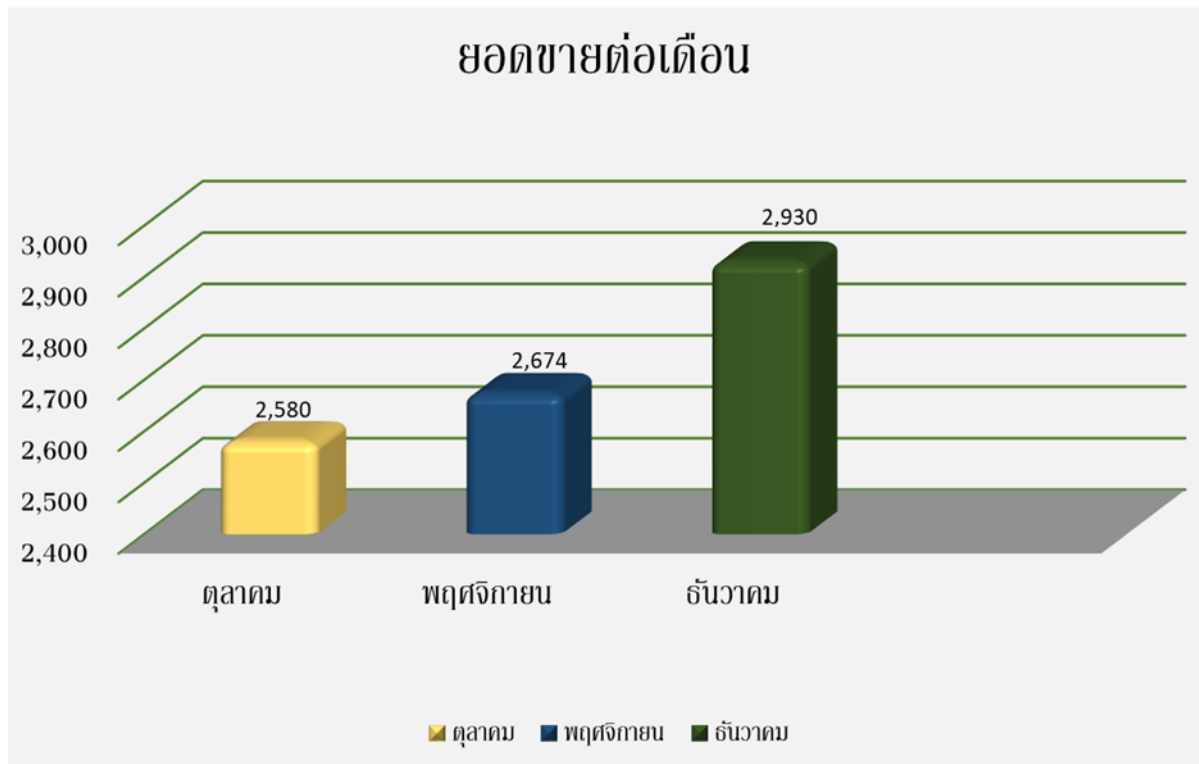
นางสาวศิริรัตน์ สุขโต ตำแหน่งผู้จัดการร้าน

สถานที่ตั้ง 157/149-150 หมู่ 5 ตำบล นาเกลือ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี 20150

## บทที่ 4

### สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

#### สรุปผลการดำเนินงาน



ตารางที่ 3เปรียบเทียบยอดขาย

จากการสำรวจพบธุรกิจ delivery นี้เติบโตอย่างรวดเร็วเพราะนอกเหนือจากการจัดส่งแล้ว ตัว platform นั้นทำอะไรได้อีกมากมาย เป็นการสร้าง win-win situation ให้แก่ทุกฝ่าย ลูกค้าทั่วไปได้รับอาหารที่ต้องการโดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางเลยแม้แต่หนึ่งเดี๋ยวนะ

ดังนั้นพวกเราจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำเดลิเวอรี่ ออัสคาเฟ่ เพื่อสร้างความสะดวกให้กับลูกค้าโดยการทำสื่อในครั้งนี้จะเริ่มตั้งแต่สร้าง QR Code กลุ่มไลน์ โดยการจัดทำสื่อ QR Code ขึ้นมา เพื่อให้ลูกค้าสะดวกในการสั่งซื้อเครื่องดื่ม พร้อมกับทำเมนู All Café เพื่อเป็นจุดสนใจให้กับลูกค้าพร้อมกับบอกกล่าวให้ลูกค้าทราบ

## ผลการนำเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการทำโครงการสหกิจศึกษา ไคเซ็น (Kaizen)

ไคเซ็นคือการยอมรับว่าการบริหารให้ประสบผลสำเร็จจะต้องแสวงหาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้าพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เป็นอย่างดี

1. ลูกค้าพึงพอใจแล้วบอกต่อ
2. ยอดขายเพิ่มขึ้น
3. ฐานลูกค้าเดิมกลับมาซื้อเพิ่ม

### สิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

- ❖ ได้ความตรงต่อเวลา
- ❖ ได้ฝึกตนเองให้มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และงานที่ได้รับมอบหมาย
- ❖ ได้ฝึกตนเองให้เป็นคนมีระเบียบวินัยมากขึ้น
- ❖ ได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆจากการฝึกงาน
- ❖ เข้าใจชีวิตในการทำงานมากขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

แหล่งที่มารายวิชา การจัดการเครื่องมือสมัยใหม่

นโยบายองค์กร ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน แหล่งที่มา

<https://www.cpall.co.th/>

บุฟเฟ่ต์สุดคุ้ม แหล่งที่มา

<https://m.facebook.com/7ElevenThailand>

แลกซื้อสุดคุ้ม แหล่งที่มา

<https://www.7eleven.co.th/>

## ภาคผนวก





