



โครงการ สหกิจศึกษา
Handing All Café 4.0

โดย

นางสาวจิรารัตน์ พิพิธพัฒนากุล	รหัสนักศึกษา 5940502408
นางสาวสาวิตรี พิณีจใหม่	รหัสนักศึกษา 5940502428
นางสาวสุนิสา แถวโสภา	รหัสนักศึกษา 5940502430
นางสาวอุมาวดี แก้วโพธิ์	รหัสนักศึกษา 5940502437

นักศึกษาสหกิจ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด(มหาชน)

เสนอ

ผศ.ดร.สุวรรณา เตชะธีระปรีดา

โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการเรียนรายวิชาสหกิจศึกษา

สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

กิตติกรรมประกาศ

รายงานเล่มนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ผศ.ดร.สุวรรณา เตชะธีระปรีดา อาจารย์ที่ปรึกษา ในการทำโครงการ และนายศักดิ์ดา เสงฺจน ผู้จัดการร้านสาขาเมืองใหม่ 01970 ซึ่งได้แนะนำและช่วยเหลือ การจัดทำโครงการทุกอย่างลุล่วงไปได้ด้วยดี นักศึกษาสหกิจ ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผศ.ดร.สุวรรณา เตชะธีระปรีดา อาจารย์ที่ปรึกษาในการทำโครงการ และนายศักดิ์ดา เสงฺจน ผู้จัดการร้านสาขาเมืองใหม่ 01970 ที่ได้ให้คำปรึกษา ชี้แนะ และความช่วยเหลือในการสนับสนุน ในการจัดทำโครงการจนกระทั่งลุล่วงไปได้ด้วยดี นักศึกษาสหกิจขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้ สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้การสนับสนุนและให้กำลังใจที่ดีแก่นักศึกษา สหกิจตลอดมา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการเขียนบ่งชี้โอกาสเฟ้ และเพื่อเป็นแนวทางการสอน พนักงานในการจัดทำบ่งชี้ all cafeให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่าขั้นตอนในการ ตรวจสอบบ่งชี้ all cafe มีระยะเวลาที่ยาวนาน และมีข้อผิดพลาดเมื่อพนักงานใหม่เป็นผู้จัดทำบ่งชี้ จึงได้กำหนดแนวทางในการช่วยจัดทำบ่งชี้ให้อยู่ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และสามารถเรียนรู้ได้เร็ว ซึ่ง handing all cafe 4.0 ที่จัดทำขึ้นนี้สามารถทำให้พนักงานเก่าและใหม่เข้าใจในการเขียนบ่งชี้ ที่ถูกต้องลดเวลาในการตรวจสอบความผิดพลาดของการจัดทำบ่งชี้เพื่อไปเพิ่มเวลา ในการขาย all cafe มากยิ่งขึ้น และยังสามารถรักษาผลคะแนน Qssi หมวดคิวที่ 100 คะแนน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1	
บทนำ.....	1
บทที่ 2	
งานที่ได้รับมอบหมายและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	5
บทที่ 3	
วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของหน่วยงาน.....	21
บทที่ 4	
ผลที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ.....	22

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานที่ฝึกงาน 7-11 สาขาเมืองใหม่

รหัสร้าน 01970 สาขาเมืองใหม่

สถานที่ตั้ง 112/127-129 ถนนพระยาสุรเสนา ตำบลเสมีต อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี
รหัสไปรษณีย์ 20000



1.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์/ผลผลิต การให้บริการหลักของหน่วยงาน

บริษัทเป็นผู้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive Right) จาก 7-Eleven, Inc. ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” ในประเทศไทย ภายใต้สัญญา Area License Agreement ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 และได้เปิดร้านสาขาแรกที่ซอยพัฒนาพงษ์ กรุงเทพมหานคร

บริษัทซีฟู้ดอลล์จำกัด(มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 บริษัทเป็นผู้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (ExclusiveRight) จาก 7-Eleven, Inc. ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า “7Eleven” ในประเทศไทย ภายใต้สัญญา Area License Agreement ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 และได้เปิดร้านสาขาแรกที่ซอยพล

ณ สิ้นปี 2557 บริษัทมีร้าน 7-Eleven ทั่วประเทศรวม 8,127 สาขา โดยเป็นร้านในกรุงเทพฯ และปริมณฑล 3,648 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 45) เป็นร้าน ในต่างจังหวัด 4,479 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 55) เมื่อแบ่งตามประเภทของร้านพบว่า มีร้านสาขาบริษัท 3,570 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 44) ส่วนที่เหลือเป็นร้านแฟรนไชส์ 3,916 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 48) และร้านค้าที่ได้รับ สิทธิขวงอาณาเขต 641 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 8) ปัจจุบันมีลูกค้าเข้าร้าน 7-Eleven เฉลี่ยวันละ 9.7 ล้านคน

ทั้งนี้ในปี 2557 บริษัทได้ขยายสาขาร้าน 7-Eleven อย่างต่อเนื่องรวม 698 สาขา ทั้งในรูปแบบของร้าน ในทำเลปกติ และร้านในสถานีบริการน้ำมันของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของลูกค้า กลุ่มเป้าหมายทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดย ณ สิ้นปี 2557 บริษัทมีร้านในทำเลปกติ 6,986 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 86) และร้านในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. 1,141 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 14) และบริษัทมีแผนขยายสาขาเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 600 สาขา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย 10,000 สาขาภายในปี 2561 และมุ่งเน้นกลยุทธ์การเป็นร้านอิมสะดวกของคนไทย โดยให้ความสำคัญกับอาหารพร้อมทานที่สด สะอาด ปลอดภัย และการพัฒนาสินค้าใหม่ร่วมกับคู่ค้า เพื่อนำเสนอสินค้าใหม่ที่หลากหลาย มีจำหน่ายเฉพาะที่ร้าน 7-Eleven

บริษัทได้ขยายการลงทุนไปในธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อในประเทศไทยอย่างต่อเนื่องดังต่อไปนี้

- บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (CS) ตัวแทนรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ และเป็นนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย
- บริษัท ซีพีแรม จำกัด (CPRAM) ผลิตและจำหน่ายอาหารแช่แข็งและเบเกอรี่
- บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด (CPR) จำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์ค้าปลีก
- บริษัท ไทยสมาร์ตการ์ด จำกัด (TSC) บริการจัดหาเครื่องรับบัตร ให้บริการบันทึกข้อมูลการใช้จ่ายผ่านบัตรเงินสด
- บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด (GOSOFT) บริการด้านระบบสารสนเทศ
- บริษัท เอ็ม เอ เอ็ม ฮาร์ท จำกัด (MAM) บริการด้านกิจกรรมการตลาด การออกแบบโฆษณา
- บริษัท ไดนามิค แมนเนจเม้นท์ จำกัด (DM) บริการด้านโลจิสติกส์และซื้อขายสินค้าทั่วไป

- บริษัท ศึกษาวิวัฒน์ จำกัด (SPW) บริการด้านการศึกษา อันได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาวิวัฒน์ ซึ่งเปิดสอนในระดับอาชีวศึกษา และสถาบันการจัดการปัญญาวิวัฒน์สำหรับหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท
- บริษัท ปัญญาธารา จำกัด (PTR) ฝึกอบรม และการจัดสัมมนาทางวิชาการ
- บริษัท ออลล์ เทรนนิง จำกัด (ATN) ฝึกอบรมให้กับนิติบุคคลในเครือเดียวกัน
- บริษัท ทเวนตี้โฟร์ ช้อปปิง จำกัด (24shopping) เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าและผู้บริโภคยุคใหม่ด้วยระบบออนไลน์
- บริษัท สยามแม็คโคร จำกัด (มหาชน) (Makro) ธุรกิจค้าส่งแบบชำระเงินสดและบริการตนเอง นอกจากนี้ บริษัทยังมีการขยายช่องทางธุรกิจภายใต้การบริหารจัดการของบริษัท อาทิ
- ธุรกิจ 7-Catalog Order ช่องทางธุรกิจด้านการสั่งซื้อสินค้าผ่านทาง “วารสารแคตตาล็อก”
- ธุรกิจ บুকสไมล์ (Book Smile) ช่องทางในการจำหน่ายหนังสือและวารสาร
- ธุรกิจ เอ็กซ์ต้า (eXta) ร้านสุขภาพและความงาม ดำเนินธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าประเภทยาและเวชภัณฑ์ สินค้าสุขภาพ และเครื่องสำอาง
- ธุรกิจ คัดสรร (Kudsan) ช่องทางจำหน่ายสินค้าที่คัดสรรพิเศษทั้งกาแฟและเบเกอรี่
- ธุรกิจ เบลินี (Bellinee’s) ร้านเบเกอรี่และกาแฟ ที่มีรสชาติเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว รวมทั้งเบเกอรี่อบสดผลิตจากวัตถุดิบที่มีคุณภาพทั้งในและต่างประเทศ และเค้กหลากหลายสไตล์

1.3 เป้าหมาย นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน

1.3.1 เป้าหมาย

บริษัทมุ่งเน้นปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรรวมถึงการค้นหาคำว่ารู้ (Know-how) และตัวอย่างวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จากทั่วโลกมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการต่อยอดและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ โดยยึดแนวทางการดำเนินธุรกิจที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นศูนย์กลางมีมุมมองเชิงระบบและทำงานเป็นทีมตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริงและให้คุณค่ากับผู้มีส่วนได้เสียในทุกๆด้านของธุรกิจทั้งนี้ในปี 2555 ที่ผ่านมามีการปรับปรุงกลยุทธ์ต่างๆอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของลูกค้าสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นสามารถปรับตัวและตอบสนองได้รวดเร็วและเหนือกว่าคู่แข่ง อีกทั้งเป็นการตอบโจทยความท้าทายเชิงกลยุทธ์หลักๆ ในปี 2555 ดังนี้

1. การรักษาอัตราการเติบโตของธุรกิจผ่านรายได้จากร้านสาขาเดิมและสาขาใหม่รวมถึงรายได้จากหน่วยธุรกิจใหม่ๆการขยายสาขาให้สอดคล้องกับโครงสร้างและวิถีการดำเนินชีวิตของประชากรในแต่ละพื้นที่
2. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและสังคมการสรรหาสินค้าและบริการที่แตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายสาขา

“การขยายสาขาเพื่อครอบคลุมพื้นที่เป้าหมายเข้าถึงผู้บริโภคให้ได้มากที่สุดในการมุ่งไปสู่การเป็นร้านอิมเมจดีเพื่อสร้างความแตกต่างและสร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสานความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้น เสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรผ่านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ระหว่างกันและเกิดการติดต่อขยายนวัตกรรมและความรู้ขององค์กร”

1.3.2 นโยบาย

“รวมพลังมุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร”

บริษัทมีแผนกลยุทธ์ในการสร้างการเติบโตและผลกำไรอย่างยั่งยืน สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่เพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้าและสังคมผ่านกระบวนการทำงานที่เน้นคุณภาพและความคล่องตัวให้กับองค์กร และสนับสนุนวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงาน

1.3.3 พันธกิจ

"มุ่งสร้างความผูกพันกับลูกค้า ด้วยสินค้าและบริการ ที่เปี่ยมด้วยนวัตกรรม พร้อมทั้งสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดีกับชุมชนและสังคม"

1.3.4 วิสัยทัศน์

“เราให้บริการความสะอาดกับทุกชุมชน”

บทที่ 2

งานที่ได้รับมอบหมายและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

วันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2562 ได้รับการฝึกอบรมก่อนลงร้านปฏิบัติงานจริง โดยได้รับความรู้จากหัวหน้าสาขา ได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ของการลงฝึกงานร้าน 7-11 การปฏิบัติงานกระบวนการต่าง ๆ ในการทำงาน และการปรับตัวรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่จะเข้ามา รวมถึงการบริการที่ดีที่เราจะส่งมอบให้กับลูกค้า หรือ Service Mind ดังคำที่ว่าเราปรารถนาความสุขจากรอยยิ้มของลูกค้า

โดยการฝึกอบรมเริ่มจากการบอกกระบวนการทำงาน ระบบการสั่งงานในระดับสูงสุดจนถึงระดับพนักงาน การกระจายหน้าที่และการมอบหมายงาน และความรู้ต่าง ๆ ดังนี้

1. การบันทึกเวลาเข้า-ออก ทำให้เราทราบเวลาในการทำงาน ชั่วโมงในการทำงานและเป็นการเก็บประสบการณ์อย่างหนึ่งซึ่งสอนให้เราเป็นคนตรงต่อเวลา
2. การบันทึกเงินเข้า-ออก ทำให้เราแสดงถึงความซื่อสัตย์ต่อตนเอง เพื่อนร่วมงานและองค์กร
3. การบันทึก PCL เป็นการบันทึกเพื่อยืนยันเมื่อเราซื้อสินค้าในร้าน ทางผู้จัดการจะได้ทราบว่าสินค้าชิ้นนี้พนักงานคนไหนเป็นคนซื้อ ซื้อจากพนักงานคนไหนเพื่อจะได้ง่ายต่อการตรวจสอบ
4. การตรวจค้นตัว ก่อนเข้าเครื่องคิดเงินและออกจากร้านเพื่อแสดงถึงความซื่อสัตย์และเพื่อตรวจสอบว่าเมื่อเราออกจากเครื่องคิดเงินเราขโมยเงินหรือสินค้าเมื่อออกจากร้านหรือไม่
5. การแต่งกายตามมาตรฐาน เป็นชุดยูนิฟอร์มของร้าน 7-11 จะต้องแต่งการให้ดูกระเปียบเพื่อบุคลิกภาพที่ดี และความสะอาดของตัวพนักงานซึ่งจะทำให้ลูกค้าประทับใจทุกครั้งที่ได้รับการบริการจากเรา
6. การตรวจสอบและจัดเก็บสินค้าเสื่อมคุณภาพ หมดยุ อายุ เป็นการตรวจสอบสินค้าหรือเรียกว่า QA สินค้า เพื่อนำสินค้าที่หมดยุอายุออกไปและให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุด
7. การตรวจสอบและทำความสะอาดพื้นที่หน้าร้าน ภายในร้าน หลังร้าน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้จะเป็นอุปกรณ์เฉพาะ และสุขภัณฑ์ที่ตรงตามหน้าที่การทำงานเพื่อสุขอนามัยที่ดีต่อลูกค้าและความสะอาดก็เป็นจุดดึงดูดลูกค้าอีกอย่างหนึ่ง หลังร้านก็ควรสะอาดอยู่ตลอดเวลาเพื่อง่ายต่อการหาสินค้าและการเก็บรักษาดูแล
8. การทำความสะอาดอุปกรณ์การขาย ก่อนรับผลิต การทำความสะอาดอุปกรณ์จะมีผ้า 3 สี สำหรับ 3 หน้าที่ ผ้าสีขาวสำหรับเช็ดอุปกรณ์ที่สัมผัสกับอาหาร ผ้าสีฟ้าสำหรับเช็ดมือ ผ้าสีเขียวสำหรับเช็ดทำความสะอาดทั่วไปและการทำความสะอาดอุปกรณ์ทำเครื่องตีเมียนทุกชนิดก่อนรับผลิตเพื่อความสะอาดละทรงคุณภาพ

9. การเข้าร่วมประชุมผลัดกับผู้ช่วยหรือผู้จัดการ โดยจะทำก่อนรับผลัดเพื่อทราบถึงเป้าหมายยอดขายของแต่ละผลัด วาระการประชุมและโปรโมชั่นในแต่ละรอบเดือนเพื่อทำการเพิ่มยอดขาย เรียกอีกอย่างว่าการ Plus Sale
10. การเตรียมซองดรอปป เป็นการเตรียมเพื่อดรอปปเงินโดยเครื่องคิดเงินในแต่ละเครื่องห้ามมีเงินเกิน 2,000 บาท ซึ่งจะต้องทำการดรอปปหรือทำการฝากไปยังเครื่อง 1 ซึ่งเครื่อง 1 จะทำหน้าที่ดูแลเงินในส่วนนี้
11. การนับสินค้า Control Log เป็นการนับสินค้าจำพวกบุหรี และถุงยางอนามัย โดยหน้าที่ในการเติมและนับในส่วนมากจะเป็นหน้าที่ของพนักงานที่ยืนคิดเงินเครื่อง 1 เป็นผู้ดูแลในส่วนนี้
12. การนับเงินในเครื่องคิดเงิน หรือ Shift Survey เพื่อตรวจนับเงินในเครื่องคิดเงินแต่ละเครื่องก่อนรับผลัดส่งผลัด ซึ่งพนักงานสามารถปิดผลัดเองได้เมื่อถึงเวลาปิดผลัดส่งผลัด
13. การจัดเก็บสินค้าใน Stock ตู้แช่เย็น ตู้แช่แข็ง สถานที่จัดเก็บสินค้าอื่น ๆ ตามประเภทของสินค้า ภายในร้าน สินค้าใน Stock ควรจัดให้เป็นระเบียบเพื่อต่อการหาสินค้า สินค้าในตู้แช่เย็นหรือตู้แช่แข็งควรนำสินค้าที่มาก่อนขึ้นมาข้างบนเพื่อขายสินค้านั้นไปก่อนหมดอายุ ตามประเภทของสินค้าแต่ละชนิด เช่น ข้าวกล่อง นมพาสเจอร์ไรซ์ ขนมจีบ ซาลาเปา ไส้กรอก ฯลฯ เป็นต้น
14. การเติมและการจัดเรียงสินค้าในตู้แช่เย็น ตู้แช่แข็ง และพื้นที่ขาย การเติมสินค้าในตู้แช่เย็น ตู้แช่แข็ง และพื้นที่ขายจะจัดเรียงโดยการฟ้อนเฟสและไฟฟ์ หรือสินค้ามาก่อนขายก่อน
15. เติมและจัดเรียงสินค้าบริเวณเคา์เตอร์แคชเชียร์ รวมถึงสินค้า Supply จะเป็นการเติมสินค้าชนิดลูกอมยาอม และการเติม Supply จะต้องเติมก่อนการส่งผลัดเพื่อผลัดต่อไปจะทำงานได้เลยโดยไม่ต้องกังวลเรื่องการเติม Supply และสะดวกต่อการใช้งาน Supply แต่ละประเภท
16. การทำบ่งชี้สินค้ากลุ่มอาหาร เป็นการกำหนดเวลาหมดอายุของสินค้า เช่น ขนมจีบ บ่งชี้เวลาขึ้นจนถึงหมดอายุ 7 ชั่วโมง ซาลาเปานับล่องหน้า 30 นาที บวกเพิ่ม 5 ชั่วโมง จึงจะหมดอายุ เมื่อสินค้าหมดอายุพนักงานจะทำการตัดจ่ายทันที
17. การเตรียมและขายสินค้ากลุ่มอาหาร เช่นไส้กรอกจะขึ้นสินค้าขายดีและเมื่อหมดอายุพนักงานจะทำการตัดจ่าย และอาหารประเภทข้าวกล่องจะต้องอยู่ในตู้แช่ตลอดเวลาและทำการอุ่นตามวิธีใช้บนฝาของภาชนะบรรจุอาหารแต่ละชนิด โดยสินค้าประเภทอาหารจะต้องเตรียมและตรวจสอบก่อนการส่งผลัดรับผลัด
18. ขั้นตอนการขายสินค้า มีลำดับและการให้บริการที่เป็นขั้นตอน เมื่อกล่าวทักทายและยิ้มต้อนรับเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

พนักงาน: สวัสดีครับ/ค่ะ เชิญครับ/ค่ะ

เมื่อลูกค้านำสินค้ามาชำระเงิน

พนักงาน: เชิญครับ/ค่ะ สินค้า 1 รายการนะครับ/ค่ะ (หากอยู่ในช่วงโปรโมชั่นสิทธิ์แลกซื้อพนักงานจะ Plus Sale รับสินค้านี้เพิ่มไหมครับ/ค่ะ กับลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย ซื้อครบ 40 บาทได้รับ 1 สิทธิ์นะครับ/ค่ะ สิทธิ์แลกซื้อสามารถใช้ซื้อสินค้าตามโปรโมชั่นได้ครับ/ค่ะ ซึ่งถือเป็นกลยุทธ์อย่างหนึ่ง)

พนักงาน: 1 รายการ 35 บาทครับ/ค่ะ

พนักงาน: รับเงินมา 50 บาทนะครับ/ค่ะ

พนักงาน: เงินทอน 15 บาทครับ/ค่ะ

พนักงาน: ขอบคุณครับ/ค่ะ โอกาสหน้าเชิญใหม่ครับ/ค่ะ

ความรู้เหล่านี้เมื่อเรานำไปปฏิบัติเราจะสามารถทำงานได้อย่างมีความสุข ได้รับมิตรภาพจากเพื่อนร่วมงานและคำชื่นชมยินดีจากลูกค้าที่มาใช้บริการจากเราทำให้ภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ องค์กรดีขึ้นไปด้วย ซึ่งความมุ่งมั่นของเราในวันนี้บวกกับความมานะพยายามจะนำไปสู่ความสำเร็จในวันข้างหน้า ตั้งคำที่ว่า “มุ่งมั่น+มานะ=มั่นคง”

หน้าที่

1. พนักงานยื่นเครื่องคิดเงินมีหน้าที่ รับผลัดยื่นเครื่องคิดเงิน ผลักดันสินค้าและยอดขายตามเป้าของแต่ละผลัด เติมสินค้าบริเวณเสตนหน้าเคา์เตอร์ สินค้าขาด สินค้าขายดี สินค้าTop ก่อนส่งผลัด
2. พนักงานงานนอกมีหน้าที่เติมสินค้าขาด สินค้าขายดี สินค้าTop ฟอนเฟสสินค้า จัด Stock สินค้า QA สินค้าหมดอายุ ช่วยลูกค้าหาสินค้า และเติมสินค้าส่งผลัด
3. ผู้ฝึกประสบการณ์มีหน้าที่เช็คสต็อกสินค้าและจัดเรียงสินค้าเพื่อให้สินค้ามีอยู่ตลอดหรือของไม่ขาด

โครงการ

โครงการเรื่อง บ่งชี้ ออคาเฟ่ 4.0 (Handing All Café 4.0)
เซเว่นอิลเว่น สาขาเมืองใหม่ 01970 ตำบลเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการฝึกงาน พบปัญหาว่าสินค้าในกลุ่ม All Café มีหลากหลาย sku ซึ่งแต่ละ sku มีอายุของสินค้าที่ไม่เท่ากันซึ่งส่งผลให้เสียเวลาในการค้นหาวันหมดอายุของสินค้าแต่ละsku พนักงานใหม่เรียนรู้งานได้ยาก พนักงานเก่าไม่ค่อยมีเวลาสอน จึงคิดรวบรวมวันหมดอายุของ All Café เข้าไว้ด้วยกัน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อเป็นคู่มือการสอนงานพนักงานใหม่
- 2.2 เพื่อลดเวลาในการทำงานของพนักงาน
- 2.3 เพื่อสร้างมาตรฐานร้านไม่พบสินค้าหมดอายุในหมวด Handing 100%

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 3.1 พนักงานใหม่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ handing ทุกคน 100%
- 3.2 ลดเวลาการทำงาน of พนักงานได้ (จากเดิมใช้เวลาเฉลี่ยในการตรวจสอบสินค้าก่อนรับผลัด (QA) 30 นาที/วัน ตั้งเป้าลดเวลาการทำงานให้ได้ 90%)
- 3.3 พนักงานทุกคนสามารถทำ Handing ได้อย่างถูกต้อง (ตั้งเป้าคะแนน Qssi หมวด Q = 100% 3 เดือน)

4. ขอบเขตการศึกษา

พนักงานภายในร้านเซเว่นอิลเว่น สาขาเมืองใหม่ 01970 ถนนพระยาสุรเสนา ตำบลเสม็ด
อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

5. ระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลา ระหว่าง วันที่ 3 พฤศจิกายน - 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 รวมเป็นเวลา 4 เดือน

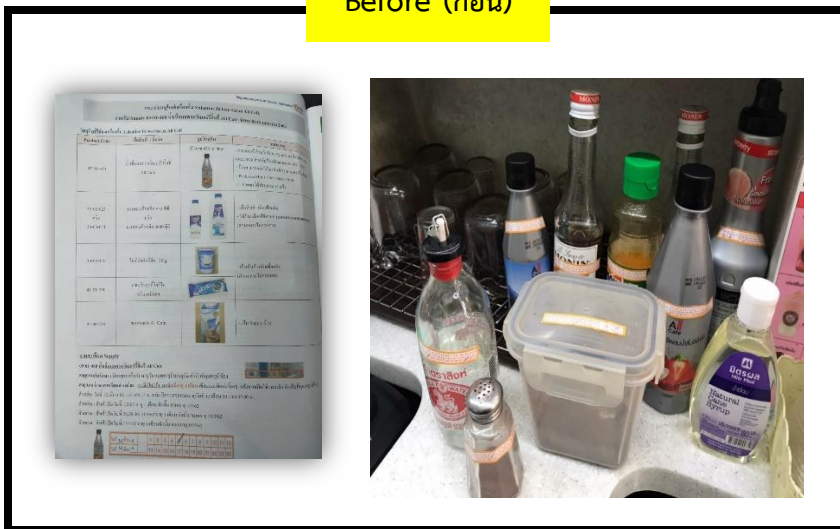
5. ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 Handing All Café Card



1.1 วิเคราะห์ปัญหา ประชุมและวางแผนก่อนจัดทำโครงการ

Before (ก่อน)

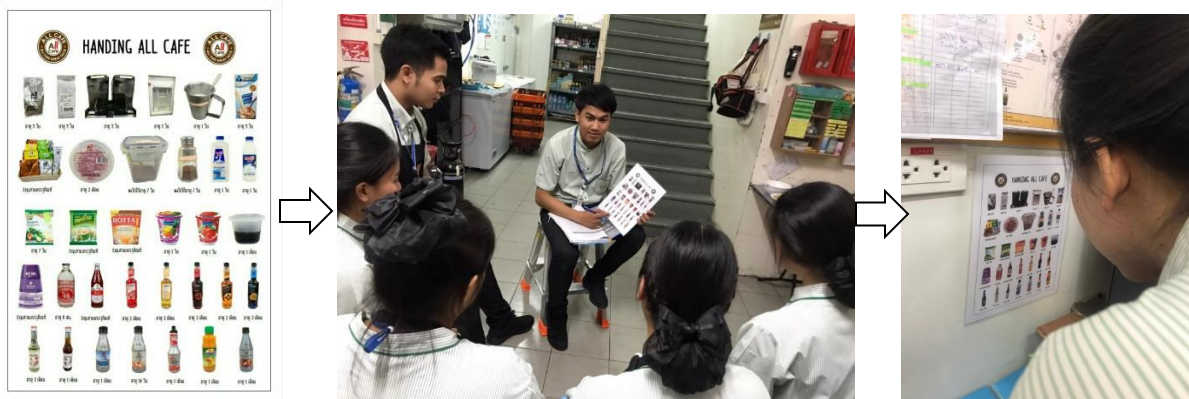


สินค้า All Café มีจำนวนมาก ซึ่งวันหมดอายุไม่เท่ากัน

After (หลัง)



รวมบ่งชี้ทุกเมนู มาเป็น
Handing All Café Card



1.2 ประชุมขั้นตอนการใช้ Handing All Café Card



ตัวอย่าง QR code

สำรวจจากพนักงานใหม่และเก่า
รวม 24 คน ครบทุก 3 ผลัด
(ผลัดเช้า,ผลัดบ่าย,ผลัดดึก)

1.3 แบบสำรวจความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อ Handing All Café

ขั้นตอนที่ 2 Handing All Café 4.0

Before (ก่อน)

Product Code	ชื่อสินค้า - ชื่อภาชนะ	รูปถ่าย	หมายเหตุ
PH-01-001	น้ำดื่มบรรจุขวดพลาสติก 500 มล.		
PH-01-002	นมผงรสจืด 1 กก.		น้ำดื่มสะอาดและอุณหภูมิที่เหมาะสม
PH-01-003	นมผงรสจืด 500 กรัม		
PH-01-004	นมผงรสจืด 250 กรัม		
PH-01-005	นมผงรสจืด 125 กรัม		

2.1 การเรียนรู้แบบ Handing All Café Card

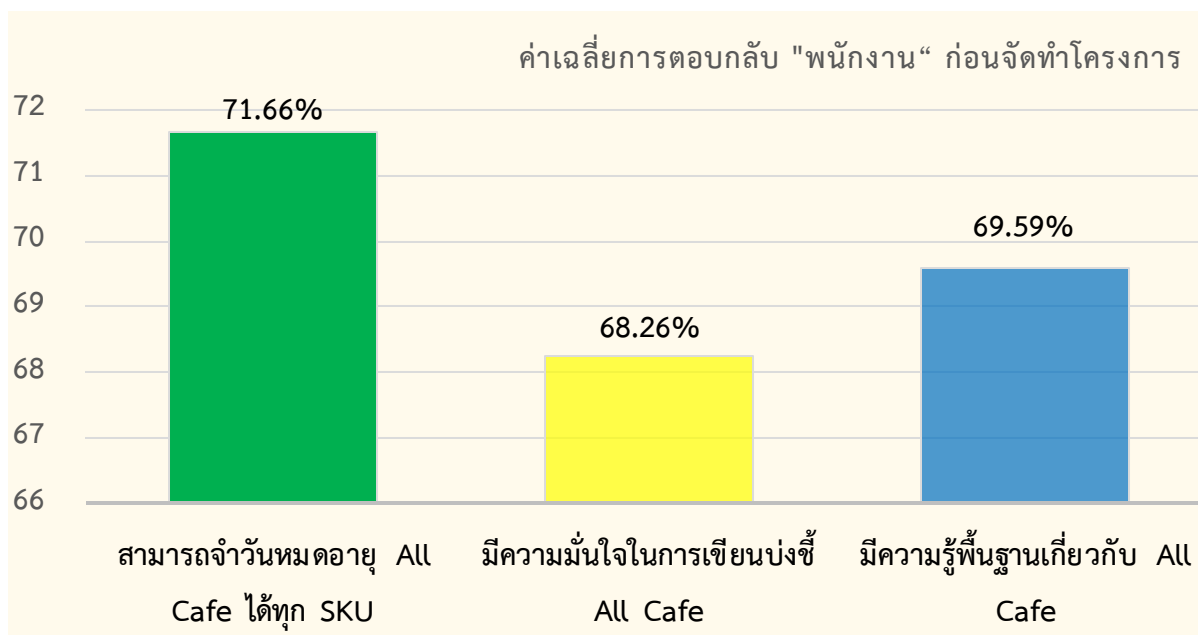


2.2 สแกน Qr Cord เรียนรู้ Handing All Café



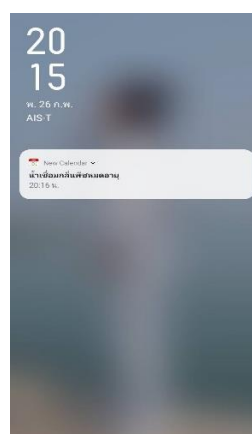
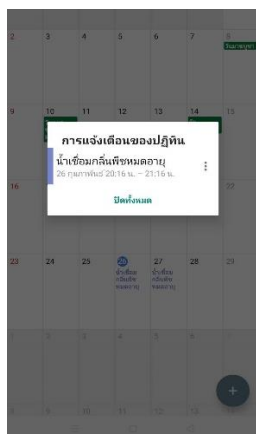
2.3 ทดลองโครงการขยายผลของ FC ที่ตู้แลร้านเพิ่ม ทั้งหมด 3 สาขา

ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อ Handing All Café ก่อน การเริ่มกิจกรรม



จากกราฟ ผลสำรวจความรู้ความเข้าใจของพนักงานที่มีต่อ Handing All Cafe ก่อน การเริ่มกิจกรรม ภาพรวมเฉลี่ย 69.83%

ขั้นตอนที่ 3 ปฏิทินการแจ้งเตือน

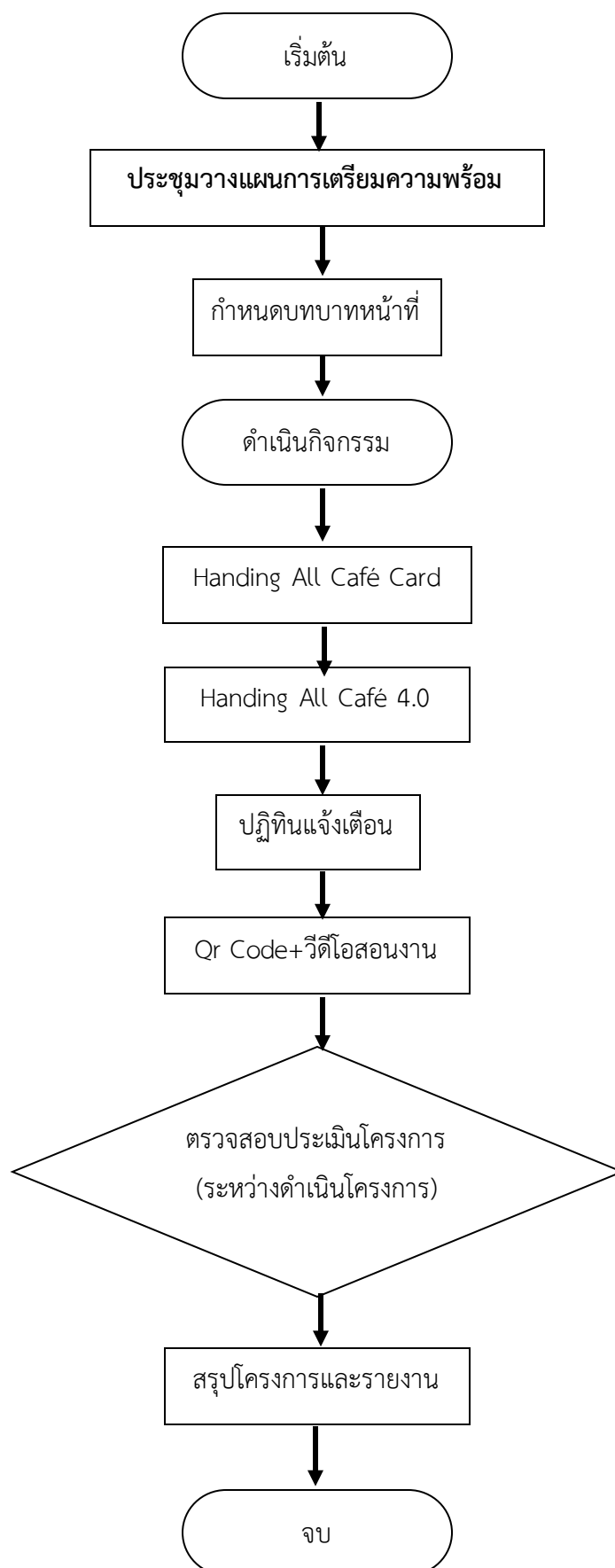


ขั้นตอนที่ 4 Qr Code + วีดีโอสอนงาน



Qr Code สอนงานแบบ วีดีโอ

6. การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart



7. ผลการดำเนินงาน

1. พนักงานมีความรู้ความเข้าใจมากกว่า 90%
2. ผลคะแนน Qssi หมวด Q 100 คะแนน 3 เดือน ผลคะแนน Qssi หมวด Q (Handing All Cafe) ตั้งเป้า 100 คะแนน 3 เดือน เกิดจริง 100%
3. ลดเวลาการทำงานของพนักงานได้ (จากเดิมใช้เวลา 30 นาที/วัน ตั้งเป้าลดเวลาการทำงานให้ได้ 90%) ประหยัดเวลาไปได้เฉลี่ย 24 นาที/วัน คิดเป็นเงิน 18 บาท/ วัน/ร้าน(ภาค RE มีจำนวน All Cafe ทั้งหมด 773 สาขา คิดเป็นเงิน 13,914 บาท/วัน/ภาค)

8. สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบปัญหาในการจัดทำบ่งชี้ all café พนักงานใหม่ไม่สามารถเขียนบ่งชี้ all café ได้อย่างถูกต้อง ในการตรวจสอบบ่งชี้ all café แต่ครั้งใช้เวลาานาน ส่งผลให้คะแนน QSSI ถูกตัด เนื่องจากมีข้อผิดพลาดในการจัดทำบ่งชี้ all café ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้หาทางลดข้อผิดพลาดในการจัดทำบ่งชี้ all café โดยการจัดทำ handing All café 4.0 ขึ้น เป็นการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์ เพื่อลดเวลาการทำงานของพนักงาน และสอนงานพนักงานใหม่ให้เกิดข้อผิดพลาดของบ่งชี้ all café น้อยที่สุดจนถึงไม่เกิดเลย วัดผลจากผลสำรวจความรู้ความเข้าใจของพนักงานและผลคะแนน QSSI หมวด Q ดังนั้นในการปรับปรุงนั้นนอกจากจะตอบสนองความต้องการของพนักงานแก่ได้ดีมากขั้นแล้ว ยังสามารถลดเวลาการทำงานของพนักงาน และเมื่อมีพนักงานใหม่เข้ามาก็สามารถเรียนรู้ได้เลย

เอกสารอ้างอิง

การบริหารโครงการ

- บทที่ 2 การบริหารโครงการ
- บทที่ 3 การกำหนดแนวคิดโครงการ
- บทที่ 6 การประเมินค่าทางการเงินของโครงการ
- บทที่ 10 การติดตาม ควบคุม ประเมินและปิดโครงการ

การจัดการตนเองเพื่อพัฒนางาน

- บทที่ 4 การจัดการความขัดแย้ง
- บทที่ 6 เทคนิคและวิธีการทำงานร่วมกับผู้อื่น

การจัดการคุณภาพ

- บทที่ 3 การกำหนดกลยุทธ์เชิงคุณภาพ โครงสร้างองค์กร การติดต่อสื่อสาร
- บทที่ 4 การจัดการคุณภาพด้านมนุษย์ และวัฒนธรรมคุณภาพ

การจัดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

- การเปลี่ยนแปลงสู่การพัฒนา
- เทคนิคการใช้เครื่องมือสอดแทรก เพื่อการพัฒนาองค์กร

การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการ

- Microsoft Office

ภาคผนวก









บทที่ 3

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของหน่วยงาน

3.1 วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย อุปสรรค และโอกาสของหน่วยงาน / แผนก / ฝ่ายที่ฝึกประสบการณ์

วิซชาซีพ (SWOT)

3.1.1 จุดเด่น (Strengths)

- มีเดลิเวอรี่ มีการส่งออนไลน์ผ่าน App Shopee 24 มีสินค้าที่ครบครันมากกว่าหลาย ๆ สาขา

3.1.2 จุดอ่อน (Weaknesses)

- พื้นที่ในร้านมีน้อย สินค้าในร้านมีเยอะจึงทำให้พื้นที่ในร้านคับแคบและทำให้ลูกค้าไม่สะดวกต่อการเลือกสินค้าภายในร้าน

3.1.3 โอกาส (Opportunities)

- มีพนักงานเก่งในการใช้เทคโนโลยี การทำสื่อ เพื่อเพิ่มความสนใจให้กับลูกค้าและสาขาเมืองใหม่ยังเป็นร้านออฟฟิศ และมีหลากหลายบริษัทตั้งอยู่บริเวณรอบ ๆ ร้าน จึงทำให้มีกลุ่มลูกค้าประจำ เวลาที่มีโครงการใหม่ ๆ ลงร้าน เช่น เดลิเวอรี่ ก็สามารถเพิ่มยอดขายได้ง่ายจากกลุ่มลูกค้าประจำ

3.1.4 อุปสรรค (Threats)

- สาขาใกล้เคียงมีเดลิเวอรี่ มีอคาเฟ่ มีพาย เหมือนร้านเรา จึงเกิดการแย่งลูกค้า ต้องหาวิธีในการดึงดูดลูกค้าให้เข้าร้านเรา และมีร้านกาแฟคู่แข่งเปิดใหม่ฝั่งตรงข้ามจึงต้องเพิ่มยอดขายกาแฟ โดยการหาลูกค้าใหม่ ๆ เพิ่ม

บทที่ 4

ผลที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ผลที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1. ได้เรียนรู้ถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและทำให้ได้ทราบถึงกระบวนการในการทำงานภายในร้าน 7-11 และได้ทราบถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของการทำงานได้รับความรู้ใหม่ และประสบการณ์ ในสภาวะการทำงานจริง
2. ฝึกให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายและทำให้มีความขยันหมั่นเพียรมากยิ่งขึ้น
3. สร้างเสริมลักษณะนิสัยให้เป็นคนตรงต่อเวลา และพัฒนาบุคลิกภาพ ช่วยสร้างความมั่นใจในการทำงาน การกล้าแสดงออก
4. ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่น และเพิ่มทักษะการเรียนรู้ระบบการทำงานในองค์กร
5. สร้างเสริมการมีบุคลิกภาพที่ดี และการวางตัวที่เหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมากขึ้น
6. ฝึกฝนให้เป็นคนที่มีความรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ สร้างเสริมลักษณะนิสัยให้เป็นคนตรงต่อเวลามากยิ่งขึ้น

ด้านสถานประกอบการ

1. เปิดโอกาสให้นักศึกษาฝึกงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ในการทำงาน
2. องค์กรได้รับทราบเกี่ยวกับมาตรฐานการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัยโดยดูจากนักศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย

สรุปปัญหาที่พบระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1. เนื่องจากเป็นร้านออฟฟิศเวลามีประชุมจึงทำให้เกิดความวุ่นวายและพนักงานของร้านมีไม่เพียงพอต่อการบริการ
2. ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน มาสายหรือเข้ามาทำงานช้าและออกไปข้างนอกเวลาทำงาน
3. ปัญหาในด้าน stock การเก็บสินค้ายังไม่เป็นระบบทำให้ยากต่อการค้นหา
4. ลูกค้าส่วนใหญ่เป็นลูกค้าที่มีฐานะ จึงทำให้ไม่พอใจในการรอชำระสินค้านาน

ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน

1. อาจารย์นิเทศแนะแนวเรื่องการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้อย่างชัดเจน
2. อาจารย์นิเทศรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา
3. อาจารย์นิเทศให้คำปรึกษา เรื่องการทำโครงการได้อย่างชัดเจน