



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

โดย

นางสาว ทิพวรรณ ตาลไชสง รหัสนักศึกษา 5940502414

นางสาว สุพรรณษา ระพล รหัสนักศึกษา 5940502432

อาจารย์นิเทศ

ผศ.ดร.สุวรรณนา เตชะธีระปรีดา

รายงานฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาสหกิจศึกษา

หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน (เซเว่น อี เลฟ เวน สาขา ศาลากลางชลบุรี ตั้งแต่วันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากมาย รายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะได้รับความร่วมมือ และแรงสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. นาง จันทนา จิตจำรัสรัตน์ FC ร้าน7-Eleven สาขาศาลากลางชลบุรี 00552

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน

2. นาย ภัลลพ ดีมาก ผู้จัดการร้าน7-Eleven สาขาศาลากลางชลบุรี 00552

รวมถึงบุคลากรท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวชื่อนามทุกท่าน ที่ให้ความรู้และคำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ข้าพเจ้าขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมและส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลให้คำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลเอาใจใส่ และสอนให้ข้าพเจ้าเข้าใจถึงชีวิตของการทำงานที่แท้จริง ข้าพเจ้าขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำรายงาน

นางสาวทิพวรรณ ตาลไชสง

นางสาวสุพรรณษา ระพล

วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563

บทคัดย่อ

บริษัทซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 111/19-20 ถ.พญากลาง 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 ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2531 และข้าพเจ้าได้เข้าไปเป็นนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจ เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ณ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขา ศาลากลางชลบุรี และได้รับมอบหมายให้ทำโครงการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาศาลากลางชลบุรี คือโครงการ ป้าย Plan O Gram ติดชั้นสินค้าใน Vault ด้านหลังจุดเดิมสินค้าที่มีความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และเกี่ยวข้องกับทุกคนเพราะทุกคนคือผู้ที่บริโภคสินค้าและบริการ จึงเป็นจุดที่ทำให้ผู้จัดทำสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคและจัดทำสื่อนี้ขึ้นมาเพื่อตอบสนองกับปัญหาที่เกิดขึ้นนั่นเอง

จากการศึกษาในโครงการป้าย Plan O Gram ติดชั้นสินค้าใน Vault ทำให้คณะผู้จัดทำมีความรู้ในเรื่องต่าง ๆ ได้เป็นอย่างมาก ได้ประสบการณ์จากการทำงานเป็นหมู่คณะ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าโครงการฉบับนี้จะมีประโยชน์แก่ผู้พบเห็นเป็นอย่างมาก

คณะผู้จัดทำได้ดำเนินการศึกษา โดยสืบหาข้อมูลจากผู้จัดการร้านสาขาและลงมือหาข้อมูลด้วยตนเองศึกษาความเป็นมาของปัญหาและได้จัดทำโครงการเพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในด้านการลดความผิดพลาดในเดิมสินค้า และสร้างสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเพื่อให้เกิดการซื้อซ้ำของสินค้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
1.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์/ผลผลิต การให้บริการหลักของหน่วยงาน	1-3
1.3 เป้าหมาย นโยบาย พันธกิจ วิสัยทัศน์ของหน่วยงาน	3-4
1.4 รูปแบบการจัดองค์กรและบริหารงานขององค์กร	5-8
1.5 หัวหน้างาน/ ผู้ควบคุมฝึกงาน	9
1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	9
บทที่ 2 งานที่ได้รับมอบหมายและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	10-12
- โครงการเรื่อง ป้าย Plan o gram ติดชั้นสินค้าใน Vault	13
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	13
- วัตถุประสงค์	13
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	13
- ขั้นตอนการดำเนินงาน	14
- วิธีการดำเนินงาน	15-16
- ผลการดำเนินงาน	17
- ระยะเวลาในการดำเนินงาน	17
- งบประมาณและทรัพยากรอื่นๆ	17
- สรุปแบบสอบถาม	18-19
- สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	20

เรื่อง	หน้า
- เอกสารอ้างอิง	20
บทที่ 3 วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของหน่วยงาน	
3.1 วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย อุปสรรค และ โอกาสของหน่วยงาน / แผนก / ฝ่ายที่ฝึกประสบการณ์ วิชาชีพ (SWOT)	21
3.2 วิเคราะห์ วิจัยสภาพปัญหาดังกล่าว พร้อมเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา	21
3.3 สังเคราะห์ประสบการณ์ตรงที่ได้จากการฝึกประสบการณ์	22
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	23
1.ผลที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	23
2.ด้านสถานประกอบการ	23
3.สรุปปัญหาที่พบระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ	23
4.ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน	23
ภาคผนวก	24
-ภาพประกอบการปฏิบัติงาน โครงการ สหกิจ	25

บทที่ 1

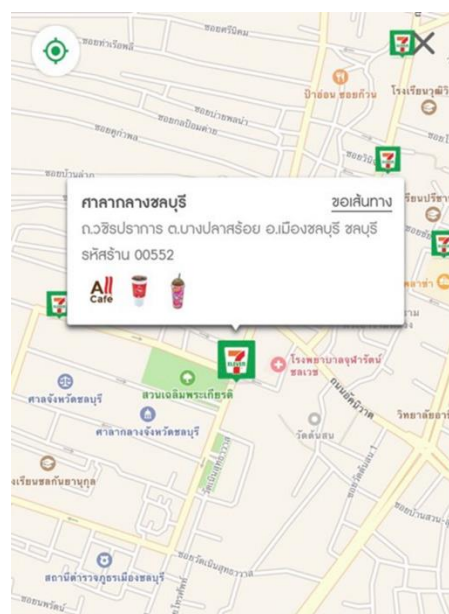
บทนำ

1.1 ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

ชื่อสถานที่ฝึกงาน 7-11 ศาลากลางชลบุรี

รหัสร้าน 00552 สาขาศาลากลางชลบุรี

สถานที่ตั้ง บมจ. ซีพี ออลล์ 95,97 ต.บางปลาสร้อย อ.เมือง จ.ชลบุรี 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

บริษัทซีพีออลล์จำกัด(มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2531 บริษัทเป็นผู้ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive Right) จาก 7-Eleven, Inc. ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” 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 สิทธิช่วงอาณาเขต 641 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 8) ปัจจุบันมีลูกค้าเข้าร้าน 7-Eleven เฉลี่ยวันละ 9.7 ล้านคน

ทั้งนี้ ในปี 2557 บริษัทได้ขยายสาขาร้าน 7-Eleven อย่างต่อเนื่องรวม 698 สาขา ทั้งในรูปแบบของร้าน ในท่าเลปกติ และร้านในสถานีบริการน้ำมันของบริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของลูกค้า กลุ่มเป้าหมายทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดย ณ สิ้นปี 2557 บริษัทมีร้านในท่าเลปกติ 6,986 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 86) และร้านในสถานีบริการน้ำมัน ปตท. 1,141 สาขา (คิดเป็นร้อยละ 14) และบริษัทมีแผนขยายสาขาเพิ่มขึ้นปีละประมาณ 600 สาขา เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย 10,000 สาขาภายในปี 2561 และมุ่งเน้นกลยุทธ์การเป็นร้านอิมโตะดวกของคนไทย โดยให้ความสำคัญกับอาหารพร้อมทานที่สด สะอาด ปลอดภัย และการพัฒนาสินค้าใหม่ร่วมกับลูกค้า เพื่อนำเสนอสินค้าใหม่ที่หลากหลาย มีจำหน่ายเฉพาะที่ร้าน 7-Eleven

บริษัทได้ขยายการลงทุนไปในธุรกิจที่ช่วยสนับสนุนธุรกิจร้านค้าสะดวกซื้อในประเทศไทยอย่างต่อเนื่องดังต่อไปนี้

- บริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำกัด (CS) ตัวแทนรับชำระเงินค่าสินค้าและบริการ และเป็นนายหน้าประกันชีวิตและประกันวินาศภัย
- บริษัท ซีพีแรม จำกัด (CPRAM) ผลิตและจำหน่ายอาหารแช่แข็งและเบเกอรี่
- บริษัท ซีพี รีเทลลิงค์ จำกัด (CPR) จำหน่ายและซ่อมแซมอุปกรณ์ค้าปลีก
- บริษัท ไทยสมาร์ตคาร์ด จำกัด (TSC) บริการจัดหาเครื่องรับบัตร ให้บริการบันทึกข้อมูลการใช้ผ่านบัตรเงินสด
- บริษัท โกซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด (GOSOFT) บริการด้านระบบสารสนเทศ
- บริษัท เอ็ม เอเอ็ม ฮาร์ท จำกัด (MAM) บริการด้านกิจกรรมการตลาด การออกแบบโฆษณา
- บริษัท ไดนามิค แมนเนจเม้นท์ จำกัด (DM) บริการด้านโลจิสติกส์และซื้อขายสินค้าทั่วไป
- บริษัท ศึกษาวิวัฒน์ จำกัด (SPW) บริการด้านการศึกษา อันได้แก่ วิทยาลัยเทคโนโลยีปัญญาวิวัฒน์ ซึ่งเปิดสอนในระดับอาชีวศึกษา และสถาบันการจัดการปัญญาวิวัฒน์ สำหรับหลักสูตรระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท
- บริษัท ปัญญาธารา จำกัด (PTR) ฝึกอบรม และการจัดสัมมนาทางวิชาการ
- บริษัท ออลล์ เทรนนิง จำกัด (ATN) ฝึกอบรมให้กับนิติบุคคลในเครือเดียวกัน

- บริษัท ทเวนตีโฟร์ ช้อปปีง 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) ร้าน สุขภาพและความงาม 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

บริษัทมุ่งเน้นปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการภายในให้มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการพัฒนาบุคลากรรวมถึงการค้นหาคำคมรู้ (Know-how) และตัวอย่างวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) จากทั่วโลกมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมให้เกิดการต่อยอดและสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ โดยยึดแนวทางการดำเนิน ธุรกิจที่คำนึงถึงลูกค้าเป็นศูนย์กลางมีมุมมองเชิงระบบและทำงานเป็นทีมตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลและข้อเท็จจริงและให้คุณค่ากับผู้มีส่วนได้เสียใน ทุกๆด้านของธุรกิจทั้งนี้ในปี 2555 ที่ผ่านมาบริษัทมีการปรับปรุงกลยุทธ์ต่างๆอย่างเหมาะสมและต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของลูกค้าสามารถรับมือกับสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น สามารถปรับตัวและตอบสนอง ได้รวดเร็วและเหนือกว่าคู่แข่งอีกทั้งเป็นการตอบ โจทย์ความท้าทายเชิงกลยุทธ์หลักๆ ในปี 2555 ดังนี้

1. การรักษาอัตราการเติบโตของธุรกิจผ่านรายได้จากร้าน สาขาเดิมและ สาขาใหม่รวมถึงรายได้จากหน่วยธุรกิจใหม่ๆการขยายสาขาให้สอดคล้องกับโครงสร้างและวิถีการดำเนินชีวิตของประชากรในแต่ละพื้นที่
2. การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าและตั้งคมการสรรหาสินค้าและบริการที่แตกต่างเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้ารายสาขา

“การขยายสาขาเพื่อครอบคลุมพื้นที่เป้าหมายเข้าถึงผู้บริโภคให้ได้มากที่สุดในการมุ่งไปสู่การเป็นร้านอิมเมจดีเพื่อสร้างความแตกต่างและสร้างมูลค่าเพิ่มในธุรกิจปรับปรุงการบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสานความร่วมมือกับพันธมิตรทางธุรกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดียิ่งขึ้นเสริมสร้างขีดความสามารถขององค์กรผ่านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและส่งเสริมให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเรียนรู้ระหว่างกันและเกิดการติดต่อขยายนวัตกรรมและความรู้ขององค์กร”

1.3.2 นโยบาย

“รวมพลังมุ่งสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กร”

บริษัทมีแผนกลยุทธ์ในการสร้างการเติบโตและผลกำไรอย่างยั่งยืน สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่เพิ่มมูลค่าให้กับลูกค้าและสังคมผ่านกระบวนการทำงานที่เน้นคุณภาพและความคล่องตัวให้กับองค์กร และสนับสนุนวัฒนธรรมการเรียนรู้และพัฒนาของพนักงาน

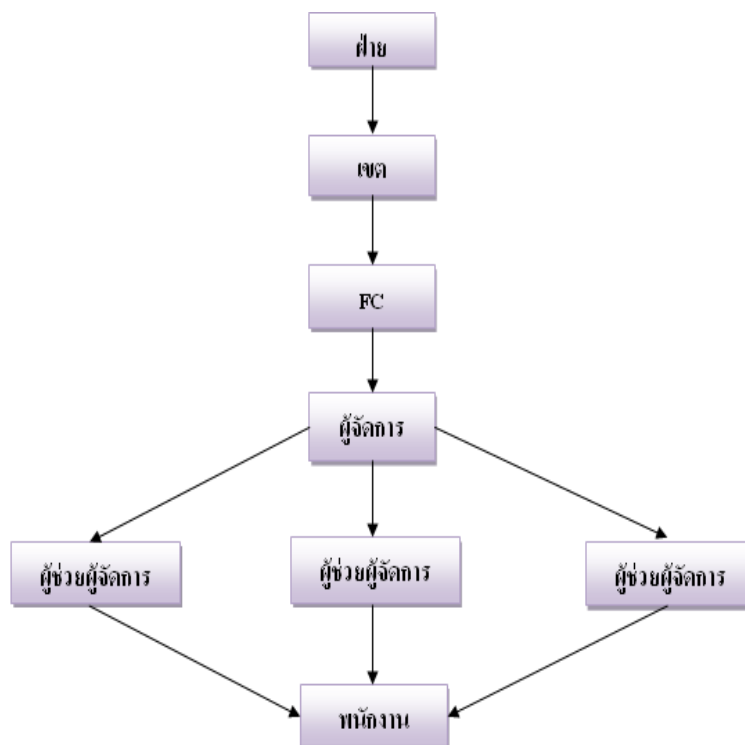
1.3.3 พันธกิจ

"มุ่งสร้างความผูกพันกับลูกค้า ด้วยสินค้าและบริการ ที่เปี่ยมด้วยนวัตกรรม พร้อมทั้งสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับชุมชนและสังคม"

1.3.4 วิสัยทัศน์

“เราให้บริการความสะดวกกับทุกชุมชน”

1.4 รูปแบบการจัดองค์กรและบริหารงานขององค์กร



ลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชาโดยจะเริ่มจากฝ่าย ,เขต ,FCสาขา ,ผู้จัดการ ,ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงาน ซึ่งระบบการสั่งงานจะมีรูปแบบที่เป็นขั้นตอนตรงตามหน้าที่และตำแหน่งงานของตนเอง โดยการสั่งงานในลักษณะนี้ทำให้เกิดการทำงานที่เป็นระบบแบบแผน ทำให้งานที่ตนเองได้รับมอบหมายสำเร็จไปได้ด้วยดี ซึ่งตำแหน่งงานจะได้รู้ในหัวข้อต่อไป

ตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน คือ กลุ่มหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเมื่อมอบหมายแล้ว บุคคลนี้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับชั้นและสายการบังคับบัญชา เพื่อการทำงานที่เป็นระเบียบแบบแผน และง่ายต่อการควบคุมดูแล

1. ฝ่ายมีหน้าที่ควบคุมดูแล ตรวจสอบยอดขายและบังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชามายังเขต FC ไร่ สาขา ฯลฯ

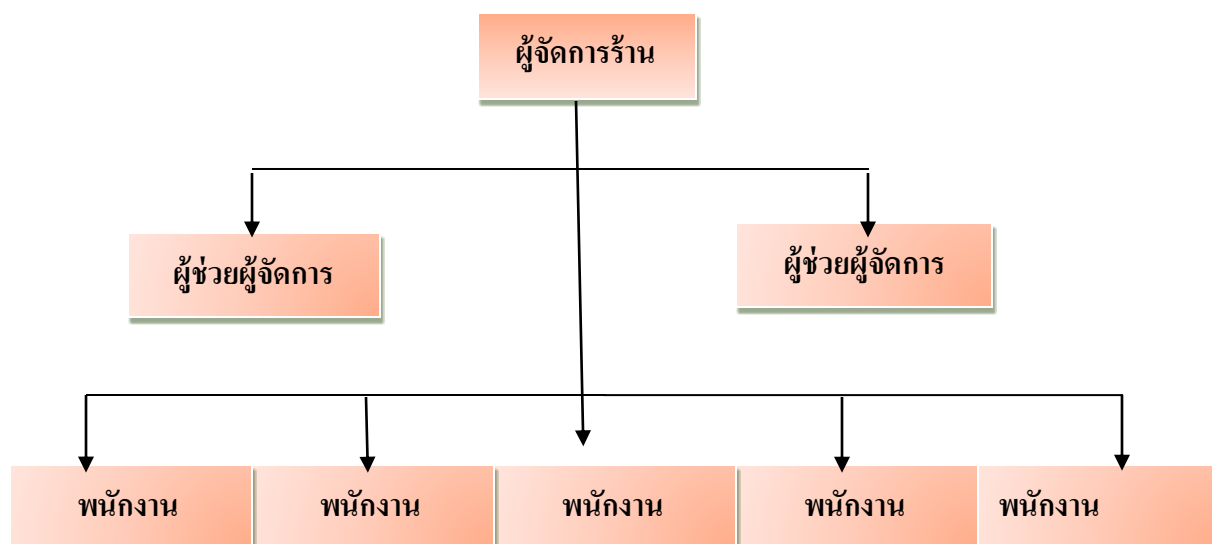
2. เขตมีหน้าที่ควบคุมดูแล และ บังคับบัญชาตามคำสั่งของฝ่ายในการดูแล FC ร้านสาขาและการตรวจสอบยอดขาย เพื่อให้การทำงานบริการมีประสิทธิภาพและตรงตามวัตถุประสงค์ของการทำงานฯลฯ
- 3.FC ร้านสาขามีหน้าที่รับคำสั่งจากเขต ควบคุมดูแลและสั่งการมายังผู้จัดการร้านในการตรวจสอบสินค้าและควบคุมดูแลพนักงาน พร้อมทั้งเรื่องของการบริการและดูแลร้านสาขาที่ตนเองได้รับผิดชอบฯลฯ
4. ผู้จัดการร้านมีหน้าที่รับคำสั่งจากFC ควบคุมดูแลการทำงานของพนักงานภายในร้านรวมทั้งการบริหารงานภายในร้าน นำเงินไปฝากธนาคาร จัดโครงสร้างพนักงาน ในแต่ละผลัด ตรวจสอบเช็คสินค้า สิ่งของ และสั่งสินค้า ฯลฯ
5. ผู้ช่วยผู้จัดการร้านมีหน้าที่รับคำสั่งจากผู้จัดการร้าน รวมทั้งดูแลเรื่องของการบริการของพนักงาน ผลักดันยอดขายให้เติบโตตามเป้าของแต่ละผลัด สอนงานพนักงาน QAสินค้า ดูแลออเดอร์ สั่งสินค้าตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับผลัด-ส่งผลัด และส่งงานให้หัวหน้างานฯลฯ
6. พนักงานมีหน้าที่รับคำสั่งจากผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการร้านรวมทั้งปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น หน้าที่ขึ้นเครื่องคิดเงิน ให้บริการสินค้าประเภทอาหาร เดิมสินค้าขาด สินค้าขาดดี สินค้า TopQAสินค้าหมดอายุ และพ้อนเฟสสินค้าบริเวณพื้นที่ขาย จัดStock ก่อนส่งผลัด ฯลฯ

การบริหารอัตรากำลังคนในแต่ละวันหรือผลัดในร้าน7-11

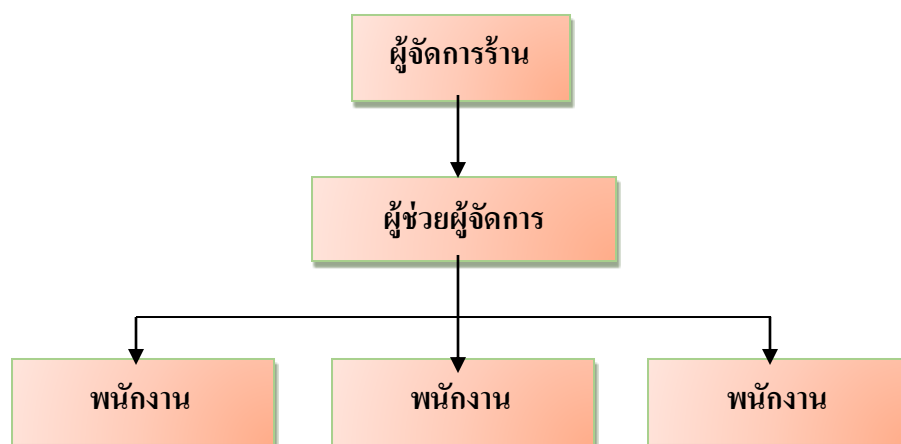
เป็นการบริหารเรื่องการจัดกำลังคนในการทำงานแต่ละผลัดเพื่อให้เพียงพอต่อการให้บริการกับลูกค้าและให้เหมาะสมกับช่วงเวลาขายดีตรงตามเป้าที่วางไว้ในแต่ละผลัด

จำนวนพนักงานในแต่ละผลัด

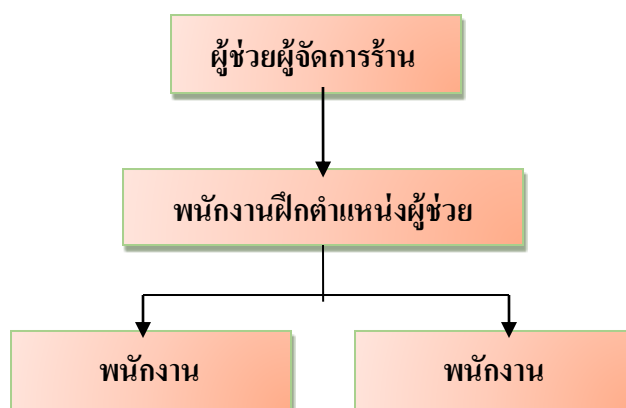
1. ผลัดเช้ามีจำนวนพนักงาน 8 คน แบ่งตามโครงสร้างได้ดังนี้



2. ผลลัพธ์มีจำนวนพนักงาน 5 คน แบ่งตามโครงสร้างได้ดังนี้



3. ผลลัพธ์มีจำนวนพนักงาน 4 คน แบ่งตามโครงสร้างได้ดังนี้



หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานร้าน

1. ผู้จัดการมีหน้าที่บริหารงานภายในร้าน นำเงินไปฝากธนาคาร จัดโครงสร้างพนักงานในแต่ละผลัด ตรวจสอบเช็คสินค้าและสิ่งของ และควบคุมดูแลพนักงานภายในร้าน
2. ผู้ช่วยผู้จัดการมีหน้าที่ดูแลเรื่องการบริการของพนักงาน ผลักดันยอดขายให้เติบโตตามเป้าของแต่ละผลัด สอนงานพนักงาน คู่มือออเดอร์ สั่งสินค้าตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับผลัด-ส่งผลัด และส่งงานให้หัวหน้างาน

3. พนักงานยื่นเครื่องคิดเงินมีหน้าที่ รับผลัดยื่นเครื่องคิดเงิน ผลักดันสินค้าและยอดขายตามเป้าของแต่ละผลัด เติมสินค้าบริเวณแสดงหน้าเคาเตอร์ สินค้าขาด สินค้าขายดี สินค้าTop ก่อนส่งผลัด

4. พนักงานงาน นอกมีหน้าที่เติมสินค้าขาด สินค้าขายดี สินค้าTop ฟ้อนเฟสสินค้า จัดStockสินค้า QAสินค้า หมกคยาฯ ช่วยลูกค้าหาสินค้า และเติมสินค้าส่งผลัด

เหตุผลในการจัดสรรจำนวนคนแต่ละผลัด

ผลัดเช้าเป็นผลัดที่ทำยอดขาย ดังนั้นการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เพียงพอต่อการให้บริการกับลูกค้า และเพื่อเติมสินค้าขาด สินค้าขายดี สินค้าTop ในเวลาที่สินค้าในชั้นวางไม่มี ผลัดเช้าจึงมีจำนวนพนักงานเยอะที่สุดรองลงมาจะเป็นผลัดบ่ายและผลัดดึกตามความเหมาะสมและเห็นสมควรของผู้จัดการร้าน

ปัญหาที่พบในการจัดการกำลังคน

หลังจากนักศึกษาเสร็จสิ้นการฝึกปฏิบัติงานทำให้จำนวนพนักงานไม่เพียงพอต่อการบริการลูกค้าและการจัดสรรกำลังคนเพื่อให้เพียงพอต่อการบริการจึงมีการรับพนักงาน โครงการคนขนคนเข้ามาทำงานซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นคือพนักงานที่เข้ามาใหม่ยังไม่เป็นงานจึงต้องได้รับการฝึกกับผู้ช่วยผู้จัดการร้าน

ส่วนผลัดบ่ายและผลัดดึกยังไม่พบกับปัญหาการจัดสรรกำลังคนนอกจากเหตุการณ์ที่พนักงานไม่มาทำงานหรือขาดงานโดยที่ไม่มีการลา หรือติดต่อผู้จัดการร้าน

ผู้ที่เกี่ยวข้อง

ตัวพนักงาน ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการร้าน บางครั้งเป็นFCในการจัดJobพนักงานตามที่FCหรือผู้จัดการร้าน เห็นสมควร

ข้อเสนอแนะ

การจัดสรรกำลังคนหากพนักงานคนใดคนหนึ่งไม่มาทำงานผู้จัดการจะติดต่อเพื่อถามถึงสาเหตุของการไม่มาทำงานเพื่อหาวิธีแก้ไขได้ทัน โดยการตามพนักงานคนอื่นมาทำงานเพื่อไม่ให้เสียโครงสร้างของร้านซึ่งถือเป็นการแก้ปัญหาที่ดี

1.5 หัวหน้างาน/ผู้ควบคุมฝึกงาน



นายภัพพล ตีมาก
ตำแหน่ง ผู้จัดการร้านผู้ควบคุมการทำงาน

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาฝึกงานร้านเซเว่น สาขาศาลากลางชลบุรี ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน 2562 – 28 กุมภาพันธ์ 2563

รวมระยะเวลาที่ฝึกปฏิบัติงานทั้งสิ้น 16 สัปดาห์ ปฏิบัติงาน 5 วันต่อสัปดาห์ตั้งแต่วันจันทร์ – วันศุกร์

บทที่ 2

งานที่ได้รับมอบหมายและประสบการณ์ที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

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 ชื่อจากพนักงานคนไหนเพื่อจะได้ง่ายต่อการตรวจสอบ
4. การตรวจค้นตัว ก่อนเข้าเครื่องคิดเงินและออกจากร้านเพื่อแสดงถึงความซื่อสัตย์และเพื่อตรวจสอบเมื่อเราออกจากเครื่องคิดเงินเราขโมยเงินหรือสินค้าเมื่อออกจากร้านหรือไม่
5. การแต่งกายตามมาตรฐาน เป็นชุดยูนิฟอร์มของร้าน 7-11 จะต้องแต่งการให้ดูกระเปียบเพื่อบุคลิกภาพที่ดี และความสะอาดของตัวพนักงานซึ่งจะทำให้ลูกค้าประทับใจทุกครั้งที่ได้รับการบริการจากเรา
6. การตรวจสอบและจัดเก็บสินค้าเสื่อมคุณภาพ หมดยุเป็น การตรวจสอบสินค้าหรือเรียกว่า QA สินค้า เพื่อนำสินค้าที่หมดยุออกไปและให้ลูกค้าได้รับสิ่งที่ดีที่สุด
7. การตรวจสอบและทำความสะอาดพื้นที่หน้าร้าน ภายในร้าน หลังร้าน อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้จะเป็นอุปกรณ์เฉพาะ และสุขภัณฑ์ที่ตรงตามหน้าที่การทำงาน เพื่อสุขอนามัยที่ดีต่อลูกค้าและความสะอาดก็เป็นจุดดึงดูดลูกค้าอีกอย่างหนึ่ง หลังร้านก็ควรสะอาดอยู่ตลอดเวลาเพื่อง่ายต่อการหาสินค้าและการเก็บรักษาดูแล
8. การทำความสะอาดอุปกรณ์การขาย ก่อนรับผลัด การทำความสะอาดอุปกรณ์จะมีผ้า 3 สี สำหรับ 3 หน้าที่ ผ้าสีขาวสำหรับเช็ดอุปกรณ์ที่สัมผัสกับอาหาร ผ้าสีฟ้าสำหรับเช็ดมือ ผ้าสีเขียวสำหรับเช็ดทำความสะอาดทั่วไปและการทำความสะอาดอุปกรณ์ทำเครื่องดื่มเย็นทุกชนิดก่อนรับผลัดเพื่อความสะอาดละทรงคุณภาพ

9. การเข้าร่วมประชุมผลัดกับผู้ช่วยหรือผู้จัดการ โดยจะทำก่อนรับผลัดเพื่อทราบถึงเป้าหมายยอดขายของแต่ละผลัด วาระการประชุมและโปรโมชัน ในแต่ละรอบเดือน เพื่อทำการเพิ่มยอดขาย เรียกอีกอย่างว่าการ Plus Sale
10. การเตรียมของดรอป เป็นการเตรียมเพื่อดรอปเงิน โดยเครื่องคิดเงินในแต่ละเครื่องห้ามมีเงินเกิน 2,000 บาท ซึ่งจะต้องทำการดรอปหรือทำการฝากไปยังเครื่อง 1 ซึ่งเครื่อง 1 จะทำหน้าที่ดูแลเงินในส่วนนี้
11. การนับสินค้า Control Log เป็นการนับสินค้าจำพวกบุหรี่ยี่ และถุงยางอนามัย โดยหน้าที่ในการเติมและนับในส่วนมากจะเป็นหน้าที่ของพนักงานที่ยืนคิดเงินเครื่อง 1 เป็นผู้ดูแลในส่วนนี้
12. การนับเงินในเครื่องคิดเงิน หรือ Shift Survey เพื่อตรวจนับเงินในเครื่องคิดเงินแต่ละเครื่องก่อนรับผลัดส่งผลัด ซึ่งพนักงานสามารถปิดผลัดเองได้เมื่อถึงเวลาปิดผลัดส่งผลัด
13. การจัดเก็บสินค้าใน Stock ตู้แช่เย็น ตู้แช่แข็ง สถานที่จัดเก็บสินค้าอื่น ๆ ตามประเภทของสินค้า ภายในร้าน สินค้าใน Stock ควรจัดให้เป็นระเบียบเพื่ออำนวยความสะดวกในการหาสินค้า สินค้าในตู้แช่เย็นหรือตู้แช่แข็งควรนำสินค้าที่มาก่อนขึ้นมาข้างบนเพื่อขายสินค้านั้น ไปก่อนหมดอายุ ตามประเภทของสินค้าแต่ละชนิด เช่น ข้าวกล่อง นมพาสเจอร์ไรซ์ ขนมจีบ ซาลาเปา ไข่กรอก ฯลฯ เป็นต้น
14. การเติมและการจัดเรียงสินค้าในตู้แช่เย็น ตู้แช่แข็ง และพื้นที่ขาย การเติมสินค้าในตู้แช่เย็น ตู้แช่แข็ง และพื้นที่ขายจะจัดเรียงโดยการพ้อนเฟสและไฟโฟ๊ฟ หรือสินค้ามาก่อนขายก่อน
15. เติมและจัดเรียงสินค้าบริเวณเคาท์เตอร์แคชเชียร์ รวมถึงสินค้า Supply จะเป็นการเติมสินค้าชนิดลูกอมยามอม และการเติม Supply จะต้องเติมก่อนการส่งผลัดเพื่อผลัดต่อไปจะทำงานได้เลยโดยไม่ต้องกังวลเรื่องการเติม Supply และสะดวกต่อการใช้งาน Supply แต่ละประเภท
16. การทำบ่งชี้สินค้ากลุ่มอาหาร เป็นการกำหนดเวลาหมดอายุของสินค้า เช่น ขนมจีบ บ่งชี้เวลาขึ้นจนถึงหมดอายุ 7 ชั่วโมง ซาลาเปานับถ่วงหน้า 30 นาที บวกเพิ่ม 5 ชั่วโมง จึงจะหมดอายุ เมื่อสินค้าหมดอายุพนักงานจะทำการตัดจ่ายทันที
17. การเตรียมและขายสินค้ากลุ่มอาหาร เช่น ไข่กรอกจะขึ้นสินค้าขายดีและเมื่อหมดอายุพนักงานจะทำการตัดจ่าย และอาหารประเภทข้าวกล่องจะต้องอยู่ในตู้แช่ตลอดเวลาและทำการอุ่นตามวิธีใช้บนฝาของภาชนะบรรจุอาหารแต่ละชนิด โดยสินค้าประเภทอาหารจะต้องเตรียมและตรวจสอบก่อนการส่งผลัดรับผลัด
18. ขั้นตอนการขายสินค้า มีลำดับและการให้บริการที่เป็นขั้นตอน เมื่อกล่าวทักทายและยิ้มต้อนรับ เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกได้รับการเอาใจใส่จากพนักงาน

หน้าที่

1. ผู้จัดการมีหน้าที่บริหารงานภายในร้าน นำเงินไปฝากธนาคาร จัดโครงสร้างพนักงานในแต่ละผลิตภัณฑ์ เช็กสินค้าและสิ่งของ และควบคุมดูแลพนักงานภายในร้าน
2. ผู้ช่วยผู้จัดการมีหน้าที่ดูแลเรื่องการบริการของพนักงาน ผลักดันยอดขายให้เติบโตตามเป้าของแต่ละผลิตภัณฑ์ งานพนักงาน คู่มือออเดอร์ สั่งสินค้าตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย รับผลัด-ส่งผลัด และส่งงานให้หัวหน้างาน
3. พนักงานขึ้นเครื่องคิดเงินมีหน้าที่ รับผลัดขึ้นเครื่องคิดเงิน ผลักดันสินค้าและยอดขายตามเป้าของแต่ละผลิตภัณฑ์ เติมสินค้าบริเวณเสตนหน้าเคาท์เตอร์ สินค้าขาด สินค้าขายดี สินค้าTop ก่อนส่งผลัด
4. พนักงานงานนอกมีหน้าที่เติมสินค้าขาด สินค้าขายดี สินค้าTop ฟ้อนเฟสสินค้า จัดStockสินค้า QAสินค้า หมกอายุ ช่วยลูกค้าหาสินค้า และเติมสินค้าส่งผลัด
5. ผู้ฝึกประสบการณ์มีหน้าที่เช็กสต็อกสินค้าและจัดเรียงสินค้าเพื่อให้สินค้ามีอยู่ตลอดหรือของไม่ขาด

โครงการ

โครงการเรื่อง บ้าย Plan o gram ติดชั้นสินค้าใน Vault

เซเว่นอีเลเว่น สาขาตำบลบางปลาสร้อย อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี

โครงการเรื่อง บ้าย Plan o gram ติดชั้นสินค้าใน Vault

การเติมสินค้าในตู้วอลล์มีความสำคัญมากก่อนที่สินค้าจะไปถึงมือลูกค้า เราควรส่งต่อสินค้าที่มีคุณภาพและคงความสมบูรณ์ของสินค้า ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของการจัดเรียงสินค้าในตู้วอลล์ ได้แก่ การจัดเรียงสินค้า การเติมสินค้าในช่องสินค้า สินค้าตกหล่นเสียหาย จากปัญหาข้างต้นทำให้ลูกค้าเกิดความเข้าใจผิดหรือเกิดข้อร้องเรียนกับทางร้านได้

ดังนั้นเกิด คณะผู้จัดทำจึงได้คิดโครงการ **บาย Plan o gram ติดชั้นสินค้าใน Vault** เพื่อให้ลดข้อผิดพลาดในการเติมสินค้าผิดช่อง และช่วยให้พนักงานเติมสินค้าได้รวดเร็วและถูกต้อง เมื่อสินค้าหมดสามารถยิงโค้ด Plan O Gram ที่อยู่หลังชั้นสินค้าได้เลย ประโยชน์สูงสุดคือสามารถลดค่าใช้จ่ายจากการตัดจ่ายสินค้าบุบเสียหายได้น้อยลง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกสินค้าได้ตรงกับราคาและตำแหน่งช่องวางสินค้าที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้พนักงานสามารถเติมสินค้าได้ถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อสินค้าหมดพนักงานสามารถ ยิงโค้ด Plan O Gram ที่อยู่บนชั้นสินค้าได้โดยตรง
3. เพื่อลดระยะเวลาในการหาสินค้าไปเติมใน Vault

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดเวลาการทำงานของพนักงานได้ 8.23 นาที/ครั้ง และสามารถนำเวลาที่เหลือไปบริการลูกค้าได้มากขึ้น
2. มองเห็นราคาและชื่อสินค้าได้ถูกต้องอย่างชัดเจน
3. เพื่อสร้างความพึงพอใจของพนักงานในการใช้ Plan O Gram ข้างในตู้ Vault

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่1 นำปัญหาที่เราสังเกตเห็นไปปรึกษากับพี่ๆและFCในร้าน

ขั้นตอนที่2 เริ่มค้นหาข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตและสื่อต่างๆที่ให้ข้อมูล

ขั้นตอนที่3 ลงมือประดิษฐ์อุปกรณ์โดยการโครงการที่เราจัดทำคือป้าย Plan O Gram ติดชั้นสินค้าภายในหลังตู้วอลล์



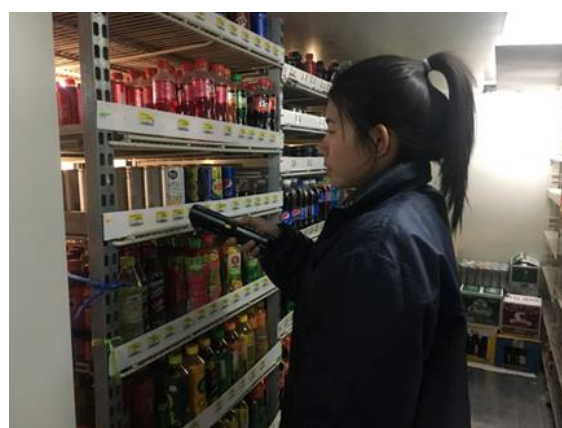
ภาพที่1 วัดขนาดชั้นสินค้า



ภาพที่2 ติดแผ่นฟิวเจอร์บอร์ด



ภาพที่3 ติดplan o gram ให้ตรงตัวสินค้า



ภาพที่4 นำEOBตรวจสอบสินค้า

วิธีการดำเนินงาน

- ค้นหาปัญหาที่เกิดขึ้น
- วางแผนปรึกษาหารือ
- กำหนดวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติและปฏิบัติโครงการ
- ติดตามผลและประเมินผลการปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 1 เรียนรู้งานจากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดสินค้าจำนวน 7 คนตั้งแต่กระบวนการรับสินค้าเข้ามาในคลังสินค้า การจัดเก็บสินค้าไว้ในคลังสต็อก ตลอดจนถึงการนำสินค้าลงมาเดิม

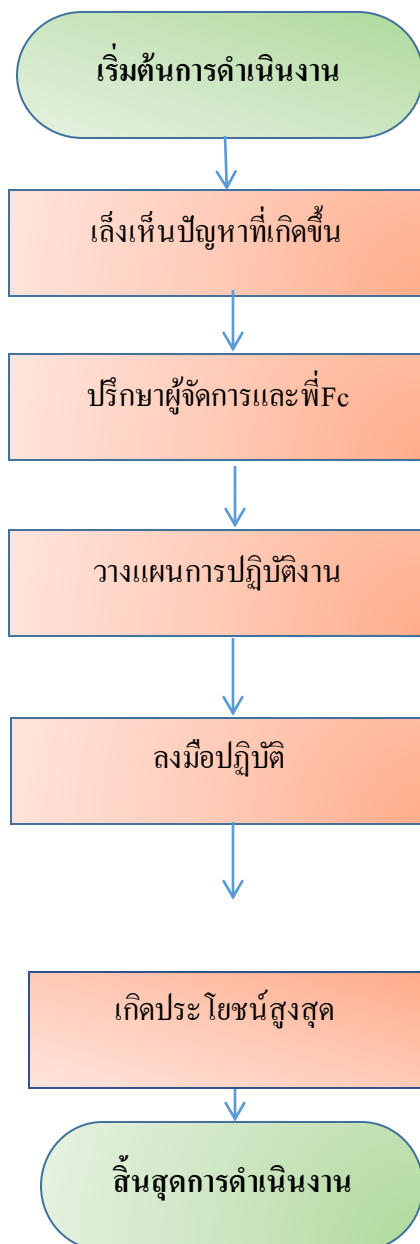
ขั้นตอนที่ 2 เริ่มศึกษากระบวนการการทำงานในคลังสินค้าเก็บรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และตั้งกฏวิธีการแก้ปัญหาเมื่อกระบวนการทำงานติดขัด

ขั้นตอนที่ 3 เริ่มศึกษาหาวิธีการจัดการคลังสินค้าเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยการศึกษาในอินเทอร์เน็ต และ โครงการต่าง ๆ การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้จัดการ พี่ๆที่ร้าน เพื่อหาวัสดุเข้ามาจัดการให้กระบวนการมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 ปรึกษาหารือเกี่ยวกับโครงการ เริ่มกำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติโครงการสหกิจตั้งแต่เริ่มต้น จนถึงสิ้นสุดการปฏิบัติ ตลอดจนวัดผลการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 5 ติดตามประเมินผลเพื่อเป็นแนวทางให้กับบริษัทเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และมีคุณภาพในการจัดการคลังสินค้ามากขึ้น

การดำเนินโครงการในรูปแบบ Flow Chart



ผลการดำเนินงาน

จากการนำโครงการป้าย Plan O Gram ติดชั้นสินค้าใน Vault ด้านหลังจุดเติมสินค้า ลดการใช้เวลาปฏิบัติงานพนักงานลงได้สร้างความประทับใจใน Plan O Gram ติดชั้นสินค้าใน Vault ด้านหลังจุดเติมสินค้า ทำให้สามารถลดความผิดพลาดในเติมสินค้าผิดช่องและสินค้าเกินกำหนด ได้เยอะพนักงานต้องใช้ความจำเป็นอย่างมากในการสื่อสารกับลูกค้าและโครงการนี้ยังช่วยสร้างพึงพอใจกับพนักงาน เพิ่มขึ้นอีกด้วย

ระยะเวลาในการดำเนินงาน

การดำเนินงาน	พฤศจิกายน				ธันวาคม				มกราคม				กุมภาพันธ์			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.ตรวจสอบปัญหาของร้าน																
2.วิเคราะห์สาเหตุ/กำหนดทางเลือก/เปรียบเทียบทางเลือก																
3. นำทางเลือกไปปฏิบัติ																
4. ติดตามประเมินผล																

ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาการปฏิบัติงาน

งบประมาณและทรัพยากรอื่นๆ

รายการ	จำนวน	ราคา
ตัวล็อค	82 ตัว	40 บาท
รวม		40 บาท

ตารางที่ 2 แสดงถึงงบประมาณในโครงการ

ใช้แบบสอบถามวัดผลความพึงพอใจของพนักงานในร้านสาขา โดยวัดผลเป็นค่าร้อยละ เพื่อสรุปผลการดำเนินงานจากแบบสอบถามของพนักงานจำนวน 16 คน

การประเมินผลแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5= มากที่สุด

4= มาก

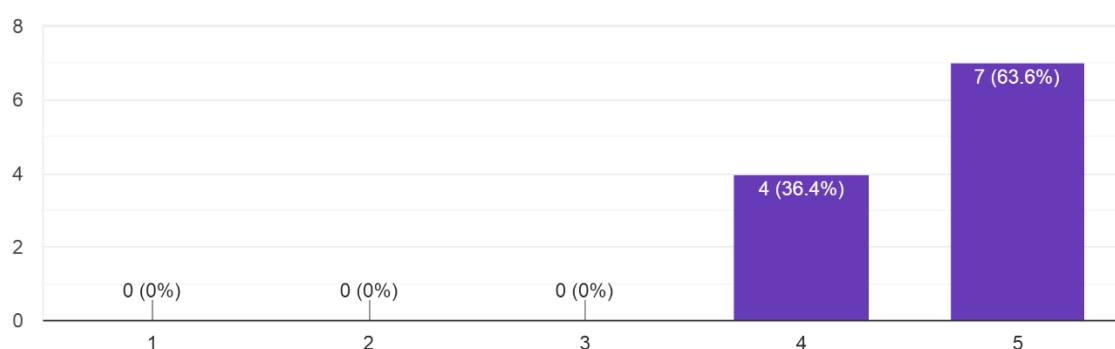
3 =ปานกลาง

2 =น้อย

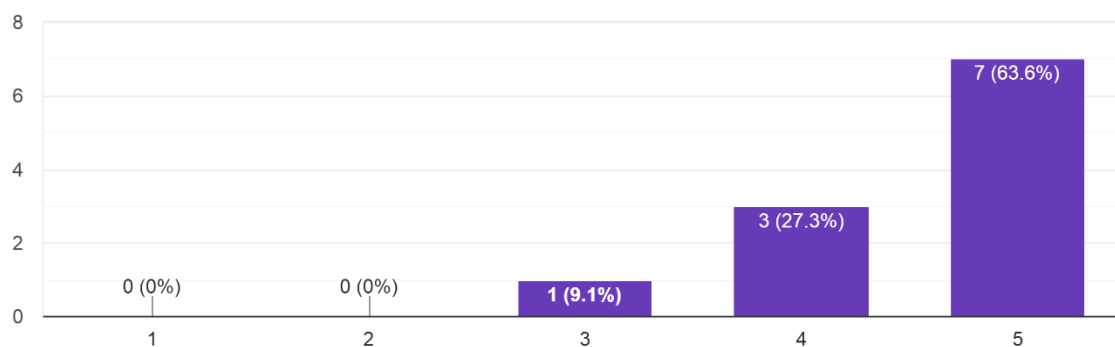
1 =ควรปรับปรุง

สรุปแบบสอบถาม

Plan o gram ติดชั้นสินค้าใน Vault ใช้งานได้สะดวกและรวดเร็ว
คำตอบ 11 ข้อ

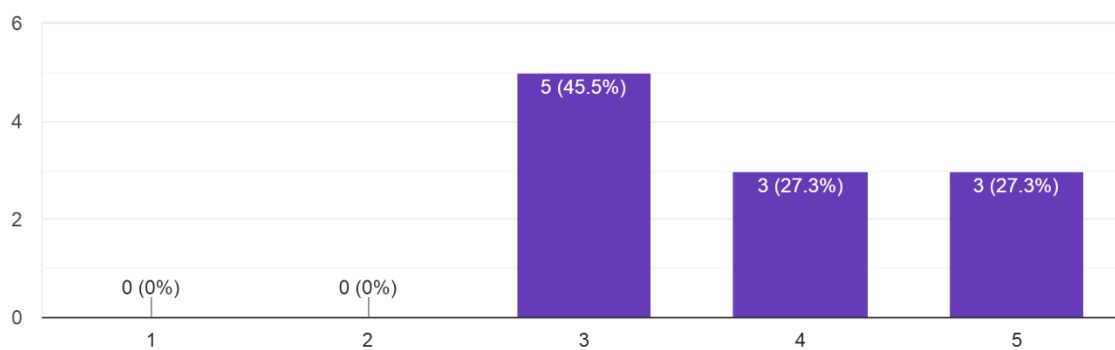


ป้าย Plan o gram ติดชั้นสินค้าใน Vault ลดเวลาการทำงานได้
คำตอบ 11 ข้อ



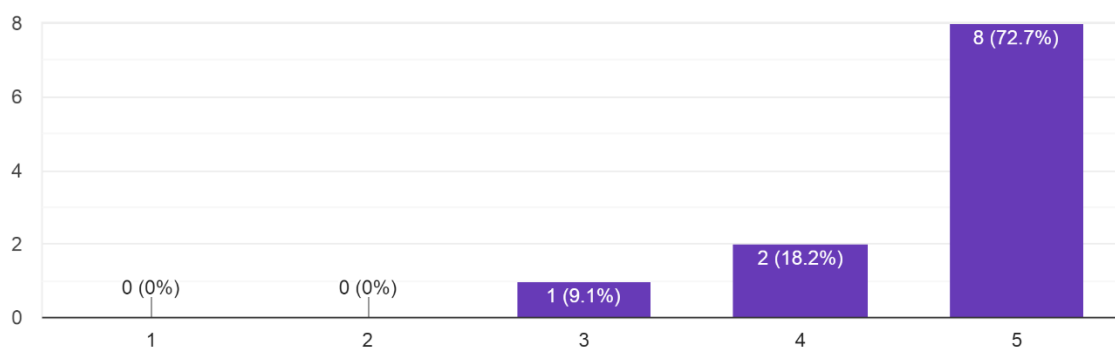
ความสะดวกในการใส่หรือเปลี่ยน Plan o gram

คำตอบ 11 ข้อ



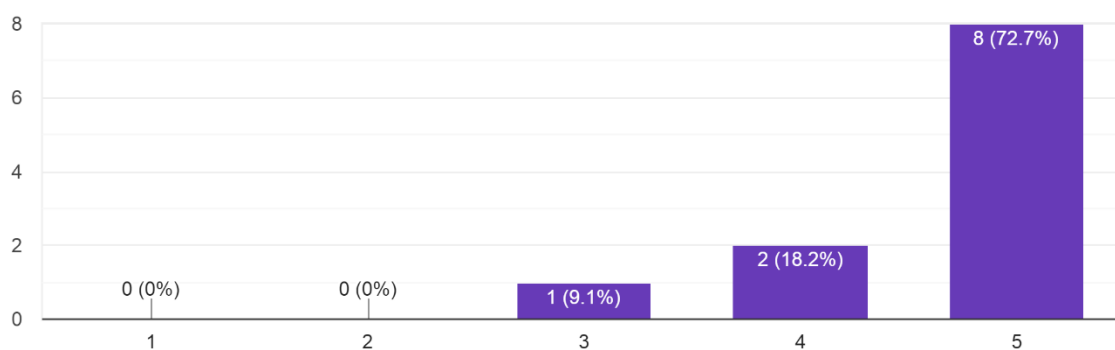
ที่ติดป้าย plan o gram สามารถกันสินค้าตก ลดค่าใช้จ่ายได้

คำตอบ 11 ข้อ



Plan o gram ตรงกับตัวสินค้า

คำตอบ 11 ข้อ



สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบปัญหาในการจัดการคลังสินค้าคือพนักงานจัดเก็บสินค้ามีความผิดพลาดในการทำงานการหยิบสินค้าผิดมีกระบวนการปฏิบัติงานยุ่งยากและพบว่าพื้นที่ในการจัดเก็บสินค้าคงคลังสำเร็จรูปไม่เพียงพอทำให้การส่งมอบสินค้าสำเร็จรูปผิดพลาด ดังนั้น ผู้ศึกษาได้หาแนวทางการลดความผิดพลาดในการจัดส่งสินค้าโดยการจัดการพื้นที่วางสินค้าสำเร็จรูปชั่วคราว (Temporary Lanes) เป็นระบบและวิธีในการใช้พื้นที่ในการจัดเก็บในคลังสินค้าให้เกิดประโยชน์ และนำเทคนิคการจัดการคลังสินค้า FIFO มาประยุกต์การนำคู่มือปฏิบัติงาน (Work Instruction) แบบเดิมของบริษัทในกรณีศึกษามาวิเคราะห์เพื่อทำการปรับปรุงการปฏิบัติงานของพนักงานจัดเก็บสินค้าเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการคลังสินค้าในการหยิบส่งสินค้าตามหลักการ FIFO ผลจากการประยุกต์ระบบทั้ง 3 นี้แล้วส่งผลทำให้พนักงานจัดเก็บสินค้าปฏิบัติงานในการหยิบและจัดส่งผิดพลาดลดลงร้อยละ 80 การส่งสินค้าที่ผลิตก่อนนั้นไม่ถูกส่งไปก่อนผิดพลาดลดลงได้ร้อยละ 10 การจัดส่งสินค้าให้กับลูกค้าผิดรุ่นลดลงร้อยละ 50 พนักงานที่ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นจึงส่งผลให้ลดพนักงานจัดเก็บสินค้าในคลังสินค้าได้ 1 คนดังนั้นในการปรับปรุงนี้นอกจากจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีมากขึ้นแล้วยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานในการจัดการคลังสินค้าไปด้วยพร้อมกัน

เอกสารอ้างอิง

-การจัดการโครงการ ใช้เป็นแนวทางการจัดทำโครงการ

-การจัดการผลิตและการปฏิบัติการ ใช้ออกแบบการทำงานในการลดเวลาการทำงาน

เมื่อได้มีการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาได้พบเห็นสถานการณ์จริงในการทำงานองค์กร นักศึกษาสหกิจศึกษาได้นำความรู้หรือทฤษฎีในแต่ละรายวิชาที่เรียนมาใช้ในการทำงานและใช้ในการแก้ไขปัญหาในบางสถานการณ์ รายวิชาที่ได้นำมาใช้มีดังนี้ ได้นำรายวิชาการจัดการโครงการ เพื่อเป็นแนวทางการจัดทำโครงการ และวิชาการจัดการผลิตและการปฏิบัติการใช้ออกแบบการทำงานในการลดเวลาการทำงาน

บทที่ 3

วิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของหน่วยงาน

3.1 วิเคราะห์จุดเด่น จุดด้อย อุปสรรค และโอกาสของหน่วยงาน / แผนก / ฝ่ายที่ฝึกประสบการณ์

วิชาชีพ (SWOT)

จุดเด่น (Strengths)

- การบริการลูกค้า พนักงานและบุคลากรมีความรู้ความสามารถสูงและมีคุณภาพในการให้บริการ
- ความรับผิดชอบ พนักงานทุกคนทำงานด้วยจริงใจและความซื่อสัตย์สุจริต
- มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เร็วขึ้น
- มีสินค้าที่หลากหลายตรงกับความต้องการของลูกค้า

จุดอ่อน (Weaknesses)

- ราคาสินค้าขององค์กรยังมีราคาแพงเมื่อเปรียบเทียบกับร้านค้าปลีกขนาดใหญ่ที่สินค้ามีราคาถูกกว่า มีโปรโมชั่นเยอะกว่า ทำให้เสียเปรียบคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันได้ง่าย
- การที่องค์กรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญ หากระบบเทคโนโลยีเกิดปัญหาขัดข้อง จะส่งผลกระทบต่อโดยตรงได้ทั่วทุกสาขา

โอกาส (Opportunities)

- องค์กร 7 – eleven เป็นองค์กรที่ผู้คนรู้จักอย่างแพร่หลาย จึงทำให้โอกาสในการขยายกิจการร้านสาขาต่างๆ ไปได้รวดเร็ว
- องค์กร 7 – eleven ให้โอกาสในการเรียนรู้เรียนรู้ด้วยทำงานด้วย และยังคัดสรรพนักงานที่มีคุณภาพ ช่วยให้คุณดูแลและพัฒนาให้มียอดขายเพิ่มขึ้น

อุปสรรค (Threats)

- ในสถานะที่เศรษฐกิจแย่ง ทำให้ผู้บริโภคอาจเข้ามาใช้บริการร้าน 7 – eleven ลดน้อยลง ทำให้ยอดขายลดต้องปรับเปลี่ยนการบริหารให้ทันต่อสถานการณ์
- การแข่งขันของร้านค้าปลีกที่มีสินค้าเหมือนกันกับ 7 – eleven แต่ราคาขายถูกกว่า

3.2 วิเคราะห์ วิจารณ์สภาพปัญหาดังกล่าว พร้อมเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหา

- องค์กรควรเร่งแก้ไข ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปอย่างต่อเนื่อง
- การเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยที่มากขึ้น ทำให้ลูกค้ากล้าที่จะเข้ามาซื้อสินค้าในยามดึกมากขึ้น ส่งผลให้สามารถเพิ่มยอดขายได้มากขึ้น

3.3 สังเคราะห์ประสบการณ์ตรงที่ได้จากการฝึกประสบการณ์ ว่ามีความเกี่ยวข้องกับภาคทฤษฎีที่ศึกษาในสาขาวิชาอย่างไร หรือสามารถนำความรู้ในภาคทฤษฎีมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอย่างไรบ้าง

-การใช้ระบบ FIFO คือสินค้าชนิดเดียวกันขึ้น ใดผลิตก่อนจะนำมาวางข้างหน้า ขึ้น ใดผลิตทีหลังจะวางไว้ข้างหลัง จะช่วยลดปัญหาสินค้าเสียที่เกิดจากสินค้าหมดอายุ

-การรับฟังความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะพนักงานระดับนี้จะใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด ทำให้องค์กรสามารถพัฒนาสินค้าใหม่ๆ มาตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

1.ผลที่ได้รับจากการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

ได้เรียนรู้ถึงกระบวนการทำงานต่าง ๆ ของการทำงานหลังจากการที่ได้เข้ารับการฝึกงานในหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายทำให้ได้ทราบถึงกระบวนการในการทำงานภายในร้าน 7-11 และได้ทราบถึงบทบาท หน้าที่ และความสำคัญของการทำงานได้รับความรู้ใหม่ และประสบการณ์ ในสภาวะการทำงานจริง

2.ด้านสถานประกอบการ

- เปิดโอกาสให้องค์กรได้รับนักศึกษาฝึกงานที่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่เข้ามาทำงาน
- องค์กรได้รับการยอมรับจากมหาวิทยาลัยต่างๆ ในการคัดเลือกบุคคลเข้ารับการฝึกงาน

3.สรุปปัญหาที่พบระหว่างการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

- พนักงานของร้านมีไม่เพียงพอต่อการบริการ
- ปัญหาด้านการปฏิบัติงาน มาสายหรือเข้ามาทำงานช้าและออกไปข้างนอกเวลาทำงาน

4.ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาหลักสูตร การเรียน การสอน

- อาจารย์นิเทศแนะแนวเรื่องการฝึกประสบการณ์วิชาชีพได้อย่างชัดเจน
- อาจารย์นิเทศรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา
- อาจารย์นิเทศให้คำปรึกษา แนวคิด/วิเคราะห์ ได้อย่างชัดเจน

ภาคผนวก

ภาพประกอบการปฏิบัติงาน โครงการสหกิจ

