



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
ซีพีออลล์ (7-11)

เรื่อง ป้ายสื่อสารภาษา Language labels

โดย

นางสาวสิวภรณ์ เรืองพะเนา รหัสนักศึกษา 5940502628

เสนอ

ดร.รดาฉณี พัลลชนกนาถ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
โปรแกรมวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

กิตติกรรมประกาศ

โครงการเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.รตามณี พัลลภชนกนาถ ที่ปรึกษาโครงการที่ให้คำแนะนำ แนวคิด ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆมาโดยตลอด จนทำให้โครงการเล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ นางสาวกัญญกรณ์ ศรีชาติ พี่เลี้ยงที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการทำโครงการ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของโครงการ จนทำให้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณ FC อรอนง บุญประสม ที่ให้คำปรึกษาในการทำโครงการ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ผู้จัดทำ

นางสาวสิวากรณ์ เรืองพะเนา

บทคัดย่อ

เนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าชาวจีน และลูกค้าชาวจีนมักจะหาสินค้าไม่พบ เพื่อเป็นการลดระยะเวลาการถามหาสินค้าของลูกค้า และลดปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจระหว่างลูกค้ากับพนักงาน ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดจัดทำป้ายสื่อภาษาออกมาเพื่อบอกหมวดหมู่ประเภทของสินค้าสินค้า

สรุปการจัดทำโครงการครั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวกในการหาสินค้าของลูกค้า และลดปัญหาการสื่อสารที่เข้าใจระหว่างพนักงานกับลูกค้า

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญรูปภาพ	จ
คำนำ	ฉ
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	2-3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขั้นตอนการดำเนินงาน	5-6
การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart	7
ผลการดำเนินงาน	8
สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	9
อ้างอิง	10
ภาคผนวก	11-13

สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่1 การสอบถามสินค้า(ก่อนทำ)	2
ตารางที่2 การสอบถามสินค้า(หลังทำ)	3
ตารางที่3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลในการดำเนินงาน	5
ตารางที่4 ประเมินผลหลังการจัดทำป้าย	6
ตารางที่5 การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart	7

สารบัญรูปภาพ

เรื่อง	หน้า
ภาพที่1 ภาพหน้าร้าน	1
ภาพที่2 ก่อนติดป้ายสื่อภาษา	4
ภาพที่3 หลังติดป้ายสื่อภาษา	4
ภาพที่4 ขั้นตอนการดำเนินการ	5
ภาพที่5 ผลการดำเนินการ	8
ภาพที่6 ภาคผนวก	13

คำนำ

รายงานเล่มนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โปรแกรมวิชาการจัดการประจำภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 จัดทำขึ้นเพื่อการนำเสนอผลการฝึกงาน ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของสถานที่ฝึกงาน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยข้าพเจ้าได้เริ่มฝึกประสบการณ์วิชาชีพตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน 2562 ถึงวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2563 ในการจัดทำรายงานในครั้งนี้หากท่านใดสนใจศึกษาสามารถนำไปประกอบการศึกษาได้ และหากมีข้อผิดพลาดประการใดต้องขออภัย ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำ

นางสาวสิวารณธ์ เรืองพะเนา

1.ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสถานประกอบการที่ผู้ศึกษาได้ฝึกงานอยู่นั้นมีชาวต่างชาติมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะลูกค้าชาวจีนที่เข้าทำงานในอมตะซิตี้ ลูกค้าชาวจีนส่วนใหญ่จะเข้ามาสอบถามสินค้าเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะ ยากันยุง ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจ

จากการที่ผู้ศึกษาได้เข้าไปสอบถามสถานประกอบการใกล้เคียงก็พบว่าเจอปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกับลูกค้าชาวจีนเช่นกัน

หากพนักงานสื่อสารกับลูกค้าเข้าใจก็จะทำให้สถานประกอบการนั้นเสียโอกาสในการขายสินค้า ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดจัดทำป้ายสื่อภาษาเพื่อบอกหมวดหมู่และลดปัญหาการสื่อสารกับลูกค้าที่ไม่เข้าใจ นอกจากนี้ยังทำให้ลูกค้าหาสินค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น



ภาพที่1 ภาพหน้าร้าน

2.วัตถุประสงค์

- 1.เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า
- 2.เพื่อลดปัญหาในการสื่อสารของชาวต่างชาติ

ตารางการสอบถามสินค้า ประเภทสินค้า-ยาสามัญ

ก่อนทำ

เพศ	ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			รวม/เดือน
	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	
ชาย	2	13	3	3	25	5	-	7	3	61
หญิง	-	4	2	3	5	4	-	5	2	25

ประเภทสินค้า-ยากันยุง

เพศ	ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			รวม/เดือน
	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	
ชาย	1	17	1	4	30	8	-	5	2	68
หญิง	-	7	4	1	17	5	-	-	-	34

ตารางที่1 การสอบถามสินค้า(ก่อนทำ)

ตารางการสอบถามสินค้า ประเภทสินค้า-ยาสามัญ

หลังทำ

เพศ	ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			รวม/เดือน
	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	
ชาย	-	7	1	1	15	3	-	2	1	30
หญิง	-	2	1	1	7	2	-	1	-	14

ประเภทสินค้า-ยากันยุง

เพศ	ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			รวม/เดือน
	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	
ชาย	-	6	-	-	13	3	-	1	1	24
หญิง	-	4	2	-	6	3	-	-	-	15

ตารางที่2 การสอบถามสินค้า(หลังทำ)

3.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ช่วยลดปัญหาการสื่อสารที่เข้าใจ
2. เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า
3. ช่วยเพิ่มโอกาสในการขายสินค้า



ภาพที่2 ก่อนติดป้ายสื่อภาษา



ภาพที่3 หลังติดป้ายสื่อภาษา

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. สังเกตปัญหาจากการทำงาน



2. เสนอปัญหาและปรึกษาเรื่องการจัดทำป้ายสื่อสารภาษา ให้ผู้จัดการร้านและ Fc



3. สํารวจและจัดเก็บข้อมูลในแต่ละวัน

4. นำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลในการดำเนินงาน

ประเภทสินค้า-ยาสามัญ(ก่อนทำ)

เพศ	ผลัดเช้า/คน			ผลัดบ่าย/คน			ผลัดดึก/คน			รวม/เดือน
	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	
ชาย	2	13	3	3	25	5	-	7	3	61
หญิง	-	4	2	3	5	4	-	5	2	25

ตารางที่3 นำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลในการดำเนินงาน

5. จัดทำป้ายสื่อสารเพื่อมาทดลองใช้ในร้าน



ภาพที่4 ขั้นตอนการดำเนินการ

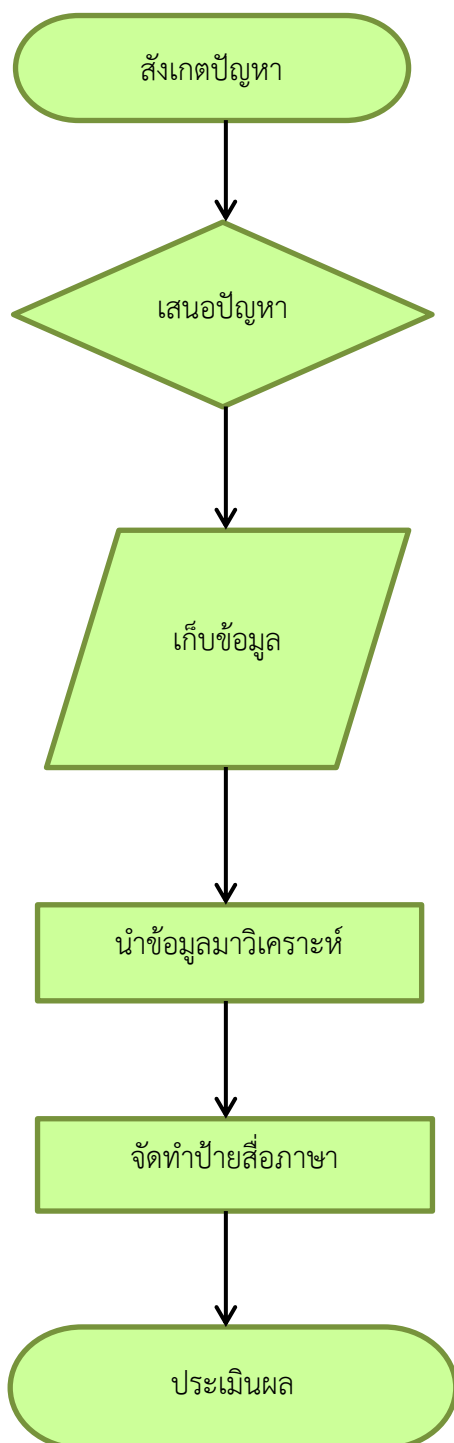
6.ประเมินผลหลังการจัดทำป้าย (การสอบถามของลูกค้าลดลง)

ประเภทสินค้า-ยาสามัญ(หลังทำ)

เพศ	ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			ผลิตภัณฑ์/คน			รวม/เดือน
	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	อายุ 11-20	อายุ 21-30	อายุ 31-40	
ชาย	-	7	1	1	15	3	-	2	1	30
หญิง	-	2	1	1	7	2	-	1	-	14

ตารางที่ 4 ประเมินผลหลังการจัดทำป้าย

5. การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart



ตารางที่5 การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart

6. ผลการดำเนินงาน

การสอบถามจากลูกค้าชาวต่างชาติลดลง และอำนวยความสะดวกในการหาสินค้าของลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้ทางร้านไม่เสียโอกาสในการขายสินค้ายังทำให้ยอดขายทางร้านเพิ่มขึ้นอีกด้วย



ภาพที่ 5 ผลการดำเนินการ

7. สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

นางสาวสิวาภรณ์ เรืองพะเนา ฝึกงานที่ร้าน7-Eleven สาขาไลฟ์ซิติ้ปาร์คบ่อวิน ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20230

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่

- FIFO สินค้า
- เช็คคลังเบรค (DC)
- ทำความสะอาดเซลล์สินค้า
- บริการกับลูกค้า
- นำแนะนำสินค้าใหม่
- ขายสินค้าที่จัดโปรโมชั่นให้กับลูกค้า
- ดรอปปเงินลงตู้เซฟ
- Shiftรับเงิน
- เติมสินค้าDC
- เขียนบ่งชี้
- ทำความสะอาดภายในร้านเพื่อส่งผลัด กวาดพื้น ถูพื้น
- Frontสินค้า
- เติมสินค้าในห้อง VAULT ROOM
- ควหาสินค้าหมดอายุทุกเดือน
- จัดStockสินค้า
- ติดป้ายราคาสินค้า
- นับเหรียญ
- รีแพนป้ายราคาสินค้า
- ตักบ่อตัก (กะตัก)
- ขีดหน้าร้าน (กะตัก)
- ล้างอุปกรณ์ (กะตัก)
- เปลี่ยนสื่อ

รูปแบบการเรียนรู้จะมีผู้ช่วยสอนงานและเรียนรู้เองเห็นพี่ทำก็ทำตาม สิ่งไหนที่ไม่รู้ก็สอบถามพยายามจดจำรายละเอียดงานที่ได้รับมอบหมายให้แม่นยำ ได้ทำงานนอกจนกระทั่งจำสินค้าได้รู้ว่าสินค้าตัวไหนอยู่ที่ไหนลูกค้ามาถามหาสินค้าสามารถแนะนำได้ หลังจากนั้นผู้จัดการก็ให้เข้าแคชเชียร์โดยมีพี่ช่วยคอยให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด เราต้องใช้ความพยายามทุกอย่าง ต้องใช้สมาธิ และเริ่มจดจำเมนูเคาน์เตอร์เซอร์วิสต่างๆว่ามีรายการและบริษัทผู้ว่าจ้างใดๆบ้าง เพื่อที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว งานในเคาน์เตอร์แคชเชียร์มี 3 เครื่องโดยแต่ละเครื่องก็จะมีส่วนที่แตกต่างกันเล็กน้อย โดยเคาน์เตอร์ 1 จะต้องนับเงินใต้เครื่องและเติมเหล่าเติมบุหรี ส่วนเคาน์เตอร์ 2 จะต้องให้บริการลูกค้าอย่างเต็มที่เพราะเป็นเคาน์เตอร์ที่ลูกค้าใช้บริการมากที่สุด และเคาน์เตอร์ที่ 3 จะต้องคอยดูแลเรื่องสินค้าเวฟ และขนมปังปิ้ง

อ้างอิง

วิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ

วิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ

วิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

วิชา หลักการตลาด

วิชา การจัดการโครงการ

วิชา การจัดการเชิงกลยุทธ์

วิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการ

วิชา เจริญต่อรองและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ภาคผนวก





ภาพที่ 6 ภาคผนวก

