



การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

เรื่อง สื่อ 2 ภาษา

โดย

นางสาวเอเชีย แพ่งประเสริฐ

หลักสูตรการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

รหัสนักศึกษา 5940502537

กิตติกรรมประกาศ

โปรเจกต์นี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์สุธิรา เจริญ อาจารย์ที่ปรึกษา
โปรเจกต์ที่ได้ให้คำแนะนำ แนวคิด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอดจน
โปรเจกต์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ และผู้ปกครอง ที่ให้คำปรึกษาในเรื่องราวต่างๆ
รวมทั้งเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

ขอบคุณผู้จัดการร้าน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน และเพื่อนร่วมงานที่คอยให้คำแนะนำใน
การทำโปรเจกต์ชิ้นนี้ จนทำให้โปรเจกต์สำเร็จลุล่วงไปได้

นางสาวเอเซีย แพ่งประเสริฐ

บทคัดย่อ

บริษัทซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 111/19-20 ถ.พญากลาง ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี 20150 เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยรับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว(Exclusive Right) จาก 7-Eleven, Inc ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า 7-Eleven ในประเทศไทย ภายใต้สัญญา Area License Agreement ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2531 และข้าพเจ้าได้เข้าไปเป็นนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจเมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ณ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาบ้านด่าน 3 วังค้อ(บึงหนองปรือ) และได้รับมอบหมายให้ทำโครงการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของร้านร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาบ้านด่าน 3 วังค้อ(บึงหนองปรือ) คือโครงการ สื่อ 2 ภาษามีวัตถุประสงค์เพื่อให้ชาวกำพูชาและคนไทยรู้โปรโมชันมากขึ้นทำให้ยอดขายของร้านเพิ่มมากขึ้นจากเดิม ตัวอย่างคือ โปรโมชันลดอย่างแรง 7 วัน และ โปรโมชันในแต่ละเดือน เครื่องมือในการวิจัยคือ การสังเกต (Observation) และคู่มือปฏิบัติงาน (Work Instruction) ผลการศึกษาพบว่าผู้ค้าชาวกำพูชาและลูกค้านักคนไทยบางคนไม่รู้โปรโมชันของทางร้าน ดังนั้นนักศึกษาจึงได้จัดทำสื่อสองภาษาขึ้นมาให้ชาวกำพูชาและคนไทยได้รู้โปรโมชันของทางร้าน ทำให้ยอดขายเพิ่มขึ้นจากเดิมและลูกค้ากลุ่มเป้าหมายรู้โปรโมชันมากขึ้น สรุปในการวิจัยครั้งนี้สามารถแก้ไขปัญหาการรู้จักโปรโมชันของลูกค้าและเพิ่มยอดขายจากเดิมของทางร้าน

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	1
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขั้นตอนการดำเนินงาน	2-4
ผลการดำเนินงาน	5-7
สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	8
เอกสารอ้างอิง	9
ภาคผนวก	

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยอดขายสินค้ามีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งต่อร้าน เป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์กร ขนานใหญ่ ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของยอดขายและความเข้าใจโปรโมชันของ ลูกค้า ได้แก่ โปรโมชัน 7 วัน และ โปรโมชัน ในแต่ละเดือน เพราะลูกค้าส่วนมากของร้าน เป็นชาวกำพูชาและลูกค้าคนไทยบางกลุ่มไม่รู้โปรโมชัน จึงเป็นปัญหาทำให้ยอดขาย และยอดโปรโมชันน้อย สถานประกอบการอื่นหรือสาขาอื่น ๆ อาจไม่พบปัญหานี้เพราะ แต่ละที่ตั้งของร้านจะแตกต่างกันออกไปแล้วแต่สถานที่นั้น ๆ

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มยอดขายและให้ลูกค้าได้รู้โปรโมชันของร้าน ผู้ศึกษา ทำการศึกษาเพื่อที่จะให้ยอดขายเพิ่มขึ้นจากเดิมและให้ลูกค้ารู้โปรโมชัน เพื่อประโยชน์ ของร้านเป็นประโยชน์ของลูกค้า

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาของยอดขายสินค้าโปรโมชัน
2. เพื่อเพิ่มยอดขายสินค้า เพิ่มยอดขายสินค้าโปรโมชัน
3. เพื่อให้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายรู้โปรโมชันของร้าน
4. เพื่อศึกษาวิธีการที่จะทำให้ลูกค้ารู้โปรโมชันและเพิ่มยอดขายของร้าน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทางร้านรู้ถึงปัญหาของยอดขายสินค้าและยอดขายโปรโมชั่น
2. ยอดขายสินค้าและยอดขายโปรโมชั่นเพิ่มมากขึ้นจากเดิม
3. ลูกกลุ่มเป้าหมายรู้โปรโมชั่นของทางร้าน
4. มีการศึกษาและสังเกตของยอดขายเพิ่มมากขึ้น
5. มีความกระตือรือร้นในการเพิ่มยอดขายมากขึ้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน



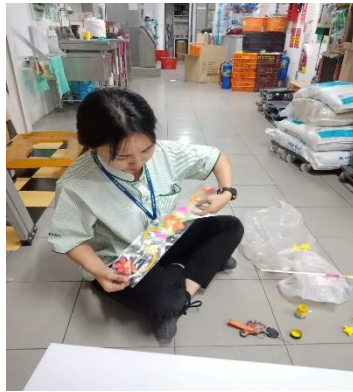
ขั้นตอนที่ 1 เรียนรู้จากพนักงานที่ร้านว่าทางร้านมีปัญหาอะไรเกี่ยวกับยอดขายบ้าง ที่พอจะเพิ่มยอดขายได้บ้าง



ขั้นตอนที่ 2 เริ่มกระบวนการศึกษา ภาษาของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายที่จะทำให้ลูกค้ามีความเข้าใจเกี่ยวกับสื่อ



ขั้นตอนที่ 3 เริ่มศึกษาวิธีการทำสื่อ ที่จะทำให้ลูกค้ามีความสนใจ



ขั้นตอนที่ 4 จัดทำสื่อ 2 ภาษา โดยการทำเป็นป้ายตั้งเพื่อให้เข้าใจได้ง่ายและดึงดูดความสนใจกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด

ผลการดำเนินงาน

1. ลูกค้ำักัมพูชาและลูกค้ำักคนไทยบางคน ู้โปรโมชั่นของทางร้านเป็นจำนวนมาก จากสื่อที่เราได้จัดทำขึ้นมา



2. ลดการสื่อสารจากชาวกัมพูชาจากการสอบถามเรื่อง โปรโมชั่น เพราะลูกค้ำักเข้าใจจากสื่อที่เราจัดทำขึ้น



3. ยอดขายสินค้าและยอดขายโปรโมชั่นเพิ่มมากขึ้นจากเดิม

วันที่	เป้าหมาย	ยอดรวม
28	20	15
29	20	15
30	20	15
1	20	17
2	20	24
3	20	23
4	20	24

*โปรโมชั่นวันที่ 28พ.ย -4 ธ.ค 62 แต่ละผลิตภัณฑ์เป้าหมายไว้ 20 ชุด/ ต่อผลิตภัณฑ์เก็บเฉพาะผลิตภัณฑ์

วันที่	เป้าหมาย	ยอดรวม
5	20	25
6	20	25
7	20	25
8	20	25
9	20	24
10	20	27
11	20	28

*โปรโมชั่นวันที่ 5 -11ธ.ค 62 แต่ละผลิตภัณฑ์เป้าหมายไว้ 20 ชุด/ ต่อผลิตภัณฑ์เก็บเฉพาะผลิตภัณฑ์

วันที่	เป้าหมาย	ยอดรวม
9	20	26
10	20	26
11	20	25
12	20	27
13	20	21
14	20	25
15	20	27

*โปรโมชั่นวันที่ 9-15 ก.พ 63 แต่ละผลิตภัณฑ์เป้าหมายไว้ 20 ชุด/ ต่อผลิตภัณฑ์เก็บเฉพาะผลิตภัณฑ์

วันที่	เป้าหมาย	ยอดรวม
13	20	20
14	20	23
15	20	24
16	20	24
17	20	25
18	20	25
19	20	25

*โปรโมชั่นวันที่ 13 -19 ก.พ 63 แต่ละผลิตภัณฑ์เป้าหมายไว้ 20 ชุด/ ต่อผลิตภัณฑ์เก็บเฉพาะผลิตภัณฑ์

สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการที่ได้มาฝึกงานร้านเซเว่นบ้านด่าน 3 วังค้อ ได้พบปัญหาที่ทำให้ยอดขายของทางร้านน้อยกว่าจำนวนของลูกค้าที่เข้าร้าน เพราะพบว่าลูกค้าส่วนมากเป็นชาวกัมพูชาโดยส่วนใหญ่ และชาติอื่น ๆ ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้คิดหาแนวทางที่จะทำให้ยอดขายของทางร้านเพิ่มขึ้น จึงได้จัดทำสื่อ 2 ภาษาขึ้นมา ทำเป็นการสร้างแรงจูงใจให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดการคล้อยตามและต้องการซื้อสินค้าและบริการจากร้านของเรา



เอกสารอ้างอิง

- วิชาการจัดการการผลิตและการปฏิบัติการ
- วิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์
- วิชาการเป็นผู้ประกอบการ
- วิชาการวิเคราะห์เชิงปริมาณ
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
- สถานประกอบการ เซเว่นบ้านด่าน 3 วังค้อ (บึงหนองปรือ)

ภาคผนวก

