



## รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ป้ายสื่อสารภาษา

(Language labels)

โดย

นางสาววรรดา ภูมิขุนทด รหัสนักศึกษา 5940502620

สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## กิตติกรรมประกาศ

โครงการเล่มนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก ดร.รตมณี พัลลภชนกนาถ ที่ปรึกษาโครงการที่ให้คำแนะนำ แนวคิด ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆมาโดยตลอด จนทำให้โครงการเล่มนี้สำเร็จสมบูรณ์

ขอขอบคุณ นางสาวกัญญกรณ์ ศรีชาติ พี่เลี้ยงที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำในการทำโครงการ ตลอดจนการแก้ไขปัญหาของโครงการ จนทำให้สำเร็จลุล่วง

ขอขอบคุณ FC อรอนง บุญประสม ที่ให้คำปรึกษาในการทำโครงการ ให้คำแนะนำ และให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

ผู้จัดทำรายงาน

นางสาววรรดา ภูมิขุนทด

## บทคัดย่อ

เนื่องจากลูกค้าชาวต่างชาติเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่เป็นลูกค้าชาวจีน และลูกค้าชาวจีนมักจะหาสินค้าไม่พบ เพื่อเป็นการลดระยะเวลาการหาสินค้าของลูกค้า และลดปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจระหว่างลูกค้ากับพนักงาน ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดจัดทำป้ายสื่อภาษาออกมาเพื่อออกหมวดหมู่ประเภทของสินค้าสินค้า

สรุปการจัดทำโครงการครั้งนี้ เพื่อให้ความสะดวกในการหาสินค้าของลูกค้า และลดปัญหาการสื่อสารที่เข้าใจระหว่างพนักงานกับลูกค้า

## สารบัญเรื่อง

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญเรื่อง	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญรูปภาพ	จ
คำนำ	ฉ
<b>บทที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบ</b>	
ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ	1
ลักษณะการประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร	1
รูปแบบและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ	2
บุคลากรที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานสหกิจของนักศึกษา	4
<b>บทที่ 2 วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา</b>	
วัตถุประสงค์	5
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
<b>บทที่ 3 งานที่ปฏิบัติหรือโครงการได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย</b>	
หลักการและเหตุผล	6
วัตถุประสงค์	6

ขั้นตอนการดำเนินงาน	6- 7
การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ flow chart	8
ตารางแบบสอบถามข้อมูล ก่อน	9
ระยะเวลาดำเนินโครงการ	9
<b>บทที่ 4 สรุปผลการศึกษาหรือผลการปฏิบัติงาน</b>	
ผลการดำเนินการ	10
ตารางแบบสอบถามข้อมูล หลัง	10
ประโยชน์ของการดำเนินงาน	11
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	11
ถอดบทเรียนจากการปฏิบัติสหกิจศึกษา	11
บรรณานุกรม	12
ภาคผนวก	13-15

## สารบัญตาราง

เรื่อง	หน้า
ตารางที่ 1 การสอบถามสินค้า ( ก่อนทำ )	9
ตารางที่ 2 การสอบถามสินค้า ( หลังทำ )	10
ตารางที่ 3 การดำเนินไปเจคในรูปแบบ FlowChart	8

## สารบัญรูปภาพ

เรื่อง	หน้า
ภาพที่ 1 แสดงแผนที่ ที่ตั้ง	1
ภาพที่ 2 สังกัดปัญหาจากการทำงาน	6
ภาพที่ 3 เสนอปัญหาและปรึกษาเรื่องการจัดทำป้ายสื่อสารภาษา	7
ภาพที่ 4 จัดทำป้ายสื่อสาร	7

## คำนำ

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

ผู้จัดทำ

นางสาววรรดา ภูมิขุนทด



## บทที่ 1

### ข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบ

#### ชื่อและที่ตั้งของสถานประกอบการ

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัดมหาชน สาขาไลฟ์ซิตี พาร์ค บ่อวิน 10893

เลขที่233/ 35 หมู่ 3 ตำบล บ่อวิน อำเภอ ศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20230



ภาพที่ 1 แสดงแผนที่ / ที่ตั้ง

#### ลักษณะการประกอบการ หรือการให้บริการหลักขององค์กร

เป็นธุรกิจร้านสะดวกซื้อ (7-Eleven) ที่เปิดตลาด 24 ชั่วโมง ให้บริการกับลูกค้าทุกระดับทุกเพศทุกวัย เน้นการอาหาร ขนม และเครื่องดื่มและมีความสด ใหม่ สะอาด โดยมีบริการอุ่นให้พร้อมรับประทานเสมือนเป็นครัวในบ้าน อีกทั้งการจัดโปรโมชั่นพิเศษขึ้นอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นสิ่งที่มิให้บริการในร้านสะดวกซื้อ นำนโยบาย “SPEQS” มาใช้ ดังนี้

Speed คือ ความรวดเร็วในการบริการ

Price คือ ราคาสินค้าที่สมเหตุสมผล และไม่ใช้วิธีการตัดราคาในการแข่งขัน

Environment คือ สภาพแวดล้อมภายในและนอกร้านต้องสะอาดเป็นระเบียบตลอดเวลา

Quality คือ คุณภาพสินค้าทุกชนิดต้องผ่านการควบคุมตรวจสอบอย่างใกล้ชิด สินค้าประเภทอาหารต้องบอกวันหมดอายุ และเก็บออกก่อนหมดอายุ 1 วัน

Selection คือ การคัดเลือกสินค้าใหม่หมุนเวียนเข้า – ออก เดือนละไม่ต่ำกว่า 30 รายการ

FIFO (First In First Out) หมายถึง สินค้าใดที่เข้าคลังสินค้าก่อนก็หมุนเวียนออกไปก่อน เพื่อลดความเสี่ยงจากการจัดเก็บเป็นเวลานาน เป็นต้น

การเข้าก่อนออกก่อน FIFO : First in First out หมายถึง วิธีที่ใช้ในการวัดต้นทุนของสินค้าโดยตั้งอยู่ในสมมติฐานว่าสินค้าหรือวัตถุดิบที่ซื้อเข้ามาใช้ก่อนจะต้องถูกขายหรือนำมาใช้ก่อนเช่นกัน การเข้าก่อนออกก่อนมีแนวคิดเป็นไปตามการค่าโดยปกติที่บริษัทมักจะต้องขายหรือใช้ของเก่าก่อนเสมอ ดังนั้นด้วยระบบการเข้าก่อนออกก่อน ต้นทุนของวัตถุดิบที่ซื้อเข้ามาก่อนจะใช้เป็นต้นทุนสินค้าที่ผลิตออกมาก่อนด้วยเช่นกัน

ส่วนวิธีการที่นำมาใช้บ่อยและได้ผลดีคือ “ การโปรโมทสินค้าใหม่ ” เพราะต้องการให้เกิดการตลาดใช้สินค้าใหม่ก่อนใครและกลับมาซื้อสินค้านั้นซ้ำอีก และยังมีผลพลอยได้ทางอ้อมที่เกิดจากความถี่ในการเข้าร้านเพิ่มขึ้น ทำให้7-Eleven ได้โอกาสในการขายสินค้าเพิ่มขึ้นด้วย

## รูปแบบการจัดองค์กรและการบริหารงานขององค์กร

การดำเนินงานของร้านสาขามีการแบ่งหน้าที่การทำงานเป็นส่วนๆ โดยมีหัวหน้าเป็นผู้ควบคุมดูแลให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดจนพนักงานที่จะต้องทำหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

## ตำแหน่งงานและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

รับตำแหน่งปฏิบัติงาน นักศึกษาฝึกงาน ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน 2562 – 23 ธันวาคม 2563 ลักษณะงาน เข้าทำงานเป็นกะ เข้าตั้งแต่เวลา 06.30-15.30 บ่ายตั้งแต่ 13.30- 22.30 น. ดึก ตั้งแต่ 22.00- 07.30 น. ได้ค่าตอบแทนเป็นเงินเดือน

เรียนรู้ทุกอย่างภายในร้านตั้งแต่ทำความคุ้นเคยกับพื้นที่ขายโดยวันแรกได้อยู่งานนอกเนื่องจากต้องจำสินค้าว่าสินค้าแต่ละตัวอยู่ตรงไหนเมื่อลูกค้ามาถามหาสินค้าเราจะได้ตอบลูกค้าได้ ได้อยู่งานนอก อาทิตย์แรกๆ หลังจากนั้นก็เข้าแคชเชียร์ ได้ปฏิบัติหน้าที่ดังนี้

- FIFO สินค้า
- เช็คลังเบรค (DC)
- ทำความสะอาดเซลล์สินค้า
- บริการกับลูกค้า
- นำแนะสินค้าใหม่
- ขายสินค้าที่จัดโปรโมชั่นให้กับลูกค้า
- ดรอปปเงินลงตู้เซฟ
- Shiftรับเงิน
- เติมสินค้าDC
- เขียนบ่งชี้
- ทำความสะอาดภายในร้านเพื่อส่งผลัด กวาดพื้น ถูพื้น
- Frontสินค้า
- เติมสินค้าในห้อง VAULT ROOM
- คิวหาสินค้าหมดอายุทุกเดือน

- จัดStockสินค้า
- ติดป้ายราคาสินค้า
- นับเหรียญ
- รีแพนป้ายราคาสินค้า
- ตักป๋อดัก (กะตีก)
- ชัดหน้าร้าน (กะตีก)
- ล้างอุปกรณ์ (กะตีก)
- เปลี่ยนสื่อ

### บุคลากรที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานสหกิจของนักศึกษา

1.อรอนง บุญประสม

ตำแหน่ง : FC

2. กัญญกรณ์ ศรีชาติ

ตำแหน่ง : ผู้จัดการร้าน

3. อาจารย์ ดร. รตามณี พัลลชนกนาถ

ตำแหน่ง : อาจารย์นิเทศที่ปรึกษา

## บทที่ 2

### วัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เกิดความร่วมมือวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยฯ กับสถานประกอบในการพัฒนาบัณฑิต
2. เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริง ในสถานประกอบการ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด มหาชน
3. เพื่อให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถ ทักษะในวิชาชีพ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะเป็นพื้นฐานการประกอบอาชีพ รวมทั้งปรับตัวในสังคมในสถานประกอบได้

#### ผลคาดว่าจะได้รับ

- ได้รับประสบการณ์ตรงจากการฝึกงาน
- เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง รู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความรับผิดชอบหน้าที่
- ได้พบปัญหาต่างๆ ที่แท้จริงในการทำงาน และสามารถแก้ไขปัญหาได้

#### สถานประกอบ

- มีภาพลักษณ์ที่ดี
- สร้างหลักฐานลูกค้าใหม่และรักษาลูกค้าเก่าได้
- มียอดขายสินค้าโปรโมชันเพิ่มขึ้น

### บทที่ 3

#### งานที่ปฏิบัติหรือโครงการได้รับมอบหมาย ประกอบด้วย

##### หลักการและเหตุผล

เนื่องจากสถานประกอบการที่ผู้ศึกษาได้ฝึกงานอยู่นั้นมีชาวต่างชาติมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะลูกค้าชาวจีนที่เข้าทำงานในอมตะซิตี้ ลูกค้าชาวจีนส่วนใหญ่จะเข้ามาสอบถามสินค้าเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะ ยากันยุง ทำให้เกิดปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจ

จากการที่ผู้ศึกษาได้เข้าไปสอบถามสถานประกอบการใกล้เคียงก็พบว่าเจอปัญหาการสื่อสารที่ไม่เข้าใจกับลูกค้าชาวจีนเช่นกัน

หากพนักงานสื่อสารกับลูกค้าเข้าใจก็จะทำให้สถานประกอบการนั้นเสียโอกาสในการขายสินค้า ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดจัดทำป้ายสื่อภาษาเพื่อบอกหมวดหมู่และลดปัญหาการสื่อสารกับลูกค้าที่ไม่เข้าใจ นอกจากนี้ยังทำให้ลูกค้าหาสินค้าได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

##### วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกในการหาสินค้าของลูกค้า
2. เพื่อลดปัญหาในการสื่อสารของลูกค้า

##### ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. สังเกตปัญหาจากการทำงาน



ภาพที่ 2 สังเกตปัญหาจากการทำงาน

2.เสนอปัญหาและปรึกษาเรื่องการจัดทำป้ายสื่อสารภาษา ให้ผู้จัดการร้านและ Fc



ภาพที่ 3 เสนอปัญหาและปรึกษาเรื่องการจัดทำป้ายสื่อสารภาษา

3.สำรวจและจัดเก็บข้อมูลในแต่ละวัน

4.นำข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบผลในการดำเนินงาน

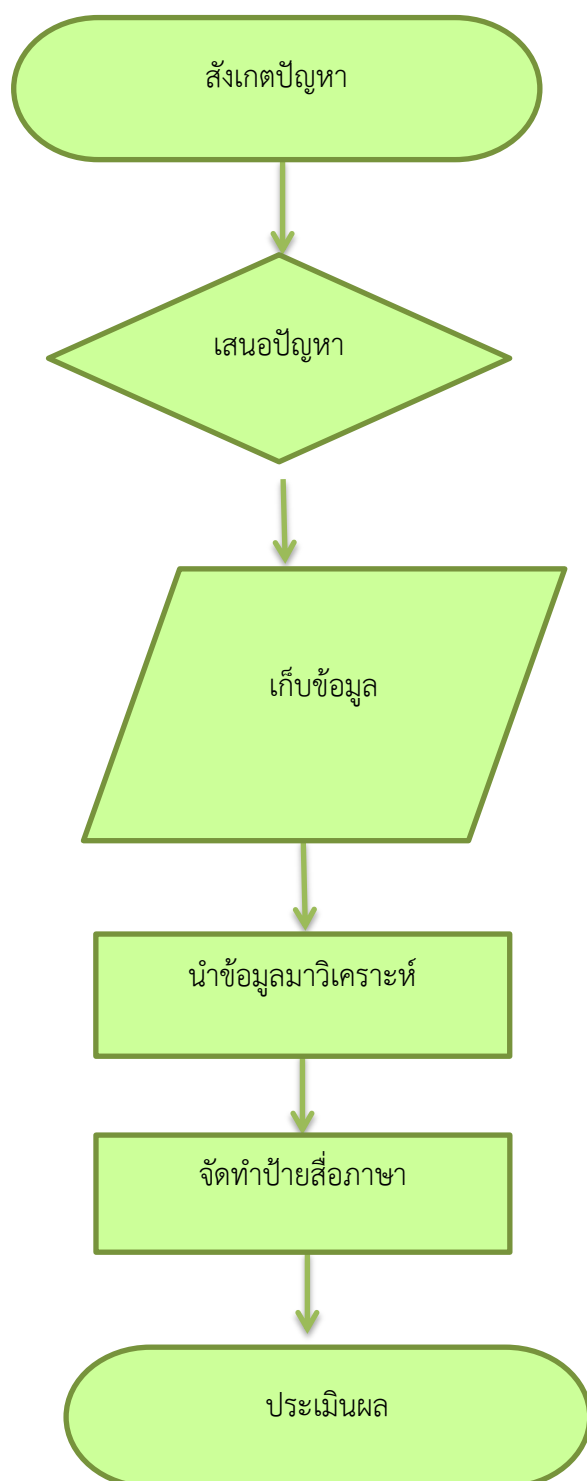
5.จัดทำป้ายสื่อสารเพื่อมาทดลองใช้ในร้าน



ภาพที่ 4 จัดทำป้ายสื่อสาร

6 . ประเมินผลหลังการจัดทำป้าย สื่อสาร

## ดำเนินโปรเจคในรูปแบบ Flow chart





## ตารางแบบสอบถามข้อมูล

เดือนมกราคม ( ก่อน- หลัง )

### ประเภทสินค้า-ยาสามัญ ( ก่อน )

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 ( ก่อน )

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

### ระยะเวลาดำเนินโครงการ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 2 เดือน

## บทที่ 4

### สรุปผลการศึกษาหรือผลปฏิบัติงาน

#### ผลการดำเนินงาน

การสอบถามจากลูกค้าชาวต่างชาติลดลง และอำนวยความสะดวกในการหาสินค้าของลูกค้ามากยิ่งขึ้น ทำให้ทางร้านไม่เสียโอกาสในการขายสินค้ายังทำให้ยอดขายทางร้านเพิ่มขึ้นอีกด้วย

#### สรุปตารางแบบสอบถาม เดือน มกราคม

##### ประเภทสินค้า-ยาสามัญ ( หลัง )

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	-	7	1	1	15	3	-	2	1	30
หญิง	-	2	1	1	7	2	-	1	-	14

##### ประเภทสินค้า-ยากันยุง ( หลัง )

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	-	6	-	-	13	3	-	1	1	24
หญิง	-	4	2	-	6	3	-	-	-	15

## ประโยชน์ของการดำเนินงาน

ช่วยลดเวลาในการสื่อสารกับลูกค้าคนจีนและยังช่วยอำนวยความสะดวกในการหาสินค้าของลูกค้าอีกด้วย

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลูกค้าหาสินค้าได้รวดเร็วและตรงตามความต้องการของลูกค้า
2. ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน

## ถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานสหกิจ

ประสบการณ์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพครั้งนี้ให้บทเรียนหลายด้านๆมีทั้งด้านบวก ด้านลบ การฝึกงานที่ 7-Eleven ทำให้หนูที่เป็นคนที่ไม่ค่อยมั่นใจในตัวเองไม่กล้าที่จะสื่อสารกับชาวต่างชาติก็มีความกล้ามากขึ้น สอนให้มีความอดทนการตรงต่อเวลาการบริหารจัดการการวางแผนในการเดินทาง การใช้ชีวิตในแต่ละวันในต่างที่ที่เราไม่รู้จัก เวลาจะไปไหนไกลๆ ต้องอาศัยถามทางบางครั้งก็ลองผิดลองถูกว่าเส้นทางสายนี้สามารถเชื่อมต่อไปที่ไหนได้บ้าง คนที่ไม่เคยออกจากจังหวัดแบบหนูต้องปรับตัวเยอะมาก

เดือนแรก ต้องสังเกตว่าสภาพแวดล้อมโดยรอบมีอะไรบ้าง ร้านข้าวอยู่ที่ไหน ซักผ้าต้องตากที่ไหนเนื่องจากห้องพักไม่มีระเบียง การวางแผนล่วงหน้าในการเดินทางไปทำงานเนื่องจากที่พักอยู่ห่างจากส่วนร้านที่ทำงาน อยู่บนเขา การพึ่งตัวเองสำคัญมากในการไปฝึกงานครั้งนี้คือได้ลงร้านสาขาละคนทำให้ครั้งแรกคิดกลัวและไม่มั่นใจว่าจะทำงานนี้ได้ แต่วันแรกๆไปเป็นการเริ่มต้นที่ดีมากทำให้เริ่มมีกำลังใจที่จะทำต่อ

จากลงไปฝึกงานในสถานที่ประกอบการจริงรู้เลยว่าการทำงาน7-Eleven ต้องมีความอดทน มีความสามัคคี ต้องทำงานเป็นทีม ได้เรียนรู้สิ่งที่ไม่เคยรู้มาก่อน เช่น การยื่นแคชเชียร์การบริการลูกค้า การเขียนบ่งชี้ การนำสินค้าที่หมดอายุมาเรียงไว้ข้างหน้าหรือเรียกว่าการFIFO การเช็ค DC จากประสบการณ์ทุกอย่างที่ได้เจอมา มันทำให้เราโตเป็นผู้ใหญ่มากขึ้นเจอเรื่องราวท้าทายที่หาไม่ได้ในห้องเรียน กว่าที่จะผ่านจุดนั้นมาได้มันก็เหนื่อย หน้อยบางครั้งถอดใจอยากกลับบ้านมากเพราะงานบางอย่างหนูทำไม่ได้ดีเท่าที่ควรก็กลับมาคิดกดดันตัวเองแต่ที่ผู้ช่วยก็คอยให้คำปรึกษาและให้กำลังใจ ยอมรับว่าเหนื่อยมากสำหรับสิ่งที่ได้รับกลับมามันมีค่ามากกว่าคำว่าเหนื่อยได้เจอมิตรภาพที่ดีได้ประสบการณ์เรื่องราวต่างๆที่พร้อมจะต่อยอดกับงานในอนาคตของเราเซเว่นให้อะไรเยอะมากไม่ใช่แค่การขายสินค้าจริงๆการได้เห็นรอยยิ้มลูกค้าจากการบริการของหนูมันทำให้หนูมีความสุขและสนุกกับงานที่ทำในทุกๆ วัน

## บรรณานุกรม

วิชา เทคโนโลยีสารสนเทศ

วิชา ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ

วิชา ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร

วิชา การตลาด

วิชา การจัดการโครงการ

วิชา การจัดการเชิงกลยุทธ์

วิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการ

วิชา เจริญต่อรองและการแก้ปัญหาความขัดแย้ง

ภาคผนวก



