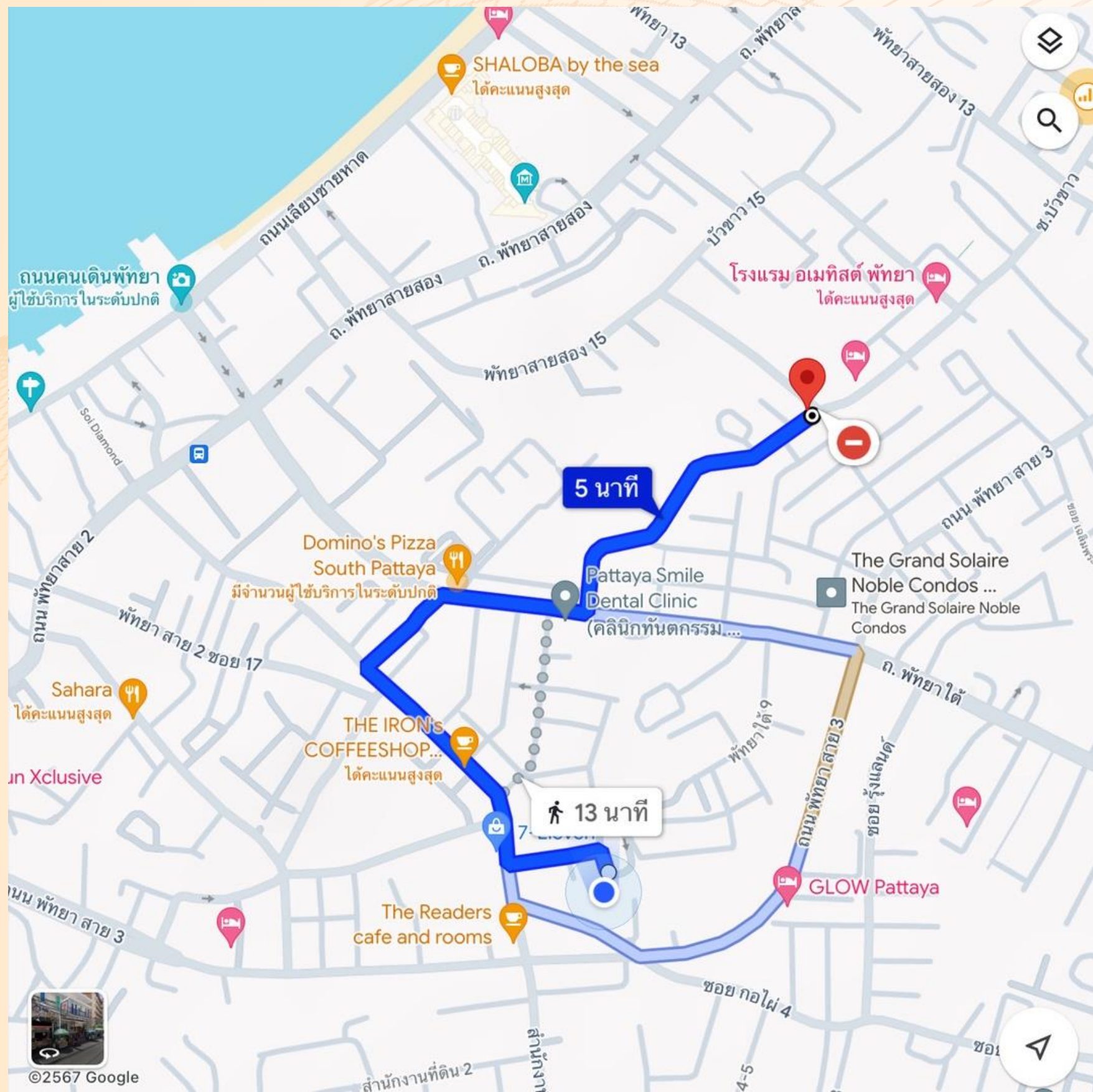


โครงการสหกิจศึกษา



เรื่อง ป้ายสื่อสารเพื่อบอกจุดบริการลูกค้า



7 – 11 12024 สาขาบัวขาวบจ.สุราตี

เลขที่ 111/310 ซอย บัวขาว

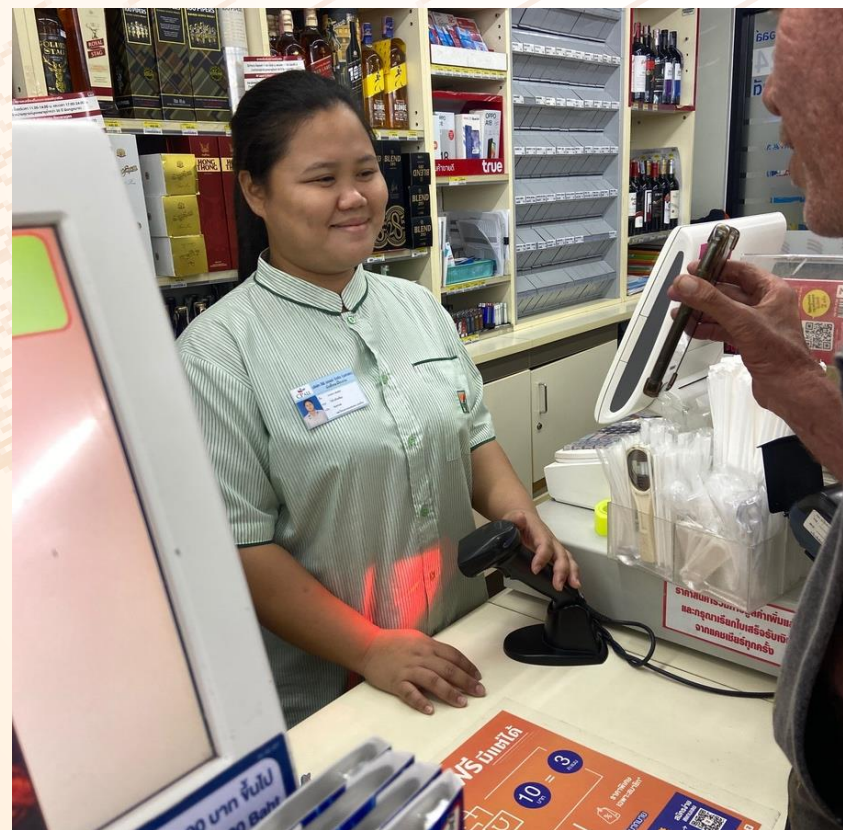
ตำบลหนองปรือ อำเภอบางละมุง

จังหวัดชลบุรี รหัสไปรษณีย์ 20150

โทรศัพท์ 0910012024

ที่มาของปัญหาและโอกาส

จากการสังเกต) ตั้งแต่วันแรกที่เข้าเครื่องคิดเงิน (cashier) ของเซเว่น สาขาบัวขาวบลูราตี พบว่า ในแต่ละวันจะมีลูกค้าต่างชาติ มักจะมาสอบถามหาที่กดน้ำแข็ง และน้ำร้อน วันละประมาณ 5-10 ครั้งต่อวัน เนื่องจากลูกค้าบางท่านหยิบแก้วมาแล้วไม่รู้ว่า ตรงที่หยิบแก้วคือเครื่องใส่น้ำแข็ง แล้วจะมีลูกค้าต่างชาติซื้อสินค้าที่ต้องเติมน้ำร้อน แล้วเดินมาขอน้ำร้อนตรงAll cafe ทางพนักงานก็ต้องเดินนำทางลูกค้าไป ดังนั้น ดิฉัน นักศึกษาฝึกงานสาขาเซเว่นบัวขาวบลูราตี จึงได้จัดทำข้อเสนอโครงการ เรื่อง “ป้ายสื่อสารเพื่อบอกจุดบริการลูกค้า” ขึ้น เพื่อให้ลูกค้าต่างชาติที่เข้ามาใช้บริการได้เข้าใจมาก



หน้าที่ที่ที่ได้รับมอบหมาย

- แคชเชียร์
- เติมสินค้า
- จัด Delivery
- จัดสินค้าของหลังบ้าน
- ทำความสะอาดภายในร้าน
- เดินจัดเรียงสินค้าให้เป็นระเบียบ

จุดบริการ น้ำร้อนและน้ำแข็ง

สี่ป้ายน้ำแข็งวางและ
ตัวหนังสือเล็กไป

ไม่มีป้ายบอกจุดบริการลูกค้า

กลุ่มลูกค้าต่างชาติ หยิบแก้ว
แล้วเดินมาขอ น้ำแข็งตรง All
Cafe

ลูกค้ามาสอบถามพนักงานว่ามี
น้ำร้อนหรือเปล่า

ลูกค้ามาถามหา
น้ำแข็ง น้ำร้อน
หน้าเคาเตอร์

กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เป็น
ชาวต่างชาติ

ลูกค้าไม่สังเกตจุดบริการ

ทำให้การสื่อสารพูดคุยกัน
ไม่ค่อยเข้าใจ หรือไม่
ตรงกัน

ทำให้ลูกค้าเดินมา
สอบถามพนักงานและ
พนักงานต้องเดินนำทาง

สภาพแวดล้อม ไป

ด้านพฤติกรรม



วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อจัดทำป้ายสื่อสารเพื่อบอกจุดบริการน้ำร้อนน้ำแข็งให้กับลูกค้า
2. เพื่อลดจำนวนครั้งในการตอบคำถาม

เป้าหมายโครงการ

- 1.มีป้ายสื่อสารเพื่อบอกจุดบริการลูกค้า 3 จุด
- 2.ลดเวลาในการที่ลูกค้ามาสอบถาม ครั้งละ 1 นาที - 1:30นาที

วิธีการดำเนินงาน

กิจกรรม	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม
1.ศึกษาปัญหา	↔			
2.นำเสนอหัวข้อให้พี่เลี้ยง		↔		
3.วางแผนการดำเนินงาน		↔		
4.จัดทำป้ายสื่อสารเพื่อบอกจุดบริการลูกค้า			↔	
5.นำป้ายไปติดเพื่อประชาสัมพันธ์				↔
6.เก็บรวบรวมข้อมูล				↔
7.สรุปผลการดำเนินงาน				↔

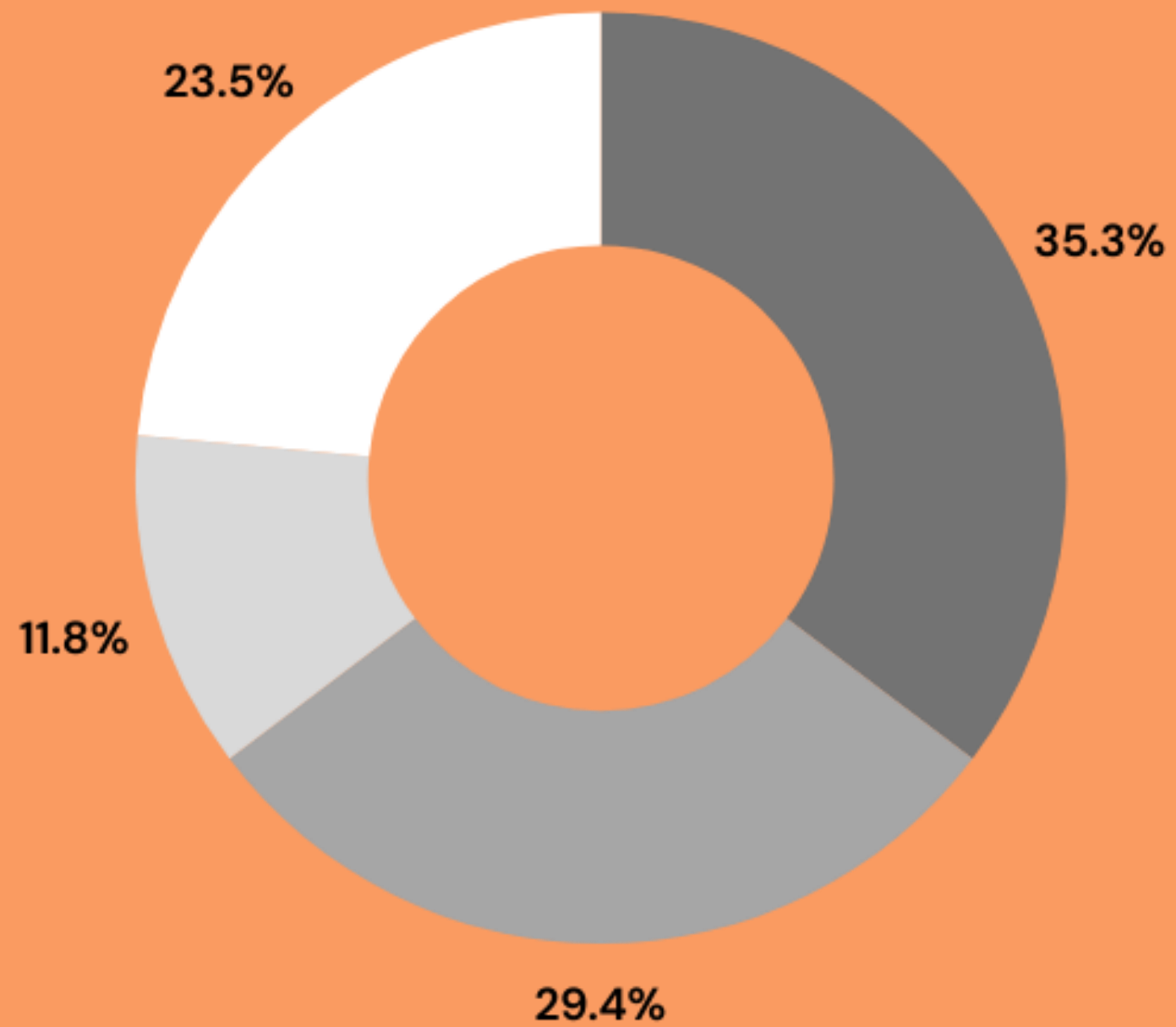
วิธีการดำเนินงาน

- ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน - 27 กันยายน

ช่วงเวลา 14 : 00 - 20 : 00 ทุกวัน

- ใช้การจดบันทึกลงในกระดาษเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละวัน

- ลูกค้ำทั้งหมด 427 คน



วิธีการดำเนินงาน



วิธีการดำเนินงาน



ผลการดำเนินงาน

วัตถุประสงค์	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	สรุปผล
เพื่อจัดทำป้ายสื่อสารเพื่อ บอกจุดบริการน้ำร้อน น้ำแข็งให้กับลูกค้า	มีป้ายสื่อสารเพื่อบอกจุด บริการลูกค้า 3 จุด	มีป้ายบอกจุดบริการน้ำ ร้อน น้ำแข็ง 3 จุด ลูกค้า มองเห็นได้ชัดเจน	บรรลุผลการดำเนินงาน
เพื่อลดจำนวนครั้งในการ ตอบคำถาม	ลดเวลาในการที่ลูกค้ามา สอบถาม ครั้งละ 1 นาที - 1:30 นาที	ลดเวลาลงไปได้ 30 วินาที - 1 นาที โดยการชี้มือบอก ลูกค้า	บรรลุผลการดำเนินงาน

การประยุกต์ใช้รายวิชาในโครงการ

- การจัดการโครงการ (เรื่องการวางแผนและการจัดทำข้อเสนอโครงการ)
- นวัตกรรมองค์การ (การใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อพัฒนาและสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ)

อาจารย์นิเทศ

พศ.ดร.ศิริพร เลิศยิ่งยศ



พนักงานที่ปรึกษา

นางสาวทิพย์วรรณ บุตตะ
(ผู้จัดการร้าน)





Q & A



นางสาวธนพร โปรงสันเทียะ
รหัสนักศึกษา 6560701108



นางสาววัชรินทร์ ทอนกระโทก
รหัสนักศึกษา 6560701113

หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ขอบคุณ
๑