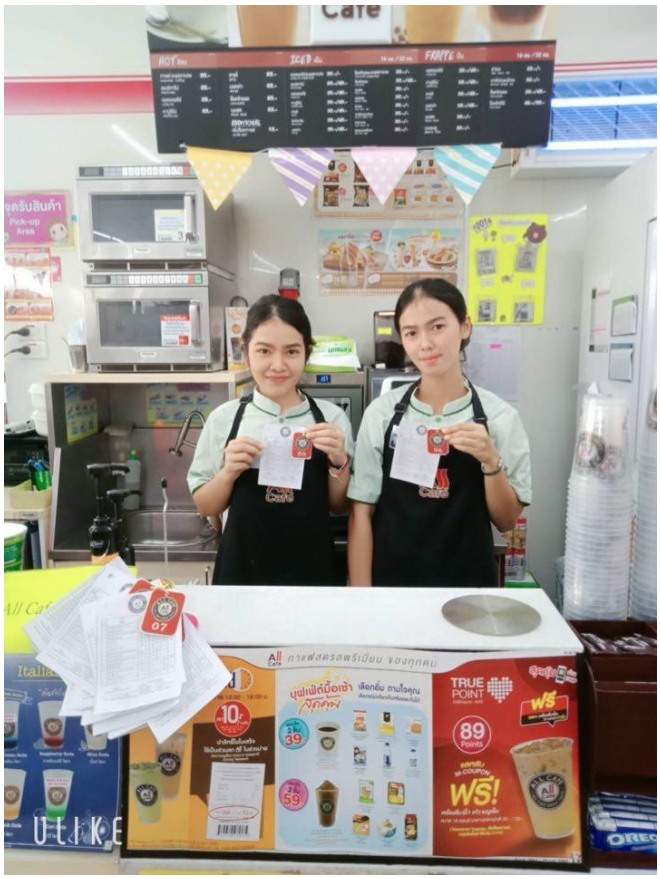
การจัดการคิว All Café

(All Café Queue System)



โครงงานนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจากอาจารย์วิภาวี พูลทวี อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานที่ได้ให้คำเสนอแนะ แนวคิด ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ มาโดยตลอด จนโครงงานเล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ปกครองที่ให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆรวมทั้งเป็นกำลังใจที่ดีเสมอมา

ขอบคุณผู้จัดการร้านและพี่ๆพนักงานสาขาสี่มุมเมือง แหลมฉบัง (10014) ที่ช่วยสระเวลาช่วยให้คำแนะนำที่ดีเกี่ยวกับโครงงานชิ้นนี้ จนทำให้โครงงานสำเร็จลุล่วงไปได้

นางสาวนันตาชา แก้วปรือ

นางสาวสุมิตา บรรยงกะเสนา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการให้บริการ All Café และเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการบริการ All Café ให้มีประสิทธิภาพและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น กลุ่มตัวอย่าง คือ พ่อค้าแม่ค้า ที่เข้ามาใช้บริการ All Café เครื่องมือในการวิจัยคือ แบบประเมินการใช้บัตรคิว All Café ผลการศึกษาพบว่าขั้นตอนการให้บริการ All Café มีความผิดพลาด มีการผลิตสินค้าให้ลูกค้าผิด และไม่ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงการให้บริการ All Café โดยขั้นแรกจัดทำบัตรคิวที่มีเลขลำดับอย่างชัดเจน และใบเมนู All Café ทำให้ลดความผิดพลาดในการผลิตสินค้าของพนักงานได้ถึงร้อยละ 90% ทำให้ลดการรับสินค้าผิดคิวหรือการลัดคิวได้ถึงร้อยละ 90% และได้สินค้ารวดเร็วตามความต้องการของลูกค้า เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของพนักงาน All Café

สรุปในการวิจัยครั้งนี้มีการแก้ปัญหาการให้บริการ All Café โดยการทำบัตรคิวตามลำดับเลขการสั่งซื้อ เข้ามามีส่วนช่วยในการลดความผิดพลาดการผลิตสินค้าผิดของพนักงาน และการรับสินค้าผิดคิวหรือการลัดคิวของลูกค้าได้

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ค
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
บทนำ	2-3
วัตถุประสงค์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขั้นตอนดำเนินงาน	4-6
การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart	7
ผลการดำเนินงาน	8-11
สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	12
เอกสารอ้างอิง	13
ภาพผนวก	14-16

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เซเว่นอีเลฟเว่น สาขาสี่มุมเมือง แหลมฉบัง (10014) มีผู้เข้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ทำให้การจัดการคิวของผู้เข้ามารอนั้นสำคัญ เพราะถ้าจัดการไม่ดี ก็ทำให้เกิดความล่าช้าจนผู้เข้ามาใช้บริการไม่พอใจ ซึ่งแนวคิดนี้สามารถนำมาใช้กับเซเว่นอีเลฟเว่นสาขาอื่นๆได้ด้วย การนำระบบบัตรคิวมาใช้สามารถบริการได้อย่างถูกต้องและเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นธรรมต่อผู้มาใช้บริการ ผู้ที่มารับบัตรคิวก่อนก็จะได้รับการบริการก่อนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า และประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้าทั้งในด้านของเวลาในการดำเนินการ คุณภาพมาตรฐานในสินค้าที่ได้รับให้เป็นไปตามที่ลูกค้าต้องการ ความสำคัญหากเกิดความผิดพลาดในการบริการทางสาขาจะเสียลูกค้าและผลกำไรลดลง เนื่องจากการตอบสนองความต้องการของลูกค้าไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ All Café ผู้ศึกษาทำการศึกษาการจัดการคิว All Café ทำขึ้นเพื่อลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการในบริการซึ่งเป็นการลดปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ทันที

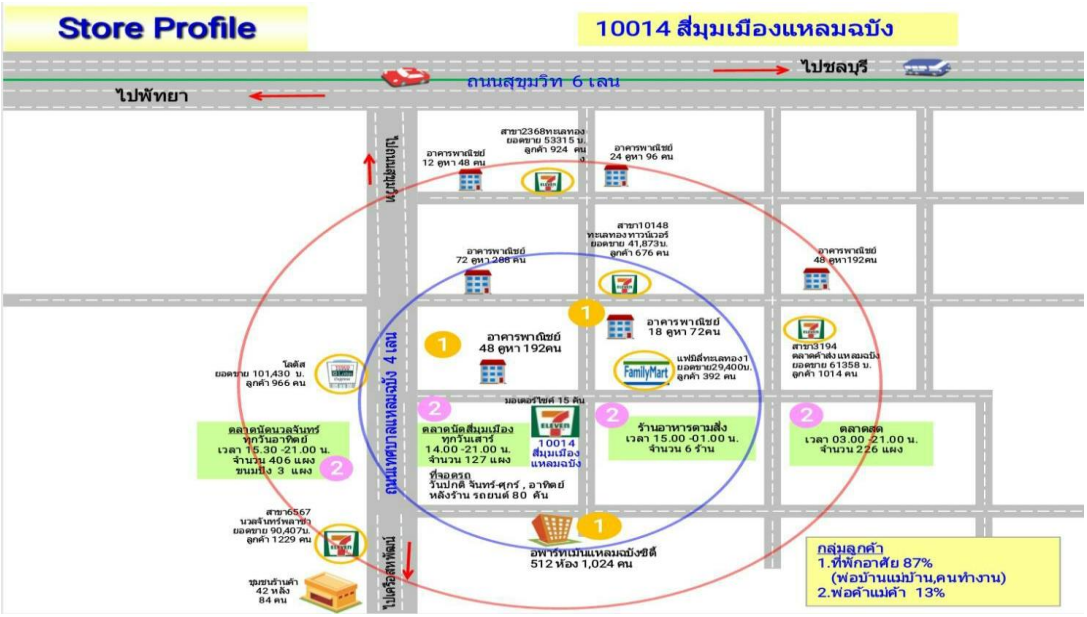
บทนำ

ข้อมูลพื้นฐานของสถานที่ฝึกงาน-ร้านสาขา

ชื่อร้าน เซเว่นอีเลฟเว่น สาขาสี่มุมเมือง (10014)

ที่ตั้ง 53/93 ม.10 ตำบลทุ่งสุขลา อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ร้านสาขาสี่มุมเมือง (10014)



สภาพโดยทั่วไปของพื้นที่

ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาสี่มุมเมือง (10014) เป็นพื้นที่ใจกลางชุมชนแหล่งธุรกิจและการค้าเช่าตลาดสี่มุมเมือง ตลาดนัดนวลจันทร์ ตลาด 5 ดาว จะมีทั้งลูกค้าประจำกับลูกค้าที่มาจากที่อื่น กลุ่มลูกค้าจะเป็นผู้ที่พักอาศัย พ่อบ้าน แม่บ้าน คนทำงาน 87% และกลุ่มพ่อค้าแม่ค้า 13% และก็จะมีลูกค้าที่เป็นนักท่องเที่ยวที่ผ่านไปมาแถวนั้นเข้าใช้บริการ

ร้านเซเว่นอีเลฟเว่น สาขาสี่มุมเมือง (10014) โดยลักษณะของร้านส่วนใหญ่จะให้บริการจำหน่ายสินค้าตลอด 24 ชั่วโมง เน้นความสะดวกสบายและความรวดเร็วในการให้บริการลูกค้า จะมีการขายสินค้าตั้งแต่สินค้าที่เป็นสินค้าอุปโภค ได้แก่ของใช้ส่วนตัว ของใช้ในครัวเรือน ยาสามัญประจำบ้าน และบัตรโทรศัพท์ สินค้าบริโภค ได้แก่อาหารสำเร็จรูปและกึ่งสำเร็จรูป อาหารฟาสต์ฟู้ดหรืออาหารจานด่วน และเครื่องดื่มต่างๆภายในร้าน และยังมี All Café ร้านกาแฟภายในเซเว่นอีเลฟเว่นเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอีกด้วย

สภาพพื้นที่บริเวณร้านโดยรวม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ All Café
2. เพื่อสร้างฐานลูกค้าใหม่ และสร้างฐานลูกค้าเดิมเป็นลูกค้าประจำ
3. เพื่อปรับปรุงความผิดพลาดของพนักงานในการให้บริการ All Café

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำและเพิ่มขึ้น วันละ 1-3 คน
2. การนำบัตรคิวมาใช้ส่งผลให้ลดระยะเวลาการให้บริการลูกค้าได้ถึง 3-5 นาที/แก้ว ทำให้พนักงานสามารถให้บริการอย่างอื่นให้กับลูกค้าท่านอื่นๆได้
3. ลดต้นทุนของบริษัทและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1 เรียนรู้งานจากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริการ All Café ตั้งแต่กระบวนการรับออเดอร์ การผลิต การส่งสินค้าตามออเดอร์ของลูกค้า

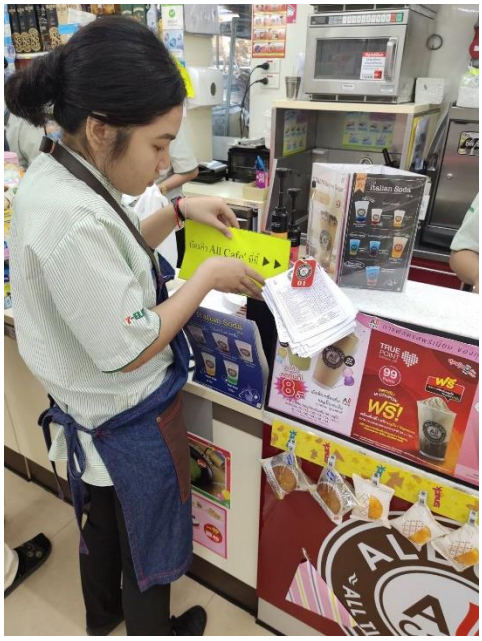
ขั้นตอนที่ 2 เริ่มศึกษากระบวนการการทำงานในพื้นที่ขายเก็บรวบรวมปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และสังเกตวิธีการแก้ปัญหาเมื่อกระบวนการทำงานติดขัด ปัญหาที่เกิดขึ้น

- ลูกค้าได้รับสินค้าที่ไม่ต้องตามความต้องการ
- ลูกค้ารอสินค้าเป็นเวลานาน
- ลูกค้ารับสินค้าผิดคิวหรือเกิดการลัดคิว เนื่องจากเมนูเหมือนกัน
- พนักงานเกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้า

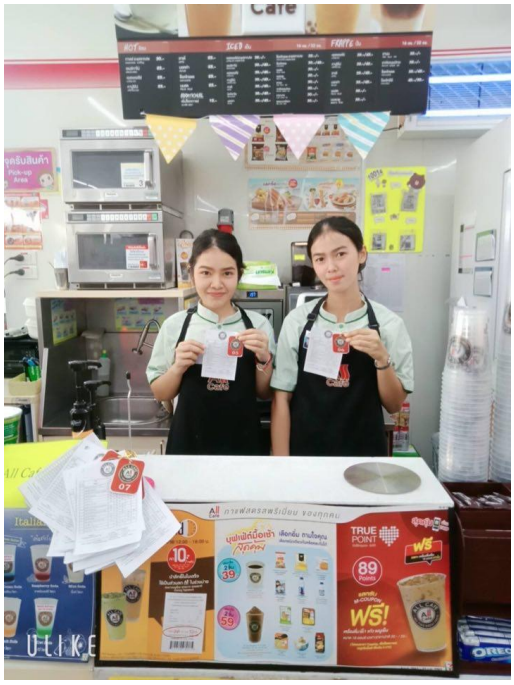
พนักงานเกิดความผิดพลาดในการผลิตสินค้า

ลูกค้ารอรับสินค้าเป็นเวลานาน

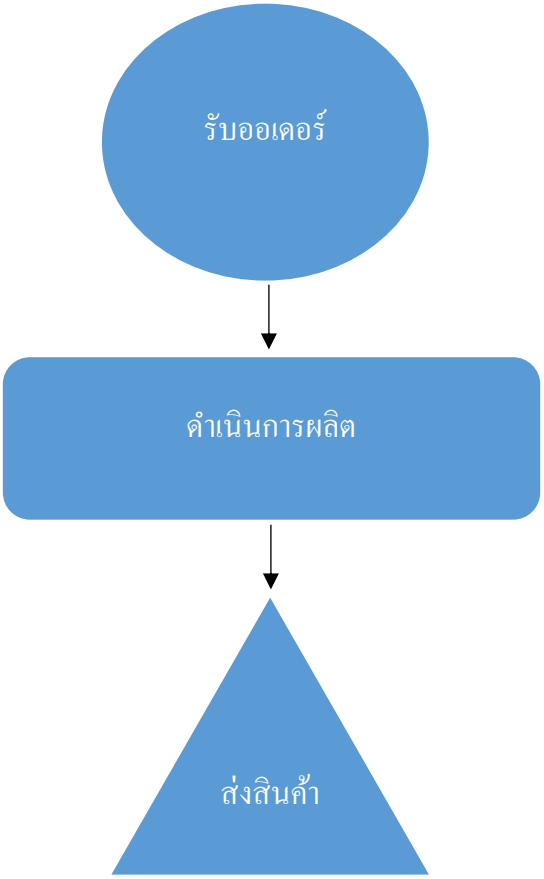
ขั้นตอนที่ 3 เริ่มศึกษาหาวิธีเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นโดยปรึกษาผู้จัดการร้าน และพนักงานขาย All Café เพื่อหาเครื่องมือเข้ามาจัดการให้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นโดยการจัดทำบัตรคิว All Café ขึ้น ประกอบด้วย เลขที่บัตรคิว (ด้านหน้า) QR Code ทางร้าน (ด้านหลัง) และใบเมนู All Café



ขั้นตอนที่ 4 เมื่อศึกษาหาข้อมูลเพื่อนำมาเป็นเครื่องมือในการช่วยแล้วจากนั้นก็เสนอแนวทางให้กับ Cp All เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และมีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้า



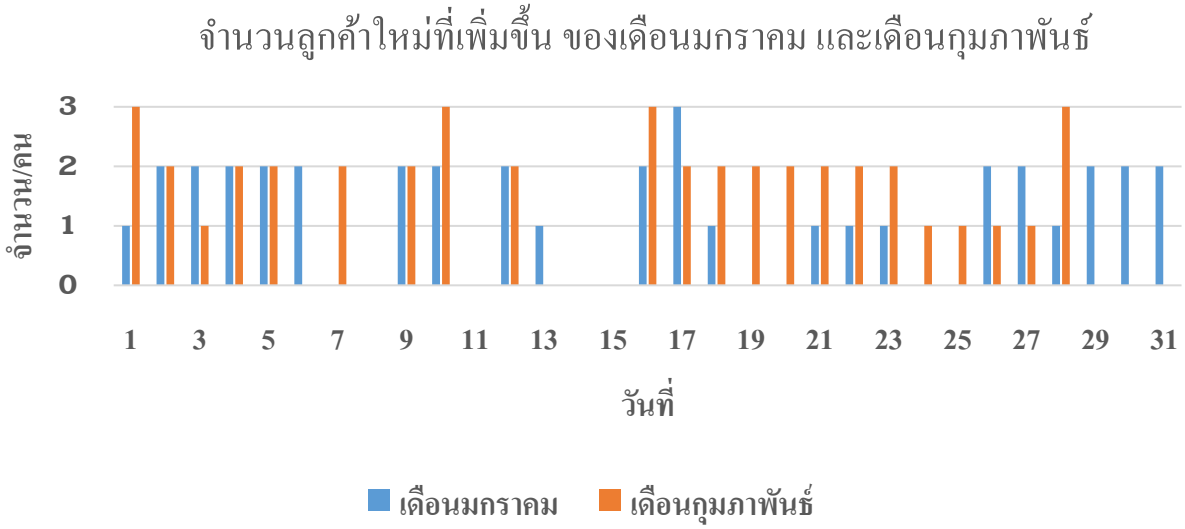
การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart



สัญลักษณ์	ความหมาย
	Order การรับออเดอร์จากลูกค้า
	Production การผลิตสินค้า
	Deliver การส่งสินค้าตามออเดอร์ที่ได้รับ

ผลการดำเนินงาน

1. ได้ฐานลูกค้าเพิ่มขึ้นจากเดิม 1-3 คน/วัน ของเดือนมกราคม และเดือนกุมภาพันธ์



2. พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและลดระยะเวลาได้จริง

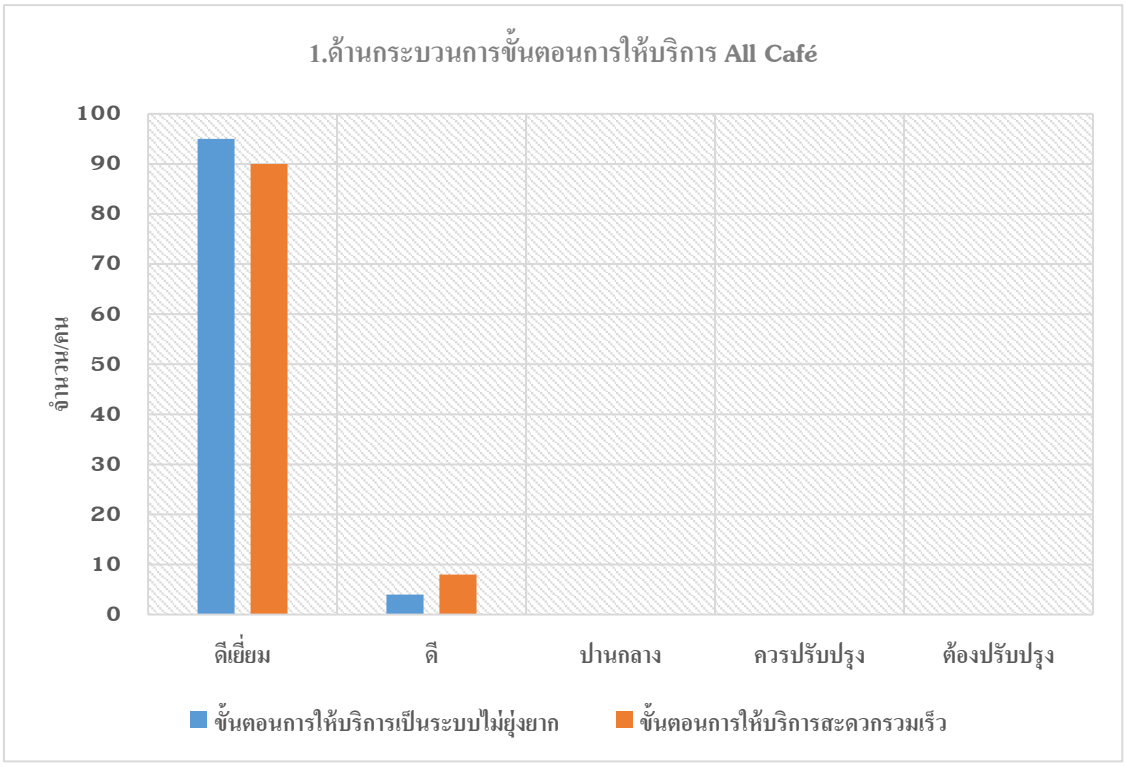
จำนวน/แก้ว	ระยะเวลาการให้บริการก่อนทำโครงการ / นาที	ระยะเวลาการให้บริการจากการทำโครงการ / นาที
3	8-9นาที	5-6นาที
5	12-13นาที	9-10นาที
10	21-22นาที	18-19นาที

3. การตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าได้อย่างไม่ ผิดพลาดตามหลัก 7Rs คือ การได้มา
    - ซึ่งสินค้าที่ใช่ (Right Product) คือ ลูกค้าได้รับสินค้าตามความต้องการ
    - ส่งให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง (Right Consumer) คือ พนักงานส่งมอบสินค้าตามใบคิวที่ลูกค้าได้รับและได้สินค้าตามความต้องการ
    - ในปริมาณที่ถูกต้อง (Right Quantity) คือ พนักงานชงกาแฟได้ในปริมาณที่เต็มแก้วไม่น้อยเกินไปหรือมากจนเกินไป
    - ในเงื่อนไขที่ถูกต้อง (Right Condition) คือ ลูกค้ารับบัตรคิวก่อนก็จะได้รับสินค้าก่อนตามที่พนักงานส่งมอบตามเลขที่บัตรคิว
    - ส่งถูกสถานที่ (Right Place) คือ การได้รับสินค้าในพื้นที่ขายโดยทำให้ลูกค้าไม่ลืมสินค้า เนื่องจากลูกค้าจะถือบัตรคิวรอรับสินค้า
    - ถูกเวลาที่ต้องการ (Right Time) คือ การลดระยะการทำงานของพนักงานทำให้ลูกค้าได้รับสินค้าอย่างรวดเร็ว
    - ราคาที่ใช่ (Right Price) คือ ได้สินค้าในราคาที่เหมาะสมและได้ในราคาโปรโมชั่นตามเงื่อนไข

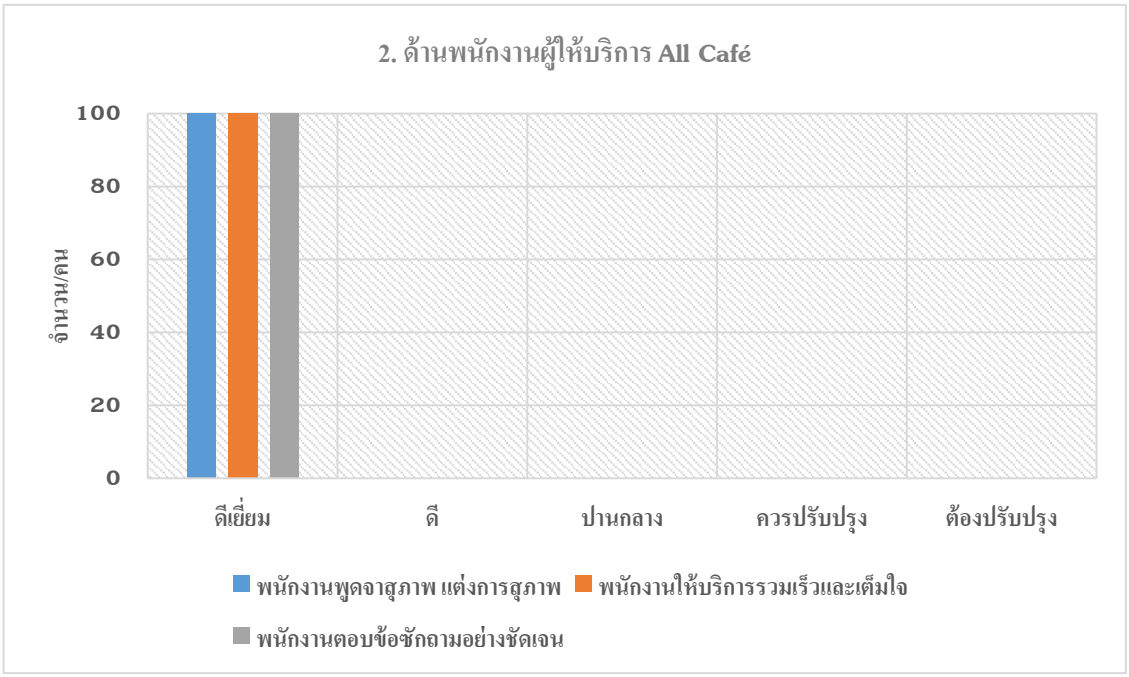
จากการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นของพนักงาน All Café มีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นมีการแก้ไขปัญหาในการจัดคิวโดยการการให้ลูกค้ารับบัตรคิวตามลำดับ เพื่อความสะดวกในการบริการและได้สินค้าตามความต้องการ

4. ผลการประเมินของลูกค้าในการใช้บริการ All Café

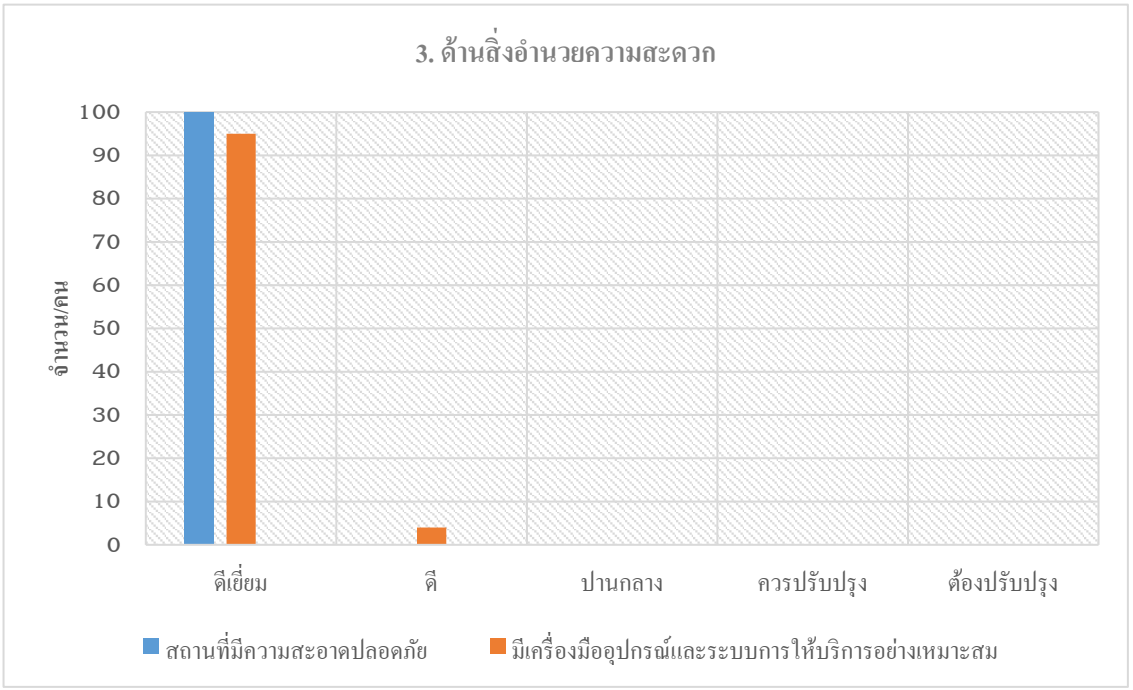
- ด้านกระบวนการขั้นตอนหารให้บริการ All Café



- ด้านพนักงานผู้ให้บริการ All Café



- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าปัญหาในการจัดการคิว All Café สาขาสี่มุมเมือง (10014) คือ ปัญหาที่เกิดความผิดพลาดในการทำงานของพนักงาน พบว่าในการมาใช้บริการของลูกค้าในแต่ละครั้งลูกค้าได้รับสินค้าที่ไม่ถูกต้องตามความต้องการ และลูกค้ารอสินค้าเป็นเวลานานทำให้เกิดการร้องเรียนเกิดขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษาได้แนวทางการลดความผิดพลาดและปัญหาที่เกิดขึ้นโดยการจัดทำคิว All Café ที่มีหมายเลขคิวชัดเจนพร้อมกับใบออเดอร์ เพื่อให้ลูกค้าที่มาใช้บริการได้รับสินค้าที่ถูกต้องและรวดเร็วตรงตามความต้องการ ดังนั้นในการปรับปรุงและแก้ปัญหาในครั้งนี้สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และยังสามารถลดค่าใช้จ่ายให้กับร้านสาขาได้อีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- วิชาการจัดการการผลิตและการปฏิบัติการ
- วิชาการบริหารโครงการ
- วิชาการวิเคราะห์เชิงปริมาณ
- วิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์
- วิชาการเจรจาต่อรอง
- วิชาการเป็นผู้ประกอบการ
- วิชาการจัดการตนเองเพื่อพัฒนางาน
- วิชาการเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการ
- บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด(มหาชน) สาขาสี่มุมเมือง (10014)

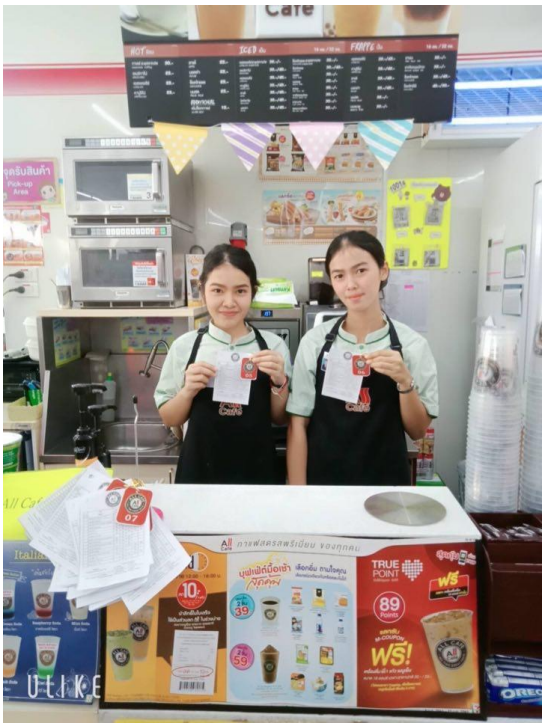
ภาคผนวก

แคชเชียร์ (Cashier)

บาริสต้า(Barista All Café)

ทำความสะอาดพื้นที่ขาย

เติมสินค้าในพื้นที่ขาย



จัดทำโครงการคิว All Café