



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

โครงการ

เพิ่มยอดชำระผ่าน True money wallet

Up speed true money wallet

โดย

ชื่อนางสาวจีรัชชา อ่างโพธิ์ รหัสนักศึกษา 5940502106

ชื่อนางสาวชนิดา นาคดี รหัสนักศึกษา 5940502108

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ

เสนอต่อ

ผศ.ดร.สุชีรา ชनावุฒิ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2562

กิตติกรรมประกาศ

การที่ดิฉันได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด มหาชน (เซเว่นอีเลเว่น สาขา พัทธาสาย 2 รอยัล ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ส่งผลให้ดิฉันได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากมาย รายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะได้รับความร่วมมือ และแรงสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณสุปรียา ศิริจัด FC บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด มหาชน
2. คุณสุเชษฐ สมแวง ผู้จัดการร้าน 7-Eleven สาขา พัทธาสาย 2 รอยัล

รวมถึงบุคลากรท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่าน ที่ให้ความรู้และคำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรายงาน ดิฉันขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมและส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลให้คำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลเอาใจใส่ และสอนให้ดิฉันเข้าใจถึงชีวิตของการทำงานที่แท้จริง ดิฉันขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำรายงาน

วันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563

บทคัดย่อ

บริษัทซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน) หนึ่งในกลุ่มธุรกิจของเครือเจริญโภคภัณฑ์ สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 111/19-20 ถ.พญากลาง ต.หนองปรือ อ.บางละมุง จ.ชลบุรี 20150 เป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจค้าปลีกประเภทร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven โดยได้รับสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive Right) จาก 7-Eleven, Inc. ให้ประกอบธุรกิจภายใต้เครื่องหมายการค้า “7-Eleven” ในประเทศไทย ภายใต้สัญญา Area License Agreement ตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2531

ดิฉันได้เข้าไปเป็นนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ณ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาพญาสาย 2 รอยัล และได้รับมอบหมายให้ทำโครงการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขาพญาสาย 2 รอยัล คือ โครงการ เพิ่มยอดชำระผ่าน True money wallet เนื่องจากเซเว่นสาขาพญาสาย 2 รอยัล ทำเลที่ตั้งบริเวณโดยรอบจะมีร้านนวดจำนวนมาก ซึ่งทางบริษัทต้องการให้มียอดชำระผ่าน True money wallet เพิ่มจากเดิมจากที่ทางร้านได้ทำไว้ ทาง 7-11 ของเรานั้นจึงมีการการทำโปรโมชั่น

ผู้จัดทำได้ดำเนินการศึกษาโดยสืบหาข้อมูลจากผู้จัดการร้านสาขาและลงมือหาข้อมูลด้วยตนเองศึกษาความเป็นมาของปัญหาและได้จัดทำโครงการเพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องของยอดชำระผ่าน True money wallet เพื่อที่จะทำให้ทางร้านนั้นมีลูกค้ามาซื้อสินค้าโดยการชำระเงินผ่าน True money มากขึ้นกว่าเดิม

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
1.ความเป็นมาและความสำคัญ	1
2.วัตถุประสงค์	2
3.ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. ขั้นตอนการดำเนินงาน	3
5.การดำเนินโปรเจกในรูปแบบ Flow Chart	4
6. ผลการดำเนินงาน	5
7. สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	5
เอกสารอ้างอิง	6
ภาคผนวก	7-14

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

การจัดการเกี่ยวกับการเพิ่มยอด True money wallet มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งเพราะแต่ละร้านต้องการเพิ่มยอดตามที่บริษัทกำหนดทั้งนั้น ผู้ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของกระบวนการเพิ่มยอดชำระผ่าน True money wallet โดยกระบวนการทำงานในด้านนี้จะส่งผลโดยตรงต่อทางร้าน และประสิทธิภาพในการตอบสนองลูกค้าทั้งในด้านของเวลาในการดำเนินงาน ลูกค้ารู้ถึงประสิทธิภาพในการใช้ True money wallet อย่างครบถ้วนและหันมาใช้ Application นี้มากขึ้น

ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มจำนวนลูกค้าให้หันมาใช้ True money wallet ผู้ศึกษาจึงทำการศึกษาเกี่ยวกับแอป True money wallet ว่ามีอะไรที่มากกว่าการชำระเงินและลูกค้าจะได้รับสิทธิพิเศษอะไรบ้าง จากการชำระเงินผ่าน True money wallet ผู้ศึกษาจึงทำการจัดทำโบว์ชัวร์ให้ลูกค้า ในโบว์ชัวร์นั้น จะมีประโยชน์ของ True money wallet และบอกว่าการนอกจากการชำระเงิน สามารถทำอะไรได้บ้าง และให้สะดวกมากขึ้นผู้ศึกษาจึงได้นำคิวอาร์โค้ด มาใส่ไว้ในโบว์ชัวร์ด้วยเพื่อความสะดวกของลูกค้าในการดาวน์โหลดและตอบสนองของลูกค้าได้ทันที

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการเพิ่มยอดชำระผ่าน Truemoney Wallet และกระตุ้นยอดขายให้ได้ตามเป้าหมาย
2. เพื่อศึกษาการใช้งานของ Truemoney Wallet ให้ชัดเจน ก่อนที่จะแนะนำให้ลูกค้าหันมาใช้
3. เพื่อเชิญชวนให้ลูกค้าหันมาใช้ Truemoney Wallet แทนการใช้จ่ายด้วยเงินสด
4. เพื่อเพิ่มช่องทางในการให้บริการและการใช้จ่ายที่สะดวกรวดเร็ว

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลูกค้าหันมาใช้ Truemoney Wallet เพิ่มมากขึ้น
2. ลูกค้าสามารถใช้จ่ายซื้อสินค้าที่ 7-Eleven ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยจ่ายผ่านแอปพลิเคชัน Truemoney Wallet โดยไม่ต้องพกเงินสด
3. ลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์มากมายจากการใช้ Truemoney Wallet ในการใช้จ่าย เช่น คุ้มครองส่วนลดเงินสด เป็นต้น
4. ลูกค้าสามารถจ่ายค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าโทรศัพท์ หรือบัตรเครดิต ผ่าน Truemoney Wallet โดยไม่ต้องเสียค่าธรรมเนียม

4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

วิธีการดำเนินงาน

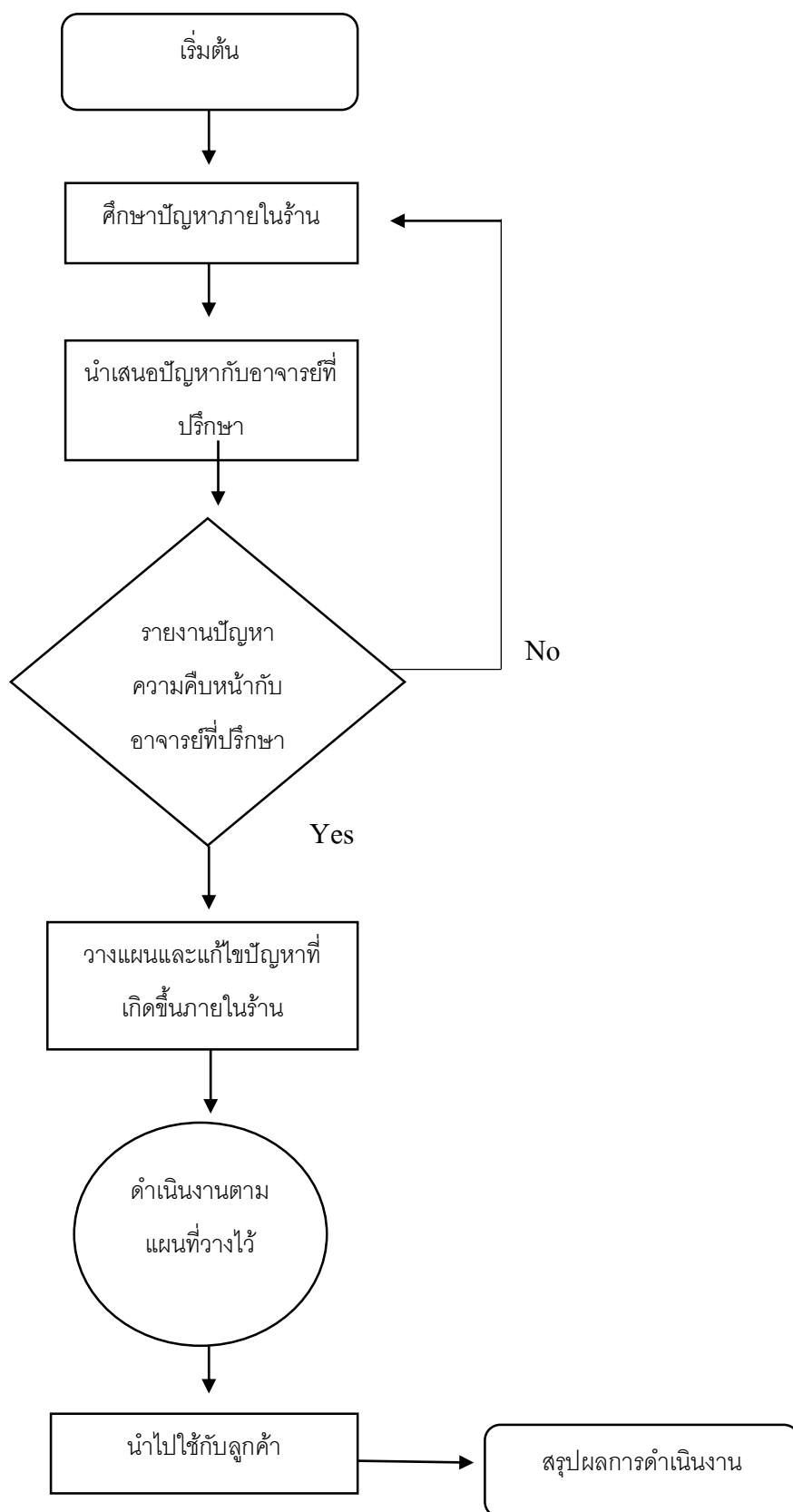
ขั้นตอนที่ 1 ประชุมและเรียนรู้งานจากพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้คำแนะนำลูกค้าให้หันมาใช้ True money Wallet จำนวน 4 คน ตั้งแต่การทำความเข้าใจในเรื่องของการใช้ แอปพลิเคชัน การสื่อสาร และการสังเกตพฤติกรรมของลูกค้า

ขั้นตอนที่ 2 เริ่มศึกษาการใช้งานของ True money Wallet ว่ามีวิธีการอย่างไรบ้าง ที่จะดึงดูดลูกค้าให้หันมาใช้ True money Wallet เพิ่มมากขึ้น จากเดิมยอดร้านทำได้ 3 % แต่เป้าหมายของเราคือ 5 %

ขั้นตอนที่ 3 เริ่มศึกษาหาวิธีการที่จะทำอย่างไร ให้ลูกค้าเข้ามาสมัครกันเยอะๆ โดยเราจะทำเป็น Brochure แผ่นพับแจกลูกค้าที่เข้ามาซื้อสินค้าในร้าน และเชิญชวนให้ลูกค้าหันมาใช้ True money Wallet และรู้ถึงสิทธิประโยชน์ต่างๆ ในการใช้จ่ายผ่าน True money Wallet โดยไม่ต้องพกเงินสด

ขั้นตอนที่ 4 ติดตามผลของการใช้ยอด True money Wallet ของเดือนธันวาคมจนถึงเดือนมกราคม

5. การดำเนินโครงการในรูปแบบ Flow Chart



6. ผลการดำเนินงาน

1. ลูกค้าหันมาใช้จ่ายผ่าน True money Wallet เพิ่มมากขึ้น จำนวน 18 คน
2. พนักงานทุกคนสามารถแนะนำลูกค้าได้อย่างคล่องแคล่วชัดเจนและรู้ถึงประโยชน์ของการใช้ True money Wallet มากขึ้นกว่าเดิม
3. True money Wallet สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดี ทำให้ลูกค้าใช้จ่ายสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ ทุกเวลา ไม่ว่าจะใช้ซื้อสินค้าใน 7-Eleven หรือห้างสรรพสินค้าที่ร่วมรายการ

7. สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบปัญหาคือลูกค้าไม่ไว้วางใจกลัวข้อมูลรั่วไหลและไม่อยากเอาเงินมาจมอยู่ในแอปพลิเคชันจึงทำให้ลูกค้าบางรายไม่กล้าที่จะสมัครเข้ามาใช้งาน ดังนั้น ผู้ศึกษาได้หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาโดยการทำความเข้าใจในแอปพลิเคชันนี้อย่างชัดเจนก่อนที่จะแนะนำลูกค้าให้รู้ถึงประโยชน์ของ True money Wallet ว่าคืออะไร และลูกค้าจะได้เรียนรู้อะไรบ้างจากการใช้ True money Wallet ที่มีสิทธิประโยชน์มากมายรออยู่ แล้วยังใช้จ่ายสะดวกโดยไม่ต้องเสียเวลาพกเงินสดอีกด้วย

พนักงานทุกคนก็จะได้เรียนรู้และศึกษาวิธีการสมัครการใช้งานไปพร้อมกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและพร้อมให้คำปรึกษาคำแนะนำต่างๆ ให้แก่ลูกค้าที่สนใจอยากจะสมัคร True money Wallet ดังนั้นในการปรับปรุงครั้งนี้นอกจากจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีมากขึ้นแล้วยังสามารถทำให้ลูกค้าไว้วางใจเราในการให้บริการ และยังเป็นการเพิ่มช่องทางการใช้จ่ายที่สะดวกสบายให้กับลูกค้ามากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

นักศึกษาสหกิจได้นำความรู้หรือทฤษฎีในแต่ละรายวิชาที่เรียนมาใช้ในการทำงานและใช้ในการแก้ไขปัญหาในบางสถานการณ์ รายวิชาที่ได้นำมาใช้มีดังนี้ ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักบริหาร การจัดการตนเองเพื่อพัฒนางาน ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ การจัดการทุนมนุษย์ สถิติเพื่อการบริหารธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรและการจัดการ หลักการตลาด หลักการบัญชี การเงินธุรกิจ วิถีแห่งชีวิต การเป็นพลเมือง การคิดเชิงระบบและการตัดสินใจ การเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำ เครื่องมือการจัดการสมัยใหม่ ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ การเป็นผู้ประกอบการ การจัดการโครงการ การเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางธุรกิจ การจัดการโลจิสติกส์และห่วงโซ่อุปทานเกี่ยวกับการขนส่งDC การจัดการเชิงกลยุทธ์ การจัดการเชิงบูรณาการ ซึ่งในบางรายวิชาได้ให้ทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ บางรายวิชาตัวนักศึกษาเองอาจจะไม่เข้าใจกับทฤษฎีจริง แต่ในสถานการณ์จริงนั้นจะสอนให้ตัวนักศึกษานั้นเข้าใจเพิ่มมากขึ้น และสุดท้ายรายวิชาต่างๆที่ได้กล่าวมานั้นช่วยให้นักศึกษานำไปใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้อง

ภาคผนวก

