



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

โครงการ

เพิ่มยอดชำระผ่าน True Wallet

Up Speed True Wallet

โดย

นางสาวกัญญิกา กาละ รหัสนักศึกษา 5940502102

โปรแกรมวิชาการจัดการ

เสนอ

ดร.ยุทธกร ฤทธิไธสง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ

หลักสูตรบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

## กิตติกรรมประกาศ

ข้าพเจ้าได้เข้ามาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด มหาชน (7-11 สาขา 13549 สาย 3 พัทยาใต้) ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ.2562 จนถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณภาพและประโยชน์อีกมากมายและได้รับแรงสนับสนุนจากหลายๆฝ่าย

ข้าพเจ้าขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนร่วมและส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลให้คำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ ข้าพเจ้าขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำรายงาน

วันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2563

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การเจรจาต่อรองของพนักงาน และเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการเจรจาต่อรองของพนักงาน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่การเพิ่มยอดชำระผ่าน True Wellet เครื่องมือในการวิจัย คือ การสังเกต หลักการ คือ การเจรจาต่อรอง และคู่มือการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ขั้นตอนการเจรจารองกลับลูกค้ามีการข้ามขั้นตอนและมีความผิดพลาด ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้กำหนดแนวทางในการปรับปรุงการเพิ่มยอดชำระผ่าน True Wellet โดยขั้นแรก นำการเจรจาต่อรองมาประยุกต์ ด้วยวิธีการจากเดิมแนะนำลูกค้าเฉพาะในเคาเตอร์ ซึ่งมีเวลาน้อยพูดโน้มน้าวใจไม่สำเร็จเพราะมีลูกค้ารอคิวเพื่อที่จะชำระเงินอยู่ หลังจากนั้น เปลี่ยนมาเป็นแนะนำลูกค้าระหว่างเลือกซื้อของ ซึ่งมีเวลาพูดโน้มน้าวมากกว่า วิธีนี้สามารถทำให้ยอด True Wellet เพิ่มขึ้น ยอดเดือนมกราคมต่างจากเดือนธันวาคม 7,214 บาท สรุปการวิจัยครั้งนี้มีการแก้ไขการเจรจาต่อรองของพนักงาน และได้นำกลยุทธ์เข้ามาปรับใช้ในการเพิ่มยอดชำระผ่าน True Wellet ทำให้ยอดชำระผ่าน True Wellet มียอดเพิ่มขึ้นจากเดิม

## สารบัญ

| เรื่อง                                             | หน้า |
|----------------------------------------------------|------|
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                     | 1    |
| วัตถุประสงค์                                       | 2    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                          | 2    |
| ขั้นตอนการดำเนินงาน                                | 3    |
| การดำเนินโปรเจกในรูปแบบ FlowChart                  | 5    |
| ผลการดำเนินงาน                                     | 6    |
| สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน | 7    |
| ถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานสหกิจ                    | 8    |
| เอกสารอ้างอิง                                      | 9    |
| ภาคผนวก                                            | 10   |
| ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม                                | 12   |

## 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเพิ่มยอดชำระผ่าน True Wellet สำคัญต่อองค์กร เพราะองค์กรต้องการเปลี่ยนจากการชำระเงินสด ให้เป็นการชำระผ่านแอปพลิเคชัน ทางร้านสาขาที่นักศึกษาปฏิบัติงานอยู่มีปัญหาในเรื่องนี้มาก เพราะยอดการใช้จ่ายผ่าน True Wellet ไม่เติบโต และเพราะทางร้านสาขาลูกค้าส่วนมากจะเป็นชาวต่างชาติ 80% และลูกค้าที่มาใช้บริการกลับทางร้านก็ไม่รู้วิธีการใช้งานของแอปพลิเคชัน True Wellet ผู้ที่ศึกษาจึงเล็งเห็นความสำคัญของกระบวนการ การคิดเงิน ทอนเงิน ให้กลับลูกค้า เพราะลดขั้นตอนในการบริการลูกค้าให้สั้นลง โดยกระบวนการ การทำงานในด้านนี้จะส่งผลโดยตรงในเรื่อง ลดปัญหาเงินขาดเกิน และลดข้อร้องเรียนจากการทอนเงินผิด และประสิทธิภาพในการตอบสนองของลูกค้าในเรื่องการใช้จ่ายผ่านแอปพลิเคชัน

ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเจรจาต่อรองของพนักงาน ผู้ศึกษาทำการศึกษากลยุทธ์ว่าวิธีไหนสามารถนำมาปรับใช้ให้เกิดผล และเป็นประโยชน์ในการดำเนินงาน

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดปัญหาเงินขาดเกิน ระหว่างปฏิบัติหน้าที่อยู่
2. เพื่อลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลง เวลาลูกค้าเอาเงินแบงก์พันมาจ่ายพร้อมกัน ถ้าเงินในเครื่องแคชเชียร์ไม่พอจ่าย ก็ต้องกดเงินที่เครื่องข้างล่าง ถ้าเครื่อง 1 กดไปแล้ว เครื่อง 2 ก็ต้องรอ ทำให้ลูกค้ายืนรอ และเสียเวลา
3. เพื่อเพิ่มยอดการใช้จ่ายผ่าน True Wellet

## 3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ลดปัญหาเงินขาดเกิน
2. ลดข้อร้องเรียนจากการทอนเงินผิด
3. ลดขั้นตอนการบริการให้สั้นลง
4. ลดค่าใช้จ่ายในการแลกเหรียญ

#### 4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

##### วิธีการดำเนินงาน

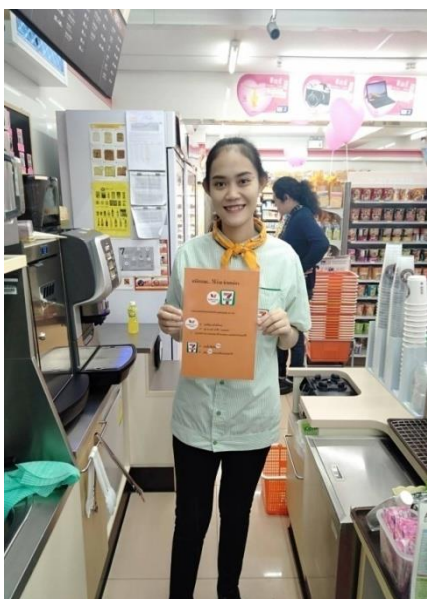
ขั้นตอนที่ 1 มีพนักงานคอยบริการลูกค้าประจำผลิตภัณฑ์ คอยให้คำแนะนำว่าถ้าลูกค้าชำระผ่าน True Wellet ลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์อะไรบ้าง

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ช่วยมีการตั้งเป้าหมายให้แต่ละผลิตภัณฑ์ว่าต้องทำยอดขายเท่าไหร่ และกระตุ้นให้น้องเชิญชวนลูกค้า

ขั้นตอนที่ 3 เปลี่ยนวิธีการพูดของแคชเชียร์จากเดิม มาเป็น ลูกค้าจะชำระผ่าน True Wellet ไหมคะ ถ้าลูกค้าชำระผ่าน ลูกค้าจะได้รับสิทธิประโยชน์มากกว่าชำระเงินสดนะ คะ และลูกค้ายังได้แต้มทรูพอยท์ด้วย สามารถแลกของที่ร่วมรายการกลับทางเซเว่นได้ด้วยนะ คะ เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 4 ทำสื่อโดยการนำผ้าสีส้ม มาผูกที่คอเพื่อเป็นสัญลักษณ์

True Wellet



### ขั้นตอนที่ 5 แนะนำลูกค้าระหว่างลูกค้ากำลังเลือกซื้อของ



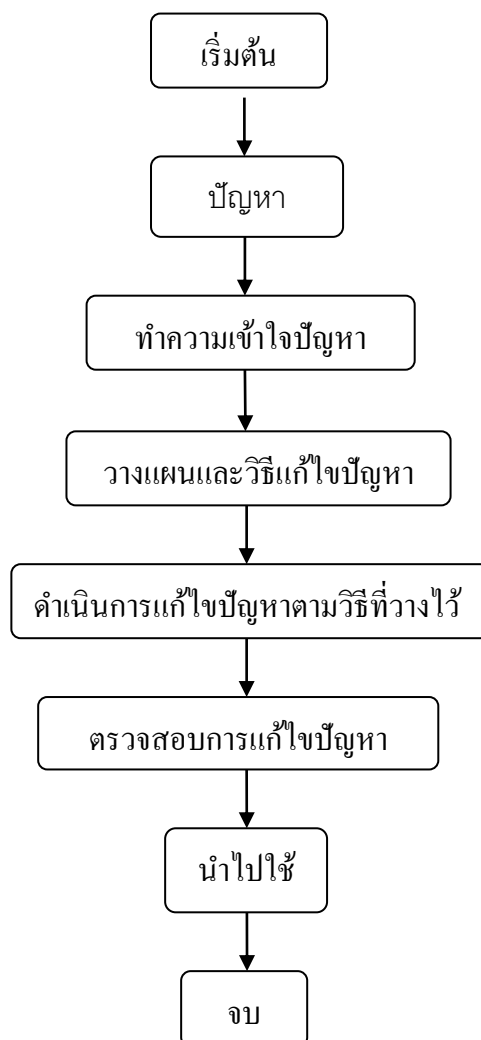
### ขั้นตอนที่ 6 ทำสื่อออกประชาสัมพันธ์บริเวณใกล้เคียง



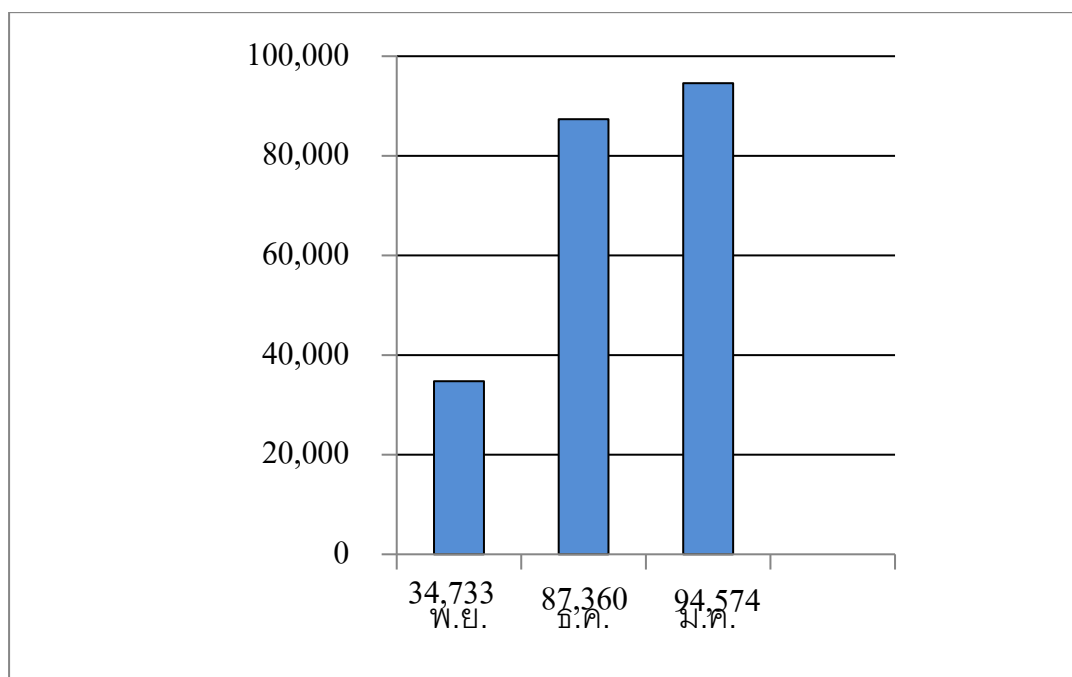
### ขั้นตอนที่ 7 มีการติดตามยอดทุกๆ 2 ชั่วโมง



## 5. การดำเนินโครงการในรูปแบบ FlowChart



## 6.ผลการดำเนินงาน



1. ยอดชำระผ่าน True Wellet มีการเติบโตขึ้น
2. เปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริง ในสถานประกอบการ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)
3. ให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถ ทักษะวิชาชีพ รวมทั้งการปรับตัวให้เข้ากับสถานประกอบการ และเรียนรู้สังคมภายนอก
4. เพื่อให้สถานประกอบการสามารถนำแนวคิด โครงการไปต่อยอดได้

#### 4. สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบปัญหาการเพิกยอดชำระผ่านทรูวอลเล็ต คือพนักงานไม่เจรจาต่อรอง  
กลับลูกค้าทำให้ยอดชำระผ่านทรูวอลเล็ตไม่ขึ้น

ดังนั้นผู้ศึกษาได้หาแนวทางในการเจรจาต่อรองให้กลับพนักงานที่ทำให้เกิดประโยชน์  
ในการดำเนินงาน ผลการกลยุทธ์มาใช้ทำให้พนักงานทำยอดชำระผ่านทรูวอลเล็ตเพิ่มขึ้น ผล  
การปฏิบัติงานในเดือนมกราคมต่างจากเดือนธันวาคมอยู่ 7,214 บาท พนักงานที่ปฏิบัติงาน  
สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการปรับปรุงในครั้งนี้นอกจากจะ  
ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแล้วยังสามารถลดค่าใช้จ่ายในการแลกเหรียญในการ  
ดำเนินงานได้อีกด้วย

## ถอดบทเรียนจากการปฏิบัติงานสหกิจ

เมื่อได้มีการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ได้พบเห็นสถานการณ์จริงในการทำงานขององค์กร นักศึกษาสหกิจศึกษาได้นำความรู้หรือทฤษฎีในแต่ละวิชามาใช้ในการทำงาน และแก้ไขปัญหาในบางสถานการณ์

รายวิชาที่ได้นำมาใช้มีดังนี้ ภาษาไทยเพื่อการสื่อสาร ภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร การพัฒนาบุคลิกภาพสำหรับนักธุรกิจ การจัดการตนเองเพื่อพัฒนางาน หลักการตลาด การคิดเชิงระบบและการตัดสินใจ วัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำ เครื่องมือสมัยใหม่ การเจรจาต่อรองและการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งทางธุรกิจ

ซึ่งในบางรายวิชาได้ให้ทั้งทฤษฎีและการปฏิบัติ บางรายวิชานักศึกษาอาจจะไม่เข้าใจเมื่อเทียบกับทฤษฎีจริง แต่ในสถานการณ์จริงนั้นจะสอนให้ตัวนักศึกษาเข้าใจเพิ่มมากขึ้น เพราะได้เรียนรู้ด้วยตนเอง และสุดท้ายรายวิชาต่างๆที่ได้กล่าวมานั้นช่วยให้นักศึกษานำมาใช้ในชีวิตประจำวันได้

## 5. เอกสารอ้างอิง

จาก เซเว่น สาขา 13549 สาย 3 พัทยาใต้ และรายวิชาที่เคยศึกษาในหลักสูตรหรืออ้างอิง  
บทความวิจัยและวิชาการต่าง ๆ

### ภาคผนวก

## ภาพประกอบการปฏิบัติงานสหกิจและโครงการที่ได้รับมอบหมาย





**10. ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม / Other comments**

- จากผู้จัดการร้าน / พี่เลี้ยง
- จากอาจารย์ที่ปรึกษา