

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้เกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยฯ กับสถานประกอบการในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร
2. เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยผ่านนักศึกษาผู้ไปปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการและนำหลักการที่ได้รับจากการเรียนไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน
3. เพื่อให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะเป็นพื้นฐานคน การประกอบการอาชีพ รวมทั้งปรับตัวเข้ากับสังคมในสถานประกอบการได้
4. เพื่อให้สถานประกอบการสามารถนำแนวคิดโครงการของนักศึกษาไปต่อยอดให้กับองค์กรและขยายไปยังสาขาอื่น

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินงานหรือวิธีการแก้ปัญหา

1. เริ่มสำรวจปัญหาภายในร้าน
2. หาวิธีและแนวทางการแก้ไขปัญหา
3. นำเสนอผู้จัดการร้านและFC รวมทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ
4. ทดลองทำหลายรูปแบบ
5. ติดตามผลการทดลอง และประเมินผลการทดลอง จัดรูปแบบและโครงการ

ผลการวิจัย

ยอดการตัดจ่าย before

จำนวนยอดตัดจ่าย ตั้งแต่วันที่ 01/11/2562 ถึงวันที่ 30/11/2562

	ชื่อสินค้า	จำนวนสินค้า	ราคาขาย
1	สเมอ์ร่นออฟไอซ์ แบล็ค	1	57.00
2	เปียร์ไฮเนกัน	1	62.00
3	เปียร์เซียร์แคน	1	46.00
4	สเมอ์ร่นออฟ มิคไนท์	1	37.00
5	เปียร์อาซาฮีแคน	3	44.00
6	เปียร์เซียร์ โรสเบอร์รี่ แคน	1	50.00
7	เปียร์โคเซอร์คอมเฮฟเพ้	1	199.00
8	เปียร์แทปเปอร์แคน	1	53.00
9	เปียร์สิงห์	1	40.00

ตาราง 1 ยอดการตัดจ่าย before

สินค้าชำรุด (แตก/หัก/บวม) จำนวน 11 ชิ้น รวมราคาขาย 588.00 บาท.

ยอดการตัดจ่าย after

จำนวนยอดตัดจ่าย ตั้งแต่วันที่ 01/12/2562 ถึงวันที่ 31/12/2562

	จำนวนสินค้า	ราคาขาย
1.เปียร์ลีโอแคน	1	156.00
2.เป๊ปซี่แมกซ์แคน	1	12.00
3.เปียร์ยูแคน แพ็ค 2	1	100.00

ตาราง 2 ยอดการตัดจ่าย after

สินค้าชำรุด (แตก/หัก/บวม) จำนวน 3 ชิ้น รวมราคาขาย 268.00 บาท.

การร้องเรียนจากลูกค้า

เดือน	before
พฤศจิกายน	11 คน

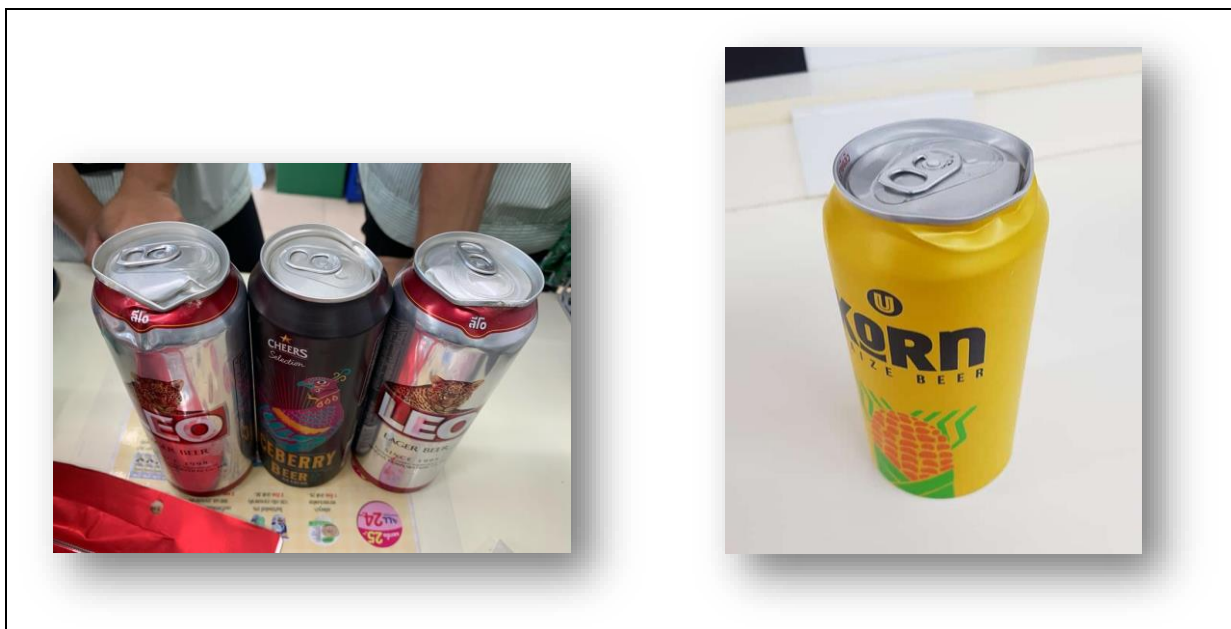
ตาราง 3 การร้องเรียนจากลูกค้า before

เดือน	after
ธันวาคม	3 คน
มกราคม	ไม่มีการร้องเรียน
กุมภาพันธ์	ไม่มีการร้องเรียน

ตาราง 4 การร้องเรียนจากลูกค้า after

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เซเว่นสาขาแอดแลนติสอยู่ใต้คอนโดแอดแลนติส สถานบันเทิงต่างๆ และใกล้หาด ส่วนใหญ่ลูกค้าซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ประเภทกระป๋อง เกิดการร้องเรียนจากลูกค้าเนื่องจากสินค้าชำรุด (แตก/บุบ) ไม่ได้คุณภาพ ทำให้สินค้าในตู้วอลต์มีการตัดจ่ายเป็นจำนวนมาก



ภาพที่ 1 สินค้าชำรุด(แตก/บุบ)ไม่ได้คุณภาพ

ปัญหาที่พบ

1. พนักงานเติมสินค้าเต็มเกินไป



ภาพที่ 2เติมสินค้าเต็มเกินไป

2. ลูกค้านำสินค้ากลับเข้ามาคืน



ภาพที่ 3คืนสินค้ากลับเข้ามาคืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดการตัดจ่ายของสินค้า
2. เพื่อลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อลดข้อร้องเรียนจากลูกค้าในการซื้อสินค้า

เป้าหมาย

1. สินค้ามีการตัดจ่ายลดลงถึง 90%
2. ลดการทำงานของพนักงาน
3. ไม่มีการร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้น

แนวการเขียนจะใช้หลักการดังต่อไปนี้

1. ปัญหาคืออะไร

การเปลี่ยนสินค้าของลูกค้าจากข้างหน้า ทำให้สินค้าด้านหลังตกหล่นเกิดความเสียหาย บรรจุภัณฑ์ไม่สมบูรณ์ ตามคุณภาพ จึงมีการตัดจ่ายต่อเดือนมากขึ้น เสียเวลาในการทำงานของพนักงานในการตัดจ่ายสินค้าที่มีเยอะขึ้นเรื่อยๆ

2. ทำไมถึงเป็นปัญหา

เกิดจากการร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้สินค้า แตก,บวม บรรจุภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพตามมาตรฐาน และจากการสอบถามผู้ช่วยที่ตัดจ่ายสินค้าต่อเดือนที่มีจำนวนมาก ส่งผลต่อการทำงานของพนักงาน

3. สถานประกอบการอื่นหรือสาขาอื่น ๆ พบปัญหาแบบนี้หรือไม่

จากการลองขยายผล พบว่ามีปัญหาการตัดจ่ายจากกระป๋อง แตก,บวม เช่น

สาขากลางซอยนาจอมเทียน ซอย 2

ยอดการตัดจ่าย before จำนวนยอดตัดจ่าย ตั้งแต่วันที่ 15/01/2563 ถึงวันที่ 30/01/2563

สินค้าชำรุด (แตก/หัก/บวม) จำนวน 8 ชิ้น รวมราคาขาย 339.00 บาท.

ยอดการตัดจ่าย after จำนวนยอดตัดจ่าย ตั้งแต่วันที่ 01/02/2563 ถึงวันที่ 23/02/2563

สินค้าชำรุด (แตก/หัก/บวม) จำนวน 3 ชิ้น รวมราคาขาย 126 บาท.

4. ปัญหานี้เกิดจากอะไร

เกิดจากการเปลี่ยนสินค้าของลูกค้าจากข้างหน้า ทำให้สินค้าด้านหลังตกหล่นเกิดความเสียหาย บรรจุกฎภัณฑ์ไม่สมบูรณ์ตามคุณภาพ

5. ผลกระทบมีอะไรบ้าง

เกิดจากการร้องเรียนจากลูกค้าที่ได้สินค้า แตก,บวม และบรรจุกฎภัณฑ์ที่ไม่ได้คุณภาพ 100% มีผลต่อภาพลักษณ์ของร้าน

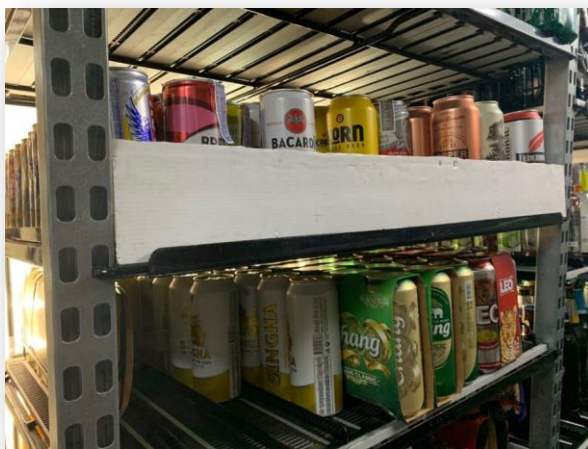
6. มีวิธีแก้อย่างไรไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นอีก

การนำยางในล้อรถมอเตอร์ไซด์มาขันไว้ข้างหลังของตู้วอลต์ เพื่อไม่ให้สินค้าข้างหลังตกหล่นเนื่องจากการเปลี่ยนสินค้าของลูกค้า ซึ่งมีความยืดหยุ่นของยางทำให้สินค้าข้างหลังตู้ไม่สามารถตกหล่นลงมาเกิดความเสียหายได้ และยังช่วยลดเวลาในการทำงานของพนักงานในการตัดจ่ายลดลง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สินค้ามีการตัดจ่ายน้อยลง
2. ลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานในการนำสินค้ามาตัดจ่าย
3. ไม่มีการร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้น
4. ทางร้านได้นวัตกรรมในการกั้นตู้วอลต์

ขั้นตอนการดำเนินงาน
การทดลองทำหลายรูปแบบ
แบบที่ 1 ฟิวเจอร์บอร์ด



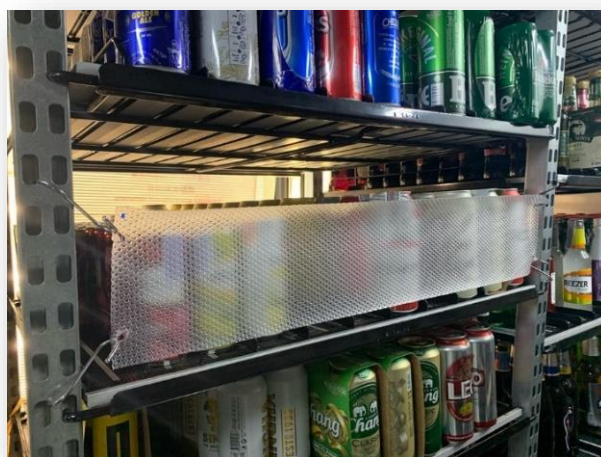
ภาพที่ 4 ทดลองทำด้วยฟิวเจอร์บอร์ด

แบบที่ 2 ลังกระดาษ



ภาพที่ 5 ทดลองทำด้วยลังกระดาษ

แบบที่ 3 แผ่นยางซิลิโคน



ภาพที่ 6ทดลองทำด้วยแผ่นยางซิลิโคน

แบบที่ 4 ยางในรถ



ภาพที่ 7ทดลองทำด้วยยางในรถ

วิธีการดำเนินงาน

ขั้นตอนที่ 1. เริ่มเรียนรู้งานจากพนักงานตั้งแต่การสั่งซื้อสินค้าไปจนถึงการจัดเก็บสินค้าขึ้นชั้นวาง

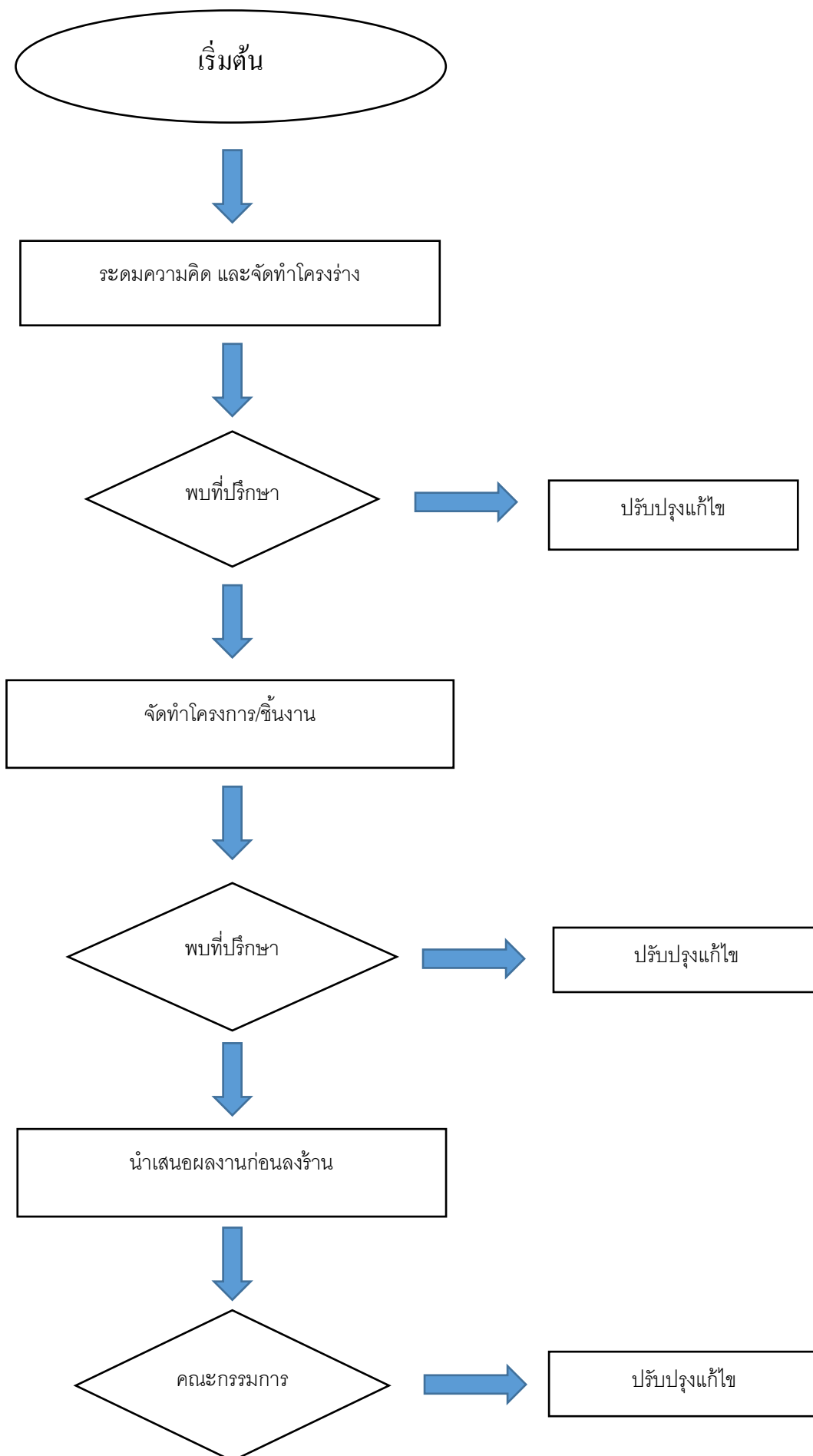
ขั้นตอนที่ 2. การศึกษากระบวนการทำงานและสอบถามปัญหาภายในร้านที่เกิดขึ้น รวมถึงการสำรวจปัญหาของทางร้านควบคู่กับการทำงาน

ขั้นตอนที่ 3. ศึกษาหาวิธีการจัดการเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข ปรับปรุงให้

มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นและนำเสนอผู้จัดการร้านและ FC รวมทั้งอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการ

ขั้นตอนที่ 4. การทดลองทำหลากหลายรูปแบบ ติดตามผลการทดลอง และประเมินผลการทดลอง แล้วจากนั้นก็เสนอแนวทางให้กับบริษัทเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart



1. ผลการดำเนินงาน

เป้าหมาย	ประเมินผล
1.สินค้ามีการตัดจ่ายน้อยลงถึง 90%	สถิติในการตัดจ่าย
2.ลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน	ไม่มีสินค้าตัดจ่าย
3.ไม่มีการร้องเรียนจากลูกค้าเกิดขึ้น	จำนวนครั้งในการร้องเรียนจากลูกค้า

ตาราง 5 ผลการดำเนินงาน

สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบปัญหาในการตัดจ่ายที่มีเยอะขึ้น และบรรจุภัณฑ์ไม่ได้คุณภาพที่ลูกค้าต้องการ เนื่องจากการเปลี่ยนสินค้าของลูกค้าในตู้วอลต์ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของร้านที่มีลูกค้าส่วนใหญ่เป็นชาวรัสเซีย ชาวต่างชาติ และคนไทยซึ่งเป็นเจ้าประจำที่มองเห็นผลิตภัณฑ์ แตก/บวบ เสียหายไม่น่าซื้อและเป็นปัญหาต่อพนักงานในการตัดจ่ายสินค้า เพราะค่อนข้างใช้เวลานานในการตัดจ่าย ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงได้จัดทำที่กั้นสินค้าหลังตู้วอลต์ โดยการนำยางล้อรถมอเตอร์ไซด์ มาตัดให้พอดีกับตู้วอลต์แล้วนำมาใส่ข้างหลังตู้วอลต์ เพื่อกั้นสินค้าไม่ให้ตกลงทำให้บรรจุภัณฑ์เสียหายเพื่อลดการตัดจ่าย พบว่าจำนวนยอดตัดจ่าย ตั้งแต่วันที่ 01/11/2562 ถึงวันที่ 30/11/2562 สินค้าชำรุด (แตก/หัก/บวบ) จำนวน 11 ชิ้น รวมราคาขาย 588.00 บาท. โดยหลังจากการทำที่กั้นตู้วอลต์ ยอดการตัดจ่ายตั้งแต่วันที่ 01/12/2562 ถึงวันที่ 31/12/2562 สินค้าชำรุด (แตก/หัก/บวบ) จำนวน 3 ชิ้น รวมราคาขาย 268.00 บาท. จะเห็นยอดการตัดจ่ายลดลงได้อย่างชัดเจน และลดการร้องเรียนจากลูกค้า เป็นประโยชน์ต่อทางร้านที่ได้นวัตกรรมใหม่ และสามารถนำไปพัฒนาต่อยอดให้กับสาขาอื่นๆได้

เอกสารอ้างอิง

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)

สถานประกอบการ อีเลฟเว่น 7-11 สาขา แอตแลนติส

ภาคผนวก



ภาพที่ 8 ขั้นตอนการดำเนินงาน

ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม / Other comments

- จากนักศึกษา

อยากให้ทางบริษัทขยายผลโปรเจกต์นี้ เพราะเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยใช้งบน้อย และอยากให้ต่อยอดในแบบอื่นๆไปในทุกๆสาขา จะได้ลดขั้นตอนการทำงานของพนักงานและลดการจัดจ่ายสินค้า

- จากผู้จัดการร้าน / พี่เลี้ยง

โปรเจกต์นี้เป็นประโยชน์มาก เห็นผลจริงและอยากจะต่อยอดเพิ่มเติมโดยนำที่กั้นไปกั้นของหล่นหลังสต็อก

- จากอาจารย์ที่ปรึกษา

เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนจากลูกค้าและเพิ่มเติมเนื้อหาของเล่มรายงานให้กระชับมากขึ้น

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	1
วิธีดำเนินการวิจัย.....	1
ผลการวิจัย.....	2
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	4
วัตถุประสงค์.....	6
เป้าหมาย.....	6
แนวการเขียนจะใช้หลักการดังต่อไปนี้.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
ขั้นตอนการดำเนินงาน.....	8
วิธีการดำเนินงาน.....	10
การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart.....	11
สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน.....	12
เอกสารอ้างอิง.....	13
ภาคผนวก.....	14
ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม / Other comments.....	15

สารบัญตาราง

เรื่อง

หน้า

ตาราง 1ยอดการตัดจ่าย before.....	2
ตาราง 2ยอดการตัดจ่าย after.....	3
ตาราง 3การร้องเรียนจากลูกค้า before	3
ตาราง 4การร้องเรียนจากลูกค้า after.....	3
ตาราง 5ผลการดำเนินงาน	12

สารบัญภาพ

เรื่อง	หน้า
ภาพที่ 1 สิ้นค้าชำรุด(แตก/บวม)ไม่ได้คุณภาพ	4
ภาพที่ 2 เติมสินค้าเต็มเกินไป	5
ภาพที่ 3 ต้นสินค้ากลับเข้ามาคืน	5
ภาพที่ 4 ทดลองทำด้วยฟิวเจอร์บอร์ด	8
ภาพที่ 5 ทดลองทำด้วยลังกระดาษ	8
ภาพที่ 6 ทดลองทำด้วยแผ่นยางซิลิโคน.....	9
ภาพที่ 7 ทดลองทำด้วยยางในรถ.....	9
ภาพที่ 8 ขั้นตอนการดำเนินงาน	14