



โครงการสหกิจศึกษา ทำเป้า True Money Wallet

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

จัดทำโดย

น.ส.วีราภรณ์ แซ่เล่า 5940502424

นักศึกษาโปรแกรมวิชาการจัดการปี 4 หมู่ 4

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาสหกิจศึกษา

ภาคเรียนที่ 2/2562 หลักสูตรการจัดการ

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

กิตติกรรมประกาศ

โครงการสหกิจศึกษาที่นักศึกษาทำการศึกษา ค้นคว้า หาข้อมูล ในครั้งนี้ ได้รับการสนับสนุน ให้คำปรึกษา คำแนะนำ จากอาจารย์ นุชจรี ภัคดีจ่อหอ พี่เลี้ยงที่ปรึกษา และ FC ที่คอยให้การสนับสนุน ที่ให้คำปรึกษาตลอดการทำโครงการ การแก้ปัญหา อุปสรรคต่างๆ จนโครงการนี้ประสบความสำเร็จสมบูรณ์ คณะผู้จัดทำโครงการขอขอบคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

คณะผู้จัดทำ

บทคัดย่อ

เนื่องจากทางร้านสาขามียอดการใช้งาน True Money Wallet ไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนดไว้ บริษัทกำหนดยอด True Money Wallet 15% ทางร้านสาขาจึงต้องทำยอดให้ได้ไม่ต่ำกว่า 10%

ทางนักศึกษาจึงได้มีการคิดหาวิธีการเพิ่มยอดขาย True Money Wallet เพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

สรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผลการเปรียบเทียบผลการใช้จ่าย True Money Wallet หลังทำ 2 เดือน 21 วัน พบว่าเดือน พฤศจิกายนมียอดการใช้เท่ากับ 5,610 คิดเป็น 7.32% เดือนธันวาคมมียอดการใช้เท่ากับ 8,493 คิดเป็น 10.83% เดือนมกราคมมียอดการใช้เท่ากับ 8,472 คิดเป็น 11.74%

สารบัญ

กิตติกรรมประกาศ	1
บทคัดย่อ	2
สารบัญ	3
ที่มาและความสำคัญ	4
วัตถุประสงค์	5
ขอบเขตโครงการ	5
กรอบแนวคิด	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
ขั้นตอนการดำเนินงาน	7
ผังก้างปลา	8
สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน	9
อ้างอิง	10
ผนวก	11

1. ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบัน 7-Eleven ได้รับความนิยมอย่างมาก มีลูกค้าในแต่ละวันรวม 11 ล้านคน หรือเฉลี่ย 1,200 คน/สาขา และมีการจำหน่ายสินค้าในระบบวันละ 30 ล้านชิ้น ด้วยยอดขายในปี 2558 คือ 391,817 ล้านบาท ด้วยกิจการร้านสะดวกซื้อรูปแบบใหม่ คือ เซเว่น อีเลฟเว่น (7-Eleven) ที่ทุกวันนี้จะเห็นได้ทั่วทุกพื้นที่ และรูปแบบการให้บริการที่รวดเร็ว และมีของเครื่องใช้ที่มากกว่าร้านค้าทั่วไป อีกทั้งยังเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง จึงทำให้เซเว่น อีเลฟเว่น มีการเติบโตไปอย่างมาก

จุดกำเนิดของร้านค้าสะดวกซื้อชื่อดังต้องย้อนกลับไปเมื่อปี พ.ศ.2470 บริษัทเซาท์แลนด์ โอเชี่ยน ซึ่งก่อตั้งโดยนายจอห์น เจฟเฟอร์สัน ได้เปิดร้านให้บริการน้ำแข็งตอบสนองความต้องการลูกค้าแทบจะตลอดวัน (ประมาณ 16 ชั่วโมง / วัน) ในช่วงฤดูร้อนและไม่มีวันหยุดเลย สร้างความพอใจให้กับลูกค้าและสร้างชื่อเสียงให้กับร้านมาก ต่อมาเริ่มมีการขยายสินค้าไปสู่สินค้าอุปโภคบริโภคอื่นๆ กลายเป็นลักษณะของร้านชำหรือร้านสะดวกซื้อ ใช้ชื่อร้านว่า โทเทม สโตร์ Tote”m Store และแนวคิดนี้กลายเป็นปรัชญาสำคัญของร้านเซเว่น อีเลฟเว่นในปัจจุบัน จุดหักเหของธุรกิจจากร้านค้าปลีกเล็กๆ จนกลายเป็นธุรกิจใหญ่โตมีนายโจ ทอมป์สัน เป็นผู้คิดพัฒนารูปแบบร้านค้าสะดวกซื้อให้กลายเป็นธุรกิจคอนวีเนียนสโตร์เต็มรูปแบบ เพียง 12 ปีหลังการก่อตั้งขยายร้านได้ถึง 60 สาขาทั่ว大陸รัฐ รายได้และกำไรหลักๆ มาจากยอดขายสินค้าอื่นๆ และจำนวนร้านที่ขยายเพิ่มมากขึ้น ปี พ.ศ. 2488 บริษัทเปลี่ยนชื่อเป็น เซาท์แลนด์ คอร์ปอเรชั่น มาจนถึงปัจจุบัน ถัดมาอีกปี ได้เปลี่ยนชื่อร้านค้าปลีกเป็น Seven-Eleven เซเว่น-อีเลฟเว่น ภายใต้เครื่องหมายการค้า 7-Eleven เพื่อรองรับการขยายกิจการนี้ เนื่องจากต้องการสื่อถึงเวลาที่เปิดให้บริการทุกวันตั้งแต่ 07.00-23.00 น. ซึ่งก็คือ 07.00 am.-11.00 pm. นั่นเอง ธุรกิจ 7-eleven ขยายใหญ่ขึ้นเรื่อยๆ จนราวปี 2493-2503 ได้รับความนิยมสูงสุดจากการสำรวจทางโทรทัศน์ กระทั่งปี 2517 เริ่มขยายกิจการสู่ประเทศญี่ปุ่น และประสบความสำเร็จเช่นเดียวกัน จากนั้นก็แพร่หลายไปทั่วโลก

7-eleven เริ่มเข้ามาสู่ประเทศไทยในสมัยที่สภาพสังคมกำลังเปลี่ยนแปลงไปสู่เศรษฐกิจแบบสังคมเมือง ชีวิตประจำวันเต็มไปด้วยความเร่งรีบแข่งกับเวลา ทางเครือเจริญโภคภัณฑ์หรือซีพี เห็นว่าธุรกิจนี้สอดคล้องกับสังคมที่กำลังจะเปลี่ยนไปจึงได้เซ็นสัญญาซื้อ สิทธิประกอบกิจการค้าปลีก (License) ภายใต้ชื่อ 7-Eleven มาจากบริษัทเซาท์แลนด์ คอร์ปอเรชั่น ในวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ.2531 หลังจากใช้เวลาศึกษาธุรกิจมาเป็นเวลา 1 ปีเต็ม โดยเปิดร้านสาขาแรกในเมืองไทยตรงหัวมุมถนนพัฒนาพงษ์ เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม พ.ศ.2532 จากนั้นก็เพิ่มสาขาเรื่อยมาจนปรากฏให้เห็นทั่วประเทศ จากวันแรกที่ 7-Eleven เปิดให้บริการที่ซอยพัฒนาพงษ์เมื่อ 15 ปีที่แล้ว ถึงวันนี้สังคมไทยคุ้นเคยเป็นอย่างดีกับร้านค้าแห่งนี้ที่ขยายสาขาครอบคลุมและแทรกตัวอยู่ตามชุมชนทั่วประเทศ และมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการถึงวันละกว่า 3 ล้านคน วลีที่ว่า “รับขนมจิบชาละเปาเพิ่มไหมคะ” ที่เคชเชียร์ร้าน 7-Eleven จะเอ่ยถามลูกค้าทุกครั้งที่ชำระเงินนั้น เมื่อดูจากตัวเลขการขายโดยเฉลี่ยแล้ว จะมีการกล่าวถึงวลีนี้ในแต่ละสาขาวันละกว่า 1,000 ครั้ง เมื่อคูณกับจำนวนสาขาที่มีอยู่กว่า 3,000 แห่งด้วยแล้วน่าจะทำให้คำกล่าวอันเป็นเอกลักษณ์ของร้าน 7-Eleven กลายเป็นวลีที่มีการกล่าวมากที่สุด

จากการที่ได้ฝึกประสบการณ์ที่ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) 7-Eleven สาขาหมู่บ้านเรือนแก้ว จังหวัดระยองมาได้ระยะเวลา 4 เดือน มีหน้าที่ทั่วไปในร้าน และได้รับเครื่องขายสินค้าหน้าร้าน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการทำยอด True Money Wallet โดยการศึกษาขั้นตอน กระบวนการทำงานของพนักงาน ที่มีปัญหาในการทำยอดไม่ตรงตามเป้าหมายที่ได้วางไว้และได้วิเคราะห์หาสาเหตุ เหตุผลในกระบวนการทำงาน โดยแนวคิดที่นำไปใช้คือ ไคเซ็น (Kaizen) เพื่อให้ได้แนวคิดที่นำไปใช้ในการบริหารจัดการจัดการมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งปรับปรุงวิธีการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นไปเรื่อย ๆ อย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อต้องการเพิ่มยอดขาย True Money Wallet 15 % ทุกเดือน
- 2.2 เพื่อต้องการหาลูกค้ารายใหม่
- 2.3 เพื่อต้องการให้ลูกค้าเก่ากลับมาใช้ True Money Wallet

2.1 ขอบเขตของโครงการ

ด้านพื้นที่การศึกษา คือ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัดมหาชน เซเว่นอีเลฟเว่น สาขาหมู่บ้านเรือนแก้ว (10029) จังหวัดระยอง

ด้านข้อมูลคือ ศึกษากระบวนการทำงานของพนักงานในการทำยอด True money wallet เซเว่นอีเลฟเว่น สาขาหมู่บ้านเรือนแก้ว (10029) จังหวัดระยอง

2.2 กรอบแนวคิดของโครงการ

การศึกษาเรื่องยอด True Money Wallet ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในโครงการนี้

การศึกษาข้อมูลเข้า (Input)	กระบวนการและการวิเคราะห์ (Process and Analysis)	ผลลัพธ์ที่ได้ (Output)
-ข้อมูลจากการศึกษาการทำงานของพนักงานร้านสาขา บริษัท CP All จำกัดมหาชน เซเว่นอีเลฟเว่น สาขาหมู่บ้านเรือนแก้ว (10029)	-นำขั้นตอนในการทำงานของพนักงานมาหาวิธีปรับเปลี่ยน เพิ่มขั้นตอนการทำงาน ตามแนวความคิดไคเซ็น (Kaizen)	-ยอดขายของ True Money Wallet เพิ่มขึ้น

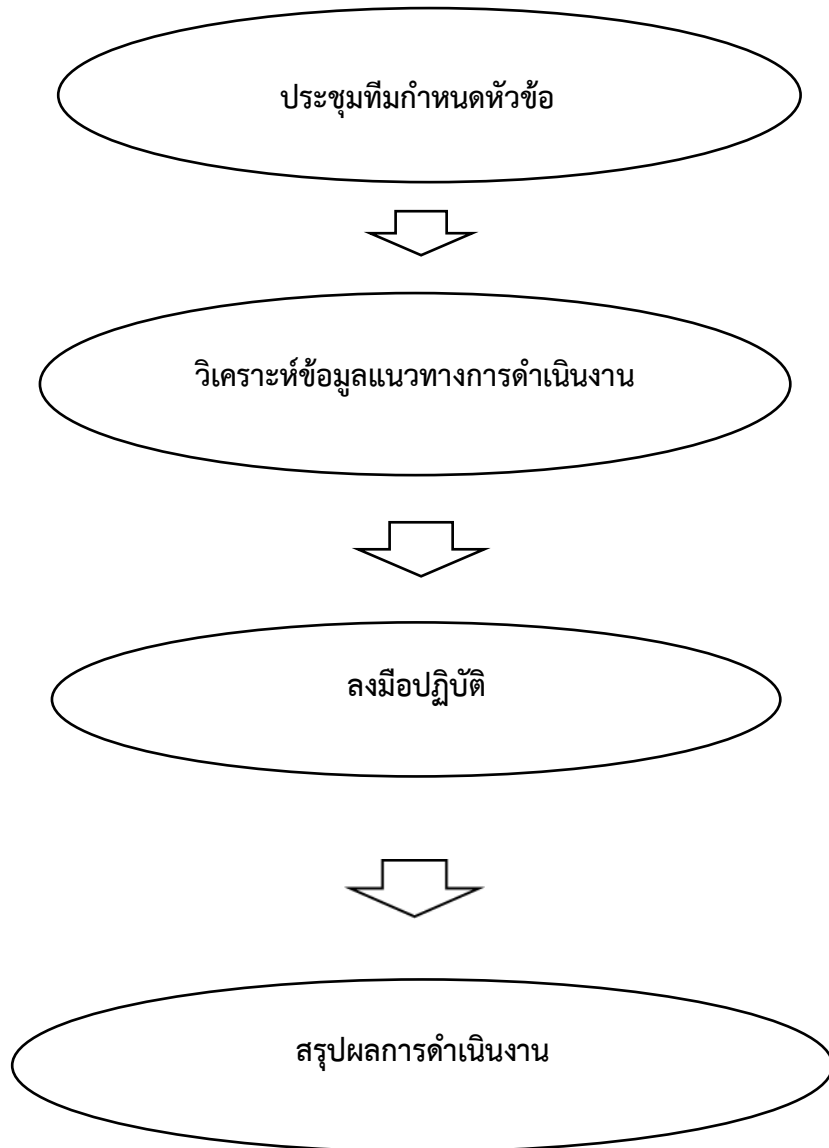
ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดโครงการ

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. มีลูกค้ารายใหม่
2. ยอด True Money Wallet เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ตามที่บริษัทกำหนด
3. ลูกค้าเก่ากลับมาใช้แอปพลิเคชัน True Money Wallet

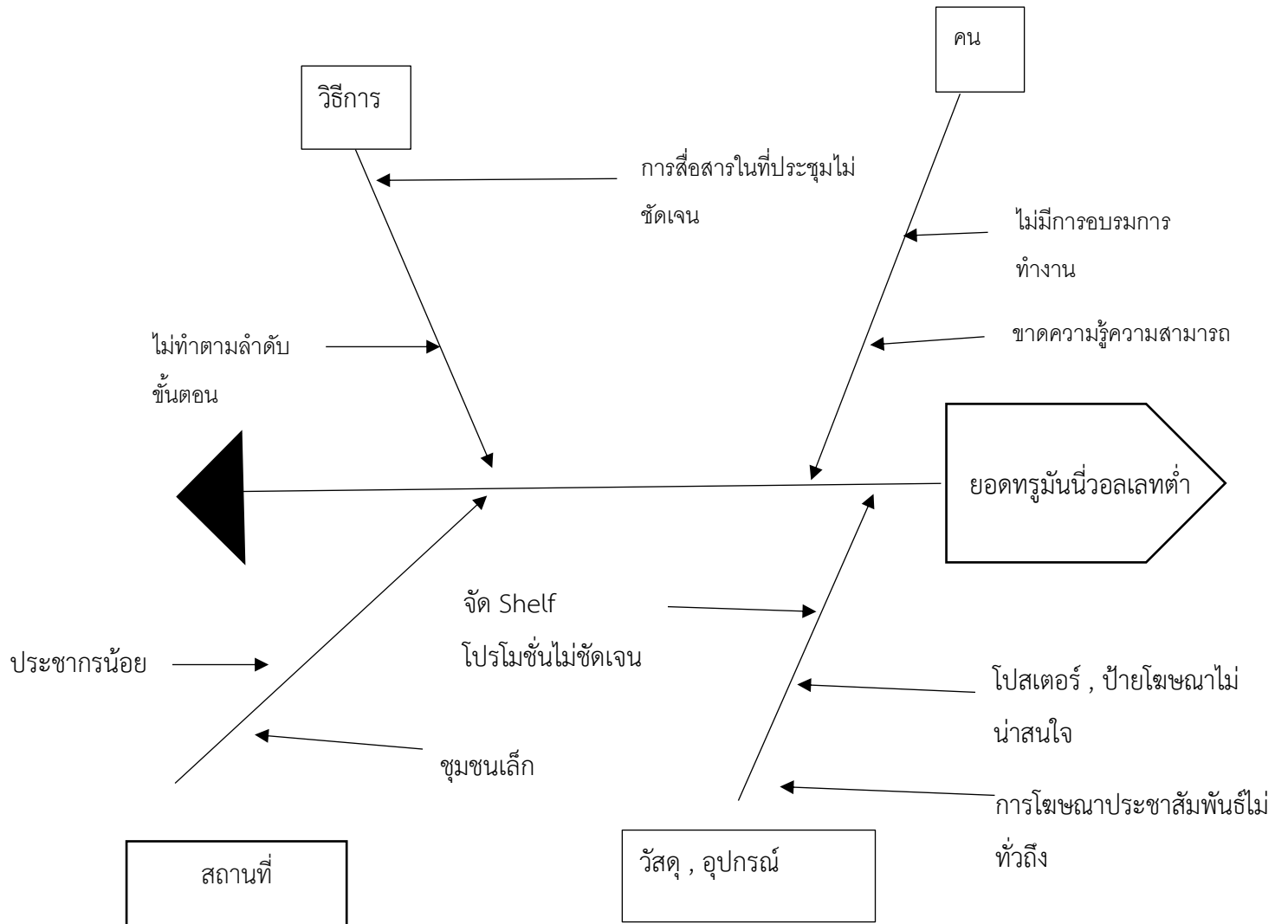
4. ขั้นตอนการดำเนินงาน

- 4.1 ประชุมทีมงานร้านสาขา
- 4.2 กระจายเป้าหมาย/บทบาทรับผิดชอบ
 - 4.2.1 บทบาทหน้าที่รายวัน
 - 4.2.2 หาลูกค้าใหม่วันละ 1-2 คน
 - 4.2.3 แนะนำลูกค้าเก่าให้ใช้จ่ายผ่าน True money wallet
- 4.3 บทบาทหน้าที่รายเดือน
 - 4.3.1 จัด Shelf โปรโมชัน True Money Wallet
 - 4.3.2 อัปเดตสินค้าให้ตรงกับสินค้าโฟกัสของร้านสาขา
 - 4.3.3 เปลี่ยนสื่อตามรอบเดือน



ภาพที่ 4.1 ขั้นตอนการดำเนินโครงการ

5. ผังก้างปลา



สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากผลลัพธ์ที่ได้ 3 เดือนที่ทำ Project นี้ สามารถทำยอด True Money Wallet เดบิต เดือน พฤศจิกายน 7.32% เดือนธันวาคม 10.83% เดือนมกราคม 11.74% ไม่สามารถทำเป้า 15% ได้ แต่สามารถ เดบิตได้ต่อเนื่อง

อ้างอิง

วิชา การเตรียมฝึกประสบการณ์วิชาชีพการจัดการ

วิชา การจัดการโครงการ

วิชา การเจรจาต่อรองและการแก้ปัญหาความขัดแย้งทางธุรกิจ

ภาคผนวก





