

## กิตติกรรมประกาศ

การที่ข้าพเจ้าได้มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด มหาชน (7-Eleven สาขาแอดแลนด์ส) ตั้งแต่วันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 ถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ส่งผลให้ข้าพเจ้าได้รับความรู้และประสบการณ์ต่างๆ ที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์มากมาย รายงานสหกิจศึกษานี้สำเร็จลงได้ด้วยดีเพราะได้รับความร่วมมือ และการสนับสนุนจากหลายฝ่ายดังนี้

1. คุณอำนาจ คำบุญ แห่ง FC

2. คุณ นุสบา สิงหาราโท ผู้จัดการร้าน 7-Eleven สาขา แอดแลนด์ส รวมถึงบุคลากรท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามทุกท่านที่ให้ความรู้และคำแนะนำและให้ความช่วยเหลือในการจัดทำรายงานข้าพเจ้าใคร่ขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมและส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ให้ข้อมูลให้คำปรึกษาในการทำรายงานฉบับนี้จนเสร็จสมบูรณ์ตลอดจนให้การดูแลเอาใจใส่ และสอนให้ข้าพเจ้าเข้าใจถึงชีวิตของการทำงานที่แท้จริง ข้าพเจ้าขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้จัดทำรายงาน

วันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2563

## บทคัดย่อ

### บทนำ

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 และข้าพเจ้าได้เข้าไปเป็นนักศึกษาปฏิบัติงานสหกิจ เมื่อวันที่ 3 พฤศจิกายน พ.ศ. 2562 จนถึงวันที่ 29 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2563 ณ ร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขา รพ.เอกชล1 และได้รับมอบหมายให้ทำโครงการเพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของร้านสะดวกซื้อ 7-Eleven สาขา รพ.เอกชล1 คือโครงการ QR Code ความรู้พื้นฐานของพนักงานใหม่ ในการทำโครงการ เนื่องจากเซเว่นสาขารพ.เอกชล1 มีพนักงานน้อยทำให้ไม่มีเวลาสอนงานรวมทั้งมีน้องพนักงานเข้ามาใหม่ไม่มีความรู้พื้นฐานในการทำงาน ทำให้พี่ที่ทำงานต้องสละเวลาเพื่อที่จะมาสอนทำให้เสียเวลาในการทำงาน ทำให้งานล่าช้า

จากการศึกษาในโครงการ QR Code ความรู้พื้นฐานของพนักงานใหม่ ทำให้พี่ที่ทำงานมีเวลาที่จะทำงานมากขึ้นและทำให้น้องพนักงานใหม่มีความรู้พื้นฐานที่จะทำงานและสามารถปฏิบัติงานเบื้องต้นเองได้ ทำให้งานเร็วขึ้นสามารถนำเวลาที่เหลือมาทำความสะอาดภายในร้านและช่วยเพิ่มยอดขายให้กับทางร้านได้ และงานออกมามีประสิทธิภาพ

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้เกิดความร่วมมือทางวิชาการระหว่างมหาวิทยาลัยฯ กับสถานประกอบการในการพัฒนาคุณภาพบัณฑิตและพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร
2. เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ปฏิบัติงานจริงในสถานประกอบการ บริษัท มหาชน.ซีพี ออลล์ จำกัด โดยผ่านนักศึกษาผู้ไปปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการและนำหลักการที่ได้รับจากการเรียนไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน
3. เพื่อให้นักศึกษาพัฒนาความสามารถ และบุคลิกภาพที่เหมาะสมและเพียงพอที่จะเป็นพื้นฐานคนการประกอบการอาชีพ รวมทั้งปรับตัวเข้ากับสังคมในสถานประกอบการได้
4. เพื่อให้สถานประกอบการสามารถนำแนวคิดโครงการของนักศึกษาไปต่อยอดให้กับองค์กรและขยายไปยังสาขาอื่น

## วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินงานหรือวิธีการแก้ปัญหา

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

# ปัญหาที่พบ

1. พนักงานใหม่บริการลูกค้าไม่ถูกต้องทำให้พื้ต้องคอยสอนงาน



2. พนักงานใหม่ยังจัดเรียงสินค้าโดยการไม่FIFO



## วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดเวลาในการฝึกสอนพนักงานใหม่
2. เพื่อสะดวกในการศึกษาการเตรียมความพร้อมก่อนปฏิบัติงาน
3. เพื่อการบริการลูกค้าอย่างถูกวิธี

## เป้าหมาย

1. พนักงานใหม่รู้กฎระเบียบก่อนลงมือปฏิบัติงาน
2. ลดเวลาในการทำงานได้จากเดิม 1 ชม./วัน
3. มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

## แนวการเขียนจะใช้หลักการดังต่อไปนี้

### 1. ปัญหาคืออะไร

- พนักงานใหม่ไม่มีความรู้พื้นฐานในการทำงาน

### 2. ทำไมถึงเป็นปัญหา

- พนักงานน้อยทำให้ไม่มีเวลาสอนงานรวมทั้งมีน้องพนักงานเข้ามาใหม่ไม่มีความรู้พื้นฐานในการทำงาน ทำให้พี่ที่ทำงานต้องสละเวลาเพื่อที่จะมาสอนทำให้เสียเวลาในการทำงาน ทำให้งานล่าช้า

### 3. สถานประกอบการอื่นหรือสาขาอื่น ๆ พบปัญหาแบบนี้หรือไม่

- จากการลองขยายผล พบว่ามีปัญหาที่พนักงานใหม่ไม่รู้การทำงานเบื้องต้น เช่น สาขาเมืองใหม่

### 4. ปัญหานี้เกิดจากอะไร

- เกิดจากพนักงานใหม่ไม่มีความรู้พื้นฐานในการทำงาน

## 5.ผลกระทบมีอะไรบ้าง

-ทำให้พี่ที่ร้านมีเวลาทำงานของตัวเองน้อยลงทำให้งานล่าช้าอยู่บ่อยครั้ง

## 6.มีวิธีแก้อย่างไรไม่ให้ปัญหาเกิดขึ้นอีก

- โดยการสร้าง QR Code ความรู้พื้นฐานของพนักงานใหม่ มาสอนงานพื้นฐานที่ใหม่ควรรู้

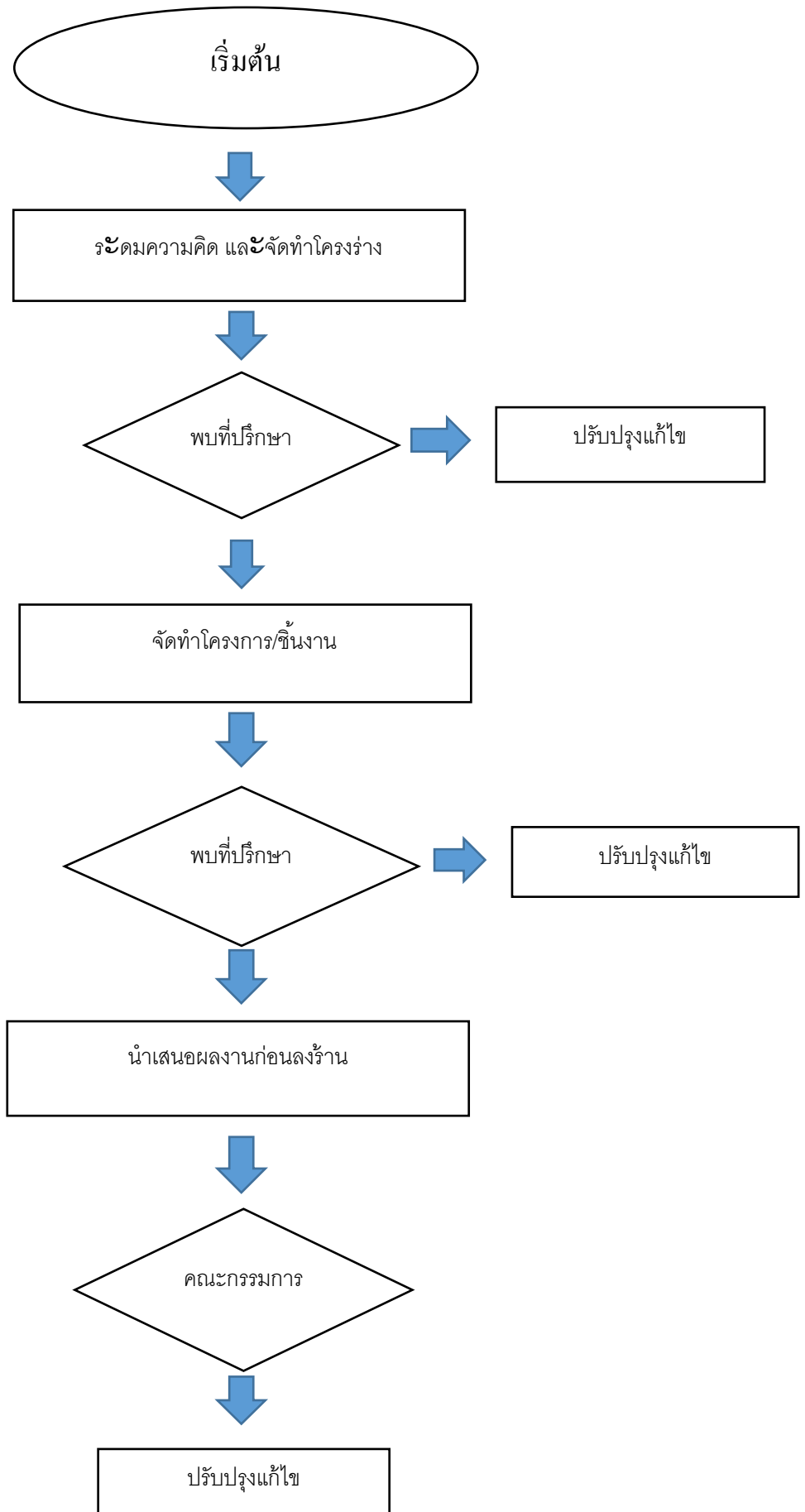
## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.พนักงานใหม่ทำงานได้ด้วยตัวเอง
- 2.ลดเวลาในการสอนงาน
- 3.บริการลูกค้าได้ถูกวิธี
- 4.ทางร้านแนวทางการสอนงานพนักงานใหม่

## วิธีการดำเนินงาน

- ขั้นตอนที่ 1. สมาชิกในกลุ่มประชุมวางแผน
- ขั้นตอนที่ 2. เขียนโครงการและนำเสนอหลักการและเหตุผล
- ขั้นตอนที่ 3. เขียนโครงการ
- ขั้นตอนที่ 4. ทดสอบกานดำเนินงานครั้งที่1
- ขั้นตอนที่ 5. แก้ไขครั้งที่1
- ขั้นตอนที่ 6. ทดสอบการดำเนินงานครั้งที่2
- ขั้นตอนที่ 7. ตรวจสอบผลการดำเนินงาน
- ขั้นตอนที่ 8. สรุปผลการดำเนินงาน

# การดำเนินโปรเจคในรูปแบบ FlowChart



## ผลการดำเนินงาน

พี่เลี้ยงใช้เวลาในการสอนงาน 1 ชั่วโมงแต่ถ้าพนักงานใหม่ดูสื่อการสอนงาน ใช้เวลาเพียง 20 นาทีในการเรียนรู้ ประหยัดเวลาจากเดิม 40 นาทีเวลาที่เหลือพี่เลี้ยงสอนงานและพนักงานใหม่สามารถใช้ทำประโยชน์อย่างอื่นได้ เช่น การจัดของ การเพิ่มยอดขายให้กับทางร้าน

## สรุปผลการดำเนินงานและสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาจากที่พนักงานใหม่ไม่รู้งานพื้นฐานของร้านและพี่ที่ร้านไม่มีเวลาสอนงานทำให้การทำงานล่าช้า หลังจากได้ทำ **QR Code ความรู้พื้นฐานของพนักงานใหม่** ทำให้พนักงานใหม่รู้งานพื้นฐานมากขึ้นทำให้พี่ที่ทำงานมีเวลาไปทำอย่างอื่นมากขึ้นทำให้งานเสร็จไวและพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

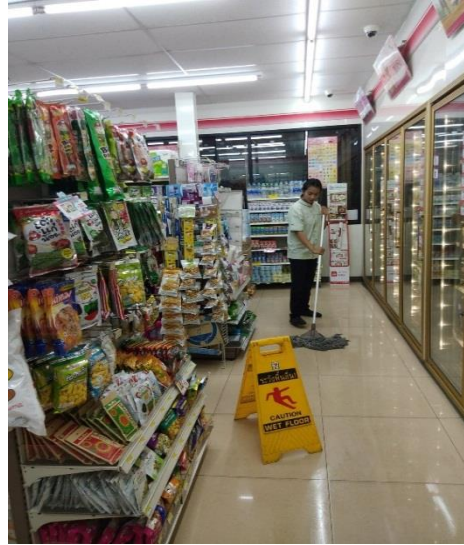
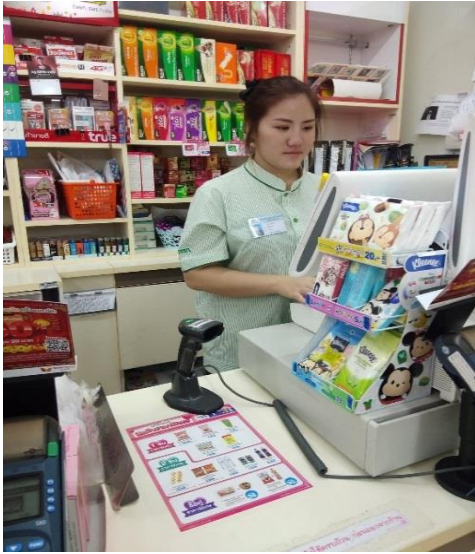


**เอกสารอ้างอิง**

**บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)**

**สถานประกอบการ อีเลฟเว่น 7-11 สาขา รพ.เอกชล1**

# ภาคผนวก



## ข้อคิดเห็นเพิ่มเติม / Other comments

### จากนักศึกษา

อยากให้ทางบริษัทขยายผลโปรเจกต์นี้ เพราะเป็นปัญหาที่สามารถแก้ไขได้โดยใช้เงินน้อย และอยากให้ต่อยอดในแบบอื่นๆไปในทุกๆ สาขา จะได้ลดขั้นตอนการทำงานของพนักงาน

### จากผู้จัดการร้าน / พี่เลี้ยง

โปรเจกต์นี้เป็นประโยชน์มาก เห็นผลจริงและอยากจะทำต่อยอดเพิ่มเติมได้

### จากอาจารย์ที่ปรึกษา

เพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับ QR Code ความรู้พื้นฐานของพนักงานใหม่ และเพิ่มเติมเนื้อหาของเล่มรายงานให้กระชับขึ้น