

กลยุทธ์การเพิ่มยอดขาย All Online
กรณีศึกษา : บริษัท ซีพี ออลล์จำกัด (มหาชน) ร้าน 7 – Eleven สาขาซอยรุ่งประชา

นางสาวรัตนพร ฤทธิ์ศรี¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัชรินทร์ ชำตัน²
ดร.อรุณี ฮามคำไพ²อาจารย์จินตนา อ่อนลา²และ คุณเมธพร วสุภักโณสิน³
มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีกครั้งนี้ นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหายอดขาย All Online ที่ไม่ได้ตามเป้าหมาย โดยมียอดขายอยู่ที่ 0.93% เปรียบเทียบยอดขายร้าน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานสามารถนำสินค้าไปเสนอขายให้กับลูกค้าอีกได้ เพื่อให้พนักงานสามารถทราบพิกัดที่อยู่ของลูกค้า เพื่อสะดวกต่อการเข้าไปพบ ลูกค้าและการจัดส่งสินค้าเป็นบริการหลังการขาย เพื่อให้มีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สะดวกต่อการเรียกดูข้อมูล และ เพื่อเพิ่มยอดขาย All Online ของร้าน 7-Eleven

ซึ่งกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ กลยุทธ์ 3 สร้าง โดยเริ่มจากการ 1. การสร้างพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการขายสินค้า และช่องทางการขายสินค้าใน All Online 2. สร้างการรับรู้ ให้ลูกค้าภายในร้าน 7-Eleven และรอบร้าน 7-Eleven รู้จักบริการ All Online และ 3. สร้างลูกค้าประจำด้วยวิธีการติดตามการขายจากลูกค้าประจำ และจดจำพฤติกรรมลูกค้า

จากการนำกลยุทธ์เข้าไปใช้กับร้าน 7-Eleven จึงได้นำ DAV (Data Anatomize Visual) มาพัฒนาเป็นอีก Platform เข้ามาพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลการขายของร้านด้วย Software : Google Sheet ประยุกต์ใช้เข้ากับกระบวนการของร้าน 7-Eleven โดยมีการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยในการแสดงผลเป็น Application เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานได้ง่าย และสะดวก เพื่อให้พนักงานทราบข้อมูลของลูกค้าประจำ หรือลูกค้าที่เคยซื้อสินค้า ซึ่งจะทำให้พนักงานมีโอกาสเปิดบิลและเพิ่มโอกาสในการขายได้อีกครั้ง

Abstract

The preparation of this cooperative education project in retail business administration. Offer a solution to the problem of All Online sales that are not meeting the goals. with sales of 0.93% compared to store sales The purpose is to allow employees to bring products to sell to customers again. so that employees can know the coordinates of the customer's address for ease of access Customer and shipping is after-sales service. to have systematic data collection Convenient to browse information and to increase the All Online sales of the 7-Eleven store.

The strategy used to solve this problem is strategy 3, starting with 1. Creating employees to have knowledge and understanding about product sales skills. And sales channels in All Online. 2. Build awareness. Provide customers in 7 – Eleven stores and around 7 – Eleven stores to know All Online services and 3. Create regular customers by tracking sales from regular customers. And remember customer behavior. From the implementation of the strategy to 7 – Eleven stores, DAV (Data Anatomize Visual) has been developed into

Another platform to develop a system to store sales data with Software: Google Sheet applied. With the process of the shop 7 – Eleven by applying information technology To help in displaying an Application so that users can use it easily and conveniently. So that employees know the information of regular customers Or customers who have purchased products This will give employees the opportunity to open bills and increase sales opportunities again.

บทนำ

การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีก (Co-Operative Education in Retail Business) เป็นกระบวนการจัดการเรียนการสอนร่วมกัน ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือระหว่างมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ กับ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มฯ รวมถึงบริษัทย่อยหรือบริษัทร่วมตามกฎหมายใด ๆ ที่กำหนดความหมายในเรื่องบริษัทย่อยและหรือบริษัทร่วมไว้เป็นเฉพาะ กรอบและแนวทางความร่วมมือ คือ ร่วมมือในการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี และการศึกษาแบบสหกิจศึกษา ที่เน้นการเรียนรู้ด้วยการทำงานจริง โดยรับนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์เข้าฝึกสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีกในบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่มฯ ซึ่งผู้จัดทำ คือ นางสาวรัตนพร ฤทธิ์ศรี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สังกัด สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เป็นหลักสูตรการเรียนการสอน ในลักษณะร่วมผลิตระหว่างสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานภายนอก (Cooperative and Work Integrated Education) หรือ CWIE โดยเริ่มศึกษาตั้งแต่ปีการศึกษา 2560 ในแต่ละภาคการศึกษา ทางมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ได้ส่งผู้จัดทำเข้าฝึกภาคปฏิบัติในรายวิชาการเรียนรู้ภาคปฏิบัติด้านการจัดการธุรกิจค้าปลีก (Work-Based Learning in Retail Business Operations and Management) ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง รวมทั้งหมด 7 ครั้งจนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 นางสาวรัตนพร ฤทธิ์ศรี นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ห้อง MTBM 6042 หรือ MTBM442 ระดับ ปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สังกัดสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ได้รับโอกาสจากผู้บริหารให้เข้าฝึกสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจ ค้าปลีก ในโครงการ Potential Projects ‘เก้าแฉก’ from Strategic Planning ของ บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ตั้งแต่วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ. 2563 จนถึงวันที่ 26 มีนาคม พ.ศ. 2564

ผู้จัดทำ นางสาวรัตนพร ฤทธิศรี นักศึกษาชั้นปีที่ 4 ห้อง MTBM6041 หรือ MTBM442 ระดับ ปริญญาตรี หลักสูตร บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สังกัดสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ได้รับโอกาสฝึกสหกิจ โครงการ Potential Projects ‘เถ้าแก่น้อย’ from Strategic Planning บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อให้นักศึกษาได้เรียนรู้และฝึกประสบการณ์ในการปฏิบัติงานกับสถานประกอบการจริง โดยมุ่งเน้นให้นักศึกษาได้มีประสบการณ์ตรงตามสาขาวิชาที่ได้ศึกษามาควบคู่กับการฝึกงานในสถานประกอบการด้วยการสร้างจิตสำนึกให้นักศึกษามีเจตคติที่ดีต่อวิชาชีพของตน เรียนรู้การทำงานร่วมกับผู้อื่นใน โครงการ Potential Projects ‘เถ้าแก่น้อย’ from Strategic Planning สร้างระเบียบวินัยในการทำงาน การตรงต่อเวลา การวางแผนในการทำงานร่วมกับผู้อื่น โดยผู้จัดทำได้เริ่มงานตั้งแต่วันที่ 08.30 น. ถึงเวลา 18.00 น. ซึ่งทางผู้จัดทำได้มีการนำความรู้ทางทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษามาตามโครงสร้างหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก จำนวน 133 หน่วยกิต ประกอบด้วย หมวดวิชาศึกษาทั่วไป 30 หน่วยกิต หมวดวิชาชีพเฉพาะ 97 หน่วยกิต หมวดวิชาเลือกเสรี จำนวน 6 หน่วยกิต ตั้งแต่ ศึกษาในชั้นปีที่ 1 จนถึง ชั้นปีที่ 4 ในภาคเรียนที่ 1 รวมที่เรียนมาจำนวน 127 หน่วยกิต โดยได้นำความรู้มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมในการปฏิบัติงานในรายวิชาสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีก (Co-Operative Education in Retail Business) จำนวน 6 หน่วยกิต ที่เรียนในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 ในปัจจุบัน ที่ทางผู้จัดทำได้ทำการศึกษาที่สถานประกอบการ ซึ่งจะอยู่ภายใต้การดูแลของพนักงานที่ปรึกษา คือ คุณเมธพร วสุภักโณคน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ และอาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีก คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัชรินทร์ ชาดัน หัวหน้าสาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ เพื่อให้นักศึกษาปฏิบัติตนให้ถูกต้องเหมาะสมกับหน้าที่ของตนเอง เป็นสิ่งสำคัญต่อมหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ ในการสร้างบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ พร้อมกับการเป็นบุคลากรที่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นการปูพื้นฐานการเรียนรู้การทำงานให้แก่ศึกษา เพื่อให้นักศึกษาได้ปรับตัว ให้เข้ากับการทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กรก่อนที่จะจบการศึกษา ทำให้นักศึกษาสามารถเรียนรู้และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีก จะทำให้นักศึกษามีความรู้ ทักษะในการทำงานก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์ และการพัฒนาของนักศึกษาต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อให้พนักงานสามารถนำสินค้าไปเสนอขายให้กับลูกค้าอีกได้
2. เพื่อให้พนักงานสามารถทราบพิกัดที่อยู่ของลูกค้า เพื่อสะดวกต่อการ เข้าไปพบ ลูกค้าและการจัดส่งสินค้าเป็นบริการหลังการขาย
3. เพื่อให้มีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สะดวกต่อการเรียกดูข้อมูล
4. เพื่อเพิ่มยอดขาย All Online ของร้าน 7-Eleven

วิธีดำเนินการวิจัย

ซึ่งกลยุทธ์ที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว คือ กลยุทธ์ 3 สร้าง

1. การสร้างพนักงานให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับทักษะการขายสินค้า และช่องทางการขายสินค้าใน All Online
2. สร้างการรับรู้ ให้ลูกค้าภายในร้าน และรอบร้าน รู้จักบริการ All Online
3. สร้างลูกค้าประจำด้วยวิธีการติดตามการขายจากลูกค้าประจำ และจดจำพฤติกรรมลูกค้า

ระบบจัดเก็บข้อมูล DAV (Data Anatomize Visual) Platform ได้ออกแบบหน้าจอสำหรับให้พนักงานจัดเก็บข้อมูลยอดขาย รายการสินค้า พิกัดตำแหน่งของลูกค้า ข้อมูลการสั่งซื้อ พฤติกรรมการซื้อสินค้าต่างๆ ที่มี ความถี่สูง เพื่อนำไปวิเคราะห์ลูกค้า เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจและกลับมาซื้อสินค้า All Online ซ้ำเป็นประจำ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. พนักงานสามารถนำสินค้าไปเสนอขายให้กับลูกค้าอีกได้ ซึ่งศึกษาจากประวัติการสั่งซื้อ
2. พนักงานสามารถทราบพิกัดที่อยู่ของลูกค้า เพื่อสะดวกต่อการเข้าไปพบ ลูกค้าและการจัดส่งสินค้าเป็นบริการหลังการขาย
3. ทำให้ร้าน 7-Eleven มีการเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สะดวกต่อการเรียกดูข้อมูล
4. ร้านสาขาสามารถทำยอดขาย All Online เพิ่มขึ้น

สรุปผลการดำเนินงาน

จากการศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การเพิ่มยอดขาย All Onlineกรณีศึกษา : บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้าน 7 – Eleven สาขาซอยรุ่งประชา สรุปแนวทางการดำเนินงานในการพัฒนาระบบ DAV ซึ่งเป็นอีกหนึ่ง Platform ของ Google Sheet สามารถช่วยให้พนักงานสามารถนำสินค้าไปเสนอขายให้กับลูกค้าอีกได้ในการจัดเก็บข้อมูลลูกค้าในด้านพิกัดที่อยู่ของลูกค้าที่เปิดบิลซื้อสินค้า All Online ซึ่งจะมีพิกัดแสดงในหน้าต่างช่วยให้พนักงานสามารถทราบพิกัดที่อยู่ของลูกค้า เพื่อสะดวกต่อการ เข้าไปพบลูกค้าและการจัดส่ง สินค้าเป็นบริการหลังการขาย และแผนที่ช่วยให้เก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สะดวกต่อการเรียกดูข้อมูล สามารถจัดเก็บประเภทลูกค้า เพื่อแบ่งประเภทลูกค้า ทำให้พนักงานสามารถทราบข้อมูล เพิ่มยอดขาย All Online ของร้าน 7-Eleven สามารถนำไปศึกษาพฤติกรรมลูกค้าก่อนเข้าพบลูกค้าและเสนอสินค้าได้ตรงความต้องการของลูกค้า สามารถจัดเก็บข้อมูลจากการซื้อสินค้า All Online เลขที่คำสั่งซื้อ รายละเอียดสินค้าที่ซื้อ ชนิดสินค้าที่ซื้อ เพื่อดูพฤติกรรมการซื้อสินค้าที่ลูกค้าเคยซื้อสามารถแสดงผลในรูปแบบกราฟแสดงยอดขาย ซึ่งจำแนกเป็นยอดขายจากการซื้อสินค้าของลูกค้าแต่ละคน เพื่อนำมาจัดระดับลูกค้า ตั้งแต่ระดับลูกค้าทั่วไป ระดับลูกค้าประจำ และระดับลูกค้า VIP โดยงานวิจัยนี้ได้ศึกษาปัญหาการเก็บข้อมูลจากการขายสินค้า และดำเนินการแก้ไข เพื่อเป็นการต่อยอดการขายสินค้า และเพิ่มยอดขาย All Online ซึ่งแนวคิดในการพัฒนาระบบ DAV จะช่วยแก้ปัญหาดังกล่าวได้

ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ปัญหาจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีก

1. ความเสี่ยงของธุรกิจ Online ปัจจัยความเสี่ยงที่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อสินค้า Online ของผู้บริโภคผู้ประกอบการและผู้ขายสินค้า Online ควรจัดหาช่องทาง การชำระเงินที่มีความปลอดภัยสูง เช่น การชำระเงินผ่านช่องทาง Internet Payment ที่รับรองจากธนาคารพาณิชย์ที่เชื่อถือได้ (Bank of Thailand. 2014) รวมทั้งโฆษณาประชาสัมพันธ์ ถึงความปลอดภัยในการซื้อสินค้าผ่านช่องทาง Online ซึ่งจะส่งผลให้การรับรู้ความเสี่ยงของผู้บริโภค ลดลง นอกจากนี้การแจกของสมนาคุณที่มีมูลค่าไม่สูงมากนัก (Incentive) จะช่วยจูงใจให้ผู้บริโภคสนใจ และกระตุ้นพฤติกรรมการซื้อสินค้า Online ให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. การรักษาความปลอดภัยระบบสารสนเทศบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทในกลุ่ม ให้มีความสำคัญกับการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ธุรกิจอย่างต่อเนื่องมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์มาใช้อย่างกว้างขวาง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของสินค้า บริการบริษัทฯ มีการจัดโครงสร้างการบริหารเพื่อให้เกิดบูรณาการจากส่วนกลาง และกลุ่มธุรกิจ โดยมีหน่วยงานกลางรับผิดชอบและให้การสนับสนุน คณะทำงานประกอบด้วย IT Governance Committee รับผิดชอบกำหนดนโยบาย และแนวทางการใช้งานระบบ การติดตามโครงการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและไซเบอร์ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันและสอดคล้องกับกลยุทธ์ทางธุรกิจ

3. ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงาน

ปัญหา	แนวทางการแก้ไข
1. การศึกษากระบวนการขายสินค้า All Online	ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และทำความเข้าใจ เพราะเป็นขั้นตอนที่ต้องทดลองใช้งานจริง
2. การนำข้อมูลจากร้าน 7-Eleven สาขาซอยรุ่งประชา มาทำการวิเคราะห์เพื่อหากลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ	ศึกษาเรียนรู้ข้อมูลต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์จากพนักงานพี่เลี้ยง
3. การสอบถามข้อมูลจากหน่วยงานอื่นในบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน)	สอบถามพนักงานพี่เลี้ยงในการติดต่อหน่วยงานอื่นเพื่อสอบถามข้อมูลต่างๆ เพื่อที่จะนำมาวิเคราะห์

ข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีก

1. โครงการสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีก เรื่อง แนวทางการเพิ่มยอดขาย All Online กรณีศึกษา บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ร้าน 7 – Eleven สาขาซอยรุ่งประชา ในโครงการ Potential Projects ‘เฝ้าแก้ว’ from Strategic Planning ซึ่งผู้จัดทำ มีการคิดและพัฒนากระบวนการต่างๆ เพื่อให้พนักงานในร้าน 7-Eleven สาขาซอยรุ่งประชา ได้มีการทำงานเกี่ยวกับ All Online ที่สะดวก และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยในอนาคตอาจจะนำผลของผู้จัดทำไปใช้กับร้าน 7-Eleven ในทุกสาขาในประเทศไทย

2. พนักงานในร้าน 7-Eleven สาขาซอยรุ่งประชา ต้องมีความเข้มงวดในการเก็บยอดขาย All Online ระหว่างวันเป็นประจำ และนำข้อมูลนั้นมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) ในอนาคตต่อไป

3. DAV Application เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่ช่วยให้พนักงานในร้าน 7-Eleven สาขาซอยรุ่งประชา สามารถเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อสินค้าของลูกค้าเพื่อให้ร้าน 7-Eleven สาขาซอยรุ่งประชา มีการทำงานอย่างเป็นระบบ และสามารถเรียกดูข้อมูลได้อย่างสะดวก เพื่อช่วยเป็นฐานข้อมูลในการสร้างยอดขาย และนำไปต่อยอดในการสร้างกลยุทธ์

อ้างอิง

เมธพร วสุภักโณคิน.ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ. พนักงานที่ปรึกษาโครงการสหกิจศึกษาทางบริหารธุรกิจค้าปลีก.

ร้าน 7-Eleven สาขา ซอยรุ่งประชา และเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับ All Online

รัตนพร ฤทธิ์ศรี. นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการธุรกิจค้าปลีก สังกัด สาขาวิชาการจัดการธุรกิจการค้าสมัยใหม่ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.

บริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน). (2564). ร้าน 7-Eleven สาขาซอยรุ่งประชา ในโครงการ Potential Projects ‘เฝ้าแก้ว’ from Strategic Planning.