หัวข้อสหกิจศึกษา	คู่มือการพัฒนาบุคลิกภาพและการบริการในร้านอาหาร กรณีศึกษาของ บริษัทอิมแพ็ค เอ็กซิบิชั่น แมเนจเม้นท์ จำกัด
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกานติมา ทิ้งแสน
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์เจกิตาน์ ศรีสรวล
หลักสูตร	ศิลปศาสตร์บัณฑิต
สาขา	การจัดการการท่องเที่ยว
พ.ศ.	2558

บทคัดย่อ

จากการเข้าไปปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษาบริษัทอิมแพ็ค เอ็กซิบิชั่น แมเนจเม้นท์ จำกัด ฝ่ายร้านอาหาร ดิฉันได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านการสนับสนุนร้านอาหารและบริการลูกค้าภายในร้านอาหารภายในบริเวณอิมแพ็ค เมืองทองธานี จากการปฏิบัติงานพบว่า การให้บริการของพนักงานในร้านอาหารนั้นยังไม่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานของการบริการเท่าที่ควร เนื่องจากผู้ศึกษาโครงการได้ไปปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้ให้บริการในร้านอาหาร ทำให้เห็นถึงจุดบกพร่องในการให้บริการของพนักงาน นอกจากนี้ยังมีลูกค้าร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการร้านต่างๆ ที่อยู่ในการดูแลของฝ่ายร้านอาหารอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งอาจจะส่งผลให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการน้อยลงเพราะเกิดความไม่พึงพอใจและอาจจะส่งผลให้ยอดขายลดลงตามไปด้วย

ดังนั้นผู้ศึกษาโครงการจึงได้มีการเสนอแนวทางในการส่งเสริมและการพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยได้จัดทำคู่มือการพัฒนาบุคลิกภาพและเทคนิคการบริการในร้านอาหาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์สำคัญคือ 1) เพื่อศึกษาการบริการของร้านอาหารในเครือของอิมแพ็คฯ 2) เพื่อศึกษาการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานผู้ให้บริการในร้านอาหาร 3) เพื่อเป็นแนวทางให้กับฝ่ายร้านอาหารในการอบรมและพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการให้มีคุณภาพ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยวิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า และนำมาวิเคราะห์ โดยมีผู้ร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน 100 คน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพโดยรวมของการบริการของร้านอาหารในเครืออิมแพ็คฯ ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.49 ซึ่งถึงแม้ว่าผลการวิเคราะห์จะอยู่ในระดับดี แต่ก็ยังมีข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่ทำให้เห็นถึงจุดบกพร่องในหลายๆ ด้าน นอกจากนี้ยังมีการรวบรวมข้อมูลจากผลการประเมินร้านต่างๆ และการลงพื้นที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งพนักงานบริการ ทำให้พบปัญหาและจุดบกพร่องที่สอดคล้องกับความคิดเห็นจากลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่ควรจะได้รับการแก้ไขและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ใน

การทำคู่มือดังกล่าวผู้ศึกษาโครงการได้ทำแบบประเมินเพื่อวัดประสิทธิภาพของคู่มือ โดยผู้ที่ร่วมตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับคู่มือการพัฒนาบุคลิกภาพและการบริการในครั้งนี้มีทั้งหมด 10 คน ได้แก่ ผู้จัดการฝ่ายร้านอาหาร 1 คน พนักงานฝ่ายร้านอาหาร 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคู่มือ ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้ชุดคำถามแบบปลายเปิด โดยคำถามที่ใช้ในการประเมินมี 3 ข้อ โดยแบ่งเป็น 1) ด้านความน่าสนใจของรูปแบบและเนื้อหา 2) ด้านประโยชน์ในการนำคู่มือไปใช้ในการอบรมพนักงาน และ 3) ข้อเสนอแนะจากผู้ให้การประเมิน

ผลสรุปจากการประเมินครั้งนี้คือ รูปแบบและเนื้อหาของคู่มือการพัฒนาบุคลิกภาพและเทคนิคการบริการ มีความน่าสนใจ แต่ละหัวข้อมีรายละเอียดที่ชัดเจน สามารถนำไปใช้ในการในการอบรมพนักงานและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้จริง นอกจากนี้เนื้อหาในคู่มือยังสามารถนำไปทำเป็นคู่มือแบบพกพาให้กับพนักงานได้

ผลจากการศึกษาและทำโครงการที่ได้คือ ทางฝ่ายร้านอาหารมีแผนการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการที่มีความชัดเจนเพิ่มมากขึ้น จะสามารถปรับทัศนคติของพนักงานในเรื่องของการให้บริการให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น ซึ่งพนักงานจะมีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสร้างความพึงพอใจและสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ และอาจจะส่งผลให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องและร้านมียอดขายที่เพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย