หัวข้อสหกิจ	การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร ของร้านอ่าวทะเลซีฟู้ด Service Quality Management and Corporate Image of Aowtalay Seafood Restaurant
ชื่อนักศึกษา	นางสาวณิชา อาจองค์ รหัสนักศึกษา 61708199
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์กฤษนิล เกียรติธนศักดิ์
หลักสูตร	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	การจัดการ
ปีการศึกษา	2566

บทคัดย่อ

การจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร เป็นกระบวนการวางแผนการทำงานเพื่อให้องค์กรสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้รับความเชื่อถือจากบุคคลทั่วไป เพื่อให้องค์กรเกิดภาพพจน์ที่ดี และได้รับความนิยมสนใจ หากมีสินค้าบริการ หรือกิจกรรมใด ๆ นำไปสู่ยอดขายตามเป้าหมายและการเติบโตต่อไปขององค์กรนั่นเอง ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีขั้นตอนดำเนินการโดยได้ประเมินปัญหาที่พบจากกระบวนการทำงานเดิมของร้านอ่าวทะเลซีฟู้ด ประเมินขั้นตอนการทำงานที่ผ่านมา และทำการศึกษา วางแผนการทำงานของร้านอ่าวทะเลซีฟู้ดใหม่ เพื่อให้สามารถจัดการร้านและสร้างภาพลักษณ์ของร้านได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็นการจัดการคุณภาพบริการ ด้วยการพัฒนาการให้บริการ จัดสรรการทำงานของพนักงานในร้านให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การจัดทำเมนูอาหารใหม่ เพิ่มเป็น 3 ภาษา และการปรับปรุงป้ายหน้าร้านให้สวยงามสะดุดตา โดยได้มีการศึกษาความพึงพอใจจากโครงงานครั้งนี้ โดยมีการสอบถามกลุ่มผู้เชี่ยวชาญ และพนักงานผู้ให้บริการร้าน พบว่า กลุ่มผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร ทั้งด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์ของร้านอยู่ในค่าเฉลี่ยที่ 4.30 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก และกลุ่มพนักงานผู้ให้บริการลูกค้า มีความพึงพอใจต่อการจัดการคุณภาพการบริการและภาพลักษณ์องค์กร ทั้งด้านการให้บริการและด้านภาพลักษณ์ของร้านอยู่ในค่าเฉลี่ยที่ 4.34 อยู่ในระดับพึงพอใจมาก

ผลที่ได้จากการปฏิบัติงาน มีลูกค้าที่ทราบข่าวสารจากโบรชัวร์ และเข้าชมโครงการ 6 คน เพิ่มจากเดือนกุมภาพันธ์ที่มี 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 และในเดือนเมษายน มีลูกค้าที่ทราบข่าวสารจากโบรชัวร์ และเข้าชมโครงการ 8 คน คิดเป็นจำนวนที่เพิ่มจากเดือนมีนาคม เป็นร้อยละ 0.33

คำสำคัญ: การจัดการคุณภาพ, การบริการ, ภาพลักษณ์องค์กร, ร้านอาหาร

SPUCHONBURI