

ประเภทที่ 6 นักศึกษาสหกิจศึกษาและการศึกษาเชิงบูรณาการกับการทำงานที่มีโครงการ/ผลการปฏิบัติงาน
ด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และการจัดการดีเด่น ประจำปี 2564

ชื่อโครงการ : การพัฒนาธุรกิจขนาดเล็กผ่านการใช้ทักษะและประสบการณ์
เชิงบูรณาการกับการทำงาน กรณีศึกษาร้านเฟลลิน อ.เมืองนครศรีธรรมราช

เครือข่าย : เครือข่ายพัฒนาสหกิจศึกษาภาคใต้ตอนบน
สถาบันอุดมศึกษา : มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ข้อมูลของนักศึกษา
ชื่อ-สกุล : นางสาวชัชฎาภรณ์ เงินเปีย
สาขาวิชา/คณะ : สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการท่องเที่ยวและการบริการ สำนักวิชาการจัดการ
เบอร์โทรศัพท์มือถือ : 064-8943906
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : 80000



ชื่อสถานประกอบการ : ร้านอาหารเฟลลิน จ.นครศรีธรรมราช

ที่อยู่สถานประกอบการ : 148/2 ม.5 ต.ปากพูน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000
ชื่อผู้นิเทศ : นายไพรัช เงินเปีย
ชื่อคณาจารย์นิเทศ : อาจารย์ สุนทร บุญแก้ว
ระยะเวลาปฏิบัติงาน : วันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2564 - 19 พฤษภาคม 2564

1.ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1.1 ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย : Management Trainee

ความตั้งใจเดิมต้องการปฏิบัติสหกิจในโรงแรมชั้นนำขนาดใหญ่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อเก็บเกี่ยวประสบการณ์ทำงานด้านบริการ และระบบการทำงานที่ได้มาตรฐานเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาธุรกิจ ในครอบครัว แต่อย่างไรก็ตามด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของ Covid-19 ในระยะที่ 2 โดยเฉพาะในพื้นที่ กรุงเทพมหานครและปริมณฑล จึงได้ตัดสินใจปรึกษากับคณาจารย์ในสาขาวิชา เพื่อให้พิจารณาความเป็นไปได้ ในการเข้ามาช่วยเหลืองานและพัฒนาธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งเป็นธุรกิจของครอบครัว ที่กำลังได้รับผลกระทบจาก การแพร่ระบาดของ Covid-19 และการแข่งขันของธุรกิจที่มีมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าได้ผ่านประสบการณ์เรียนรู้เชิงบูรณาการกับการทำงานมาแล้วหลายครั้ง ซึ่งประกอบด้วย การฝึกปฏิบัติงานในแผนกแม่บ้าน ณ โรงแรม Fairhouse Beach Resort & Spa ที่เกาะสมุยภายใต้โครงการ เรียนรู้โดยใช้การทำงานเป็นฐานในภาคการศึกษา 2/2561 การปฏิบัติงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ณ โรงแรม Dusit Thani Laguna Phuket ภายใต้สหกิจศึกษาเชิงพื้นที่ ในภาคการศึกษาที่ 2/2562 และการ ปฏิบัติงานทั้งในแผนกครัวและการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่โรงแรม Dusit Suite Ratchadumri Bangkok ในภาคการศึกษาที่ 2/2563 ก่อนที่ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่ง Management Trainee ที่ร้านเพลิน จังหวัดนครศรีธรรมราช ก่อนสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 3/2563

1.2 ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมาย

1.2.1 การควบคุมและสนับสนุนการดำเนินงาน ซึ่งได้แก่

- ☐ การจัดซื้อวัตถุดิบ เช่น การตรวจเช็คคุณภาพและรายการวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ทางร้านจัดซื้อในแต่ละวัน การควบคุมดูแลสุขอนามัยและความปลอดภัยในการจัดเก็บ การจัดเตรียมวัตถุดิบให้พร้อมใช้งาน เป็นต้น
- ☐ การผลิตอาหาร (แผนกครัว) เช่น การควบคุมดูแลรสชาติและหน้าอาหารก่อนเสิร์ฟให้ลูกค้า การวางแผนและจัดทำตารางการปฏิบัติงานของพนักงาน การสนับสนุนเป็นลูกมือช่วยงานในครัวกรณีที่มีลูกค้ามาใช้บริการ หรือช่วงเวลาที่พนักงานไม่เพียงพอ เป็นต้น
- ☐ การคิดค้น สร้างสรรค์ การเพิ่มรายการอาหาร และการปรับเปลี่ยนรูปแบบรายการอาหาร (เมนู) ให้มีรายละเอียด ข้อมูลภาพประกอบ เพื่อให้อำนวยความสะดวกในการให้บริการของพนักงานและผลิตอาหารออกมาให้มีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น
- ☐ การให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยการเน้นนำความรู้และทักษะปฏิบัติที่ได้จากการเรียนในห้องเรียนและประสบการณ์ทำงานที่ได้จากการปฏิบัติสหกิจที่ผ่านมา เพื่อมาประยุกต์ใช้กับพนักงานบริการภายในร้าน เช่น การสอนเทคนิคการให้บริการต่าง ๆ การแนะนำให้พนักงานเข้าใจงานบริการ

มากยิ่งขึ้น การยกระดับการทำงานให้เป็นระบบ รวมทั้งการวางแผนกำลังคนและตารางปฏิบัติงานในส่วนของการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยพนักงานประจำ และพนักงาน PART TIME

1.2.2 การสนับสนุนการดำเนินงานด้านการบริหารและการตลาด

- ☐ การสนับสนุนการกำกับดูแลงานด้านการบริหารจัดการร้าน ได้แก่ 1) การประชุมพนักงานประจำ สัปดาห์เพื่อรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมทั้งข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มาใช้บริการ 2) การบริหารงานก่อนเปิดร้านในแต่ละวัน ทั้งงานในครัว ห้องอาหาร และร้านนวด 3) การจัดทำและสรุปบัญชีรายรับ-รายจ่าย 4) การจ่ายเงินเดือนพนักงาน 5) การวางแผนกำลังคนและ 6) การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น กรณีฉุกเฉินถ้ามีพนักงานป่วยหรือลาจิจ การเปิด-ปิดร้านนวดและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19 ตามกฎหมายและประกาศจังหวัด เป็นต้น
- ☐ งานด้านการตลาดและการขาย ได้แก่ 1) การจัดทำข้อมูล การทำสื่อออนไลน์เพื่อโปรโมทร้านอาหารและร้านนวดผ่านสื่อออนไลน์ อัปเดตข้อมูลด้านสินค้าและบริการแก่ลูกค้า และ 2) การเพิ่ม/การหา กลุ่มลูกค้าใหม่ เช่น จากสื่อออนไลน์ เป็นต้น

1.2.3 การวางแผนเพื่อพัฒนาและต่อยอดธุรกิจในอนาคต

- ☐ การเปิดร้านนวด ซึ่งเป็นความตั้งใจเดิมของเจ้าของธุรกิจและนักศึกษาในการเพิ่มช่องทางการหารายได้ รวมทั้งการสร้างอาชีพที่ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจแก่พนักงานนวด นักศึกษาได้ดำเนินการจดทะเบียนร้านนวดอย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับของกระทรวงสาธารณสุข เตรียมความพร้อมจัดทำเมนูนวด และได้เริ่มเปิดให้บริการแล้ว แม้จะมีความจำเป็นต้องปิดให้บริการชั่วคราวอันเนื่องมาจากมาตรการเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของ Covid-19 ในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช รวมทั้งความท้าทายด้านภาพลักษณ์/การรับรู้ของลูกค้าที่มาใช้บริการนวดอาจจะต้องพยายามกันไปในการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง
- ☐ การเปิดร้านกาแฟ ซึ่งเป็นความต้องการของลูกค้าที่ได้จากการเข้ามาสอบถามอย่างต่อเนื่อง

2.การดำเนินงานมีความถูกต้อง มีระเบียบแบบแผน และทำให้นักศึกษาได้ใช้วิชาความรู้ทักษะ ตามที่เรียนมา

2.1 ที่มาและความสำคัญของโครงการ

ร้านอาหารเพลิน เป็นธุรกิจขนาดเล็ก บริหารจัดการแบบครอบครัว ตั้งอยู่ที่บ้านเลขที่ 148/2 ม.5 ถ. อ้อมค่าย ต.ปากพูน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000 เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 29 กันยายน 2561 เป็นต้นมา ที่ตั้งของร้านอาหารอยู่บริเวณชานเมือง ตั้งติดอยู่ใกล้ปั๊มน้ำมันและติดถนนใหญ่เข้าตัวเมืองนครศรีธรรมราช มี

ความตั้งใจในการออกแบบเพื่อให้รับรู้ถึงสไตล์เรือขนส่งสินค้า ช่วยเสริมประสบการณ์ให้ลูกค้ามีความรู้สึกว่าการนั่งรับประทานอาหารอยู่บนเรือและมีเสียงเพลงยุค 80-90's ขับกล่อมเพิ่มบรรยากาศ เนื่องจากเจ้าของร้านเคยประกอบอาชีพเป็นวิศวกรเดินเรือระหว่างประเทศ 26 ปี จึงได้ใช้ประสบการณ์ชีวิตและรสนิยมส่วนตัวในการออกแบบและสร้างบรรยากาศเพื่อถ่ายทอดความเป็นตัวตนของร้านออกไป รวมทั้งได้นำเอากระบวนการบริหารการเดินเรือมาปรับใช้ในการทำธุรกิจร้านอาหาร ควบคู่กับความสนใจส่วนตัวที่ชอบทานอาหารนอกบ้าน มักจะชอบไปลองทานอาหารที่ร้านเปิดใหม่อยู่เสมอ

ตลอดระยะเวลา 2 ปี 7 เดือนที่เปิดให้บริการมา สิ่งที่ยาวแผนและคิดไว้ไม่ได้เป็นดังที่ตั้งใจในทุกเรื่อง เช่นในช่วงแรกของการเปิดเน้นขายขนมจีนและได้รับผลการตอบรับที่ดีมาก อาจจะเป็นเพราะเป็นการออกแบบร้านที่สะอาดตา ตั้งอยู่ในทำเลที่ผู้คนสัญจรไปมา และขนมจีนเป็นที่คุ้นเคยของคนในพื้นที่ แต่เมื่อเวลาผ่านไปไม่นาน กลุ่มลูกค้าเริ่มลดน้อยลง รายได้ก็ลดลงอย่างเห็นได้ชัด ผู้บริหารจึงคิดเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้านให้ร้านอาหารมากขึ้น มีให้บริการอาหารหลากหลายประเภท เช่น อาหารจานเดียว อาหารพื้นบ้าน อาหารอีสาน และยกเลิกการขายขนมจีนเนื่องจากต้องใช้เวลาในการเตรียมวัตถุดิบมากเกินไป รวมทั้งได้กำไรน้อยลง

หลังจากนั้นได้นำรายการอาหารใหม่ ๆ เพิ่มเข้าไปในเมนูให้ลูกค้าเลือกได้หลากหลายยิ่งขึ้น ในช่วงแรกที่เปลี่ยนเป็นร้านอาหารเต็มตัว ยังไม่ได้เป็นที่รู้จักมากนัก ข้าพเจ้าได้เสนอผู้บริหารและชี้ให้เห็นว่าการโฆษณาในสื่อโซเชียลน่าจะมีน้อยเกินไป จึงได้ริเริ่มและดำเนินการโปรโมทร้านทางเพจมากยิ่งขึ้น มีโพสต์รูปอาหารบรรยากาศร้านในเพจของร้านมากและบ่อยขึ้น จนกระทั่งมีกลุ่มลูกค้าทั้งที่เคยมาใช้บริการและกลุ่มใหม่ ๆ เริ่มเข้ามามากขึ้น มีทั้งกลุ่มลูกค้าทั่วไป ลูกค้าที่จองจัดเลี้ยงเนื่องในโอกาสต่างๆ ที่เพิ่มขึ้นเนื่องจากทางร้านคิดค่าบริการสถานที่ในการจัดเลี้ยง ขณะเดียวกันทางร้านได้พัฒนาทางกายภาพให้มีความสวยงาม เน้นการเพิ่มพื้นที่สีเขียว การปลูกพันธุ์ไม้ดอกและไม้ประดับ มีการเพิ่มมุมสวยงามให้ลูกค้าได้ถ่ายรูป จัดห้อง VIP ที่สามารถสร้างบรรยากาศแบบส่วนตัวของกลุ่มขนาดเล็กได้ จนส่งผลให้ร้านเริ่มเป็นที่ถูกจับตามอง อยู่ในกลุ่มร้านอาหารใหม่ที่น่าสนใจ มีกลุ่มเฉพาะที่เป็นลูกค้าชัดเจนขึ้น ได้แก่กลุ่มวัยทำงาน ครอบครัว ผู้สูงอายุ รวมทั้งกลุ่มวัยรุ่นที่มาเป็นหมู่คณะมองหาสถานที่จัดเลี้ยง งานมีตติ้ง งานบายเนียร์ และกิจกรรมเนื่องในโอกาสพิเศษต่าง ๆ

ความท้าทายและปัญหาที่สำคัญที่เกิดขึ้นก่อนและระหว่างการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) สถานการณ์แพร่ระบาดของ Covid-19 ทำให้รายได้และลูกค้าลดลงไปเยอะมากในบางช่วง และจำเป็นต้องเริ่มมองหาโอกาสหรือช่องทางการสร้างรายได้ทางอื่นเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดให้ได้ 2) ปัญหาด้านการดำเนินงาน เช่น การลาออกของพนักงาน การหาพนักงานชั่วคราว การดูแลและให้บริการลูกค้าให้ทั่วถึง การเพิ่มและปรับเปลี่ยนเมนูอาหาร เป็นต้น 3) ระบบการบริหารจัดการและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น เช่น การจัดตารางการปฏิบัติงานของพ่อครัว พนักงานเสิร์ฟ และพนักงานชั่วคราว การจัดทำระบบบัญชีรายรับ-รายจ่ายและทำโครงสร้างเพื่อประเมินผลประกอบการ เป็นต้น และ 4) การเติบโต ความมั่นคง และความยั่งยืนของธุรกิจในอนาคต

2.2 สภาพธุรกิจ ความท้าทาย และการพัฒนาการดำเนินงาน (ระหว่างการทำงาน)

2.2.1 การคิดสร้างสรรค์เมนูใหม่ เพื่อสร้างความน่าสนใจและให้ลูกค้าที่มาใช้บริการมีทางเลือกมากยิ่งขึ้น มีอาหารและเครื่องดื่มที่เป็นเอกลักษณ์ น่าจดจำ และโดดเด่นกว่าร้านอาหารคู่แข่ง

แนวทางการแก้ไข

1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากเมนูเก่า โดยเน้นเอาเมนูไหนที่ขายดีให้คงอยู่ เมนูไหนขายไม่ดีเอาออกไป เพื่อนำมาจัดลำดับ ทำรูปเล่มใหม่ เพิ่มภาพ และสีสันให้น่าสนใจยิ่งขึ้น
2. การคิดค้นและเพิ่มเมนูพื้นบ้านที่น่าสนใจโดยหาข้อมูลจากร้านอาหารต่างๆ จากการสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการว่าอยากทานอาหารแบบไหน อย่างไรบ้าง
3. ระหว่างการทำงานได้เสนอให้เพิ่มเมนูอาหารพื้นบ้านหลายรายการ โดยเฉพาะเมนูต้มผักเหียงกะทิขมิ้นแดง และแกงคั่วเห็ดแครก ซึ่งได้กลายเป็นเมนูยอดนิยมประจำร้าน

สรุปบทเรียน

ความรู้และประสบการณ์ปฏิบัติงานที่นำมาใช้ ในกลุ่มรายวิชาอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้จากสหกิจศึกษาเชิงพื้นที่ครั้งที่ 1 และ สหกิจศึกษาครั้งที่ 2 ที่ได้มีโอกาสได้ปฏิบัติงานทั้งในแผนกครัว แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม จนทำให้เข้าใจมากยิ่งขึ้นว่าลูกค้าต้องการอะไร ควรสอบถามลูกค้าอย่างไร จะแสวงหาข้อมูลที่น่าเชื่อถือได้สำหรับร้านอาหารได้อย่างไร เป็นต้น

2.2.2 มาตรฐานการให้บริการและการดำเนินงาน ผลจากที่ได้สังเกตการทำงานของพนักงาน พบว่าพนักงานบางส่วนยังขาดความใส่ใจในการทำงาน ขาดความเข้าใจในการทำงานเป็นระบบ และการประสานงานร่วมกันกับในครัว

แนวทางการแก้ไข

1. นำเอาระบบการbriefงานก่อนเปิดร้านและเริ่มการทำงานทุกครั้ง รวมทั้งได้ใช้โอกาสนี้ในการชี้แจงปัญหาหรือให้ข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นแก่พนักงาน เช่น กรณีการจองโต๊ะสำหรับการจัดเลี้ยงในร้าน
2. การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อให้พนักงานเข้าใจงานบริการมากขึ้น โดยเฉพาะการประชุมเพื่อประเมินผลการดำเนินงานร่วมกันสัปดาห์ละครั้ง ทำให้การประสานงานกันระหว่างในครัว และในห้องอาหารราบรื่นขึ้น มีความเข้าใจการทำงานกันและกันมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการใช้สื่อโซเชียลในการประกาศรับสมัครงานในแผนกครัว และพนักงานชั่วคราวที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ทำให้สามารถได้บุคลากรในเวลาอันรวดเร็ว และสามารถคัดเลือกคนที่เหมาะสมที่สุดในการทำงานได้ดียิ่งขึ้น
3. การลงมือปฏิบัติและทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดีให้พนักงานเห็น เช่น การไปซื้อวัตถุดิบ การต้อนรับลูกค้า การตอบข้อสงสัย-คำถามของลูกค้า การจัดโต๊ะและรายละเอียด/เทคนิคระหว่างให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งการสนับสนุนงานในครัวในช่วงเวลาที่มีพนักงานไม่เพียงพอ

สรุปบทเรียน

ความรู้และทักษะวิชาชีพที่ได้จากการเรียนวิชาทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม การจัดการภัตตาหาร รวมทั้งประสบการณ์ทำงานที่ได้จากจากสหกิจศึกษาเชิงพื้นที่ครั้งที่ 1 และ สหกิจศึกษาครั้งที่ 2 สามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ปัญหาได้โดยตรง

2.2.3 การขยายฐานและเพิ่มกลุ่มลูกค้าที่มาใช้บริการ กลุ่มลูกค้าเดิมประกอบด้วยกลุ่มวัยทำงาน ข้าราชการ พนักงานบริษัท และตำรวจทหาร และต้องการกลุ่มลูกค้า วัยรุ่น นักศึกษามหาวิทยาลัย ที่ต้องการจัดงานสังสรรค์

แนวทางการแก้ไข

1. การเข้าถึงพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่ต้องการด้วยการนำเสนอและโปรโมทร้านผ่านสื่อโซเชียลต่าง ๆ เช่น อินสตาแกรม เฟสบุ๊ก โดยนำเสนอผ่านการถ่ายทอดสด การไลฟ์บรรยายภายในร้าน การถ่ายภาพอาหาร การถ่ายภาพบรรยากาศลูกค้าภายในร้าน รวมทั้งการไลฟ์สดบรรยากาศลูกค้าภายในร้านมากยิ่งขึ้น
2. การวิเคราะห์พฤติกรรมและวงจรการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าใหม่ที่ต้องการ ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัยและสถาบันการศึกษาเช่นเดียวกับข้าพเจ้า ข้อมูลใกล้เคียงเหล่านี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

สรุปบทเรียน

การประยุกต์ความรู้และประสบการณ์ในชั้นเรียน เช่น วิชาการตลาด รวมทั้งวิชาการพัฒนาธุรกิจที่ฝึกในภาคการศึกษาที่ 1/2563 ที่ได้รับโอกาสไปเรียนรู้จากผู้ประกอบการด้านโรงแรมและร้านอาหารจำนวนมากในพื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งได้เปลี่ยนมุมมองและเข้าใจกลยุทธ์การทำธุรกิจขนาดเล็กในพื้นที่มากยิ่งขึ้น

2.2.4 การขยายและความมั่นคงของธุรกิจ ทางร้านมีรายได้หลักจากร้านอาหารเพียงอย่างเดียว บันทึกจากรายจ่ายประจำวันในแต่ละวันแต่ยังไม่มีเก็บข้อมูลให้เป็นหมวดหมู่ การวิเคราะห์กำไร-ขาดทุน ต้นทุนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งความกังวลต่อสถานการณ์แพร่ระบาดของ Covid-19 ที่มีผลต่อธุรกิจในอนาคต

แนวทางการแก้ไข

1. การนำข้อมูลรายรับ-รายจ่ายที่บันทึกไว้ในแต่ละวันมาจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ นำข้อมูลทุกอย่างมาเก็บในคอมพิวเตอร์
2. การคิดค้นวิธีการหารายได้ทางอื่นเพิ่มเติมจากรายได้ของร้านอาหาร ซึ่งพิจารณาจากข้อมูลใกล้เคียงกิจกรรมหรือสถานที่ที่สามารถต่อยอดจากธุรกิจเดิมที่มีอยู่แล้ว ผ่านการระดมความเห็นและคิดวิเคราะห์ร่วมกับผู้บริหาร
3. การรับฟังข้อมูลและข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มาใช้บริการ การหมั่นสังเกตพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการ เช่น มีลูกค้าจำนวนมากที่มักถามว่าที่ร้านเป็นคาเฟ่ขายกาแฟด้วยไหม เป็นต้น

สรุปบทเรียน

การประยุกต์ความรู้และทักษะที่ได้รับระหว่างการเรียนและสหกิจศึกษาที่ผ่านมาทำให้มองเห็นโอกาสและสามารถนำมาใช้พัฒนาเพื่อต่อยอดธุรกิจได้ เช่น ความรู้จากการเรียนวิชาบัญชีเบื้องต้น การปิดรอบบัญชี และการลง Lock Book ของร้านอาหารที่เคยไปสหกิจศึกษาครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 รวมทั้งประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ผ่านวิชาวิจัยทางด้านธุรกิจที่ฝึก และการพัฒนาธุรกิจที่ฝึก การนวดไทย การนวดตะวันตัก และธุรกิจสปา ที่ทำให้สามารถต่อยอดในการจดทะเบียนได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงสาธารณสุขและเริ่มเปิดร้านนวดไทยได้อย่างภาคภูมิใจ

3. ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อโครงการ

จากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในภาคการศึกษาสุดท้ายก่อนที่จะสำเร็จการศึกษา สถานประกอบการได้รับประโยชน์อย่างยิ่งจากการบูรณาการความรู้ ทักษะวิชาชีพ และประสบการณ์ทำงานจริงของข้าพเจ้า ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผลการดำเนินงานที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการคิด การวิเคราะห์ การตัดสินใจลงมือทำ และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนเห็นเป็นรูปธรรม สร้างความพึงพอใจแก่สถานประกอบการ มีดังต่อไปนี้

1. เมนูยอดนิยม หรือรายการอาหารใหม่ที่ได้เสนอให้สร้างสรรค์ขึ้นมาให้บริการแก่ลูกค้า โดยปัจจุบันได้รับการยอมรับเป็นเมนูยอดนิยมและเป็นเมนูขายดีที่สุดในร้าน รวมทั้งรับคำชื่นชมเรื่องรสชาติอาหารจากลูกค้ามากยิ่งขึ้น สร้างความภาคภูมิใจแก่ข้าพเจ้าและร้านเป็นอย่างยิ่ง
2. การเพิ่มกลุ่มลูกค้า คือ มีกลุ่มลูกค้าวัยรุ่น วัยนักศึกษาที่เน้นจัดกิจกรรมและจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษเพิ่มขึ้น โดยที่ยังรักษาสถานกลุ่มลูกค้าที่เป็นลูกค้าประจำไว้ได้
3. การเปลี่ยนแปลงร้านทางกายภาพ คือ ทางร้านมีการตกแต่งร้านให้สวยงามและมีความทันสมัยอยู่เสมอ ตกแต่งเน้นความเป็นธรรมชาติ เน้นการตกแต่งด้วยต้นไม้และดอกไม้ และมีการเพิ่มเติมจุดถ่ายรูป เพิ่มไฟให้ร้านมีความสวยงามและเป็นเอกลักษณ์มาโดยตลอด
4. การจัดทำยูนิฟอร์มให้พนักงานมีการแต่งตัวที่มีความเป็นระเบียบเหมือนกัน มีการติดป้ายชื่อ ชุดเหมาะสมกับการทำงาน และดูสมวัย ทำให้ร้านยกระดับและได้รับการยอมรับในกลุ่มลูกค้าวัยทำงานมากยิ่งขึ้น
5. การมีรายได้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าเป็นช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของ Covid-19 ก็ตาม โดยในเดือนแรกยอดขายเพิ่มขึ้นร้อยละ 27.6 และเดือนที่สองเพิ่มขึ้นร้อยละ 31.1 เมื่อเปรียบเทียบกับรายได้ก่อนเริ่มเข้าไปปฏิบัติงาน
6. การจัดทำระบบบัญชีร้านอาหารให้เป็นหมวดหมู่และมีระบบมากยิ่งขึ้น การเก็บรวบรวมข้อมูลรายรับรายจ่ายในแต่ละวันให้อยู่ในรูปแบบที่สมบูรณ์เพื่อเป็นประโยชน์ในการทำไปใช้ในอนาคต การวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน กำไร ขาดทุน และการวางแผน/คาดการณ์แนวโน้มในอนาคต

4. การนำไปใช้ประโยชน์ในสถานประกอบการอย่างเป็นรูปธรรม

ความท้าทายที่สำคัญมากที่สุดในการปฏิบัติสหกิจศึกษาในครั้งนี้คือการต่อยอดความรู้และการวางแผน เพื่อพัฒนาธุรกิจให้มีความก้าวหน้า ให้มีรายได้เพิ่มขึ้น ให้มีรายได้เพิ่มขึ้นหลายช่องทาง โดยประโยชน์ที่ได้จากการประยุกต์ใช้ความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน และประสบการณ์สหกิจที่ผ่านมา นอกเหนือจากการะงานประจำที่เข้ามาช่วยเหลือและสนับสนุนการบริหารร้านเฟลีนคือการเปิดเฟลีนนวดแผนไทย และในอนาคตจะเปิด Café ที่เน้นขายกาแฟและมัมพักผ่อน

กรณีของการเปิดร้านเฟลีนนวดแผนไทยนั้น (ภาพที่ 1) ข้าพเจ้ามีความภาคภูมิใจที่ได้เรียนวิชานวดแผนไทยเพื่องานสปา การนวดแผนตะวันตก มาประยุกต์ใช้ และนับว่าเป็นความโชคดีที่ระหว่างเรียนได้สอบปฏิบัติผ่านการรับรองมาตรฐานวิชาชีพการนวดแผนไทย ซึ่งตั้งแต่เดือนแรกที่เข้ามาปฏิบัติงานก็เริ่มดำเนินงานตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ออกแบบตกแต่งภายในเพื่อให้บริการ
2. การจัดซื้ออุปกรณ์และวัตถุดิบ
3. การรับสมัครและคัดเลือกพนักงานนวด (Therapists)
4. การจดทะเบียนธุรกิจ
5. การคิดเมนู การกำหนดราคาค่าบริการ
6. การออกแบบสื่อโฆษณา และประชาสัมพันธ์
7. การอบรมพนักงาน การเตรียมความพร้อมให้พนักงาน การชี้แจงกฎระเบียบเพื่อให้พนักงานแจ้งให้ลูกค้าทราบอย่างเคร่งครัด
8. การประเมินและการตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า

เฟลีน
นวดแผนไทย

เฟลีน นวดแผนไทย
ที่อยู่ 148/2 ม.5 ถ.อ้อมค่าย (เยื้องปั๊ม ปตท.)
ต.ปากพูน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000
☎ 086-1010869 และ 064-8943906
เปิดบริการทุกวัน เวลา 10.00-22.00 น.

❖ นวดไทย (Thai Massage)	250/ 1hr. 400/2hr.
❖ นวดแก๊สไทย & ไรต์เซ็น (Thai & Oil Massage)	350/1hr. 600/2hr.
❖ นวดน้ำมัน (Oil Massage)	400/1hr. 800/2hr.
❖ นวดฝ่าเท้า (Foot Massage)	250/ 1hr.
❖ นวดหลัง บ่า คอ ไหล่ ศรีษะ (Back & Shoulder Massage)	350/ 1hr.
❖ นวดขัดหน้า (Face Scrub & Massage)	400/ 1hr.
❖ นวดหน้า (Facial Massage)	400/ 1hr.
❖ นวดหัว (Head Massage)	400/ 1hr.
❖ ขูดเส้นเท้า (Skin foot)	250.

ภาพที่ 1 แสดงรายละเอียด เฟลีนนวดแผนไทย

หลังจากที่เปิดดำเนินการมาได้ 1 เดือน ทางร้านเพลินนวดแผนไทยมีความจำเป็นต้องปิดให้บริการชั่วคราวเนื่องด้วยประกาศจากจังหวัดในการขอความร่วมมือในการป้องกันการแพร่ระบาดของ Covid-19 และความตั้งใจนอกเหนือจากผลประกอบการเชิงธุรกิจแล้ว อยากให้อาชีพนวดไทยแผนโบราณได้รับการยอมรับเป็นอาชีพสุจริตที่พนักงานมีความภาคภูมิใจ สามารถใช้ประกอบอาชีพเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตและครอบครัวได้ ข้าพเจ้าเพิ่งเข้ามาทำธุรกิจนี้ มีความท้าทายเชิงการรับรู้และมุมมองด้านลบที่ต้องใช้ความพยายามพิสูจน์กันต่อไป