

ชื่อหัวเรื่อง : การศึกษาการดำเนินงาน SWENSEN'S CO.,LTD. สาขาภาคสวนแก้ว  
ผู้จัดทำ : นางกนกลักษณ์ สาธุการ รหัส 9026 991 37  
อาจารย์ที่ปรึกษา : อาจารย์ฐิติ ฐิติจำเริญพร  
ปีการศึกษา : 2539

### บทคัดย่อ

รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะ วิธี การบริหารงาน ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ วิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหา และข้อปรับปรุง ต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ ต่อทั้งผู้บริหาร SWENSEN'S CO.,LTD. สาขาภาคสวนแก้ว ผู้ บริหารสาขาอื่นๆ ผู้สนใจทั่วไป ที่ต้องการศึกษารูทกิจในระบบเฟรนไชส์ โดยทำการศึกษา ระบบการดำเนินงานของบริษัท จากเอกสาร การสัมภาษณ์พนักงานผู้เกี่ยวข้องทั้งระดับบังคับบัญชา และระดับปฏิบัติการ รวมทั้งศึกษาหนังสืออื่น ๆ ประกอบการศึกษา

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยทั่วไป ของ SWENSEN'S CO.,LTD. สาขาภาคสวนแก้ว ทำให้ทราบถึง โอกาส ( OPPORTUNITIES ) และสภาพทั่วไปของ อุตสาหกรรมบริการ ทำให้ทราบว่า SWENSEN'S CO.,LTD. สาขาภาคสวนแก้ว มี ปัญหาในการดำเนินงาน ด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการบริการพนักงานให้การบริการที่ล่าช้า ไม่กระตือรือร้นในการให้การ บริการลูกค้า ขาดความชำนาญในการปฏิบัติงาน การตกแต่งและตกแต่งไอศกรีมให้ใช้เวลานาน ผลิต ภัณฑ์เสื่อมคุณภาพรสชาติเปลี่ยน เกิดการเน่าเสีย และหมดอายุเนื่องจากการที่ต้องจัดซื้อจาก โกดังเก็บสินค้าของสำนักงานใหญ่ที่กรุงเทพฯ ใช้ระยะเวลาในการขนส่ง ก่อให้เกิดค่าใช้จ่าย ในการขนส่งตลอดจนค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ

นอกจากนี้ยังพบว่าสาขาภาคสวนแก้วขาดการโฆษณาประชาสัมพันธ์เพื่อส่งเสริม การขายในท้องถิ่นและปัญหาการขาดสภาพคล่องของการหมุนเวียนเงินสดและการจัดทำบัญชีซึ่ง ปัญหาเหล่านี้เป็นปัญหาจากการดำเนินงานที่เกิดขึ้นภายในบริษัทที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไข และ ปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ดีขึ้น โดยการแก้ไวนั้นควรจะเน้นในด้าน บุคลากร และด้านการบริการเพราะเป็นปัญหาเร่งด่วน เนื่องจากเป็นภาพพจน์ของบริษัทรวมทั้ง

การแก้ไขในการกระจายอำนาจให้กับผู้จัดการสาขาสำนักงานใหญ่ควรมอบหมายอำนาจให้ผู้จัดการ  
สาขามีโอกาสบริหารงานภายในสาขาได้มากขึ้น

PAYAP UNIVERSITY