

ชื่อเรื่อง : การศึกษาการดำเนินงานร้าน Pizza Hut สาขา கடສວນແກ້ວ
ผู้จัดทำ : นายเจษฎา ความคุ้มเคย รหัส 9051 99 37
อาจารย์ที่ปรึกษาวิชา : อาจารย์ฐิติ ฐิติจำเริญพร
ปีการศึกษา : 2539

บทคัดย่อ

การศึกษาการดำเนินงานร้าน Pizza Hut สาขา கடສວນແກ້ວ มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำคือ เพื่อศึกษาลักษณะวิธีการบริหารงาน ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ นำมาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางแก้ไข และข้อปรับปรุงต่างๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งผู้บริหารร้าน Pizza Hut สาขา கடສວນແກ້ວ เชียงใหม่ และผู้บริหารร้านสาขาอื่นๆ ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการศึกษารูกรักในระบบแฟรนไชส์ โดยทำการศึกษาระบบการดำเนินงานของบริษัท จากเอกสาร การสัมภาษณ์พนักงานที่เกี่ยวข้องทั้งในระดับบังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการ การรวบรวมข้อเสนอแนะจากลูกค้าที่มาใช้บริการ รวมทั้งศึกษาจากหนังสืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาการดำเนินซึ่งมีระบบการบริหารงานแบบแฟรนไชส์ โดยใช้ระบบ Q.S.C (Quality, Service and Cleanliness) จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมโดยทั่วไปของธุรกิจและการศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ในการดำเนินงานพบว่ามีปัญหาต่าง ๆ ดังนี้คือ การบริการที่ล่าช้า การจำหน่ายอาหารที่ไม่มีคุณภาพ ตลอดจนการขาดประสิทธิภาพในการจัดซื้อวัตถุดิบ ซึ่งก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายในการขนส่งและการจัดเก็บสูง

นอกจากนี้ยังพบว่าธุรกิจมีปัญหาในด้านการขาดการกระจายอำนาจจากศูนย์กลาง อัตราการลาออกของพนักงานสูง ขาดความคล่องตัวในเรื่องการหมุนเวียนเงินสดและขาดการวางแผนงานด้านการบัญชี ดังนั้น จึงต้องมีการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วนกล่าวคือ ต้องมีการคัดเลือกพนักงานที่มีใจรักงานด้านการบริการ มีการฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มการกระจายอำนาจการตัดสินใจสู่ระดับร้านสาขาให้มากขึ้น ตลอดจนการจัดระบบการติดต่อสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพื่อให้ผู้บริหารได้รับข้อมูลจากพนักงานโดยตรง เพื่อนำมาปรับปรุงการบริการและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการให้ดีขึ้น เพื่อตอบสนองเป้าหมายของบริษัท คือ ความพึงพอใจของผู้บริโภคสูงสุด (100% Customer Satisfaction)