

4. การวิจัยและพัฒนา

บริษัทฯ ได้ให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของลูกค้า บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญต่อทุกกระบวนการดำเนินการ ตั้งแต่ การคิดค้น ออกแบบ และพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือเมนูใหม่ๆ การคัดสรรวัตถุดิบและอุปกรณ์ การปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ไปจนถึงการให้บริการแก่ลูกค้า โดยบริษัทฯ ได้มีการศึกษา วิจัย พัฒนา เพื่อเสริมสร้างศักยภาพในการแข่งขันของบริษัทฯ และ เพื่อให้มั่นใจว่า ผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ มีคุณภาพ หลากหลาย แปลกใหม่ ทันสมัย สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวิจัยและพัฒนาของบริษัทฯ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทหลักๆ ดังนี้

1. การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์

บริษัทฯ ได้มีการวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การคิดค้นเมนูใหม่ๆ การปรับปรุงเมนูที่มีอยู่เดิม รวมทั้งการบริหารจัดการต้นทุนให้มีประสิทธิภาพ โดยบริษัทฯ มุ่งเน้นการพัฒนาผลิตภัณฑ์ขนมและเครื่องดื่มให้มีรสชาติดี สะอาด ถูกหลักอนามัย และสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

การวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ของบริษัทฯ อยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของรองกรรมการผู้จัดการและฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ โดยการทดลองและสรรหาขนมหวาน รวมถึงวัตถุดิบจากทั่วโลก เพื่อนำมาทดลอง สร้างสรรค์ และผสมผสานความคิดใหม่ๆ เพิ่มเติม จนได้ผลิตภัณฑ์ใหม่ ที่สามารถผลิตได้จริงและเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคในประเทศไทย บริษัทฯ มีการคิดค้นและพัฒนาเมนูของหวานและเครื่องดื่มที่หลากหลาย ในรูปแบบใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และไม่หยุดยั้ง ด้วยแนวคิดที่ทันสมัย โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้บริโภคเป็นสำคัญ โดยเมนูที่คิดค้นใหม่จะถูกนำเสนอให้กับผู้บริโภคเป็นการชั่วคราวก่อนในลำดับแรก เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้บริโภคก่อน หากเมื่อดังกล่าวได้รับความนิยม บริษัทฯ อาจพิจารณาบรรจุลงในเมนูหลักต่อไป

ตัวอย่างเมนูใหม่ๆ ที่คิดค้นขึ้นและได้รับการตอบรับเป็นอย่างดี



สตอเบอรี่ ชีสเค้ก คากิโกริ



มะยงชิดปั่น



ช็อกโกแลต สเปียร์

2. การพัฒนากระบวนการดำเนินงาน

กระบวนการดำเนินงานถือเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการของบริษัทฯ บริษัทฯ จึงให้ความสำคัญในการพัฒนากระบวนการดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าตามสภาวะการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น

ในกระบวนการดำเนินงาน บริษัทฯ ได้มุ่งเน้นการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการดำเนินงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนที่ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอและต่อเนื่อง บริษัทฯ พยายามที่จะกระตุ้นให้บุคลากรของบริษัทฯ นำเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่ตนปฏิบัติโดยตรง เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ บริษัทฯ ยังได้ให้ความสำคัญกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าผู้มาใช้บริการเป็นอย่างมาก โดยบริษัทฯ จะนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากลูกค้าผ่านทางแบบแสดงความคิดเห็นในร้าน และสื่ออินเทอร์เน็ตของบริษัทฯ เช่น เว็บไซต์ หรือ Instagram หรือ facebook เป็นต้น มาทำการวิเคราะห์และจัดอันดับปัจจัยที่ควรปรับปรุง เพื่อดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสม และสามารถตอบโจทย์ลูกค้าได้เป็นอย่างดี