หัวข้อสหกิจศึกษา	การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการส่งอาหาร ธุรกิจ DELIVERY กรณีศึกษา KFC (1150)
ชื่อนักศึกษา	นายศุภกิจ ชูกลิ่น
อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา	อาจารย์ฐิติยา กลบสันเทียะ
หลักสูตร	บริหารธุรกิจบัณฑิต
สาขาวิชา	การตลาด
ปีการศึกษา	2562

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการส่งอาหาร ธุรกิจ DELIVERY กรณีศึกษา KFC (1150) ของ บริษัท เดอะ คิวเอสอาร์ ออฟ เอเชีย จำกัด KFC สาขา ปตท.บายพาส ชลบุรี มีวัตถุประสงค์คือ (1. เพื่อค้นหาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบจัดส่งเดลิเวอรี่ภายในร้านให้มีประสิทธิภาพ (2. เพื่อนำหลักการ การบริหารโดยการควบคุมคุณภาพ หรือ Quality Conlity Circle (Q.C.C.) มาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น ลดการสูญเสียต่าง ๆ ทั้งตัวสินค้าและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด (3. เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาต่อยอดบริการจัดส่งอาหารเดลิเวอรี่ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

สรุปผลจากการดำเนินโครงการ พบว่าเราได้เห็นปัญหาต่างๆของลูกค้า เช่น ได้รับอาหารเกินระยะเวลา 30 นาทีที่กำหนด , อาหารไม่ร้อนเวลาไปถึงมือลูกค้า ซึ่งปัญหาดังกล่าวล้วนเป็นข้อร้องเรียนต่าง ๆ เป็นปัญหาที่จะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของลูกค้า

นอกจากนี้ยังทำให้เราสามารถลดขั้นตอนกระบวนการต่างๆได้สั้นลงและเร็วขึ้นแต่ยังคงคุณภาพความพึงพอใจของลูกค้าไว้เหมือนเดิม ทำให้ลูกค้ารู้สึกประทับในแล้วอยากจะกลับมาใช้บริการซ้ำ และสามารถถ่ายทอดข้อมูลให้พนักงานรุ่นหลังที่จะเข้ามาทำงานได้นำข้อมูลมาใช้เวลาเกิดปัญหา และยังสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาคิดเป็นกลยุทธ์ใหม่เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ในอนาคต

SPU CHONBURI