

ชื่อเรื่อง การปรับปรุงการให้บริการโดยใช้ 6-Sixma กรณีศึกษา : ร้านหมูกระทะคุณย่า

โดย นางสาวรัตติกาล แก้วแกมทอง
นางสาวศิริยาภรณ์ เมตตาริกานนท์

บทคัดย่อ

กระบวนการบริการของร้านหมูกระทะคุณย่าจากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พบว่ามีปัญหาต่างๆ ที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ โครงการนี้จึงได้ทำการปรับปรุงด้วยเทคนิค Six Sigma และใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 อย่าง เพื่อลดและหาแนวทางไม่ให้เกิดกระบวนการบริการเกิดปัญหาต่างๆ ซึ่งการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนตรวจสอบและวิเคราะห์โดยใช้แผนภูมิพาเรโต (Pareto) พบว่าปัญหาของการรอคอยในการเสิร์ฟอาหารมีแนวโน้มมากที่สุด

ดังนั้นจึงเลือกมาทำการศึกษาจากการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยพบว่ามีสาเหตุจาก 1.) พนักงาน ลืมส่ง Order 2.) พ่อครัวไม่จัดอาหารตาม Order 3.) ส่งอาหารผิดโต๊ะ 4.) เครื่องสไลด์หมูอาจเกิดการติดขัดขณะการทำงาน เมื่อได้สาเหตุของปัญหาจึงได้วิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ 1.) รับ Order ที่โต๊ะและส่งให้พ่อครัวทันที 2.) ทำป้ายเพื่อเรียง Order 3.) พนักงานเช็คหมายเลขก่อนทุกครั้ง ก่อนที่จะนำอาหารส่งให้ลูกค้า 4.) เช็คอุปกรณ์ทุกวันก่อนเปิดร้าน ซึ่งหลังจากการแก้ไขปัญหาก็ได้เก็บข้อมูลเป็นเวลา 4 สัปดาห์ พบว่าปัญหาการรอคอยในการเสิร์ฟอาหาร ก่อนปรับปรุงได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.87 นาที หลังการปรับปรุงลดเหลือ 8.35 นาทีและเมื่อได้ตรวจสอบผลของการปรับปรุงพบว่าได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

Case Study of Khunya Grilled Pork Buffet

By Miss. Rattikan kaeokaemthong

Miss. Siriyaporn Mattarikanon

Abstract

Service process of Khunya Grilled Pork Buffet from customer satisfaction survey found that there were various problems that made customers dissatisfied. This project has therefore improved with Six Sigma techniques and used seven quality control tools to reduce and resolve problems in service processes involving data collection and analysis using a Pareto Chart Monitoring and Analysis Plan. Pareto) found that the problem of waiting in serving food was most likely.

Therefore, it was chosen to study from the analysis of the cause of the problem and found that the cause of 1.) The employee forgot to send the order. 2.) The chef does not arrange food according to the order. 3.) Sent food to the wrong table 4.) The pork slider may get stuck while working. Once the cause of the problem was found, we analyzed and found a solution to the problem. The solution is 1.) Receive the order at the table and send it to the chef immediately. 2.) Make a label to sort the order. 3.) Employees check the number first every time before delivering food to customers. 4.) Check equipment every day before opening the shop. After solving the problem, the data was collected for 4 weeks. It was found that the waiting problem for supplementation before improvement was averaged 11.87 minutes after the improvement was reduced to 8.35 minutes, and when the results of the improvements were examined, the results were satisfactory.