

ชื่อเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการบริการ กรณีศึกษา : ร้านจันทิ
มารุ่งเรืองพาณิชย์

โดย นางสาวจิระภา ทองมันปู
นางสาวรุ่งทิวา โคตรสมพงษ์

บทคัดย่อ

กระบวนการบริการของร้านจันทิมารุ่งเรืองพาณิชย์ จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าจากแบบสอบถาม พบว่ามีปัญหาต่างๆที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ โครงการนี้ปรับปรุงด้วยเทคนิค Six Sigma และทฤษฎีการวางผังโรงงาน plant design เพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้นภายในร้านและแนะนำวิธีการแก้ไขไม่ให้เกิดกระบวนการบริการเกิดปัญหา จากแบบสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า พบว่า ปัญหาลูกค้าหาสินค้าเป็นเวลานานมีแนวโน้มมากที่สุด ดังนั้นจึงเลือกปัญหานี้มาทำการศึกษา จากการวิเคราะห์สาเหตุ พบว่ามีสาเหตุจาก 1) หาสินค้าเป็นเวลานาน 2) ไม่จัดหมวดหมู่สินค้า 3) ไม่มีตะกร้าใส่สินค้า 4) ช่องเดินเลือกสินค้าแคบ 5) พนักงานไม่สุภาพ 6) ที่จอดรถไม่สะดวก 7) ไม่มีป้ายราคา เมื่อได้สาเหตุของปัญหาจึงได้วิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหา คือ 1) พนักงานคอยแนะนำลูกค้า 2) มีป้ายระบุหมวดหมู่สินค้าเป็นแผนก 3) มีป้ายราคาสินค้าทุกชนิด 4) จัดช่องทางในการเดินเลือกสินค้าให้สะดวกยิ่งขึ้น 5) จัดสินค้าประเภทเดียวกันไว้ในแผนกเดียวกัน 6) เพิ่มจุดชำระเงิน ซึ่งหลังจากกำหนดมาตรฐานการทำงานใหม่จึงได้ติดตามเก็บข้อมูลเป็นเวลา 4 สัปดาห์ พบว่าปัญหาลูกค้าหาสินค้าเป็นเวลานานลดลง ซึ่งก่อนปรับปรุงเวลาที่ลูกค้าหาสินค้าเฉลี่ยเท่ากับ 12.8 นาที หลังปรับปรุงลดลงเหลือ 8.87 นาที เมื่อได้ตรวจสอบผลการปรับปรุงว่าได้ผลเป็นไปทางที่น่าพอใจจึงเก็บข้อมูลพบว่าเวลาที่ลูกค้าหาสินค้าเป็นเวลาเฉลี่ยเท่ากับ 10.25 นาที

Service Process Improvement Case Study of Chanthimarungruangpanich minimart

By jirapapa Thongmonpu
Rungyiwa Kodsompong

Abstract

Service process of Chanthimarungruangpanich shop from the customer satisfaction survey from the questionnaire found that there were various problems that made customers dissatisfied. This project is enhanced by Six Sigma techniques and plant design theory. In order to reduce problems that occur in the shop and suggest solutions to prevent problems in the service process from the customer satisfaction questionnaire, it was found that problems customers find products for a long time are most likely. Therefore, this problem was chosen to be studied. From root cause analysis, it was found that the reasons were 1) looking for products for a long time 2) not categorizing products 3) no shopping cart 4) narrow shopping aisles 5) rude staff 6) inconvenient parking 7) no price tags. When the cause of the problem was determined, it was analyzed to find a solution to the problem. The solutions to the problem are 1) Employees are there to guide customers 2) There is a label indicating the product category as a department 3) There is a price tag for all kinds of products 4) Provide more convenient channels for choosing products 5) Organize the same type of products in the same department. 6) Add a payment point. After setting new working standards, we followed up on collecting data for 4 weeks and found that the problem of customers searching for products for a long time was reduced. Before improvement, the average time for customers to find the product was 12.8 minutes, after the adjustment, it was reduced to 8.87 minutes. After checking if the improvement result was satisfactory, the data was collected and found that the average time for customers to find the product was 10.25 minutes.