

การปรับปรุงกระบวนการบริการโดยหลักจิตสำนึก

กรณีศึกษา : ร้านเนือย่าง

โดย : นางสาวกาญจนา โยธี

นายกรรณตพงษ์ คำประโคน

บทคัดย่อ

การจัดทำโครงการครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงการนำหลักวิชาไปประยุกต์ใช้ เพื่อดำเนินการปรับปรุงกระบวนการบริการหรือการเสิร์ฟในร้านเนือย่าง ซึ่งข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลจากร้านกิจการตัวอย่างเพียงร้านเดียว จากการศึกษาพบว่ากระบวนการบริการหรือเสิร์ฟเป็นปัญหาส่วนใหญ่ที่สมควรปรับปรุง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวมาจากการสำรวจความคิดเห็นจากลูกค้าและการระดมความคิดจากผู้วิจัย ผู้จัดการร้านค้า และพนักงาน การศึกษาแนวทางการปรับปรุงเป็นการนำข้อมูลและปัญหาจากการบริการทำการวิเคราะห์ โดยนำหลักการของ Six Sigma มาใช้ในการปรับปรุงผังการไหลการขนย้ายในกระบวนการผลิตซึ่งส่งผลต่อการบริการ การลดขั้นตอนการทำงานใน Operating Process Flow Chart และออกแบบใบรายการสั่งอาหารหรือใบOrder เสนอแนะหลักการ Six Sigma เพื่อมาใช้ในการปรับปรุง ช่วยบำรุงรักษาอุปกรณ์ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการ ให้ดียิ่งขึ้น

The improvement services by using Six Sigma principles**Case study : Charcoal grill restaurant****By : Ms. Kanchana Yotee****Mr. Kantapong Khumphakhon****Abstract.**

This project is a study that used technical to apply to improve services in the charcoal grill restaurant. This information came from a target restaurant. The study found that most of the services or servings need to develop. This information based on the survey of customers and the discussion of researchers, restaurant owner, and employees. Researchers want to find the ways to improve and solve problems by analyzing the data. The principles of Six Sigma is the instrument that we used to improve lay out in the production process which affected the services, reduction process in the Operating Process Flow Chart, designing food order. The principles of Six Sigma is recommended to use in improvement to maintain the equipment and develop better services.