

ชื่อเรื่อง การปรับปรุงกระบวนการบริการด้วยเทคนิค Six Sigma และ 7 QC Tools

กรณีศึกษา ร้านอาหารก๋วยจั๊บบัวเขียว

โดย นางสาวนิตติยา จันทะสิงห์

นางสาวนิภาพร ศาลา

บทคัดย่อ

กระบวนการบริการของร้านอาหารก๋วยจั๊บบัวเขียว จากการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า พบว่ามีปัญหาต่างๆที่ทำให้ลูกค้าไม่พอใจ โครงการนี้ได้ทำการปรับปรุงด้วยเทคนิค Six Sigma และใช้เครื่องมือควบคุมคุณภาพ 7 อย่างเพื่อลดและหาแนวทางไม่ให้เกิดกระบวนการบริการเกิดปัญหาต่างๆ ซึ่งจากการเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แผนตรวจสอบ และวิเคราะห์โดยใช้แผนภูมิพาเรโต พบว่า ปัญหาของการเสียเวลารอคอยนานมีแนวโน้มมากที่สุด ดังนั้นจึงเลือกมาทำการศึกษา จากการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาโดยใช้แผนภูมิแก๊งปลา พบว่ามีสาเหตุจาก 1) พนักงานลืมไปรีบอร์เดอร์ 2) ห้องครัวไม่ทำอาหารตามลำดับ 3) ส่งอาหารผิด โต๊ะ และ 4) จัดคำสั่งลูกค้าผิด เมื่อได้สาเหตุของปัญหาจึงได้วิเคราะห์หาแนวทางในการแก้ปัญหา ซึ่งแนวทางการแก้ปัญหา คือ จัดพนักงานรอรับลูกค้าอยู่ที่ประตูเพื่อนำไปนั่งที่โต๊ะ จัดออร์เดอร์การทำอาหารให้กับห้องครัว มีการระบุหมายเลข โต๊ะที่รีบอร์เดอร์ และออกแบบใบจดคำสั่งใหม่ให้ง่ายต่อการบันทึก ซึ่งหลังจากการแก้ปัญหาจึงได้เก็บข้อมูลเป็นเวลา 1 เดือน พบว่าปัญหาการรอคอยนานลดลงและน้อยกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ไม่เกิน 14 นาที ซึ่งก่อนปรับปรุงเวลารอคอยเฉลี่ยเท่ากับ 15.68 นาที หลังปรับปรุงลดลงเหลือ 10.23 นาที และเมื่อได้ตรวจสอบผลของการปรับปรุงว่าได้ผลเป็นที่น่าพอใจแล้วจึงเก็บข้อมูลติดตามผลต่อไปอีก 1 เดือน พบว่าเวลารอคอยเฉลี่ยเท่ากับ 9 นาที

Project Title The improvement service by using Six Sigma techniques and 7 QC Tools

Case study of rice flour Bua Kiew restaurant

By Miss Nittiya Jantasing

Miss Nipaporn Sala

Abstract

A survey satisfaction of customer in Bua Kiew restaurant finds several issues that cause customer dissatisfaction. This project improves service by using Six Sigma techniques and 7 QC tools to reduce and find solutions of the problems. The improvement service is collecting and analyzing data by use check sheet, Pareto chart and Cause and Effect diagram. Causes of problems are the employee forgot to pick up order, the kitchen not cooking respectively, mistake delivery and recording wrong order.

The solution is to get customers at the door, take order to the kitchen, write number for order in the table and new design notes. Month ago find that the problem of waiting time is reduce and less than the target set for no more than 14 minutes before improves is 15.68 minutes and after improves is 10.23 minutes.

When examine effect of the improvement satisfied the average wait time is 9 minutes.