

อริกา จุติมงคลกุล 2551: การทดสอบสถานการณ์ต่างๆ ด้วยแบบจำลองคอมพิวเตอร์เพื่อลดเวลา
รอคอยของลูกค้าในร้านอาหาร ปรินญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการวิศวกรรม)
ประธานกรรมการที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑา พิชิตลำเค็ญ, Ph.D. 79 หน้า

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าของร้านอาหารแห่งหนึ่ง เพื่อ
ทำให้เวลาที่ลูกค้ารอรับอาหารชุดแรกลดลง การศึกษามีขั้นตอนดังนี้ เก็บข้อมูลระบบการให้บริการใน
ปัจจุบัน เริ่มตั้งแต่ลูกค้าสั่งอาหาร จนกระทั่งได้รับอาหารและเครื่องดื่ม จากนั้นผู้วิจัยสร้างแบบจำลอง
สถานการณ์ของระบบการให้บริการปัจจุบัน และใช้ตัวแบบนี้เพื่อทดสอบแนวทางปรับปรุงกระบวนการ
ให้บริการแบบต่างๆ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เวลารออาหารลดลง แนวทางการปรับปรุงที่พิจารณา มีดังนี้
1. ปรับเปลี่ยนตำแหน่งพนักงาน โดยที่จำนวนพนักงานรวมเท่าเดิม 2. จัดชุดอาหารไว้ล่วงหน้าแต่ไม่
จัดเตรียมเครื่องดื่มไว้ 3. จัดชุดอาหาร และจัดเตรียมเครื่องดื่มไว้ล่วงหน้า 4. ปรับปรุงพื้นที่การทำงานของ
แผนกบริการ

จากการศึกษาพบว่า ในกระบวนการปัจจุบัน เวลาตั้งแต่สั่งจนกระทั่งได้รับอาหารชุดแรก
ประมาณ 5.12 ± 0.12 นาที การปรับปรุงกระบวนการจะช่วยให้เวลาในการให้บริการลดลง โดยการ
ปรับปรุงกระบวนการผลิตแบบที่มีการจัดชุดไว้ล่วงหน้า แต่ไม่จัดเตรียมเครื่องดื่มไว้จะให้เวลารอ $3.89 \pm$
 0.08 นาที วิธีนี้มีความเหมาะสมสำหรับนำมาใช้ปรับปรุงการให้บริการ โดยทำให้เวลารวมในการ
ให้บริการลดลงจากรูปแบบเดิม 24% มากกว่าการปรับปรุงโดยการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งพนักงานที่ให้เวลา
รอ 4.80 ± 0.09 นาที และการปรับปรุงพื้นที่ในการทำงานของแผนกบริการที่ให้เวลารอ 4.12 ± 0.17 นาที