

การลดเวลาการให้บริการกรณีศึกษาว้านอาหารญี่ปุ่น XXX



CU iThesis 6280015720 independent study / recv: 17052564 14:23:02 / seq: 3
2233807124

นายณัฐรัย ศิริแสงชัยกุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน สาขาวิชาการจัดการด้านโลจิสติกส์

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

SERVICE TIME REDUCTION FOR XXX
JAPANESE RESTAURANT



CU iThesis 6280015720 independent study / recv: 17052564 14:23:02 / seq: 3
2233807124

Mr. Natachai Sirisangchaikul

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Logistics and Supply Chain Management

Inter-Department of Logistics Management

GRADUATE SCHOOL

Chulalongkorn University

Academic Year 2020

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์ การลดเวลาการให้บริการกรณีศึกษาร้านอาหารญี่ปุ่น XXX
โดย นายณัฐชัย ศิริแสงชัยกุล
สาขาวิชา การจัดการ โลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริอร เศรษฐมานิต

บันทึกวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา วิสมิตรนันทน์)

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิริอร เศรษฐมานิต)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พรรดา ชีวินศิริวัฒน์)



ณัฐชัย ศิริแสงชัยกุล : การลดเวลาการให้บริการกรณีศึกษาร้านอาหารญี่ปุ่น XXX. (
SERVICE TIME REDUCTION FOR XXXJAPANESE RESTAURANT) อ.ทีปรีกษา
หลัก : ผศ. ดร.สิริอร เศรษฐมนันต์

ร้านอาหารญี่ปุ่นแห่งหนึ่งได้ดำเนินธุรกิจเป็นเวลากว่า 5 ปี มีรูปแบบการขายอาหารแบบบุฟเฟ็ต ทางร้านพบว่ามีลูกค้าบางส่วนที่ไม่ประทับใจในการให้บริการของทางร้านเนื่องจากลูกค้าได้รับอาหารนาน ที่ทางร้านจะได้รับเป็นข้อเสนอตามเว็บไซต์ และแอพพลิเคชั่นในการสั่ง命令ออนไลน์ จากการศึกษาเบื้องต้นพบว่าสาเหตุหลักที่ทำให้กระบวนการอุดกอาหารซ้ำคือ การทำอาหารใช้เวลานาน และตารางพนักงานที่ไม่เหมาะสม ผู้ศึกษาจึงเสนอวิธีแก้ปัญหาดัง 2 วิธี คือ 1. ลดความจุต่อจำนวนของอาหารประเภทซีฟู๊ดและชาชิม และ 2. จัดตารางพนักงานใหม่ โดยคาดหวังในสามารถลดเวลาในการให้บริการเหลือ ได้ 1 นาที และรักษาระดับ porrty ของพนักงานไว้ที่ไม่เกิน 70 % ในช่วงเวลา 11:00-16:00 น. ของวันเสาร์และอาทิตย์ ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ลูกค้ามากที่สุดของทางร้าน

ผู้ศึกษาได้ใช้แบบจำลองสถานการณ์ผ่านโปรแกรม Arena โดยใช้ข้อมูลปัจจุบันและทุติยภูมิที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2563 ถึง พ.ศ. 2564 พบว่า วิธีที่ 2 หรือวิธีการจัดตารางพนักงานใหม่ โดยพิจารณาข้อมูลจำนวนลูกค้าเข้าในแต่ละช่วงเวลาที่เกิดขึ้นในอดีต และจัดตารางพนักงานให้สอดคล้องลูกค้าที่เข้ามาเป็นวิธีที่ได้ผลในการลดเวลาในการให้บริการเหลือโดยสามารถลดได้ถึง 3.15 นาที ดีกว่าเป้าหมายที่วางไว้ในขณะที่การลดความจุต่อจำนวนของอาหารประเภทซีฟู๊ดและชาชิมสามารถได้เวลาในการให้บริการเหลือ ได้ 0.935 นาทีซึ่งไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างไรก็ต้อง 2 วิธีสามารถรักษาระดับ porrty ของพนักงานไว้ที่ 70%

สาขาวิชา	การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน	ลายมือชื่อนิสิต
ปีการศึกษา 2563		ลายมือชื่อ อ.ทีปรีกษาหลัก



6280015720 : MAJOR LOGISTICS AND SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

KEYWORD:

Natachai Sirisangchaikul : SERVICE TIME REDUCTION FOR XXXJAPANESE RESTAURANT. Advisor: Asst. Prof. SIRI-ON SETAMANIT, Ph.D.

Over 5 years operating Japanese restaurant has been received complaints from social online platform about long unsatisfied service time. From preliminary study, the causes of long service time are too long cooking time and inefficient employee scheduling. In this study, two proposed solutions for solving the problems are reducing dishes capacity and employee rescheduling. This study expects to reduce the average service time by 1 minute and to maintain the employee utilization below 70% during peak times, between 11 a.m. – 4 p.m. of Saturday and Sunday.

By using simulation model through Arena program with primary and secondary input data between 2020-2021, the result shows that the second solution is an effective way to hit the 1-minute target of average service time reduction. Employee rescheduling by balancing the employee through the customer arrival can reduce the average service time by 3.15 minutes while reducing dished capacity solution can reduce only 0.935 minute. However, both solutions can maintain the employee utilization at below 70%.

Field of Study: Logistics and Supply Chain Student's Signature

Management

Academic Year: 2020 Advisor's Signature





Chula Logistics and
Supply Chain Management
Interdisciplinary Programs

ผู้สนใจสามารถเข้าร่วม สามารถติดต่อได้ที่

สำนักงานหลักสูตรสาขาวิชาการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน

ชั้น 15 อาคารเฉลิมราชกุமารี 60 พระยา

ซอย จุฬาฯ 12 ถนน พญาไท แขวงวังใหม่

เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10330

อีเมล์ culsm@chula.ac.th

โทร. 0-2218-3113-14

โทรสาร 0-2251-2354

For Full-text Request Please Contact:

Logistics and Supply Chain Management Program Office

Chaloem Rajakumari 60 Building (Chamchuri 10 Building)

15th floor, Phayathai road, Phatumwan

Bangkok, Thailand 10330

Email : culsm@chula.ac.th

Tel. +66 (02) 218-3113-14