



รายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า บริษัท The Pizza Company จำกัด

Optimizing Customer Service of The Pizza Company Co.,Ltd.

โดย

นาย จิรพันธ์ หมั่นการนา 6004300056

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานวิชาสหกิจศึกษา

ภาควิชาการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม

ภาคการศึกษา 3 ปีการศึกษา 2563

หัวข้อโครงการ เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าบริษัท The Pizza Company

รายชื่อผู้จัดทำ นาย จิรพันธ์ หมั่นการนา 6004300056

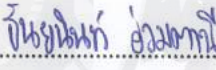
ภาควิชา การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.สมพร ปานยินดี

อนุมัติให้โครงการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป
ประจำภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2563

คณะกรรมการตรวจสอบโครงการ


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ดร.สมพร ปานยินดี)


.....พนักงานที่ปรึกษา
(นาง ชันชนันท์ อ่วมตานี)


.....กรรมการกลาง
(อาจารย์ชวราภรณ์ ลิ้มเปรมวัฒนา)


.....
(ผศ.ดร.มารุจ ลิ้มปะวัฒนะ)

ผู้ช่วยอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนักสหกิจศึกษา

จดหมายนำส่งรายงาน

วันที่ 15 สิงหาคม 2564

เรื่อง ขอส่งรายงานการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
เรียน อาจารย์ที่ปรึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาการจัดการทั่วไป

ดร.สมพร ปานยินดี

ตามที่ได้จัดทำ นาย จิรพันธ์ หมั่นการนา นักศึกษาภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม ได้ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ระหว่างวันที่ 11 พฤษภาคม 2564 ถึง วันที่ 14 สิงหาคม 2564 ในตำแหน่ง ผู้ช่วยฝ่ายห้องครัวการผลิตอาหาร ได้รับมอบหมายงานจากพนักงานที่ปรึกษาแผนกผลิต ให้ทำรายงานเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของ บริษัท เดอะ พิชซ่า คอมปะนี จำกัด

บัดนี้ การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ได้เสร็จสิ้นลงแล้ว คณะผู้จัดทำจึงขอนำส่งรายงานดังกล่าวมาพร้อมกันนี้จำนวน 1 ฉบับ เพื่อขอรับคำปรึกษาต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

นาย จิรพันธ์ หมั่นการนา
นักศึกษาสหกิจศึกษา ภาควิชาการจัดการทั่วไป

กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgement)

ตามที่ได้จัดทำมาได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา เรื่องการการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า บริษัท The Pizza Company ตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 ถึง วันที่ 14 สิงหาคม 2564 นั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และความสนับสนุนจากหลายฝ่ายด้วยกันดังนี้

1. ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณ ชันชนันท์ อ่วมตานี ผู้บริหารฝ่ายผลิต

ขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้เสริมสร้างความรู้หรือแนวคิดและให้คำชี้แจงต่างๆ อันเป็นรากฐานสำคัญ เพื่อนำไปประยุกต์ก่อให้เกิดประโยชน์กับตนเองและสังคมต่อไป และขอบคุณทุกๆ ท่านที่ไม่ได้ระบุนาม ณ ที่นี้ คอยเป็นที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาฝึกงาน

ท้ายสุดนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดีทำให้รายงานฉบับนี้เสร็จอย่างสมบูรณ์แบบหากมีข้อผิดพลาดแต่อย่างใดผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

Project Title: Optimizing Customer Service of The Pizza Company
Credit: 5
By: Mr. Jirapan Munkarnna 6004300056
Advisor: Dr. Somporn Panyindee
Degree: Bachelor of Business Administration
Major: General Management
Faculty: Business Administration
Semester / Academic Year: 3/2020

Abstract

The objectives of this study were: 1) To solve the problem of uncooked pizza dough; 2) To solve the problem of uncleanness of the pizza. The organizers adopted the principles of 7 Wastes and applied it to solve problems. The results found: 1) causing problems and causes of errors in the production and service processes; 2) Pizza dough was cooked according to the standards set by the company; 3) Proper cleaning of the pizza oven was planned to save time in pizza production; 4) Customers were satisfied with the service to order food from The Pizza Company.

Keywords: Customer Service / 7 Wastes / The Pizza Company

Approved by:.....

ชื่อโครงการ: การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าของ
บริษัท The Pizza Company จำกัด

หน่วยกิต: 5

ผู้จัดทำ: นาย จิรพันธ์ หมั่นการนา 6004300056

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. สมพร ปานยินดี

ระดับการศึกษา: บริหารธุรกิจบัณฑิต

สาขาวิชา: การจัดการทั่วไป

คณะวิชา: บริหารธุรกิจ

ภาคการศึกษา / ปีการศึกษา: 3/2563

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาครั้งนี้ 1) เพื่อแก้ปัญหาเรื่องแป้งพิซซ่าไม่สุก 2) เพื่อแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์ของเครื่องอบพิซซ่า ผู้จัดทำจึงนำหลักการความสูญเสีย 7 ประการ มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา ผลของการแก้ไขปัญหาคือ 1) ทำให้ทราบปัญหาและสาเหตุของความผิดพลาดในกระบวนการผลิตและการให้บริการ 2) แป้งพิซซ่าสุกได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด 3) มีการวางแผนทำความสะอาดอบพิซซ่าที่เหมาะสม ทำให้ไม่เสียเวลาในการผลิตพิซซ่า 4) ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสั่งอาหารจากเดอะพิซซ่าคอมปะนี

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการลูกค้า / หลักการความสูญเสีย 7 ประการ / บริษัท The Pizza Company จำกัด

สารบัญ

	หน้า
จดหมายนำส่งรายงาน	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทคัดย่อ	ค
Abstract	ง
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ	1
1.3 ขอบเขตโครงการ	1-2
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ	2
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร / วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการความสูญเสีย 7 ประการ	3-5
2.2 หลัก ECRS	5-6
บทที่ 3 รายละเอียดการปฏิบัติงาน	
3.1 ชื่อและสถานประกอบการ	7-9
3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร	10-14
3.3 รูปแบบองค์กร	15
3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย	15
3.5 ชื่อและตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา	15
3.6 ระยะเวลาปฏิบัติงาน	15
3.7 ขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินงาน	16
3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้	16
บทที่ 4 ผลการปฏิบัติตามโครงการ	
4.1 ศึกษากระบวนการทำพิชซ่า	17-24
4.2 สํารวจความสูญเสียเปล่าในกระบวนการทำพิชซ่า	24
4.3 แนวทางการแก้ไขปัญหา	24
4.4 สรุปผลการดำเนินงาน	25

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลโครงการ	26
5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา	26-27
บรรณานุกรม	28
ภาคผนวก ก บทความวิชาการ	29-32
ภาคผนวก ข ข้อมูลไวนิล	33-34
ภาคผนวก ค ภาพระหว่างการปฏิบัติงาน	35-36
ประวัติผู้จัดทำ	37



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 ระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ	16
ตารางที่ 4.1 ลักษณะของพืชชาที่ได้มาตรฐาน	20
ตารางที่ 4.2 ส่วนประกอบเครื่องรักษาอุณหภูมิ	22



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 3.1 แผนที่ บริษัท The Pizza Company (สำนักงานจอมทอง)	7
รูปที่ 3.2 บริษัท The Pizza Company (สำนักงานจอมทอง)	8
รูปที่ 3.3 รูปแบบโครงสร้างองค์กร	15
รูปที่ 4.1 การทำความสะอาดเตาก่อนเปิดร้าน	17
รูปที่ 4.2 การตรวจสอบระบบท่อแก๊ส	18
รูปที่ 4.3 การเช็คถังแก๊สและความสะอาด	18
รูปที่ 4.4 การทำความสะอาดฝาปิดพิซซ่าก่อนนำเข้าเตาอบ	19
รูปที่ 4.5 การตรวจสอบระบบสายพานของเครื่องอบ	19
รูปที่ 4.6 ชั้นวางเครื่องรักษาอุณหภูมิของพิซซ่า	20
รูปที่ 4.7 เช็กระบบปลั๊กไฟเครื่องรักษาอุณหภูมิเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด	21
รูปที่ 4.8 ถุงความร้อนรักษาอุณหภูมิของพิซซ่า	21
รูปที่ 4.9 ภายในห้องครัวและเตาอบพิซซ่า	22
รูปที่ 4.10 ด้านหน้าเตาอบพิซซ่า	23
รูปที่ 4.11 ด้านข้างเตาอบพิซซ่า	23
รูปที่ 4.12 ด้านหลังเตาอบพิซซ่า	24
รูปที่ 4.13 เตาอบพิซซ่าที่ทำความสะอาดอย่างละเอียด	25
รูปที่ 4.14 เครื่องตรวจเช็คแป้งพิซซ่า	25

บทที่ 3

รายละเอียดการปฏิบัติงาน

3.1 ชื่อและสถานประกอบการ

บริษัท The Pizza Company (สำนักงานจอมทอง)

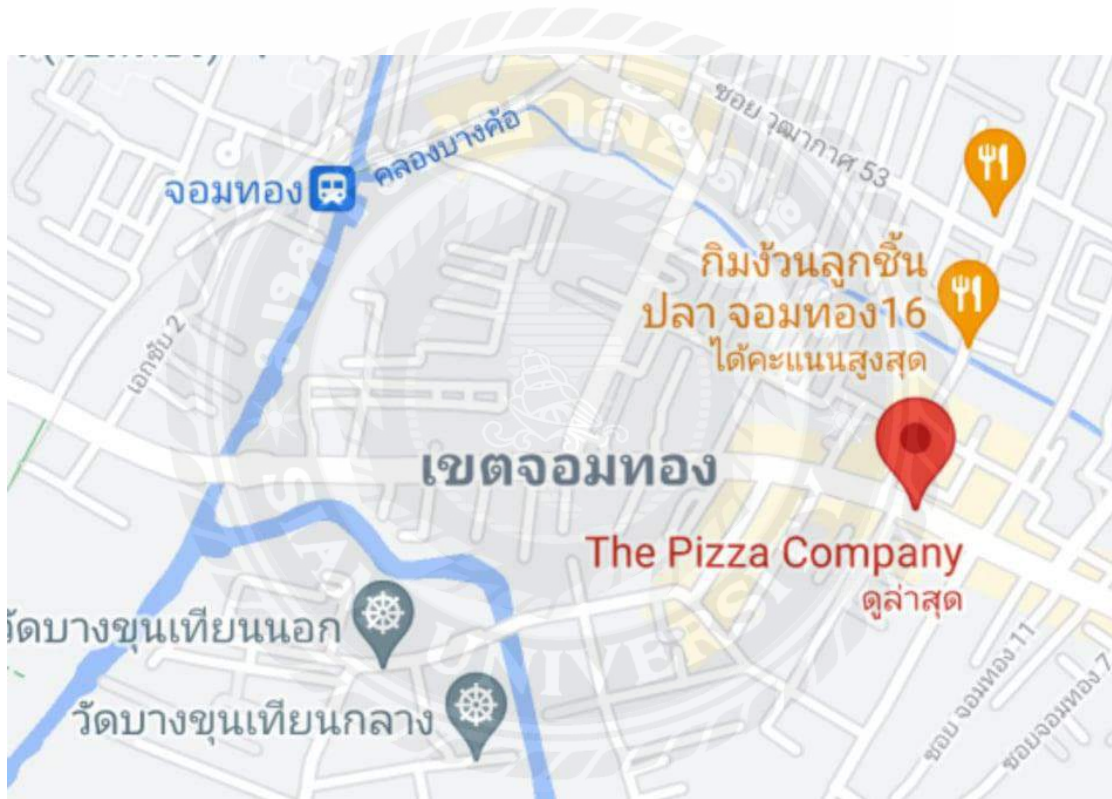
ที่อยู่ 73/131 หมู่ 1 ถนนจอมทอง แขวงจอมทอง เขตจอมทอง จังหวัดกรุงเทพ 10150

โทรศัพท์ : 092-281-0731

โทรสาร : 1112

Website : www.1112.com

E-Mail : Pizzacompanyjomthong@hotmail.com



รูปที่ 3.1 แผนที่ บริษัท The Pizza Company (สำนักงานจอมทอง)



รูปที่ 3.2 บริษัท The Pizza Company (สำนักงานจอมทอง)

ประวัติความเป็นมาของบริษัท

- พ.ศ. 2544: ก่อตั้งโดย มร. วิลเลียม ไฮเน็ค ผู้มีประสบการณ์ในวงการอาหารอิตาเลียน
- พ.ศ. 2544: เปิดตัวครั้งแรกในชื่อ The Pizza Company
- พ.ศ. 2552: ขยายสาขา 270 สาขาภายในประเทศ
- พ.ศ. 2554: ได้รับรางวัลขชาติประจำปี
- พ.ศ. 2557: มียอดขายมากกว่า 100,000 ก่อ่งทั่วประเทศ
- พ.ศ. 2560: ได้รับมาตรฐานอาหารอิตาเลียนยอดเยี่ยม

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นผู้นำในการผลิตอาหารอิตาเลียนและมีคุณภาพสดและสะอาด

ภารกิจ (Mission)

1. พัฒนาความรู้และความสามารถอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
2. ตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า
3. สร้างและพัฒนาความสัมพันธ์กับพันธมิตรและคู่ค้า

ค่านิยมองค์กร (Values)

S (Service Mind) : มีใจรักในงานบริการแก่ลูกค้าและลูกค้า

T (Teamwork) : ทำงานร่วมกันอย่างสามัคคีและเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

E (Excellence) : ตอบโจทย์และสนองความต้องการของลูกค้าอย่างดีเยี่ยม

E (Empowerment) : สนับสนุนให้พนักงานทุกคนเสนอความคิดเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กร

L (Learning) : ไม่หยุดนิ่งที่จะเรียนรู้ เพื่อพัฒนาศักยภาพและความสามารถ

ขอบเขตธุรกิจ (Scope)

1. บริการลูกค้าด้วยความประทับใจ
2. อาหารต้องได้มาตรฐานทุกขั้นตอน
3. ทำยอดขายให้ทะลุเป้าในแต่ละเดือน
4. ส่งไม่เกิน 30 นาทีทุกเมนู
5. อบรมพนักงานทุกเดือนเพื่อลดข้อผิดพลาด












3.2 ลักษณะการประกอบการ ผลิตภัณฑ์ การให้บริการหลักขององค์กร

เป็นผู้ให้บริการลูกค้าด้านอาหารอิตาเลียนและเมนูใหม่ๆ โปรโมชันต่อเนื่องและอาหารที่ได้มาตรฐานและความสะอาดสดใหม่ทุกวัน

1.หมวดเมนูพิซซ่า

ลำดับ	ขนาด	รูป	ชื่อเมนู
1	M		พิซซ่าคิปเปอร์ (เมนูใหม่)
2	M,L		เบคอน เบรกแตก (เมนูใหม่)
3	L		ดับเบิล พาร์มาแฮม (เมนูใหม่)
4	L		คาโบนาร่า (เมนูใหม่)





ลำดับ	ขนาด	รูป	ชื่อสินค้า
5	L		นิวยอร์ก ซีฟู้ด มาเนีย
6	M,L		หมูรวมฮิต
7	M,L		ดับเบิลเป็ปเปอร์โรนี
8	M,L		ซีฟู้ดเคลอจซ์
9	M,L		ซูเปอร์เคลอจซ์

ลำดับ	รหัสสินค้า	รูป	ชื่อสินค้า
10	M,L		ซูปเปอร์ชีฟู้ด
11	M,L		ชีฟู้ดค็อกเทล
12	M,L		ค็อกเทลกึ่ง
13	M,L		ต้มยำกึ่ง

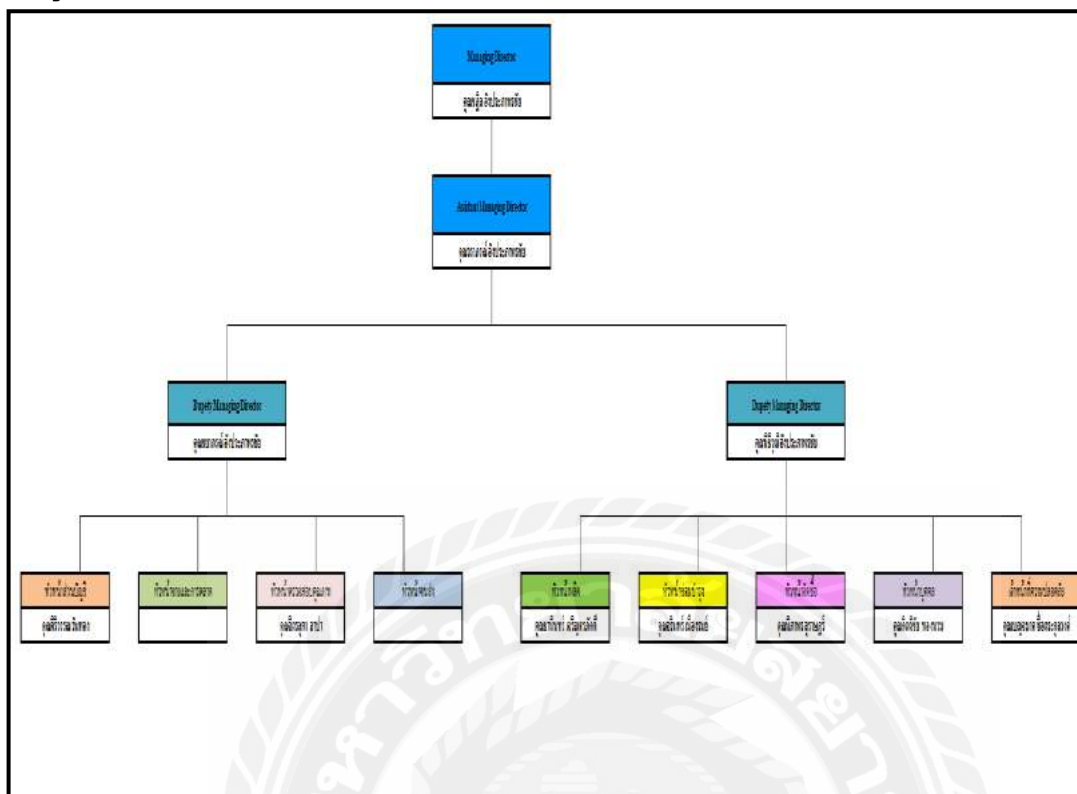
2.หมวดพิซซ่าพาย

ลำดับ	ขนาด	รูป	ชื่อสินค้า
1	M		จัมโบ้พิซซ่าพาย ไพน์แอปเปิ้ล ชีลลี่ซิกแก่น (เมนูใหม่)
2	M		จัมโบ้พิซซ่าพาย มีท ทริโอ (เมนูใหม่)
3	M		จัมโบ้พิซซ่าพาย ไส้กรอกปูอัด (เมนูใหม่)
4	M		จัมโบ้พิซซ่าพาย ฮาวายเอี้ยน (เมนูใหม่)

3.เมนูไก่ทอด

ลำดับ	ขนาด	รูป	ชื่อสินค้า
1	10ชิ้น		ไก่ทอดบัพฟาโล
2	10ชิ้น		ไก่ทอดบาร์บีคิว
3	10ชิ้น		ไก่ทอดซอสเกาหลี
4	10ชิ้น		ไก่ทอดซอสสไปซี่

3.3 รูปแบบองค์กร



รูปที่ 3.3 รูปแบบโครงสร้างองค์กร

3.4 ตำแหน่งและลักษณะงานที่นักศึกษาได้รับมอบหมาย

นักศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วางแผนการผลิตลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายมีดังนี้

- จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของฝ่ายผลิต
- จัดทำแบบฟอร์มที่ใช้ในหน่วยงานฝ่ายผลิต
- จัดทำขั้นตอนปฏิบัติงานของเครื่องจักรของฝ่ายผลิต
- คำนวณหากำลังการผลิตสินค้าในแต่ละวันของเครื่องเตาอบพิซซ่า

3.5 ชื่อตำแหน่งของพนักงานที่ปรึกษา

1. มร. วิลเลียม ไฮเน็ค ตำแหน่ง ผู้บริหารฝ่ายผลิตบริษัท The Pizza Company
2. คุณ ชันยพันธ์ อ่วมธานี ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายผลิตบริษัท The Pizza Company (สาขาจอมทอง)

3.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงานนักศึกษาโครงการสหกิจได้ใช้เวลาในการปฏิบัติงานนับตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 ถึง วันที่ 14 สิงหาคม 2564 เป็นระยะเวลา 16 สัปดาห์

3.7 ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดโครงเรื่องหลังจากที่ได้ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งในฝ่ายผลิตในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต ซึ่งเป็นผู้จัดทำเอกสารเกี่ยวกับฝ่ายผลิตและจะต้องวางแผนในการทำงานการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า

2. รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเกต สอบถามผู้ที่เชี่ยวชาญ และทำการจัดทำเอกสารวิเคราะห์สภาพปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำพิซซ่า

3. หาวิธีแก้ไขปัญหาลักษณะและรับคำแนะนำในการเขียนโครงการส่งอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา

4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาคำเนินงานจัดทำแผนงานของโครงการ

5. สรุปผลโครงการ ติดตามและข้อเสนอแนะของโครงการ

ตารางที่ 3.1 แสดงระยะเวลาในการดำเนินงานของโครงการ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	2564			
	พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม
1. กำหนดโครงเรื่อง	←→			
2. เก็บรวบรวมข้อมูล	←→			
3. ค้นหาวิธีแก้ไขปัญหา		←→		
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหา			←→	
5. สรุปผลโครงการ				←→

3.8 อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้

- หมวกกันเส้นผมร่วงลงอาหาร
- ผ้ากันเปื้อน
- ถุงมือกันความร้อน
- ป้ายพนักงาน
- สมุดบันทึก
- ปากกา

บทที่ 4

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการสหกิจศึกษาในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการลูกค้าของบริษัท The Pizza Company จำกัด ซึ่งปัญหาที่พบคือ เกิดปัญหาในกระบวนการทำพิซซ่า ประกอบด้วย 1) ปัญหาเตาอบพิซซ่าไม่สะอาด 2) ปัญหาแป้งพิซซ่าไม่สุก ทำให้การผลิตไม่มีประสิทธิภาพ ต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา ต้นทุนการผลิตสูง จัดส่งพิซซ่าล่าช้า ลูกค้าไม่พึงพอใจ ผู้จัดทำจึงได้นำหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยมีผลการปฏิบัติงานตามโครงการ ดังนี้

4.1 ศึกษากระบวนการทำพิซซ่า

ขั้นตอนการทำพิซซ่า

1. ก่อนการเริ่มปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการตรวจสอบสภาพเครื่องเตาอบก่อนที่ใช้งานให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน เช่น ถังกรองควบคุมไฟ , สวิตช์ปิด – เปิด , รีโมทควบคุมการทำงาน ของเครื่องเตาอบพิซซ่า , ระบบอุณหภูมิ , สายเตาแก๊ส , ซิลต่างๆ รวมถึงตรวจสอบอุณหภูมิความร้อนของเตาอบพิซซ่าว่าต่ำกว่าเกณฑ์หรือไม่ ถ้าหากต่ำกว่าเกณฑ์ควรที่จะรีบดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาวะปกติ
2. ก่อนที่จะทำการอบพิซซ่าจะต้องทำความสะอาดเครื่องให้หมดก่อน และทำความสะอาดซ้ำอีกหนึ่งรอบเพื่อให้ได้ความสะอาดตามที่บริษัทกำหนด
3. ทำการทดสอบระบบโดยการนำพิซซ่าเข้าเตาอบก่อนขายเพื่อตรวจสอบมาตรฐานโดยการนำแป้งที่ผสมไว้แล้วมาทาขอสมะเขือเทศและผสมเครื่องต่างๆตามหน้าพิซซ่าที่บริษัทกำหนด และนำเข้าเตาอบเพื่อเช็คความสุกของแป้งพิซซ่าว่าสุกตามที่บริษัทกำหนด

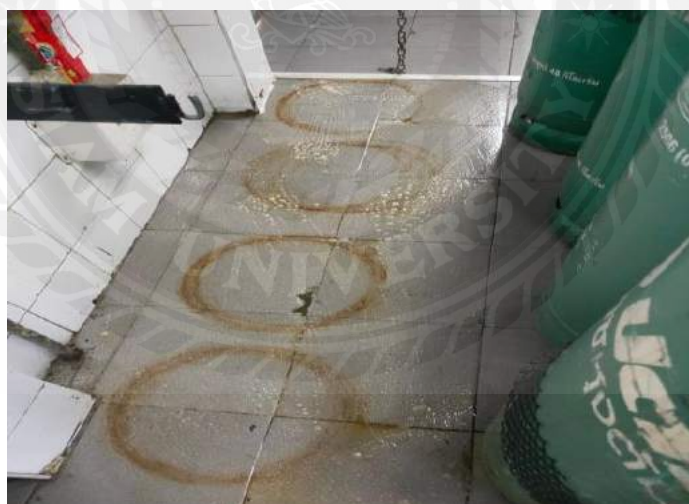


รูปที่ 4.1 การทำความสะอาดเตาก่อนเปิดร้าน

4. เมื่อทำความสะอาดเตาอบเสร็จแล้ว ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำพืชมามาทดสอบโดยการอบ เพื่อว่าได้มาตรฐานตามบริษัทกำหนด ในขั้นตอนนี้จะต้องทำการนำพืชมาลงไปในเครื่องอบ แล้วค่อยกดเริ่มทำการ โดยดูว่าอุณหภูมิของเตาเป็นหลัก



รูปที่ 4.2 การตรวจสอบระบบท่อแก๊ส



รูปที่ 4.3 การเช็คถังแก๊สและความสะอาด

5. เมื่อผู้ปฏิบัติงานนำพืชม่าไปอบโดยไม่เช็คระบบของถังแก๊สและระบบทางเดินของท่อแก๊ส ถังแก๊สไม่เพียงพอจะทำให้แป้งพืชม่าไม่สุกตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด



รูปที่ 4.4 การทำความสะอาดฝาปิดพีชช่าก่อนนำเข้าเตาอบ

6. เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำการตรวจสอบแล้วพบว่าระบบอุณหภูมิความร้อนปกติ สามารถดำเนินขั้นตอนต่อไปได้ ถ้าหากระบบอุณหภูมิไม่ถึงที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานทำการเปลี่ยนถังแก๊สถังใหม่ เพื่อให้เครื่องอบอยู่ในอุณหภูมิที่กำหนดเสียก่อน (ถ้าหากละลายในสิ่งเล็กๆนี้ สินค้าที่ทำการผลิตจะไม่มีคุณภาพ)



รูปที่ 4.5 การตรวจสอบระบบสายพานของเครื่องอบ

ตารางที่ 4.1 ลักษณะของพิซซ่าที่ได้มาตรฐาน

รูปภาพแสดงพิซซ่าที่ได้มาตรฐาน	หมายเลข	ความหมาย
	1	เครื่องวัดอุณหภูมิของพิซซ่าที่บริษัทกำหนด
	2	มาตรฐานความกว้างของพิซซ่า
	3	สีของขอบพิซซ่าที่ได้มาตรฐาน
	4	มาตรฐานความสูงของพิซซ่า

7. ทำความสะอาดชั้นรักษาอุณหภูมิของพืชมื้อให้สะอาดเพื่อให้ไม่มีสิ่งสกปรกติดไปกับกล่องพืชมื้อก่อนพนักงานส่งถึงมือลูกค้า



รูปที่ 4.6 ชั้นวางเครื่องรักษาอุณหภูมิของพืชมื้อ



รูปที่ 4.7 เช็กระบบปลั๊กไฟเครื่องรักษาอุณหภูมิเพื่อป้องกันข้อผิดพลาด

8. เมื่อทำความสะอาดและเช็คระบบไฟเสร็จ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องนำถุงรักษาอุณหภูมิพิซซ่ามาทำความสะอาดอย่างละเอียดเพื่อป้องกันสิ่งสกปรก ติดไปในกล่องพิซซ่าก่อนจัดส่งให้ลูกค้า



รูปที่ 4.8 ถุงความร้อนรักษาอุณหภูมิของพิซซ่า

ตารางที่ 4.2 ส่วนประกอบเครื่องรักษาอุณหภูมิ

รูปภาพแสดงเครื่องรักษาอุณหภูมิ	หมายเลข	ความหมาย
	1	เครื่องบออุณหภูมิ
	2	ถุงรักษาอุณหภูมิของพิซซ่า
	3	สายอุณหภูมิเสียบเข้าภายในถุงรักษาอุณหภูมิ

9. เมื่อเครื่องรักษาอุณหภูมิถูกใช้จนหมดแล้ว ผู้ปฏิบัติงานตรวจเช็คเรื่องเตาอบพิซซ่าให้ละเอียดเพื่อป้องกันข้อผิดพลาดและความสะอาดตามที่บริษัทกำหนด



รูปที่ 4.9 ภายในห้องครัวและเตาอบพิซซ่า

10. เมื่อผู้ปฏิบัติงานทำความสะอาดเตาอบพิซซ่าและล้างอุปกรณ์ในการทำพิซซ่าเสร็จควรมานำวางให้ตรงบริเวณที่กำหนด เพื่อสะดวกในการหยิบใช้ และควรทำความสะอาดเตาอบพิซซ่าอีกรอบ เพื่อป้องกันข้อผิดพลาดและเพื่อความสะอาดก่อนเปิดร้าน



รูปที่ 4.10 ด้านหน้าเตาอบพิซซ่า (ทำความสะอาดรอบ2)



รูปที่ 4.11 ด้านข้างเตาอบพิซซ่า (ทำความสะอาดรอบ2)



รูปที่ 4.12 ด้านหลังเตาอบพิซซ่า (ทำความสะอาดรอบ2)

4.2 ตำรวจความสูญเสียเปล่าในกระบวนการทำพิชซ่า

ในขั้นตอนการทำพิชซ่านั้นทำให้ พบว่า

1) **เตาอบพิชซ่าไม่สะอาด :** ก่อนปิดร้าน พนักงานทำงานทั้งวัน เกิดความอ่อนล้า ทำให้การทำ ความสะอาดเตาอบพิชซ่าที่มีคราบฝังแน่น ไม่สะอาดเท่าที่ควร อีกทั้งในช่วงเช้าก่อนเปิดร้าน มีเวลาให้พนักงานกะเช้าเปิดร้านมีเวลาน้อยเกินไป ที่จะใช้ในการทำความสะอาดเตาอบพิชซ่ารอบที่ 2 ทำให้เตาอบพิชซ่าไม่สะอาดตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด

2) **แป้งพิชซ่าไม่สุก :** เวลาที่มีคำสั่งซื้อจากลูกค้าจำนวนมากเกินไป โดยเฉพาะในวันหยุด สุดสัปดาห์ วันหยุดนักขัตฤกษ์ มีการใช้เตาอบพิชซ่าพร้อม ๆ กันมากเกินไป จึงทำให้แป้งพิชซ่าสุกไม่ทัน คุณภาพแป้งไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด เมื่อไปส่งลูกค้า ลูกค้ารับประทาน จะเกิดข้อร้องเรียนถึงรสชาติ ของพิชซ่า ทำให้บริษัทฯเสียหายได้

4.3 แนวทางการแก้ไขปัญหา

1) **การทำความสะอาดเตาอบพิชซ่า :** การจัดทำลั้งคน มอบหมายหน้าที่ให้ชัดเจน และ จัดสรรเวลาให้เพียงพอที่จะสามารถทำความสะอาดเตาอบในช่วงเช้าก่อนเปิดร้าน มีพนักงานทำหน้าที่ตรวจสอบความสะอาดของเตาอีกรอบ ก่อนใช้งานจริง



รูปที่ 4.13 เตาอบพิชซ่าที่ทำความสะอาดอย่างละเอียด

2) **แป้งพิชซ่าไม่สุก :** กำหนดเป็นระเบียบให้ชัดเจน ติดตามประสิทธิภาพแป้งพิชซ่าที่สุกเพื่อให้พนักงานได้เห็นอย่างชัดเจน มอบหมายให้พนักงานตรวจเช็คสินค้า จะต้องตรวจเช็คความสุกของพิชซ่าทั้งด้านหน้าและด้านหลังพิชซ่าก่อนนำส่งลูกค้าอีกรอบ หากพบว่าแป้งไม่สุก ต้องรีบเปลี่ยนพิชซ่าชิ้นใหม่ให้ลูกค้าทันที และมีบทลงโทษตามลำดับกับพนักงานที่ไม่ระวังในการอบพิชซ่า เช่น ทำใบเตือน ไปจนถึงหักเงินเดือน



รูปที่ 4.14 เครื่องตรวจเช็คแป้งพิซซ่า

4.4 สรุปผลการดำเนินงาน

จากการแก้ไขปัญหาความไม่สะอาดของเครื่องอบพิซซ่า และแป้งพิซซ่าไม่สุก พบว่าปัญหาดังกล่าวลดน้อยลง เตอบพิซซ่ามีความสะอาดเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด ปัญหาการเรียนเรื่องความไม่สุกของแป้งพิซซ่าลดน้อยลง ความผิดพลาดในการทำงานของพนักงานลดลง พนักงานรับรู้มาตรฐานในการผลิตที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้พนักงานในสาขาไม่โดนหักคะแนนและเงินเดือน

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บริษัท Pizza Company เป็นร้านอาหารประเภทพิซซ่าจัดการโดย The Minor Food Group มีจุดเริ่มต้นเมื่อปี 1981 ครั้งเป็นบริษัทผู้รับเฟรนไชส์ของ Pizza Hut ของประเทศไทย ต่อมาในปี 2001 หมดสัญญากับทาง Pizza Hut ทำให้ The Minor Food Group จึงหันมาทำร้านพิซซ่าเป็นของตัวเองในชื่อ The Pizza Company โดยมีเฟรนไชส์ในหลายประเทศบริหารโดยบริษัทที่กรุงเทพฯ มีสาขาอย่างเช่นใน ภูเก็ต สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ซาอุดีอาระเบีย จีน ฟิลิปปินส์ และกัมพูชา ซึ่งเจ้าของ The Pizza Company คือ วิลเลียม เอ็ลล์วูด ไฮเน็ค (William Ellwood Heinecke) นักธุรกิจสัญชาติไทยเชื้อสายอเมริกันผู้ก่อตั้งเครือข่ายบริษัท The Minor Inter National หนึ่งในกลุ่มบริษัทด้านการบริการที่ใหญ่ที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก ซึ่งปัจจุบันดำรงตำแหน่งประธานกรรมการปัจจุบันนั้น The Pizza Company เปิดให้สามารถสั่งซื้อสินค้าผ่านทางเว็บไซต์ได้แล้ว และสำหรับในประเทศไทยนั้น สามารถสั่งผ่านเบอร์โทรศัพท์ 1112

จากการที่ได้เข้ามาฝึกสหกิจศึกษา ได้รับตำแหน่งปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายผลิตสินค้าทำให้ได้พบปัญหาหลายอย่าง ที่ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อที่จะได้เพิ่มประสิทธิภาพและมาตรฐานในการผลิตและให้บริการได้ดียิ่งขึ้น ปัญหาที่พบคือเตาพิซซ่าไม่สะอาดส่งผลให้สีของพิซซ่าไม่ตรงตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนดหรืออาจส่งผลให้กลิ่นของพิซซ่าผิดเพี้ยนไปและปัญหาแป้งพิซซ่าไม่สุกอาจส่งผลให้รสชาติของแป้งพิซซ่าไม่อร่อยและอาจท้องเสียได้อาจทำให้บริษัทเสียหาย

ดังนั้นผู้จัดทำโครงการสหกิจศึกษา จึงจัดทำโครงการเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการลูกค้าของบริษัท The Pizza Company จำกัด ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการแก้ไขปัญหา คือ ลูกค้าจะได้รับสินค้าตรงตามมาตรฐานการผลิตและการให้บริการที่บริษัทกำหนด

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1.2.1 เพื่อแก้ปัญหาเรื่องแป้งพิซซ่าไม่สุก
- 1.2.2 เพื่อแก้ปัญหาคาความไม่สะอาดของเครื่องอบพิซซ่า

1.3 ขอบเขตของโครงการ

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาที่พบในกระบวนการผลิตสินค้าและมาตรฐานของสินค้า โดยจะใช้แนวคิดหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7Wastes) ประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาในการทำโครงการ

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาจากฝ่ายผลิตบริษัท The Pizza Company จำกัด

1.3.3 ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด , ฝ่ายผลิต , ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้า บริษัท The Pizza Company จำกัด

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 ถึง วันที่ 14 สิงหาคม 2564

1.4 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบปัญหาและสาเหตุของความผิดพลาดในกระบวนการผลิตและการให้บริการ

1.4.2 พนักงานผลิตสินค้าได้คุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน และทำได้รวดเร็วขึ้น

1.4.3 ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสั่งอาหารจากเดอะพิซซ่า



บทที่ 2

ทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการลูกค้าของบริษัท The Pizza Company จำกัด มีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในการศึกษาดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes)

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes)

2.1.2 ประโยชน์ของการทำหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes)

2.2 หลัก ECRS

2.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes)

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes)

ความสูญเสีย 7 ประการ คือ ความสูญเสียที่แฝงอยู่ในกระบวนการผลิต ซึ่งทำให้ต้นทุนการผลิตสูงเกินกว่าที่จะควรเป็น ทำให้เกิดความล่าช้าในการผลิต ผู้ปฏิบัติงานต้องเสียเวลาในการแก้ไขปัญหาแทนที่จะสามารถใช้ช่วงเวลานั้นในการปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพหรือคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นจึงจำเป็นต้องเรียนรู้ว่ามีความสูญเสียใดอยู่ในกระบวนการ และจะทำอย่างไรที่จะทำให้ความสูญเสียนั้นหายไป (สมชาย นิราพาธพงศ์พร, 2546)

ความสูญเสีย (Wastes) คือ การสูญเสียทรัพยากรการผลิตที่ส่งผลกระทบต่อต้นทุนคุณภาพ และการส่งมอบ ซึ่งเป็นแนวคิดที่คิดค้นโดย (Mr.Shigeo Shing) และ (Mr.Taiichi Ohno) คือระบบการผลิตแบบโตโยต้า (Toyota Production System) ความสูญเปล่าทั้ง 7 ประการ แม้ว่าแนวคิดนี้จะเกิดจากแวดวงอุตสาหกรรมผลิตแต่ในภาคบริการ หรืองานสนับสนุนก็สามารถนำหลักการดังกล่าวไปพัฒนาประยุกต์ใช้ได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อขจัดความสูญเสีย 7 ประการ

ความสูญเสีย 7 ประการ มีดังนี้

1. ความสูญเสียเนื่องจากการผลิตมากเกินไป

ความพยายามในการใช้เครื่องจักรและพนักงานในการผลิตให้มากที่สุด โดยไม่คำนึงถึงความสามารถในการรับงานต่อจะทำให้ของเสียตามมา คือ เมื่อแต่ละสถานงานที่จำเป็นต้องทำงานต่อเนื่องกันไม่สามารถผลิตงานได้อย่างสมดุล จะเกิดงานที่ต้องรอการผลิต (งานระหว่างกระบวนการผลิต)

2. ความสูญเสียเนื่องจากการเก็บวัสดุคงคลังที่ไม่จำเป็น

ความสูญเสียที่เกิดจากวัสดุคงคลัง จะเป็นความสูญเสียที่จะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน แต่การที่ต้องสร้างห้องเย็นเพื่อเก็บวัตถุดิบส่วนประกอบหรือผลผลิตสำเร็จรูปแล้ว โดยจะต้องจ่ายเงินเพื่อการควบคุมดูแลรักษาค่าเช่าโกดัง ค่าแรงงาน ซึ่งจะเป็นผลทำให้ต้นทุนการผลิตสูงขึ้น

3. ความสูญเสียเนื่องจากการขนส่ง

กิจกรรมที่ทำให้วัสดุต่างๆภายในบริษัทเกิดการเคลื่อนย้ายเปลี่ยนแปลงสถานที่ เพื่อให้สามารถดำเนินการผลิตไปได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ไม่รวมถึงการขนส่งที่ล่าช้าเพราะทำออเดอร์ไม่ทันบ่อยครั้งที่พบว่าหากเราไม่มีการควบคุมการขนส่งก็จะเกิดการสูญเสียขึ้น เช่น การขนย้ายช้าช้อนจากการจำออเดอร์ผิด หรือใช้เส้นทางขนส่งที่ไม่เหมาะสม

4. ความสูญเสียเนื่องจากการผลิตของเสีย/แก้ไขงานเสีย

ความสูญเสียที่เกิดจากงานเสียรวมไปถึงการไม่สามารถแก้ไขงานเสียนั้นได้ทันที โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ทำการผลิตแบบ Lot ใหญ่ๆนั้น จะมีงานค้างค้างสะสมอยู่ระหว่างแต่ละกระบวนการค่อนข้างมาก มีผลทำให้การตรวจพบงานเสียนั้นกระทำได้ช้า

5. ความสูญเสียเนื่องจากระบวนการผลิตที่ขาดประสิทธิภาพ

ความสูญเสียที่มีสาเหตุจากวิธีการแปรรูปงานหรือเสียเวลาซ่อมชิ้นงาน เช่น การนำพิชซ่าที่ไม่ได้มาตรฐานนำกลับไปลงเครื่องเตาอบใหม่หรือการนำหน้าพิชซ่าที่ไม่ได้มาตรฐานมาแก้ไข ความสูญเสียที่เกิดจากการออกแบบที่ไม่รัดกุม ทำให้ต้องทำงานที่ไม่มีประโยชน์หรือเสียเวลาในการตกแต่งโดยไม่มีมูลค่าเพิ่ม ความสูญเสียที่เกิดจากการทำงานช้าช้อนระหว่างแผนก เช่น ฝ่ายผลิตกับฝ่ายตรวจสอบคุณภาพในเรื่องของข้อมูลของเสีย

6. ความสูญเสียเนื่องจากการรอคอย

ในกระบวนการผลิตจะประกอบด้วยขั้นตอนการทำงานหลายๆขั้นตอนหากไม่มีการจัดการและการควบคุมปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อการทำงานที่ดีพอก็จะทำให้กระบวนการผลิตขาดสมดุลไป ซึ่งจะทำให้เกิดการรอคอยส่งผลให้การผลิตเป็นไปอย่างล่าช้า การส่งมอบสินค้าไม่ทันกำหนด

7. ความสูญเสียเนื่องจากการเคลื่อนไหว

การเคลื่อนไหวด้วยท่าทางที่ไม่เหมาะสม หรือ การทำงานกับเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ที่มีขนาดน้ำหนักหรือสัดส่วนที่ไม่เหมาะสมกับร่างกายของผู้ปฏิบัติงานเป็นเวลานานๆ ก็จะทำให้เกิดความเมื่อยล้าต่อร่างกายและยังทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานอีกด้วย

2.1.2 ประโยชน์ของการทำหลักการความสูญเสีย 7 ประการ

อังกูร ลาภธนศ และคณะ (ออนไลน์, 2552) ได้กล่าวถึงประโยชน์หลักการสูญเสีย 7 ประการไว้ดังนี้

1. ลดขั้นตอนในกระบวนการผลิตได้
2. ผลิตสินค้าได้ตรงตามเวลา
3. ลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็น
4. เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตหรือการปฏิบัติงาน
5. สามารถนำเวลาที่เหลือไปตรวจสอบสภาพของสินค้าที่ผลิตได้

2.2 หลัก ECRS

ประเสริฐ อัครประดมพงศ์ (ออนไลน์, 2552) ได้อธิบายว่า หลักการ ECRS เป็นหลักการที่ประกอบด้วย การกำจัด (Eliminate) การรวมกัน (Combine) การจัดใหม่ (Rearrange) และการทำให้ง่าย (Simplify) ซึ่งเป็นหลักการง่ายๆ ที่สามารถใช้ในการเริ่มต้นลดความสูญเสียเปล่าหรือ MUDA ลงได้เป็นอย่างดีในองค์กรธุรกิจทั่วไปจะสามารถแบ่งรูปแบบของกระบวนการหน่วยงานออกได้เป็น 2 ส่วนใหญ่ๆ คือส่วนของงานโรงงานและส่วนของงานสนับสนุน ทั้ง 2 ส่วนนี้สามารถก่อให้เกิดความสูญเสียเปล่าได้ซึ่งอธิบายเป็นตัวอย่างได้ดังนี้

ส่วนแรกคือส่วนของงานบริษัท คือ ส่วนที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการผลิตสินค้าของบริษัท การลดความสูญเสียเปล่าในการผลิตเป็นสิ่งจำเป็นและควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะความสูญเสียเปล่าที่เกิดขึ้นหมายถึงต้นทุนของสินค้าที่เพิ่มสูงขึ้น หากสามารถลดความสูญเสียเปล่าลงได้ก็จะส่งผลให้ประหยัดต้นทุนการผลิตลงด้วยผลที่ตามมาคือมีความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งสูงขึ้น โดยแนวทางการลด MUDA ลงสามารถทำได้โดยใช้หลักการ ECRS ดังนี้

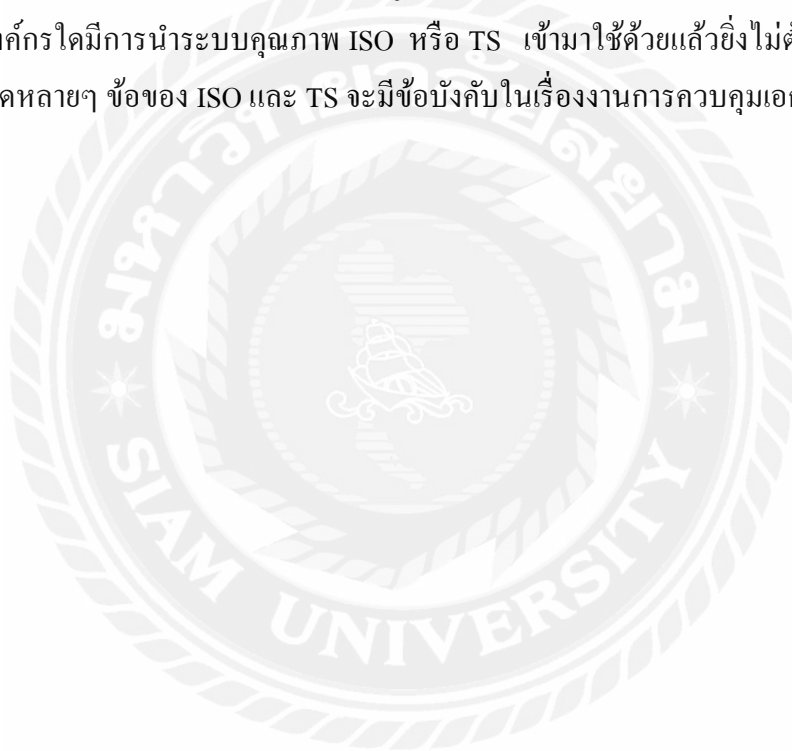
1) การกำจัด (Eliminate) หมายถึง การพิจารณาการทำงานปัจจุบันและทำการกำจัดความสูญเสียเปล่าทั้ง 7 ที่พบในการผลิตออกไป คือ การผลิตมากเกินไป การรอคอย การเคลื่อนที่หรือเคลื่อนย้ายที่ไม่จำเป็น การทำงานที่ไม่เกิดประโยชน์ การเก็บสินค้าที่มากเกินไป

2) การรวมกัน (Combine) คือ สามารถลดการทำงานที่ไม่จำเป็นลงได้ โดยการพิจารณาว่าสามารถรวมขั้นตอนการทำงานให้ลดลงได้หรือไม่ เช่น จากเดิมเคยทำ 5 ขั้นตอน ก็รวมบางขั้นตอนเข้าด้วยกัน ทำให้ขั้นตอนที่ต้องทำลดลงจากเดิม การผลิตก็จะสามารถทำได้เร็วขึ้นและลดการเคลื่อนที่ระหว่างขั้นตอนลงอีกด้วย

3) การจัดใหม่ (Rearrange) คือ การจัดขั้นตอนการผลิตใหม่เพื่อให้ลดการเคลื่อนที่ที่ไม่จำเป็น หรือการรอคอย เช่น ในกระบวนการผลิต หากทำการสลับขั้นตอนที่ 2 กับ 3 โดยทำขั้นตอนที่ 3 ก่อน 2 จะทำให้ระยะทางการเคลื่อนที่ลดลง เป็นต้น

4) การทำให้ง่าย (Simplify) หมายถึง การปรับปรุงการทำงานให้ง่ายและสะดวกขึ้น โดยอาจจะออกแบบจิ๊ก (Jig) หรือ Fixture เข้าช่วยในการทำงานเพื่อให้การทำงานสะดวกและแม่นยำมากขึ้นซึ่งสามารถลดของเสียลงได้

สำหรับส่วนของงานสนับสนุนนั้นจะหมายถึง หน่วยงานที่ไม่ได้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับกระบวนการผลิต แต่จะช่วยสนับสนุนการผลิตในส่วนของการสนับสนุนนี้งานหลักของส่วนสนับสนุนจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานด้านเอกสารและข้อมูลเป็นหลัก เพราะจะต้องมีการจัดทำเอกสารหรือการบันทึกต่างๆ เพื่อเก็บเป็นข้อมูลในการสอบกลับได้และเพื่อประโยชน์ในการทำงาน ยิ่งหากองค์กรได้มีการนำระบบคุณภาพ ISO หรือ TS เข้ามาใช้ด้วยแล้วยิ่งไม่ต้องพูดถึงเพราะในข้อกำหนดหลายๆ ข้อของ ISO และ TS จะมีข้อบังคับในเรื่องงานการควบคุมเอกสารและข้อมูลอยู่ด้วย



บทที่ 5

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลโครงการ

5.1.1 หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน โดยนำหลักการของความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes) มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหาที่สามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยผู้จัดทำ เปรียบเทียบจากการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายผลิตในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในการผลิตพืชฯสรุปผลโครงการได้ดังนี้

1. ปัญหาความไม่สะอาดของเครื่องอบพืชฯ พบว่า ปัญหาดังกล่าวลดน้อยลง เตาอบพืชฯ มีความสะอาดเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด
2. ปัญหาการร้องเรียนเรื่องความไม่สุขของแป้งพืชฯลดน้อยลง คุณภาพของแป้งพืชฯ ตรงตามมาตรฐานการผลิตที่บริษัทกำหนด

5.1.2 ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความใจเย็นเพราะต้องอาศัยความละเอียด ความรอบคอบในการคิดวิธีการหรือลดวิธีการที่ไม่จำเป็น
2. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเตาอบสำหรับทำพืชฯ รวมถึงวัตถุดิบต่าง ๆ
3. การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงาน ทำให้การทำงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้

5.1.3 ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพทั้งการผลิตและการให้บริการทั้งหมดในร้าน รวมถึงการทำงานที่ประหยัดเวลา ไม่ให้เกิดความสูญเปล่าในกระบวนการผลิตและการให้บริการ
2. จัดทำคู่มือการใช้งานอุปกรณ์เครื่องมือในการผลิตพืชฯ เพื่อที่หากมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงานจะได้สามารถศึกษาข้อมูลได้
3. ให้ฝ่ายผลิตมีการจัด Morning Talk ในตอนเช้าเพื่อที่จะได้มีการพูดคุย สอบถามปัญหาการทำงานระหว่างหัวหน้างาน และ พนักงาน

5.2 สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

5.2.1 ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้ประสบการณ์จากการทำงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานจริง โดยได้เรียนรู้ระบบต่างๆ ได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆมากขึ้น

2. ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นและฝึกความอดทน
3. ได้รับความรู้ที่ใหม่ๆจากบุคลากรภายในองค์กรเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขการทำงานในอนาคต
4. การปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติได้ฝึกฝนความรับผิดชอบต่อหน้าที่ การเป็นคนตรงต่อเวลา และการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มากยิ่งขึ้น

5.2.2 ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ในการปฏิบัติงานมีเอกสารใช้เป็นจำนวนมากและมีเครื่องมือหลายที่เราไม่ชำนาญ เช่น เครื่องผสมแป้งพืชม้า (ใช้สำหรับผสมแป้งพืชม้า) ดังนั้นเวลาเราใช้งานจะต้องสอบถามจากพนักงานหรือหัวหน้าแผนก
2. ในการทำงานไม่ได้ปฏิบัติแค่ฝ่ายผลิตเท่านั้นแต่บางครั้งก็ต้องทำงานของแผนกอื่นด้วย เช่น แผนกบริการลูกค้าและแผนกตรวจสอบคุณภาพ ดังนั้นจะต้องศึกษาเรียนรู้ ซึ่งอาจจะทำให้เกิดการสับสนได้เพราะมีกระบวนการการทำงานที่ไม่เหมือนกัน

5.2.3 ข้อเสนอแนะ

1. ต้องศึกษาข้อมูลการทำงานเกี่ยวกับเครื่องมือให้ละเอียด หากไม่เข้าใจก็ต้องสอบถามจากพนักงานหรือหัวหน้าแผนก ควรต้องระมัดระวังให้มากเพราะเครื่องผสมแป้งเป็นเครื่องที่มีรายละเอียดเยอะมากในการผสมอาจทำให้เสียหายได้
2. ควรหาความรู้เกี่ยวกับองค์กรก่อนที่จะเข้าไปปฏิบัติงาน เป็นการแสดงความตั้งใจและใส่ใจในการทำงานเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมก่อนที่จะไปปฏิบัติงานจริง

บรรณานุกรม

ประเสริฐ อัครประดมพงศ์. (2552). การลดความสูญเสียเปล่าด้วยหลักการ ECRS. เข้าถึงได้จาก
www.cpico.wordpress.com/2009/11/29

สมชาย นิราพาพงษ์พร. (2546). 7 Wastes ความสูญเสีย 7 อย่าง . การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อังกูร ลากชนศ และคณะ. (2552). การลดต้นทุนจากความสูญเสีย 7 ประการ. เข้าถึงได้จาก
www.luckdragonlogistics.





การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการลูกค้า บริษัท The Pizza Company
Increasing the Customer of Production Compression of The Pizza Company Co., Ltd.

จिरพันธ์ หมั่นการนา
 ภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสยาม
 38 ถนนเพชรเกษม เขตภาษีเจริญ กทม. 10160
 Email: Jirapan.mun@siam.edu

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อแก้ปัญหาเรื่องแป้งพิซซ่าไม่สุก 2) เพื่อแก้ปัญหาความไม่สะอาดของเครื่องอบพิซซ่า ผู้จัดทำจึงนำหลักการความสูญเสีย 7 ประการ มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา ผลของการแก้ไขปัญหาพบว่า 1) ทำให้ทราบปัญหาและสาเหตุของความผิดพลาดในกระบวนการผลิตและการให้บริการ 2) แป้งพิซซ่าสุกได้ตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด 3) มีการวางแผนทำความสะอาดอบพิซซ่าที่เหมาะสม ทำให้ไม่เสียเวลาในการผลิตพิซซ่า 4) ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสั่งอาหารจากเดอะพิซซ่าคอมปะนี

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า / หลักการความสูญเสีย 7 ประการ / บริษัท The Pizza Company

Abstract

The objectives of this study were: 1) To solve the problem of uncooked pizza dough; 2) To solve the problem of uncleanliness of the pizza. The organizers adopted the principles of 7 Wastes and applied it to solve problems. The results found: 1) causing problems and causes of errors in the production and service processes; 2) Pizza dough was cooked according to the standards set by the company; 3) Proper cleaning of the pizza oven was planned to save time in pizza production; 4) Customers were satisfied with the service to order food from The Pizza Company.

Keywords : Customer Service / 7 Wastes / The pizza Company

วัตถุประสงค์ของโครงการ

1. เพื่อแก้ปัญหาเรื่องแป้งพิซซ่าไม่สุก
2. เพื่อแก้ปัญหาความไม่สะอาดของเครื่องอบพิซซ่า

ขอบเขตของโครงการ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัญหาที่พบในกระบวนการผลิตสินค้าและมาตรฐานของสินค้า โดยจะใช้แนวคิดหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7Wastes) ประยุกต์ใช้แก้ไขปัญหาในการทำโครงการ
2. ขอบเขตด้านศึกษาจากฝ่ายผลิตบริษัท The Pizza Company จำกัด
3. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการตลาด, ฝ่ายผลิต, ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพสินค้าบริษัท The Pizza Company จำกัด
4. ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 ถึงวันที่ 14 สิงหาคม 2564

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาและสาเหตุของความผิดพลาดในกระบวนการผลิตและการให้บริการ
2. พนักงานผลิตสินค้าได้คุณภาพ ตรงตามมาตรฐานและทำได้รวดเร็วขึ้น
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสั่งอาหารจากเดอะพิซซ่า

ขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน

1. กำหนดโครงเรื่องหลังจากที่ได้ปฏิบัติงานมาระยะหนึ่งในฝ่ายผลิตในตำแหน่งเจ้าหน้าที่วางแผนการผลิต ซึ่งเป็นผู้จัดทำเอกสารเกี่ยวกับฝ่ายผลิตและจะต้องวางแผนในการทำงานการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้า
2. รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ สังเกต สอบถามผู้ที่เชี่ยวชาญ และทำการจัดทำเอกสาร วิเคราะห์สภาพปัญหาเกี่ยวกับกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำพิซซ่า
3. หาวิธีแก้ไขปัญหাপริกษาและรับคำแนะนำในการเขียนโครงการส่งอาจารย์ที่ปรึกษาและพนักงานที่ปรึกษา
4. ดำเนินการแก้ไขปัญหาคำเนินงานจัดทำแผนงานของโครงการ
5. สรุปผลโครงการ ติดตามประเมินผล

ข้อเสนอแนะของโครงการ

ผลการปฏิบัติงานตามโครงการ

โครงการสหกิจศึกษาในเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการลูกค้าของบริษัท The Pizza Company จำกัด ซึ่งปัญหาที่พบคือ เกิดปัญหาในกระบวนการทำพิซซ่าประกอบด้วยปัญหาเตาอบพิซซ่าไม่สะอาดปัญหาแป้งพิซซ่าไม่สุก ทำให้การผลิตไม่มีประสิทธิภาพ ต้องใช้เวลาในการแก้ไข ปัญหา ต้นทุนการผลิตสูง จัดส่งพิซซ่าล่าช้า ลูกค้าไม่พึงพอใจ ผู้จัดทำจึงได้นำหลักการความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes) เข้ามาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา โดยมีผลการปฏิบัติงานตามโครงการ ดังนี้

จากการแก้ไขการปรับลดขั้นตอนความสูญเสียไปแล้วพบว่า ปัญหาดังกล่าวลดน้อยลง เตาอบพิซซ่ามีความสะอาด เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด ปัญหาการเรียนเรื่องความไม่สุกของแป้งพิซซ่าลดน้อยลง ความผิดพลาดในการทำงานของพนักงานลดลง พนักงานรับรู้มาตรฐานในการผลิตที่ชัดเจนเป็นรูปธรรม มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น ทำให้พนักงานในสาขาไม่โดนหักคะแนนและเงินเดือน

สรุปผลโครงการ

หลังจากที่ได้มีการดำเนินงาน โดยนำหลักการของความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes) มาประยุกต์ใช้เพื่อแก้ไขปัญหานั้นสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยผู้จัดทำเปรียบเทียบจากการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายผลิตในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในการผลิตพิซซ่าสรุปผลโครงการได้ดังนี้

1. ปัญหาความไม่สะอาดของเครื่องอบพิซซ่า พบว่าปัญหาดังกล่าวลดน้อยลง เตาอบพิซซ่ามีความสะอาด เป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด
2. ลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นได้ มีการจัดวางกองวัตถุดิบ กองสินค้าที่ผลิตแล้วไว้ในระยะที่เหมาะสม

ข้อจำกัดหรือปัญหาของโครงการ

1. ผู้ปฏิบัติงานจะต้องใช้ความใจเย็นเพราะต้องอาศัยความละเอียด ความรอบคอบในการคิดวิธีการหรือลดวิธีการที่ไม่จำเป็น
2. ผู้ปฏิบัติงานไม่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเตาอบสำหรับทำพิซซ่า รวมถึงวัตถุดิบต่าง ๆ
3. การสื่อสารที่ไม่เข้าใจกันระหว่างพนักงาน ทำให้การทำงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางแก่ผู้อื่น

1. มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพทั้งการผลิตและการให้บริการทั้งหมดในร้าน รวมถึงการทำงานที่ประหยัดเวลา ไม่ให้เกิดความสูญเสียเปล่าในกระบวนการผลิตและการให้บริการ
2. จัดทำคู่มือการใช้งานอุปกรณ์เครื่องมือในการผลิตพิซซ่า เพื่อที่หากมีพนักงานใหม่เข้ามาทำงานจะสามารถศึกษาข้อมูลได้

3. ให้ฝ่ายผลิตมีการจัด Morning Talk ในตอนเช้าเพื่อที่จะได้มีการพูดคุย สอบถามปัญหาการทำงานระหว่างหัวหน้างาน และพนักงาน

สรุปผลการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

ข้อดีของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ได้ประสบการณ์จากการทำงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานจริง โดยได้เรียนรู้ระบบต่างๆได้พัฒนาตนเองในด้านต่างๆมากขึ้น
2. ฝึกทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่นและฝึกความอดทน
3. ได้รับความรู้ที่ใหม่ๆจากบุคลากรภายในองค์กรเพื่อนำไปพัฒนาและแก้ไขการทำงานในอนาคต
4. การปฏิบัติงานทำให้ผู้ปฏิบัติได้ฝึกฝนความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ การเป็นคนตรงต่อเวลาและการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้มากยิ่งขึ้น

ปัญหาที่พบของการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา

1. ในการปฏิบัติงานมีเอกสารใช้เป็นจำนวนมากและมีเครื่องมือหลายอย่างที่เรายังไม่ชำนาญ เช่น เครื่องผสมแป้งพิชซ่า (ใช้สำหรับผสมแป้งพิชซ่า) ดังนั้นเวลาเราใช้งานจะต้องสอบถามจากพนักงานหรือหัวหน้าแผนก
2. ปัญหาการร้องเรียนเรื่องความไม่สุขของแป้งพิชซ่าลดน้อยลงคุณภาพของแป้งพิชซ่าตรงตามมาตรฐานการผลิตที่บริษัทกำหนด

กิตติกรรมประกาศ

ตามที่ได้ผู้จัดทำได้มาปฏิบัติงานในโครงการสหกิจศึกษา เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเครื่องอัดเหล็กของ บริษัท อังประกาศิต จำกัด ตั้งแต่วันที่ วันที่ 11 พฤษภาคม 2564 ถึง วันที่ 14 สิงหาคม 2564 นั้นสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์และความสนับสนุนจากหลายฝ่ายด้วยกัน ดังนี้

1. ดร.สมพร ปานยินดี อาจารย์ที่ปรึกษา
2. คุณ ชันยพันธ์ อ่วมธานี ผู้บริหารฝ่ายผลิต

ขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้เสริมสร้างความรู้หรือแนวคิดและให้คำชี้แจงต่างๆ อันเป็นรากฐานสำคัญ เพื่อนำไปประยุกต์ก่อให้เกิดประโยชน์กับตนเองและสังคมต่อไป และขอบคุณทุกๆ ท่านที่ไม่ได้ระบุนาม ณ ที่นี้ คอยเป็นที่ปรึกษาให้กับนักศึกษาฝึกงาน

ท้ายสุดนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ดีทำให้รายงานฉบับนี้เสร็จอย่างสมบูรณ์แบบหากมีข้อผิดพลาดแต่อย่างใดผู้จัดทำต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

บรรณานุกรม

- ประเสริฐ อัครประดมพงศ์. (2552). การลดความสูญเสียด้วยหลักการ ECRS. เข้าถึงได้จาก www.cpico.wordpress.com/2009/11/29
- สมชาย นิราพาธพงศ์พร. (2546). 7 Wastes ความสูญเสีย 7 อย่าง . การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อังกูร ลภธนเสศ และคณะ. (2552). การลดต้นทุนจากความสูญเสีย 7 ประการ. เข้าถึงได้จาก www.luckdragonlogistics





โครงการสหกิจเรื่อง : การเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตและให้บริการลูกค้า บริษัท The Pizza Company

Increasing the Customer of Production Compression of The Pizza Company Co.,Ltd.

อาจารย์ที่ปรึกษาโครงการสหกิจ : ดร.สมพร ปานยินดี

จัดทำโดย : นายจิรพันธ์ หมั่นการนา 6004300056

คณะบริหารธุรกิจ ภาควิชาการจัดการทั่วไป

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ 1) เพื่อแก้ปัญหาเรื่อง แป้งพิซซ่าไม่สุก 2) เพื่อแก้ปัญหาความไม่สะอาดของเครื่องอบพิซซ่า ผู้จัดทำจึงนำหลักการความสูญเสีย 7 ประการ มาประยุกต์ใช้ในการแก้ไขปัญหา ผลของการแก้ไขปัญหาพบว่า พนักงานในแผนกผลิตเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่ ทำให้ลดระยะเวลาการผลิตและลดการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นลงได้ หากำลังการผลิตต่อเครื่องต่อวัน ทำให้สามารถผลิตสินค้าได้ทันกับคำสั่งซื้อของลูกค้า

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบปัญหาและสาเหตุของความผิดพลาดในกระบวนการผลิตและการให้บริการ
2. พนักงานผลิตสินค้าได้คุณภาพ ตรงตามมาตรฐาน และทำได้รวดเร็วขึ้น
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการใช้บริการสั่งอาหารจากเดอะพิซซ่า







รูปที่ 1 การถ่ายภาพระหว่างปฏิบัติงานทำพิซซ่า



ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล : นาย จิรพันธ์ หมั่นการนา

Mr. Jirapan munkarnna

รหัสนักศึกษา : 6004300056

คณะ : บริหารธุรกิจ

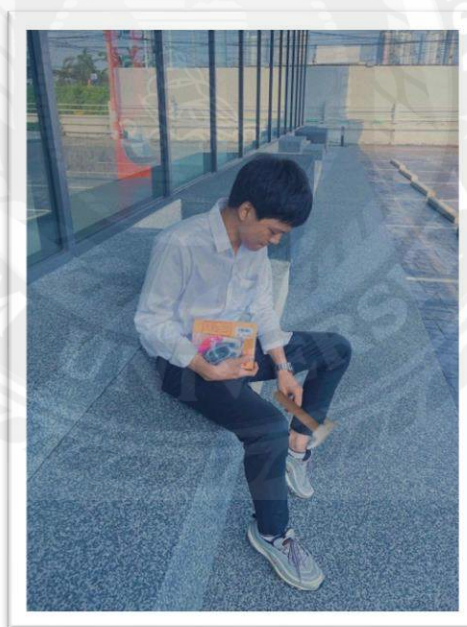
สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : หมู่ที่ 3 161/136 ซอย กำนันแมน 24 ถนน กำนันแมน แขวง บางขุนเทียน เขต จอมทอง

กรุงเทพมหานคร 10150

เบอร์โทรศัพท์ : 061-978-1173

E-Mail : Jirapan.mun@siam.edu



ประวัติผู้จัดทำ

ชื่อ-นามสกุล : นาย จิรพันธ์ หมั่นการนา

Mr. Jirapan munkarnna

รหัสนักศึกษา : 6004300056

คณะ : บริหารธุรกิจ

สาขาวิชา : การจัดการทั่วไป

ที่อยู่ : หมู่ที่ 3 161/136 ซอย กำนันแมน 24 ถนน กำนันแมน แขวง บางขุนเทียน เขต จอมทอง

กรุงเทพมหานคร 10150

เบอร์โทรศัพท์ : 061-978-1173

E-Mail : Jirapan.mun@siam.edu

