ชื่อหัวข้อ แนวทางการปรับปรุงคุณภาพในกระบวนการทำงานเพื่อลดปัญหาทางธุรกิจ กรณีศึกษาร้านดาวซักรีด
QUALITY IMPROVEMENT APPROACH IN WORK PROCESSES TO REDUCE BUSINESS PROBLEMS CASE STUDY OF DAW LAUNDRY SHOP

ชื่อนักศึกษา นางสาวจีราภรณ์ เงินทอง รหัสนักศึกษา 58410375

สาขาวิชา การจัดการ

คณะ บริหารธุรกิจ

บทคัดย่อ

ธุรกิจร้านดาวซักรีด เป็นธุรกิจบริการซักรีดเสื้อผ้าเป็นและธุรกิจภายในครอบครัว จากการทำโครงงานในครั้งนี้ได้พบปัญหาถึงสองปัญหาที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจคือพนักงานแผนกซักผ้าไม่มีการตรวจเช็คจำนวนเสื้อผ้าของลูกค้าที่นำมาส่งซักรีดและพนักงานแผนกรีดผ้าหยุดพักไม่เป็นเวลา จากปัญหาดังกล่าวนั้น จึงได้จัดทำโครงงานครั้งนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการให้เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น ซึ่งแผนการดำเนินโครงการครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจอย่างเห็นได้ชัดเจน

จากปัญหาที่หนึ่งได้ทำการแก้ไขปัญหาโดยการจัดทำใบตรวจรับเสื้อผ้าจากลูกค้า โดยพนักงานแผนกซักผ้าจะเป็นผู้บันทึกข้อมูลต่างๆ ปัญหาที่สองได้นำแนวคิดทฤษฎี PDCA และทฤษฎีอื่นๆมาใส่ในขั้นตอนของ PDCA เช่น แนวคิดการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารเวลามาใช้บริหารเวลาพักของพนักงานแผนกรีดผ้าให้ชัดเจนและใช้แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานมีความตั้งใจทำงานมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาพบว่าการจัดทำใบตรวจรับเสื้อผ้า ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการที่จะต้องจ่ายค่าเสียหายเมื่อลูกค้าบอกว่าได้รับเสื้อผ้าไม่ครบและการใช้แนวคิดทฤษฎีการบริหารเวลาและให้แรงจูงใจแก่พนักงานแผนกีดผ้าทำให้พนักงานรีดผ้ามีเวลาพักที่ชัดเจน อาการเมื่อยล้าลดลง จึงสามารถรีดผ้าได้เพิ่มมากขึ้นจากเดิม ทำให้ธุรกิจร้านดาวซักรีดมีรายได้เพิ่มเป็นจำนวนมาก พนักงานก็สามรถทำงานออกมาได้อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ลูกค้าจึงเกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้นจากการที่ได้มาใช้บริการซักรีด

SPU CHONBURI