

อุษณีย์ พานทอง 2562: การปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าด้วยหลักการสลิน
กรณีศึกษา หน่วยรับรอง ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (การจัดการเทคโนโลยี
อุตสาหกรรมเกษตร) สาขาการจัดการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมเกษตร ภาควิชาเทคโนโลยี
อุตสาหกรรมเกษตร ประชานกรรมการที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์พรธิภา องค์กรุณรักษ์,
Ph.D. 92 หน้า

หน่วยรับรองเป็นหน่วยงานที่ให้บริการตรวจประเมินและให้การรับรองการเป็นไปตาม
มาตรฐานโดยแต่ละมาตรฐานจะมีข้อกำหนดที่บ่งชี้อยู่ ซึ่งหน่วยรับรองที่เลือกศึกษาเป็นธุรกิจขนาด
กลาง จากการวิเคราะห์เบื้องต้นพบว่ามีบางขั้นตอนที่ใช้เวลานานและเกิดความสูญเสีย ซึ่งเป็นสาเหตุ
สำคัญทำให้ระดับการบริการลูกค้าของหน่วยรับรองลดลง งานวิจัยนี้จึงมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาแนว
ทางการปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้าของหน่วยรับรองด้วยหลักการสลิน ทั้งนี้ได้มีการ
ประยุกต์ใช้วิธีการศึกษา 4 วิธี โดยผลการศึกษาพบว่า การใช้แบบจำลองกระบวนการทางธุรกิจ
(IDEFO) และแผนผังการไหลของกิจกรรมตามหน้าที่และเวลา (Swimlane Diagram) สามารถทำให้
วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นและทราบถึงขั้นตอนกระบวนการทำงานที่เกิดขึ้นภายในหน่วยรับรอง โดย
ส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดจากการขาดโปรแกรมการจัดฐานข้อมูลที่ดี นอกจากนี้ยังได้มีการ
ประยุกต์ใช้หลักการเทคนิคการควบคุมโครงการโดย PERT (Program evaluation and review
technique) และ วิธีวิถีวิกฤต (Critical Path Method: CPM) เพื่อคำนวณหากิจกรรมวิกฤต พบว่ามี
กิจกรรมวิกฤตเกิดขึ้นทั้งหมด 20 กิจกรรม จากนั้นได้ทำการวิเคราะห์ปัญหาของกิจกรรมวิกฤตและ
ประยุกต์ใช้หลักการสลินเพื่อเสนอแนวทางการปรับปรุง ในขั้นตอนสุดท้ายได้มีการประยุกต์ใช้การ
ประเมินลำดับการปรับปรุงกิจกรรมวิกฤตก่อน-หลัง เพื่อเป็นข้อเสนอแนะประกอบการตัดสินใจในการ
ดำเนินการปรับปรุงการให้บริการลูกค้าหน่วยรับรอง หน่วยรับรองจึงสามารถนำงานนี้ไปปรับใช้เพื่อ
สร้างความน่าเชื่อถือให้กับลูกค้าต่อไป