แบบจำลองสถานการณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกแคชเชียร์ในซุปเปอร์เซ็นเตอร์

ปีการศึกษา 2551

โดย

นางสาวนงลักษณ์ สร้อยนาค

นางสาวนาฏระพี ศักดิ์ติมงคล

นางสาวปลูกขวัญ งามเชิด

นาย พงษ์พัธน์ วงศ์ยุทธนาพงษ์

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ ดร.พิลดา หวังพานิช

บทคัดย่อ

โครงงานวิศวกรรมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแบบจำลองมาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของแผนกแคชเชียร์ในซุปเปอร์เซ็นเตอร์โดยใช้โปรแกรม Arena เวอร์ชั่น 10 แบบจำลองมาตรฐานที่สร้างขึ้นนี้ประกอบด้วย 5 โมเดลย่อย คือ แบบจำลองลูกค้า, แบบจำลองแผนการให้บริการ, แบบจำลองการให้บริการ, แบบจำลองงานแผนกอื่น ๆ และแบบจำลองผลลัพธ์ โครงสร้างของแบบจำลองถูกออกแบบให้สามารถนำไปใช้ได้กับซุปเปอร์เซ็นเตอร์ทั่วไปได้โดยการปรับเปลี่ยนค่าพารามิเตอร์ให้สอดคล้องกับซุปเปอร์เซ็นเตอร์ที่ต้องการศึกษา การทดสอบความถูกต้องของแบบจำลองทำโดยการเปรียบเทียบผลลัพธ์กับกรณีศึกษา (ซุปเปอร์เซ็นเตอร์ตัวอย่าง) ซึ่งพบว่าผลลัพธ์ของแบบจำลองสามารถจำลองสถานการณ์การทำงานจริงของพนักงานในแผนกแคชเชียร์ในซุปเปอร์เซ็นเตอร์ตัวอย่างได้ถูกต้องที่ความเชื่อมั่น 95% และสามารถหาจำนวนพนักงานแคชเชียร์ที่เหมาะสม รวมทั้งแผนการทำงานของพนักงานเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในแผนกแคชเชียร์ได้

คำสำคัญ : แบบจำลองสถานการณ์

oklib