

การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการศูนย์บริการรถยนต์  
ปีการศึกษา 2539

นาย จูติฉัฐ วัฒนกุล 361091208  
นาย ระพีพงศ์ ภูภิโย 361091233

อาจารย์ที่ปรึกษา

อ. มิตรมาณี ตริวัฒนาวงศ์

บทคัดย่อ

โครงการวิศวกรรมศาสตร์ฉบับนี้จะกล่าวถึงวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของศูนย์บริการรถยนต์ ในแผนกซ่อมบำรุง ณ ศูนย์บริการตัวอย่าง โดยการจัดปริมาณผู้ให้บริการให้เพียงพอกับการเข้ารับบริการของลูกค้าและลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการเข้ารับบริการของลูกค้า แล้วนำมาวิเคราะห์พบว่า ข้อมูลมีการแจกแจงการเข้ารับบริการเป็นแบบปัวซอง และมีการแจกแจงการให้บริการแบบเออร์แลงก์ ทำให้สามารถนำมาคำนวณตามทฤษฎีได้ ซึ่งพบว่าทางศูนย์ควรแบ่งสถานี่งานเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 2 หน่วยบริการรวมทั้งหมดเป็น 4 หน่วยบริการจากเดิมทั้งหมด 8 หน่วยบริการ

จากการประเมินพบว่าสามารถที่จะลดปริมาณหน่วยบริการลงได้จากเดิม 50% ในการสร้างศูนย์บริการใหม่ที่สามารถรับรถได้ในอัตรา 14 คันต่อวัน โดยจัดให้มีหน่วยบริการเพียง 4 หน่วยก็เพียงพอ ซึ่งสามารถลดต้นทุนในการสร้างหน่วยบริการลงได้ 3,100,000 บาท ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากวิธีการนี้คือ ลดปริมาณผู้ให้บริการ และต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นลงได้