

เอกสารอ้างอิง

- ธีรพรรณ แซ่แห้ว. การประยุกต์ทฤษฎีเอนต์โคโลนีออปติไมเซชันและการผลิตแบบลิ้นในกระบวนการผลิตเซซีดี. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2553.
- นพดล เพ็ญเด่นขจร. การปรับปรุงความพร้อมในการตอบสนองในอุตสาหกรรมบริการทันตกรรม โดยใช้แนวคิดลีน ซิกซ์ ซิกมา : กรณีศึกษา คลินิกบริการทันตกรรมพิเศษ คณะทันตแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2547.
- ประพันธ์ เพ็ญณภรณ์. การวิเคราะห์ระบบแถวคอยการเข้ารับบริการของผู้ป่วยแผนกโรคภูมิแพ้ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ด้วยวิธีการจำลองแบบ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2538.
- พรพิไล โนจา. ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการรับฝาก-ถอนด้วยระบบคิวของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2544.
- พฤทธิพงษ์ โพธิ์ราพรรณ . การประยุกต์ใช้การผลิตแบบลิ้นในอุตสาหกรรมแบบผสม (แบบต่อเนื่อง-แบบช่วง) : กรณีศึกษาโรงงานผลิตเหล็กรูปพรรณ. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2548.
- มานิตา กรินพงษ์ . การประยุกต์ใช้แนวคิดแบบลิ้นในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของธุรกิจธนาคาร : กรณีศึกษากระบวนการขอใบรับรองสถานะทางการเงิน. วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล, 2553.
- รังสรรค์ กระจาย . การปรับปรุงกระบวนการโดยใช้แบบจำลองสถานการณ์โรงงานผลิตแผงวงจรไฟฟ้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- รุ่งรัตน์ ภิสิทธิ์เพ็ญ. คู่มือการสร้างแบบจำลองด้วยโปรแกรมอารีน่า. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.

ศิริศักดิ์ เทพจิต. การประเมินการนำ *Lean Six sigma* ไปใช้งานด้วยการสร้างแบบจำลองพลวัตของระบบ: กรณีศึกษาโรงพยาบาล. วิศวกรรมอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2549.

ศิริจันทร์ ทองประเสริฐ. การจำลองแบบปัญหา (*Simulation*). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.

สัทพงษ์ ใจจิตร. การวิเคราะห์การทำงานของระบบการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยใช้แบบจำลองสถานการณ์แถวคอย. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

สุนน มาลาสิทธิ์. การจัดการผลิต/การดำเนินงาน. ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์ และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย หน้า 16-17, 2548.

สุรางค์ โชติพาณิชย์, สายสุตา สมชิต. การวิเคราะห์ระบบแถวคอยของการเข้ารับบริการเจาะเลือดโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2548.

สำเร็จ เกษยา. บุญเรือง คันไฉง. การประยุกต์ใช้ระบบการผลิตแบบลีนเพื่อปรับปรุงกระบวนการผลิต : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนระบบส่งกำลัง. สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย. การประชุมวิชาการทางวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2552.

อรรถพล เฉลิมพลประภา. การปรับปรุงกระบวนการผลิตโดยใช้เทคนิคลีนและซิกซ์ ซิกมาในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนฮาร์ดดิสก์. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2547.

อรรถพล สมทุฑูปดี. การจำลองแบบปัญหา : การประยุกต์ใช้งาน โปรแกรมจำลองแบบปัญหาอวารีนา. ภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหกรรม. คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2549.

Allen, J. Robinson, C. and Stewart D. "Lean Manufacturing: A Plant Floor Guide." Michigan : SME, 2001.

- Catharine B. Fairbanks. "Using Six Sigma and Lean Methodologies to Improve OR Throughput". *Aorn Journal* vol. 86, No.1 July, 2007.
- Eric W. Dickson, Sabi Singh. "Application of lean manufacturing techniques in the emergency department" *The journal of Emergency Medicine* Vol. 37. pp.177-182, 2009
- Fawaz A. Abdulmalek, Jayant Rajgopal. "Analyzing the benefits of lean manufacturing and value stream mapping via simulation : A process sector case study". *Int. J. Production Economics* 107. 223-236, 2007
- Feld, W. M. "Lean Manufacturing : tools, techniques, and how to use them." Florida : St. Lucie Press, 2001.
- George, M.L. "Lean Six Sigma for Service : How to Use Lean Speed and Six Sigma Quality to Improve Services and Transactions" New York : McGraw-Hill, 2003.
- George, M.L., Rolands, D., Price, M., and Maxey, J. " The Lean Six Sigma Pocket Toolkit." New York: McGraw-Hill, 2005.
- Norman, G., Kaczmarek, P. and Pexton, C. "Intergration Six Sigma with Lean & Work-Out in Healthcare [Online]. Available form <http://healthcare.isixsigma.com/library/content/c031126a.asp> [2003].
- Permsiriphan, S. "Productivity Improvement of Hard Disk Manufacturing using Simulation Software". Masters Thesis, Faculty of Engineering, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok, 1997.
- Russell, R.S. and Taylor, B.W. III. "Operation Management" 4th ed. New Jersey : Upper Saddle River, Prentice Hall, 2003.
- Spann, M. Adams, M. and Rahman, M. "Transferring Lean Manufacturing to Small Manufacturers: The Role of NIST-MEP". University of Alabama in Huntsville.1-4, 1997
- Syi S. et al. "Modeling an emergency medical service system using computer simulation", *International Journal of Medical Informatics*, Volume 72. 57-72, 2003
- Tarcisio A. S., Cleber F. Ferreira. "The impacts of lean production on working condition : A case study of a harvester assembly line in Brazil" *International Journal of Industrial Ergonomics* 39.403-412, 2009

The Boeing Company, "Lean Simulation : An Interactive Learning Experience.
[Online].Available
from:http://Lean.mit.edu/Events/workshops/files_public/break2boeing110601.pdf, 2012

Yang-H. L., H.V.L. An "Application of Simulation and Value Stream Mapping in
Lean Manufacturing in Proceedings 14th European Simulation Symposium,
2002

Yuheng C. et al. "A simulation study of the passenger Check-in System at the
Ottawa International Airport", ISBN: 1-56555-286-7., Page 573-579.
[Online] Available <http://www.scs.org/getDoc.cfm?id=2360> (3 May 2006),
2003.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ ฯ สาขาสันป่าข่อย

ข้อมูลเบื้องต้นของลูกค้า

- เพศ ชาย หญิง
- อายุ ต่ำกว่า 20 ปี 20 – 30 ปี 30 – 40 ปี
 40 – 50 ปี 50 – 60 ปี 60 ปีขึ้นไป
- การศึกษา ต่ำกว่าอนุปริญญาตรี อนุปริญญาตรี ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
- อาชีพ นักเรียน/นักศึกษา ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว อื่น ๆ
- รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,000 – 10,000 บาท 10,000 – 15,000 บาท
 15,000 – 20,000 บาท 20,000 – 25,000 บาท 25,000 บาทขึ้นไป
- บริการที่ใช้บ่อยที่สุด
 ผากเงิน ถอนเงิน โอนเงิน
 ชำระสินค้า/หนี้ อื่น ๆ _____
- ช่วงวันที่ใช้บริการบ่อยที่สุด
 ต้นเดือน (1-5) กลางเดือนต้น (6-15)
 กลางเดือนปลาย (16-25) ปลายเดือน (26-31)
- ช่วงเวลาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด
 8.30-9.30 น. 9.30-10.30 น. 10.30-11.30 น.
 11.30-12.30 น. 12.30-13.30 น. 13.30-14.30 น.
 14.30-15.30 น.

ระดับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาสันป่าข่อย

ความพึงพอใจในด้าน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการ					
- ความรวดเร็วในการให้บริการ					
- ระยะเวลาในการรอคอย					
- จำนวนช่องทางในการให้บริการ					
พนักงาน					
- ความรอบรู้ในการบริการและงานที่เกี่ยวข้อง					
- มารยาทและความสุภาพของพนักงาน					
- ความมีมนุษยสัมพันธ์					
อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน					
- ความเพียงพอของใบเขียนฝาก ถอน, เอกสาร และปากกา					
- ความเป็นระเบียบของอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน					
สถานที่					
- ความพอเพียงของที่นั่งขณะรอรับบริการ					
- ความสะอาดภายในธนาคาร					
- บรรยากาศภายในธนาคาร					

ปัญหาที่พบระหว่างการมาใช้บริการ.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะที่อยากให้ทางธนาคารปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
แบบฟอร์มการเก็บข้อมูลเวลาในชั้นตอนต่างๆ

ชั้นตอน _____							
ครั้งที่	เวลา ()	ครั้งที่	เวลา ()	ครั้งที่	เวลา ()	ครั้งที่	เวลา ()
1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	
ชั้นตอน _____							
ครั้งที่	เวลา ()	ครั้งที่	เวลา ()	ครั้งที่	เวลา ()	ครั้งที่	เวลา ()
1		11		21		31	
2		12		22		32	
3		13		23		33	
4		14		24		34	
5		15		25		35	
6		16		26		36	
7		17		27		37	
8		18		28		38	
9		19		29		39	
10		20		30		40	



ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ-สกุล** นายอรรถพร เกตุแคว
- วัน เดือน ปี เกิด** 16 มีนาคม 2526
- ประวัติการศึกษา** สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนปิ่นสร้อยเขตต์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2543
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเคมี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2547
- ประสบการณ์ทำงาน**
- 2550 – 2553
ตำแหน่ง ผู้จัดการฝ่ายผลิตงานกระจก
ห้างหุ้นส่วนจำกัด อินชอรอลูมิเนียม เชียงใหม่
- 2553 – ปัจจุบัน
ตำแหน่ง วิศวกร
บริษัท เอ จี ซี ไมโครกลาส (ประเทศไทย) จำกัด

