ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

23401

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

The Development of Program's Using for Fast food Restaurant Delivery

2550
เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 97811
วัน.เดือน.ปี 9 JUN 2009
b 1200165X
i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรับรองปัญหาพิเศษ

คณะเทคโน ลกระบัง

การ

The D ry

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ชื่อเรื่อง The Development of Program's Using for Fast food Restaurant Delivery

ชื่อ- สกุล นายพิพัฒน์ ชูศรี

สาขาวิชา เทคโนโ

คณะ เทคโนโลยีก

ประธานกรรมการ

ในปัจจุบั ิ่งที่มีความจำเป็น
ต่อธุรกิจอย่างมาก ระบบสารสนเทศ
เพื่อการจัดการที่มี นผู้ศึกษาจึงสนใจ
ศึกษาโปรแกรมกา ระสงค์เพื่อศึกษา
การดำเนินงานขอ บการบริการขาย
ข้อดีและข้อจำกัด รจานด่วนในงาน
ระบบการบริการขาย และเพื่อพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน โดย
การศึกษาครั้งนี้ได้ทำแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน และได้ทำการออกแบบสอบถาม
ไปยังกลุ่มประชากรผู้ใช้โปรแกรมจำนวน 60 คน โดยจำแนกเป็นพนักงนผู้ใช้โปรแกรมของ
ร้านอาหารจานด่วน จำนวน 50 คน และพนักงานรับโทรศัพท์ (Call Center) จำนวน 10 คน

ผลการศึกษาจากผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุน้อยกว่า 21 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลา 1-3 ปี ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างทำงานในตำแหน่งพนักงาน Part-Time เพราะดูได้จากช่วงวอายุ และก็ไม่เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน แต่กลุ่มตัวอย่างที่เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน ส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรที่ไม่เคยใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารมาก่อน ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน กลุ่มตัวอย่างส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใหญ่ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารมาเป็นระยะเวลาระหว่าง 6 - 11 เดือน และได้รับการฝึกอบรมจากองค์กร และหลังจากฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความรู้ในระดับปานกลาง ข้อดีของโปรแกรม คือ การมีข้อความหรือสัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การสะดวกในการเข้าสู่โปรแกรมได้ง่าย มีส่วนช่วยต่อระบบงานขายให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น มีความถูกต้องของข้อมูลในโปรแกรม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก และลดความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลในการจัดส่งอาหาร ในส่วนของการดำเนินงานของผู้ใช้โปรแกรม มีส่วนช่วยในด้านความสะดวกต่อการใช้งาน สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานระบบงานขาย มีการแสดงผลรายการสั่งซื้อของแต่ละสาขา มีระบบการจัดการร้าน (Stock) และมีการแสดงผลรายงานต่างๆ (Print Report) ที่เข้าใจง่าย สำหรับ[illegible]องข้อมูลในการสั่งซื้อ เครือข่ายอิน[illegible]

จากการศึก[illegible]แกรมให้มีความเข้าใจ และรอบคอ[illegible]ถึงข้อจำกัดของโปรแกรม ส่วนให[illegible]รม จึงควรจะจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเข้า[illegible]านหลายๆสาขาเพื่อพนักงานจะได้[illegible]อีกทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้[illegible]จัดส่งอาหารในแต่ละสาขาอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ คณะกรรมการสอบปัญหา พิเศษที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ และอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยี การจัดการทุกท่าน ลักสูตรการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอ ขอขอ Esso พระราม 4 และพี่ๆพนักงานร้ และสาขา เมเจอร์ สุขุมวิท 61 ที่กรุณ อบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี

สุดท้า งสูง ที่ให้ความ ช่วยเหลือด้นทุนท ทุกคนที่ให้ความ ช่วยเหลือ ให้คำปรึ

กุมภาพันธ์ 2551

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

		หน้า
คำนิยม		ก
บทคัดย่อ		ข
สารบัญ		ง
สารบัญตาราง		ฉ
สารบัญภาพ		ช
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	ความสำคัญ	1
	วัตถุประสง	3
	ประโยชน์ที่	3
	ขอบเขตของ	4
	นิยามศัพท์	4
	การทบทวน	5
	วิธีการศึกษา	6
	การวิเคราะห์	9
บทที่ 2	**การใช้โปรแ**	**11**
	ประวัติความ	11
	มาใช้ในร้าน.....	
	ลักษณะการใช้งานโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน	11
	หลักการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร	12
	ส่วนประกอบที่สำคัญของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	13
	โครงสร้างของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน	17
	ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน	26
บทที่ 3	**ผลการศึกษา**	**29**
	ส่วนที่ 1 ผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน	29
	ส่วนที่ 2 ผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	**42**
สรุป	42
ข้อเสนอแนะ	44
เอกสารอ้างอิง	46
ภาคผนวก	47
ภาคผนวก ก	48
ภาคผนวก ข	50
ภาคผนวก ค	54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา (จำแนกสาขา)	8
2	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	31
3	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	32
4	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	32
5	จำนวนและค่ ...ร	33
6	จำนวนและค่	33
7	จำนวนและค่	34
8	จำนวนและค่	34
9	จำนวนและค่ การจัดส่งอา	35
10	จำนวนและค่ ในการใช้โป	35
11	จำนวนและค	36
12	จำนวนและค่ หลังการฝึก	36
13	จำนวนและค ที่พบจากการ	37
14	จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อความหรือสัญลักษณ์	37
15	ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	หลักการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร	12
2	หลักการทำงานของ Point of Sale	14
3	เครื่องบันทึกเงินสดแบบ Point of Sale	15
4	ลิ้นชักเก็บเงิน	16
5	เครื่องพิมพ์ใบ	16
6	ส่วนแสดงผล	17
7	แสดงหน้าจอ	19
8	ส่วนแสดงผล	21
9	หน้าจอเลือกร	22
10	ตัวอย่างรายงา	22
11	หน้าจอเลือกร	23
12	ตัวอย่างรายงา	23
13	หน้าจอเลือกร	24
14	ตัวอย่างรายงา	24
15	หน้าจอเลือกร	25
16	ตัวอย่างรายงา	25
17	ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม Me Thai Delivery System	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1
บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันธุรกิจและสังคมเปลี่ยนเข้าสู่ยุคสารสนเทศ สารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อธุรกิจอย่างมาก ลี่ยนแปลงองค์กร และทำให้องค์กรมี รรมของผู้บริโภค ได้เปลี่ยนแปลงอ ยนแปลงไปด้วย โดยเฉพาะการตัด องย่างถูกต้องและ รวดเร็ว ซึ่งต้องอา นื่อง ทั้งนี้เพื่อการ ได้เปรียบเหนือคู่ ญกับเทคโนโลยี สารสนเทศเพิ่มม ารงอยู่ได้ภายใต้ สภาวะการแข่งขัน

โดยผู้บริ ดหาได้ทันท่วงที และมีประโยชน์ ที่มีประสิทธิผล เพราะ ในสภาวะ ความอยู่รอดและ สามารถแข่งขันใ หรับทุกองค์กร ดังนั้นข้อมูลจึงเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเดินไปในแนวทางที่ถูกต้อง และสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ข้อมูลถูกต้องก็คือ ระบบซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันธุรกิจที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากคือธุรกิจร้านอาหาร จะเห็นได้ว่าจะมีร้านอาหารเปิดขึ้นมาใหม่มากมายในปัจจุบัน แต่เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมืองมีรูปแบบที่เร่งรีบ การประกอบอาชีพของคนเมืองส่วนใหญ่ ก็จะทำงานอยู่ในอาคารพาณิชย์ต่างๆ ร้านอาหารที่ได้รับความนิยมมากในเขตเมืองจึงเป็นร้านอาหารจานด่วน หรือที่เรียกกันว่า “ร้านอาหาร Fast Food” เพราะรวดเร็วและสะดวก และยิ่งปัจจุบันมีบริการส่งอาหารถึงที่ หรือที่เรียกกันว่า “Delivery” ทำให้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น จากที่เมื่อก่อนร้านอาหารจานด่วนมีเพียงบริการการขายแค่ที่ร้านเท่านั้น ถ้าลูกค้าต้องการที่จะรับบริการการขาย ก็ต้องมาใช้บริการที่ร้านเอง อีกทั้งการเรียบเรียงและลำดับขั้นบริการก็ยังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร แต่จากการที่ทางองค์กร ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เล็งเห็นถึงข้อจำกัดของระบบเดิม จึงทำให้องค์กรได้นำบริการการจัดส่งอาหารนี้มาใช้ และถ้าธุรกิจร้านอาหารจานด่วนร้านไหนไม่มีการให้บริการส่งอาหาร ก็จะทำให้เสียเปรียบทางด้านส่งเสริมการขาย โดยระบบการจัดส่งอาหารนี้จะใช้โปรแกรมที่เรียกว่า โปรแกรมการจัดส่งอาหาร (Delivery System) โปรแกรมนี้ออกแบบมาเพื่อช่วยในการจัดระเบียบลำดับขั้นตอนในการที่จะจัดส่งอาหาร และจะบอกรายละเอียดของที่อยู่ ชื่อ และราคาอาหารของลูกค้า รวมทั้งยังมีการแสดงรายงานต่างๆ ให้กับทางผู้บริหาร เช่น รายงานการขาย รายงานสต๊อกอาหาร เป็นต้น ทำให้สร้างความสะดวกและรวดเร็วในการจัดส่งอาหารและการจัดการเกี่ยวกับร้าน และสามารถทำการตอบสนองต่อข้อมูลที่ทำรายการทันที จึงเริ่มเป็นที่ยอมรับในร้านอาหารจานด่วนต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม บุคลากรผู้ใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่ ละเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ทำ ยนความคิดและวัฒนธรรมองค์กร ในองค์กร ดังนั้นในการศึกษาครั้ง เรของร้านอาหารจานด่วน เพราะ งการที่จะพัฒนาพนักงานผู้ใช้งาน ารจัดส่งอาหารนี้มาใช้กับร้านอาหา ารทั่วไปอีกด้วย

ถึงแม้โปร งสะดวกสบายในการทำงาน แต่ก็ รแกรมการจัดส่งอาหารนี้มีความส งรับกับสภาพการดำเนินชีวิตที่เร่งรี ี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมการจัด าะแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย เช่น ฝนตกหนัก ทำให้ Call Center ไม่สามารถส่งรายการสั่งซื้อ มาให้กับทางร้านได้ วิธีการแก้ปัญหาในเบื้องต้นของทางองค์กร คือ การให้ Call Center ส่งโทรสารมาให้กับทางร้าน ทำให้กระบวนการทำงานเกิดความล่าช้าได้ เพราะมีการดำเนินงานหลายขั้นตอนเกินไป หรือปัญหาเล็กๆน้อยๆที่พบ เช่น การพิมพ์รายงานต่างๆของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร ที่ไม่เต็มแผ่นกระดาษ หรือปัญหาเมื่อมีการสั่งซื้อใหม่เข้ามา เครื่องพิมพ์ไม่พิมพ์อัตโนมัติ และปัญหาการเข้าระบบไม่ได้ เป็นต้น

นอกจากปัญหาที่พบในเบื้องต้นแล้ว การขยายตัวและการแข่งขันกันทางด้านบริการจัดส่งอาหารของแต่ละองค์กรเริ่มมีมากขึ้นในปัจจุบัน ดังนั้นแต่ละองค์กรต่างก็พยายามที่จะพัฒนาให้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของตน มีความทัดเทียม และล้ำหน้าองค์กรอื่นๆ เพื่อความได้เปรียบทางด้านธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท แมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด มหาชน ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ เป็นองค์กรที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการบริการขายอาหาร จึงจำเป็นที่ต้องนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารนี้มาใช้เพื่อช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง และช่วยให้การบริการจัดส่งอาหารมีลำดับขั้นตอนที่เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น อีกทั้งต้องการที่จะนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารนี้มาช่วยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทางด้านการบริการให้แก่องค์การ ในการด้านการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการใช้และปรับปรุงโปรแกรมการจัดส่งอาหาร ในการจัดระเบียบและขั้นตอนในการจัดส่งอาหารให้มีระเบียบและปราศจากปัญหาที่พบอยู่ในปัจจุบัน เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความเหมาะสมกับองค์กรและส่งผลให้เกิดก พิ่มมากขึ้น

วัตถุประสงค์ของ

1. เพื่อศึก เจานด่วน ในงาน
ระบบการบริการข
2. เพื่อศึก ารของร้านอาหาร
จานด่วนในงานระ
3. เพื่อพั

ประโยชน์ที่คาดว่า

1. สามารถทราบถึงลักษณะการดำเนินงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ในงานการบริการการจัดส่งอาหาร

2. สามารถทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ ข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม ความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม รวมถึงทัศนคติของผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ในงานบริการการขาย

3. สามารถปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานของโปรกรมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เน้นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของร้านอาหารจานด่วนระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานโปรแกรมการจัดส่งอาหาร และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการของร้านอาหารจานด่วน ซึ่งร้านอาหารจานด่วนที่ว่านี้คือร้าน Mc Donald สาขา ESSO Rama 4 สาขา โรบินสัน สุขุมวิท และ สาขา เมเจอร์ สุขุมวิท 61 ทั้งนี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามโดยใช้ช่วงเวลาในการศึกษาระหว่างเริ่มตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2550 ถึง 31 มกราคม พ.ศ.2551 และข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาเป็นข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้เท่านั้น

สาเหตุที่เ[illegible]เยวกับบันทึกการขายภายใน 4 เดือ[illegible]างบริษัท พบว่าทั้ง 3 สาขานี้ มี[illegible]รพาณิชย์ เพราะส่วนมากลูกค้าหลั[illegible]ารพาณิชย์ต่างๆ

นิยามศัพท์

Delivery [illegible]ถึง การให้บริการจัดส่งอาหารแก่ลูก[illegible]

ร้านอาหา[illegible]ารขายอาหารที่สะดวกรวดเร็ว ซึ่ง[illegible]

Store Mar[illegible]

Call Center หมายความว่า พนักงานรับโทรศัพท์ ทีให้บริการส่งข้อมูลการสั่งซื้อ และข้อมูลลูกค้าแก่ร้านแมคโดนัลด์

DOT. ย่อมจาก Delivery Order Taker หมายความถึง จุดบริการเฉพาะสำหรับการบริการจัดส่งอาหาร โดยจะมีการรับรายการสั่งซื้อและคิดเงินค่าอาหารจากจุดนี้ ซึ่งจะแยกจุดไว้เฉพาะไม่เกี่ยวข้องกับการบริการการขายภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

อนุวัฒน์ (2544) ศึกษาเรื่อง การออกแบบวิธีการเฝ้าติดตามและวิธีการแก้ไขการทำงานของระบบแลน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานในการตรวจวัดข้อผิดพลาดของระบบเครือข่าย และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารรวมทั้งเป็นแนวทางในการสร้างระบบสำหรับวางแผนดูแลและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายโดยระบบที่ทำการออกแบบสามารถระบุความสามารถของแต่ละผู้ใช้ได้ตามความสำคัญ และทำการศึกษาโปรแกรมจัดการเครือข่ายที่มีโมเดลที่เฝ้าติดตาม และศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบแลนเพื่อนำมาใช้งา เครื่องมือเครื่องใช้ในการแก้ไขปัญ ไขปัญหาระบบแลนได้รวดเร็วและ อกแบบสามารถอำนวยความสะดว านที่ปฏิบัติตามคาบเวลาได้อย่างมี ด ทำให้สามารถรายงานต่อผู้บริห เครือข่ายต่อไป นอกจากนี้ยังสามาร มีการพิจารณาว่าก่อนที่จะทำการติ อย่างไรบ้างและหลังจากติดตั้งควรข

ฐิติชญา (2 เรดสำหรับพีโอเอสในร้านอาหาร แสงอินฟราเรดสำหรับพีโอเอสใ บบพีโอเอสในร้านอาหารที่มีอยู่เดิม ระบบสั่งอาหารแบบพกพานี้ ประกอบด้วย เครื่องสั่งอาหารแบบพกพา และเครื่องสถานีฐาน เครื่องสั่งอาหารแบบพกพาสามารถรับข้อมูลจากแผงแป้นพิมพ์พิเศษขนาด 4 x 4 แสดงรายการเป็นภาษาไทย 2 บรรทัด พนักงานบริการสามารถป้อนข้อมูลสั่งอาหารผ่านเครื่องนี้ และสามารถส่งข้อมูลการสั่งอาหารต่อไปยังเครื่องสถานีฐานแบบไร้สาย ด้านเตรียงสถานีฐานจะแยกตัวรับ – ส่งอินฟราเรดเพื่อนำไปติดตั้งไว้ตามจุดต่างๆ ภายในบริเวณร้าน ตัวรับ – ส่งอินฟราเรดต่อเชื่อมกับเครื่องสถานีฐานโดยใช้สายโทรศัพท์ 4 เส้น เครื่องสั่งอาหารแบบพกพาและเครื่องสถานีฐานนี้ถูกพัฒนาโดยใช้ไมโครคอนโทรลเลอร์ และใช้แสงอินฟราเรดเป็นตัวกลางในการสื่อสารแบบไร้สายของระบบ ข้อมูลที่ส่งใช้มาตรฐาน UART และมอดูเลตกับความถี่คลื่นพาร์ 38 kHz ส่งด้วยอัตราการส่ง 1200 bps หลังจากที่เครื่องสถานีรับข้อมูลจากเครื่องสั่งอาหารแบบพกพาเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลการสั่งอาหารจะถูกส่งต่อไปยังคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมพีโอเอสสำหรับร้านอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยผ่านทางจุดต่อออกแบบอนุกรม (ตามมตรฐานการส่งแบบ RS-232) เพื่อเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การขายต่อไป

ชานนท์ (2548) ศึกษาเรื่องระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดีและข้อจำกัด รวมทั้งความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ซึ่งระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่น สามารถสร้างความเป็นมาตรฐานให้แก่ธุรกิจประเภทร้านอาหาร โดยภายในระบบรวมนั้นจะประกอบด้วย ระบบส่วนย่อยหลายส่วน จะทำหน้าที่ในการจัดการระบบงานและแก้ปัญหา จัดระบบการบริหารและเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานในส่วนต่างๆ ระบ ื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Pocket P า ประกอบด้วยระบบปฏิบัติการ M นสมัย ด้วยหน่วยความจำสูงสุดถึง แบบทั้งภาพและเสียงให้ผู้ใช้สาม ะบบแลนไร้สาย (Wireless LAN) เ เชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้ากั ะกะอีกต่อไป อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อเข้ากับเครือข่ายได้จากตำแหน่งต่ คือ ระบบการสั่งอาหารด้วยเครื่อง นจะจัดแยกด้วยสีและไอคอนผู้ใช้ ได้ ซอฟต์แวร์ e-waiter เป็นซอฟต์

วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

แบบการวิจัย (Research Design)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษา และพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) เพื่อจัดทำข้อมูลที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data) ได้แก่ สถิติ และตัวเลข เพื่อนำมาสรุป ในประเด็นต่างๆ ที่ เกี่ยวกับการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน รวมทั้งพนักงานรับโทรศัพท์หรือ Call Center จากนั้นนำข้อมูลที่สำรวจได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการศึกษาลักษณะการใช้งานระบบ ข้อดี ข้อจำกัดของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วนมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามจากผู้จัดการร้านและพนักงานผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านแมคโดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4 สาขา โรบินสัน สุขุมวิท และ สาขา เมเจอร์ สุขุมวิท 61 ถึงลักษณะการดำเนินงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารในร้านอาหารจานด่วน รวมถึงผลที่ไรับจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารรายงานที่ทางบริษัทได้จัดทำขึ้นและบทความจากทางเว็บไซต์ รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้อง

เครื่องมือ

รูปแบบ ...งนี้

ชุดที่ 1 ผู้ ...ารเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า (Structu ...จากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม โดยจะ ...ธีการพัฒนา และปรับปรุงการใช้ ร ...ารของร้านอาหารจานด่วนนี้มาใช้ใ

ชุดที่ 2 ...ยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก ((Scale Questions) เป็นเครื่องมือสำ ...คำถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม รวมทั้งข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ประชากรที่ศึกษา ประกอบด้วย

1. ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม คือ ผู้จัดการประจำสาขา (Store Manager)
2. ผู้ใช้โปรแกรมกาจัดส่งอาหาร แบ่งเป็น
   2.1 พนักงานผู้ใช้โปรแกรมแต่ละตำแหน่ง
   2.2 พนักงานรับโทรศัพท์ (Call Center)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร	ผู้จัดการประจำสาขา (จำนวนคน)	ผู้ใช้โปรแกรม (จำนวนคน)
ร้านแมคโดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4	1	45
ร้านแมคโดนัลด์ สาขา โรบินสัน สุขุมวิท	1	25
ร้านแมคโดนัลด์		30
		00

กลุ่มประ

1. พนัก

ำนวน 100 คน

คำนวณขนาดตัวอ

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ในการศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ระดับร้อยละ 10)

$$n = \frac{100}{1+(100)(0.1)^2}$$

$$n = \frac{100}{1+1}$$

n = 50 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ 50 ตัวอย่าง จึงออกแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดและทำการเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง เนื่องจากพนักงานบางคนอาจยังไม่ได้รับการสอนให้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร เพราะเป็นพนักงานใหม่

โดยสัดส่วนในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานผู้ใช้โปแกรมของร้านอาหารจานด่วนทั้ง 3 สาขา จำแนกได้โดยการเทียบสัดส่วนพนักงานแต่ละสาขากับจำนวนประชากรทั้งหมด แล้วนำไปคำนวณกับจำนวนตัวอย่าง ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1.1 ร้านแมคโดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4

45 x 50 = 23 คน

1

1.2 ร

1

1.3

1

2. พนักง ใช้ความสะดวก

(Convenience San

เนื่องจาก จำกัด (มหาชน)

และปฏิบัติงานอยู่

การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามแล้วข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ จะนำมาวิเคราะห์ และผู้ศึกษาจะนำตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) แบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจนำมาตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด

2. การลงรหัส (Coding) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสในคู่มือลงรหัสในคำถามปลายปิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. การประมวลผลข้อมูล (Data Processing) เป็นการนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาทำ การประมวลผลด้วยโปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Science : SPSS for Windows)โดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่สอดคล้องและ อยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์ ดังนี้

3.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ศึกษาข้อมูลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เมื่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลเป็นอย่างไร ก็นำไปบรรยายลักษณะของกลุ่มที่ศึกษาเท่านั้น สถิติพรรณนานี้จะจัดกระทำกับข้อมูลที่รวบรวมมาได้ให้อยู่ในลักษณะที่ดูง่าย และสะดวกแก่การนำผลที่ได้ไปบรรยาย เพื่อให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกล่มตัวอย่าง ได้แก่ สถิติที่ช่วยบอกได้ใน
เบื้องต้น เช่น อัตร ค่าสูงสุด และ
ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐ หน่วยวิเคราะห์มี
ลักษณะเป็นอย่างไ มหมายได้ดี

3.2 จากกลุ่มตัวอย่าง
(Sample) ซึ่งถือไ บางส่วนนั้นสรุป
อ้างอิงไปยังกลุ่มใ งอิงหรือสรุปผล
โดยใช้การประมาณ ถูกต้องมากน้อย
เพียงใดขึ้นอยู่กับก นประชากรได้ดี
หรือไม่ ถ้าการเก็ รุปที่ได้ก็มีความ
เชื่อถือได้มาก เห ทั้งหมดได้ ทั้งนี้
เพราะปัจจัยด้านกา

4. นำผลก ความหมาย ของ
ข้อมูลที่สรุปมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและอธิบายอย่างชัดเจน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ประวัติความเป็นมาของการนำเอาโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในร้านอาหารจานด่วน

บริษัท แมคโดนัลด์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมา
ใช้ในการจัดการกั ่งก่อนหน้านี้ไม่มี
การนำโปรแกรมนี้ true ไม่มีบริการ
จัดส่งเหมือนปัจจุ ริการจัดส่งอาหาร
หรือโทรมาสั่งอา ช้บ้าง โดยบริษัท
ทรูคอร์ปอเรชั่น จ โยงโปรแกรมผ่าน
เครือข่ายอินเตอร์เ Delivery System"
โดยที่ร้าน มการจัดส่งอาหาร
มาใช้ในช่วงกลาง นร้าน และมาซื้อ
ทาง Drive true t พนักงานสามารถ
ดำเนินการได้เอง งซื้อ คำแนะนำ/
ร้องเรียน และข้ หรือหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องส่งผ่านท

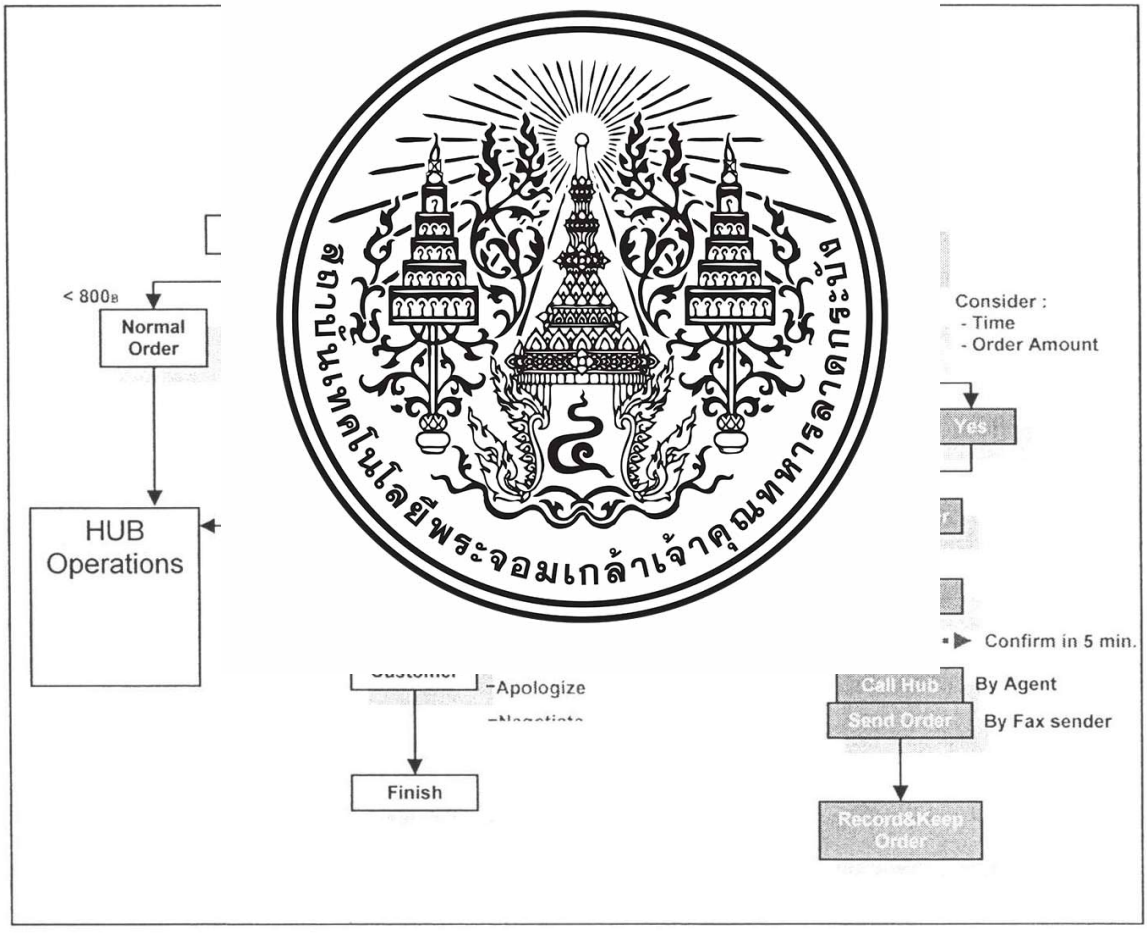
ลักษณะการใช้งานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

โปรแกรมการจัดส่งอาหาร (Mc Thai Delivery System) เป็นโปรแกรมที่ช่วยในการจัดการเกี่ยวกับการจัดส่งอาหารให้เป็นระเบียบ และสะดวกรวดเร็ว โดยมีขั้นตอน และวิธีการใช้งานได้หลายรูปแบบ มีทั้งการติดตามการสั่งซื้อ คำแนะนำร้องเรียน และข้อมูลต่างๆ ที่ส่งผ่านทางหน้าจอ Messenger ที่ Call Center หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผ่าน Application พร้อมทั้งสาขาจะทำการปรับปรุงสถานะของข้อมูลดังกล่าว อีกทั้งยังมีระบบการจัดการร้าน (Stock) และรายงานต่างๆแสดงข้อมูลออกมาทางหน้าจออีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร

โปรแกรมการจัดส่งอาหาร มีหลักการทำงาน คือ การโทรสั่งอาหารผ่านพนักงานรับโทรศัพท์หรือพนักงาน Call Center ในหมายเลขโทรศัพท์ 1711 เมื่อลูกค้าทำการโทรสั่งซื้ออาหาร พนักงานรับโทรศัพท์หรือพนักงาน Call Center จะทำการส่งข้อมูลการสั่งซื้อผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ทมายังร้านแมคโดนัลด์ สาขาที่ใกล้เคียงกับที่อยู่ของลูกค้า โดยถ้ามีปัญหาเครือข่ายอินเตอร์เน็ทล่ม มีการแก้ปัยหา โดยการส่งโทรสารข้อมูลการสั่งซื้อมายังร้านแมคโดนัลด์ แทนการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ท ซึ่งมีรูปแบบการทำงานดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 หลักการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร
ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนประกอบที่สำคัญของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

เนื่องจากโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน มีลักษณะการทำงาน และรูปแบบการทำงานแบบ POS (Point of Sale) เพราโปรแกรมการจัดส่งอาหารมีระบบการจัดการร้านเป็นแบบระบบการจัดการร้านทั่วๆไป

ในกระบวนการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารนั้น ถ้าต้องการให้การใช้โปรแกรมมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยส่วนที่สำคัญหลายส่วนมาเชื่อมโยงกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ ส่วนประกอบที่สำคัญมีอย่ 3 อย่าง คือ

1. เทคโ
2. โปรแ
3. เครือ

1. เทคโนโลยี Poi

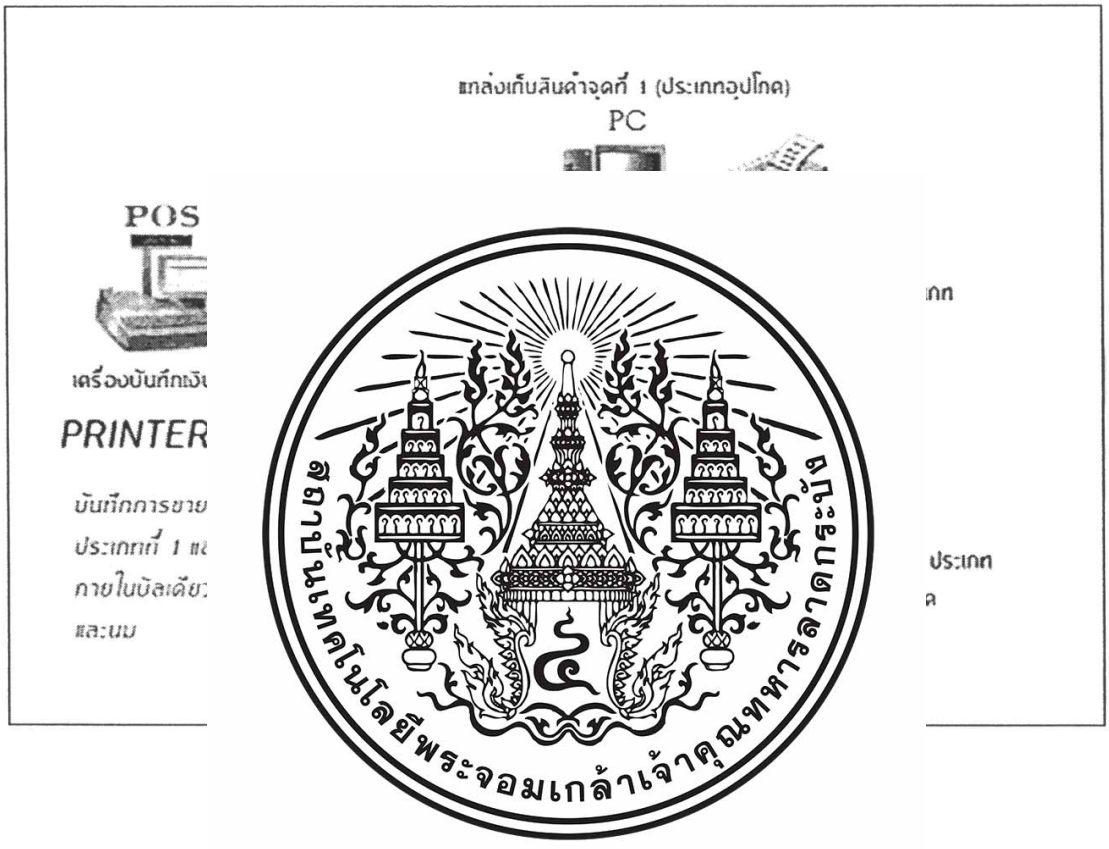
ระบบขาย เงิน คือระบบที่ใช้เป็นเครื่องบันทึกเ กเงินสดธรรมดา และมีความสามาร

- เช่น ลดราคาขาย น
- การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นๆ เช่น ระบบสต๊อก หรือระบบ CRM สามารถตรวจสอบ ข้อมูลได้แบบ Real time
- สามารถกำหนดจำนวนรอบการขายต่อวัน และเรียกดูยอดขายในแต่ละรอบการทำงานได้ทันที
- สามารถตรวจสอบบิลขายย้อนหลังได้ตลอดเวลา และสามารถเรียกคืนเงินโดยอ้างอิงบิลขายได้
- สามารถทำพักบิลเพื่อขายสินค้าคนถัดไปก่อนได้ และสามารถเรียกบิลที่พักไว้มาขายต่อได้
- สามารถจัดรูปแบบใบเสร็จรับเงินได้เอง โดยระบบจะออกแบบมาให้ประหยัดกระดาษ ซึ่งจะเสียพื้นที่ส่วนหัวกระดาษน้อยที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สามารถแปลงใบกำกับภาษีอย่างย่อเป็นใบกำกับภาษีเต็มรูปได้ทันที
- สามารถเก็บประวัติการซื้อสินค้า หรือดูยอดซื้อ หรือดูบิลที่ซื้อย้อนหลังของลูกค้าแต่ละรายได้ทันที

หลักการทำงานของ Point of Sale ดูได้จากภาพที่ 2

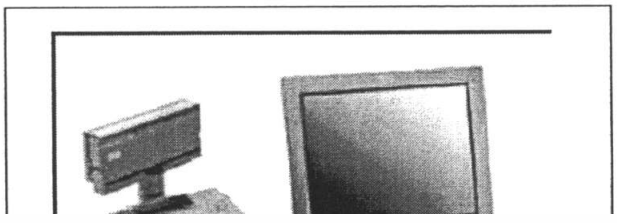


ที่มา : http://www.businessplus.co.th/images/large/print-con-001-b.gif

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุปกรณ์ส่วนประกอบ Point of Sale

(1) เครื่องบันทึกเงินสดแบบ Point of Sale ดังภาพที่ 3



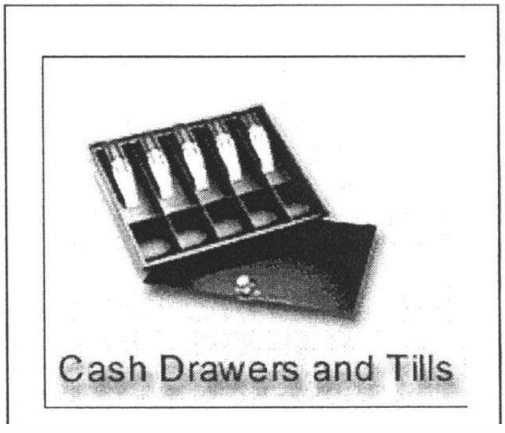
ธนบุรีราชภัฏ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

หน้าที่หลัก คือ

- บันทึกย
- วิธีการบันทึกจะบันทึกว่าขายสินค้าประเภทอะไร ราคาเท่าไหร่
- เพิ่มความสามารถในการจัดราคาขาย เช่น การทำโปรโมชั่น
- เพิ่มเติมความสามารถในการทำให้ขั้นตอนการลงบัญชีขาย เสร็จสิ้น ณ จุดขาย
- มีรายงานมากมายช่วยในการขาย

(2) ลิ้นชักเก็บเงิน (Cash Drawer) เป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในระบบ POS นอกจากจะใช้เก็บเงินแล้ว ลิ้นชักเก็บเงินบางรุ่น สามารถเชื่อมต่อกับเครื่องพิมพ์ใบเสร็จได้ ตัวอย่างลิ้นชักเก็บเงินดังภาพที่ 4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ข

(3 มพ์ใบกำกับภาษี
อย่างย่อ สำหรับร้า ด้วยหัวเข็ม หรือ
ระบบพิมพ์ด้วยควา องการอีกด้วย ดู
ได้จากภาพที่ 5

ภาพที่ 5 เครื่องพิมพ์ใบกำกับภาษีอย่างย่อ

ที่มา : http://www.businessplus.co.th/viewpage.php?page_id=9

2. โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

Software ขององค์กร คือ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ทางบริษัท ทรู คอร์โปเรชั่น จำกัด (มหาชน) เป็นผู้เขียนขึ้น โดยมีชื่อว่า "Mc Thai Delivery System"

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

3. เครือข่ายอินเตอร์เน็ท

สำหรับ Network นั้นจะใช้ระบบเครือข่ายอินเตอรีเน็ทเชื่อมต่อกันระหว่าง Call Center กับร้านแมคโดนัลด์ เพื่อใช้ในการส่งคำสั่งซื้อ โดยฌครือข่ายอินเตอร์เน็ทจะใช้เครือข่ายของทรู

โครงสร้างของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

โปรแกรมจัดส่งอาหาร สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

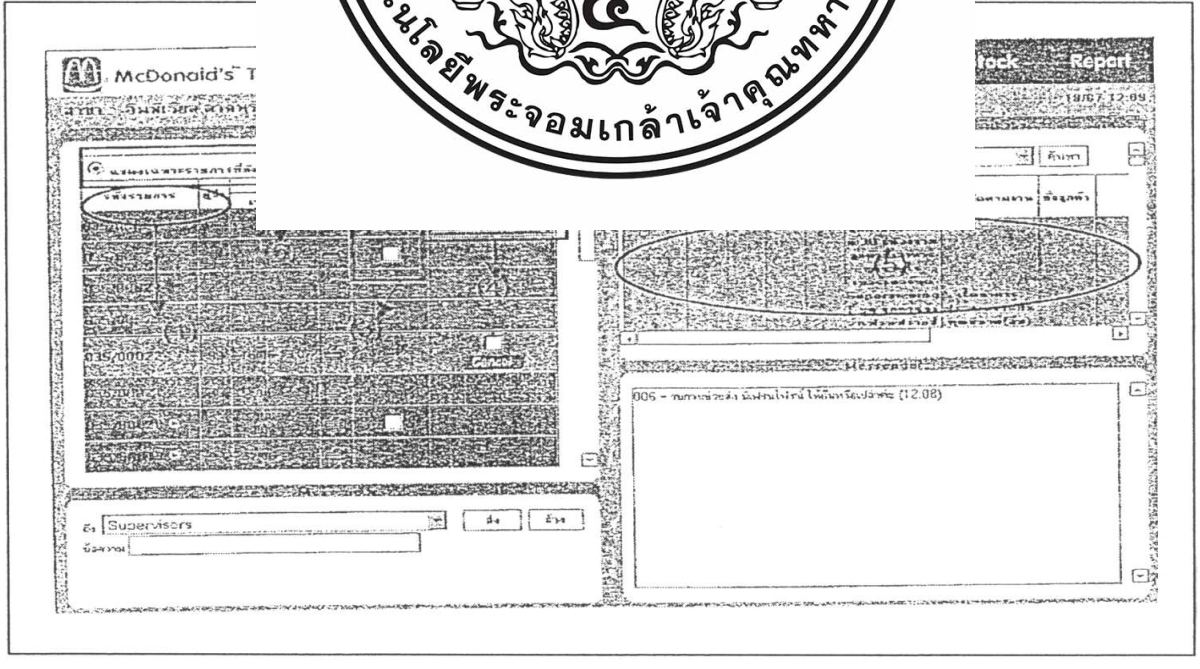
1 . การแสดง วันขณะนั้น

2 . การแสงผ สาขาในวันนั้น ขณะนั้น ซึ่งสามารถ รสั่งซื้อได้

3 . Messeng

การติดตามรายการสั่

ในตลอดทั้ง สดงผลหลักดัง ภาพที่ 6 เพื่อตรวจรับ nger



ภาพที่ 6 ส่วนแสดงผลหลักของสาขา (Branch)

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

97811

ส่วนแสดงผลหลักของสาขา ประกอบด้วยส่วนแสดงผลย่อย ดังนี้

รายการสั่งซื้อ – แสดงรายการสั่งซื้อของแต่ละสาขา ในช่วงวันนั้นขณะนั้น ในส่วนแสดงผล บริเวณนี้จะมีสีต่างๆ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- สีขาว แสดงถึง รายการสั่งซื้อ ที่ถูกส่งมาใหม่ ซึ่งสาขาต้องทำการตอบรับรายการสั่งซื้อ นั้นๆ โดยการคลิกเลือกข้อมูลบริเวณรหัสรายการ
- สีเขียว แสดงถึง รายการสั่งซื้อ ที่สาขาได้ทำการตอบรับเรียบร้อยแล้ว
- สีฟ้า แสดงถึง รายการสั่งซื้อ ที่มีการสั่งล่วงหน้า
- สีม่วง แสดงถึง รายการสั่งซื้อ ที่ได้ถก Cancel ไปแล้ว ซึ่งสาขาจะต้องทำ

จสิ้น เพื่อตอบ

งซื้อ นั้น จะถูก

- ย รายการสั่งซื้อ
- อาหาร นับจาก
- อาหารให้เสร็จ

เขา

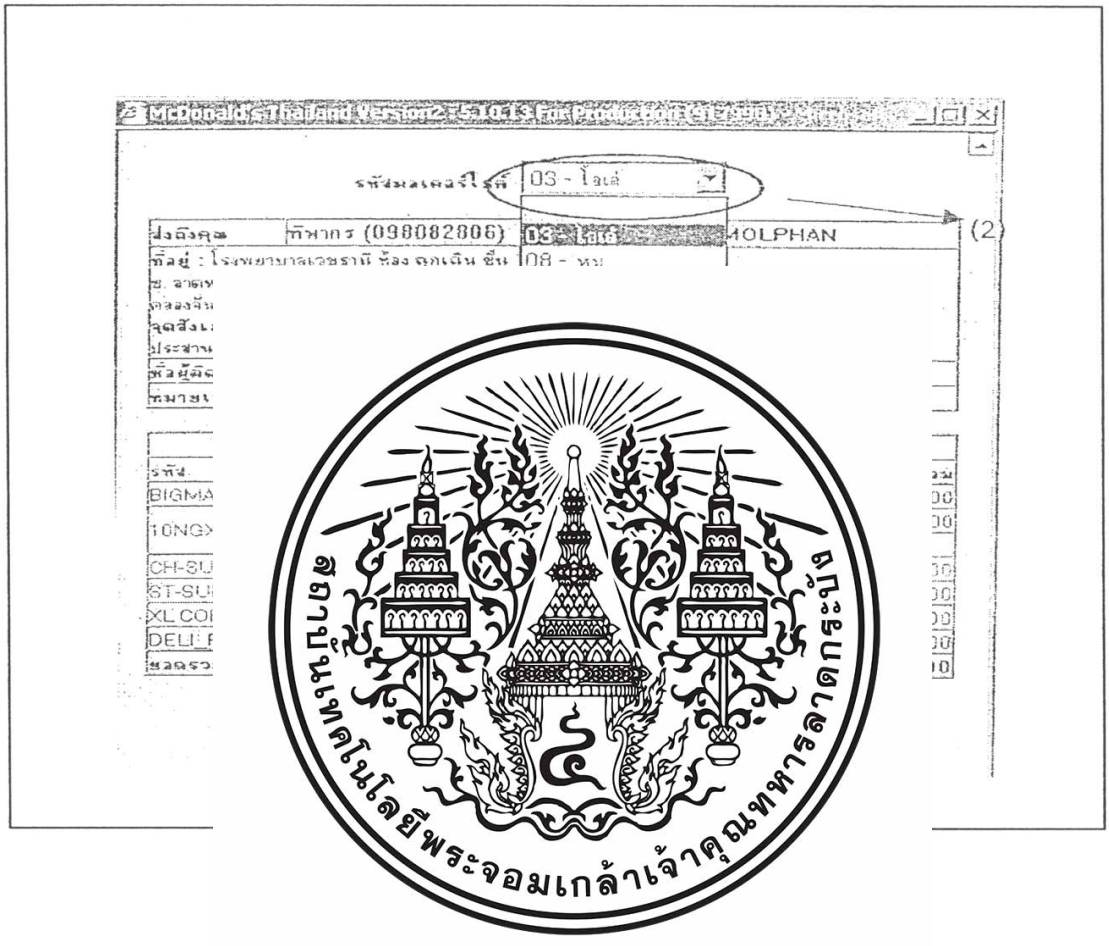
-

หมายเหตุ : สามารถ

- แสดงเฉพาะรายการที่ยังไม่เสร็จ
- แสดงทุกรายการในวันนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อคลิกเลือกข้อมูลบริเวณ รหัสรายการ จะปรากฏหน้าจอแสดงรายละเอียดของ รายการสั่งซื้อนั้นๆดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 : ปรากฏหน้าจอแสดงรายละเอียดของรายการสั่งซื้อ (มหาชน)

ลำดับการปรับปรุงสถานะต่างๆ ดังรูปที่1 และ 2 มีดังนี้

-เมื่อ รายการสั่งซื้อ ได้ถูกส่งมาจาก Call Center สาขาจะต้องทำการตอบรับ รายการสั่งซื้อ โดยการคลิกเลือกหน้าจอแสดงผลหลักบริเวณข้อมูล รหัสรายการ (1)

-ซึ่งจะปรากฏหน้าจอแสดงผลรายละเอียดของ รายการสั่งซื้อ นั้นๆ สาขาจะต้องทำการเลือก มอเตอร์ไซด์ ที่จะทำการจัดส่ง (2)

-เมื่อสาขาจะทำการจัดส่งอาหาร Order ใดๆ จะต้องทำการยืนยันสถานะ โดยการ คลิกเลือกหน้าจอแสดงผลหลักบริเวณช่องสี่เหลี่ยมในหัวข้อ เวลาจัดส่ง (3)

-เมื่อสาขาได้ทำการจัดส่งอาหารเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องทำการยืนยันสถานะ โดยการ คลิกเลือกหน้าจอแสดงผลหลักบริเวณช่องสี่เหลี่ยม ในหัวข้อ เวลาส่งเสร็จสิ้น(4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แนะนำ / ร้องเรียน – แสดงรายการแนะนำ / ร้องเรียนของแต่ละสาขาในวันขณะนั้น ซึ่งสามารถกำหนดเงื่อนไขในการแสดงผลได้จาก วัน และสถานะของรายการสั่งซื้อได้
ในส่วนแสดงผลบริเวณนี้จะมีสีต่างๆ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- สีขาว แสดงถึง ความสำคัญระดับปกติ
- สีเหลือง แสดงถึง ความสำคัญระดับปานกลาง
- สีส้ม แสดงถึง ความสำคัญระดับมาก

หากสาขาได้เป็นผู้ติดตามงานเอง ให้ทำการเลือกที่หัวข้อย่อย รายละเอียด หรือการติดตามงาน เพื่อเปิดหน้าจอให้กรอกรายละเอียดการติดตามงานและสถานะของรายการแนะนำ / ร้องเรียนนั้นๆ ดังภาพ

Messen เรถเลือกส่งถึงผู้ใช้หรือกลุ่มผู้ใช้ได้

ทั้งหมด

ผู้ดูแลระ บบจะสามารถเห็นข้อความทุกข้อค

สำนักงา

ทุกสาข หญ่จะสามารถเห็นข้อความที่ส่งให้

หัวหน้า กงานรับโทรศัพท์

พนักงา รับโทรศัพท์ทุกคน ซึ่งหัวหน้าพนักง สัพท์ทุกคนได้ด้วย

สาขา – สงขอความถงผูเชทสาขานนๆ ซงสานกงาน เหญจะสามารถเห็นข้อความที่ส่งให้สาขาทุกสาขานั้นๆได้ด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

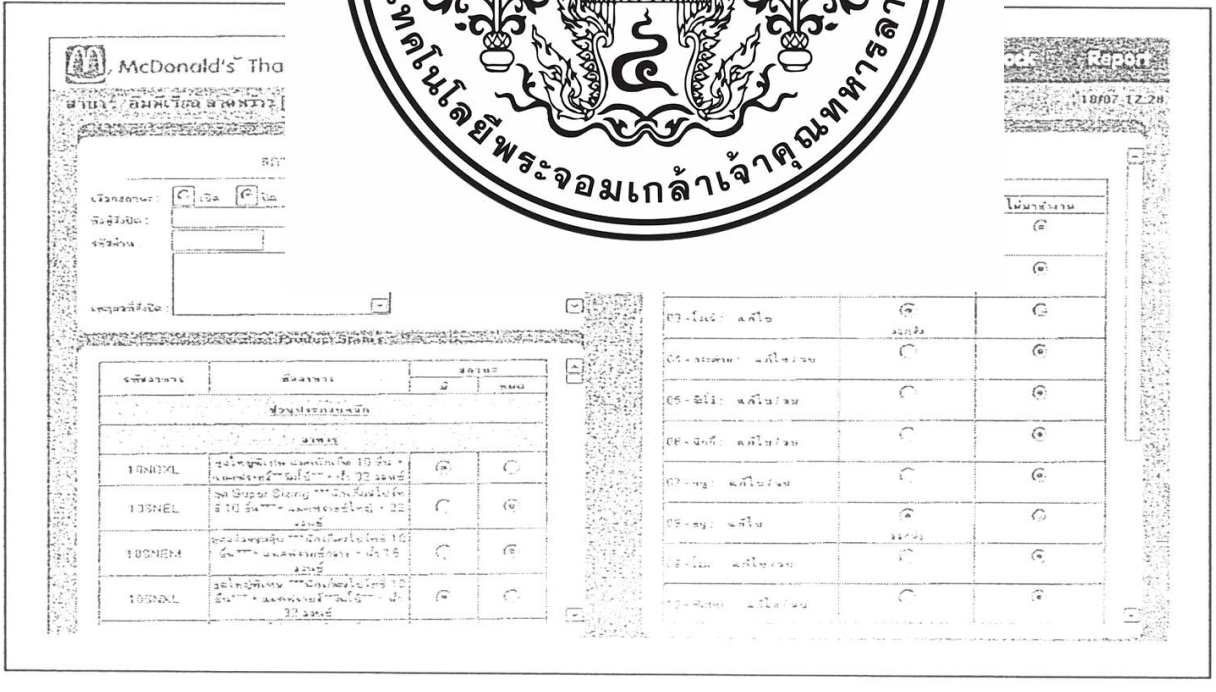
ระบบการจัดการร้าน (Stock)

ในเวลาเช้าของทุกวัน พนักงาน Mc Donald ของทุกสาขาจะต้องทำการเปิดหน้าจอ “ระบบจัดการร้าน” เพื่อดำเนินการดังนี้

- ปรับปรุงข้อมูลมอเตอร์ไซด์ของแต่ละสาขา โดยการคลิกหน้าจอบริเวณช่องวงกลมบริเวณส่วน “มอเตอร์ไซด์” เพื่อเป็นการระบุให้ระบบทราบว่ามอเตอร์ไซด์คันไหน สามารถทำการจัดส่งอาหารได้

- ปรับปรุงข้อมูลสต๊อกอาหารของแต่ละสาขา โดยการคลิกเลือกหน้าจอบริเวณช่องวงกลมบริเวณส่วน “สต๊อ มีในร้าน และสามารถจัดส่งให้ลูก

- ในส่วน “ ในขณะนั้นได้ให้สาขาทำการปิดส ั่งปิด รหัสผ่าน และเหตุผลที่สั่งปิด ห ารได้แล้ว ให้เลือกสถานะ เปิด หร Call Center จะทำให้การส่ง ให้ ดังร



ภาพที่ 8 ส่วนแสดงผล ระบบการจัดการร้าน ของสาขา (Stock)

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

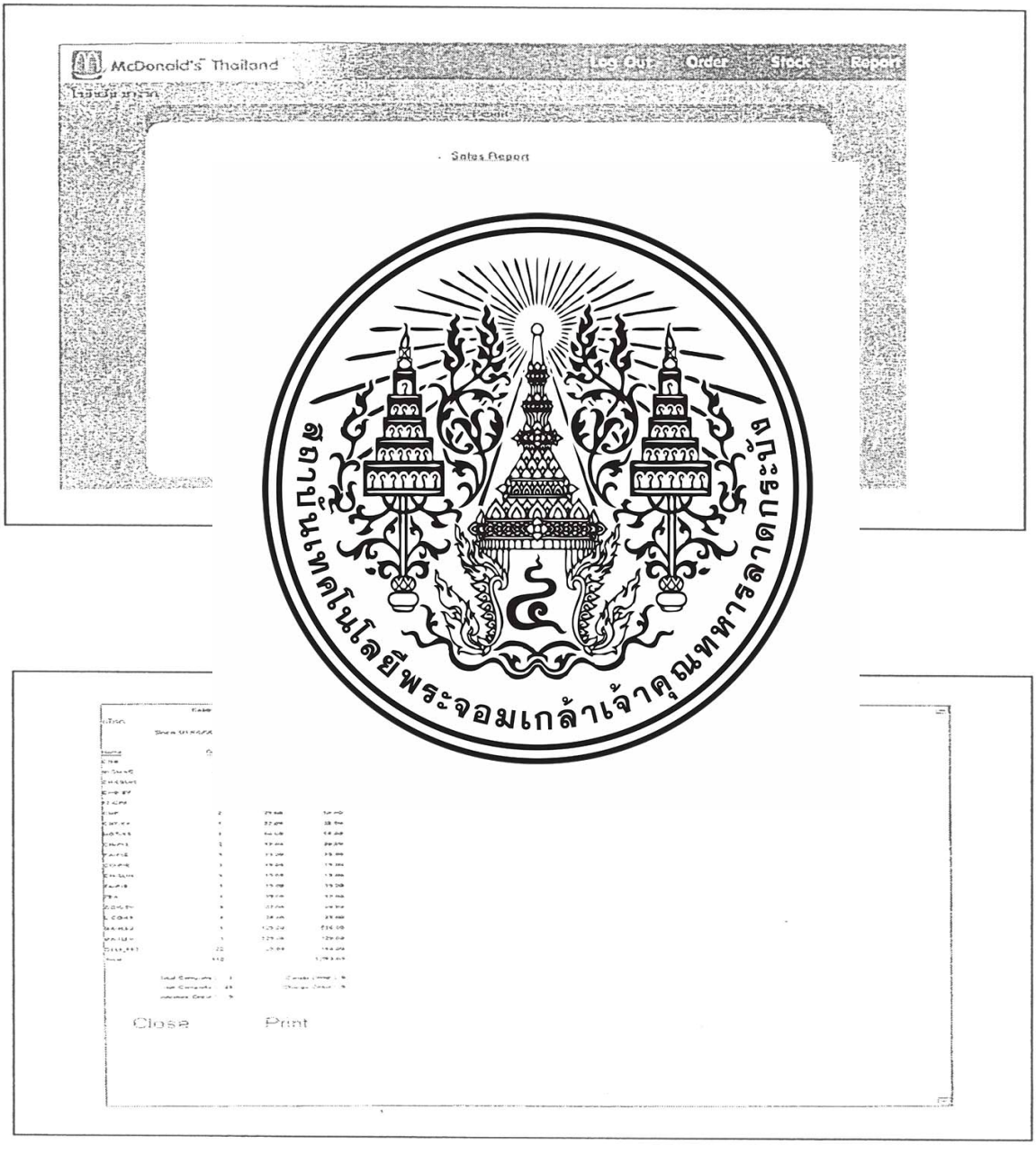
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงาน

แต่ละสาขาดูรายงานได้ โดยการเปิดหน้าจอ “รายงาน” ดังนี้

1. รายงานการยอดขาย (Sales Report)

สามารถเลือกช่วงวันที่ที่ต้องการทราบ แล้วคลิกคำว่า Print Report ดังภาพที่ 9 และ 10



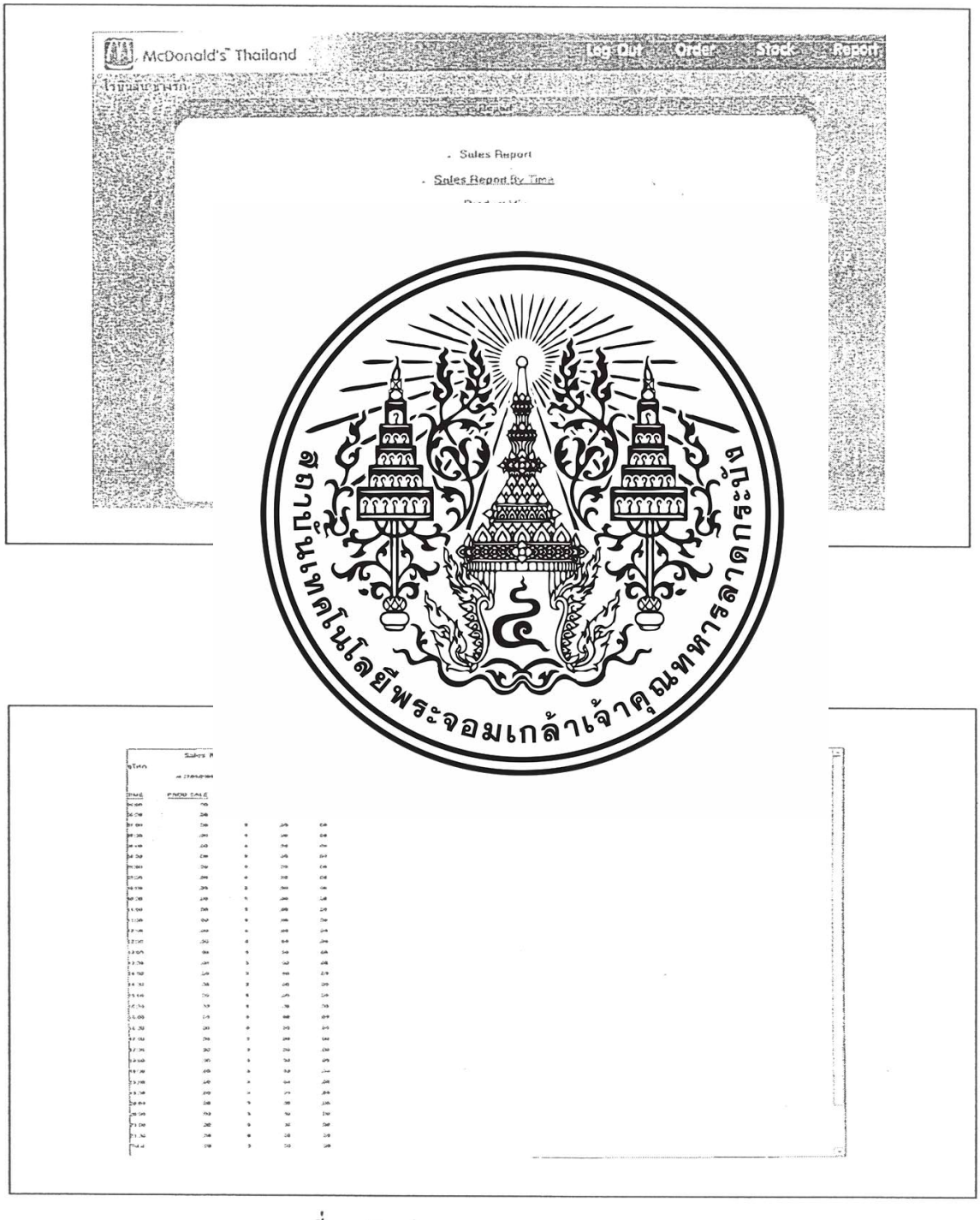
ภาพที่ 10 ตัวอย่างรายงาน Sales Report

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. รายงานการให้บริการตามช่วงเวลา (Sales Report By Time)

สามารถเลือกวันที่และช่วงเวลาที่ต้องการทราบ แล้วคลิกคำว่า Print Report ดังภาพที่ 11 และ 12 ดังนี้



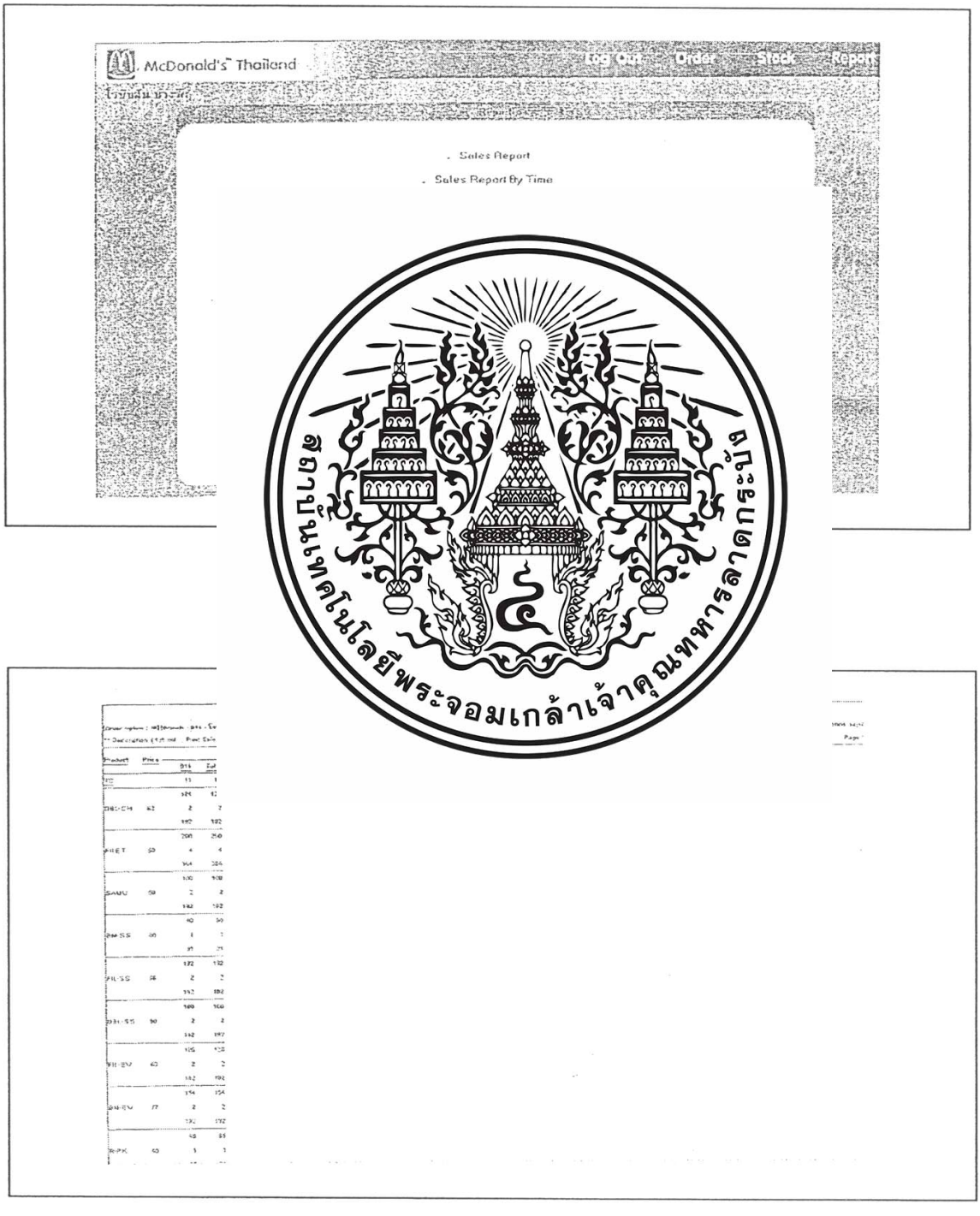
ภาพที่ 12 ตัวอย่างรายงาน Sales Report By Time

ที่มา: บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. รายงานแสดงภาพรวมของสินค้า แต่ละชนิด (Product Mix Report)

สามารถเลือกวันที่ และ Order Option (All, Normal Order, Big Order) ที่ต้องการทราบ แล้วคลิกที่คำว่า Print Report ดังภาพที่ 13 และ 14

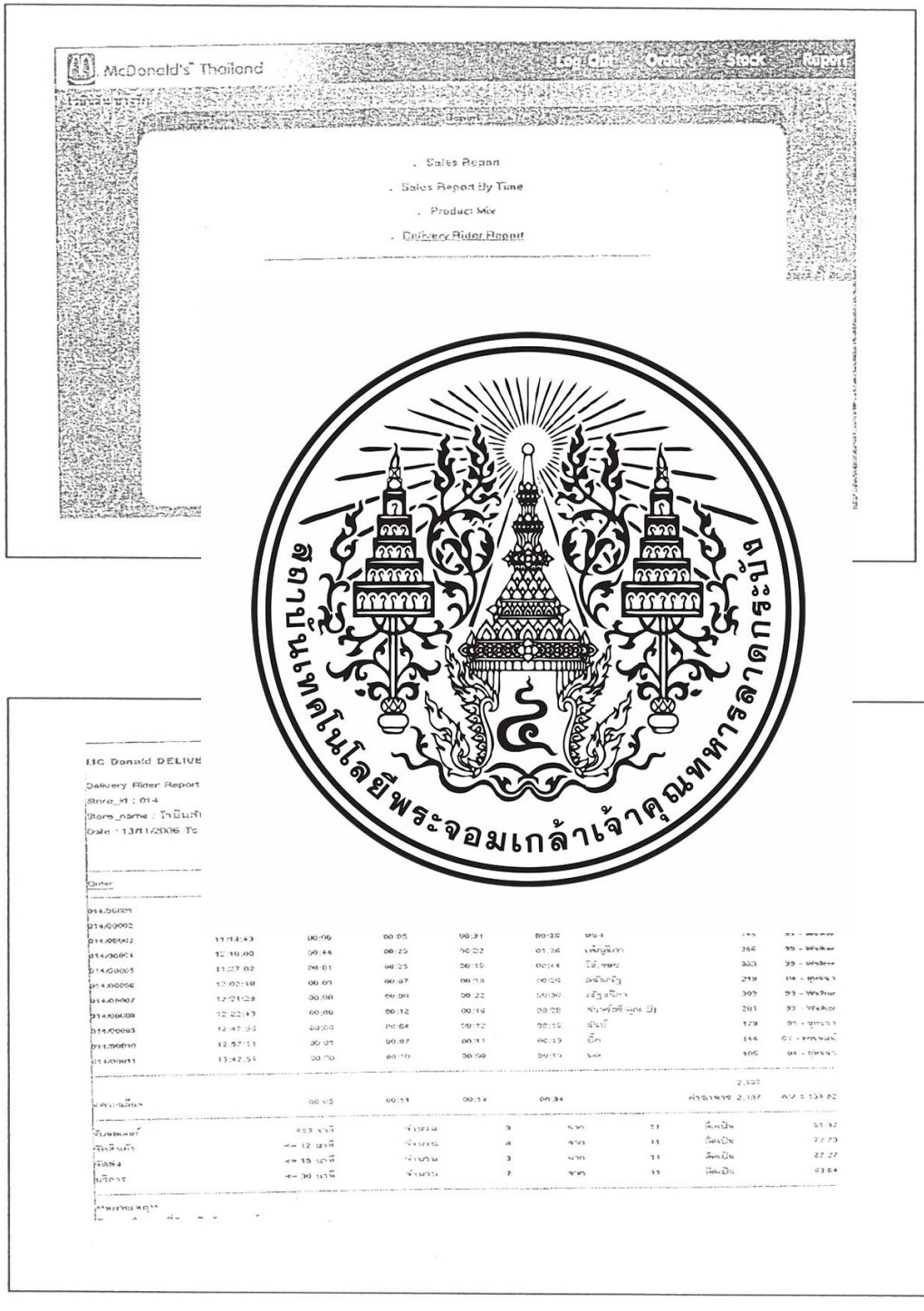


ภาพที่ 14 ตัวอย่างรายงาน Product Mix Report

ที่มา : บริษัทแม็คดดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. รายงานการแสดง เวลาการทำงานของ Rider (Delivery Rider Report)

สามารถเลือกวันที่ แล้วคลิกคำว่า Print Report ดังภาพที่ 15 และ 16

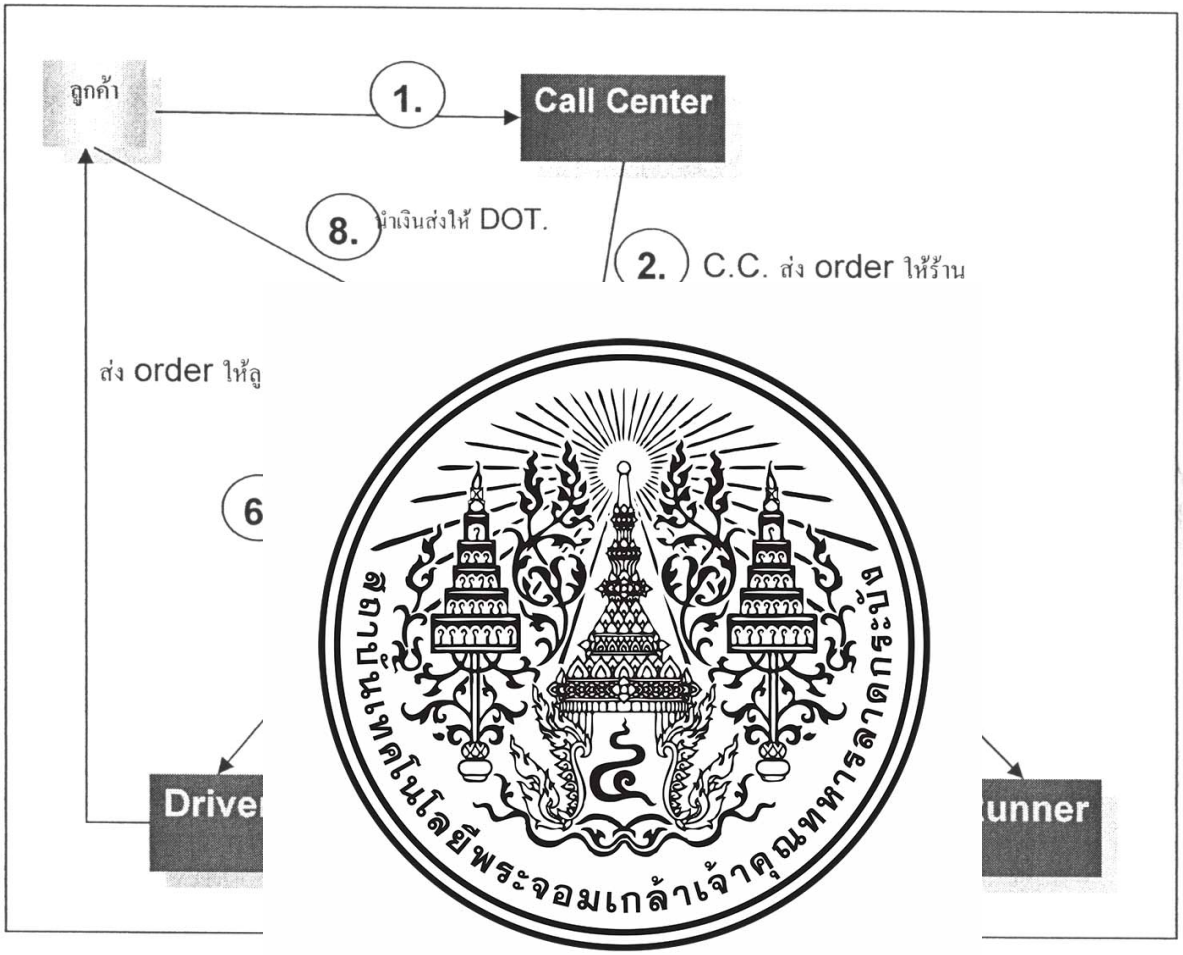


ภาพที่ 16 ตัวอย่างรายงาน Delivery Rider Report

ที่มา : บริษัทแมคดอนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการทำงานของโปแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน



ธนบัตนาโนโดยพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ภาพที่ 17 ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม Mc Thai Delivery

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

จากภาพที่ 17 จะแสดงขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร (Mc Thai Delivery) ว่ามีขั้นตอนการทำงนาอย่างไร จะเห็นว่า DOT. (Delivery Order Taker) คือ ชื่อเรียกแทนเคาน์เตอร์เฉพาะ ที่ทำการจัดส่งอาหารไปยังลูกค้าส่วนภายนอกอย่างเดียว จะไม่ยุ่งเกี่ยวกับการสั่งอาหารภายในร้าน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ลูกค้าจะโทรสั่งอาหาร (1711) ไปยัง Call Center
2. Call Ccenter จะส่ง Order อาหารมาให้ยังร้านที่ใกล้เคียงกับที่อยู่ของลูกค้ามายังที่DOT.
3. DOT. จะส่งใบ Order รายการสั่งอาหาร ไปยัง Runner ซึ่ง Runner ก็คือจุดที่จะคอยจัดอาหารส่งไปภายนอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ แสวงหาผลประโยชน์ทางการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. Runner จัดอาหารเรียบร้อยแล้วจะส่ง Order ไปให้ DOT. คิดค่าอาหารรวมค่าขนส่ง
5. Runner จัดอาหารเสร็จ ก็จะส่งให้พนักงาน Driver ตรวจความถูกต้องของรายการอาหาร
6. DOT. เตรียมเงินทอนไปให้ยังพนักงานส่งอาหาร (Driver) เมื่อ Driver ส่งอาหารให้ลูกค้าเรียบร้อยแล้ว ก็จะนำเงินค่าอาหาร พร้อมทั้งค่าบริการการส่ง (20 บาท) มายัง DOT.

ขั้นตอนการทำ Open ของเครื่อง Remote NewPOS MDS

1. เปิ ง NewPOS ขึ้น

หน้าจอพร้

2. สั มายถึงเครื่องอยู่

ในสถานะ

3. ทำ

Function - ⟶ MAINT

MENU

POS OPEI

4. สั มายถึงเครื่องอยู่

ในสถานะ

5. ทำ

Function ⟶ ป้อนรหัส

พนักงาน ⟶ LOG-IN CASHIER (Counter)

6. นำ Thumb Drive มาเสียบที่สาย USB ที่จัดเตรียมไว้ให้

ขั้นตอนการทำ Closing ของเครื่อง Remote NewPOS MDS

1. สังเกต Thumb Drive ยังคงเสียบอยู่ที่สาย USB ที่จัดเตรียมไว้ให้
2. ทำ Drawer Change โดยกดเมนู Function ⟶ MGR Menu ⟶ รูดการ์ดป้อน User และPassword ⟶ Drawer Change (Log Out Cashier)
3. ทำขั้นตอน Close โดยกดเมนูดังต่อไปนี้

Function ⟶ MGR Menu ⟶ รูดการ์ดป้อนUser และPassword ⟶ MAINT MENU

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

POS CLOSE This Reg (Offline)⟶ หน้าจอจะให้ Confirm ตอบ OK ⟶ ทาง ผจก. ยืนรอหน้าหน้าเครื่อง NewPOS ประมาณ 1-2 นาทีจะมีข้อความขึ้นเพื่อให้รูดการ์ดป้อน User และ Password ยืนยันการ Closing

4. หลังจากยืนยันการ Closing เสร็จ ปริ้นเตอร์จะพิมพ์ Report ทั้ง Product Mix และ Cash Sheet ออกมา

5. ทาง ผจก. รอจนปริ้นเตอร์พิมพ์เสร็จถึงทำการถอด Thumb Drive ออก และนำไปเสียบที่เครื่อง SMS PC

6. ถ้าเปิด SMS อยู่ให้ออกจาก SMS มาที่หน้าจอปกติก่อน ดับเบิ้ลคลิกไอคอน "นำ

ข้อมูล AP ...ังสือวิ่งประมาณ

5-8 วินาที

7. ... ...อมกับ Sales หาก

ไม่พบให้

8. ... ...นสามารถทำการ

Shutdow... ...osing ระบบ SMS

ตามปกติ

ข้อห้ามของระบบ

1. ... ...ขาด หากต้องการ

ตรวจสอบ

2. ... ...awer เกิน 1 ครั้ง

ยอดเงิน จะเป็นศูนย์

ต้องทำ Memo ส่ง OC และ แผนกบัญชี

3. ก่อนทำการ Closing ที่เครื่อง NewPOS ควรตรวจสอบว่า Thumb Drive ต้องเสียบอยู่เครื่องทุกครั้ง

4. หากทำตามขั้นตอนแล้วไม่พบข้อมูล หรือสงสัยขั้นตอนให้ติดต่อ HelpDesk ทันที เบอร์ 02-302-1558

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน เป็นการศึกษาลักษณะเทคโนโลยีของโปรแกรมการจัดส่งอาหารที่ทำการบริการผ่านเครือข่ายอินเตอร์เน็ท และผลที่ได้รับจากการใช้โปรแ าถึงปัญหา และอุปสรรคของโปรแ

ส่วนที่ 1

ส่วนที่ 2 เรของร้านอาหาร

ประกอบด้วย 5 ตอ

ตอนที่ 1

ตอนที่ 2 านด่วน

ตอนที่ 3 น

ตอนที่ 4 นด่วน

ตอนที่ 5 หารจานด่วน

ส่วนที่ 1 ผู้จัดการร

แนวคิดในการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้งาน

จากการดำเนินงานโดยระบบเดิมของร้านแมคโดนัลด์นั้น เกิดปัญหาในการดำเนินงาน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับจัดการร้านมีความยุ่งยาก ต้องเสียเวลาในการเช็คคลังสินค้าภายในร้าน อีกทั้งยอดขายทางร้านก็ไม่มากเท่าปัจจุบันที่มีการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้ เพราะโปรแกรมการจัดส่งอาหาร จะช่วยเพิ่มทางเลือกการบริการแก่ลูกค้าได้ อีกทั้งระบบเดิมยังขาดความคล่องตัว ความรวดเร็ว และความสะดวกในการทำงาน สำหรับการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้นั้น สืบเนื่องจากการที่ผู้บริหารมีแนวความคิดว่าหากนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการงาน จะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในบริการงานขายขององค์กรให้มีความคล่องตัว ลดต้นทุนในการดำเนินงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งลดงานในรูปแบบเอกสารให้น้อยลง ส่วน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้นำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้ในองค์กรนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านต่าๆ ที่เกี่ยวกับการบริการงานขาย เช่น ให้ข้อมูลมีความถูกต้องในการสั่งซื้อ ทำให้ผลการทำงานมีความถูกต้องแม่นยำขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานลง ทำให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน และที่สำคัญคือเพื่อเพิ่มยอดขาย และลูกค้าให้กับทางร้าน

การจัดการงานในองค์กรโดยโปรแกรมฯ การฝึกอบรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

การนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้ในองค์กรนั้น เพื่อจัดการเกี่ยวกับหน้าร้านและการบริการงานขายในส่วนของการบริการจัดส่งอาหาร เช่น ให้ข้อมูลมีความถูกต้องในการสั่งซื้อ ทำให้ผลการทำง งทำให้เกิดความ รวดเร็วในการดำเ ร้าน ในส่วนของ พนักงานที่ใช้โปร โปรแกรมโดยจะ เข้ารับการฝึกอบร หน้าผู้ฝึกสอน ผู้ ฝึกสอน จนลงมาเ นักงาน Part-time ส่วนผลที่คาดว่าจ ารดำเนินงานจะ สามารถเพิ่มประส มทั้งยังได้ข้อมูล ถูกต้องเป็นระเบีย าร เป็นนการเพิ่ม ศักยภาพในการทำ บการดำเนินงาน ได้โดยง่ายและถูก

ข้อดีและข

ข้อดีของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร คือ เป็นโปรแกรมที่ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน รวมทั้งสามารถเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมได้ในระยะเวลาอันสั้น ตลอดจนยังเป็นโปรแกรมที่สามารถที่มีการแสดงข้อความและสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และเป็นโปรแกรมที่มีการออกแบบให้มีเมนูการทำงานมากมาย เพื่อรองรับการทำงานได้หลากหลาย สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรมการจัดส่งอาหารนั้น ส่วนใหญ่คือข้อมูลมีความผิดพลาด และเครือข่ายอินเตอร์เน็ทล่ม สาเหตุจากข้อมูลมีความผิดพลาดส่วนใหญ่มาจากการป้อนข้อมูลที่ผิดของพนักงาน Call Center ส่งผลให้การทำงานของโปรแกรมทำงานได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ และในแต่ละขั้นตอนเกิดการติดขัดในกระบวนการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องแจ้งให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องแก้ไข ในส่วนของการตอบกลับ (Feed back) ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปแกรม คือ พนักงานได้รับความสะดวกรวดเร็ว และมีความพอใจในการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจในการทำงานโดยโปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้จัดการร้านอหารจานด่วน พบว่าเนื่องจากโปรแกรมการจัดส่งอาหารนั้น ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการใช้งาน จึงพบข้อบกพร่องของโปรแกรมไม่มากนัก อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมแล้วผู้จัดการร้านอาหารจานด่วนนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมดังกล่าว เนื่องจากที่ผ่านมาโปรแกรมสามารถดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่ายและได้รับความสะดวกรวดเร็วในดำเนินงาน ทำให้ช่วยลดการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้การนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้งานยังลดต้นทนในการดำเนินงาน รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุน

ข้อมูล ตลอดจนรา มคล่องตัวในการ

ดำเนินงาน ลดควา ุปแบบเอกสาร

ส่วนที่ 2 ผู้ใช้โปรแ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่ว

เพศ

จากตารา น คิดเป็นร้อยละ

51.7และเพศหญิง

ตารางที่ 2 จำนวนแ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	31	51.7
หญิง	29	48.3
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อายุ

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 21 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมามีอายุ 21 - 24 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 ส่วนผู้ที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือกลุมผู้ที่มีอายุมากกว่า 29 ปี ขึ้นไป คือ มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2		0.0
21 – 24		3.3
25 – 28		1.7
29 ปีขึ้นไ		5.0
รวม		0.0

ระดับการศ

จากตาราง มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ58.3 41.7

ตารางที่ 4 จำนวนแ

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	41.7
ปริญญาตรี	35	58.3
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงานเป็นเวลา 1 – 3 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาเป็นระยะเวลา น้อยกว่า 1 ปี และเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร

ระยะเวลาการทำงานในองค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1		8.3
1 – 3 ปี		5.0
มากกว่า 3		6.7
รวม		0.0

ตำแหน่งใ

จากตาราง Part–Time มี
จำนวน 27 คน คิดเ น 13 คน คิดเป็น
ร้อยละ 21.7 ซึ่งตำแ ะ 3.3

ตารางที่ 6 จำนวนแ

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงาน Part - Time	21	35.0
พนักงานรับโทรศัพท์	10	16.7
ผู้ฝึกสอน	9	15.0
พนักงานส่งอาหาร	9	15.0
พนักงาน Full – Time	6	10.0
พนักงานดูแลลูกค้า	3	5.0
หัวหน้าผู้ฝึกสอน	2	3.3
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานในองค์กรอื่น

จากตารางที่ 7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเคยทำงานในองค์กรอื่น มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยทำงานในองค์อื่น

ทำงานในองค์กรอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	32	53.3
เคย		46.7
รวม		0.0

องค์กรที่เ

จากตารา กรที่กลุ่มตัวอย่าง
เคยทำงานมามากที่ งลงมา คือ เคเอฟ
ซี พิซซ่าฮัท โลตัส

ตารางที่ 8 จำนวน ๆ

องค์กรที่เคยท		อยละ
เซเว่น อีเล		28.6
เคเอฟซี	6	21.4
พิซซ่าฮัท	4	14.3
โลตัส	4	14.3
เอ็ม เค สุกี้	3	10.7
คาร์ฟู	2	7.1
เชสเตอร์กิลล์	1	3.6
รวม	*28	100.0

* หมายเหตุ จำนวนรวม 28 คน มาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เคยทำงานในองค์กรอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่ร้านอาหารจานด่วนอื่น

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้โปแกรมการจัดส่งอาหารที่องค์กรอื่นมาก่อน มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 และเคยใช้โปแกรมการจัดส่งอาหารที่องค์กรอื่น จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่ร้านอาหารจานด่วนอื่น

ใช้โปรแกรมการจั	ยละ
ร้านอาหารจาน	
ไม่เคย	8.3
เคย	6.7
รวม	00.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ย

ระยะเวลา

จากตาราง มาเป็นระยะเวลา
6 – 11 เดือน มีจ ยกว่า 6 เดือน มี
จำนวน 18 คน คิด นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ระยะเวลาในการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 6 เดือน	18	30.0
6 - 11 เดือน	31	51.7
1 ปีขึ้นไป	11	18.3
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้รับการฝึกอบรม

จากตารางที่ 11 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับการฝึกอบรมก่อนการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 93.3 และไม่เคยได้รับการฝึกอบรม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7

ตารางที่ 11 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการได้รับการฝึกอบรม

ได้รับการฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคย		93.3
ไม่เคย		6.7
รวม		100.0

ระดับความ

จากตาราง รมในระดับปาน
กลาง มีจำนวน 30 าน คิดเป็นร้อยละ
33.9 ระดับมากที่สุ 1 คน คิดเป็นร้อย
ละ 1.8

ตารางที่ 12 จำนว รม

ระดับความรู้หลังจากฝึกอบรม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มากที่สุด	6	10.7
มาก	19	33.9
ปานกลาง	30	53.6
น้อย	1	1.8
รวม	*56	100.0

*** หมายเหตุ** จำนวนรวม 56 คน มาจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยได้รับการฝึกอบรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาที่พบจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

จากตารางที่ 13 พบว่าปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างพบมากที่สุด คือ ข้อมูลมีความผิดพลาด มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 รองลงมาคือ ความล่าช้าของระบบ เครือข่ายอินเตอร์เน็ทล่ม และเข้าสู่โปรแกรมไม่ได้

ตารางที่ 13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการพบปัญหาจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ปัญหาที่พ		รวม
ข้อมูลมีความผิ		60
		(100)
เครือข่ายอินเตอร์		60
		(100)
ความล่าช้าของ		60
		(100)
เข้าสู่โปรแกรม		60
		(100)

*** หมายเหตุ** เลือกต

ข้อความหรือสัญลักษณ์

จากตารางที่ 14 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คิดว่า ข้อความหรือสัญลักษณ์เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีจำนวนถึง 59 คน คิดเป็นร้อยละ 98.3

ตารางที่ 14 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อความหรือสัญลักษณ์

ข้อความหรือสัญลักษณ์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	59	98.3
เข้าใจได้ยาก มีความซับซ้อน	1	1.7
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

รายการ	ระดับความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
เทคนิคของโปรแกรมการจัดส่งอ						
- มีส่วนช่วยเหลือ						60
ขาย						(100.0)
- การเชื่อมโยงข						60
เป็นไปอย่างมีป						(100.0)
- มีความสะดวกใ						60
โปรแกรม						(100.0)
- สามารถรองรับ						60
หลายระบบปฏิ						(100.0)
- ไม่จำเป็นต้องอ						60
ที่เชี่ยวชาญมาใ					7)	(100.0)
ด้าน						
การดำเนิน						
ของผู้ใช้โปรแกรม	36	18	4	2	-	60
- มีความสะดวกในการใช้งาน	(60.0)	(30.0)	(6.7)	(3.3)		(100.0)
	33	16	11	-	-	60
- สามารถลดขั้นตอนการ	(55.0)	(26.7)	(18.3)			(100.0)
ดำเนินงานในระบบงานขาย	7	38	11	1	3	60
- มีการแสดงผลรายการสั่งซื้อ	(11.7)	(63.3)	(18.3)	(1.7)	(5.0)	(100.0)
	9	32	16	3	-	60
- ฝึกอบรมโปรแกรมสม่ำเสมอ	(15.0)	(53.3)	(26.7)	(5.0)		(100.0)
- มีการแสดงผลของรายงานที่	18	30	11	1	-	60
เข้าใจง่าย	(30.0)	(50.0)	(18.3)	(1.7)		(100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

รายการ	ระดับความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
- มีระบบการจัดการร้าน	17	28	14	-	1	60
	(28.3)	(46.7)	(23.3)		(1.7)	(100.0)
- มีระบบการแสดงคำแนะนำ/	10	27	19	3	1	60
ร้องเรียน					1.7)	(100.0)
- มี Messenger					2	60
ส่งข้อความถึ					3.3)	(100.0)
ระบบ						
ความพึ						
ของการใช้งา					-	60
- มีขั้นตอนการ						(100.0)
สะดวก					-	60
- ความคุ้มค่าต่						(100.0)
					-	60
- ท่านมีความพ						(100.0)
ทำงานของโ					-	60
- ลดความผิดพ						(100.0)
จัดเก็บข้อมูล	14	26	17	3	-	60
- มีความถูกต้องของข้อมูลใน	(23.3)	(43.3)	(28.3)	(5.0)		(100.0)
โปรแกรม						

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 15 ส่วนของเทคนิคการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีระดับมากที่สุด คือ มีส่วนช่วยเหลือต่อระบบงานขาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีระดับมาก คือ มีความสะดวกในการเข้าสู่โปรแกรม การเชื่อมโยงข้อมูลของโปรแกรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถรองรับการทำงานได้หลายระบบปฏิบัติการ และไม่จำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่เชี่ยวชาญมาใช้งานเฉพาะด้าน ตามลำดับ

ส่วนของการดำเนินงานของผู้ใช้โปรแกรม ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการใช้งาน และสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนระบบงานขาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อ งรายการสั่งซื้อ มีระบบการแสดงคำ งรายงานที่เข้าใจง่าย ความคิดเห็นเ อความถึงผู้ใช้คนอื่นในระบบ

ส่วนความ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ เนินงานที่สะดวกลดความผิดพลาดใ ละความคุ้มค่าต่อการลงทุน ตามลำ

ตอนที่ 4 ข้อจำกัด

จากผลกา ารของร้านอาหารจานด่วนได้ดังนี้

1. ข้อมูลผิดพลาด เช่น ข้อมูลที่อยู่ลูกค้าไม่ครบถ้วน และผิดพลาด อีกทั้งข้อมูลการสั่งซื้ออาหารที่ส่งมาผิดพลาด ไม่รบถ้วนเช่นกัน สาเหตุเกิดจากการป้อนข้อมูลที่ผิดพลาดของพนักงาน Call Center
2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีการช็อต และเครื่องพิมพ์ใบเสร็จพิมพ์ใบเสร็จไม่ชัดเจน
3. เครือข่ายอินเตอร์เน็ทล่ม
4. ความล่าช้าบางครั้งของโปรแกรม ทำให้การส่งอาหารที่ล่าช้าไปด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

จากผลการศึกษาข้อจำกัดของโปรแกรมสามารถสรุปข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ได้ดังต่อไปนี้

1. ควรจะมีการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ให้มีความชำนาญในการส่งข้อมูลให้มากขึ้น เพราะสาเหตุที่ข้อมูลมีความผิดพลาด มาจากการส่งข้อมูลที่ผิดพลาดของบุคคล มากกว่าความผิดพลาดของโปรแกรม

2. ควรจะมีการพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหาร จากการโทรสั่งผ่าน Call Center ให้เป็นระบบการสั่งซื้อเค

3. ควรจะ งมีประสิทธิภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

ปัญหาพิเศษเรื่องการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาการดำเนินงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ในงานระบบการบ[illegible] รแกรมการจัดส่ง อาหารของร้านอา[illegible] วนช่วยให้ทำงาน ได้ดีขึ้นอย่างไรแล[illegible] าเพื่อหาแนวทาง ในการพัฒนาเทคโ[illegible] อาหารจานด่วน ให้มีประสิทธิภาพ[illegible] ตัวอย่าง ได้จาก การเก็บข้อมูลพนัก[illegible] สาขา โรบินสัน สุขุมวิท และ สาขา[illegible] รศึกษา สรุปและ ข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุป

ปัจจุบันก[illegible] มรู้ความสามารถ รวมทั้งการประยุก[illegible] เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และงานที่มีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถทำให้องค์กรหรือธุรกิจนั้นสามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นในธุรกิจประเภทเดียวกันได้ และสิ่งหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ล้วนให้ความสนใจ คือ โปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูล อีกทั้งงานบริการงานขายเป็นระบบงานหนึ่งที่มีความสำคัญมากภายในองค์กร เพราะการบริการงานขาย ต้องสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว และความถูกต้องให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ และสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันขององค์กร นอกจากนั้นยังช่วยในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย โปรแกรทการจัดส่งอาหารเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปในด้านการจัดการเกี่ยวกับการบริการการขาย และจัดการหน้าร้าน เพื่อให้เกิดการทำงานที่เป็นระเบียบ มีความสะดวก และถูกต้อง โปรแกรมนี้ออกแบบมาเพื่อช่วยในการจัดระเบียบขั้นตอนในการที่จะจัดส่งอาหาร และจะบอกรายละเอียดของที่อยู่ ชื่อ และราคาอาหารของลูกค้า รวมทั้งยังมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การแสดงรายงานต่างๆให้กับทางผู้บริหาร เช่น รายงานการขาย รายงานสต๊อกอาหาร เป็นต้น ทำให้สร้างความสะดวกและรวดเร็วในการจัดส่งอาหาร และการจัดการเกี่ยวกับร้าน นอกจากนี้ยังสามารถทำการตอบสนองต่อข้อมูลที่ทำรายการทันที จึงเริ่มเป็นที่ยอมรับในร้านอาหารจานด่วนต่างๆ ซึ่งเป็นการช่วยเพิ่มศักยภาพการดำเนินงานขององค์กรให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น วัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อศึกษาถึงเทคโนโลยีโปรแกรมการจัดส่งอาหาร ผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร และเพื่อศึกษาถึงปัญหา อุปสรรค ของการใช้โปรแกรม โดยกลุ่มประชากรของการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำแบบสอบถามผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร และผู้จัดการประจำสาขา เพื่อให้การ เรคของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร เ รมจำนวน 60 คน โยแบบสอบถามจ ปรแกรม เช่น เพศ อายุ ระดับกา รศึก พึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการจัดส การเข้าสู่โปรแกรม มีส่วนช่วยเหลือต่ ซึ่งผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนั้น ร้อยละ เพื่อแปลความหมายข้อมูล

ผู้จัดการร้านอาหา

โดยภาพร เกล่าวเนื่องจากที่ผ่านมาโปรแกรมสามรถดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานทำให้การทำงานของพนักงานลดลง นอกจากนี้การนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้งานยังลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนข้อมูลตลอดจนรายละเอียดต่างๆของระบบงานขายได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และลดงานในรูปแบบเอกสารให้น้อยลง นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยในการเพิ่มยอดขาย และจำนวนลูกค้าในปัจจุบันอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ใช้โปรแกรม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุน้อยกว่า 21 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่จะทำงานในองค์กรมาเป็นระยะเวลา 1 - 3 ปี ทำงานในตำแหน่งพนักงาน Part-Time ไม่เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน กลุ่มตัวอย่างที่เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน ส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรที่ไม่เคยใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารมาก่อน

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารมาเป็นระยะเวลาระหว่าง 6 - 11 เดือน และได้รับการฝึกอบรมจากองค์กร และหล กลาง

ข้อดีของโ ยากซับซ้อน การ
สะดวกในการเข้าถ กและรวดเร็วมาก
ขึ้น มีความถูกต้อง ลดความผิดพลาด
ในการจัดเก็บข้อมู กรม มีส่วนช่วย
ในด้านความสะดว ย มีการแสดงผล
รายการสั่งซื้อของ งผลรายงานต่างๆ
(Print Report) ที่เข้

สำหรับข้อ ของข้อมูลในการ
สั่งซื้อ เครือข่ายอิน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน คือ ควรจะมีการจัดฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้โปรแกรมให้มีความเข้าใจ และรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้นและสม่ำเสมอ เพราะจากการศึกษาถึงข้อจำกัดของโปรแกรม ส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดสาเหตุมาจากบุคคลมากกว่า การทำงานของโปรแกรม จึงควรจะจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเข้ามาให้การฝึกอบรม หรือควรจะจัดให้พนักงานหมุนเวียนการทำงานหลายๆสาขา เพื่อพนักงานจะได้ทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดของโปรแกรมที่เกิดขึ้นแต่ละสาขา อีกทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ และแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารในแต่ละสาขาอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาควรมีการสอบถามผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารเพิ่มเติม ซึ่งการศึกษาครั้งนี้มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานร้านแมคโดนัลด์เพียง 3 สาขาเท่านั้น ถ้ามีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหลายสาขา อาจจะช่วยประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัท และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจะได้เล็งเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ปรับปรุง แก้ไข รวมทั้งพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารให้มีความสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน) . 2547 **คู่มือการใช้โปรแกรม Mc Thai Delivery** กรุงเทพมหานคร : เอกสารแผ่นปลิว

อนุวัฒน์ จีนะวัฒน์. 2544. **การออกแบบวิธีเฝ้าติดตามและวิธีการแก้ไขปัญหาการทำงานของแลน.** กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฐิติชญา ธนมิตรสม **ปีโอเอสใน**

ร้านอาหาร

ชานนท์ วิสิฐธนวร งเทพมหานคร :

ปัญหาพิเศ

ร้านแมคโดนัลด์ ส **Thai Delivery.**

กรุงเทพมา

http://www.mcthai

http://www.busines

http://www.poswar

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน

เพื่อการศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วันที่สัมภาษณ์.....เริ่มเวลา..... น. สิ้นสุดเวลา..... น.

1. ก่อนการนำโปร

.....

.....

.....

2. แนวความคิดใ

.....

.....

.....

3. วัตถุประสงค์ห **านของท่าน**

.....

.....

.....

4. โปรแกรมการจัดส่งอาหารสามารถช่วยจัดการงานในด้านใด

.....

.....

.....

5. มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารอย่างไร

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในร้านของท่าน

- ความคุ้มทุน.....
- ความสะดวก.....
- ความประหยัด (เวลา,แรงงาน,ทรัพยากร).....
- ความถูกต้องของงาน.....
- บุคลากร.....
- อื่นๆ .....

7. ข้อดีของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร ที่มีต่อร้านของท่าน

....
....
....
....

8. ข้อจำกัดหรือปั

....
....
....
....

9. Feed Back ที่ไ **น็นอย่ างไร**
บ้างเกี่ยวกับโปรแ

....
.....
.....

10. มีความพอใจต่อผลการดำเนินงานเมื่อได้นำโปรแกรมการจัดส่งอาหาร เข้ามาใช้งานในบริษัทของท่านมากน้อยเพียงใด

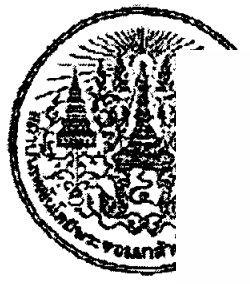
- ลดต้นทุนในการดำเนินงาน.....
- การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น.....
- ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการดำเนินงาน.....
- สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่าย.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

เลขที่แบบสอบถาม.....



คำชี้แจง ...ษ จัดทำโดย
นายพิพัฒน์ ชูศ...กิจเกษตร คณะ
เทคโนโลยีการเกษ...โดยมีวัตถุประสงค์
เพื่อการพัฒนาการ...
ผู้ศึกษาใ...ะโยชน์ต่อการ
พัฒนางานด้านวิช...ะขอขอบพระคุณ
ท่านเป็นอย่างสูง...ครั้งนี้

ผู้ศึกษา

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

O ชาย O หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

O ต่ำกว่าปริญญาตรี O ปริญญาโท

O ปริญญาเอก O ปริญญาเอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา ..... เดือน ..... ปี

5. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่ง.....

6. ก่อนที่ท่านจะมาทำงานในองค์กรนี้ ท่านเคยทำงานที่อื่น ที่มีลักษณะองค์กรแบบเดียวกันนี้หรือไม่ (ถ้าเคยตอบข้อ 7.)

O เคย O ไม่เคย

7. องค์กรที่ท่านเคยทำงานมา คือ

O เคเอฟซี

O เชสเตอ

O พิซซ่าฮ

O เบอร์เก

O อื่นๆ...

8. ท่านเคยใช้โปรแ ที่บริษัท)

O เคย

<u>ส่วนที่ 2</u> : ข้อมูลเกี่

1. ท่านใช้โปรแกรม

..... เดือ

2. ก่อนใช้โปรแกรม

(ถ้าไม่เคยฝึกอบรม

O เคย O ไม่เคย

3. หลังจากฝึกอบรมท่านมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดส่งอาหาร ในระดับใด

O น้อย O ปานกลาง

O มาก O มากที่สุด

4. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

O ข้อมูลมีความผิดพลาด O เครือข่ายอินเตอร์เน็ทล่ม

O ความล่าช้าของระบบ O เข้าสู่โปรแกรมไม่ได้

O อื่นๆโปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ข้อความหรือสัญลักษณ์ในโปรแกรมการจัดส่งอาหาร แสดงผล

O เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

O เข้าใจได้ยาก ขั้นตอนมีความซับซ้อน

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย / ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

(1) = น้อยที่สุด (2) = น้อย (3) = ปานกลาง (4) = มาก (5) = มากที่สุด

				3	2	1
เทคนิคของโปรแกร						
1. มีความสะดวกใ						
2. การเชื่อมโยงข้อ						
3. สามารถรองรับ						
4. มีส่วนช่วยเหลือ						
5. ไม่จำเป็นต้องใช้						
การดำเนินงานของ						
6. มีความสะดวกต						
7. สามารถลดขั้นต						
8. มีการฝึกอบรมเ						
9. มีการแสดงผลร						
10. มีการแสดงคำแนะนา/รองเรยน						
11. มี Messenger ใช้ในการรับ - ส่งข้อความถึงผู้ใช้คนอื่นในระบบ						
12. มี ระบบการจัดการร้าน (Stock)						
13. มีการแสดงผลรายงานต่างๆ (Print Report) ที่เข้าใจง่าย						
ความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรม						
14. มีความถูกต้องของข้อมูลในโปรแกรม						
15. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก						
16. ลดความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลในงานการจัดส่งอาหาร						
17. ท่านมีความพอใจในการทำงานของโปรแกรม						
18. ความคุ้มค่าต่อการลงทุน						

เอกสารนี้สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<u>ส่วนที่ 4</u> ข้อจำกัดของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

จากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร ท่านเคยประสบปัญหาในการดำเนินงานหรือไม่ (โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

<u>ส่วนที่ 5</u> ข้อเสนอแ ่วน

ท่านมีข้อเ หาร ให้มี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

....

....

....

....

*** ๆ **

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	Nominal	เลขที่แบบสอบถาม	001-100	

*** ส่วนที่ 1* ข้อมูล**

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)			...ไปได้ (...de)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX				เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE				ตอบตามจริง
3	EDUCATE			...รี	เลือกได้ 1 ข้อ
4	YEAR			...ปี ...-11 เดือน	ตอบตามจริง
5	POSITION	Ratio	ทำงานในตำแหน่ง	ตำแหน่งงานในองค์กร	ตอบตามจริง
6	A1	Nominal	เคยทำงานในองค์กรอื่นหรือไม่	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
7	A2	Nominal	องค์กรที่เคยทำงานมา	1.เคเอฟซี 2.เซสเตอร์กิลล์ 3.พิซซ่าฮัท 4.เบอร์เกอร์คิง 5.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ
8	A3	Nominal	เคยใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่องค์กรอื่นหรือไม่	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*** ส่วนที่ 2* ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน**

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1	Ratio	ท่านใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารมาเป็นระยะเวลา	1. จำนวนปี 1 – 10 ปี 2. จำนวนเดือน 1 – 11 เดือน	ตอบตามจริง
2	B2				เลือกได้ 1 ข้อ
3	B3				เลือกได้ 1 ข้อ
4	B4a	Nominal	1. ความล่าช้าของอินเตอร์เน็ต	1. เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ
	B4b	Nominal	2 .เครื่องขัดข้องบ่อยครั้ง	1. เลือก 0. ไม่เลือก	
	B4c	Nominal	3 .ความล่าช้าของระบบ	1. เลือก 0. ไม่เลือก	
	B4d	Nominal	4. เข้าสู่โปรแกรมไม่ได้	1. เลือก 0. ไม่เลือก	
	B4e	Nominal	5. อื่นๆ โปรดระบุ	1. เลือก 0. ไม่เลือก	
5	B5	Nominal	ข้อความหรือสัญลักษณ์ในโปรแกรมการจัดส่งอาหาร	เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ซับซ้อน	เลือกได้ 1 ข้อ

แสดงผล
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*** ส่วนที่ 3* ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร**

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	C1	Odinal	- มีความสะดวกในการเข้าสู่โปรแกรม	C1 – C18 มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้	สเกลลำดับความสำคัญ
2	C2	Odinal	- การเชื่อมโยงของ		
3	C3				
4	C4				
5	C5				
6	C6				
7	C7				
8	C8	Odinal	- มีการผูกอบรมการใช้โปรแกรมสำเสมอ		
9	C9	Odinal	- มีการแสดงผลรายการสั่งซื้อ ของแต่ละสาขา		
10	C10	Odinal	- มีการแสดงคำแนะนำ / ร้องเรียน		
11	C11	Odinal	- มี Message ใช้ในการรับส่งข้อความ		
12	C12	Odinal	- มีระบบการจัดการร้าน		
13	C13	Odinal	- มีการแสดงผลรายงาน		
14	C14	Odinal	- มีความถูกต้องของข้อมูล		

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัดข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
15	C15	Odinal	- มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก	C1 – C18 มีค่าที่เป็นไปได้ในความหมายต่อไปนี้	สเกลลำดับความสำคัญ
16	C16	Odinal	- ลดความผิดพลาดใน		
17	C17				
18	C18				

หมายเหตุ ข้อใด

เมื่อจำ

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้