

ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

การพัฒนาโปรแกรมการบริหารงานทั่วไปสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่
The Development of General Administration Program for Internet Café



T097443

โดย

นางสาวพิมพ์พรรณ เคชะปิยะมิตร

มท.
พจ 18 ก
2550

เลขหมู่..... 97443
เลขทะเบียน.....
วัน เดือน ปี..... 8 JUN 2009

b..... 12001892
i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ
สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร
ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนาโปรแกรมการบริหารงานทั่วไปสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่
The Development of General Administration Program for Internet Café

โดย

นางสาวพิมพ์พรรณ เศษะปิยะมิตร รหัส 47040774

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ) เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(รองศาสตราจารย์ ศิริจรยา เครือวิริยะพันธ์)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ และ รองศาสตราจารย์ ดร. กุลกัญญา ณ ป้อมเพ็ชร รองประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ที่กรุณาให้คำปรึกษาชี้แนะ และตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยละเอียด จนทำให้ได้รายงานที่สมบูรณ์ สร้างความภูมิใจแก่ผู้จัดทำเป็นอย่างมาก ตลอดจนท่านอาจารย์ประจำสาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ และสาขาวิชาบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา และประสิทธิ์ประสาทวิชาตลอดหลักสูตรการศึกษาปริญญาตรี ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ทางผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณ เจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ คุณอนุชาติ โลหะวิทยากุล ผู้ดูแลร้าน และลูกค้าที่มาใช้บริการร้านMyNet ที่มีส่วนช่วยในการเอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ที่เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง พี่น้องทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนที่ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจที่ดีจึงทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

พิมพ์พรรณ เดชะปิยะมิตร

13 กุมภาพันธ์ 2551

บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง : การพัฒนาโปรแกรมการบริหารงานทั่วไปสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

นักศึกษา : นางสาวพิมพ์พรรณ เดชะปิยะมิตร

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา : บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ : เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 13/กุมภาพันธ์/2551

บทคัดย่อ

ปัจจุบันอินเทอร์เน็ตได้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวัน ทำให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีจำนวนสูงขึ้น ธุรกิจอินเทอร์เน็ตคาเฟ่จึงเกิดขึ้นมากมาย การจัดการภายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญสำหรับธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ซึ่งแต่ละร้านมีวิธีการจัดการภายในร้านที่แตกต่างกันออกไป เพื่อให้ร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ของตนสามารถบริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด ดังนั้นจึงมีความต้องการศึกษาระบบการจัดการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปMyCafeCup เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนการทำงาน ลักษณะการทำงาน ข้อดีข้อจำกัด ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปMyCafeCup ในการจัดการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เพื่อเป็นแนวทางในการตัดสินใจเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปMyCafeCup และนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงระบบการจัดการภายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของร้าน ผู้ดูแลร้าน ลูกค้าที่มาใช้บริการ ร้าน MYNET

ผลจากการศึกษาเจ้าของร้านมีความพึงพอใจในการป้องกันการทุจริตของผู้ดูแลร้าน การตรวจสอบรายรับในแต่ละวัน เดือน ปี ทำได้สะดวกมากขึ้น ปัญหาที่เจ้าของร้านพบคือโปรแกรมจับเวลาไม่ทำงาน ผู้ดูแลร้านมีความพึงพอใจในส่วนของความสะดวกในการทำงาน ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ ปัญหาที่ผู้ดูแลร้านพบคือความไม่ชำนาญในการใช้งานโปรแกรม ในส่วนของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้าที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจในส่วนของคุณภาพการคิดค่าบริการมากที่สุด รองลงมาคือความถูกต้องในการคิดค่าบริการ ырระดับร้านให้มีมาตรฐานมากขึ้น สามารถบริหารเวลาในการใช้บริการด้วยตนเอง ความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถระบุจำนวนเงินและระยะเวลาที่จะใช้บริการได้ สามารถย้ายเครื่องได้อิสระโดยใช้ username/password เดิม ปัญหาที่พบมากที่สุดคือพนักงาน ไม่อยู่เมื่อต้องการซื้อคูปอง

จากการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะคือ ควรจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมอย่างละเอียดกับผู้ดูแลร้าน ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของผู้ดูแลร้าน เพื่อให้ผู้ดูแลร้านนั้นสามารถเข้าใจถึงลักษณะการทำงานและสามารถใช้โปรแกรมMyCafeCup ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการควรจัดให้มีผู้ดูแลร้านคอยให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการใช้งานโปรแกรม และจัดทำเอกสารแนะนำวิธีการใช้โปรแกรมติดไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง นอกจากนี้ทางบริษัทผู้ผลิตโปรแกรมควรให้ความสำคัญกับเจ้าของร้านเกี่ยวกับการบริการหลังการขายให้มากขึ้น โดยเมื่อเจ้าของร้านมีปัญหาในเรื่องการใช้โปรแกรมหรือโปรแกรมมีปัญหาทางบริษัทผู้ผลิตควรมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญให้การดูแลแก่เจ้าของร้านในการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้โปรแกรมหรือแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	3
ขั้นตอนและวิธีในการวิจัย	5
ขั้นตอนและวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล	6
บทที่ 2 การใช้โปรแกรม MyCafeCup เพื่อการจัดการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่	7
ลักษณะของการจัดการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่	7
ประวัติความเป็นมาของระบบ MyCafeCup	7
แนวความคิดในการสร้างระบบ	8
โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ	8
ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม MyCafeCup	9
ขั้นตอนการบริหารการใช้ระบบงาน	16
ประโยชน์สำหรับลูกค้าของร้าน	16
ประโยชน์สำหรับผู้ดูแลร้าน	17
ประโยชน์สำหรับเจ้าของร้าน	17
ปัญหาจากการใช้ระบบ MyCafeCup	18
แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา	18
ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ	18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 ผลการศึกษา	19
ข้อมูลจากเจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่	19
ข้อมูลของผู้ดูแลร้าน	21
ข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการ	22
การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้โปรแกรม MyCafeCup	28
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	30
สรุป	30
ข้อเสนอแนะ	33
เอกสารอ้างอิง	34
ภาคผนวก	35
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าของร้าน	36
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลร้าน	39
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	41
ภาคผนวก ง คู่มือการสรุบทแบบสอบถาม สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ	44

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ขั้นตอนการบริหารการใช้ระบบงาน	16
2	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามเพศ	22
3	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามอายุ	23
4	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	23
5	จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามอาชีพ	24
6	จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการใช้งานในแต่ละครั้ง	24
7	จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ใช้งานต่อสัปดาห์	25
8	จำนวนและร้อยละของการใช้โปรแกรมในการดำเนินงานต่างๆ	25
9	จำนวนและร้อยละรูปแบบที่เคยใช้ในการจ่ายค่าบริการ	26
10	จำนวนและร้อยละของรูปแบบการจ่ายค่าบริการที่พอใจมากที่สุด	26
11	ร้อยละระดับความสำคัญความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรมMyCafeCup	27
12	ร้อยละระดับความสำคัญของข้อจำกัดที่พบจากการใช้งานโปรแกรมMyCafeCup	28

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	หน้าต่างตรวจสอบสถานะการใช้เครื่องขณะนั้น	10
2	หน้าต่างตรวจสอบสถานะการเข้าใช้งานทั้งหมด	10
3	หน้าต่างสร้างคู่มือแบบกำหนดเอง	11
4	หน้าต่างสร้างคู่มือแบบอัตโนมัติ	12
5	หน้าต่างคู่มือที่หมดอายุแล้ว	12
6	หน้าต่างกำหนดความสามารถในการเข้าถึงโปรแกรม	13
7	หน้าต่างกำหนดรหัส Emergency	13
8	หน้าต่างดูรายได้	14
9	หน้าต่างBackup File	14
10	หน้าต่างดูรายละเอียดทั่วไป	15
11	หน้าต่างซ่อนตัวโปรแกรม	15

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ในปัจจุบันการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่งในชีวิตประจำวัน ทำให้คอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในสังคมเป็นอย่างมาก ส่งผลให้ธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ขยายตัวมากขึ้น โดยจะพบร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ในเกือบทุกจังหวัด โดยเฉพาะในกรุงเทพมหานครที่มีประชากรอาศัยอยู่อย่างหนาแน่น เนื่องจากความสะดวกในการเข้าไปใช้บริการ และหาได้ง่าย โดยแต่เดิมนั้นเมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ทางร้านจะต้องจดบันทึกเวลาที่ลูกค้าคนนั้นเข้ามาใช้บริการ และเมื่อลูกค้าใช้งานเสร็จสิ้นแล้วลูกค้าจะต้องเดินมาหาผู้ดูแลร้านเพื่อชำระค่าบริการ โดยที่ผู้ดูแลร้านต้องเป็นผู้คำนวณค่าบริการด้วยตนเอง

จากการสอบถามผู้ที่เป็นเจ้าของร้านพบว่าการใช้งานระบบเดิมมีความยุ่งยาก ซึ่งขั้นตอนในการดำเนินงานที่กล่าวมาในข้างต้น พบว่ามีปัญหาอยู่มาก สังเกตได้ว่าถ้าผู้ดูแลร้านไม่ได้ทำการบันทึกการใช้งานของลูกค้าตามความจริง เจ้าของร้านไม่สามารถที่จะตรวจสอบได้ ในบางกรณีที่ลูกค้าตั้งใจใช้งานอินเทอร์เน็ตเพียง 1 ชั่วโมงเท่านั้น แต่ใช้งานนานเกินกว่าที่ตั้งใจไว้เพราะลืมดูเวลา ทำให้ผู้มาใช้บริการมีเงินไม่พอจ่ายค่าบริการ ผู้ดูแลร้านต้องสังเกตว่าลูกค้าลักลอบใช้เครื่องหรือแอบเปลี่ยนเครื่องหรือไม่ ปัญหาการจ้างผู้ดูแลร้านที่ไว้วางใจได้ การคำนวณรายได้ในแต่ละวัน สัปดาห์ก็เกิดความยุ่งยาก สิ้นเปลืองทั้งทรัพยากรและเวลา

จากปัญหาที่พบดังกล่าวทำให้ปัจจุบันธุรกิจอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ได้นำซอฟต์แวร์ที่ชื่อ MyCafeCup เข้ามาใช้ในการจัดการภายในร้าน โดยที่ลูกค้าต้องขอซื้อคูปองเพื่อที่จะใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยคูปองจะระบุระยะเวลาที่สามารถใช้งานได้ การนำซอฟต์แวร์มาใช้ช่วยทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยาก ซับซ้อน และยังช่วยลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากผู้ดูแลร้าน หรือผู้ที่มาใช้บริการ ทำให้การทำงานเป็นขั้นตอนสามารถตรวจสอบได้ เกี่ยวกับรายรับที่เกิดขึ้นจริงภายในร้าน และยังสามารถตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของลูกค้าได้ว่าวันนี้มีคนมาใช้กี่เครื่อง เครื่องไหนบ้าง และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่อีกด้วย โดยที่เจ้าของร้านไม่ต้องใช้เวลาบริหารจัดการมากนัก เนื่องจากซอฟต์แวร์ดังกล่าวจะช่วยในการทำงานทั้งหมดแทนเจ้าของร้าน และยังเป็น การเปลี่ยนลูกค้าจากระบบเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เป็นสมาชิกอีกด้วยจากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการศึกษการใช้โปรแกรม MyCafeCup ในการบริหารงานทั่วไปของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เพื่อที่จะได้นำมาประยุกต์ ปรับปรุงให้เหมาะสมกับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่มากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิดการพัฒนาการใช้โปรแกรม MyCafeCup ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนการทำงาน ลักษณะการทำงานของ โปรแกรม MyCafeCup
2. เพื่อศึกษาข้อดีและข้อจำกัดในการใช้งานของโปรแกรม MyCafeCup
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการใช้โปรแกรม MyCafeCup ของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรม MyCafeCup
2. สามารถทราบถึงข้อดีและข้อจำกัดของการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้ในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้โปรแกรม MyCafeCup ของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาสำรวจ และเก็บข้อมูลต่างๆจากร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ซึ่งได้นำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้ในการจัดการภายในร้าน โดยจะเก็บตัวอย่างจากลูกค้าผู้ที่มาใช้บริการ เจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ และผู้ดูแลร้าน ร้านMYNET

การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ชวลี และมัลลนาพร (2543) ศึกษาระบบให้บริการและระบบพนักงานของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษาร้านอินเทอร์เน็ตคอกคอม มีระบบการดำเนินงานแบ่งเป็น 2 ระบบ คือ ระบบการบริการลูกค้า และระบบการทำงานของพนักงาน จากการศึกษากระบวนการจัดการร้าน เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อินเทอร์เน็ต เนื่องจากทางร้านอินเทอร์เน็ตคอมพิวเตอร์มีปัญหาในเรื่องของพนักงานประจำร้านจะมาทำงานไม่ตรงกับเวลาการทำงานที่เจ้าของกิจการกำหนด รายได้ที่ได้รับในแต่ละวันนั้นการจัดกระจายไม่สามารถควบคุมได้เพราะเจ้าของกิจการไม่ได้ประจำอยู่ที่ร้านและต้องค้นหาข้อมูลสมาชิกที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งยุ่งยากไม่สะดวกในการปฏิบัติงานจากปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ทำให้เจ้าของกิจการต้องการระบบการทำงานที่สามารถควบคุมการทำงานของพนักงานและสามารถตรวจสอบรายได้ที่ทางกิจการจะได้รับ ต้องการความถูกต้องแม่นยำในการคิดอัตราค่าบริการและอัตราค่าจ้างที่พนักงานควรจะได้รับจากการมาปฏิบัติงาน จึงได้ประยุกต์ใช้ ไมโครคอมพิวเตอร์ร่วมกับโปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 7.0 และ ไมโครซอฟท์ วิวอลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 เพื่อช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวก สนับสนุนการให้บริการแก่ลูกค้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือพร้อมทั้งรับรองการขยายตัวของร้านจากการเปลี่ยนแปลงจำนวนลูกค้าและสภาพการแข่งขันของธุรกิจ และเพื่อตรวจสอบการทำงานของพนักงาน ควบคุมรายได้ที่ได้รับให้ถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งสามารถออกเอกสารรายงานในรูปแบบที่เจ้าของกิจการต้องการได้

สูตร และ สุวรรณ (2544) ศึกษาการดำเนินงานร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตของร้านเอเน็ต เพื่อพัฒนาระบบการบริการลูกค้าและระบบการบันทึกบัญชีได้พบว่าระบบการทำงานปัจจุบันเป็นระบบเอกสารซึ่งมีการผิดพลาด และการสูญหายของข้อมูลต่างๆ เช่น ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้า ข้อมูลรายได้ ค่าบริการ ซึ่งมีผลกระทบทำให้เกิดการล่าช้าในการให้บริการลูกค้า และเกิดปัญหาทางการเงินเพราะไม่สามารถตรวจสอบฐานะการเงินของกิจการได้จากปัญหาดังกล่าวจึงได้ประยุกต์ใช้ ไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน โดยการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 9.0 สำหรับวินโดวส์ 98 เป็นโปรแกรมที่นำมาจัดการเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบการทำงานต่างๆ โปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ วิวอลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 สำหรับวินโดวส์ 98 ในการพัฒนาระบบปฏิบัติการต่างๆ เช่น ระบบการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการ การคิดค่าบริการอินเทอร์เน็ต การคิดค่าบริการเล่นเกมคอมพิวเตอร์ การคิดค่าเช่าเครื่องพิมพ์ งาน และการคิดค่าพรินท์งานและสแกนรูป ส่วนระบบการบันทึกบัญชี การบันทึกการขายจ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในกิจการ การบันทึกเวลาเข้า – ออกของพนักงานและการทำรายงานงบการเงิน จัดทำในรูปแบบโปรแกรมสำเร็จรูปของระบบงาน และ โปรแกรม ไมโครซอฟท์ เอ็กเซล เวอร์ชัน 9.0 สำหรับวินโดวส์ 98 เป็นโปรแกรมที่นำมาออกรายงานเสนอต่อเจ้าของกิจการในรูปแบบงบการเงินจากการออกแบบระบบใหม่ ที่พัฒนาขึ้นนี้ จะช่วยให้ผู้ใช้ระบบทำงานได้เป็นอย่างดีมีการทำงานเร็วขึ้น ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน รวมทั้งการออกรายงานในรูปแบบต่างๆ ได้เช่น รายงานรายได้ค่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใช้บริการใน 1 วัน และรายงานงบท่างการเงินซึ่งรายงานดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อการสนับสนุนการตัดสินใจของเจ้าของกิจการในการบริหารงานภายในร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต

ขั้นตอนและวิธีในการวิจัย

ข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่งคือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ(Primary Data) เป็นข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 3 หน่วยคือ เจ้าของร้าน ผู้ดูแลร้าน และข้อมูลจากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการภายในร้าน เพื่อให้ทราบถึงข้อมูล วิธีการทำงาน ข้อดี ขั้นตอนต่างๆ รวมไปถึงข้อจำกัดที่พบจากการใช้งานของระบบ MyCafeCup
2. ข้อมูลทุติยภูมิ(Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารที่ทางร้านได้รับตอนที่ขอซื้อโปรแกรมตัวนี้เข้ามาใช้ และบทความจากทางเว็บไซต์ของซอฟต์แวร์ MyCafeCup

การกำหนดประชากร

ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ประกอบด้วย

1. เจ้าของร้าน MYNET จำนวน 1 คน
2. ผู้ดูแลร้าน MYNET จำนวน 1 คน
3. ลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการภายในร้าน MYNET เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่

แน่นอนจึงหาขนาดตัวอย่างจากสูตร $n = Z^2 pq/e$

โดยที่

n = ขนาดตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 50)

$q = 100 - p$

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ร้อยละ 95 ดังนั้นค่า $Z = 1.96$)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดร้อยละ 10)

$n = (1.96)^2 (50*50)/(10) = 96$ คน

การสุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้เข้ามาใช้บริการภายในร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 1 สุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายในร้านโดยยึดลักษณะองค์ประกอบของลูกค้า(Quata Sampling) ผู้ที่เข้ามาใช้บริการภายในร้าน ซึ่งผู้ศึกษาได้พิจารณาถึงขนาดของกลุ่มตัวอย่างพบว่าหากใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่จะทำให้ได้ข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถามที่มีแนวทางเดียวกัน รวมทั้งข้อมูลที่ได้จะไม่มี ความหลากหลายและจะไม่ได้ประโยชน์จากการเก็บแบบสอบถามเท่าไรหรอก แต่หากใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดเล็กเกินไปอาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่ครอบคลุม ผู้ศึกษาผู้ศึกษาจึงเลือกขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมโดยทำการแบ่ง ผู้ใช้บริการออกเป็น 3 กลุ่ม เนื่องจากผู้ให้บริการทั้งสามกลุ่มอาจพบปัญหาจากการใช้งานในระบบ MyCafeCup ที่แตกต่างกัน เพื่อให้สามารถทำการศึกษาค้นคว้าและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการใช้งานในระบบ MyCafeCup ได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงได้ทำการแบ่งกลุ่มลูกค้าผู้ที่มาใช้บริการ โดยเลือกกลุ่มลูกค้าจากกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมากที่สุดเป็น 3 อันดับแรก ได้แก่

1. กลุ่มลูกค้าที่เป็นนักศึกษา จำนวน 32 คน
2. กลุ่มลูกค้าที่เป็นคนทำงาน จำนวน 32 คน
3. กลุ่มลูกค้าที่อายุต่ำกว่า 15 ปี จำนวน 32 คน

การสุ่มตัวอย่างของลูกค้าผู้ที่มาใช้บริการภายในร้านจึงมีจำนวนทั้งสิ้น 96 คนจากการแบ่งกลุ่มตัวอย่างลูกค้าผู้ให้บริการภายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ตามรายละเอียดข้างต้นนั้น ผู้ศึกษาจะพิจารณาจากการสอบถามลูกค้าก่อนที่จะให้ทำแบบสอบถามว่าเป็นนักศึกษา คนทำงาน หรืออายุต่ำกว่า 15 ปี แล้วจึงสุ่มผู้ที่จะเป็นตัวอย่างด้วยวิธีแบบบังเอิญ(Accidental Sampling)

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษานี้จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือในการศึกษาคือการออกแบบ สัมภาษณ์และการออกแบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ชุด ดังนี้

1. แบบสัมภาษณ์สำหรับเจ้าของร้านผู้ที่ตัดสินใจใช้ ระบบMyCafeCup
2. แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ดูแลร้านของร้าน MYNET
3. แบบสอบถามสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการของร้าน MYNET

รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น

1. คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
2. คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียวเป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้ระบบใน

การนำโปรแกรมMyCafeCupเข้ามาใช้ภายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. คำถามแบบให้ผู้ตอบเรียงลำดับข้อดีและข้อจำกัดที่พบซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อดีและข้อจำกัดในการนำโปรแกรมMyCafeCupเข้ามาใช้ภายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ดังนี้

ระดับ 5 หมายความว่า มากที่สุด

ระดับ 4 หมายความว่า มาก

ระดับ 3 หมายความว่า ปานกลาง

ระดับ 2 หมายความว่า น้อย

ระดับ 1 หมายความว่า น้อยที่สุด

4. คำถามแบบให้ผู้ตอบเลือกตอบได้หลายคำตอบเป็นคำถามเกี่ยวกับการใช้บริการภายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

ขั้นตอนและวิธีในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงปริมาณ(Quantities Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่สอดคล้องและอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

การใช้โปรแกรม MyCafeCup เพื่อการจัดการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

ลักษณะของการจัดการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

การจัดการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ คือ การดูแล ควบคุม การเข้าใช้งานคอมพิวเตอร์ภายในร้าน และอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า ตลอดจนดำเนินงานต่างๆ บนที่กงานวันชั่วโมงการใช้งานของลูกค้า และคอยตอบคำถามลูกค้าว่าได้ใช้งานไปแล้วเท่าไร คิดเงินลูกค้า กำหนดรายรับต่อวัน ต่อเดือน ต่อปี ในปัจจุบันการดำเนินงานภายในร้าน ได้มีการนำเอาโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาประยุกต์ใช้กับงานด้านการจัดการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เช่น การบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานของลูกค้า จะเห็นได้ว่าการนำโปรแกรมสำเร็จรูปเข้ามาช่วยในการดำเนินงานนั้นช่วยให้ผลจากการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถช่วยลดงานด้านเอกสารให้น้อยลง และยังช่วยลดการทำงานได้อีกด้วย

ประวัติความเป็นมาของระบบ MyCafeCup

MyCafeCup เป็นซอฟต์แวร์ โซลูชัน เมื่อ พ.ศ. 2542 (ในประเทศไทย) และมีการพัฒนาต่อเนื่องกันมาจนถึงปัจจุบัน MyCafeCup ได้รับการพัฒนาโดย Development Tool ถูกลิขสิทธิ์ รุ่นมืออาชีพ (Professional Licensed ถูกกฎหมาย) ที่ออกแบบมาสำหรับพัฒนา Software เพื่อทำงานบนระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows โดยเฉพาะ และยังเป็น Development Tool ที่มีประสิทธิภาพสูงสุดของ Microsoft ในปัจจุบัน ที่ผู้ผลิต Software ทั้ง Application หรือ Games ระดับโลกบน Windows ส่วนใหญ่ใช้กัน MyCafeCup เป็น Software ที่ทำงาน บน Windows และจะทำงานในระดับลึกถึง Windows Core system (แกนกลางของระบบ) ดังนั้นยังไม่มี Development Tool รุ่นใหม่ใดๆรองรับการทำงาน ของ ระดับ Core system ได้ดีเท่า Visual Studio ซึ่งทำงานได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และน่าเชื่อถือ แม้กระทั่งตัว Windows รุ่นใหม่ๆ เองยังพัฒนาด้วย Visual Studio เป็นหลัก ซึ่งเริ่มแรกได้ผลิตรุ่น Classic ออกมาซึ่งเป็น version ต้นแบบ ต่อมาได้มีการผลิตรุ่น Platinum ออกมา เป็น version เชิงก้าวหน้า เต็มไปด้วยเทคโนโลยีที่มีพื้นฐานจาก Classic version ที่เพียบพร้อมไปด้วยคุณสมบัติที่สอดคล้องด้านการรักษาความปลอดภัยทั้งหมดของ Classic

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

version ผนวกกับคุณสมบัติใหม่ๆอีกหลายอย่าง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพิ่มแนวทางหลากหลายด้าน การตลาด และสถิติเพื่อการวิเคราะห์เชิงธุรกิจและการวางแผน

แนวความคิดในการสร้างระบบ

MyCafeCup เป็นซอฟต์แวร์ โซลูชัน ระดับสากล เพื่อช่วยจัดการการทำงานของระบบ การเช่าเวลา การใช้บริการเครื่อง PC ซึ่งถูกออกแบบมาให้เหมาะสมกับธุรกิจร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ หรือแม้แต่สามารถนำไปใช้ในการควบคุมการใช้งานคอมพิวเตอร์ภายในขององค์กรต่างๆ เช่น สถานศึกษา หรือ บริษัทฯ ห้างร้าน ที่มีลักษณะการใช้งานแบบอินทราเน็ตอยู่แล้ว ซึ่ง MyCafeCup จะทำหน้าที่ดูแลรายรับที่แท้จริงของธุรกิจไซเบอร์คาเฟ่ เป็นระบบชนิด Client-Server Realtime Online ขนาดเล็กซึ่งไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรของระบบ อีกทั้งเป็นระบบที่ช่วยป้องกันการใช้งานเกิน เวลาหรือการใช้งานไม่เหมาะสมจากผู้รับบริการ

ระบบ MyCafeCup ไม่ได้แค่เพียงมีจุดประสงค์หลักเพียงเพื่อเป็นเครื่องมือช่วยนับเวลา การใช้งาน แต่ในความเป็นจริงนั้น MyCafeCup ได้ออกแบบมาจากแนวคิดในการขยายผลทางธุรกิจ โดยใช้เทคโนโลยีเชิงก้าวหน้า เพื่อลดปัญหา จุดบอด หรือช่องโหว่ของธุรกิจ Internet Cafe ซึ่งส่งผล ให้ธุรกิจที่ตัดสินใจนำไปใช้นั้นสามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นต้องพึ่ง Technology ที่ซับซ้อนเกินความจำเป็นและยากต่อการจัดการ ดังนั้นผู้ใช้ MyCafeCup จึงไม่ต้องใช้ เวลาทั้งหมดมาเฝ้าธุรกิจด้วยตนเอง จะอยู่ในฐานะที่เป็นเจ้าของแบบผู้บริหารงานอย่างแท้จริง โดยไม่ต้องเอาเวลามาใช้ในฐานะเป็นผู้เฝ้าร้าน ดังนั้นผู้ใช้จะสามารถบริหารเวลาส่วนตัวได้อย่างเต็มที่ ตรงกับความสามารถจริงๆที่มีอยู่

โครงสร้างของระบบและการบริหารระบบ

การทำงานของโปรแกรม MyCafeCup สามารถแบ่งออกเป็นระบบใหญ่ๆได้ 9 ระบบดังนี้

1. ONLINE สถานะตอนที่ลูกค้าใช้งานอยู่ จะแสดงหมายเลขคู่มือของเครื่องที่ใช้งานอยู่ เข้ามาเริ่มเวลาไหน เครื่องหมายเลขอะไร เหลือเวลาอีกเท่าไร อีกทั้งนาทีหมดเวลา
2. LOG แต่ละวันมีลูกค้าใช้คู่มือเบอร์ไหน login logout เวลาไหน ใช้คอมพิวเตอร์ชื่ออะไร(เครื่องไหน) เช็คให้ลูกค้าว่าหมดชั่วโมงไปหรือยัง
3. USER สร้างรหัสคู่มือใหม่ สามารถสร้างได้ครั้งละ 1,000 username 2,000 username โดยอาจขอชื่อลูกค้ามาเป็น username กำหนดรหัสผ่านเองได้ ราคาเองได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. PRORECY กำหนดว่า จะใช้อะไรเป็น username กับรหัสผ่านลูกเงิน เพื่อใช้ปลด ล็อกในกรณีที่มีปัญหาโดยไม่ต้องใช้คูปอง

5. INCOME (รายได้) วันที่ รายได้ในแต่ละวัน สัปดาห์ เดือน แสดงเป็นยอดให้ดู

6. BACKUP มี username ที่สร้างไว้ เป็นชื่อหรือ Auto สามารถbackup เก็บไว้ใน disket ได้

7. AUTO จะรัน username ให้เองอัตโนมัติ ส่วนรหัสผ่านจะกำหนดอะไรก็ได้ ตั้งแต่ 4 หลักขึ้นไป

8. X-TIRED จะโชว์คูปองที่หมดอายุ

9. ADMIN สร้าง username สำหรับควบคุมว่าใครสามารถทำหน้าที่ได้แค่ไหน เข้าถึงได้ แค่ไหน

ลักษณะการใช้งานของโปรแกรม MyCafeCup

1. หน้าต่าง Online จะแสดงถึงรายการต่อไปนี้ (ภาพที่1)

1.1 แสดง USERNAME ทั้งหมดที่กำลังใช้งานในขณะนั้น

1.2 แสดง ระยะเวลาทั้งหมดที่สามารถใช้งาน ได้ของ USERNAME นั้นๆ

1.3 แสดง เวลาที่เริ่มใช้งานและเวลาที่เหลืออยู่ของ USERNAME นั้นๆ

1.4 แสดง วันและเวลาที่เริ่มใช้งาน

1.5 แสดงหมายเลขเครื่อง(IP) และชื่อเครื่องว่าได้ใช้ USERNAME นั้นๆเล่นที่

เครื่องไหน

2. หน้าต่าง Log จะแสดงถึงรายการต่อไปนี้ (ภาพที่2)

2.1 แสดง การ LogOn และ Logout ทั้งหมด

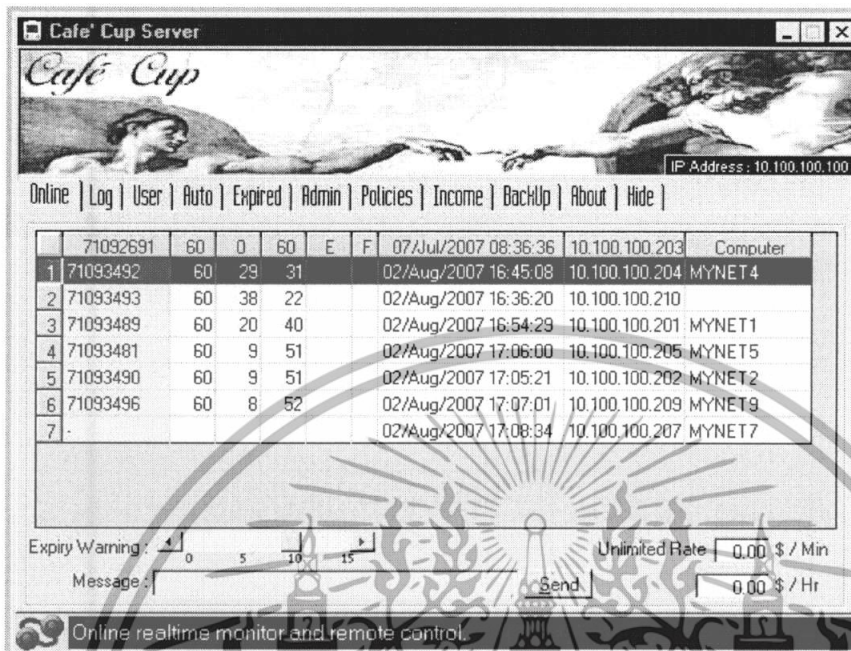
2.2 แสดง USERNAME ที่มีการ LogOn หรือ Logout

2.3 แสดง รูปแบบในการ LogOn ว่าโดยใช้คูปองเป็นระยะเวลาที่หรือว่าใช้

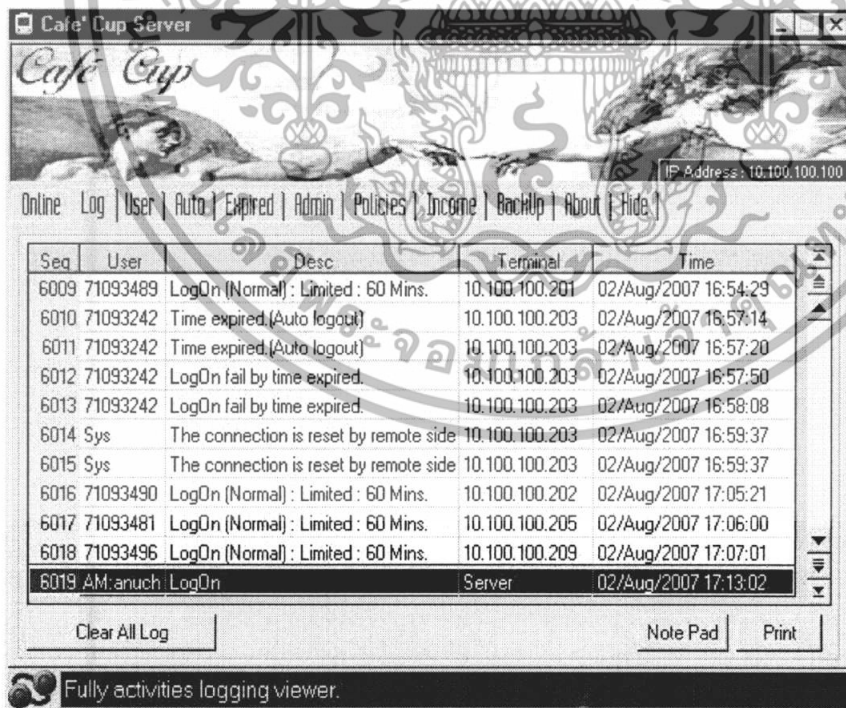
Emergency Username ในการ LogOn หรือว่า LogOn โดย Admin

2.4 แสดง หมายเลขเครื่อง (IP) และวันที่ เวลาที่ทำการ LogOn หรือ Logout

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



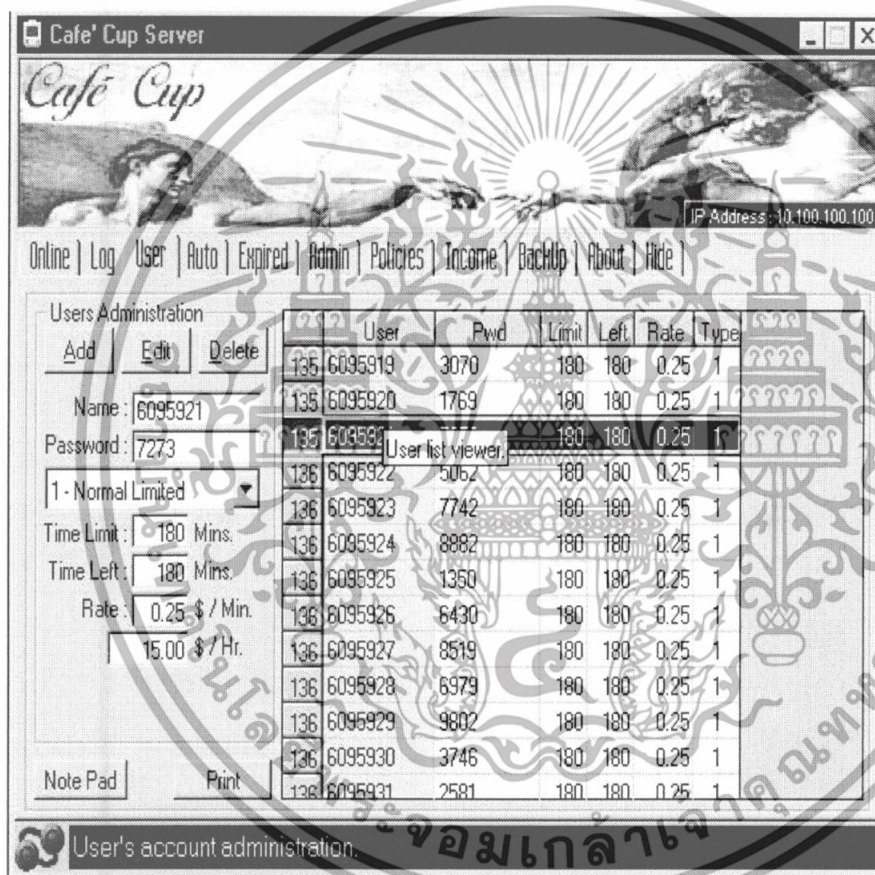
ภาพที่ 1 หน้าต่าง Online สำหรับตรวจสอบสถานะการใช้เครื่องขณะนั้น



ภาพที่ 2 หน้าต่าง Log สำหรับตรวจสอบสถานะการณ้เข้าใช้งานทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

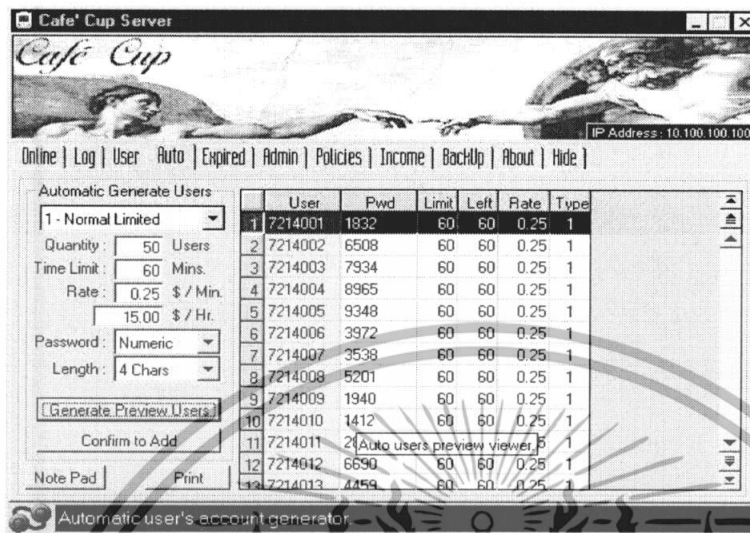
3. หน้าต่าง User ใช้สำหรับสร้าง คูปองขึ้นมาใหม่ในกรณีที่ต้องการกำหนดชื่อ และ Password เอง เช่น กำหนดชื่อตามชื่อของลูกค้าที่มาใช้งานประจำ และสามารถกำหนด Password ได้เองอีกด้วย สามารถกำหนดรูปแบบของคูปอง โดยที่ร้านจะใช้แบบ Normal Limited (คือต้องซื้อ คูปองก่อนใช้งาน) โดยให้ระบุระยะเวลาที่สามารถใช้งานได้รวมทั้งใช้กำหนดอัตราค่าบริการว่าจะ คิดนาทีละเท่าไร ชั่วโมงละเท่าไร (ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 หน้าต่าง User สำหรับสร้างคูปองแบบกำหนดเอง

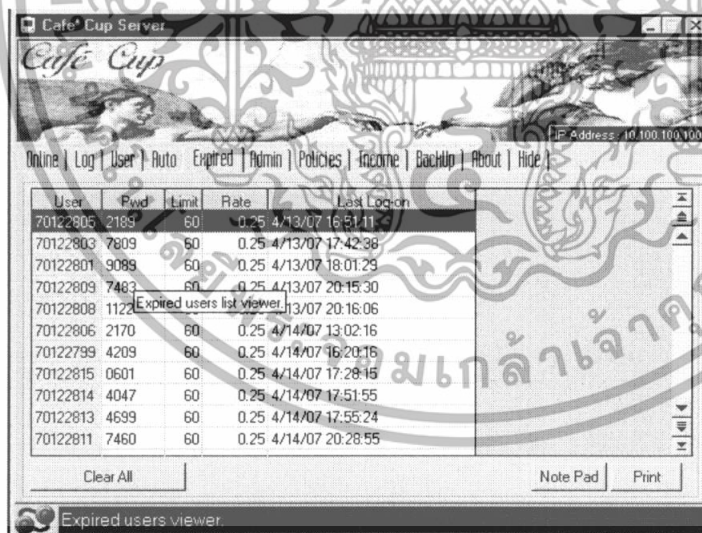
4. หน้าต่าง Auto ใช้สร้างคูปองอัตโนมัติโดยโปรแกรมจะทำการสุ่ม UserName และ Password ให้เองอัตโนมัติ ผู้ใช้ต้องระบุว่าจะให้คูปองเป็นแบบใด(ที่ร้านใช้แบบ Normal Limited คือซื้อคูปองก่อนใช้งาน) อีกทั้งยังใช้กำหนดว่าจะให้เครื่องทำการสร้างกี่ UserName และ UserName นั้นๆสามารถใช้งานได้นานเท่าไร ใช้กำหนดอัตราค่าบริการต่อชั่วโมง ต่อนาที นอกจากนั้นยังสามารถระบุว่าจะให้ Password เป็นแบบใด แบบตัวอักษรหรือตัวเลข จำนวนหลักของ Password ที่ต้องการ เมื่อกำหนดเสร็จเครื่องจะแสดง UserName, Password, เวลาที่สามารถใช้งานได้อัตราค่าบริการต่อนาที จำนวนคูปองที่ใช้ Password นั้นๆ (ภาพที่ 4)

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 หน้าต่าง Auto สำหรับสร้างคู่มือแบบอัตโนมัติ

5. หน้าต่าง Expired จะแสดงคู่มือทุกใบที่หมดอายุ (UserName และ Password ที่ใช้จนครบกำหนดแล้ว) และครั้งสุดท้ายที่ทำการ Log-on ก่อนที่คู่มือจะหมดอายุ (ภาพที่ 5)

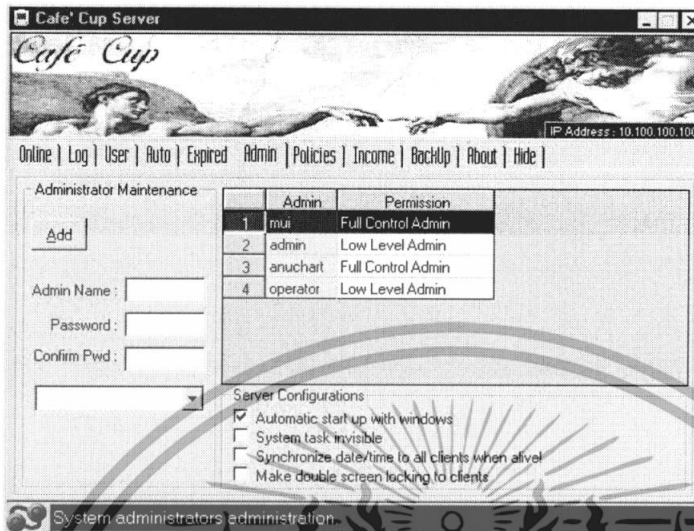


ภาพที่ 5 หน้าต่าง Expired สำหรับดูคู่มือที่หมดอายุแล้ว

6. หน้าต่าง Admin

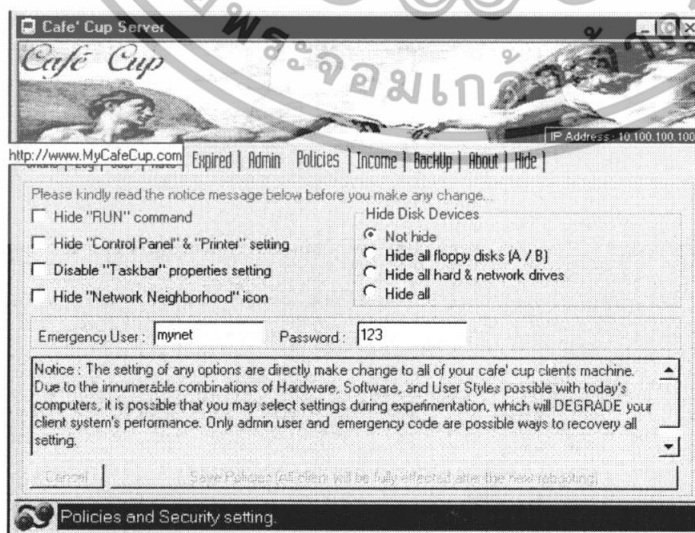
ใช้กำหนดระดับความสามารถในการจัดการเกี่ยวกับตัวโปรแกรมซึ่งสิทธิ์ในการเข้าถึงโปรแกรมระหว่างเจ้าของร้านและผู้ดูแลร้านจะแตกต่างกัน โดยจะกำหนดความสามารถของแต่ละบุคคลในการเข้าถึงโปรแกรมได้ในหน้าตอนนี้ (ภาพที่ 6)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 6 หน้าต่าง Admin สำหรับกำหนดความสามารถในการเข้าถึงโปรแกรม

7. หน้าต่าง Policies ใช้กำหนด Emergency Username และ Emergency Password เพื่อใช้ปลดล็อคหน้าจอในกรณีที่ปัญหาถูกเฝ้าเกิดขึ้น เช่น Password ที่ถูกจำชื่อไปไม่สามารถเข้าใช้งานได้ สามารถแก้ไขโดยใช้ Emergency Username และ Emergency Password ในการปลดล็อคเพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้แต่ต้องระวังไม่ให้ลูกค้าทราบ Emergency Username และ Emergency Password เพื่อป้องกันปัญหาการลักลอบใช้งานฟรีจากลูกค้าในกรณีที่ผู้ดูแลร้านไม่ได้อยู่ที่ร้านตอนนั้นและควรที่จะเปลี่ยน Emergency Username และ Emergency Password บ่อยๆเพื่อป้องกันการลักลอบใช้งานโดยมิชอบ (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 หน้าต่าง Policies สำหรับกำหนดรหัส Emergency เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

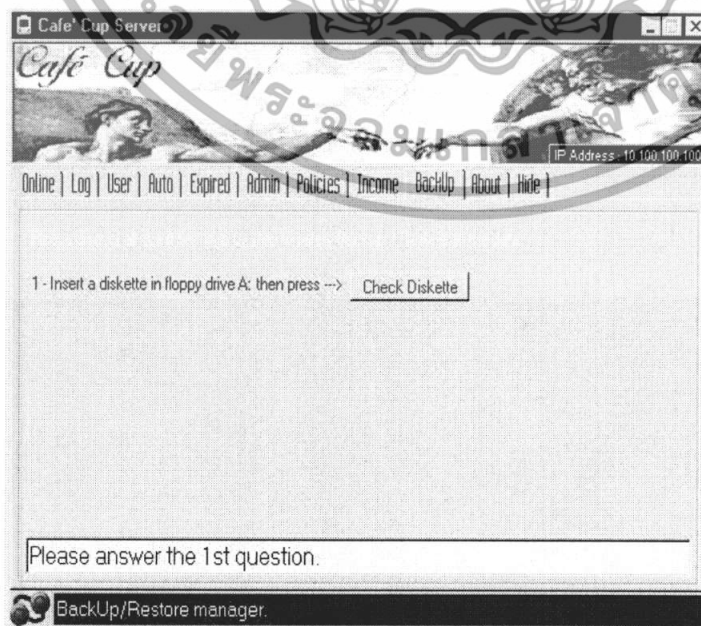
8. หน้าต่าง Income แสดงรายได้ต่อวัน ต่อเดือน ต่อปี โดยเครื่องจะทำการคำนวณให้เรออัตโนมัติจากการใช้เครื่องของลูกค้า ช่วยให้สะดวกในการวางแผนการบริหารงาน และ ใช้ตรวจสอบรายรับในกรณีที่มีการจ้างลูกจ้างมาดูแลร้านแทน (ภาพที่ 8)

Date	D:Inc	U	W:Inc	U	M:Inc	U	Y:Inc	U
21/Dec/2002	1,032.40	47	8,589.00	386				
History Income by date								
22/Dec/2002								
23/Dec/2002	1,024.80	46						
24/Dec/2002	828.60	43						
25/Dec/2002	681.60	37						
26/Dec/2002	1,273.80	60						
27/Dec/2002	714.60	34						
28/Dec/2002	870.00	35	6,467.40	299				
29/Dec/2002	753.60	32						
30/Dec/2002	1,000.20	46						
31/Dec/2002	616.20	35	2,376.00	113	35,934.00	1,556	441,892.20	17,737

D = Daily, W = Weekly, M = Monthly, Y = Yearly, U = No of Users

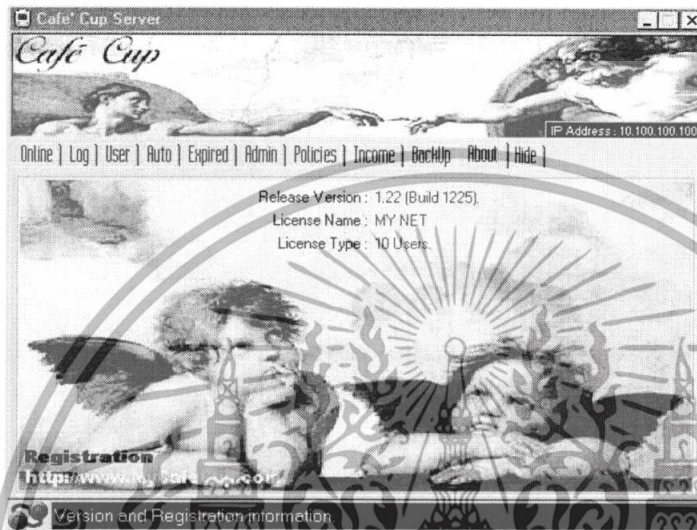
ภาพที่ 8 หน้าต่าง Income สำหรับดูรายได้

9. หน้าต่าง Backup ใช้สำรองข้อมูล Password และ UserName ของลูกค้าเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลเนื่องจากระบบขัดข้อง โดยจะ Backup สำรองเก็บไว้ใน Disket (ภาพที่ 9)



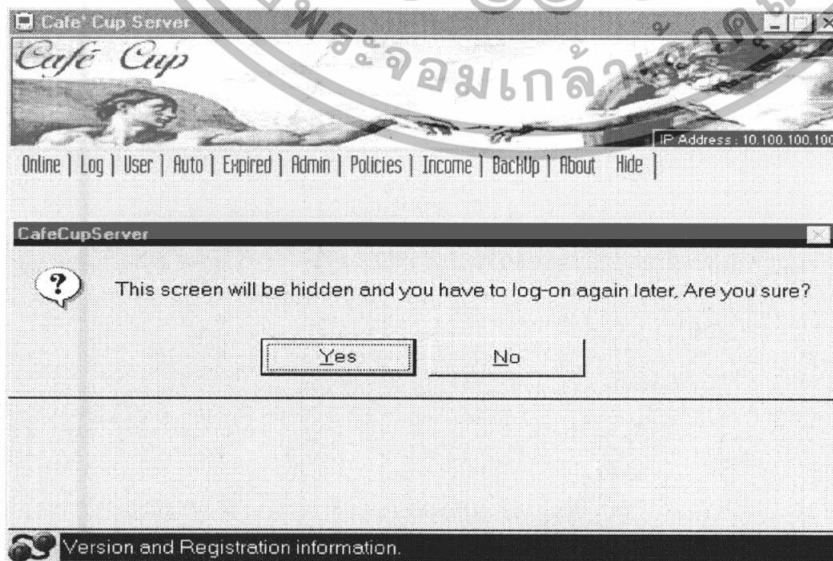
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของระบบนี้ การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. หน้าต่าง About จะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับตัวโปรแกรม เวอร์ชันที่ใช้ ชื่อร้านที่ขอลิขสิทธิ์ และจำนวนเครื่องที่ขอใช้งานในระบบนี้ (ภาพที่10)



ภาพที่ 10 หน้าต่าง About สำหรับดูรายละเอียดทั่วไป

11. หน้าต่าง Hide ต้องเข้ามาที่นี้ทุกครั้งหลังจากที่ใช้งานเสร็จเพื่อซ่อนตัวโปรแกรมเพื่อป้องกันการแก้ไขข้อมูลต่างๆ และการเข้าถึง โดยไม่ได้รับอนุญาต และเมื่อต้องการใช้โปรแกรมนี้อีกครั้งเครื่องจะสั่งให้ป้อน Password และ UserName เพื่อกำหนดว่าจะสามารถเข้าถึงโปรแกรมนี้ได้แค่ไหน (ภาพที่11)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ **ภาพที่ 11** หน้าต่าง Hide สำหรับซ่อนตัวโปรแกรม ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นตอนการบริหารการใช้ระบบงาน

สามารถแสดงขั้นตอนการบริหารการใช้ระบบงานดังนี้ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ขั้นตอนการบริหารการใช้ระบบงาน

Coupon แบบ Normal Limited (จำกัดเวลาล่วงหน้า, จ่ายเงินก่อนเข้าใช้งาน)		MyCafeCup	ลูกค้า
ลำดับเหตุการณ์	ผู้คุมร้าน		
1		<ul style="list-style-type: none"> Client กำลัง Lock Screen 	
2			<ul style="list-style-type: none"> เข้ามาในร้าน และ ติดต่อ ผู้คุมร้าน
3	<ul style="list-style-type: none"> เก็บเงิน ตามราคาของ Coupon ให้ Coupon "Normal Limited" ที่เตรียมไว้ แก่ ลูกค้า 		
4			<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าเลือกเครื่องที่ต้องการ และทำการ Log On เพื่อเริ่มเข้าใช้เครื่อง
5		<ul style="list-style-type: none"> ถ้า User / Password ถูกต้อง ระบบจะ ปลด Lock Screen เพื่อให้ลูกค้าใช้งานได้ ระบบ นับเวลา และจำกัดเวลาที่ จะให้ลูกค้าใช้ได้ 	
6			<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้าใช้งานเครื่องได้ตามสะดวก ลูกค้าเลิกใช้งาน โดยสั่ง Log-Out หรือ ถ้าเวลาที่ถูกจำกัดหมดลง ระบบจะ Log-Out อัตโนมัติ
7		<ul style="list-style-type: none"> ระบบจะจำเวลาที่เหลืออยู่ของ ลูกค้า Lock Screen เพื่อเตรียมพร้อม ให้ ลูกค้าคนถัดไปเข้าใช้ 	
8			<ul style="list-style-type: none"> ลูกค้ายังสามารถเก็บ Coupon นี้ไว้กลับมาใช้ ภายหลังจากได้เวลาที่ถูกจำกัดยังมีเหลืออยู่

ที่มา : <http://www.mycafecup.com>

ประโยชน์สำหรับลูกค้าของร้าน

1. ผู้ใช้บริการสามารถย้ายเครื่องได้อิสระ โดยใช้ UserName/Password เดิม
2. ผู้ใช้บริการสามารถเปลี่ยน password เป็นของตัวเองได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

3. Account ที่ผู้เข้ามาใช้บริการ สามารถใช้ไป ตลอดเวลาจนกว่าเวลาหมด

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ผู้ใช้บริการสามารถบริหารเวลาในการใช้บริการด้วยตัวเอง
5. ถ้ามี Coupon อยู่แล้ว ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาใช้เครื่องได้ทันที โดยไม่ต้องรอติดต่อกับคนคูมร้าน
6. Client ถูกออกแบบมาให้ ผู้ใช้บริการใช้งานได้อย่างง่ายที่สุด โดยไม่ขัดกับกรรมวิธีใช้งานของ windows ปกติ จึง ไม่ขัดกับความรู้สึกในการใช้งาน
7. ลูกค้าไม่ต้องคอยดูเวลาว่าใช้ไปนานแล้วทำไมไม่ต้องกังวลกับค่าใช้จ่ายที่จะตามมา

ประโยชน์สำหรับผู้ดูแลร้าน

1. ไม่จำเป็นต้องเฝ้าเครื่องเพื่อนับเวลา จดเวลา และคำนวณเงินเองอีกต่อไป (ลดขั้นตอนการทำงานลงเป็นอย่างมาก)
2. ไม่จำเป็นต้องเฝ้าลูกค้าทุกๆคน ทุกๆเครื่อง ตลอดเวลาเพราะ กลัวลูกค้าโกงเนื่องจากระบบจะช่วยทำงานแทนให้
3. สามารถจำหน่าย coupon ชนิดเติมเงิน หรือ ถังเติมเงินจาก จอ server ได้ทันที
4. สามารถ remote ดูหน้าจอเครื่องลูกค้าได้ หากจำเป็นต้องตรวจสอบปัญหาบางอย่าง
5. ตัดปัญหาความยุ่งยากเมื่อเกิดการต่อรองราคา หรือระยะเวลาการใช้งานของลูกค้า เพราะด้วยเหตุผลที่ระบบจะตัดการใช้งานของลูกค้าโดยอัตโนมัติ
6. มีเวลาร่างมากขึ้น สามารถนำเวลาไปทำงานอย่างอื่นได้

ประโยชน์สำหรับเจ้าของร้าน

1. ระบบช่วยดูแลเรื่องรายรับ ให้ตรงกับความจริงครบถ้วน
2. ช่วยป้องกันการเสียหายบางอย่าง ของเครื่องคอมพิวเตอร์ และระบบจากการใช้งานของลูกค้า ซึ่งจะตัดปัญหาความยุ่งยากต่างๆ
3. ไม่จำเป็นต้องเฝ้าเครื่องนับเวลา จดเวลา และคำนวณเงิน เองอีกต่อไป
4. ไม่ต้องพะวงกับคนคูมร้านทุจริต ดังนั้นไม่จำเป็นต้องเฝ้าร้านเองตลอดเวลา การดำเนินธุรกิจจะง่ายขึ้น และสามารถตรวจสอบสถิติในรายงานเพื่อการวางแผนงานในอนาคต
5. ดึงดูดให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการเพราะเวลายังเหลืออยู่ (กรณีที่ใช้แบบ Pre-Paid)
6. สร้างภาพลักษณ์ใหม่ที่สวยงาม และเสริมสร้างระบบการจัดการที่เหมาะสมให้แก่ธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. สามารถเพิ่มระบบ HotSpot สำหรับบริการลูกค้าที่นำเครื่องเข้ามาในร้านต่อ internet ได้ด้วย “EvoSpot” Plug-in

ปัญหาจากการใช้ระบบ MyCafeCup

ปัญหาที่พบในขณะนี้คือ

1. ลูกค้าที่ยังไม่เคยเข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงขั้นตอนการใช้งาน
2. ในกรณีที่ลูกค้าต้องการคำปรึกษาหรือเกิดปัญหาจากการใช้งาน แต่เจ้าหน้าที่ที่ดูแลร้านไม่อยู่ทำให้ลูกค้าไม่ทราบวิธีการแก้ปัญหา
3. เครื่อง Server เกิดขัดข้องทำให้ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้าหายไป

แนวความคิดในการแก้ไขปัญหา

1. วิธีแก้ปัญหาคือเขียนคำอธิบายถึงวิธีการใช้งานไว้ที่คอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง เนื่องจากระบบใช้งานง่าย
2. ถ้าลูกค้าเกิดปัญหาจากระบบขัดข้องควรอนุญาตให้ลูกค้าย้ายเครื่องได้เองแล้วจึงแก้ปัญหาภายหลัง หรือเพิ่มเวลาให้หากเกิดจากความผิดพลาดของระบบ
3. ต้องหมั่น Backup ข้อมูลของลูกค้าไว้อย่างสม่ำเสมอ และห้ามแชร์ไอดีระหว่างเครื่อง Server และไม่ให้มีการใช้งานเครื่อง Server แม้จะเป็นผู้ดูแลร้านก็ตาม

ลักษณะขององค์กรที่ใช้ระบบ

เป็นร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ มีเจ้าของร้าน 1 คนและผู้ดูแลร้านอีก 1 คน มีคอมพิวเตอร์สำหรับบริการลูกค้าทั้งหมด 10 เครื่อง เจ้าของร้านกับผู้ดูแลร้านจะผลัดเวรกันดูแลร้าน โดยนำซอฟต์แวร์ที่ชื่อ MyCafeCup มาช่วยในการจัดการภายในร้าน โดยให้ซอฟต์แวร์ MyCafeCup เป็นตัวกลางระหว่างเครื่องแม่และเครื่องลูก และข้อมูลการใช้งานทั้งหมดจะถูกเก็บลงในฐานข้อมูลของซอฟต์แวร์ดังกล่าว โดยเครื่องภายในร้านจะเชื่อมต่อกันด้วยระบบเครือข่ายท้องถิ่น (LAN) เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องใดมีปัญหาจะไม่มีผลกับระบบการทำงานของร้านทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาคำใช้โปรแกรม MyCafeCup ในการบริหารงานทั่วไปสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ เป็นการศึกษาถึงลักษณะการทำงาน ประโยชน์และข้อจำกัดของโปรแกรม MyCafeCup รวมทั้งความเห็นของเจ้าของร้าน ผู้ดูแลระบบ และลูกค้าที่ใช้บริการต่อการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้ โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการสัมภาษณ์จากประชากรคือเจ้าของร้าน ผู้ดูแลร้าน และใช้แบบสอบถามสำรวจจากกลุ่มตัวอย่างคือผู้ใช้ระบบหรือลูกค้าที่ใช้บริการในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ จำนวนทั้งหมด 96 ตัวอย่าง แบ่งเป็นผู้ใช้บริการที่อายุต่ำกว่า 15 ปีจำนวน 32 คน ผู้ใช้บริการที่เป็นนักศึกษา จำนวน 32 คน และผู้ให้บริการที่เป็นคนทำงาน จำนวน 32 คน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาจะทำการนำเสนอผลการสำรวจที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ ข้อมูลจากแบบสอบถามในโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เจ้าของร้าน

ส่วนที่ 2 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ผู้ดูแลร้าน

ส่วนที่ 3 เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามลูกค้าที่ใช้บริการ

ส่วนที่ 4 เป็นการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้โปรแกรม

ข้อมูลจากเจ้าของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

แนวคิดในการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้งาน

จากการดำเนินงาน โดยระบบเดิมของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่เกิดปัญหาในการดำเนินงาน คือ ปัญหาการทุจริตของผู้ดูแลร้าน การคิดเงินลูกค้าไม่สะดวก การตรวจดูรายได้ต่อวันเดือน ปี ทำได้ลำบาก และปัญหาลูกค้าหนีไม่ยอมชำระเงิน สำหรับการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้งานนั้น สืบเนื่องจากการที่เจ้าของร้านมีแนวความคิดว่า หากนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการงานจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์กรให้มีความคล่องตัว ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของผู้ดูแลร้าน และจากตัวลูกค้าที่ใช้บริการ ส่วนวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้นำโปรแกรม MyCafeCup เข้ามาใช้ในงานในองค์กรนั้น เนื่องจากต้องการอำนวยความสะดวกใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การคิดเงิน โดยซื้อคูปองก่อนใช้งาน เพื่อป้องกันการทุจริตของผู้ดูแลร้าน เพื่อสะดวกในการตรวจสอบรายได้ต่อวัน เดือน ปี เพิ่มความสะดวกมากขึ้นไม่ต้องจดเวลา และไม่ต้องกลัวลูกค้าหนี เนื่องจากซื้อคูปองก่อนใช้งาน

การใช้โปรแกรม MyCafeCup เพื่อการบริหารงานทั่วไปภายในร้าน

การนำโปรแกรม MyCafeCup เข้ามาใช้งานในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ นั้น เพื่อจัดการเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไปภายในร้าน การใช้งานของลูกค้าจะเป็นลักษณะ Online-Realtime โดยจะนำข้อมูลจากเครื่องคอมพิวเตอร์หลักในระบบเครือข่าย (server) เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลที่อาจจะเกิดขึ้นจากการดำเนินงานของผู้ดูแลร้าน ในส่วนของผู้ดูแลร้านที่ใช้โปรแกรม MyCafeCup ใช้เวลาในการอบรมเพียง 1 วันเท่านั้น เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่ายไม่ซับซ้อน ส่วนผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรม MyCafeCup เข้ามาใช้ในการดำเนินงานคือป้องกันการทุจริตของผู้ดูแลร้าน เพื่อให้ลูกค้าสบายใจว่าทางร้านไม่ได้จดเวลาผิดหรือคำนวณเงินผิดเนื่องจากซื้อคูปองก่อนใช้งาน ตลอดจนสามารถตรวจสอบรายได้ต่อวัน เดือน ปี ได้โดยง่ายและถูกต้อง

ข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม MyCafeCup

ข้อดีของโปรแกรม MyCafeCup คือทำให้การดูแลร้านทำได้สะดวกมากขึ้น ไม่ต้องจดเวลา ไม่ต้องกลัวลูกค้าหนี ทำให้ผู้ดูแลร้านสามารถไปรับประทานอาหาร ไปเข้าห้องน้ำโดยไม่ต้องมีผู้ดูแลร้าน 2 คนเพื่อผลัดกันเฝ้า นอกจากนี้ยังเป็น โปรแกรมที่เข้าใจง่ายไม่ซับซ้อนทำให้ง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน รวมถึงสามารถเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมได้ในเวลาอันสั้น ดังนั้นในการขอใช้งานอินเทอร์เน็ตของลูกค้า ลูกค้าสามารถใช้งานได้ทันทีในกรณีที่ลูกค้ามีคูปองเหลืออยู่จากการใช้บริการครั้งที่แล้วโดยไม่ต้องติดต่อผู้ดูแลร้านเพื่อขอใช้งาน รวมทั้งยังเป็นโปรแกรมที่มีการออกแบบให้มีเมนูในการทำงานให้เลือกมากมายเพื่อรองรับการทำงานได้หลากหลาย สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรม MyCafeCup นั้น ส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของโปรแกรม เนื่องจากโปรแกรมไม่จับเวลาการใช้งานทำให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้เรื่อยๆ ในส่วนของการตอบกลับ(Feedback) ที่ได้รับจากลูกค้าผู้ให้บริการคือ ลูกค้าได้รับความสบายใจเรื่องการโดนโกงเวลาหรือจดเวลาผิดจากผู้ดูแลร้าน สามารถดูเวลาที่ใช้ไปหรือเวลาที่เหลืออยู่บนหน้าจอได้ ทำให้สามารถบริหารการใช้งานได้สะดวกมากขึ้น แต่ในช่วงแรกพบปัญหาจากการทำงาน คือผู้ดูแลร้านยังมีความสับสนอยู่บ้างเนื่องจากโปรแกรมสามารถใช้งานได้หลากหลาย จึงยังไม่ทราบถึงการใช้งานทั้งระบบไม่รู้ว่าส่วนนี้คืออะไร ใช้งานอย่างไร นอกจากนี้ยังพบปัญหาที่เกิดจากความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผิดพลาดของลูกค้าที่ใช้บริการ ยังไม่เข้าใจระบบการทำงานของโปรแกรมอย่างแท้จริง ส่งผลให้การ
ทำงานล่าช้าลง

ความพึงพอใจในการทำงานโดยโปรแกรม MyCafeCup

ผลจากการศึกษาถึงความพอใจของผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมMyCafeCup พบว่าการใช้งาน
โปรแกรมMyCafeCup ยังไม่พบข้อบกพร่องของโปรแกรมที่ก่อให้เกิดผลเสียร้ายแรง อย่างไรก็ตาม
โดยภาพรวมแล้วผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมดังกล่าว เนื่องจากที่ผ่านมา
โปรแกรมสามารถดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ภายในร้าน ได้อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไป
อย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดความเที่ยงตรง ชัดเจน ต่อทุกฝ่าย นอกจากนี้การนำโปรแกรม ฯ เข้า
มาใช้งาน ยังช่วยให้เจ้าของร้านไม่ต้องดูแลร้านด้วยตนเอง รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนในด้าน
เอกสารอีกด้วย

ข้อมูลของผู้ดูแลร้าน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ดูแลร้าน

จากการศึกษาผู้ดูแลร้าน MyCafeCupจำนวน 1 คน เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 18- 24 ปี
มีการศึกษาระดับอนุปริญญา ระยะเวลาที่เข้ามาทำงาน 1 ปี จบการศึกษาจากคอมพิวเตอร์

ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการทำงาน และการควบคุมโปรแกรม MyCafeCup

จากการศึกษาผู้ดูแลร้านพบว่าส่วนใหญ่ทำหน้าที่ดูแลร้าน โดยการขายดูปอง และดูแล
การทำงานว่าโปรแกรมทำงานควบคุมเวลาได้ปกติ โดยผู้ดูแลร้านไม่เคยศึกษาโปรแกรมก่อนการ
ดำเนินงาน และไม่เคยใช้ หรือดูแล โปรแกรมมาจากที่อื่น โปรแกรม MyCafeCup ยังมีหน้าที่ในการ
ควบคุมการใช้งานของลูกค้าเพื่อป้องกันการได้แข่งเรื่องเวลาการใช้งานของผู้ดูแลร้านกับลูกค้าใน
กรณีที่ผู้ดูแลร้านจกเวลาผิด มีการกำหนดสิทธิให้กับผู้ดูแลร้านในการเข้าถึงข้อมูล โดยผู้ดูแลร้าน
สามารถดูรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้งานของลูกค้าได้แต่ไม่สามารถแก้ไขข้อมูลได้ นอกจากนี้ผู้ดูแล
ร้านยังมีUserName/password พิเศษสำหรับปลดล็อคเครื่อง ในหรือusername/password ของลูกค้ามี
ปัญหาไม่สามารถเข้าใช้งานได้ แต่จะแสดงการใช้งานนั้นไว้ในฐานข้อมูลซึ่งเจ้าของร้านสามารถ
ตรวจสอบได้ จากการทำงานในส่วนของการดูแลโปรแกรมพบว่า ปัญหาจากการใช้โปรแกรม
ส่วนใหญ่เกิดจากความผิดพลาดของผู้ใช้เอง เนื่องจากได้เริ่มต้นใช้โปรแกรมในระยะเวลาไม่มาก
นักจึงยังขาดความชำนาญในการใช้งาน และปัญหาจากโปรแกรมซึ่งโปรแกรมจับเวลาไม่ทำงานทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ลูกค้าสามารถใช้งานได้เรื่อยๆ ความคิดเห็นของผู้ดูแลร้าน นั้นมีความคิดเห็นต่อโปรแกรมฯ เป็นไปในทางที่ดี เนื่องจากโปรแกรมฯ สามารถทำให้การจัดการงานภายในร้านมีระบบ และไม่ต้องเฝ้าร้านตลอดเวลาสามารถไปรับประทานอาหารหรือทำธุระส่วนตัวได้ พนักงานผู้ใช้โปรแกรมฯ ถ้าใช้บ่อยๆจะเกิดความเคยชินทำให้สามารถใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของลูกค้าที่มาใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

1. เพศ

จากการศึกษาลูกค้าที่มาใช้บริการ จำนวน 96 คน พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 และเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	57	59.4
หญิง	39	40.6
รวม	96	100.0

2. อายุ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 18-24 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 60.4 รองลงมาคือ อายุต่ำกว่า 18 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 อายุระหว่าง 25-30 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 และอายุมากกว่า 31 ปี จำนวน 1 คนคิดเป็นร้อยละ 1.0 (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 18 ปี	32	33.3
18 - 24	58	60.4
25 - 30	5	5.2
มากกว่า 31 ปี	1	1.0
รวม	96	100.0

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 รองลงมาจบการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ประถมศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 ระดับอนุปริญญา/ปวส. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 และระดับปริญญาโท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	5	5.2
มัธยมศึกษา/ปวช.	31	32.3
อนุปริญญา/ปวส.	3	3.1
ปริญญาตรี	55	57.3
ปริญญาโท	2	2.1
รวม	96	100.0

4. อาชีพ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รัฐวิสาหกิจ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 รับราชการจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 (ตารางที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของลูกค้าที่มาใช้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	64	66.7
พนักงานบริษัท	24	25.0
รัฐวิสาหกิจ	5	5.2
รับราชการ	3	3.1
รวม	96	100.0

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้บริการ

1. ระยะเวลาการใช้งานในแต่ละครั้ง

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้งานในแต่ละครั้งเป็นระยะเวลา 1 ชั่วโมง จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ระยะเวลา 2 ชั่วโมง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และระยะเวลา 3 ชั่วโมงขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาการใช้งานในแต่ละครั้ง

ระยะเวลาการใช้งาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ชั่วโมง	54	56.3
2 ชั่วโมง	40	41.7
3 ชั่วโมงขึ้นไป	2	2.1
รวม	96	100.0

2. ความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้งาน 3 ครั้งต่อสัปดาห์จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ใช้งาน 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 ใช้งาน 5 ครั้งขึ้นไปต่อสัปดาห์จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 และใช้งาน 4 ครั้งต่อสัปดาห์ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 (ตารางที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของจำนวนครั้งที่ใช้งานต่อสัปดาห์

จำนวนครั้งที่ใช้บริการ/สัปดาห์	จำนวน	ร้อยละ
1-2 ครั้ง	18	18.8
3 ครั้ง	54	56.3
4 ครั้ง	11	11.5
ตั้งแต่ 5 ครั้งขึ้นไป	13	13.5
รวม	96	100.0

3. การใช้โปรแกรมในการดำเนินงาน

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่ใช้บริการเล่นอินเทอร์เน็ต จำนวน 74 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 32.5 ใช้บริการเล่นเกมออนไลน์ จำนวน 68 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 30.0 ใช้บริการพิมพ์งาน จำนวน 59 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 26.0 ใช้บริการเล่นเกมทั่วไปจำนวน 26 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 11.5 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของการใช้โปรแกรมในการดำเนินงานต่างๆ

การดำเนินงาน	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
เล่นอินเทอร์เน็ต	74	32.5
เล่นเกมออนไลน์	68	30.0
พิมพ์งาน	59	26.0
เล่นเกมทั่วไป	26	11.5
รวม	227	100.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้หลายข้อ

4. รูปแบบการจ่ายค่าบริการ

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่เคยจ่ายค่าบริการแบบพนักงานคิดค่าบริการหลังใช้งาน จำนวน 95 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 51.1 จ่ายค่าบริการแบบซื้อคูปองก่อนใช้งาน จำนวน 91 คำตอบ คิดเป็นร้อยละ 48.9 (ตารางที่ 9)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละรูปแบบที่เคยใช้ในการจ่ายค่าบริการ

รูปแบบการจ่ายค่าบริการ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
พนักงานคิดค่าบริการหลังใช้งาน	95	51.1
ชื้อคูปองก่อนใช้งาน	91	48.9
รวม	186	100.0

หมายเหตุ เลือกตอบได้หลายข้อ

5. รูปแบบการจ่ายค่าบริการที่พอใจมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่มาใช้บริการ ส่วนใหญ่พอใจจ่ายค่าบริการแบบชื้อคูปองก่อนใช้งาน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 87.5 และพอใจจ่ายค่าบริการแบบพนักงานคิดค่าบริการหลังใช้งาน จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12.5 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของรูปแบบการจ่ายค่าบริการที่พอใจมากที่สุด

รูปแบบการจ่ายค่าบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชื้อคูปองก่อนใช้งาน	84	87.5
พนักงานคิดค่าบริการหลังใช้งาน	12	12.5
รวม	96	100.0

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีในการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้

จากการศึกษาพบว่าลูกค้าที่ใช้โปรแกรม MyCafeCup มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีในระดับมากที่สุด คือ 1)ความยุติธรรมในการคิดค่าบริการ 2)ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ 3)การยกระดับร้านให้มีมาตรฐานมากขึ้น 4)สามารถบริหารเวลาในการใช้บริการด้วยตนเอง 5)ความรวดเร็วในการให้บริการ 6)สามารถระบุจำนวนเงินและระยะเวลาที่จะใช้บริการได้ 7)สามารถย้ายเครื่องได้อิสระ โดยใช้ username/password เดิม และ 8)ความสะดวกในการใช้บริการ ลูกค้าที่ใช้โปรแกรมให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีในระดับมากที่สุดคือ 1)ขั้นตอนการใช้งานระบบไม่ยุ่งยาก และ2)สามารถเปลี่ยน password เป็นของตัวเองได้ (ตารางที่ 11)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 11 ร้อยละระดับความสำคัญของความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งานโปรแกรม
MyCafeCup

รายการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	รวม
ความยุติธรรมในการคิด	89	7	0	0	0	96
ค่าบริการ	(92.7)	(7.3)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ความถูกต้องในการคิด	89	7	0	0	0	96
ค่าบริการ	(92.7)	(7.3)	(0.0)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
ยกระดับร้านให้มี	85	6	5	0	0	96
มาตรฐานมากขึ้น	(88.5)	(6.3)	(5.2)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
สามารถบริหารเวลาใน	82	11	2	0	1	96
การใช้บริการด้วยตนเอง	(85.4)	(11.5)	(2.1)	(0.0)	(1.0)	(100.0)
ความรวดเร็วในการ	68	26	2	0	1	96
ให้บริการ	(70.8)	(27.1)	(2.1)	(0.0)	(1.0)	(100.0)
สามารถระบุจำนวนเงิน	61	27	8	0	0	96
และระยะเวลาที่จะใช้	(63.5)	(28.1)	(8.3)	(0.0)	(0.0)	(100.0)
บริการได้	59	26	10	1	0	96
สามารถย้ายเครื่องได้	(61.5)	(27.1)	(10.4)	(1.0)	(0.0)	(100.0)
อิสระโดยใช้	46	38	11	1	0	96
username/password เดิม	(47.9)	(39.6)	(11.5)	(1.0)	(0.0)	(100.0)
ความสะดวกในการใช้	7	54	33	2	0	96
บริการ	(7.3)	(56.3)	(34.4)	(2.1)	(0.0)	(100.0)
ขั้นตอนการใช้งานระบบ	7	33	30	19	7	96
ไม่ยุ่งยาก	(7.3)	(34.4)	(31.3)	(19.8)	(7.3)	(100.0)
สามารถเปลี่ยน password	7	33	30	19	7	96
เป็นของตัวเองได้	(7.3)	(34.4)	(31.3)	(19.8)	(7.3)	(100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดในการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้

จากการศึกษาพบว่าลูกค้ำที่ใช้โปรแกรม MyCafeCup พบข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรมในระดับมากที่สุด คือ พนักงานไม่อยู่เมื่อต้องการซื้อคูปอง ผู้ดูแลไม่อยู่เมื่อต้องการคำปรึกษา ลูกค้ำที่ใช้โปรแกรมพบข้อจำกัดในระดับปานกลาง คือ ไม่ทราบวิธีการใช้งาน ระบบขัดข้องไม่สามารถล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานได้ และหน้าจอถูกล็อกทิ้งๆที่เวลายังไม่หมด (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 ร้อยละระดับความสำคัญของข้อจำกัดที่พบจากการใช้งาน โปรแกรม MyCafeCup

รายการ	มากที่สุด		ปานกลาง		น้อยที่สุด		รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
พนักงานไม่อยู่เมื่อต้องการซื้อคูปอง	62 (64.6)	22 (22.9)	12 (12.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	96 (100.0)	
ผู้ดูแลไม่อยู่เมื่อต้องการคำปรึกษา	61 (63.5)	20 (20.8)	15 (15.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	96 (100.0)	
ไม่ทราบวิธีการใช้งาน	0 (0.0)	0 (0.0)	95 (99.9)	1 (1.0)	0 (0.0)	96 (100.0)	
ระบบขัดข้องไม่สามารถล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานได้	0 (0.0)	0 (0.0)	94 (97.9)	2 (2.1)	0 (0.0)	96 (100.0)	
หน้าจอถูกล็อกทิ้งๆที่เวลายังไม่หมด	0 (0.0)	0 (0.0)	94 (97.9)	2 (2.1)	0 (0.0)	96 (100.0)	

การเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้โปรแกรม MyCafeCup

1. ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมที่พบคือปัญหาหน้าจอถูกล็อกทิ้งๆที่ยังไม่หมดเวลา แก้ไขโดยให้ลูกค้ำใส่พาสเวิร์ดอีกครั้งถ้ายังใช้งานไม่ได้ให้ลูกค้ำย้ายเครื่องก่อนแล้วจึงแก้ปัญหาในภายหลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ปัญหาระบบขัดข้อง Username/Password ที่ระบุอยู่บนคู่มือไม่สามารถ Login เข้าใช้งานได้ ควรแก้ปัญหาโดยใช้ Emergency Username/Password โดยบันทึกเวลาที่ลูกค้าเริ่มใช้งานลงบนกระดาษแทน

3. ปัญหาหน้าจอของลูกค้าไม่อยู่ในสถานะพร้อมใช้งานทำให้ลูกค้าไม่สามารถป้อน Username/Password ได้ แก้ไขโดยผู้ดูแลร้านควรตรวจสอบสถานะของเครื่องทุกครั้งหลังจากลูกค้าใช้งานเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับลูกค้าคนต่อไป

4. ปัญหาที่เกิดจากโปรแกรมจับเวลาการใช้งานของลูกค้าไม่ทำงาน แก้ไขโดยผู้ดูแลร้านต้องคอยสังเกตการใช้งานของลูกค้าว่าลูกค้าคนไหนใช้งานนานผิดปกติให้ผู้ดูแลร้านเดินเข้าไปดูตัวจับเวลาว่าทำงานหรือไม่ แล้วแจ้งกับลูกค้าว่าหมดเวลา

5. ปัญหาเครื่อง Server ขัดข้องทำให้ข้อมูลลูกค้าหายไป ต้องมีการ Backup ไฟล์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ Update ที่สุดไว้สำหรับอ้างอิงในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาการใช้โปรแกรมในการบริหารงานทั่วไปสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะการทำงานของโปรแกรม MyCafeCup และศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคจากการใช้โปรแกรม MyCafeCup มาใช้ในการจัดการภายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าของร้าน ผู้ดูแลร้าน และผู้ที่มาใช้บริการ จำนวน 96 คน ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ลักษณะการทำงานของระบบบริหารงานทั่วไปของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

การทำงานของระบบสามารถแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนของผู้ดูแลร้าน เป็นส่วนที่ให้บริการกับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการในร้านอินเทอร์เน็ต โดย มีหน้าที่จำหน่ายคูปอง ดูแลให้โปรแกรมทำงานควบคุมเวลาได้ตามปกติ ส่วนของผู้ที่มาใช้บริการ ต้องซื้อคูปองจากผู้ดูแลร้านและป้อนpassword/username บนเครื่องที่ต้องการใช้งาน และส่วนของผู้ดูแลร้าน ตรวจสอบการใช้งานของเครื่องภายในร้านในแต่ละวัน ตรวจสอบยอดรายรับต่อวัน เดือน ปี ให้ตรงกับความจริง

ระบบบริหารงานทั่วไปโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MyCafeCup

เจ้าของร้าน

จากการศึกษาระบบบริหารงานทั่วไปของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่นำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้ พบว่า เจ้าของร้านเป็นเพศชาย มีอายุในช่วง 30 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาปริญญาตรี จบการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์ เปิดให้บริการมาเป็นเวลา 7 ปี โดยนำโปรแกรม MyCafeCup เข้ามาใช้เป็นเวลา 4 ปี เจ้าของร้าน ไม่ได้อยู่เฝ้าร้านตลอดเวลาจึงมีการจ้างผู้ดูแลร้าน 1 คน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผู้ดูแลร้าน

จากการศึกษาระบบการบริหารงานทั่วไปของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่นำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้ พบว่า ผู้ดูแลร้านเป็นเพศชาย มีอายุในช่วงระหว่าง 18 – 24 ปี ระดับการศึกษา อนุปริญญา จบการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์ โดยมีผู้ดูแลร้าน ร้านละ 1 คน พบว่าส่วนใหญ่ลูกค้าใช้บริการครั้งละ 1 ชั่วโมง โดยใช้บริการเล่นอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่

ผู้ที่มาใช้บริการ

จากการศึกษาระบบการบริหารงานทั่วไปของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป MyCafeCup พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีอายุในช่วงระหว่าง 18 – 24 ปี กำลังศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ในแต่ละครั้ง เป็นระยะเวลาประมาณ 1 ชั่วโมง ความถี่ ในการใช้บริการจะเข้ามาใช้บริการประมาณ 3 ครั้งต่อสัปดาห์ และเข้ามาใช้บริการเล่นอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่

ข้อดีของระบบการบริหารงานทั่วไปโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MyCafeCup

เจ้าของร้าน

เจ้าของร้านที่นำ โปรแกรมสำเร็จรูป MyCafeCup เข้ามาใช้ภายในกิจการมีข้อดีในการป้องกันการทุจริตของผู้ดูแลร้าน สามารถตรวจสอบรายได้ของแต่ละวัน เดือน ปี ได้ ป้องกันลูกค้าหนีไม่ชำระเงิน ยกกระตือรือร้นให้มีมาตรฐานมากขึ้น

ผู้ดูแลร้าน

ผู้ดูแลร้านโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MyCafeCup ในการบริหารงานทั่วไปมีข้อดีในส่วนของความสะดวกในการคิดค่าบริการ ไม่ต้องคอยเฝ้าร้านตลอดเวลา สามารถออกไปรับประทานอาหาร ทำธุระส่วนตัวได้ ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ และความรวดเร็วในการคิดค่าบริการ

ผู้ที่มาใช้บริการ

ผู้ที่มาใช้บริการภายในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ที่นำโปรแกรมโปรแกรมสำเร็จรูป MyCafeCup มาใช้ในการบริหารงานทั่วไป ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีในระบบมากที่สุด ในส่วนของความยุติธรรมในการคิดค่าบริการ ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ ยกกระตือรือร้นให้มีเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาตรฐานมากขึ้นสามารถบริหารเวลาในการให้บริการด้วยตนเอง ความรวดเร็วในการให้บริการ สามารถระบุจำนวนเงินและระยะเวลาที่จะให้บริการได้ สามารถย้ายเครื่องได้อิสระโดยใช้ username/password เดิม ความสะดวกในการใช้บริการ ลูกค้าที่ใช้โปรแกรมมีความพึงพอใจในระดับมากคือ ขั้นตอนการใช้งานระบบไม่ยุ่งยาก และสามารถเปลี่ยน password เป็นของตัวเองได้

ข้อจำกัดของระบบการบริหารงานทั่วไปโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MyCafeCup

เจ้าของร้าน

ปัญหาที่เจ้าของร้านพบคือปัญหาความผิดพลาดของโปรแกรมเนื่องจากโปรแกรมจับเวลาไม่ทำงาน ทำให้ลูกค้าใช้งานไปได้อย่างต่อเนื่องโดยที่เวลาไม่หมด

ผู้ดูแลร้าน

ปัญหาที่ผู้ดูแลร้านพบคือปัญหาความผิดพลาดของโปรแกรมเนื่องจากโปรแกรมจับเวลาไม่ทำงานทำให้ลูกค้าใช้งานไปได้อย่างต่อเนื่องโดยที่เวลาไม่หมด ความผิดพลาดจากการใช้งานของผู้ดูแลร้าน เนื่องจากความไม่ชำนาญในการใช้งาน ส่วนปัญหาที่ผู้ดูแลร้านไม่พบคือปัญหาความผิดพลาดของอุปกรณ์ที่ใช้ในการคิดค่าบริการ และปัญหาค่าใช้จ่ายในการซ่อมบำรุงสูง

ผู้ที่มาใช้บริการ

ปัญหาส่วนใหญ่ที่ผู้มาใช้บริการระบบการบริหารงานทั่วไปของร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป MyCafeCup พบ คือ ปัญหาผู้ดูแลร้านไม่อยู่เมื่อต้องการซื้อคูปอง และปัญหาผู้ดูแลร้านไม่อยู่เมื่อต้องการคำปรึกษา รongลงมา คือ ปัญหาไม่ทราบวิธีการใช้งาน ปัญหาระบบขัดข้องไม่สามารถล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานได้ และปัญหาหน้าจอถูกล็อกทั้งๆที่เวลายังไม่หมด

แนวทางการพัฒนาระบบ

1. ให้ลูกค้าย้ายเครื่องก่อนแล้วจึงแก้ปัญหาในภายหลัง ในกรณีที่มีปัญหาต่างๆเกิดขึ้น
2. ใช้ Emergency Username/Password ปลดล็อกให้ลูกค้าใช้งานในกรณีที่ Username/Password ที่อยู่บนคูปองไม่สามารถใช้งานได้ โดยบันทึกเวลาที่ลูกค้าเริ่มใช้งานลงบนกระดาษแทน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. จัดเตรียมสถานะของหน้าจอให้อยู่ในสถานะพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยผู้ดูแลร้านควรตรวจสอบสถานะของเครื่องทุกครั้งหลังจากลูกค้าใช้งานเพื่อเตรียมพร้อมสำหรับลูกค้าคนต่อไป

4. ผู้ดูแลร้านต้องคอยสังเกตการใช้งานของลูกค้าว่าลูกค้าคนไหนใช้งานนานผิดปกติให้ผู้ดูแลร้านเดินเข้าไปดูตัวจับเวลาว่าทำงานหรือไม่ แล้วแจ้งกับลูกค้าว่าหมดเวลา

5. เจ้าของร้านต้องทำการ Backup ไฟล์อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ Update ที่สุดไว้สำหรับอ้างอิงในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้ดูแลร้านควรอยู่ดูแลร้านอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้คำปรึกษาและขายคู่มือกับลูกค้าที่มาใช้บริการ
2. ควรติดวิธีการใช้งานไว้ที่เครื่องลูกค้าทุกเครื่องเพื่อแจ้งวิธีการใช้งานให้ลูกค้าได้ทราบ
3. ควรมีการอบรมถึงวิธีการใช้งานโปรแกรมกับผู้ดูแลร้านเพื่อให้การใช้งานโปรแกรมมีประสิทธิภาพสูงสุด
4. หากมีความผิดพลาดเกิดขึ้นเนื่องจากตัวโปรแกรม ผู้ดูแลร้านควรอนุญาตให้ลูกค้าย้ายเครื่องได้ก่อนแล้วจึงค่อยแก้ปัญหาในภายหลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา.2546.การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชวลี มากศรี และมัทธนาพร พรหมประสิทธิ์. 2543. ระบบให้บริการและระบบพนักงานของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พิพัฒน์ หิรัณย์วณิชชากร. 2543. ระบบการสื่อสารข้อมูลและเครือข่ายคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด.

สธร ชัยสุภรัตน์ และสุวรรณ ลาวัณย์ภักย์. 2544. การจัดการระบบให้บริการและระบบบัญชีของร้านให้บริการอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร : ปัญหาพิเศษ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

<http://www.mycafeup.com> 3 กันยายน 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสัมภาษณ์ สำหรับเจ้าของร้าน

เรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมในการบริหารงานทั่วไปสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ โดยนักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้งานโปรแกรมMyCafeCup ในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

1. ร้านนี้เปิดให้บริการนานเท่าใดแล้ว

.....

2. ในอดีตที่ผ่านมาบริหารงานทั่วไปภายในร้านอย่างไร(ก่อนนำโปรแกรมนีมาใช้)

.....

.....

.....

.....

3. นำโปรแกรมนีมาใช้งานเป็นระยะเวลาเท่าใดแล้ว

.....

4. วัตถุประสงค์ที่นำโปรแกรมMyCafeCup เข้ามาใช้ภายในร้าน

.....

.....

.....

.....

.....

5. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรมMyCafeCup เข้ามาใช้ภายในร้าน

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

.....

.....

6. ในปัจจุบันการดำเนินงานของพนักงานดูแลร้านมีปัญหาหรือ อุปสรรค อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

7. ผลการตอบรับจากการนำโปรแกรมMyCafeCup เข้ามาใช้ภายในร้านของลูกค้าเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

8. ท่านคิดว่า โปรแกรมMyCafeCup มีประโยชน์ในการให้บริการในเรื่องใด ได้มากที่สุด

.....

.....

.....

.....

9. ข้อดีของ โปรแกรมMyCafeCup ที่มีต่อร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

.....

.....

.....

.....

10. ข้อดีของ โปรแกรมMyCafeCup ที่มีต่อลูกค้าที่มาใช้บริการ

.....

.....

.....

.....

11. ข้อจำกัดหรือปัญหาของ โปรแกรมMyCafeCup

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

.....

.....

12. ลูกค้าที่มาใช้บริการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

13. แนวทางการแก้ไขข้อจำกัดหรือปัญหาของ โปรแกรม MyCafeCup

.....

.....

.....

14. แนวทางการพัฒนาโปรแกรม MyCafeCup ที่จะทำให้การดำเนินงานในร้านของท่านมี
ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์ สำหรับผู้ดูแลร้าน

เรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมในการบริหารงานทั่วไปสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

คำชี้แจง: แบบสัมภาษณ์นี้จัดขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ โดยนักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้งานโปรแกรมMyCafeCup ในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุปี

3. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษา/ปวช. 2) อนุปริญญา / ปวส.

3) ปริญญาตรี 4) ปริญญาโท

5) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. ระยะเวลาที่เข้ามาทำงานที่นี่.....ปี

5. จบการศึกษาทางสาขาใด

6. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบในการใช้โปรแกรมMyCafeCup ในด้านใดบ้าง

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

7. ท่านได้รับการฝึกอบรมในเรื่องของการใช้โปรแกรมMyCafeCup อย่างไรบ้าง

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. ปัญหาที่เกิดขึ้นกับการใช้โปรแกรมMyCafeCup ในขณะที่ท่านปฏิบัติงานมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

9. ปัญหาที่พบจากการให้บริการของลูกค้าที่มาใช้บริการ มีอะไรบ้าง (เกี่ยวกับการให้บริการ)

.....

.....

.....

10. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นท่านมีวิธีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้น อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

11. ท่านเคยได้รับคำติชมจากลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

12. ท่านคิดว่าการให้ลูกค้าซื้อคูปองก่อนใช้งานดีกว่าการชำระเงินหลังใช้งาน หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

13. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้ อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการ

เลขที่แบบสอบถาม.....

เรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมในการบริหารงานทั่วไปสำหรับร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้จัดขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ โดยนักศึกษาภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้งานโปรแกรมMyCafeCup ในร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่ ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงหน้าข้อความที่ท่านต้องการเลือกหรือเติมข้อความในช่องว่างให้สมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนของผู้ใช้

1. เพศ

1) ชาย

2) หญิง

SEX

2. อายุ

1) ต่ำกว่า 18 ปี

2) 18 – 24 ปี

AGE

3) 25 – 30 ปี

4) ตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1) มัธยมศึกษา/ ปวช.

2) อนุปริญญา / ปวส.

EDU

3)ปริญญาตรี

4) ปริญญาโท

5) อื่น ๆ (ระบุ).....

4. อาชีพ

1) นักเรียน/นักศึกษา

2) รับราชการ

OCU

3) พนักงานบริษัท

4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ

5) เจ้าของกิจการ

6) อื่น ๆ (ระบุ).....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่

5. ท่านใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่เป็นเวลาเท่าไรในแต่ละครั้ง เฉลี่ยประมาณ.....ชั่วโมง

6. ความถี่ในการใช้บริการร้านอินเทอร์เน็ตคาเฟ่สัปดาห์ละ.....ครั้ง

ส่วนของเจ้าหน้าที่

7. ส่วนใหญ่ท่านใช้บริการด้านใดในร้านอินเทอร์เน็ต (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) เล่นเกมออนไลน์ | <input type="checkbox"/> V1A |
| <input type="checkbox"/> 2) เล่นอินเทอร์เน็ต | <input type="checkbox"/> V1B |
| <input type="checkbox"/> 3) พิมพ์งาน | <input type="checkbox"/> V1C |
| <input type="checkbox"/> 4) เล่นเกมสัปดาห์ | <input type="checkbox"/> V1D |
| <input type="checkbox"/> 5) อื่น ๆ (ระบุ)..... | <input type="checkbox"/> V1E |

8. ท่านเคยจ่ายค่าบริการแบบใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) พนักงานคิดค่าบริการหลังใช้งานเสร็จ | <input type="checkbox"/> V2A |
| <input type="checkbox"/> 2) ชื้อคูปองก่อนใช้งาน | <input type="checkbox"/> V2B |
| <input type="checkbox"/> 3) ใช้บัตรสมาร์ตการ์ดจ่ายค่าบริการ | <input type="checkbox"/> V2C |
| <input type="checkbox"/> 4) อื่น ๆ (ระบุ)..... | <input type="checkbox"/> V2D |

9. ท่านพอใจวิธีการคิดค่าบริการร้านอินเทอร์เน็ตวิธีใดมากที่สุด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- | | |
|--|-----------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1) พนักงานคิดค่าบริการหลังใช้งานเสร็จ | <input type="checkbox"/> V3 |
| <input type="checkbox"/> 2) ชื้อคูปองก่อนใช้งาน | |
| <input type="checkbox"/> 3) ใช้บัตรสมาร์ตการ์ดจ่ายค่าบริการ | |
| <input type="checkbox"/> 4) อื่น ๆ (ระบุ)..... | |

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีในการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด (5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับนัยสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1.ความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.ความยุติธรรมในการคิดค่าบริการ					
3.ความถูกต้องในการคิดค่าบริการ					
4.ยกระดับร้านให้มีมาตรฐานมากขึ้น					
5.ความสะดวกในการใช้บริการ					
6.ขั้นตอนการใช้งานระบบไม่ยุ่งยาก					
7.สามารถระบุจำนวนเงินและระยะเวลาที่จะใช้บริการได้					
8.สามารถย้ายเครื่องได้อิสระ โดยใช้ username/password เดิม					
9.สามารถเปลี่ยน password เป็นของตัวเองได้					
10.สามารถบริหารเวลาในการใช้บริการด้วยตนเอง					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อจำกัดในการนำโปรแกรม MyCafeCup มาใช้ โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด (5) = มากที่สุด (4) = มาก (3) = ปานกลาง (2) = น้อย (1) = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความสำคัญ				
	5	4	3	2	1
1.พนักงานไม่อยู่เมื่อต้องการซื้อคูปอง					
2.ไม่ทราบวิธีการใช้งาน					
3.ระบบขัดข้องไม่สามารถล็อกอินเพื่อเข้าใช้งานได้					
4.หน้าจอถูกล็อกต่างๆที่เวลายังไม่หมด					
5.ผู้ดูแลไม่อยู่เมื่อต้องการคำปรึกษา					

“ขอบคุณสำหรับความร่วมมือนะคะ”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

คู่มือการลงรหัส

แบบสอบถามลูกค้าที่มาใช้บริการ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
-	No	1-2	Nominal	ลำดับของ แบบสอบถาม	01-96	

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไป

1	SEX	3	Nominal	เพศ	1. ชาย 2. หญิง 9. ไม่ตอบ	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	4	Ordinal	อายุ	1. ต่ำกว่า 18 ปี 2. 18 – 24 ปี 3. 25 – 30 ปี 4. 31 ปีขึ้นไป 9. ไม่ตอบ	เลือกได้ 1 ข้อ
3	EDU	5	Nominal	ระดับการ ศึกษา	1.มัธยมศึกษา/ ปวช.	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
					2. อนุปริญญา/ ปวส. 3. ปริญญาตรี 4.ปริญญาโท 5.อื่นๆ	
4	OCU	6	Nominal	อาชีพ	1. นักเรียน/นักศึกษา 2.รับราชการ 3.พนักงานบริษัท 4.พนักงาน รัฐวิสาหกิจ 5.เจ้าของกิจการ 6.อื่นๆ	เลือกได้ 1 ข้อ

*ส่วนที่2*ข้อมูลการใช้บริการ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
5	OFFEN	7	ratio	ใช้บริการร้าน อินเตอร์เน็ต คาเฟ่กี่ครั้งใน แต่ละสัปดาห์	1-7	เขียนตอบ ตามจริง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
6	USES	8	ratio	ท่านใช้ อินเทอร์เน็ต เป็นระยะเวลา เท่าใดในแต่ละ ครั้ง	1-10	เขียนตอบ ตามจริง
7	VIA VIB VIC VID	9 10 11 12	Nominal	ร้าน อินเทอร์เน็ต ของท่านส่วน ใหญ่ ให้บริการ แบบใด 1.เล่นเกม ออนไลน์ 2.เล่น อินเทอร์เน็ต 3.พิมพ์งาน 4.อื่นๆ	VIA-VID มีค่าที่ เป็นไปได้ เหมือนกันใน ความหมาย ต่อไปนี้คือ 1.เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
8	V2A V2B V2C V2D	13 14 15 16	Nominal	ท่านเคยจ่าย ค่าบริการ แบบใดบ้าง 1. พนักงาน คิดค่าบริการ 2. ช้อคูปอง ก่อนใช้งาน 3. ใช้บัตร สมาร์ตการ์ด จ่ายค่าบริการ 4. อื่น ๆ	V2A-V2D มีค่าที่ เป็นไปได้ เหมือนกันใน ความหมาย ต่อไปนี้คือ 1.เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
9	V3	17	Nominal	ท่านพอใจ วิธีการคิด ค่าบริการร้าน อินเทอร์เน็ต วิธีใดมาก ที่สุด	1.พนักงานคิด ค่าบริการ 2. ช้อคูปองก่อนใช้ งาน 3. ช้อคูปองก่อนใช้ งาน 4. ช้อคูปองก่อนใช้ งาน	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

*ส่วนที่ 3*ความพึงพอใจเกี่ยวกับการใช้งานระบบ

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	G1	18	Ordinal	ความรวดเร็ว ในการ ให้บริการ	5. มากที่สุด 4.มาก 3. ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
2	G2	19	Ordinal	ความ ยุติธรรมใน การคิด ค่าบริการ	5. มากที่สุด 4.มาก 3. ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
3	G3	20	Ordinal	ความถูกต้อง ในการคิด ค่าบริการ	5. มากที่สุด 4.มาก 3. ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
4	G4	21	Ordinal	ยกระดับร้าน ให้มี มาตรฐาน มากขึ้น	5. มากที่สุด 4.มาก 3. ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
5	G5	22	Ordinal	ความสะดวก ในการใช้ บริการ	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
6	G6	23	Ordinal	ขั้นตอนการ ใช้งานระบบ ไม่ยุ่งยาก	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
7	G7	24	Ordinal	สามารถระบุ จำนวนเงิน และ ระยะเวลาที่ จะใช้บริการ ได้	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
8	G8	25	Ordinal	สามารถย้าย เครื่องได้ อิสระโดยใช้ username/pas sword เดิม	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
9	G9	26	Ordinal	สามารถ เปลี่ยน password เป็นของ ตัวเองได้	5. มากที่สุด 4.มาก 3. ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
10	G10	27	Ordinal	สามารถบริหาร เวลาในการใช้ บริการด้วย ตนเอง	5. มากที่สุด 4.มาก 3. ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว

***ส่วนที่ 4*ข้อจำกัดเกี่ยวกับการใช้งานระบบ**

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1	28	Ordinal	พนักงาน ไม่อยู่ เมื่อต้องการซื้อ อุปกรณ์	5. มากที่สุด 4.มาก 3. ปานกลาง 2.น้อย 1.น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	ตำแหน่ง คอลัมน์ (Column)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการ ของ ข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่ เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
2	B2	29	Ordinal	ไม่ทราบ วิธีการใช้งาน	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
3	B3	30	Ordinal	ระบบจัดซื้อ ไม่สามารถ ล็อกอินเพื่อเข้า ใช้งานได้	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
4	B4	31	Ordinal	หน้าจอถูกล็อก ทั้งๆที่เวลายัง ไม่หมด	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว
5	B5	32	Ordinal	ผู้ดูแล ไม่อยู่เมื่อ ต้องการ คำปรึกษา	5. มากที่สุด 4. มาก 3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	เลือกได้ คำตอบ เดียว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้