

# ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร พระจอมเกล้าลาดกระบัง

## ปัญหาพิเศษ

เรื่อง

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



T097811

โดย

นายพิพัฒน์ ชูศรี รหัส 47040743

ร.พ.  
พ.๒๕๖๓  
๒๕๕๐

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน..... 97811  
วันเดือนปี..... 9 Jun 2009

b. 1200165X  
i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร

ปีการศึกษา 2550

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน  
The Development of Program's Using for Fast food restaurant Delivery

โดย

นายพิพัฒน์ ชูศรี รหัสนักศึกษา 47040743

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 13 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2551

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิตี แก้วฉา)

รักษาการหัวหน้าภาควิชา .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิตี แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทคัดย่อปัญหาพิเศษ

ปีการศึกษา 2550

ชื่อเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

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

ชื่อ-สกุล นายพิพัฒน์ ชุศรี

สาขาวิชา เทคโนโลยีการจัดการ

ภาควิชา บริหารธุรกิจเกษตร

คณะ เทคโนโลยีการเกษตร

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วมา

### บทคัดย่อ

ในปัจจุบันธุรกิจและสังคมเปลี่ยนเข้าสู่ยุคสารสนเทศ สารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อธุรกิจอย่างมาก โดยเฉพาะการตัดสินใจและดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งต้องอาศัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเพื่อการได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วนแมคโดนัลด์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดำเนินงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ในงานระบบการบริการขายข้อดีและข้อจำกัดที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วนในงานระบบการบริการขาย และเพื่อพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำแบบสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน และได้ทำการออกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรผู้ใช้โปรแกรมจำนวน 60 คน โดยจำแนกเป็นพนักงานผู้ใช้โปรแกรมของร้านอาหารจานด่วน จำนวน 50 คน และพนักงานรับโทรศัพท์ (Call Center) จำนวน 10 คน

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

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี การนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา 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 สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร คือ มีความผิดพลาดของข้อมูลในการสั่งซื้อ เครื่องขายอินเทอร์เน็ตล่ม และมีความล่าช้าของระบบ

จากการศึกษา ผู้ศึกษาเสนอแนะว่าควรมีการจัดฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้โปรแกรมให้มีความเข้าใจ และรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้นและสม่ำเสมอ เพราะจากการศึกษาถึงข้อจำกัดของโปรแกรม ส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดสาเหตุมาจากบุคคลมากกว่า การทำงานของโปรแกรม จึงควรจะต้องให้มีผู้เชี่ยวชาญเข้ามาให้การฝึกอบรม หรือควรจะต้องจัดให้พนักงานหมุนเวียนการทำงานหลายๆสาขา เพื่อพนักงานจะได้ทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดของโปรแกรมที่เกิดขึ้นแต่ละสาขา อีกทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ และแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารในแต่ละสาขาอีกด้วย

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ได้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของ การสอบปัญหาพิเศษ และอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยี การจัดการทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณคุณปารดา สดุดีชีวิน ผู้จัดการร้านแมคโดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4 และพี่ๆพนักงานร้านแมคโดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4 สาขา โรบินสัน สุขุมวิท และสาขา แมเจอร์ สุขุมวิท 61 ที่กรุณาให้ข้อมูล คำแนะนำ คำปรึกษา และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นอย่างดี

สุดท้ายขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ที่ให้ความช่วยเหลือค้ำคูณทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดี รวมถึงขอบคุณเพื่อนๆ พี่ๆ น้องๆ ทุกคนที่ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

พิพัฒน์ ชูศรี

กุมภาพันธ์ 2551

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	ก
บทคัดย่อ	ข
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน	6
การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล	9
<b>บทที่ 2 การใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน</b>	<b>11</b>
ประวัติความเป็นมาของการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในร้านอาหารจานด่วน	11
ลักษณะการใช้งานโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน	11
หลักการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร	12
ส่วนประกอบที่สำคัญของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	13
โครงสร้างของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน	17
ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน	26
<b>บทที่ 3 ผลการศึกษา</b>	<b>29</b>
ส่วนที่ 1 ผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน	29
ส่วนที่ 2 ผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน	31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4</b> สรุปลและข้อเสนอแนะ	<b>42</b>
สรุป	42
ข้อเสนอแนะ	44
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>46</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>47</b>
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน	48
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	50
ภาคผนวก ค คู่มือการสรรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม	54



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา (จำแนกสาขา)	8
2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	31
3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	32
4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	32
5 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการทำงานในองค์กร	33
6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งในการทำงาน	33
7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยทำงาน ในองค์กรอื่น	34
8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์กรที่เคยทำงาน	34
9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่องค์กรอื่น	35
10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	35
11 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการได้รับการฝึกอบรม	36
12 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความรู้ที่ได้รับหลังการฝึกอบรม	36
13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการพบปัญหาที่พบจากการใช้โปรแกรม	37
14 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อความหรือสัญลักษณ์	37
15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	38

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	หลักการดำเนินงานของ โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	12
2	หลักการดำเนินงานของ Point of Sale	14
3	เครื่องบันทึกเงินสดแบบ Point of Sale	15
4	ลิ้นชักเก็บเงิน	16
5	เครื่องพิมพ์ใบกำกับภาษีอย่างย่อ	16
6	ส่วนแสดงผลหลักของสาขา (Branch)	17
7	แสดงหน้าจอรายละเอียดการสั่งซื้อ	19
8	ส่วนแสดงผลของระบบการจัดการร้าน (Stock)	21
9	หน้าจอเลือกรายงาน Sales Report	22
10	ตัวอย่างรายงาน Sales Report	22
11	หน้าจอเลือกรายงาน Sales Report By Time	23
12	ตัวอย่างรายงาน Sales Report By Time	23
13	หน้าจอเลือกรายงาน Product Mix Report	24
14	ตัวอย่างรายงาน Product Mix Report	24
15	หน้าจอเลือกรายงาน Delivery Rider Report	25
16	ตัวอย่างรายงาน Delivery Rider Report	25
17	ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม Mc Thai Delivery System	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันธุรกิจและสังคมเปลี่ยนเข้าสู่ยุคสารสนเทศ สารสนเทศจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อธุรกิจอย่างมากที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงองค์กร และทำให้องค์กรมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากปัจจุบันวิถีชีวิตและพฤติกรรมของผู้บริโภคได้เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งส่งผลให้กระบวนการดำเนินงานทางธุรกิจเปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยเฉพาะการตัดสินใจทางธุรกิจเป็นกิจกรรมที่สำคัญจะต้องตัดสินใจให้ได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งต้องอาศัยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่มีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อการได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ดังนั้นหลายประเทศทั่วโลกได้หันมาให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้สามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง

โดยผู้บริหารต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เพียงพอและถูกต้อง พร้อมทั้งจัดหาได้ทันทั่วถึง และมีประโยชน์ เพื่อก่อให้เกิดความคิดในการกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาแผนที่มีประสิทธิผล เพราะ ในสภาวะการแข่งขันที่เป็นอยู่ องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อความอยู่รอดและสามารถแข่งขันในโลกธุรกิจได้อย่างมั่นคง การตัดสินใจเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับทุกองค์กร ดังนั้นข้อมูลจึงเป็นหัวใจที่สำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยให้องค์กรสามารถเดินไปในแนวทางที่ถูกต้อง และสิ่งจำเป็นที่จะช่วยให้ข้อมูลถูกต้องก็คือ ระบบซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

ในปัจจุบันธุรกิจที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากคือธุรกิจร้านอาหาร จะเห็นได้ว่าจะมีร้านอาหารเปิดขึ้นมาใหม่มากมายในปัจจุบัน แต่เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนเมืองมีรูปแบบที่เร่งรีบ การประกอบอาชีพของคนเมืองส่วนใหญ่ ก็จะทำงานอยู่ในอาคารพาณิชย์ต่างๆ ร้านอาหารที่ได้รับความนิยมมากในเขตเมืองจึงเป็นร้านอาหารจานด่วน หรือที่เรียกกันว่า “ร้านอาหาร Fast Food” เพราะรวดเร็วและสะดวก และยังปัจจุบันมีบริการส่งอาหารถึงที่ หรือที่เรียกกันว่า “Delivery” ทำให้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น จากที่เมื่อก่อนร้านอาหารจานด่วนมีเพียงบริการการขายแค่ที่ร้านเท่านั้น ถ้าลูกค้าต้องการที่จะรับบริการการขาย ก็ต้องมาใช้บริการที่ร้านเอง

อีกทั้งการเรียบเรียงและลำดับขั้นบริการก็ยังไม่เป็นระเบียบเท่าที่ควร แต่จากการที่ทางองค์กรได้ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สังเกตเห็นถึงข้อจำกัดของระบบเดิม จึงทำให้องค์กรได้นำบริการการจัดส่งอาหารนี้มาใช้ และถ้าธุรกิจร้านอาหารจานด่วนร้านไหนไม่มีการให้บริการส่งอาหาร ก็จะทำให้เสียเปรียบทางด้านส่งเสริมการขาย โดยระบบการจัดส่งอาหารนี้จะใช้โปรแกรมที่เรียกว่า โปรแกรมการจัดส่งอาหาร (Delivery System) โปรแกรมนี้ออกแบบมาเพื่อช่วยในการจัดระเบียบลำดับขั้นตอนในการที่จะจัดส่งอาหาร และจะบอกรายละเอียดของที่อยู่ ชื่อ และราคาอาหารของลูกค้า รวมทั้งยังมีการแสดงรายงานต่างๆ ให้กับทางผู้บริหาร เช่น รายงานการขาย รายงานสต็อกอาหาร เป็นต้น ทำให้สร้างความสะดวกและรวดเร็วในการจัดส่งอาหารและการจัดการเกี่ยวกับร้าน และสามารถทำการตอบสนองต่อข้อมูลที่ทำการขายทันที จึงเริ่มเป็นที่ยอมรับในร้านอาหารจานด่วนต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม บุคลากรผู้ใช้งานเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้การพัฒนาการใช้ซอฟต์แวร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ทำให้องค์กรต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจรวมทั้งปรับเปลี่ยนความคิดและวัฒนธรรมองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในองค์กร ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้เพื่อต้องการศึกษาและพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน เพราะต้องการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานโปรแกรม และต้องการที่จะพัฒนาพนักงานผู้ใช้งานให้มีความรู้ที่ดียิ่งขึ้น อีกทั้งเนื่องจากการได้มีการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารนี้มาใช้กับร้านอาหารจานด่วนหลายๆร้าน และยังมีแนวโน้มที่จะนำไปใช้กับร้านอาหารทั่วไปอีกด้วย

ถึงแม้โปรแกรมการจัดส่งอาหารนี้ จะมีประโยชน์มากมาย และสร้างความสะดวกสบายในการทำงาน แต่ก็ยังมีปัญหาที่ทางองค์กรต้องการที่จะพัฒนา และปรับปรุง ให้โปรแกรมการจัดส่งอาหารนี้มีความสมบูรณ์แบบ และมีการให้บริการที่สะดวกสบายมากที่สุด เพื่อรองรับกับสภาพการดำเนินชีวิตที่เร่งรีบของคนเมือง จากการสอบถามข้อมูล ปัญหาที่พบบ่อยที่สุดเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมการจัดส่งอาหาร คือ การล่มของทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เมื่อสภาวะแวดล้อมไม่เอื้ออำนวย 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 เพื่อความได้เปรียบ

ทางด้านธุรกิจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท แมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด มหาชน ซึ่งเป็นบริษัทที่ให้ข้อมูลการศึกษาครั้งนี้ เป็นองค์กรที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับการบริการขายอาหาร จึงจำเป็นที่ต้องนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารนี้มาใช้ เพื่อช่วยให้การทำงานมีความสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง และช่วยให้การบริการจัดส่งอาหารมีลำดับขั้นตอนที่เป็นระเบียบมากยิ่งขึ้น อีกทั้งต้องการที่จะนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารนี้มาช่วยเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทางด้านการบริการให้แก่องค์กร ในการดำเนินการให้บริการที่รวดเร็วและถูกต้อง

จากความสำคัญและปัญหาดังกล่าวจึงทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาเรื่องการใช้และปรับปรุงโปรแกรมการจัดส่งอาหาร ในการจัดระเบียบและขั้นตอนในการจัดส่งอาหารให้มีระเบียบและปราศจากปัญหาที่พบอยู่ในปัจจุบัน เพื่อจะได้นำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดความเหมาะสมกับองค์กร และส่งผลให้เกิดการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ในงานระบบการบริการขาย
2. เพื่อศึกษาข้อดีและข้อจำกัดที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วนในงานระบบการบริการขาย
3. เพื่อพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงลักษณะการดำเนินงานของ โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ในงานการบริการการจัดส่งอาหาร
2. สามารถทราบถึงประโยชน์ที่ได้รับ ข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรม ความคุ้มค่าจากการใช้โปรแกรม รวมถึงทัศนคติของผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ในงานบริการการขาย
3. สามารถปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาระหว่างการทำงานที่ เกิดจากการใช้งานของ โปรแกรมได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษารั้วนี้ เน้นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของร้านอาหารจานด่วนระดับปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน โปรแกรมการจัดส่งอาหาร และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้จัดการของร้านอาหารจานด่วน ซึ่งร้านอาหารจานด่วนที่ว่นนี้คือร้าน 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

สาเหตุที่เลือกทำการศึกษาจากทั้ง 3 สาขานี้ เพราะวา จาการได้รับข้อมูลเกี่ยวกับบันทึกการขายภายใน 4 เดือนที่ผ่านมาในการจัดส่งอาหาร รวมทั้งข้อมูลทางด้าน GIS จากทางบริษัท พบว่า ทั้ง 3 สาขานี้ มีจำนวนการสั่งซื้อเป็นจำนวนมาก เพราะอยู่ในเขตพื้นที่อาคารพาณิชย์ เพราะส่วนมากลูกค้าหลักที่ใช้บริการโปรแกรมการจัดส่งอาหารนี้จะเป็นพนักงานในอาคารพาณิชย์ต่างๆ

## นิยามศัพท์

Delivery หมายความว่า การส่งสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้ซื้อ ซึ่งในที่นี้หมายถึง การให้บริการจัดส่งอาหารแก่ลูกค้าถึงที่พัก

ร้านอาหาร Fast food หมายความว่า ร้านอาหารจานด่วนที่ให้บริการในการขายอาหารที่สะดวกรวดเร็ว ซึ่งร้านอาหารจานด่วนในที่นี้หมายถึง ร้านแมคโดนัลด์

Store Manager หมายความว่า ผู้จัดการประจำสาขา ร้านแมคโดนัลด์

Call Center หมายความว่า พนักงานรับโทรศัพท์ ที่ให้บริการส่งข้อมูลการสั่งซื้อ และข้อมูลลูกค้าแก่ร้านแมคโดนัลด์

DOT. ย่อมาจาก Delivery Order Taker หมายความว่า จุดบริการเฉพาะสำหรับการบริการจัดส่งอาหาร โดยจะมีการรับรายการสั่งซื้อและคิดเงินค่าอาหารจากจุดนี้ ซึ่งจะแยกจุดไว้เฉพาะไม่เกี่ยวข้องกับการบริการการขายภายใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้อง

อนุวัฒน์ (2544) ศึกษาเรื่อง การออกแบบวิธีการเฝ้าติดตามและวิธีการแก้ไขการทำงานของระบบแลน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบวิธีการและขั้นตอนการดำเนินงานในการตรวจวัดข้อผิดพลาดของระบบเครือข่าย และเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาของอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารรวมทั้งเป็นแนวทางในการสร้างระบบสำหรับวางแผนดูแลและบำรุงรักษาระบบเครือข่ายโดยระบบที่ทำการออกแบบสามารถระบุความสามารถของแต่ละผู้ใช้ได้ตามความสำคัญ และทำการศึกษาโปรแกรมจัดการเครือข่ายที่มีโมดูลที่เฝ้าติดตาม และศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบแลนเพื่อนำมาใช้งาน รวมทั้งได้ออกแบบเพิ่มเติมในส่วนของเตรียมอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระบบเครือข่าย เพื่อให้สามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาระบบแลนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่า ระบบที่ทำการออกแบบสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานเป็นอย่างมาก สามารถส่งงานระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติตามคาบเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีรายงานที่แสดงถึงสถานะของอุปกรณ์แต่ละชนิด ทำให้สามารถรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการปรับปรุงระบบเครือข่ายต่อไป นอกจากนี้ยังสามารถใช้ข้อมูลเพื่อเป็นแนวทางในการวางระบบเครือข่ายแลน โดยมีการพิจารณาว่าก่อนที่จะทำการติดตั้งระบบเครือข่ายแลนให้มีประสิทธิภาพนั้น ควรเตรียมการอย่างไรบ้างและหลังจากติดตั้งควรทำอย่างไร

ฐิติชญา (2545) ศึกษาเรื่องระบบสั่งอาหารแบบพกพา โดยใช้แสงอินฟราเรดสำหรับพีโอเอสในร้านอาหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระบบสั่งอาหารแบบพกพาใช้แสงอินฟราเรดสำหรับพีโอเอสในร้านอาหาร ซึ่งเป็นระบบป้อนข้อมูลแบบไร้สายให้แก่ระบบพีโอเอสในร้านอาหารที่มีอยู่เดิม ระบบสั่งอาหารแบบพกพานี้ ประกอบด้วย เครื่องสั่งอาหารแบบพกพา และเครื่องสถานีฐาน เครื่องสั่งอาหารแบบพกพาสามารถรับข้อมูลจากแผงแป้นพิมพ์พิเศษขนาด 4 x 4 แสดงรายการเป็นภาษาไทย 2 บรรทัด พนักงานบริการสามารถป้อนข้อมูลสั่งอาหารผ่านเครื่องนี้ และสามารถส่งข้อมูลการสั่งอาหารต่อไปยังเครื่องสถานีฐานแบบไร้สาย ด้านเครื่องสถานีฐานจะแยกตัวรับ - ส่งอินฟราเรดเพื่อนำไปติดตั้งไว้ตามจุดต่างๆ ภายในบริเวณร้าน ตัวรับ - ส่งอินฟราเรดต่อเชื่อมกับเครื่องสถานีฐานโดยใช้สายโทรศัพท์ 4 เส้น เครื่องสั่งอาหารแบบพกพาและเครื่องสถานีฐานนี้ถูกพัฒนาโดยใช้ไมโครคอนโทรลเลอร์ และใช้แสงอินฟราเรดเป็นตัวกลางในการสื่อสารแบบไร้สายของระบบ ข้อมูลที่ส่งใช้มาตรฐาน UART และมอดูเลตกับความถี่คลื่นพาร์ 38 kHz ส่งด้วยอัตราการส่ง 1200 bps หลังจากทีเครื่องสถานีรับข้อมูลจากเครื่องสั่งอาหารแบบพกพาเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลการสั่งอาหารจะถูกส่งต่อไปยังคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมพีโอเอสสำหรับร้านอาหารไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยผ่านทางจุดต่อออกแบบอนุกรม (ตามมาตรฐานการส่งแบบ RS-232) เพื่อเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การขายต่อไป

ชานนท์ (2548) ศึกษาเรื่องระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดีและข้อจำกัด รวมทั้งความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ซึ่งระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่น สามารถสร้างความเป็นมาตรฐานให้แก่ธุรกิจประเภทร้านอาหาร โดยภายในระบบรวมนั้นจะประกอบด้วย ระบบส่วนย่อยหลายส่วน จะทำหน้าที่ในการจัดการระบบงานและแก้ปัญหา จัดระบบการบริหารและเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานในส่วนต่างๆ ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Pocket PC ) คือ คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็ก สามารถพกพาใส่กระเป๋า ประกอบด้วยระบบปฏิบัติการ Microsoft Pocket PC 2002 พร้อมดีวีซีและลูกเล่นที่มีความทันสมัย ด้วยหน่วยความจำสูงสุดถึง 64MB RAM และ 32MB ROM รองรับสื่อมัลติมีเดีย สมบูรณ์แบบทั้งภาพและเสียงให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับโลกภายนอกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบแลนไร้สาย (Wireless LAN) และระบบแลนไร้สาย (Wireless LAN System) โดยใช้ในการเชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายไม่จำเป็นต้องใช้ สายนำสัญญาณใช้ให้ยุ่งยากและดูแลรักษาต่อไป อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งแบบติดตั้งและพกพา สามารถที่จะเชื่อมต่อถึงกันหรือเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายได้จากตำแหน่งต่าง ๆ รวมทั้ง ระบบ e-waiter หรือ Wireless Ordering Systems คือ ระบบการสั่งอาหารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา การใช้งานค่อนข้างง่าย เนื่องจากการใช้งานจะจัดแยกด้วยสีและไอคอนผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ก็สามารถใช้งานได้ ซอฟต์แวร์ e-waiter เป็นซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจร้านอาหาร

### วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

#### แบบการวิจัย (Research Design)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อศึกษา และพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน โดยอาศัยระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) เพื่อจัดทำข้อมูลที่มีลักษณะเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Data ) ได้แก่ สถิติ และตัวเลข เพื่อนำมาสรุป ในประเด็นต่างๆ ที่ เกี่ยวกับการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน รวมทั้งพนักงานรับ โทรศัพท์หรือ Call Center จากนั้นนำข้อมูลที่สำรวจได้จากแบบสอบถาม (Questionnaire) มาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์กับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ระโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการศึกษาลักษณะการใช้งานระบบ ข้อดี ข้อจำกัดของ โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานควันมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และแบบสอบถามจาก ผู้จัดการร้านและพนักงานผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านเมค โคนัลด์ สาขา Esso พระราม 4 สาขา โรบินสัน สุขุมวิท และ สาขา เมเจอร์ สุขุมวิท 61 ถึงลักษณะการดำเนินงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารในร้านอาหารจานควัน รวมถึงผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารรายงานที่ทางบริษัทได้จัดทำขึ้น และบทความจากทางเว็บไซต์ รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่างๆที่เกี่ยวข้อง

### เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

รูปแบบของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 ผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร ใช้แบบสัมภาษณ์ ที่มีการเตรียมคำถามไว้ล่วงหน้า (Structure Interview Schedule) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ตัดสินใจใช้โปรแกรม โดยจะถามเกี่ยวกับแนวคิดในการใช้โปรแกรม ปัญหาที่พบบ่อยๆ วิธีการพัฒนา และปรับปรุงการใช้ รวมทั้งวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่นำโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานควันมาใช้ในองค์กร

ชุดที่ 2 ผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารใช้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็น (Scale Questions) เป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม โดยเป็นคำถามทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม รวมทั้งข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

### ประชากรที่ศึกษา ประกอบด้วย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางที่ 1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากร	ผู้จัดการประจำ	ผู้ใช้
	สาขา (จำนวนคน)	โปรแกรม (จำนวนคน)
ร้านแมค โดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4	1	45
ร้านแมค โดนัลด์ สาขา โรบินสัน สุขุมวิท	1	25
ร้านแมค โดนัลด์ สาขา เมเจอร์ สุขุมวิท 61	1	30
รวม	3	100

#### กลุ่มประชากรที่ศึกษา

1. พนักงานผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านแมค โดนัลด์ 3 สาขา จำนวน 100 คน  
คำนวณขนาดตัวอย่างจาก

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อน (ในการศึกษาครั้งนี้ได้ตั้งระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ระดับร้อยละ 10)

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

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

$$n = 50 \text{ คน}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ 50 ตัวอย่าง จึงออกแบบสอบถามจำนวน 50 ชุดและทำการเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลจากตัวอย่าง เนื่องจากพนักงานบางคนอาจยังไม่ได้รับการสอนให้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร เพราะเป็นพนักงานใหม่

โดยสัดส่วนในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานผู้ใช้โปรแกรมของร้านอาหารจันทวนทั้ง 3 สาขา จำแนกได้โดยการเทียบสัดส่วนพนักงานแต่ละสาขากับจำนวนประชากรทั้งหมด แล้วนำไปคำนวณกับจำนวนตัวอย่าง ซึ่งจำแนกได้ดังนี้

1.1 ร้านแมคโดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4

$$\frac{45}{100} \times 50 = 23 \text{ คน}$$

1.2 ร้านแมคโดนัลด์ สาขา โรบินสัน

$$\frac{25}{100} \times 50 = 13 \text{ คน}$$

1.3 ร้านแมคโดนัลด์ สาขา เมเจอร์ สุขุมวิท 61

$$\frac{30}{100} \times 50 = 15 \text{ คน}$$

2. พนักงานรับโทรศัพท์ (Call Center) จะทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) จำนวน 10 ตัวอย่าง จึงทำแบบสอบถามจำนวน 10 ชุด

เนื่องจากพนักงานรับโทรศัพท์เป็นพนักงานของบริษัททรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) และปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงาน จึงจำเป็นต้องทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก

### การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามแล้วข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์ จะนำมาวิเคราะห์ และผู้ศึกษาจะนำตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) แบบสอบถามที่ได้จากการสำรวจนำมาตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลและคัดเลือกแบบสอบถามที่สมบูรณ์และไม่มีข้อผิดพลาด

2. การลงรหัส (Coding) รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้ว ลงรหัสในคู่มือลงรหัสในคำถามปลายปิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

3.1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่ศึกษาข้อมูลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เมื่อการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลเป็นอย่างไร ก็นำไปบรรยายลักษณะของกลุ่มที่ศึกษาเท่านั้น สถิติพรรณนาก็จะจัดกระทำกับข้อมูลที่รวบรวมมาได้ให้อยู่ในลักษณะที่ดูง่าย และสะดวกแก่การนำผลที่ได้ไปบรรยาย เพื่อให้ทราบลักษณะพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถิติที่ช่วยบอกได้ในเบื้องต้น เช่น อัตราส่วนร้อยละของแต่ละกลุ่มย่อยของตัวแปรนั้น ๆ ค่าเฉลี่ย ค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นต้น ซึ่งข้อมูลนั้นจะบอกว่าคุณสมบัตินั้น ๆ ของหน่วยวิเคราะห์มีลักษณะเป็นอย่างไร พร้อมกับนำเสนอในรูปแบบของตาราง เพราะสามารถสื่อความหมายได้ดี

3.2 สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ซึ่งถือได้ว่าเป็นตัวแทนของข้อมูลทั้งหมดแล้วนำผลที่ได้จากตัวแทนบางส่วนนั้นสรุปอ้างอิงไปยังกลุ่มใหญ่ หรือกลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population) การอ้างอิงหรือสรุปผลโดยใช้การประมาณค่าหรือการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งการสรุปผลอ้างอิงจะถูกต้องมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การเก็บรวบรวมข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาว่าเป็นตัวแทนประชากรได้ดีหรือไม่ ถ้าการเก็บรวบรวมข้อมูลดีและกลุ่มตัวอย่างเป็นตัวแทนที่ดีแล้ว ผลสรุปที่ได้ก็มีความเชื่อถือได้มาก เหตุผลที่ต้องใช้สถิติอนุมานเพราะ ไม่สามารถจะศึกษาประชากรทั้งหมดได้ ทั้งนี้เพราะปัจจัยด้านการเงินและเวลาที่จำกัด

4. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลเสนอในรูปแบบของตารางมาตรฐานพร้อมทั้งแปลความหมาย ของข้อมูลที่สรุปมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายและอธิบายอย่างชัดเจน

## บทที่ 2

### การใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

#### ประวัติความเป็นมาของการนำเอาโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในร้านอาหารจานด่วน

บริษัท แมคโดนัลด์ ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) ได้เริ่มนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในการจัดการกับการจัดส่งอาหารอย่างเป็นทางการเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2547 ซึ่งก่อนหน้านี้ไม่มีการนำโปรแกรมนี้มาใช้ มีเพียงแต่เข้ามาซื้อภายในร้าน และมาซื้อทาง Drive true ไม่มีบริการจัดส่งเหมือนปัจจุบันนี้ ผู้บริหารจึงเล็งเห็นว่า ร้านอาหารจานด่วนอื่นๆ ต่างก็มีบริการจัดส่งอาหารหรือโทรมาสั่งอาหารได้ ทางบริษัทจึงได้มีความคิดริเริ่มที่จะนำโปรแกรมนี้มาใช้บ้าง โดยบริษัท ทูคออร์ปอเรชั่น จำกัด มหาชน เป็นผู้เขียนโปรแกรมขึ้นและทำการควบคุมเชื่อมโยงโปรแกรมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของบริษัททู โปรแกรมที่เขียนขึ้นมานี้ใช้ชื่อว่า “Mc Thai Delivery System”

โดยที่ร้านแมคโดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4 นี้ ได้เริ่มมีการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในช่วงกลางปี 2549 ที่ผ่านมานี้เอง ซึ่งก่อนหน้านี้ก็มีเพียงแต่เข้ามาซื้อภายในร้าน และมาซื้อทาง Drive true เท่านั้นหลังจากนั้นได้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ โดยที่พนักงานสามารถดำเนินการได้เอง โดยเริ่มจากการเปิดหน้าจอแสดงผลหลัก เพื่อตรวจรับรายการสั่งซื้อ คำแนะนำ/ร้องเรียน และข้อมูลต่างๆ ที่ส่งผ่านทางหน้าจอ Messenger ที่ Call Center หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผ่านทาง Application

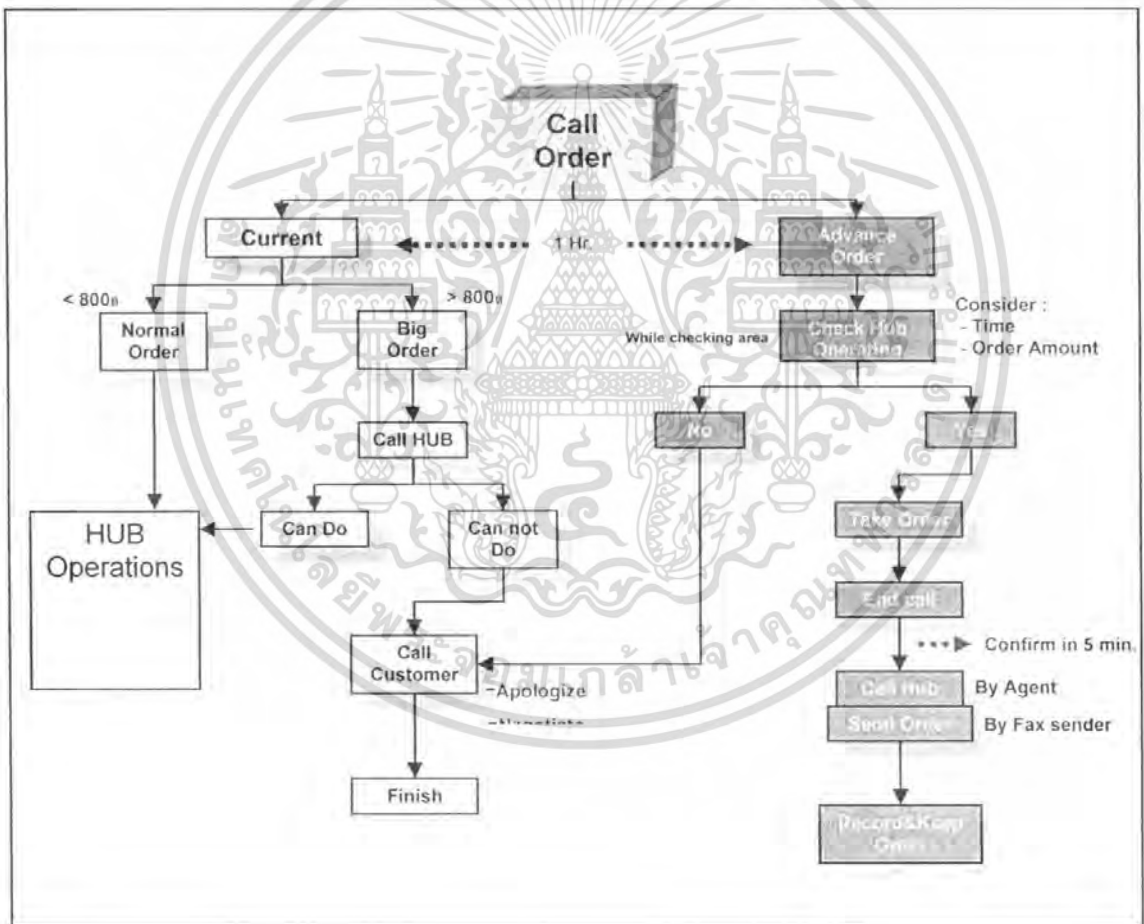
#### ลักษณะการใช้งานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักการการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร

โปรแกรมการจัดส่งอาหาร มีหลักการทำงาน คือ การโทรสั่งอาหารผ่านพนักงานรับโทรศัพท์หรือพนักงาน Call Center ในหมายเลขโทรศัพท์ 1711 เมื่อลูกค้าทำการโทรสั่งซื้ออาหาร พนักงานรับโทรศัพท์หรือพนักงาน Call Center จะทำการส่งข้อมูลการสั่งซื้อผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมายังร้านแมคโดนัลด์ สาขาที่ใกล้เคียงกับที่อยู่ของลูกค้า โดยถ้ามีปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม มีการแก้ปัญหา โดยการส่งโทรสารข้อมูลการสั่งซื้อมายังร้านแมคโดนัลด์ แทนการส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีรูปแบบการทำงานดังภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 หลักการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร  
ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนประกอบที่สำคัญของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

เนื่องจากโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน มีลักษณะการทำงาน และรูปแบบการทำงานแบบ POS (Point of Sale) เพราะโปรแกรมการจัดส่งอาหารมีระบบการจัดการร้านเป็นแบบระบบการจัดการร้านทั่วไป

ในกระบวนการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารนั้น ถ้าต้องการให้การใช้โปรแกรมมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยส่วนที่สำคัญหลายส่วนมาเชื่อมโยงกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบ ส่วนประกอบที่สำคัญมีอยู่ 3 อย่าง คือ

1. เทคโนโลยี Point of Sale และอุปกรณ์ส่วนประกอบ Point of Sale
2. โปรแกรมการจัดส่งอาหาร (Mc Thai Delivery System)
3. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

### 1. เทคโนโลยี Point of Sale และอุปกรณ์ส่วนประกอบของ Point of Sale

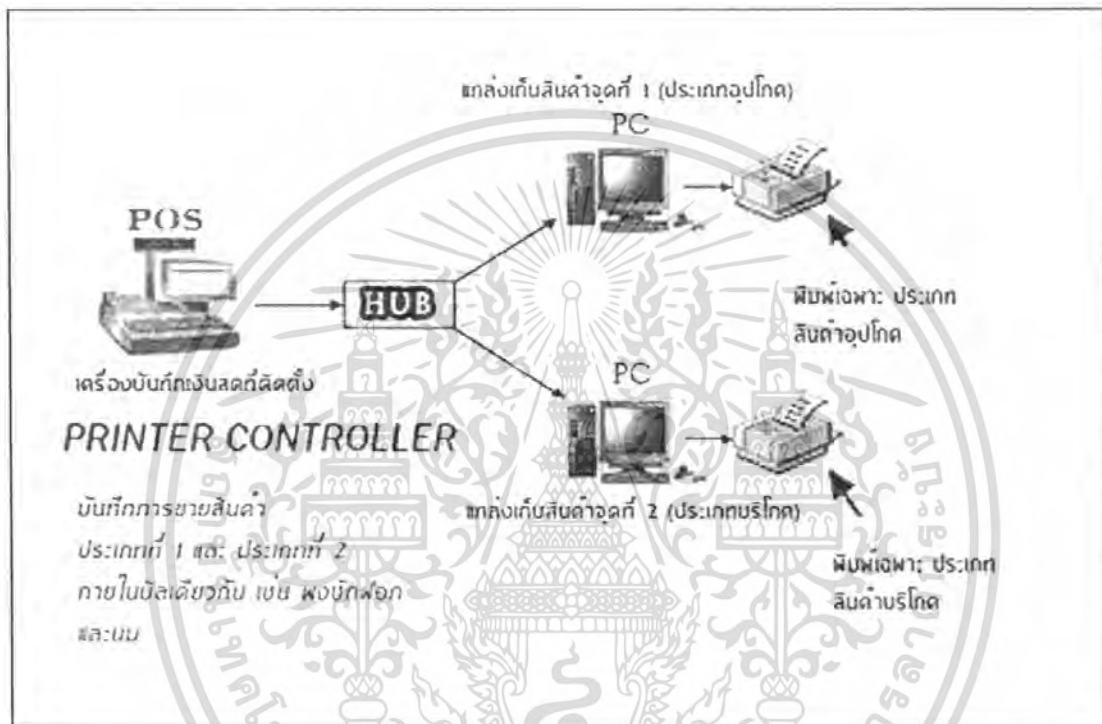
ระบบขายหน้าร้าน POS (Point of Sale) เป็นระบบขายหน้าร้านและเก็บเงิน คือระบบที่ใช้เป็นเครื่องบันทึกเงินสด (Cash Register) แต่มีความสามารถมากกว่าเครื่องบันทึกเงินสดธรรมดา และมีความสามารถสูงกว่าระบบ POS อื่นๆ ทั่วไป แม้จะเป็นเรื่องเดียวกัน เช่น

- การกำหนดโปรโมชั่น สามารถกำหนดได้หลายรูปแบบ เช่น ลดราคาขายสินค้าบางตัว หรือการสะสมแต้ม หรือการให้ของแถม เป็นต้น
- การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นๆ เช่น ระบบสต็อก หรือระบบ CRM สามารถตรวจสอบ ข้อมูลได้แบบ Real time
- สามารถกำหนดจำนวนรอบการขายต่อวัน และเรียกดูยอดขายในแต่ละรอบการทำงานได้ทันที
- สามารถตรวจสอบบิลขายย้อนหลังได้ตลอดเวลา และสามารถเรียกคืนเงินโดยอ้างอิงบิลขายได้
- สามารถทำพักบิลเพื่อขายสินค้าคนถัดไปก่อนได้ และสามารถเรียกบิลที่พักไว้มาขายต่อได้
- สามารถจัดรูปแบบใบเสร็จรับเงินได้เอง โดยระบบจะออกแบบมาให้ประหยัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ ซึ่งจะเสียพื้นที่ส่วนหัวกระดาษน้อยที่สุดให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- สามารถแปลงใบกำกับภาษีอย่างย่อเป็นใบกำกับภาษีเต็มรูปได้ทันที
- สามารถเก็บประวัติการซื้อสินค้า หรือดูยอดซื้อ หรือดูบิลที่ซื้อย้อนหลังของ ลูกค้าแต่ละรายได้ทันที

หลักการทำงานของ Point of Sale ดูได้จากภาพที่ 2



ภาพที่ 2 หลักการทำงานของ Point of Sale

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## อุปกรณ์ส่วนประกอบ Point of Sale

### (1) เครื่องบันทึกเงินสดแบบ Point of Sale ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 เครื่องบันทึกเงินสดแบบ Point of Sale

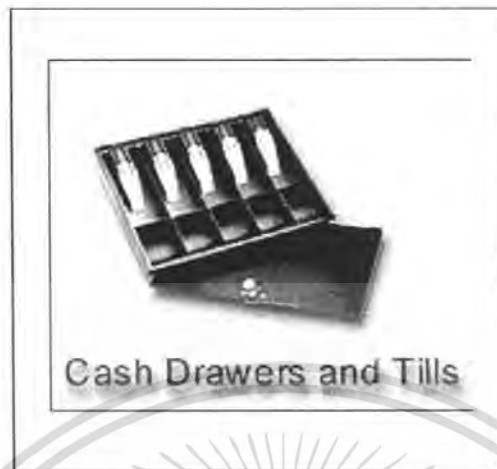
ที่มา : <http://www.businessplus.co.th/brochure/WhatsPOS.pdf>

หน้าที่หลัก คือ

- บันทึกยอดเงินที่ได้ชำระ
- วิธีการบันทึกจะบันทึกว่าขายสินค้าประเภทอะไร ราคาเท่าไร
- เพิ่มความสามารถในการจัดราคาขาย เช่น การทำโปรโมชัน
- เพิ่มเติมความสามารถในการทำให้ขั้นตอนการลงบัญชีขาย เสริมสิ้น ณ จุดขาย
- มีรายงานมากมายช่วยในการขาย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 ลิ้นชักเก็บเงิน

ที่มา : <http://www.businessplus.co.th/brochure/WhatsPOS.pdf>

(3) เครื่องพิมพ์ใบกำกับภาษีอย่างย่อ (Receipt Printer) เครื่องพิมพ์ใบกำกับภาษีอย่างย่อ สำหรับร้านค้าและลูกค้า เครื่องพิมพ์มีหลายรุ่นให้เลือก ทั้งระบบพิมพ์ด้วยหัวเข็ม หรือระบบพิมพ์ด้วยความร้อน และเครื่องพิมพ์นี้สามารถต่อพ่วงเพื่อพิมพ์ได้หลายจุดที่ต้องการอีกด้วย ดูได้จากภาพที่ 5



ภาพที่ 5 เครื่องพิมพ์ใบกำกับภาษีอย่างย่อ

ที่มา : [http://www.businessplus.co.th/viewpage.php?page\\_id=9](http://www.businessplus.co.th/viewpage.php?page_id=9)

## 2. โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

Software ขององค์กร คือ โปรแกรมสำเร็จรูปที่ทางบริษัท ทู คอร์ โปเรชั่น จำกัด (มหาชน)

เป็นผู้เขียนขึ้น โดยมีชื่อว่า “Mc Thai Delivery System”

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สำหรับ Network นั้นจะใช้ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อกันระหว่าง Call Center กับร้านแมคโดนัลด์ เพื่อใช้ในการส่งคำสั่งซื้อ โดยผเครือข่ายอินเทอร์เน็ตจะใช้เครือข่ายของทรู

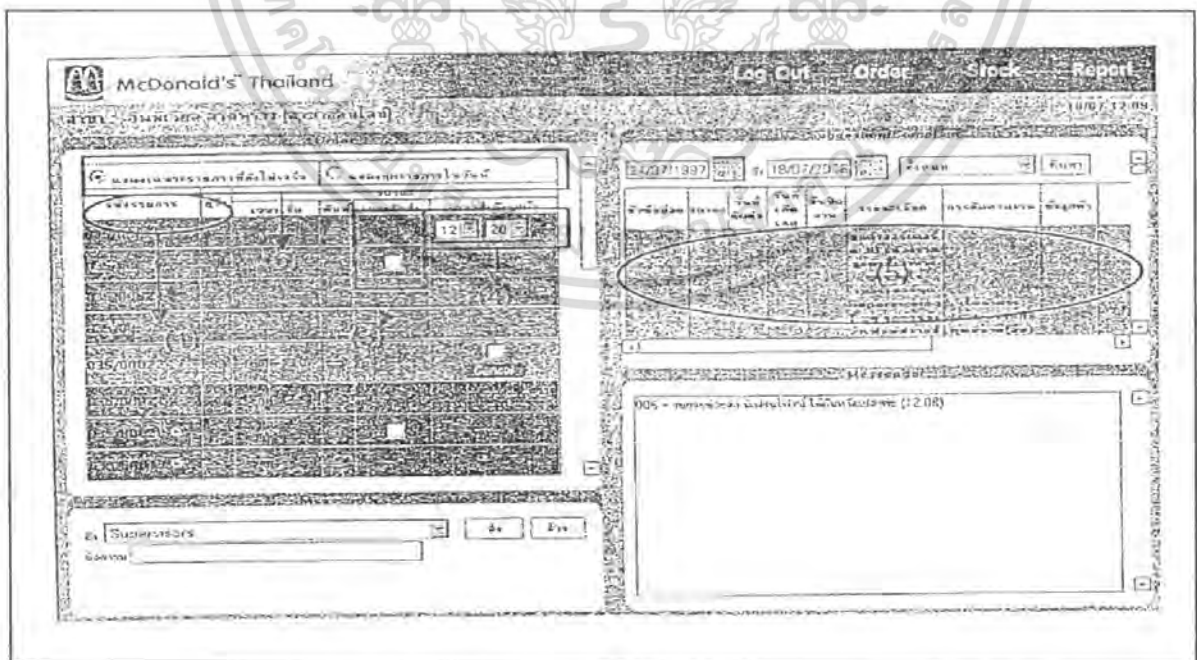
โครงสร้างของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

โปรแกรมจัดส่งอาหาร สามารถแบ่งได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. การแสดงผลรายการสั่งซื้อ จะแสดงรายการสั่งซื้อของแต่ละสาขา ในช่วงวันขณะนั้น
2. การแสดงผลแนะนำ/ร้องเรียน จะแสดงรายการแนะนำ/ร้องเรียนของแต่ละสาขาในวันนั้น ขณะนั้น ซึ่งสามารถกำหนดเงื่อนไขในการแสดงผลได้จาก วันและสถานะของรายการสั่งซื้อได้
3. Messenger ใช้ในการรับ - ส่งข้อความถึงผู้ใช้คนอื่นๆในระบบ

การติดตามรายการสั่งซื้อ

ในตลอดทั้งวันที่สาขาเปิดดำเนินการจัดส่งอาหาร สาขาจะต้องเปิดหน้าจอแสดงผลหลักดังภาพที่ 6 เพื่อตรวจรับรายการสั่งซื้อ คำแนะนำ/ ร้องเรียน และข้อมูลต่างๆทาง Messenger



ภาพที่ 6 ส่วนแสดงผลหลักของสาขา (Branch)

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนแสดงผลหลักของสาขา ประกอบด้วยส่วนแสดงผลย่อย ดังนี้

**รายการสั่งซื้อ** – แสดงรายการสั่งซื้อของแต่ละสาขา ในช่วงวันนั้นขณะนั้น ในส่วนแสดงผล บริเวณนี้จะมีสีต่างๆ ซึ่งมีความหมายดังนี้

- สีขาว แสดงถึง รายการสั่งซื้อ ที่ถูกส่งมาใหม่ ซึ่งสาขาต้องทำการตอบรับ รายการสั่งซื้อ นั้นๆ โดยการคลิกเลือกข้อมูลบริเวณรหัสรายการ
- สีเขียว แสดงถึง รายการสั่งซื้อ ที่สาขาได้ทำการตอบรับเรียบร้อยแล้ว
- สีฟ้า แสดงถึง รายการสั่งซื้อ ที่มีการส่งล่วงหน้า
- สีม่วง แสดงถึง รายการสั่งซื้อ ที่ได้ถูก Cancel ไปแล้ว ซึ่งสาขาจะต้องทำการคลิกเลือกหน้าจอบริเวณช่องสี่เหลี่ยมในหัวข้อ เวลาส่งเสร็จสิ้น เพื่อตอบรับสถานะ Cancel ของรายการสั่งซื้อนั้น หลังจากนั้น รายการสั่งซื้อ นั้น จะถูกเลื่อนหายไปจากหน้าจอ
- สีเหลือง แสดงถึง เมื่อเวลาผ่านไป 5 นาที ยังไม่มีการตอบรับ รายการสั่งซื้อ นับจากที่รายการสั่งซื้อ นั้นถูกส่งจาก Call Center มาให้สาขา
- สีส้ม แสดงถึง เมื่อเวลาผ่านไป 20 นาที ยังไม่มีการจัดส่งอาหาร นับจากที่รายการสั่งซื้อ นั้นถูกส่งจาก Call Center มาให้สาขา
- สีแดง แสดงถึง เมื่อเวลาผ่านไป 45 นาที ยังไม่มีการจัดส่งอาหารให้เสร็จสิ้น นับจากที่ รายการสั่งซื้อ นั้นถูกส่งจาก Call Center มาให้สาขา
- สีชมพู แสดงถึง รายการ Order ที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว

หมายเหตุ : สามารถเลือก เงื่อนไขการ แสดงหน้าจอ รายการสั่งซื้อ (Order) ได้ดังนี้

- แสดงเฉพาะรายการที่ยังไม่เสร็จ
- แสดงทุกรายการในวันนี้

เมื่อคลิกเลือกข้อมูลบริเวณ รหัสรายการ จะปรากฏหน้าจอแสดงรายละเอียดของ รายการ  
สั่งซื้อนั้นๆ ดังภาพที่ 7

รหัส	รายการ	จำนวน	ราคารวม
BIGMAC	บิ๊กแมค เนื้อ	1	80.00
FONGXL	ฟองโซ่พิเศษ ขนาดพิเศษ 10.5	1	86.00
CH-SUN	ซันแซ่ ซอกลูกจอก	1	19.00
ST-SUN	ซันแซ่ ซอกลูกจอก	1	19.00
XL COKE	โค้ก XL (33 ออนซ์)	1	39.00
DELI FEE	Delivery fee	1	20.00
รวมรวม			243.00

ภาพที่ 7 แสดงหน้าจอรายละเอียด รายการสั่งซื้อ (Order)

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

ลำดับการปรับปรุงสถานะต่างๆ ดังรูปที่ 1 และ 2 มีดังนี้

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

-ซึ่งจะปรากฏหน้าจอแสดงผลรายละเอียดของ รายการสั่งซื้อ นั้นๆ สาขาจะต้องทำการ  
เลือก มอเตอร์ไซด์ ที่จะทำการจัดส่ง (2)

-เมื่อสาขาจะทำการจัดส่งอาหาร Order ใดๆ จะต้องทำการยืนยันสถานะ โดยการ คลิกเลือก  
หน้าจอแสดงผลหลักบริเวณช่องสี่เหลี่ยมในหัวข้อ เวลาจัดส่ง (3)

-เมื่อสาขาได้ทำการจัดส่งอาหารเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องทำการยืนยันสถานะ โดยการ คลิก  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นับว่าไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
เลือกหน้าจอแสดงผลหลักบริเวณช่องสี่เหลี่ยม ในหัวข้อ เวลาส่งเสร็จสิ้น(4)  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมีเหตุดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

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

หากสาขาได้เป็นผู้ติดตามงานเอง ให้ทำการเลือกที่หัวข้อย่อย รายละเอียด หรือการติดตามงาน เพื่อเปิดหน้าจอให้กรอกรายละเอียดการติดตามงานและสถานะของรายการแนะนำ / ร้องเรียนนั้นๆ ดังภาพที่ 1(5)

**Messenger** – ใช้ในการรับ – ส่งข้อความถึงผู้ใช้คนอื่นๆในระบบ สามารถเลือกส่งถึงผู้ใช้หรือกลุ่มผู้ใช้ได้ดังนี้

ทั้งหมด – ส่งข้อความถึงผู้ใช้ระบบทุกคน

ผู้ดูแลระบบ – ส่งข้อความถึงกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นผู้ดูแลระบบ ซึ่งผู้ดูแลระบบจะสามารถเห็นข้อความทุกข้อความในระบบ

สำนักงานใหญ่ – ส่งข้อความถึงกลุ่มผู้ใช้ที่อยู่สำนักงานใหญ่

ทุกสาขา – ส่งข้อความถึงกลุ่มผู้ใช้ที่อยู่ทุกสาขา ซึ่งสำนักงานใหญ่จะสามารถเห็นข้อความที่ส่งให้ทุกสาขาได้ด้วย

หัวหน้าพนักงานรับโทรศัพท์ – ส่งข้อความถึงกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นหัวหน้าพนักงานรับโทรศัพท์

พนักงานรับโทรศัพท์ทุกคน – ส่งข้อความถึงกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นพนักงานรับโทรศัพท์ทุกคน ซึ่งหัวหน้าพนักงานรับโทรศัพท์จะสามารถเห็นข้อความที่ส่งให้พนักงานรับโทรศัพท์ทุกคนได้ด้วย

สาขา – ส่งข้อความถึงผู้ใช้ที่สาขานั้นๆ ซึ่งสำนักงานใหญ่จะสามารถเห็นข้อความที่ส่งให้สาขาทุกสาขานั้นๆ ได้ด้วย

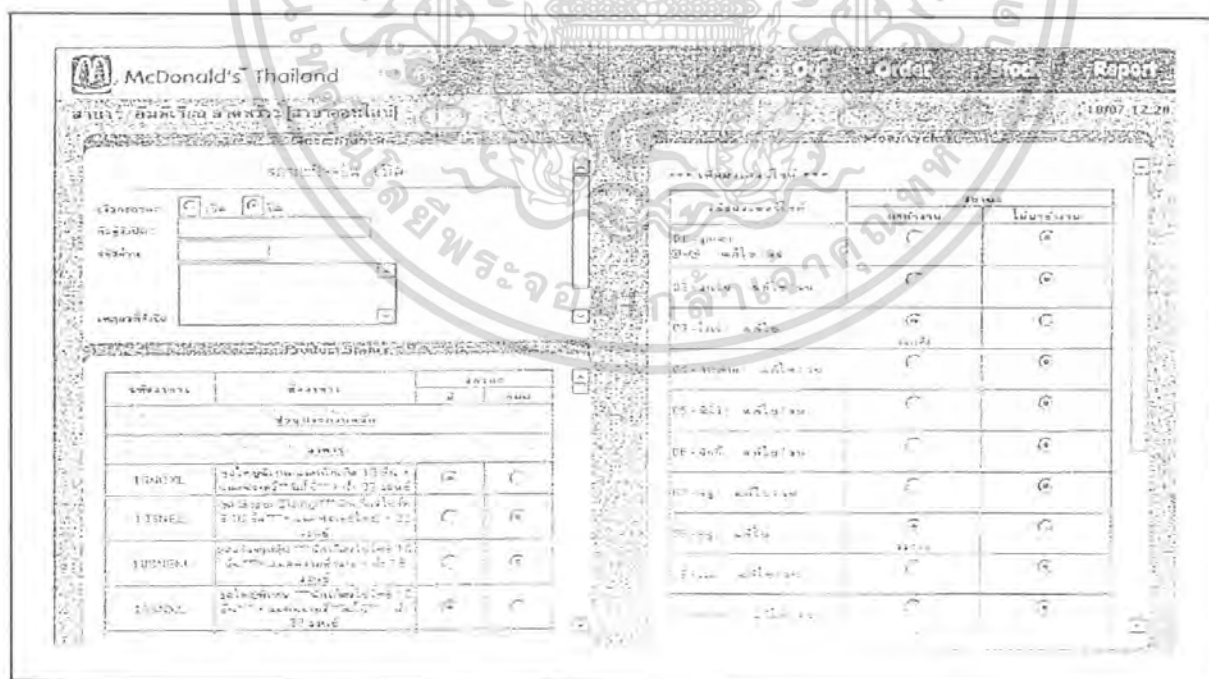
### ระบบการจัดการร้าน (Stock)

ในเวลาเช้าของทุกวัน พนักงาน Mc Donald ของทุกสาขาจะต้องทำการเปิดหน้าจอ “ระบบจัดการร้าน” เพื่อดำเนินการดังนี้

- ปรับปรุงข้อมูลมอเตอร์ไซด์ของแต่ละสาขา โดยการคลิกหน้าจอบริเวณช่องวงกลมบริเวณส่วน “มอเตอร์ไซด์” เพื่อเป็นการระบุให้ระบบทราบว่ามอเตอร์ไซด์คันไหน สามารถทำการจัดส่งอาหารได้

- ปรับปรุงข้อมูลสต็อกอาหารของแต่ละสาขา โดยการคลิกเลือกหน้าจอบริเวณช่องวงกลมบริเวณส่วน “สต็อกอาหาร” เพื่อเป็นการระบุให้ทราบว่าสต็อกอาหารรายการใดมีในร้าน และสามารถจัดส่งให้ลูกค้าได้

- ในส่วน “ปิดร้านชั่วคราว” จะถูกใช้กรณีที่สาขาไม่สามารถออกส่งอาหารในขณะนั้นได้ ให้สาขาทำการปิดสาขาชั่วคราว ด้วยการเลือกสถานะ ปิด พร้อมทั้งกรอกข้อมูลชื่อผู้ส่งปิด รหัสผ่าน และเหตุผลที่ส่งปิด หลังจากนั้นให้กดปุ่ม “ตกลง” หากสาขาสามารถที่จะออกส่งอาหารได้แล้ว ให้เลือกสถานะ เปิด หลังจากนั้นให้กดปุ่ม “ตกลง” เพื่อเป็นการเปิดรับ รายการสั่งซื้อที่ Call Center จะทำให้การส่งให้ ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 ส่วนแสดงผล ระบบการจัดการร้าน ของสาขา (Stock)

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

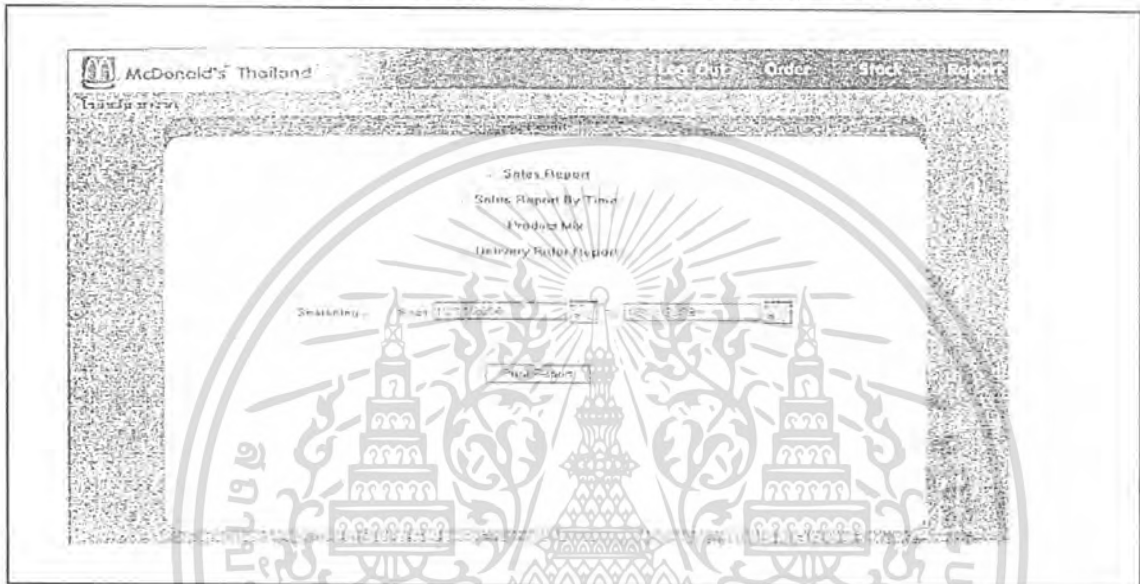
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายงาน

แต่ละสาขาสามารถดูรายงานได้ โดยการเปิดหน้าจอ “รายงาน” ดังนี้

## 1. รายงานการขาย (Sales Report)

สามารถเลือกช่วงวันที่ที่ต้องการทราบ แล้วคลิกคำว่า Print Report ดังภาพที่ 9 และ 10



ภาพที่ 9 หน้าจอเลือกรายงาน Sales Report  
ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

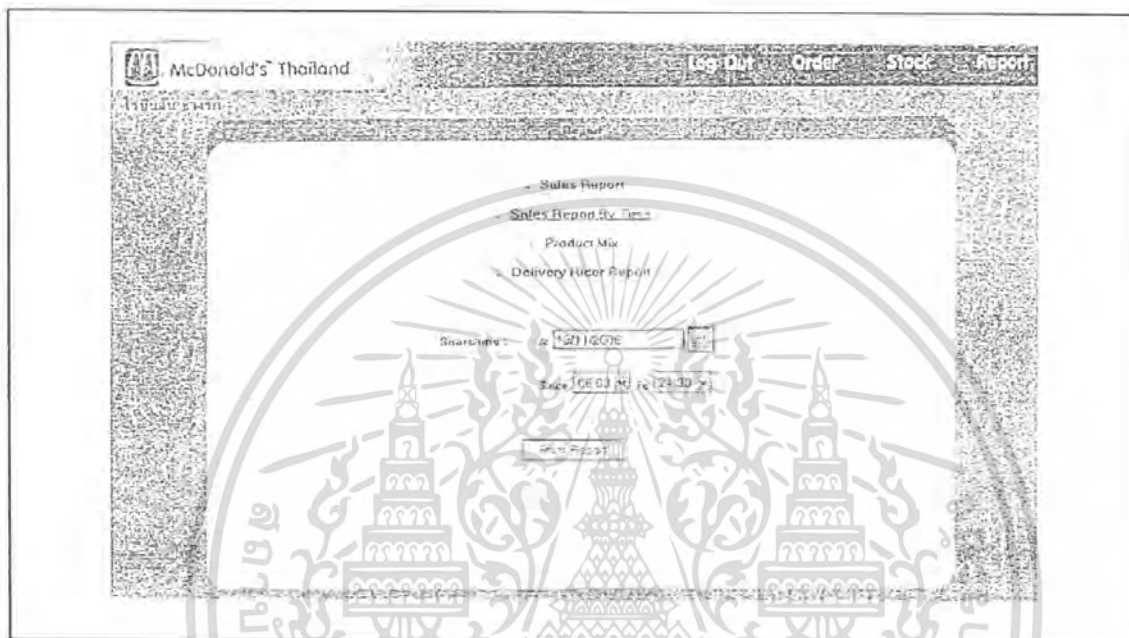
Item	Description	Amount
1000	...	...
1001	...	...
1002	...	...
1003	...	...
1004	...	...
1005	...	...
1006	...	...
1007	...	...
1008	...	...
1009	...	...
1010	...	...
1011	...	...
1012	...	...
1013	...	...
1014	...	...
1015	...	...
1016	...	...
1017	...	...
1018	...	...
1019	...	...
1020	...	...
1021	...	...
1022	...	...
1023	...	...
1024	...	...
1025	...	...
1026	...	...
1027	...	...
1028	...	...
1029	...	...
1030	...	...
1031	...	...
1032	...	...
1033	...	...
1034	...	...
1035	...	...
1036	...	...
1037	...	...
1038	...	...
1039	...	...
1040	...	...
1041	...	...
1042	...	...
1043	...	...
1044	...	...
1045	...	...
1046	...	...
1047	...	...
1048	...	...
1049	...	...
1050	...	...
1051	...	...
1052	...	...
1053	...	...
1054	...	...
1055	...	...
1056	...	...
1057	...	...
1058	...	...
1059	...	...
1060	...	...
1061	...	...
1062	...	...
1063	...	...
1064	...	...
1065	...	...
1066	...	...
1067	...	...
1068	...	...
1069	...	...
1070	...	...
1071	...	...
1072	...	...
1073	...	...
1074	...	...
1075	...	...
1076	...	...
1077	...	...
1078	...	...
1079	...	...
1080	...	...
1081	...	...
1082	...	...
1083	...	...
1084	...	...
1085	...	...
1086	...	...
1087	...	...
1088	...	...
1089	...	...
1090	...	...
1091	...	...
1092	...	...
1093	...	...
1094	...	...
1095	...	...
1096	...	...
1097	...	...
1098	...	...
1099	...	...
1100	...	...

ภาพที่ 10 ตัวอย่างรายงาน Sales Report  
ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. รายงานการให้บริการตามช่วงเวลา (Sales Report By Time)

สามารถเลือกวันที่และช่วงเวลาที่ต้องการทราบ แล้วคลิกคำว่า Print Report ดังภาพที่ 11 และ 12 ดังนี้



ภาพที่ 11 หน้าจอเลือกรายงาน Sales Report By Time

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

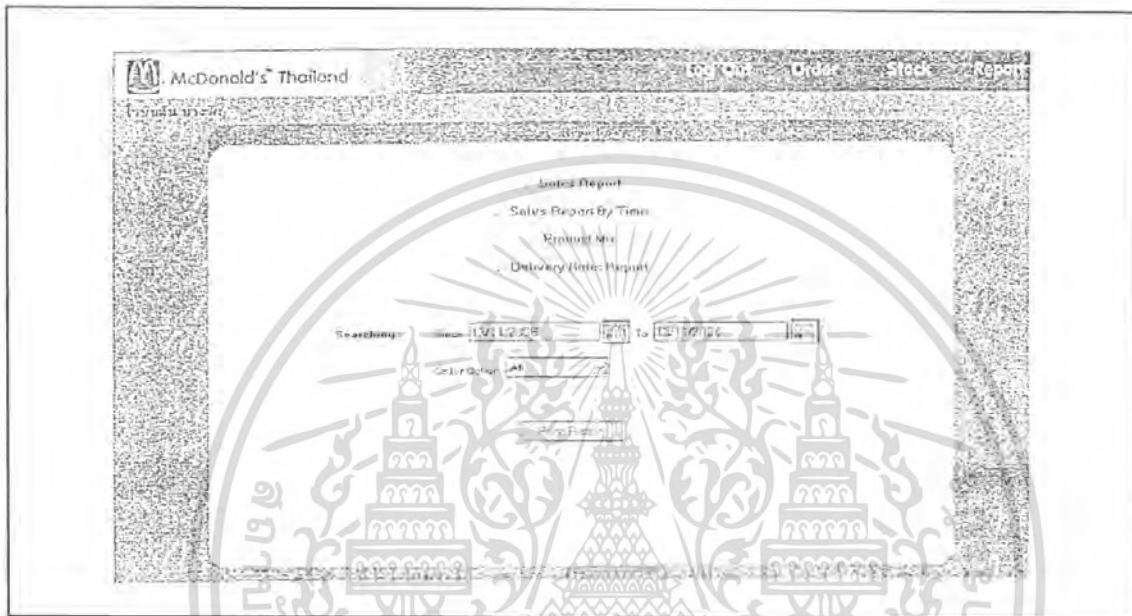
Date	Period	Sales	Revenue	Profit
1/20/2020	10:00 AM - 12:30 PM	100	1000	200
1/21/2020	10:00 AM - 12:30 PM	120	1200	240
1/22/2020	10:00 AM - 12:30 PM	110	1100	220
1/23/2020	10:00 AM - 12:30 PM	130	1300	260
1/24/2020	10:00 AM - 12:30 PM	140	1400	280
1/25/2020	10:00 AM - 12:30 PM	150	1500	300
1/26/2020	10:00 AM - 12:30 PM	160	1600	320
1/27/2020	10:00 AM - 12:30 PM	170	1700	340
1/28/2020	10:00 AM - 12:30 PM	180	1800	360
1/29/2020	10:00 AM - 12:30 PM	190	1900	380
1/30/2020	10:00 AM - 12:30 PM	200	2000	400
1/31/2020	10:00 AM - 12:30 PM	210	2100	420
2/1/2020	10:00 AM - 12:30 PM	220	2200	440
2/2/2020	10:00 AM - 12:30 PM	230	2300	460
2/3/2020	10:00 AM - 12:30 PM	240	2400	480
2/4/2020	10:00 AM - 12:30 PM	250	2500	500
2/5/2020	10:00 AM - 12:30 PM	260	2600	520
2/6/2020	10:00 AM - 12:30 PM	270	2700	540
2/7/2020	10:00 AM - 12:30 PM	280	2800	560
2/8/2020	10:00 AM - 12:30 PM	290	2900	580
2/9/2020	10:00 AM - 12:30 PM	300	3000	600
2/10/2020	10:00 AM - 12:30 PM	310	3100	620
2/11/2020	10:00 AM - 12:30 PM	320	3200	640
2/12/2020	10:00 AM - 12:30 PM	330	3300	660
2/13/2020	10:00 AM - 12:30 PM	340	3400	680
2/14/2020	10:00 AM - 12:30 PM	350	3500	700
2/15/2020	10:00 AM - 12:30 PM	360	3600	720
2/16/2020	10:00 AM - 12:30 PM	370	3700	740
2/17/2020	10:00 AM - 12:30 PM	380	3800	760
2/18/2020	10:00 AM - 12:30 PM	390	3900	780
2/19/2020	10:00 AM - 12:30 PM	400	4000	800
2/20/2020	10:00 AM - 12:30 PM	410	4100	820
2/21/2020	10:00 AM - 12:30 PM	420	4200	840
2/22/2020	10:00 AM - 12:30 PM	430	4300	860
2/23/2020	10:00 AM - 12:30 PM	440	4400	880
2/24/2020	10:00 AM - 12:30 PM	450	4500	900
2/25/2020	10:00 AM - 12:30 PM	460	4600	920
2/26/2020	10:00 AM - 12:30 PM	470	4700	940
2/27/2020	10:00 AM - 12:30 PM	480	4800	960
2/28/2020	10:00 AM - 12:30 PM	490	4900	980
2/29/2020	10:00 AM - 12:30 PM	500	5000	1000

ภาพที่ 12 ตัวอย่างรายงาน Sales Report By Time

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์หรือเป็นเอกสารที่ออกให้ในนามของ McDonald's Thailand เพื่อใช้ในการดำเนินงานด้านธุรกิจเท่านั้น ไม่ควรนำเอกสารนี้ไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา 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 13 หน้าจอเลือกรายงาน Product Mix Report  
ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

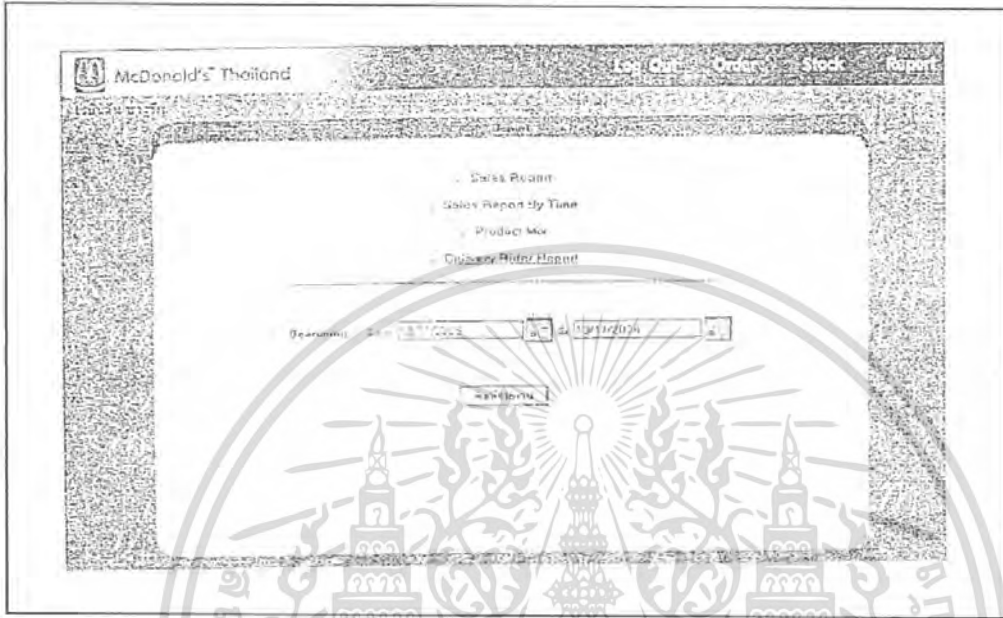
Product	Price	Qty	Total
100	11	11	121
101	11	11	121
102	11	11	121
103	11	11	121
104	11	11	121
105	11	11	121
106	11	11	121
107	11	11	121
108	11	11	121
109	11	11	121
110	11	11	121
111	11	11	121
112	11	11	121
113	11	11	121
114	11	11	121
115	11	11	121
116	11	11	121
117	11	11	121
118	11	11	121
119	11	11	121
120	11	11	121

ภาพที่ 14 ตัวอย่างรายงาน Product Mix Report

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. รายงานการแสดงผลเวลาการทำงานของ Rider (Delivery Rider Report)

สามารถเลือกวันที่ แล้วคลิกคำว่า Print Report ดังภาพที่ 15 และ 16



ภาพที่ 15 หน้าจอเลือกรายงาน Delivery Rider Report  
ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

McDonald's Thailand

Delivery Rider Report

Report No: 137100006 To 137100006

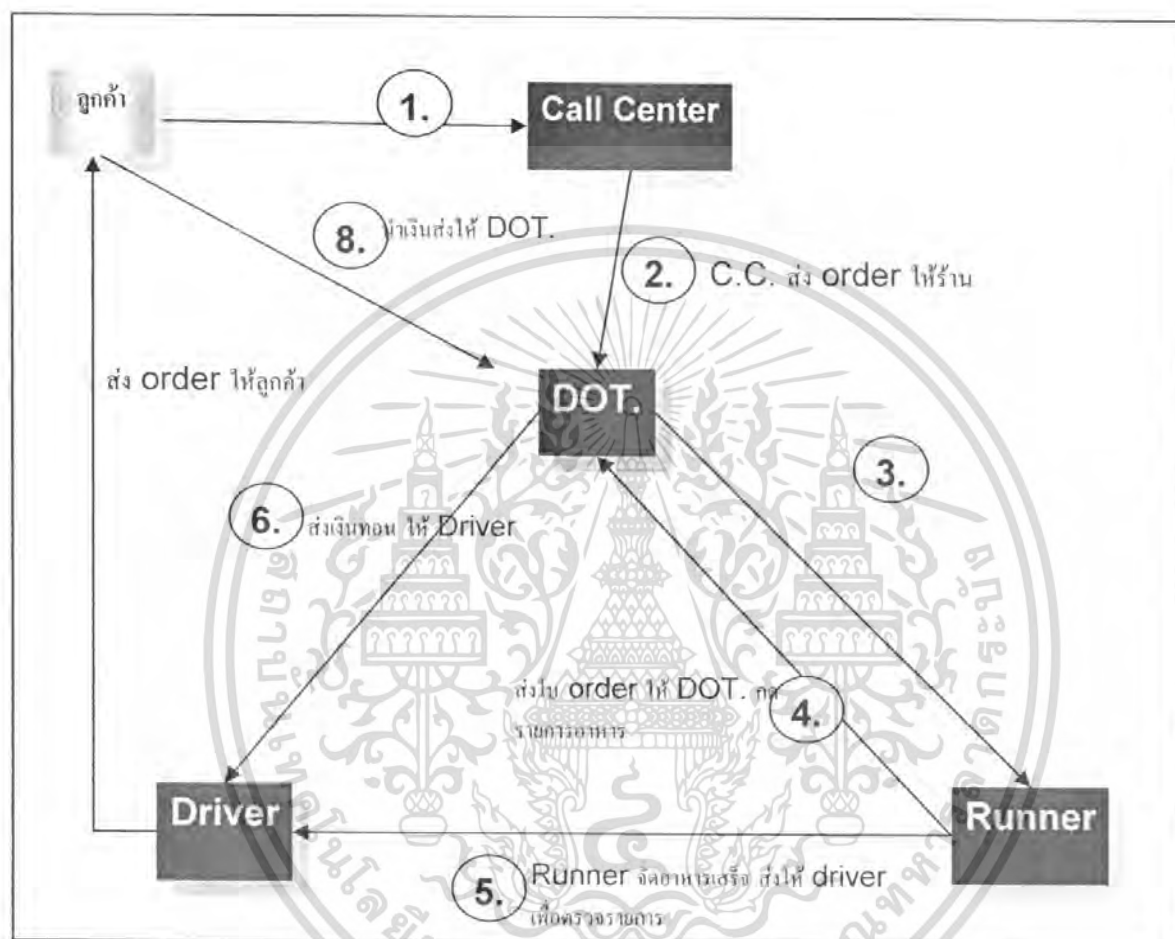
Order No	จำนวน	จำนวนใบ	จำนวนใบ	จำนวน	จำนวน	จำนวน	จำนวน
01400001	10,28.54	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400002	11,01.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400003	12,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400004	13,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400005	14,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400006	15,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400007	16,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400008	17,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400009	18,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400010	19,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
01400011	20,00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00
รวม	137,100.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00	00.00

ภาพที่ 16 ตัวอย่างรายงาน Delivery Rider Report

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน



ภาพที่ 17 ขั้นตอนการทำงานของโปรแกรม Mc Thai Delivery

ที่มา : บริษัทแมคโดนัลด์ ไทยแลนด์ จำกัด (มหาชน)

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

1. ลูกค้าจะโทรสั่งอาหาร (1711) ไปยัง Call Center
2. Call Center จะส่ง Order อาหารมายังร้านที่ใกล้เคียงกับที่อยู่ของลูกค้ามายังที่ DOT.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่จัดทำขึ้นเพื่อใช้ในการดำเนินงานจัดส่งอาหารไปยัง Runner ซึ่ง Runner ก็คือจุดที่จะคอยจัดการคำสั่งอาหารส่งไปภายนอก

ไม่ว่ากรณีใดๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

### ขั้นตอนการทำ Open ของเครื่อง Remote NewPOS MDS

1. เปิดเครื่อง NewPOS ที่ปุ่มเปิดเครื่องและขึ้นหน้าจอของเครื่อง NewPOS ขึ้นหน้าจอพร้อมขาย
2. สังเกตหน้าจอด้านล่างมุมขวา ต้องมีข้อความว่า POS CLOSE ซึ่งหมายถึงเครื่องอยู่ในสถานะ Close อยู่ และตรวจสอบวันที่และเวลาที่หน้าจอต้องถูกต้อง
3. ทำขั้นตอน Open โดยกดเมนูดังต่อไปนี้  
Function → MGR Menu → รูดการ์ดป้อน User และ Password → MAINT MENU  
POS OPEN This Reg (Offline) → รูดการ์ดป้อน User และ Password
4. สังเกตหน้าจอด้านล่างมุมขวา ต้องมีข้อความว่า POS OPEN ซึ่งหมายถึงเครื่องอยู่ในสถานะ Open แล้ว
5. ทำการป้อนรหัสพนักงานลงเครื่อง โดยเข้าเมนูดังต่อไปนี้  
Function → MGR Menu → รูดการ์ดป้อน User และ Password → ป้อนรหัสพนักงาน → LOG-IN CASHIER (Counter)
6. นำ Thumb Drive มานเสียบที่สาย 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 และ Password → Drawer Change (Log Out Cashier)
3. ทำขั้นตอน Close โดยกดเมนูดังต่อไปนี้  
Function → MGR Menu → รูดการ์ดป้อน User และ Password → MAINT

เอกสารนี้เป็น MENU ที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

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

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

6. ถ้าเปิด SMS อยู่ให้ออกจาก SMS มาที่หน้าจอปกติก่อน ดับเบิ้ลคลิกไอคอน “นำข้อมูล APOD เข้าระบบ SMS” สังเกตหน้าจอจะขึ้นกรอบสีดำและมีตัวหนังสือวิ่งประมาณ 5-8 วินาทีแล้วจะปิดไปเอง

7. เข้า SMS และทำการป้อนเงินจะพบว่าเครื่องที่ 23 ไขว้ขึ้นมาพร้อมกับ Sales หากไม่พบให้ติดต่อ HelpDesk ทันที

8. เมื่อนำข้อมูล APOD เข้าระบบ SMS ได้ปกติ ทางผจก.ร้านสามารถทำการ Shutdown this register ที่เครื่อง NewPOS ได้เลย และทำขั้นตอนการ Closing ระบบ SMS ตามปกติ

#### ข้อห้ามของระบบที่ห้ามทำโดยเด็ดขาด

1. ห้ามทำการ SKIM และ Spot Check เงินระหว่างวันโดยเด็ดขาด หากต้องการตรวจสอบให้ View ยอดขายและนับเงินในลิ้นชักให้ตรงยอดขายที่ View

2. การทำ Drawer Change ทำได้ครั้งเดียวในตอนปิดร้าน หาก Drawer 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

### บทที่ 3

#### ผลการศึกษา

การพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน เป็นการศึกษาลักษณะเทคโนโลยีของโปรแกรมการจัดส่งอาหารที่ทำการบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และผลที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษามาจากการสัมภาษณ์ผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษามาจากแบบสอบถามผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ประกอบด้วย 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้โปรแกรม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ตอนที่ 3 ข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ตอนที่ 4 ข้อจำกัดของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

#### ส่วนที่ 1 ผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน

แนวคิดในการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้งาน

จากการดำเนินงานโดยระบบเดิมของร้านแมคโดนัลด์นั้น เกิดปัญหาในการดำเนินงาน คือ ข้อมูลเกี่ยวกับจัดการร้านมีความยุ่งยาก ต้องเสียเวลาในการเช็คคลังสินค้าภายในร้าน อีกทั้งยอดขายทางร้านก็ไม่มากเท่าปัจจุบันที่มีการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้ เพราะ โปรแกรมการจัดส่งอาหาร จะช่วยเพิ่มทางเลือกการบริการแก่ลูกค้าได้ อีกทั้งระบบเดิมยังขาดความคล่องตัว ความรวดเร็ว และความสะดวกในการทำงาน สำหรับการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้นั้น สืบเนื่องจากการที่ผู้บริหารมีแนวความคิดว่าหากนำเทคโนโลยีมาบริหารจัดการงาน จะสามารถเพิ่ม

ประสิทธิภาพในบริการงานขายขององค์กรให้มีความคล่องตัว ลดต้นทุนในการดำเนินงาน ลดความ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์การใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่โดยไม่ขออนุญาต  
ผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งลดงานในรูปแบบเอกสารให้น้อยลง ส่วน  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายที่ได้ นำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้ในองค์กรนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริการงานขาย เช่น ให้ข้อมูลมีความถูกต้องในการสั่งซื้อ ทำให้ผลการดำเนินงานมีความถูกต้องแม่นยำขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานลง ทำให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน และที่สำคัญคือเพื่อเพิ่มยอดขาย และลูกค้าให้กับทางร้าน

### การจัดการงานในองค์กรโดยโปรแกรมฯ การฝึกอบรม และผลที่คาดว่าจะได้รับ

การนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้ในองค์กรนั้น เพื่อจัดการเกี่ยวกับหน้าร้านและการบริการงานขายในส่วนของบริการจัดส่งอาหาร เช่น ให้ข้อมูลมีความถูกต้องในการสั่งซื้อ ทำให้ผลการดำเนินงานมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น ลดขั้นตอนการดำเนินงานลงทำให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงาน และที่สำคัญ คือ เพื่อเพิ่มยอดขาย และลูกค้าให้กับทางร้าน ในส่วนของพนักงานที่ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารนั้นต้องมีการฝึกอบรม และเรียนรู้การใช้โปรแกรมโดยจะเข้ารับการฝึกอบรมเป็นลำดับขั้นของตำแหน่ง คือ เริ่มจากผู้จัดการลงมายังหัวหน้าผู้ฝึกสอน ผู้ฝึกสอน จนลงมาถึงพนักงาน ทั้งพนักงานดูแลลูกค้า พนักงาน Full-time และพนักงาน Part-time ส่วนผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้ในการดำเนินงานจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้เป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งยังได้ข้อมูลถูกต้องเป็นระเบียบ ช่วยลดต้นทุนในด้านต่างๆ เช่น เวลา แรงงาน และทรัพยากร เป็นนการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ให้แก่บุคลากรภายในองค์กร ตลอดจนสามารถตรวจสอบการดำเนินงานได้โดยง่ายและถูกต้อง

### ข้อดีและข้อจำกัดจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ข้อดีของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร คือ เป็น โปรแกรมที่ทำให้ง่ายต่อการใช้งาน มีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน รวมทั้งสามารถเรียนรู้การใช้งานของโปรแกรมได้ในระยะเวลาอันสั้น ตลอดจนยังเป็น โปรแกรมที่สามารถที่มีการแสดงข้อความและสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่าย และเป็น โปรแกรมที่มีการออกแบบให้มีเมนูการทำงานมากมาย เพื่อรองรับการทำงานได้หลากหลาย สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรมการจัดส่งอาหารนั้น ส่วนใหญ่คือข้อมูลมีความผิดพลาด และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม สาเหตุจากข้อมูลมีความผิดพลาดส่วนใหญ่มาจากการป้อนข้อมูลที่ผิดของพนักงาน Call Center ส่งผลให้การทำงานของโปรแกรมทำงานได้อย่างไม่เต็มประสิทธิภาพ และในแต่ละขั้นตอนเกิดการติดขัดในกระบวนการทำงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ต้องแจ้งให้กับฝ่ายที่เกี่ยวข้องแก้ไข

ในส่วนของการตอบกลับ (Feed back) ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรม คือ พนักงานได้รับความสะดวกรวดเร็ว และมีความพอใจในการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารญาติให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งยังมีให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ความพึงพอใจในการทำงานโดยโปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ผลการศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน พบว่าเนื่องจากโปรแกรมการจัดส่งอาหารนั้น ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการใช้งาน จึงพบข้อบกพร่องของโปรแกรมไม่มากนัก อย่างไรก็ตามโดยภาพรวมแล้วผู้จัดการร้านอาหารจานด่วนนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมดังกล่าว เนื่องจากที่ผ่านมาโปรแกรมสามารถดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในดำเนินงาน ทำให้ช่วยลดการทำงานของพนักงาน นอกจากนี้การนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้งานยังลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนข้อมูล ตลอดจนรายละเอียดต่างๆ ของระบบงานขายได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และลดงานในรูปแบบเอกสาร

### ส่วนที่ 2 ผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้งานโปรแกรม

##### เพศ

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 และเพศหญิง จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3

#### ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### อายุ

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

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 21 ปี	30	50.0
21 – 24 ปี	20	33.3
25 – 28 ปี	7	11.7
29 ปีขึ้นไป	3	5.0
รวม	60	100.0

### ระดับการศึกษาสูงสุด

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 58.3 รองลงมาเป็นต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น 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 ปี	17	28.3
1 – 3 ปี	27	45.0
มากกว่า 3 ปี	16	26.7
รวม	60	100.0

### ตำแหน่งในการทำงาน

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานในตำแหน่งพนักงาน Part-Time มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมาเป็นตำแหน่งพนักงานส่งอาหาร มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ซึ่งตำแหน่งหัวหน้าผู้ฝึกสอนมีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.3

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่ง

ตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงาน Part - Time	27	45.0
พนักงานรับโทรศัพท์	10	16.7
ผู้ฝึกสอน	2	3.3
พนักงานส่งอาหาร	13	21.7
พนักงาน Full – Time	6	10.0
พนักงานดูแลลูกค้า	3	5.0
หัวหน้าผู้ฝึกสอน	2	3.3
รวม	60	100.0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ทำงานในองค์กรอื่น

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

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการเคยทำงานในองค์กรอื่น

ทำงานในองค์กรอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	32	53.3
เคย	28	46.7
รวม	60	100.0

### องค์กรที่เคยทำงาน

จากตารางที่ 8 พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เคยทำงานในองค์กรอื่นมาก่อน องค์กรที่กลุ่มตัวอย่างเคยทำงานมามากที่สุด คือ เซเว่น อีเลฟเว่น มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมา คือ เคเอฟซี พิชซ่าฮัท โลตัส เอ็ม เค สุกี้ คาร์ฟู และเซสเตอร์กิลล์ ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามองค์กรที่เคยทำงานมา

องค์กรที่เคยทำงานมา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เซเว่น อีเลฟเว่น	8	28.6
เคเอฟซี	6	21.4
พิชซ่าฮัท	4	14.3
โลตัส	4	14.3
เอ็ม เค สุกี้	3	10.7
คาร์ฟู	2	7.1
เซสเตอร์กิลล์	1	3.6
รวม	*28	100.0

\*หมายเหตุ จำนวนรวม 28 คน มาจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เคยทำงานในองค์กรอื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่ร้านอาหารจวนคนอื่น

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่องค์กรอื่นมาก่อน มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 88.3 และเคยใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่องค์กรอื่นจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7

ตารางที่ 9 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่ร้านอาหารจวนคนอื่น

ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่ ร้านอาหารจวนคนอื่น	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	50	88.3
เคย	10	16.7
รวม	60	100.0

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจวน

#### ระยะเวลาในการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

จากตารางที่ 10 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารมาเป็นระยะเวลา 6 – 11 เดือน มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมา คือ ระยะเวลา น้อยกว่า 6 เดือน มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และระยะเวลามากกว่า 1 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3

ตารางที่ 10 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาในการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

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

### 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	56	93.3
ไม่เคย	4	6.7
รวม	60	100.0

### ระดับความรู้ที่ได้รับหลังการฝึกอบรม

จากตารางที่ 12 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ได้รับความรู้หลังการฝึกอบรมในระดับปานกลาง มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมา คือ ระดับมาก มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 33.9 ระดับมากที่สุด มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และระดับน้อย มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 12 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการได้รับความรู้หลังการฝึกอบรม

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

### ปัญหาที่พบจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

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

ตารางที่ 13 จำนวนและค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการพบปัญหาจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ปัญหาที่พบ	มีปัญหา	ไม่มีปัญหา	รวม
ข้อมูลมีความผิดพลาด	26 (43.3)	34 (56.7)	60 (100)
เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเน็ทลัม	22 (36.7)	38 (63.3)	60 (100)
ความล่าช้าของระบบ	23 (38.3)	37 (61.7)	60 (100)
เข้าสู่โปรแกรมไม่ได้	7 (11.7)	53 (88.3)	60 (100)

\*หมายเหตุ เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

### 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 ไม่อนุญาตให้นำไปเผยแพร่บนสื่อออนไลน์ การค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

#### ตารางที่ 15 ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

รายการ	ระดับความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
<b>เทคนิคของโปรแกรม</b>						
<b>การจัดส่งอาหาร</b>						
- มีส่วนช่วยเหลือต่อระบบงานขาย	26 (43.3)	24 (40.0)	10 (16.7)	-	-	60 (100.0)
- การเชื่อมโยงของโปรแกรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	9 (15.0)	31 (51.7)	18 (30.0)	2 (3.3)	-	60 (100.0)
- มีความสะดวกในการเข้าสู่โปรแกรม	24 (40.0)	30 (50.0)	5 (8.3)	1 (1.7)	-	60 (100.0)
- สามารถรองรับการทำงานได้หลายระบบปฏิบัติการ	3 (5.0)	28 (46.7)	22 (36.7)	-	-	60 (100.0)
- ไม่จำเป็นต้องอาศัยบุคคลากรที่เชี่ยวชาญมาใช้งานเฉพาะด้าน	19 (31.7)	27 (45.0)	1 (1.7)	1 (1.7)	1 (1.7)	60 (100.0)
<b>การดำเนินงาน</b>						
<b>ของผู้ใช้โปรแกรม</b>						
- มีความสะดวกในการใช้งาน	36 (60.0)	18 (30.0)	4 (6.7)	2 (3.3)	-	60 (100.0)
- สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานในระบบงานขาย	33 (55.0)	16 (26.7)	11 (18.3)	-	-	60 (100.0)
- มีการแสดงผลรายการสั่งซื้อ	7 (11.7)	38 (63.3)	11 (18.3)	1 (1.7)	3 (5.0)	60 (100.0)
- ผูกอบรมโปรแกรมสม่ำเสมอ	9 (15.0)	32 (53.3)	16 (26.7)	3 (5.0)	-	60 (100.0)
- มีการแสดงผลของรายงานที่เข้าใจง่าย	18 (30.0)	30 (50.0)	11 (18.3)	1 (1.7)	-	60 (100.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 (ต่อ) ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

รายการ	ระดับความคิดเห็น					รวม
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
- มีระบบการจัดการร้าน	17 (28.3)	28 (46.7)	14 (23.3)	-	1 (1.7)	60 (100.0)
- มีระบบการแสดงคำแนะนำ/ ร้องเรียน	10 (16.7)	27 (45.0)	19 (31.7)	3 (5.0)	1 (1.7)	60 (100.0)
- มี Messenger ใช้ในการรับ- ส่งข้อความถึงผู้ใช้คนอื่นใน ระบบ	7 (11.7)	23 (38.3)	25 (41.7)	3 (5.0)	2 (3.3)	60 (100.0)
<b>ความพึงพอใจ</b>						
- ของการใช้งานโปรแกรม	17 (28.3)	35 (58.3)	5 (8.3)	3 (5.0)	-	60 (100.0)
- มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ สะดวก	12 (20.0)	34 (56.7)	14 (23.3)	-	-	60 (100.0)
- ความคุ้มค่าต่อการลงทุน	20 (33.3)	33 (55.0)	6 (10.0)	1 (1.7)	-	60 (100.0)
- ท่านมีความพอใจในการ ทำงานของโปรแกรม	9 (15.0)	28 (46.7)	21 (35.0)	2 (3.3)	-	60 (100.0)
- ลดความผิดพลาดในการ จัดเก็บข้อมูล	14 (23.3)	26 (43.3)	17 (28.3)	3 (5.0)	-	60 (100.0)
- มีความถูกต้องของข้อมูลใน โปรแกรม						

หมายเหตุ ตัวเลขในวงเล็บคือค่าร้อยละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

ส่วนของการดำเนินงานของผู้ใช้โปรแกรม ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีระดับมากที่สุด คือ มีความสะดวกในการใช้งาน และสามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนระบบงานขาย ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีระดับมาก คือ ฝึกอบรม โปรแกรมสม่ำเสมอ มีการแสดงผลของรายการสั่งซื้อ มีระบบการแสดงคำแนะนำ ร้องเรียน มีระบบการจัดการร้าน และมีการแสดงผลของรายงานที่เข้าใจง่าย ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีระดับปานกลาง คือ มี Messenger ใช้ในการรับ-ส่งข้อความถึงผู้ใช้คนอื่นในระบบ

ส่วนความพึงพอใจของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร ผู้ใช้โปรแกรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้งมีความถูกต้องของข้อมูลในโปรแกรม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก ลดความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูล มีความพอใจในการทำงานของโปรแกรม และความคุ้มค่าต่อการลงทุน ตามลำดับ

#### ตอนที่ 4 ข้อจำกัดของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

จากผลการศึกษาสามารถสรุปข้อจำกัดของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ได้ดังนี้

1. ข้อมูลผิดพลาด เช่น ข้อมูลที่อยู่ลูกค้าไม่ครบถ้วน และผิดพลาด อีกทั้งข้อมูลการสั่งซื้ออาหารที่ส่งมาผิดพลาด ไม่ครบถ้วนเช่นกัน สาเหตุเกิดจากการป้อนข้อมูลที่ผิดพลาดของพนักงาน Call Center
2. เครื่องคอมพิวเตอร์มีการช้อต และเครื่องพิมพ์ใบเสร็จพิมพ์ใบเสร็จไม่ชัดเจน
3. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม
4. ความล่าช้าบางครั้งของ โปรแกรม ทำให้การส่งอาหารที่ล่าช้าไปด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

จากผลการศึกษาข้อจำกัดของโปรแกรมสามารถสรุปข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ได้ดังต่อไปนี้

1. ควรจะมีการฝึกอบรมพนักงาน Call Center ให้มีความชำนาญในการส่งข้อมูลให้มากขึ้น เพราะสาเหตุที่ข้อมูลมีความผิดพลาด มาจากการส่งข้อมูลที่ผิดพลาดของบุคคล มากกว่าความผิดพลาดของโปรแกรม
2. ควรจะมีการพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหาร จากการโทรสั่งผ่าน Call Center ให้เป็นระบบการสั่งซื้อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยตรง
3. ควรจะมีการเพิ่ม Server ให้มากขึ้นเพื่อที่จะสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

ปัญหาพิเศษเรื่องการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาการดำเนินงานของโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน ในงานระบบการบริการงานขาย เพื่อศึกษาข้อดีและข้อจำกัดที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วนในระบบการบริการงานขาย ดูการทำงานในการมีส่วนช่วยให้ทำงานได้ดีขึ้นอย่างไรและมีปัญหาในการใช้งานที่ไม่สะดวกอย่างไรบ้าง และข้อมูลที่ได้มาเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อนำมาพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้โปรแกรมทั้งสิ้น 60 ตัวอย่าง ได้จากการเก็บข้อมูลพนักงานผู้ใช้โปรแกรมจากร้านแมคโดนัลด์ สาขา Esso พระราม 4 สาขา โรบินสัน สุขุมวิท และ สาขา เมเจอร์สุขุมวิท 61 ผู้ศึกษาได้สรุปวิธีการดำเนินการศึกษา ผลการศึกษา สรุปและข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### สรุป

ปัจจุบันการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กรต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งการประยุกต์เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการดำเนินงานในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และงานที่มีประสิทธิภาพ จึงจะสามารถทำให้องค์กรหรือธุรกิจนั้นสามารถแข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นในธุรกิจประเภทเดียวกันได้ และสิ่งหนึ่งที่องค์กรต่างๆ ล้วนให้ความสนใจ คือ โปรแกรมสำเร็จรูปที่นำมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวก รวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูล อีกทั้งงานบริการงานขายเป็นระบบงานหนึ่งที่มีความสำคัญมากภายในองค์กร เพราะการบริการงานขาย ต้องสร้างความสะดวกสบาย รวดเร็ว และความถูกต้องให้แก่ลูกค้า เพื่อสร้างความประทับใจ และสร้างความได้เปรียบทางด้านการแข่งขันขององค์กร นอกจากนี้ยังช่วยในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอีกด้วย โปรแกรมการจัดส่งอาหารเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปในด้านการจัดการเกี่ยวกับการบริการงานขาย และจัดการหน้าร้าน เพื่อให้เกิดการทำงานที่เป็นระเบียบ มีความสะดวก และถูกต้อง โปรแกรมนี้ออกแบบมาเพื่อช่วยในการจัดระเบียบขั้นตอนในการที่จะจัดส่งอาหาร และจะบอกรายละเอียดของที่อยู่ ชื่อ และราคาอาหารของลูกค้า รวมทั้งยังมีไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

โดยการศึกษาครั้งนี้ได้ทำแบบสอบถามผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร และผู้จัดการประจำสาขา เพื่อให้การดำเนินงานสะดวกราบรื่น ได้มีการรับทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร และได้ทำการออกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรผู้ใช้โปรแกรมจำนวน 60 คน โดยแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยคำถาม 4 ส่วนใหญ่ คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้โปรแกรม เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ความคิดเห็น เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร ปัญหาและข้อเสนอแนะ เช่น มีความสะดวกสบายในการเข้าสู่โปรแกรม มีส่วนช่วยเหลือต่อระบบงานขาย มีความถูกต้องของข้อมูลในโปรแกรม ซึ่งผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนั้นได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา หาค่าความถี่ ร้อยละ เพื่อแปลความหมายข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้โปรแกรม ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

### ผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน

โดยภาพรวมผู้จัดการร้านอาหารจานด่วนนั้นมีทัศนคติที่ดีต่อโปรแกรมห้างกล่าวเนื่องจากที่ผ่านมามีโปรแกรมสามารถดำเนินงานในด้านต่างๆขององค์กรได้อย่างครอบคลุม ผลการดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบความผิดพลาดได้ง่าย และได้รับความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานทำให้การทำงานของพนักงานลดลง นอกจากนี้การนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารเข้ามาใช้งานยังลดต้นทุนในการดำเนินงาน รวมทั้งยังสามารถลดต้นทุนข้อมูลตลอดจนรายละเอียดต่างๆของระบบงานขายได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งให้มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และลดงานในรูปแบบเอกสารให้น้อยลง นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยในการเพิ่มยอดขาย และจำนวนลูกค้าในปัจจุบันอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผู้ใช้โปรแกรม

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

ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารมาเป็นระยะเวลาระหว่าง 6 - 11 เดือน และได้รับการฝึกอบรมจากองค์กร และหลังจากฝึกอบรมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้รับความรู้ในระดับปานกลาง

ข้อดีของโปรแกรม คือ การมีข้อความหรือสัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน การสะดวกในการเข้าสู่โปรแกรมได้ง่าย มีส่วนช่วยต่อระบบงานขายให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น มีความถูกต้องของข้อมูลในโปรแกรม มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก และลดความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลในการจัดส่งอาหาร ในส่วนของการดำเนินงานของผู้ใช้โปรแกรม มีส่วนช่วยในด้านความสะดวกต่อการใช้งาน สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานระบบงานขาย มีการแสดงผลรายการสั่งซื้อของแต่ละสาขา มีระบบการจัดการร้าน (Stock) และมีการแสดงผลรายงานต่างๆ (Print Report) ที่เข้าใจง่าย

สำหรับข้อจำกัดของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร คือ มีความผิดพลาดของข้อมูลในการสั่งซื้อ เครื่องขายอินเทอร์เน็ต และมีความล่าช้าของระบบ

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน คือ ควรจะมีการจัดฝึกอบรมพนักงานผู้ใช้โปรแกรมให้มีความเข้าใจ และรอบคอบในการทำงานให้มากขึ้นและสม่ำเสมอ เพราะจากการศึกษาถึงข้อจำกัดของโปรแกรม ส่วนใหญ่ปัญหาที่เกิดขึ้นเกิดสาเหตุมาจากบุคคลมากกว่า การทำงานของโปรแกรม จึงควรจะต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเข้ามาให้การฝึกอบรม หรือควรจะต้องจัดให้พนักงานหมุนเวียนการทำงานหลายๆสาขา เพื่อพนักงานจะได้ทราบถึงปัญหาและข้อจำกัดของโปรแกรมที่เกิดขึ้นแต่ละสาขา อีกทั้งยังเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้ และแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารในแต่ละสาขาอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

จากการศึกษาควรมีการสอบถามผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารเพิ่มเติม ซึ่งการศึกษารั้งนี้ มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานร้านแมคโดนัลด์เพียง 3 สาขาเท่านั้น ถ้ามีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างหลายสาขา อาจจะช่วยประกอบในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มากขึ้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับบริษัท และผู้บริหารระดับสูงของบริษัทจะได้สังเกตเห็นปัญหาที่เกิดขึ้น และได้ปรับปรุง แก้ไข รวมทั้งพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารให้มีความสมบูรณ์ตรงกับความต้องการของผู้ใช้เพิ่มมากขึ้น



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## เอกสารอ้างอิง

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

อนุวัฒน์ จินะวัฒน์. 2544. การออกแบบวิธีเฝ้าติดตามและวิธีการแก้ไขปัญหาการทำงานของแลน.  
กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฐิติชญา ธนมิตรสมบูรณ์. 2545. ระบบสั่งอาหารแบบพกพาใช้แสงอินฟราเรดสำหรับพีไอเอสใน  
ร้านอาหาร. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ชานนท์ วิสิษฐนวรรธ . 2548 การศึกษาการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย. กรุงเทพมหานคร :  
ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ร้านแมคโดนัลด์ สาขาEsso พระราม 4 . 2547 แผนภูมิการทำงานของโปรแกรม Mc Thai Delivery.  
กรุงเทพมหานคร : สื่อ PowerPoint

<http://www.mcthai.co.th/> (12 สิงหาคม 2550)

<http://www.businessplus.co.th/> (10 มกราคม 2551)

<http://www.posware.net/software.html> (10 มกราคม 2551)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้จัดการร้านอาหารจานด่วน

เพื่อการศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง การพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน  
ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

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

#### 1. ก่อนการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ ทางบริษัทประสบกับปัญหาใด

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

#### 2. แนวความคิดในการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในบริษัทของท่าน

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

#### 3. วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ต้องการนำเอาโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในร้านของท่าน

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

#### 4. โปรแกรมการจัดส่งอาหารสามารถช่วยจัดการงานในด้านใด

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

#### 5. มีการเตรียมความพร้อมของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารอย่างไร

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**6. ผลที่คาดว่าจะได้รับจากการนำโปรแกรมการจัดส่งอาหารมาใช้ในร้านของท่าน**

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

**7. ข้อดีของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร ที่มีต่อร้านของท่าน**

.....

.....

.....

.....

**8. ข้อจำกัดหรือปัญหาจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร**

.....

.....

.....

.....

**9. Feed Back ที่ได้รับจากพนักงานผู้ใช้โปรแกรมในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับโปรแกรมการจัดส่งอาหาร**

.....

.....

.....

**10. มีความพอใจต่อผลการดำเนินงานเมื่อนำโปรแกรมการจัดส่งอาหาร เข้ามาใช้งานในบริษัทของท่านมากน้อยเพียงใด**

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

## ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
เรื่องการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร  
ของร้านอาหารจานด่วน

**คำชี้แจง** แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นายพิพัฒน์ ชูศรี นักศึกษาสาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อการพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามเพื่อประโยชน์ต่อการ พัฒนางานด้านวิชาการครั้งนี้ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน และขอขอบพระคุณ ท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ผู้ศึกษา

**ส่วนที่ 1 :** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง :** ทำเครื่องหมาย / หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ ..... ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาโท

ปริญญาเอก

ปริญญาเอก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลา ..... เดือน ..... ปี
5. ปัจจุบันท่านทำงานในตำแหน่ง.....
6. ก่อนที่ท่านจะมาทำงานในองค์กรนี้ ท่านเคยทำงานที่อื่น ที่มีลักษณะองค์กรแบบเดียวกันนี้หรือไม่ (ถ้าเคยตอบข้อ 7.)

เคย

ไม่เคย

7. องค์กรที่ท่านเคยทำงานมา คือ

เคเอฟซี

เซสเตอร์กิลล์

พิชซ่าฮัท

เบอร์เกอร์คิง

อื่นๆ.....

8. ท่านเคยใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารที่ร้านอาหารจานด่วนอื่นหรือไม่ (นอกจากที่บริษัท)

เคย

ไม่เคย

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

1. ท่านใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารในส่วนงานที่รับผิดชอบ มาเป็นระยะเวลา

..... เดือน ..... ปี

2. ก่อนใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร ท่านเคยได้รับการฝึกอบรมหรือไม่ (ถ้าไม่เคยฝึกอบรมข้ามไปข้อที่ 5)

เคย

ไม่เคย

3. หลังจากฝึกอบรมท่านมีความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดส่งอาหาร ในระดับใด

น้อย

ปานกลาง

มาก

มากที่สุด

4. ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ข้อมูลมีความผิดพลาด

เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม

ความล่าช้าของระบบ

เข้าสู่โปรแกรมไม่ได้

อื่นๆโปรดระบุ.....

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. ข้อความหรือสัญลักษณ์ในโปรแกรมการจัดส่งอาหาร แสดงผล

○ เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน

○ เข้าใจได้ยาก ขึ้นตอนมีความซับซ้อน

**ส่วนที่ 3 :** ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อดีของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย / ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการใช้

โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

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

รายการ	5	4	3	2	1
<b>เทคนิคของโปรแกรมการจัดส่งอาหาร</b>					
1. มีความสะดวกในการเข้าสู่โปรแกรม					
2. การเชื่อมโยงข้อมูลของโปรแกรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
3. สามารถรองรับการทำงานได้หลายระบบปฏิบัติการ					
4. มีส่วนช่วยเหลือต่อระบบงานขาย					
5. ไม่จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่เชี่ยวชาญในการใช้งานเฉพาะด้าน					
<b>การดำเนินงานของผู้ใช้โปรแกรม</b>					
6. มีความสะดวกต่อการใช้งาน					
7. สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานในระบบงานขาย					
8. มีการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมสม่ำเสมอ					
9. มีการแสดงผลรายการสั่งซื้อ ของแต่ละสาขา					
10. มีการแสดงคำแนะนำ/ร้องเรียน					
11. มี Messenger ใช้ในการรับ - ส่งข้อความถึงผู้ใช้อื่นในระบบ					
12. มี ระบบการจัดการร้าน (Stock)					
13. มีการแสดงผลรายงานต่างๆ (Print Report) ที่เข้าใจง่าย					
<b>ความพึงพอใจของการใช้งานโปรแกรม</b>					
14. มีความถูกต้องของข้อมูลในโปรแกรม					
15. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก					
16. ลดความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูลในงานการจัดส่งอาหาร					
17. ท่านมีความพอใจในการทำงานของโปรแกรม					
18. ความคุ้มค่าต่อการลงทุน					

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ ห้าปี 2564-2565 เพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ทางการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดลอกเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 4** ข้อจำกัดของการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

จากการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร ท่านเคยประสบปัญหาในการดำเนินงานหรือไม่  
(โปรดระบุ)

.....

.....

.....

.....

**ส่วนที่ 5** ข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรในการที่จะพัฒนาการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร ให้มี  
ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

.....

.....

.....

.....

**\*\*\* ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม \*\*\***

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### คู่มือการลงรหัสแบบสอบถามสำหรับผู้ใช้โปรแกรม

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

#### \* ส่วนที่ 1\* ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	SEX	Nominal	เพศ	1.ชาย 2.หญิง	เลือกได้ 1 ข้อ
2	AGE	Ratio	อายุ	16 – 55 ปี	ตอบตามจริง
3	EDUCATE	Ordinal	ระดับการศึกษาสูงสุด	1.ต่ำกว่าปริญญาตรี 2.ปริญญาตรี 3.ปริญญาโท 4.ปริญญาเอก	เลือกได้ 1 ข้อ
4	YEAR	Ratio	ระยะเวลาในการทำงานใน องค์กร	1.จำนวนปี 1 - 20 ปี 2. จำนวนเดือน 1-11 เดือน	ตอบตามจริง
5	POSITION	Ratio	ทำงานในตำแหน่ง	ตำแหน่งงานในองค์กร	ตอบตามจริง
6	A1	Nominal	เคยทำงานในองค์กรอื่น หรือไม่	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	เคยใช้โปรแกรมการจัดส่ง อาหารที่องค์กรอื่นหรือไม่	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

\* ส่วนที่ 2\* ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหารของร้านอาหารจานด่วน

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	B1	Ratio	ท่านใช้โปรแกรมการจัดส่ง อาหารมาเป็นระยะเวลา	1. จำนวนปี 1 – 10 ปี 2. จำนวนเดือน 1 – 11 เดือน	ตอบตามจริง
2	B2	Nominal	ก่อนใช้โปรแกรมการจัดส่ง อาหาร ท่านเคยได้รับการ ฝึกอบรมหรือไม่	1.เคย 2.ไม่เคย	เลือกได้ 1 ข้อ
3	B3	Ordinal	หลังฝึกอบรมท่านมีความรู้ เกี่ยวกับโปรแกรมการจัดส่ง อาหาร ในระดับใด	1.น้อย 2.ปานกลาง 3.มาก 4.มากที่สุด	เลือกได้ 1 ข้อ
4	B4a B4b B4c B4d B4e	Nominal Nominal Nominal Nominal Nominal	ปัญหาที่ท่านพบจากการใช้ โปรแกรมการจัดส่งอาหาร 1.ข้อมูลมีความผิดพลาด 2.เครือข่ายอินเทอร์เน็ตล่ม 3.ความล่าช้าของระบบ 4. เข้าสู่โปรแกรมไม่ได้ 5. อื่นๆ โปรดระบุ	B4a – B4e 1. เลือก 0. ไม่เลือก 1. เลือก 0. ไม่เลือก 1. เลือก 0. ไม่เลือก 1. เลือก 0. ไม่เลือก 1. เลือก 0. ไม่เลือก	เลือกได้ มากกว่า 1 ข้อ
5	B5	Nominal	ข้อความหรือสัญลักษณ์ใน โปรแกรมการจัดส่งอาหาร	เข้าใจได้ง่าย ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจได้ยาก ซับซ้อน	เลือกได้ 1 ข้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อแสดงผลเท่านั้น  
เข้าใจได้ยาก ซับซ้อน ระบุขั้นตอนการดำเนินการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## \* ส่วนที่ 3\* ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมการจัดส่งอาหาร

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
1	C1	Ordinal	- มีความสะดวกในการเข้าสู่โปรแกรม	C1 – C18	สเกลลำดับ ความสำคัญ
2	C2	Ordinal	- การเชื่อมโยงของโปรแกรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	มีค่าที่เป็นไปได้ใน ความหมายต่อไปนี้ 5. มากที่สุด 4. มาก	
3	C3	Ordinal	- สามารถรองรับการทำงานได้หลายระบบ	3. ปานกลาง 2. น้อย	
4	C4	Ordinal	- มีส่วนช่วยเหลือต่อระบบงานขาย	1. น้อยที่สุด	
5	C5	Ordinal	- ไม่จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่เชี่ยวชาญ		
6	C6	Ordinal	- มีความสะดวกต่อการใช้งาน		
7	C7	Ordinal	- สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงานในระบบงานขาย		
8	C8	Ordinal	- มีการฝึกอบรมการใช้โปรแกรมสม่ำเสมอ		
9	C9	Ordinal	- มีการแสดงผลรายการสั่งซื้อของแต่ละสาขา		
10	C10	Ordinal	- มีการแสดงคำแนะนำ / ร้องเรียน		
11	C11	Ordinal	- มี Message ใช้ในการรับส่งข้อความ		
12	C12	Ordinal	- มีระบบการจัดการร้าน		
13	C13	Ordinal	- มีการแสดงผลรายงาน		
14	C14	Ordinal	- มีความถูกต้องของข้อมูล	มีอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า	

เอนนี้เป็น...  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อถาม (Ques. No.)	ตัวแปร (Variable Name)	มาตรวัด ข้อมูล (Data Scale)	รายการของข้อมูล (Items)	ค่าหรือรหัสที่เป็นไปได้ (Possible Code)	ข้อสังเกต (Comment)
15	CI5	Ordinal	- มีขั้นตอนการดำเนินงานที่สะดวก	C1 – C18	สเกลลำดับ ความสำคัญ
16	C16	Ordinal	- ลดความผิดพลาดในการจัดเก็บข้อมูล	มีค่าที่เป็นไปได้ใน ความหมายต่อไปนี้ 5. มากที่สุด	
17	C17	Ordinal	- ท่านมีความพอใจในการทำงานขอโปรแกรม	4. มาก	
18	C18	Ordinal	- ความคุ้มค่าต่อการลงทุน	3. ปานกลาง 2. น้อย 1. น้อยที่สุด	

\*หมายเหตุ\* ข้อใดที่ผู้ใช้ไม่ตอบแบบสอบถามให้บันทึกค่าหัวตัวแปรเป็น 9, 99, 999,.....  
เมื่อจำนวนคอลัมน์ที่เตรียมไว้เป็น 1, 2, 3,..... คอลัมน์ ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้