

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

A Study of Wireless Restaurant System



T097656



โดย

นายชานนท์ วิสิษฐนวรรธ รหัส 44040679

๗๗.
๕๕๒๑ก
๒๕๔๗

เสนอ

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน.....97656

วัน,เดือน,ปี.....

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๗

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

A Study of Wireless Restaurant System

โดย

นายชานนท์ วิสิฐธนวรรธ

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาวិชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 4 เมษายน พ.ศ. 2548

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิสิทธิ์ แก้วฉา)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริโชค คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่ กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของ การสอบปัญหาพิเศษ และอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการ จัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ และประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ตลอดหลักสูตรการศึกษา ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูง ที่ให้ ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดี รวมถึงขอบคุณเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทุกคน ที่ ให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

ชานนท์ วิสิฐธนวรรธ

เมษายน 2548

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

นักศึกษา : นายชานนท์ วิสิษฐนวรรธ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา 4/เมษายน/2548

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการบริหารงานภายในองค์กรถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ ธุรกิจโดยทั่วไปต่างก็มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้เพื่อช่วยในการบริหารงานภายในองค์กร เพราะสามารถลดเวลาการทำงาน และสามารถตรวจสอบบันทึกรายการต่าง ๆ ได้สะดวก และเป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันกับคู่แข่งทางธุรกิจได้ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงาน ข้อดี ข้อจำกัดของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานให้บริการของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ จำนวน 30 คน และผู้ใช้บริการที่ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้าน สุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ จำนวน 96 คน

ผลการศึกษาจากพนักงานให้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ พบว่า พนักงานผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 22 – 25 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับ ปวส. / ปวช. / อนุปริญญา และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 1 – 2 ปี และช่วงเวลาที่มิผู้มาใช้บริการมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 17.01 – 21.30 น. โดยนิยมมาใช้บริการในช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ระดับปานกลาง และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาร่วมกับแลนไร้สายในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการปฏิบัติงานได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถลดความผิดพลาดจาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน ได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถสร้างความมั่นใจใน ความถูกต้องได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมีความยุ่งยากของการทำงาน น้อย ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์ ที่ดีของร้านในระดับปานกลาง ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้ลูกค้าสั่งอาหาร เพิ่มขึ้นในระดับน้อย

ผลการศึกษาจากผู้ให้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เคน เทรสโตรองด์ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงช่วงอายุระหว่าง 25 – 29 ปี มีระดับ การศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท นิยมมาใช้ บริการร้านอาหารช่วงเวลา 17.01 – 21.30 น. ในช่วงวันเสาร์ - วันอาทิตย์ ความถี่ในการมาใช้บริการ คือมาใช้บริการทุก ๆ 2-3 เดือน กลุ่มคนที่นิยมมาใช้บริการด้วยมากที่สุดคือกลุ่มเพื่อนสนิท โดยมี จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วยในแต่ละครั้ง 3-5 คน และส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การนำระบบการ ให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้ในการให้บริการหน้าร้านสามารถเพิ่มความสะดวกใน การสั่งอาหารได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถเพิ่มความรวดเร็วใน การเสิร์ฟอาหารได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถตรวจสอบความ ถูกต้องของรายการอาหารได้ง่ายขึ้นมาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย สามารถ สร้างความมั่นใจในความถูกต้องของรายการอาหารและการคิดค่าอาหารได้มาก ระบบการ ให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้านได้มากที่สุด การนำ ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและเพิ่มต้นทุนของ ร้านมาก ประสพการณ์ที่เคยพบความผิดพลาดของระบบในการบันทึกรายการอาหาร / ค่าอาหารมี น้อย ประสพการณ์ที่เคยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่อง คอมพิวเตอร์พกพา กับ ระบบแลนไร้สายขณะกำลังสั่งอาหารมีน้อย

จากการศึกษา ผู้ศึกษาเสนอว่าการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมา ประยุกต์ใช้ในการจัดการการให้บริการของร้าน ควรจะคำนึงถึงจำนวนของผู้ใช้บริการและผลที่ จะได้รับ เนื่องจากระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายเป็นระบบที่ต้องมีการลงทุนสูง และอาจไม่มีความจำเป็นในกรณีที่ลูกค้าของร้านมีปริมาณไม่มาก และนอกจากนั้นควรมีการอบรม ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ ให้ความรู้และเสริมสร้างความสนใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งที่ ถูกนำมาใช้ในร้าน หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่น่าสนใจ เพื่อที่จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถใน ให้บริการของพนักงาน หากมีการนำเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามาใช้ในอนาคต

สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตของการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	4
บทที่ 2 ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	8
ประวัติของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	8
ประวัติของร้านเอ็ม เค เรสโตรองต์ กับระบบการให้บริการ หน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	8
ลักษณะของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	9
โครงสร้างของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	10
ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	12
ประโยชน์จากการใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	13
บทที่ 3 ผลการศึกษา	14
ผลการศึกษาจากพนักงานให้บริการ	14
ผลการศึกษาจากผู้ให้บริการ	21

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	27
สรุป	27
ข้อเสนอแนะ	28
เอกสารอ้างอิง	29
ภาคผนวก	30
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามพนักงานให้บริการ	31
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสอบถามผู้ใช้บริการ	34



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
1	กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการจำแนกตามเพศ	15
2	กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการจำแนกตามช่วงอายุ	15
3	กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	16
4	กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการจำแนกตามอายุงาน	16
5	ช่วงเวลาที่มิผู้ใช้บริการมากที่สุด	17
6	ช่วงวันที่มิผู้ใช้บริการมากที่สุด	17
7	ระดับความรู้ของพนักงานให้บริการเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป	18
8	ระดับความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา	18
9	ประสบการณ์ความผิดพลาดขณะปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา ซึ่งเกิดจากตัวพนักงาน	19
10	ประสบการณ์เกี่ยวกับระบบขัดข้องขณะปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา	19
11	ระดับความคิดเห็นของพนักงานให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหาร แบบไร้สาย	20
12	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	21
13	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ	22
14	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	22
15	กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้	23
16	ช่วงเวลาที่มิมีมาใช้บริการมากที่สุด	23
17	ช่วงวันที่มิมีมาใช้บริการมากที่สุด	23
18	ความถี่ในการมาใช้บริการ	24
19	กลุ่มคนที่มักจะมาใช้บริการด้วย	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วยในแต่ละครั้ง	25
21 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	26



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา	9
2 โครงสร้างระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	12



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการบริหารงานภายในองค์กรถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและจำเป็นต้องมีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นให้เกิดความสอดคล้องและเกิดการพัฒนาที่ควบคู่กันไป เพื่อเพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่มีความผันผวนอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ที่อยู่ในธุรกิจประเภทเดียวกันต่างมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ต้องมีการวางแผน การปรับใช้กลยุทธ์และเครื่องมือทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันขององค์กร และบรรลุเป้าหมายตามที่ผู้บริหารขององค์กรได้ตั้งไว้

ธุรกิจร้านอาหารโดยทั่วไป ต่างก็มีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการให้บริการซึ่งทำหน้าที่รับรายการจากลูกค้าโดยมีพนักงานจกรายการอาหารที่ลูกค้าต้องการแล้วนำไปส่งที่เคาท์เตอร์ โดยทำการบันทึกรายการเพื่อใช้คิดค่าอาหารในภายหลัง ส่วนสำเนารายการอาหารจะนำส่งเข้าครัว พนักงานคิดเงินจะพิมพ์รายการอาหารที่ลูกค้าสั่งเข้าคอมพิวเตอร์ เมื่อถึงเวลาที่ลูกค้าต้องการให้คิดค่าอาหาร พนักงานคิดเงินจะเรียกข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกไว้ และรวบรวมมาพิมพ์พร้อมหยาอัตรวมของค่าอาหาร เพื่อเรียกเก็บเงินต่อไป แต่ในยุคปัจจุบันธุรกิจร้านอาหาร ต่างก็มีการปรับตัวเพื่อให้ธุรกิจของตนนั้นสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ดังนั้นนอกจากการคุณภาพบริการที่ดีจากพนักงานแล้ว เทคโนโลยีที่ทันสมัยต่างก็ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจกันอย่างแพร่หลาย เพื่อช่วยการบริหารงานภายในองค์กร เพื่อลดเวลาการทำงาน และสามารถตรวจสอบบันทึกการทำงานต่าง ๆ ส่งผลให้การบริการแก่ลูกค้าเป็นไปอย่างสะดวกและรวดเร็วซึ่งเป็นที่พึงพอใจแก่ลูกค้า เทคโนโลยีที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้นั้นนอกจากจะทำให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลแล้วยังสามารถทำให้การเก็บบันทึกข้อมูลต่าง ๆ การคำนวณผลทางคณิตศาสตร์ ก็เป็นไปอย่างถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น

จากกรณีศึกษาที่ร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์ ซึ่งดำเนินธุรกิจประเภทร้านอาหาร และมีลูกค้าเข้าใช้บริการจำนวนมากนั้น ทางร้านจึงได้นำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพาที่ระบบแลนไร้สายเข้ามาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้า รวมทั้งเพื่อให้การบริหารจัดการดำเนินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสิทธิภาพ อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนทางด้านเอกสาร ความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ด้วยเหตุนี้จึงควรมีการศึกษาถึงขั้นตอนการทำงานของระบบ ข้อดี ข้อจำกัดจากการใช้งานของระบบ รวมทั้งความคิดเห็นของพนักงานให้บริการ และผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาขั้นตอนของการดำเนินงานของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
2. เพื่อศึกษาข้อดีข้อจำกัดของการดำเนินงานของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถทราบถึงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
2. สามารถทราบถึงข้อดี ข้อจำกัดจากการดำเนินงานของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
3. สามารถทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย โดยศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการของร้านอาหาร โดยใช้กรณีศึกษาเป็นร้าน สุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์สาขาเดอะ มอลล์ บางกะปิ ซึ่งเป็นสาขาหนึ่งของร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์ที่ได้นำเอาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย มาประยุกต์เพื่อในการให้บริการแก่ลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยกลุ่มประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ เป็นพนักงานให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายและผู้ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยรูปแบบของแบบสอบถามนั้น จะแบ่งเป็น 2 ชุด คือ ชุดที่ 1 สำหรับพนักงานให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์ และแบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับผู้ให้บริการของร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์ ซึ่งช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาดังแต่เดือน พฤศจิกายน 2547 – กุมภาพันธ์ 2548

การตรวจเอกสาร

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

ฐิติชญา (2545) ศึกษาเรื่องระบบสั่งอาหารแบบพกพาโดยใช้แสงอินฟราเรดสำหรับพีโอเอสในร้านอาหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอระบบสั่งอาหารแบบพกพาใช้แสงอินฟราเรดสำหรับพีโอเอสในร้านอาหาร ซึ่งเป็นระบบป้อนข้อมูลแบบไร้สายให้แก่ระบบพีโอเอสในร้านอาหารที่มีอยู่เดิม ระบบสั่งอาหารแบบพกพานี้ ประกอบด้วย เครื่องสั่งอาหารแบบพกพา และเครื่องสถานีฐาน เครื่องสั่งอาหารแบบพกพาสามารถรับข้อมูลจากแผงแป้นพิมพ์พิเศษขนาด 4x4 แสดงรายการอาหารเป็นภาษาไทย 2 บรรทัด พนักงานบริการสามารถป้อนข้อมูลสั่งอาหารผ่านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไวสำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องนี้ และสามารถส่งข้อมูลการสั่งอาหารต่อไปยังเครื่องสถานีฐานแบบไร้สาย ด้านเครื่องสถานีฐานจะแยกตัวรับ-ส่งอินฟราเรดเพื่อนำไปติดตั้งไว้ตามจุดต่าง ๆ ภายในบริเวณร้าน ตัวรับ-ส่งอินฟราเรดต่อเชื่อมกับเครื่องสถานีฐานโดยใช้สายโทรศัพท์ 4 เส้น เครื่องสั่งอาหารแบบพกพาและเครื่องสถานีฐานนี้ถูกพัฒนาโดยใช้ไมโครคอนโทรลเลอร์ และใช้แสงอินฟราเรดเป็นตัวกลางในการสื่อสารแบบไร้สายของระบบ ข้อมูลที่ส่งใช้มาตรฐาน UART และมอดูเลตกับความถี่คลื่นพาห์ 38 kHz ส่งด้วยอัตราการส่ง 1200 bps หลังจากเครื่องสถานีฐานรับข้อมูลจากเครื่องสั่งอาหารแบบพกพา เรียบร้อยแล้ว ข้อมูลการสั่งอาหารจะถูกส่งต่อไปยังคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมพีไอเอสสำหรับ ร้านอาหาร โดยผ่านทางจุดต่อออกแบบอนุกรม (ตามมาตรฐานการส่งแบบ RS-232) เพื่อเก็บข้อมูลและวิเคราะห์การขายต่อไป

วิธีการศึกษา

การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Description Research) และการศึกษาเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งเน้นการศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ไร้สาย ข้อดี ข้อจำกัดระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย รวมทั้งศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ซึ่งมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของพนักงานให้บริการและผู้ใช้บริการที่มีต่อระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่ทางร้านอาหารได้จัดทำขึ้น และบทความจากทางเว็บไซต์ รวมถึงเอกสารทางวิชาการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มประชากรที่ศึกษา

1. พนักงานให้บริการให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์ สาขาเดอะ มอลล์บางกะปิ จำนวน 44 คน และค่านวณขนาดตัวอย่างจากสูตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ตั้งระดับความคลาดเคลื่อนไว้ที่ระดับร้อยละ 10)

N = ขนาดประชากร

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{44}{1 + 44(0.10)^2} \\ &\approx 30 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ 30 ตัวอย่าง จึงออกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด และทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling)

2. ผู้ใช้บริการระบบที่เคยใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์ ซึ่งไม่ทราบจำนวนที่แน่นอน จึงหาขนาดตัวอย่างจากสูตร

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

เมื่อ n = จำนวนตัวอย่าง

p = ค่าประมาณร้อยละที่คาดหวัง (ในกรณีกำหนดค่าประมาณร้อยละที่คาดหวังเท่ากับร้อยละ 50)

q = $100 - p$

Z = ระดับความเชื่อมั่น (ในที่นี้กำหนดไว้ที่ระดับร้อยละ 95 ดังนั้น ค่า Z จากการเปิดตารางมีค่าเท่ากับ 1.96)

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในที่นี้กำหนดเท่ากับ ร้อยละ 10)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{(1.96)^2 (50 \times 50)}{(10)^2} \\ &= 96 \end{aligned}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากสูตรคำนวณจำนวนตัวอย่างได้ 96 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างจากผู้ที่เคยใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (แบบสอบถาม) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินการสร้างตามลำดับขั้นดังต่อไปนี้

1. ศึกษากระบวนการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย เพื่อนำมาใช้ในการออกแบบแบบสอบถาม
2. ขอบเขตของแบบสอบถาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับขั้นตอนการทำงาน ข้อดี และข้อจำกัดจากการใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
3. รูปแบบของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น ดังนี้
 - 3.1 แบบสอบถามสำหรับพนักงานให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ
 - ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการข้อมูลการปฏิบัติงานโดยใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
 - ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
 - 3.2 แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ
 - ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ
 - ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่ให้แสดงความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและสร้างแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์
5. เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา และนำแบบสอบถามที่ได้มานำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม โดยหาค่าร้อยละเพื่อทำการสรุปผลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้รวบรวมได้จะวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ คือ การใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) มีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลภาคสนามมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแบบง่าย ได้แก่ การแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยพิจารณาถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สอดคล้องและอยู่ในขอบเขตของวัตถุประสงค์

2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ



บทที่ 2

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ประวัติของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายถูกพัฒนาขึ้นโดยบริษัท อินเทอร์เน็ตซอฟต์แวร์ เอ็นจิเนียริง จำกัด โดยเริ่มจากซอฟต์แวร์ PROS-WIN ก่อนจะพัฒนามาสู่ PROS-Wireless Solution ซึ่งในระยะเริ่มแรก บริษัทสังเกตเห็นว่า ปัจจุบันธุรกิจที่มีลักษณะแตกย่อยเป็นสาขา (Chain) กำลังมีแนวโน้มการขยายตัวค่อนข้างสูง โดยเฉพาะกับธุรกิจร้านอาหาร จึงต้องการเครื่องมือเข้ามาช่วยในการจัดการบริหารระหว่างสาขา จึงได้พัฒนาระบบการจัดการร้านอาหารไร้สาย มาประยุกต์ใช้กับการบริหารจัดการงานให้เกิดประสิทธิภาพ

สำหรับลูกค้ากลุ่มใหญ่ของบริษัท ซึ่งอยู่ในส่วนร้านอาหารนั้น บริษัทได้พัฒนาระบบการจัดการร้านที่เรียกว่า “Restaurant Management” ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถรับทราบรับทราบข้อมูลในแต่ละวันของ การบริการผ่านทางระบบหลังร้าน (Back Office)

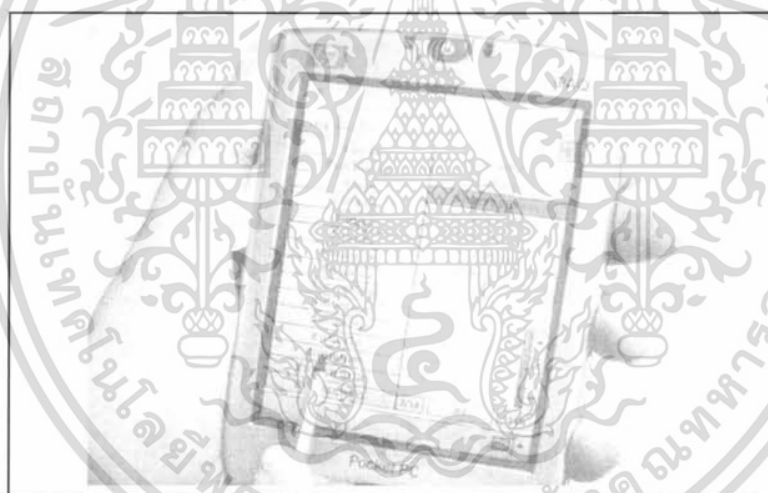
ก่อนหน้านี้ มีร้านอาหารบางแห่งในประเทศไทย เริ่มนำเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (ภาพที่ 1) เข้ามาใช้งานบ้าง แต่แทบจะนับร้านได้ ด้วยเหตุที่จะลงทุนค่อนข้างสูง ทั้งตัวเครื่องและการวางระบบเครือข่ายในบริเวณพื้นที่ของร้าน เพื่อเชื่อมโยงสัญญาณกับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา แต่ในปัจจุบันได้มีการศึกษาถึงการใช้งานและผลประโยชน์ที่ได้รับจากระบบนี้ ทำให้ร้านอาหารเริ่มนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้กันอย่างแพร่หลายเพิ่มมากขึ้น

ประวัติของร้านเอ็ม เค เรสโตรองต์ กับระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ประเทศญี่ปุ่น ได้มีการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้งาน เป็นเวลาหลายปีแล้ว และร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ สาขาญี่ปุ่น ได้ใช้ระบบนี้มาแล้วประมาณ 4-5 ปี ซึ่งในเมืองไทยถือได้ว่าร้านเอ็ม เค เรสโตรองต์ เป็นผู้นำในการใช้ระบบไอทีเข้ามาในวงการร้านอาหารเป็นรายแรก ๆ โดยเริ่มจากการใช้ระบบหน้าจอสัมผัส (Touch Screen) หลังจากที่เข้ามาในประเทศไทยได้ไม่นาน ระบบหน้าจอสัมผัสนี้เป็นยุคที่ 2 (Generation 2) ของซอฟต์แวร์ร้านอาหาร โดยพัฒนามาจากระบบปฏิบัติการภายในโดยการใช้ Dos (generation 1) ซึ่งเป็นยุคแรก

ของไอทีร้านอาหาร ซึ่งสามารถทำงานได้ในระดับหนึ่ง โดยเมื่อปี พ.ศ.2542 เมื่อระบบปฏิบัติการ Windows เข้ามาพร้อมกับการใช้หน้าจอสัมผัส ร้านเอ็ม เค เรสโตรองต์ ก็ได้นำมาใช้ในธุรกิจซึ่งก็สามารถใช้งานง่ายและสะดวกขึ้น แต่ต่อมาเมื่อเทคโนโลยีเครือข่ายไร้สาย (Wireless) ซึ่งถือว่าเป็นยุคที่ 3 (Generation 3) เข้ามาในเมืองไทยร้านเอ็ม เค เรสโตรองต์ก็เล็งเห็นถึงประสิทธิภาพของเทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายนี้ ก็ได้มีการศึกษาถึงความเหมาะสมที่จะนำเทคโนโลยีเครือข่ายไร้สายมาประยุกต์กับธุรกิจ

ร้านเอ็ม เค เรสโตรองต์ ได้เปิดสาขาแรกขึ้นที่ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล สาขาลาดพร้าว ในปีพ.ศ.2529 โดยระบบการบริหารงานภายในครอบครัวและต่อมาก็ได้มีการขยายสาขาเพิ่มขึ้น ปัจจุบันมีร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองต์ จำนวน 172 สาขา ทั่วกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยจำนวน 12 สาขาที่ได้มีการติดตั้งและใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ซึ่งเป็นระยะทดลองกับสาขาที่มีความหนาแน่นของลูกค้าในระดับสูง



ภาพที่ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

ลักษณะของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายประกอบไปด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) นำเอามารวมกันและทำงานร่วมกัน ทั้งนี้เนื่องจากความต้องการของลูกค้าเป็นตัวกระตุ้นการเปลี่ยนแปลงของระบบ โดยมีบริษัทซอฟต์แวร์จำนวนมากพยายามจะสร้างระบบที่ให้บริการสนับสนุนในแต่ละส่วนของธุรกิจ ในขณะที่บริษัท เคสโก้พีที(ประเทศไทย)จำกัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้นำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับธุรกิจประเภทร้านอาหาร

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย เป็นระบบของการจัดการเพื่อใช้ในการจัดการบริหารงานภายในธุรกิจประเภทร้านอาหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนทางกระบวนการในการดำเนินงานภายในระบบย่อยของหน่วยงาน โดยระบบจะทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลภายในร้านให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายได้ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้เป็นระบบที่มีความยืดหยุ่นเหมาะแก่การใช้งานกับธุรกิจประเภทร้านอาหาร โดยจะทำหน้าที่ในการจัดการระบบงานภายในร้านอาหารรวมถึงการแก้ปัญหา จัดระบบการบริหาร และเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานในส่วนต่างๆ นอกจากนี้ระบบยังช่วยลดขั้นตอนของการดำเนินงานและสร้างความเป็นมาตรฐานในระบบการจัดการทางธุรกิจประเภทร้านอาหาร โดยมุ่งเน้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างสูงสุด อีกทั้ง ทางบริษัท เคสโก้เพิร์ท ยังได้มีการพัฒนาโซลูชันขึ้นมาเป็นเวอร์ชันที่ต่อเนื่อง เพื่อให้มีความเหมาะสมทางสภาพแวดล้อมภายในร้านอาหารมากขึ้น

โครงสร้างของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่น สามารถสร้างความเป็นมาตรฐานให้แก่ธุรกิจประเภทร้านอาหาร โดยภายในระบบนั้นจะประกอบด้วยระบบส่วนย่อยหลายส่วน จะทำหน้าที่ในการจัดการระบบงานและแก้ปัญหา จัดระบบการบริหาร และเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานในส่วนต่างๆ ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายประกอบด้วย Hardware และ Software ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Pocket PC) คือ คอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็ก สามารถพกพาใส่กระเป๋า ประกอบด้วยระบบปฏิบัติการ Microsoft Pocket PC 2002 พร้อมดีวีซีและลูกเล่นที่มีความทันสมัย ด้วยหน่วยความจำสูงสุดถึง 64MB RAM และ 32MB ROM รองรับสื่อมัลติมีเดีย สมบูรณ์แบบทั้งภาพและเสียงให้ผู้ใช้สามารถสื่อสารกับโลกภายนอกผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และระบบแลนไร้สาย (Wireless LAN) ด้วยสมรรถนะที่เทียบเท่ากับเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา มีซอฟต์แวร์ให้เลือกใช้มากมาย ทั้งซอฟต์แวร์ที่ใช้งานทางด้านธุรกิจ ซอฟต์แวร์ทางด้านกราฟิกหรือซอฟต์แวร์มัลติมีเดียต่างๆ ก็มีให้เลือกใช้มากมาย ทำให้ผู้ใช้สามารถ

ข่องานบนออฟฟิศของผู้ใช้ มาทำบนเครื่องของผู้ใช้ได้ และสะดวกสบายด้วยความหลากหลายในการนำไฟล์ประเภท ต่างๆเข้ามาใช้ในเครื่อง

กระบวนการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา สำหรับระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายคือรับรายการอาหารจากลูกค้า โดยเลือกรายการอาหารจากเมนูที่หน้าจอ โดยจากนั้นรายการอาหารและจำนวนที่สั่ง รวมทั้งหมายเลขโต๊ะที่สั่งรายการอาหารนั้น ก็จะไปปรากฏที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ตัวกลางโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ระบบคอมพิวเตอร์จะคำนวณเงินค่าอาหารให้โดยอัตโนมัติ หลังจากนั้นจะทำการพิมพ์รายการอาหารที่สั่งโดยแสดงรายการอาหาร จำนวนและค่าอาหาร

2. ระบบแลนไร้สาย (Wireless LAN System)

เทคโนโลยีระบบเครือข่ายแลนไร้สาย มีประโยชน์อยู่มากมายโดยเฉพาะอย่างยิ่ง สร้างความสะดวกและอิสระในการทำงานและติดตั้งเครือข่าย การเชื่อมต่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เข้ากับเครือข่ายไม่จำเป็นต้องใช้ สายนำสัญญาณใช้ให้ยุ่งยากและดูเกะกะอีกต่อไป อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั้งแบบติดตั้งและพกพา สามารถที่จะเชื่อมต่อถึงกันหรือเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายได้ จากตำแหน่งต่าง ๆ ที่อยู่ในรัศมีที่มีสัญญาณของตัวรับสัญญาณ หรือ Access Point ได้อย่างอิสระ

เนื่องจากภายในร้านอาหารซึ่งมีเนื้อที่ประมาณ 268 ตารางเมตร และด้วยข้อจำกัดของการตกแต่งสถานที่ที่มีการเล่นระดับภายในพื้นที่ของร้าน จึงมีการวางระบบแลนไร้สาย เพื่อที่จะรองรับการนำระบบการรับส่งรายการอาหารของลูกค้าผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์พกพามาใช้ ซึ่งประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา เครื่องสำหรับรับรายการอาหารของลูกค้าที่ใช้โซลูชันที่เรียกว่า อี-เวทเทอร์ (e-waiter) เครื่องแอคเซส พอยต์ (Access point) ซึ่งทำหน้าที่คล้ายฮับ หรือเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่จะบันทึกข้อมูล แล้วส่งสัญญาณไปยัง เครื่องรับชำระเงิน ณ จุดขาย (POS) ที่ใช้โซลูชันที่เรียกว่า อี-เชฟ (e-chef) และเครื่องพิมพ์ภายในห้องครัว เพื่อพิมพ์ใบรายการอาหารที่แสดงรายการอาหาร จำนวน และค่าอาหารตามที่ถูกคำสั่งมา

ดังนั้น 3 จุดที่จะมีสัญญาณข้อมูลเชื่อมโยงถึงกัน คือ จากจุดที่พนักงานให้บริการได้รับรายการอาหารที่ถูกคำสั่งโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา และระบบรับชำระเงินที่มีเจ้าหน้าที่รับเงินทำหน้าที่คิดเงินรับทราบว่าลูกค้าสั่งอาหารอะไรบ้าง ขณะที่ภายในห้องครัว พนักงานก็จะรับทราบถึงรายการอาหารที่ถูกคำสั่งไปพร้อม ๆ กัน โดยที่กระบวนการทั้งหมดนี้เป็นการรับ-ส่งข้อมูลกันแบบเรียลไทม์ (Realtime) เมื่อพนักงานรับรายการอาหารและทำการบันทึกรายการอาหารที่ถูกคำสั่งลงบนเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา รายการอาหารจะถูกส่งไปตามเครือข่ายแลนที่วางไว้ภายในร้านวิ่งไปยังพนักงานรับเงินที่อยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ และรับทราบรายการอาหารที่ถูกคำสั่ง รวมถึงส่วน

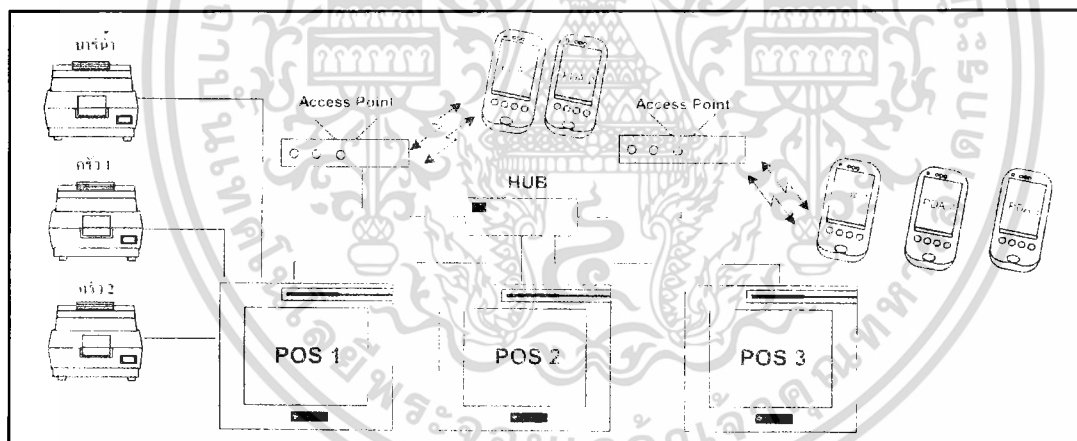
ของในครัวที่จะได้รับข้อมูลรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง โดยเครื่องพิมพ์จะพิมพ์รายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง เพื่อให้พนักงานจัดรายการอาหารตามที่ลูกค้าสั่งต่อไป

3. ซอฟต์แวร์ อี-เวอเทอ (e-waiter) สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

ระบบ e-waiter หรือ Wireless Ordering Systems คือ ระบบการสั่งอาหารด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา การใช้งานค่อนข้างง่าย เนื่องจากการใช้งานจะจัดแยกด้วยสีและไอคอน ผู้ใช้ไม่จำเป็นต้องมีความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ก็สามารถใช้งานได้ ซอฟต์แวร์ e-waiter เป็นซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับธุรกิจร้านอาหาร

การใช้งานของซอฟต์แวร์ e-waiter คือ ใช้รหัสผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา โดยโปรแกรมจะทำการเชื่อมต่อเข้ากับอุปกรณ์ Point of Sale (POS)

ดังนั้นการจะติดตั้งระบบการจัดการร้านอาหารไร้สายจะต้องพิจารณาขนาดพื้นที่ของร้านอาหาร ซึ่งร้านสุกี้เอ็ม เค เรส โตรองต์ในแต่ละสาขานั้นถือได้ว่าเป็นร้านขนาดกลาง (30 โต๊ะขึ้นไป) ซึ่งมีโครงสร้างดังนี้ (ภาพที่2)



ภาพที่ 2 โครงสร้างระบบการจัดการร้านอาหารไร้สาย

ลักษณะการใช้งานของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ลักษณะธุรกิจที่เหมาะสมในการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายไปใช้งานควรจะเป็นธุรกิจที่มีคิวล้น ยอดขายเยอะ เพราะร้านที่รอคิวนาน อาจจะช่วยให้อาหารไม่ต้องขายพื้นที่ ลดเวลาการรอของลูกค้า สามารถหมุนเวียนลูกค้าได้มากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่าย ลด

จำนวนคนในการจัดรายการอาหาร แคชเชียร์ งานหลังร้านรวดเร็วขึ้น การตรวจสอบทางบัญชี

เอกสารเป็นเอกสารที่ส่งวันเวลาให้กับการใช้งานเพื่อการพักใจเท่านั้น เมื่อนำมาใช้ระบบไร้สายในการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถทำได้รวดเร็ว แต่ถ้ายอดขายน้อยอยู่แล้ว เมื่อพิจารณาถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพความคุ้มค่า พบว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายช่วยให้ทำงานเร็วขึ้น แต่ไม่ใช่ตัวเพิ่มยอดขาย

ประโยชน์จากการใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานภายในร้านอาหาร
2. สามารถสอบคุณภาพการทำงานของพนักงาน เนื่องจากว่าพนักงานในร้านทุกคนจะมีรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบของแต่ละคน เมื่อเวลาปฏิบัติงานก็ทำการล็อกอินเข้าไปสู่ระบบ ทำให้สามารถตรวจสอบการทำงานย้อนหลังของพนักงานแต่ละคนได้
3. ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากระบบ ซึ่งได้แก่จำนวนลูกค้าในร้าน หรือข้อมูลของพนักงานมาใช้เพื่อวางแผนในเชิงบริหารหรือกลยุทธ์ทางการตลาดได้
4. ลดความผิดพลาดของพนักงานจากการคิดเงิน เพราะระบบคอมพิวเตอร์จะคำนวณผลรวมค่าอาหารให้เสร็จ ซึ่งมีความถูกต้องแม่นยำมากกว่าและเป็นการประหยัดเวลา
5. สร้างระบบบริการลูกค้าให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งจะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้กับร้านอาหาร

บทที่ 3

ผลการศึกษา

การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ เป็นการศึกษาถึงความเป็นมาของระบบ ขั้นตอนการทำงาน ข้อดีและข้อจำกัดของระบบ ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการที่ใช้ระบบ ตลอดจนผู้ใช้บริการของร้านอาหาร โดยการนำเสนอผลการศึกษาที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้การแจกแจงเป็นจำนวนร้อยละ แบ่งกลุ่มตัวอย่างได้เป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 คือ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของพนักงานให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงาน และความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ส่วนที่ 2 คือ ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมในการใช้บริการ และความคิดเห็นที่มีต่อระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาที่ได้จากพนักงานผู้ให้บริการ

ในการศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานผู้ให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายจำนวน 30 ตัวอย่าง ประกอบไปด้วยผลการวิเคราะห์ 3 ส่วนดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานผู้ให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานผู้ให้บริการเป็นเพศชายจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และพนักงานหญิงจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	8	26.67
หญิง	22	73.33
รวม	30	100.00

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 22 – 25 ปี มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาคืออายุ 18 - 21 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ลำดับต่อไปคือช่วงอายุ 26 - 29 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
18 – 21 ปี	9	30.00
22 – 25 ปี	17	56.67
26 – 29 ปี	4	13.33
รวม	30	100.00

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานให้บริการ ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับ ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และลำดับรองลงมา คือระดับปริญญาตรีมีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 (ตารางที่ 3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ปวช. / ปวส. / อนุปริญญา	16	53.33
ปริญญาตรี	14	46.67
รวม	30	100.00

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามอายุงาน

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานให้บริการส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1-2 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 63.33 รองลงมาคือมีอายุงาน 3-5 ปีมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ลำดับต่อไปคือมีอายุงานมากกว่า 5 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และลำดับสุดท้ายคือมีอายุงานน้อยกว่า 1 ปีมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	2	6.67
1 – 2 ปี	19	63.33
3 – 5 ปี	6	20.00
มากกว่า 5 ปี	3	10.00
รวม	30	100.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการ

ช่วงเวลาที่มิผู้ให้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าช่วงเวลาที่มิผู้มาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 17.01 – 21.30 น. มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาคือช่วงเวลา 15.01- 17.00 น. มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 ลำดับสุดท้ายคือช่วงเวลา 12.01-15.00 น. มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33 (ตารางที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 ช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
12.01 – 15.00 น.	4	13.33
15.01 – 17.00 น.	9	30.00
17.01 – 21.30 น.	17	56.67
รวม	30	100.00

ช่วงวันที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่าช่วงวันที่มีผู้มาใช้บริการร้านอาหารมากที่สุด คือ ช่วงวันเสาร์ - วันอาทิตย์ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และช่วงวันที่มีผู้มาใช้บริการรองลงมาคือช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 (ตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ช่วงวันที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด

ช่วงวัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันศุกร์	9	30.00
วันเสาร์ - วันอาทิตย์	21	70.00
รวม	30	100.00

ระดับความรู้ของพนักงานให้บริการเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่าส่วนใหญ่พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไปในระดับปานกลาง มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 รองลงมาคือพนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไปในระดับน้อย มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 พนักงานที่มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไปในระดับมาก มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.66 (ตารางที่ 7)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 7 ระดับความรู้ของพนักงานให้บริการเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป

ระดับความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อย	8	26.67
ปานกลาง	17	56.67
มาก	5	16.66
รวม	30	100.00

ระดับความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาในระดับปานกลาง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือมีความเข้าใจในระดับมากมีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 ลำดับต่อไปคือมีความเข้าใจในระดับน้อยจำนวน 3 คนคิดเป็นร้อยละ 10.00 (ตารางที่ 8)

ประสบการณ์ความผิดพลาดขณะปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเกิดจากตัวพนักงาน

จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสบการณ์ความผิดพลาดในขณะที่ปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเกิดจากตัวของพนักงานเองมีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 83.00 และมีพนักงานที่เคยมีประสบการณ์จากความผิดพลาดขณะปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเกิดจากตัวพนักงาน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 8 ระดับความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

ระดับความเข้าใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อย	3	10.0.0
ปานกลาง	15	50.00
มาก	12	40.00
รวม	30	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 9 ประสพการณ์ความผิดพลาดขณะปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเกิดจากตัวพนักงาน

ประสพการณ์ความผิดพลาด	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เคย	5	16.67
ไม่เคย	25	83.33
รวม	30	100.00

ประสพการณ์เกี่ยวกับระบบจัดซื้อขณะปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา
จากการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่ไม่เคยมีประสพการณ์เกี่ยวกับระบบจัดซื้อในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 และมีพนักงานเคยมีประสพการณ์เกี่ยวกับระบบจัดซื้อขณะปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 ประสพการณ์เกี่ยวกับระบบจัดซื้อขณะปฏิบัติงานโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

ประสพการณ์เกี่ยวกับระบบ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เคย	7	23.33
ไม่เคย	23	76.67
รวม	30	100.00

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของพนักงานให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ความคิดเห็นของพนักงานให้บริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย มีความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4) คือ คิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการให้บริการแก่ ลูกค้า ได้มาก คิดเป็น ร้อยละ 63.33 และคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้มาก คิดเป็นร้อยละ 60.00 และคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้มาก คิดเป็นร้อยละ 56.67 และคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย สามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องให้กับพนักงานได้มาก คิดเป็นร้อยละ 73.33 ส่วนความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ใน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น เมื่อผู้ใช้ได้เห็นใบชี้แจงประเด็นด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับปานกลาง (3) คือคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ทำให้พนักงานมีความภูมิใจในภาพลักษณ์ที่ดีของทางร้านได้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (3) คือคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้ลูกค้าสั่งรายการอาหารเพิ่มขึ้นได้น้อย คิดเป็นร้อยละ 56.67 และคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายใช้งานยากในระดับน้อย คิดเป็น ร้อยละ 60.00 (ตารางที่11)

ตารางที่ 11 ความคิดเห็นของพนักงานให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวก/รวดเร็วในการให้บริการ	8 (26.67)	19 (63.33)	3 (10.0)	0 (0.0)	0 (0.0)
ระบบนี้ทำให้ลูกค้าสั่งรายการอาหารเพิ่มมากขึ้น	0 (0.0)	2 (6.67)	7 (23.33)	17 (56.67)	4 (13.33)
ระบบนี้สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของท่านได้	7 (23.34)	18 (60.0)	4 (13.33)	1 (3.33)	0 (0.0)
ระบบนี้สามารถลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของท่านได้	9 (30.0)	17 (56.67)	4 (13.33)	0 (0.0)	0 (0.0)
ระบบนี้ทำให้ท่านมีความภูมิใจในภาพลักษณ์ที่ดีของทางร้าน	0 (0.0)	11 (36.67)	14 (46.67)	5 (16.66)	0 (0.0)
ระบบนี้สามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องให้แก่ท่านได้	6 (20.0)	22 (73.33)	2 (6.67)	0 (0.0)	0 (0.0)
ความยุ่งยากในการใช้งานระบบ	0 (0.0)	5 (16.67)	4 (13.33)	18 (60.0)	3 (10.0)

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการ

ในการศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ โดยการใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจำนวน 96 ตัวอย่าง ประกอบไปด้วยผลการวิเคราะห์ 3 ส่วนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการเป็นเพศชายจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และผู้ให้บริการเป็นเพศหญิงจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 56 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ชาย	42	43.75
หญิง	54	56.25
รวม	96	100.00

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุน้อยกว่า 25 ปี มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 48.96 รองลงมาคืออายุ 25 - 29 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 ลำดับต่อไปคือช่วงอายุ 30 -34 ปี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 14.58 และอันดับสุดท้ายช่วงอายุมากกว่า 34 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 (ตารางที่ 13)

กลุ่มตัวอย่างของผู้ให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 70.83 รองลงมาคือระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.84 อันดับสุดท้ายคือระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 (ตารางที่ 14)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 13 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ

อายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 25 ปี	47	48.96
25 – 29 ปี	32	33.33
30 – 34 ปี	14	14.58
มากกว่า 34 ปี	3	3.13
รวม	96	100.00

ตารางที่ 14 กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	20.84
ปริญญาตรี	68	70.83
สูงกว่าปริญญาตรี	8	8.33
รวม	96	100.00

รายได้

จากการศึกษา พบว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่จะมีรายได้ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 42.71 รองลงมาคือช่วงรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 ลำดับต่อไปคือช่วงรายได้มากกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 และช่วงรายได้ที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงรายได้น้อยกว่า 5,000 บาทมีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.29 (ตารางที่ 15)

ช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษาพบว่าช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมาใช้บริการมากที่สุดคือช่วงเวลา 17.01 – 21.30 น. มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาคือช่วงเวลา 15.01 – 17.00 น. มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29 ลำดับต่อไปคือช่วงเวลา 12.01 – 15.00 น. มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 และลำดับท้ายสุดคือช่วงเวลา 10.30 – 12.00 น. จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.08 (ตารางที่ 16)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 15 กลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้

รายได้	จำนวน(คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	7	7.29
5,000 – 10,000 บาท	29	30.21
10,001 – 15,000 บาท	41	42.71
มากกว่า 15,000 บาท	19	19.79
รวม	96	100.00

ตารางที่ 16 ช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุด

ช่วงเวลา	จำนวน(คน)	ร้อยละ
10.30 – 12.00 น.	2	2.08
12.01 – 15.00 น.	27	28.13
15.01 – 17.00 น.	31	32.29
17.01 – 21.30 น.	36	37.50
รวม	96	100.00

ช่วงวันที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการพบว่าช่วงวันที่มีผู้มาใช้บริการน้อยที่สุดคือช่วงวันเสาร์ - วันอาทิตย์ มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 67.71 และรองลงมาคือช่วงวันจันทร์ถึงวันศุกร์ มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 32.29 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 ช่วงวันที่มีผู้มาใช้บริการมากที่สุด

ช่วงวัน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
วันจันทร์ - วันศุกร์	31	32.29
วันเสาร์ - วันอาทิตย์	65	67.71
รวม	96	100.00

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความถี่ในการมาใช้บริการ

จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีความถี่ในการมาใช้บริการมากที่สุดคือมาใช้บริการทุก 2 - 3 เดือนมีจำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 38.55 รองลงมาคือมาใช้บริการทุกเดือน มีจำนวน 26 คนคิดเป็นร้อยละ 27.08 ลำดับต่อไปคือมาใช้บริการทุก 2-3 สัปดาห์ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.79 ลำดับต่อไปคือมาใช้บริการทุก 6 เดือนมีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 11.45 และลำดับสุดท้ายคือมาใช้บริการทุกสัปดาห์มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.13 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 ความถี่ในการมาใช้บริการ

ความถี่	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ทุกสัปดาห์	3	3.13
ทุก 2-3 สัปดาห์	19	19.79
ทุกเดือน	26	27.08
ทุก 2-3 เดือน	37	38.55
ทุก 6 เดือน	11	11.45
รวม	96	100.00

กลุ่มคนที่มักจะมาใช้บริการด้วย

จากการศึกษาพบว่า กลุ่มคนที่ผู้ใช้บริการมาใช้บริการด้วยมากที่สุดคือกลุ่มเพื่อนสนิท มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 45.83 รองลงมาคือกลุ่มครอบครัวมีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 27.08 11 ลำดับต่อไปคือกลุ่มธุรกิจ / เพื่อนร่วมงานมีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 17.71 และลำดับสุดท้าย กลุ่มอื่น ๆ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 (ตารางที่ 19)

จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วยในแต่ละครั้ง

จากการศึกษาพบว่าจำนวนคนที่มาใช้บริการด้วยแต่ละครั้ง จำนวน 3 – 5 คน มีจำนวนมากที่สุดคือ 55 คนคิดเป็นร้อยละ 57.29 รองลงมาคือจำนวน 1 – 2 คน มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 30.21 ลำดับต่อไปคือจำนวน 6-8 คนมีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 9.38 และมาใช้บริการจำนวนมากกว่า 8 คน มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.12 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 19 กลุ่มคนที่มักจะมาใช้บริการด้วย

กลุ่มคน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพื่อนสนิท	44	45.83
ครอบครัว	26	27.08
ธุรกิจ / เพื่อนร่วมงาน	17	17.71
อื่น ๆ	9	9.38
รวม	96	100.00

ตารางที่ 20 กลุ่มคนที่มาใช้บริการด้วยในแต่ละครั้ง

จำนวนคน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1 – 2 คน	29	30.21
3 – 5 คน	55	57.29
6 – 8 คน	9	9.38
มากกว่า 8 คน	3	3.12
รวม	96	100.00

ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการ เกี่ยวกับระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด (5) คือ คิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้านอาหาร คิดเป็นร้อยละ 40.63 ส่วนความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (4) คือ คิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถที่จะเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการรับคำสั่งอาหารได้มาก คิดเป็นร้อยละ 51.04 และคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถเพิ่มความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหารได้มาก คิดเป็นร้อยละ 53.13 และคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการอาหารได้มาก คิดเป็นร้อยละ 51.04 และคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย สามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของรายการอาหารและการคิดค่าอาหารได้มาก คิดเป็นร้อยละ 46.88 และคิดว่า การนำคอมพิวเตอร์พกพาใช้ ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและเพิ่มต้นทุนของร้าน คิดเป็นร้อยละ 46.88

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น มิใช่เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเชิงพาณิชย์ การค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด (1) คือ เคยมีประสบการณ์กับความผิดพลาดของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ในการบันทึกรายการอาหาร / ค่าอาหาร คิดเป็นร้อยละ 94.79 และเคยมีประสบการณ์ที่เคยพบปัญหาขัดข้อง ในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพากับระบบแลนไร้สายขณะกำลังสั่งอาหาร คิดเป็นร้อยละ 97.92 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการรับคำสั่งอาหาร	12 (12.50)	49 (51.04)	35 (36.46)	0 (0.00)	0 (0.00)
ระบบนี้สามารถเพิ่มความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหาร	23 (23.96)	51 (53.13)	22 (22.91)	0 (0.00)	0 (0.00)
ระบบนี้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการอาหารได้ง่ายขึ้น	18 (18.75)	49 (51.04)	29 (30.21)	0 (0.00)	0 (0.00)
ระบบนี้สามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของของรายการอาหารและการคิดค่าอาหารได้	14 (14.58)	45 (46.88)	37 (38.54)	0 (0.00)	0 (0.00)
ระบบนี้สามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้านอาหาร	39 (40.63)	35 (36.46)	22 (22.91)	0 (0.00)	0 (0.00)
การนำคอมพิวเตอร์พกพามาใช้ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและเพิ่มต้นทุนของร้าน	23 (23.96)	45 (46.88)	28 (29.18)	0 (0.00)	0 (0.00)
ประสบการณ์ที่เคยพบความผิดพลาดของระบบ ในการบันทึกรายการอาหาร / ค่าอาหาร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	5 (5.21)	91 (94.79)
ประสบการณ์ที่เคยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สายขณะกำลังสั่งอาหาร	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	2 (2.08)	94 (97.92)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ของงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานข้อดี ข้อจำกัดของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการรวมทั้งความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ จำนวน 30 คน และผู้ให้บริการของร้าน จำนวน 96 คน

ผลการศึกษาจากพนักงานให้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ สาขาเดอะมอลล์บางกะปิ พบว่า พนักงานผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ที่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 22 – 25 ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับ ปวส. / ปวช. / อนุปริญญา และมีอายุงานอยู่ระหว่าง 1 – 2 ปี และคิดว่าช่วงเวลาที่ผู้มาใช้บริการกับทางร้านมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 17.01 – 21.30 น. โดยนิยมที่จะมาใช้บริการในช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ระดับปานกลาง และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาพร้อมกับแล็ปท็อปในระดัปปานกลาง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการปฏิบัติงานได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมีความยุ่งยากของการใช้งานน้อย ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์ที่ดีของร้านในระดัปปานกลาง ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้ลูกค้าสั่งอาหารเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

ผลการศึกษาจากผู้ให้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 – 29 ปี มีระดับการศึกษาสูงสุดคือระดับปริญญาตรี มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,000 - 15,000 บาท นิยมมาใช้บริการใน

ช่วงเวลา 17.01 – 21.30 น. โดยนิยามที่จะมาใช้บริการในช่วง วันเสาร์ - วันอาทิตย์ ความถี่ในการมาใช้บริการคือมาใช้บริการทุก ๆ 2-3 เดือน กลุ่มคนที่นิยามมาใช้บริการด้วยมากที่สุดคือกลุ่มเพื่อนสนิท โดยมีจำนวนคนที่มาใช้บริการด้วยในแต่ละครั้ง 3-5 คน และส่วนใหญ่มีความเห็นว่า การนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้ในการให้บริการหน้าร้านอาหาร สามารถเพิ่มความสะดวกในการสั่งอาหารได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถเพิ่มความเร็วในการเสิร์ฟอาหารได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการอาหารได้ง่ายขึ้นมาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของรายการอาหารและการคิดค่าอาหารได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย สามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้านได้มากที่สุด การนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้ทำให้เกิดความตื่นเบื่อง และเพิ่มต้นทุน ของร้านมาก ประสพการณ์ที่เคยพบความผิดพลาดของระบบในการบันทึกรายการอาหาร / ค่าอาหารมีน้อย ประสพการณ์ที่เคยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่อง คอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สายขณะกำลังสั่งอาหารมีน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. การนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาประยุกต์ใช้ในการจัดการการให้บริการของร้าน ควรจะคำนึงถึงจำนวนของผู้ใช้บริการและผลที่จะได้รับเนื่องจากระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายเป็นระบบที่ต้องมีการลงทุนสูง และอาจไม่มีความจำเป็นในกรณีที่ลูกค้าของร้านมีปริมาณไม่มาก
2. ควรมีการอบรมทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์ ให้ความรู้และเสริมสร้างความสนใจในเทคโนโลยีสมัยใหม่ทั้งที่ถูกนำมาใช้ในร้าน หรือเทคโนโลยีอื่นๆ ที่น่าสนใจ เพื่อที่จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในให้บริการของพนักงาน หากมีการนำเทคโนโลยีอื่นๆ เข้ามาใช้ในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

ฐิติชญา ฐนมิตรสมบูรณ์. 2545. ระบบสั่งอาหารแบบพกพาใช้แสงอินฟราเรดสำหรับพีไอเอสใน

ร้านอาหาร. กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

นิรนาม. 2547. “นวัตกรรมของซอฟต์แวร์ร้านอาหารถัดจากระบบ POS คืออะไร?” **Thailand**

Restaurant. (กันยายน 2547) : น. 33-44

อนุวัฒน์ จินะวัฒน์. 2544. การออกแบบวิธีเฝ้าติดตามและวิธีการแก้ไขปัญหาการทำงานของแลน.

กรุงเทพมหานคร : วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
การศึกษาระบบการให้บริการหน้าอาหารแบบไร้สาย

สำหรับพนักงาน

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นายชานนท์ วิสุทธิธรรม
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ
ครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่าน
ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของพนักงานให้บริการ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18 - 21 ปี

22 - 25 ปี

26 - 29 ปี

มากกว่า 29 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

- มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช./ปวส./อนุปริญญา
 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านทำงานในองค์กรนี้มาเป็นระยะเวลานานเท่าใด

- น้อยกว่า 1 ปี 1-2 ปี
 3-5 ปี มากกว่า 5 ปี

ส่วนที่ 2: ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

5. ช่วงเวลาใดที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

- 10.30-12.00 น. 12.01-15.00 น.
 15.01-17.00 น. 17.01-21.30 น.

6. ช่วงวันที่มีลูกค้ามาใช้บริการมากที่สุด

- วันจันทร์-วันศุกร์ วันเสาร์-วันอาทิตย์

7. ปกติท่านมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไปในระดับใด

- น้อย ปานกลาง
 มาก มากที่สุด

8. ท่านมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาในระดับใด

- น้อย ปานกลาง
 มาก มากที่สุด

9. ท่านเคยมีประสบการณ์ความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาซึ่งเกิดจากตัวท่านเองหรือไม่

- เคย ไม่เคย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ท่านเคยมีประสบการณ์ความเกี่ยวข้องกับระบบจัดซื้อของขณะปฏิบัติงาน โดยใช้คอมพิวเตอร์พกพาหรือไม่

เคย

ไม่เคย

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

คำชี้แจง: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่าน

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

ความคิดเห็น	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
11. ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการให้บริการ					
12. ระบบนี้ ทำให้ลูกค้าสั่งรายการอาหาร เพิ่มมากขึ้น					
13. ระบบนี้สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานของท่านได้					
14. ระบบนี้สามารถลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานของท่านได้					
15. ระบบนี้ทำให้ท่านมีความภูมิใจในภาพลักษณ์ที่ดีร้าน					
16. ระบบนี้สามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องให้แก่ท่านได้					
17. ความยุ่งยากในการใช้งานระบบ					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ
การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

สำหรับผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นายชานนท์ วิสิฐธนวรรธ
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ผู้ศึกษาใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านในการแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนางานด้านวิชาการ
ครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่ท่าน
ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ

คำชี้แจง : ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ต้องการเลือก

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 25 ปี

25 – 29 ปี

30 – 34 ปี

มากกว่า 34 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ระดับการศึกษาสูงสุด
 - ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี
 - สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระดับรายได้ต่อเดือน
 - น้อยกว่า 5,000 บาท 5,001-10,000 บาท
 - 10,001-15,000 บาท มากกว่า 15,000 บาท

ส่วนที่ 2: ข้อมูลการใช้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้เอ็ม เค เรสโตรองด์

5. ช่วงเวลาใดที่มีท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุด
 - 10.30-12.00 น. 12.01-15.00 น.
 - 15.01-17.00 น. 17.01-21.30 น.
6. ช่วงวันใดที่มีท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุด
 - วันจันทร์ - วันศุกร์ วันเสาร์ - วันอาทิตย์
7. ความถี่ในการมาใช้บริการ
 - ทุกสัปดาห์. ทุก 2-3 สัปดาห์
 - ทุกเดือน ทุก 2-3 เดือน
 - ทุก 6 เดือน
8. ส่วนมากท่านมาใช้บริการกับคนกลุ่มใด
 - ธุรกิจ / เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว
 - เพื่อนสนิท อื่น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการครั้งละกี่คน

- 1-2 คน 3-5 คน
 6-8 คน มากกว่า 8 คน

ส่วนที่ 3 : ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ของร้านสุกี้ เอ็ม เค เรสโตรองต์

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบการจัดการร้านอาหารไร้สาย

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

ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
10. ระบบนี้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการรับคำสั่งอาหาร					
11. ระบบนี้สามารถเพิ่มความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหาร					
12. ระบบนี้สามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายการอาหารได้ง่ายขึ้น					
13. ระบบนี้สามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องของรายการอาหาร และการคิดค่าอาหารให้แก่ท่านได้					
14. ระบบนี้สามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้านอาหาร					
15. การนำคอมพิวเตอร์พกพามาใช้ทำให้เกิดความสิ้นเปลือง					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 3 (ต่อ)

ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
16. ประสิทธิภาพที่เคยพบความผิดพลาดของระบบในการบันทึกรายการอาหาร / ค่าอาหาร					
17. ประสิทธิภาพที่เคยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สายขณะกำลังสั่งอาหาร					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้