

# สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

A Study of Wireless Restaurant System



T097656



โดย

นายชานนท์ วิสิฐนวรรธ รหัส 44040679

๗๗.  
๕๕๑๑ก  
๒๕๔๗

เสนอ

เลขหมู่.....  
เลขทะเบียน.....**97656**.....  
วัน,เดือน,ปี.....

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา ๒๕๔๗

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น 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  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษาและเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาคำถามต่าง ๆ ของผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิสิทธิ์ แก้วฉา อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริโชค คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่ กรุณาให้คำแนะนำในส่วนของการสอบปัญหาพิเศษ 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 วิสุทธิวรารช

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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปฏิบัติงาน ได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถสร้างความมั่นใจใน ความถูกต้อง ได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมีความยุ่งยากของการทำงาน น้อย ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์ ที่ดีของร้านในระดับปานกลาง ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้ลูกค้าสั่งอาหาร เพิ่มขึ้นในระดับน้อย

ผลการศึกษาจากผู้ให้บริการระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายของร้านสุกี้ เอ็ม เคน เทรสโตรองต์ 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 การสั่งอาหาร ได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถเพิ่มความรวดเร็วใน การเสิร์ฟอาหาร ได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถตรวจสอบความ ถูกต้องของรายการอาหาร ได้ง่ายขึ้นมาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย สามารถ สร้างความมั่นใจในความถูกต้องของรายการอาหารและการคิดค่าอาหาร ได้มาก ระบบการ ให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถเพิ่มภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ร้าน ได้มากที่สุด การนำ ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและเพิ่มต้นทุนของ ร้านมาก ประสิทธิภาพที่เคยพบความผิดพลาดของระบบในการบันทึกรายการอาหาร / ค่าอาหารมี น้อย ประสิทธิภาพที่เคยพบปัญหาขัดข้องในการสื่อสารระหว่างเครื่อง คอมพิวเตอร์พกพา กับ ระบบแลนไร้สายขณะกำลังสั่งอาหารมีน้อย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# สารบัญ

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ (ต่อ)

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



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการจำแนกตามเพศ	15
2 กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการจำแนกตามช่วงอายุ	15
3 กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	16
4 กลุ่มตัวอย่างพนักงานให้บริการจำแนกตามอายุงาน	16
5 ช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	17
6 ช่วงวันที่มีผู้ใช้บริการมากที่สุด	17
7 ระดับความรู้ของพนักงานให้บริการเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ทั่วไป	18
8 ระดับความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา	18
9 ประสิทธิภาพความผิดพลาดขณะปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา ซึ่งเกิดจากตัวพนักงาน	19
10 ประสิทธิภาพเกี่ยวกับระบบจัดซื้อขณะปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา	19
11 ระดับความคิดเห็นของพนักงานให้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหาร แบบไร้สาย	20
12 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศ	21
13 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามช่วงอายุ	22
14 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	22
15 กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้	23
16 ช่วงเวลาที่มีมาใช้บริการมากที่สุด	23
17 ช่วงวันที่มีมาใช้บริการมากที่สุด	23
18 ความถี่ในการมาใช้บริการ	24
19 กลุ่มคนที่มักจะมาใช้บริการด้วย	25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
20 จำนวนคนที่มาใช้บริการด้วยในแต่ละครั้ง	25
21 ระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่ใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	26



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา	9
2 โครงสร้างระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย	12



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น 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 เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับบริการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา 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 พนักงานบริการสามารถป้อนข้อมูลสั่งอาหารผ่านเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นิยมนำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องนี้ และสามารถส่งข้อมูลการสั่งอาหารต่อไปยังเครื่องสถานีฐานแบบไร้สาย ด้านเครื่องสถานีฐานจะแยกตัวรับ-ส่งอินฟราเรดเพื่อนำไปติดตั้งไว้ตามจุดต่าง ๆ ภายในบริเวณร้าน ตัวรับ-ส่งอินฟราเรดต่อเชื่อมกับเครื่องสถานีฐานโดยใช้สายโทรศัพท์ 4 เส้น เครื่องสั่งอาหารแบบพกพาและเครื่องสถานีฐานนี้ถูกพัฒนาโดยใช้ไมโครคอนโทรลเลอร์ และใช้แสงอินฟราเรดเป็นตัวกลางในการสื่อสารแบบไร้สายของระบบ ข้อมูลที่ส่งใช้มาตรฐาน UART และมอดูเลตกับความถี่คลื่นพาห์ 38 kHz ส่งด้วยอัตราการส่ง 1200 bps หลังจากที่เครื่องสถานีฐานรับข้อมูลจากเครื่องสั่งอาหารแบบพกพา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

เมื่อ  $e$  = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการศึกษานี้ 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา 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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การวิเคราะห์ข้อมูล

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

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

2. การวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เป็นการอธิบายรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามและที่ได้จากข้อมูลทุติยภูมิ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

#### ประวัติของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายถูกพัฒนาขึ้น โดยบริษัท 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

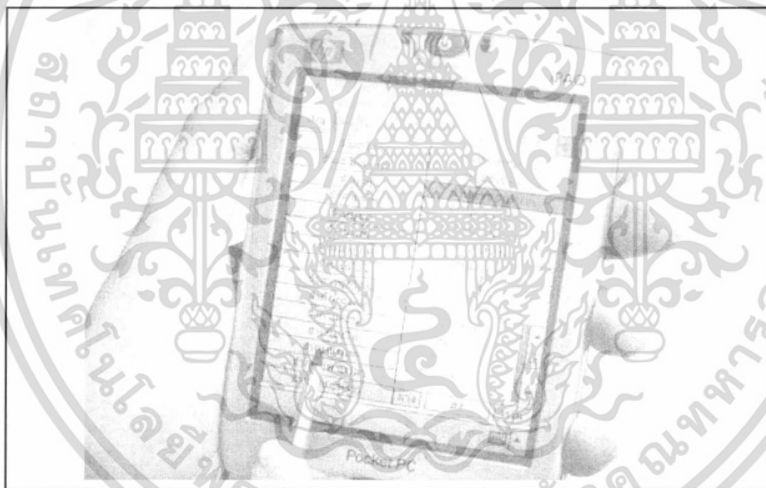
#### ประวัติของร้านเอ็ม เค เรสโตรองต์ กับระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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 ทั่วประเทศ และต่างจังหวัด โดยจำนวน 12 สาขาที่ได้มีการติดตั้งและใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ซึ่งเป็นระยะทดลองกับสาขาที่มีความหนาแน่นของลูกค้าในระดับสูง



ภาพที่ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

### ลักษณะของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้นำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย เพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับธุรกิจประเภทร้านอาหาร

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย เป็นระบบของการจัดการเพื่อใช้ในการจัดการบริหารงานภายในธุรกิจประเภทร้านอาหาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การสนับสนุนทางกระบวนการในการดำเนินงานภายในระบบย่อยของหน่วยงาน โดยระบบจะทำหน้าที่เชื่อมโยงข้อมูลภายในร้านให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

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

### โครงสร้างของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายเป็นระบบที่มีความยืดหยุ่น สามารถสร้างความเป็นมาตรฐานให้แก่ธุรกิจประเภทร้านอาหาร โดยภายในระบบรวมกันจะประกอบด้วยระบบส่วนย่อยหลายส่วน จะทำหน้าที่ในการจัดการระบบงานและแก้ปัญหา จัดระบบการบริหาร และเชื่อมโยงข้อมูลของระบบงานในส่วนต่างๆ ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายประกอบด้วย Hardware และ Software ดังนี้

#### 1. เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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

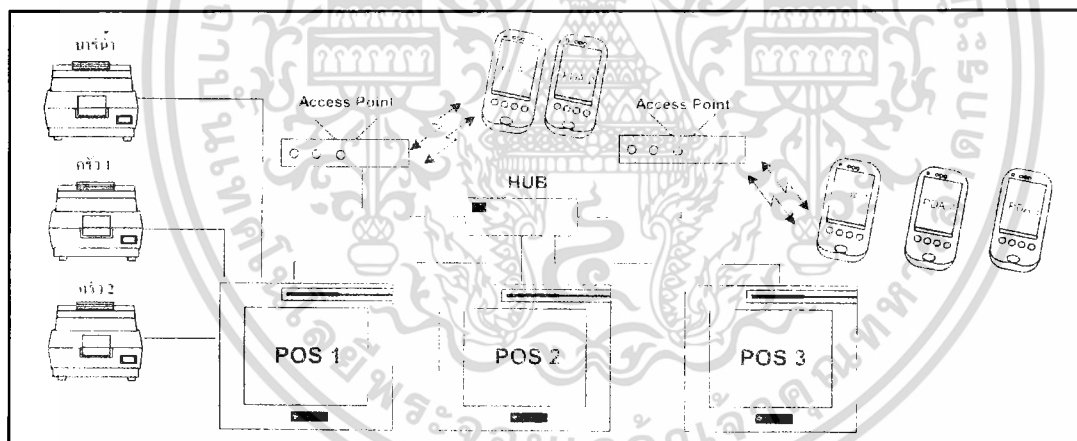
ของในครัวที่จะได้รับข้อมูลรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง โดยเครื่องพิมพ์จะพิมพ์รายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง เพื่อให้พนักงานจัดรายการอาหารตามที่ลูกค้าสั่งต่อไป

### 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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้ใช้ประโยชน์ในการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สามารถทำได้รวดเร็ว แต่ถ้ายอดขายน้อยอยู่แล้ว เมื่อพิจารณาถึงตัวชี้วัดประสิทธิภาพความคุ้มค่า พบว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายช่วยให้ทำงานเร็วขึ้น แต่ไม่ใช่ตัวเพิ่มยอดขาย

### ประโยชน์จากการใช้ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการงานภายในร้านอาหาร
2. สามารถสอบถามคุณภาพการทำงานของพนักงาน 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 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา 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 ส่วนความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งวันเวสสำหรับก้าวรื่องานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่อนุญตเห็นไปไซประเเยชนดานการค้ำไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับปานกลาง (3) คือคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ทำให้พนักงานมีความภูมิใจในภาพลักษณ์ที่ดีของทางร้านได้ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.67 ส่วนความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย (3) คือคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้ลูกค้าสั่งรายการอาหารเพิ่มขึ้นได้น้อย คิดเป็นร้อยละ 56.67 และคิดว่าระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายใช้งานยากในระดับน้อย คิดเป็น ร้อยละ 60.00 (ตารางที่ 11)

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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น 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)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### 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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานภายในเท่านั้น เมื่อผู้ดูแลระบบเห็นใบแจ้งยอดเงินจากการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนความคิดเห็นที่ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด (1) คือ เคยมีประสบการณ์กับความผิดพลาดของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ในการบันทึกรายการอาหาร / ค่าอาหาร คิดเป็นร้อยละ 94.79 และเคยมีประสบการณ์ที่เคยพบปัญหาขัดข้อง ในการสื่อสารระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา กับระบบแลนไร้สายขณะกำลังสั่งอาหาร 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)

เอกสารนี้เป็นเอกสารทรัพย์สินทางปัญญาของงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย เป็นการศึกษาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานข้อดี ข้อจำกัดของระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย และศึกษาความคิดเห็นของพนักงานให้บริการรวมทั้งความคิดเห็นของผู้ให้บริการ 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 และคิดว่าช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการกับทางร้านมากที่สุดคือ ช่วงเวลา 17.01 – 21.30 น. โดยนิยมที่จะมาใช้บริการในช่วงวันเสาร์ – วันอาทิตย์ พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ระดับปานกลาง และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาร่วมกับแลนไร้สายในระดับปานกลาง ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการนำระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมาใช้สามารถเพิ่มความสะดวก / รวดเร็วในการปฏิบัติงานได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถลดความผิดพลาดจากการปฏิบัติงานได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายสามารถสร้างความมั่นใจในความถูกต้องได้มาก ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายมีความยุ่งยากของการใช้งานน้อย ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจในภาพลักษณ์ที่ดีของร้านในระดับปานกลาง ระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สายทำให้ลูกค้าสั่งอาหารเพิ่มขึ้นในระดับน้อย

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

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 เข้ามาใช้อีกในอนาคต

## 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  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามสำหรับพนักงาน

เลขที่แบบสอบถาม.....



แบบสอบถามเพื่อการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ  
การศึกษาระบบการให้บริการหน้าอาหารแบบไร้สาย

สำหรับพนักงาน

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ จัดทำโดย นายชานนท์ วิสิษฐนวรรธ  
ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาการศึกษาระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย

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  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

10. ท่านเคยมีประสบการณ์ความเกี่ยวกับระบบจัดซื้อของขณะปฏิบัติงาน 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 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น 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  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา 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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

9. ส่วนใหญ่ท่านมาใช้บริการครั้งละกี่คน

- 1-2 คน                       3-5 คน  
 6-8 คน                          มากกว่า 8 คน

**ส่วนที่ 3 :** ความคิดเห็นต่อระบบการให้บริการหน้าร้านอาหารแบบไร้สาย ของร้านสุกี้ เอ็ม เคนเรสโตรองต์

**คำชี้แจง :** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ตามระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของท่านที่มีต่อระบบการจัดการร้านอาหาร ไร้สาย

(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 ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ส่วนที่ 3 (ต่อ)

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

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้