



สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ระบบการจัดการร้านกาแฟ อโรมา

Management System of Aroma Coffee Shop



T097908



โดย

นายวีระพันธ์ ทัดตินาพานิช รหัส 40044404

นายเอกรัตน์ เทียนทองถาวร รหัส 40044412

๒๓.

๖๘๖๒๘

๑ 543

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน..... **97908**

วัน,เดือน,ปี..... ๑ ๖๖๖๖

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2543

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

ระบบการจัดการร้านกาแฟ อโรมา  
Management of Aroma Coffee Shop

โดย

นายวิระพันธ์ ทัดตินาพานิช รหัส 40044404  
นายเอกรัตน์ เทียนทองถาวร รหัส 40044412

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิณีย์ สังข์ศรีศรี)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชา.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยได้ โดยที่ได้รับความกรุณาจากคณะอาจารย์ ในการให้คำแนะนำและแนวทางในการจัดทำปัญหาพิเศษ ตลอดจนการได้รับการตรวจข้อผิดพลาด ต่าง ๆ ให้มีความถูกต้องโดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร.ศิณี๊ สัจจรัสมิ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ คอยให้คำชี้แนะในการทำงานและติดตามความคืบหน้าอยู่เสมอ ขอขอบคุณอาจารย์ไพโรจน์ เอี่ยมชัยมงคล และอาจารย์ปราโมทย์ ภู่อาย ในการแนะนำการเขียนผังการไหลของข้อมูลและผัง งานโปรแกรม และขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าช่วย ตรวจสอบปัญหาพิเศษ

ขอขอบคุณ คุณศิริพร ทัดตินาพานิช ผู้จัดการร้านกาแฟ โรม่า ในความเอื้อเฟื้อรายละเอียด ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษฉบับนี้ และขอขอบคุณ คุณสมศักดิ์ เกตุณี เจ้าหน้าที่ ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ให้ความช่วยเหลือด้านอุปกรณ์ในการทำปัญหาพิเศษด้วยดี ตลอดมา

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านทุน ทรัพย์และเป็นกำลังใจให้อยู่เสมอ รวมทั้งขอบคุณเพื่อน ๆ ที่ร่วมทดสอบโปรแกรมและคอยให้ข้อ เสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการทำปัญหาพิเศษ และขอบคุณที่ ๆ นื่อง ๆ ทุกคนที่คอยเป็นกำลังใจ และถามถึงความก้าวหน้าของการทำปัญหาพิเศษมาโดยตลอด

วีระพันธ์ ทัดตินาพานิช

เอกรัตน์ เทียนทองถาวร

กุมภาพันธ์ 2544

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ระบบการจัดการร้านกาแฟ โอโรม่า

นักศึกษา : (1) นายวีระพันธ์ ทัดตินาพานิช

: (2) นายเอกรัตน์ เทียนทองถาวร

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : รองศาสตราจารย์ ดร.ศิมิย์ สังข์รัมย์ 15/กุมภาพันธ์/2544

ระบบการจัดการร้านกาแฟ โอโรม่า เป็นการศึกษาระบบการทำงานด้านการบริการลูกค้า และการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ ซึ่งใช้เป็นกรณีศึกษาของร้านกาแฟ โอโรม่า จากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาของการดำเนินงานในปัจจุบันเกี่ยวกับการบริการลูกค้า คือ การเสิร์ฟสินค้าและการบริการลูกค้ารวมถึงมารยาทต่าง ๆ ที่ขาดความเป็นมาตรฐานทำให้บ่อยครั้งที่ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในบริการและไม่กลับมาใช้บริการกับทางร้านอีก และปัญหาเกี่ยวกับการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ คือ การทุจริตของพนักงานร้านในการยกยอกสินค้า โดยที่ปัจจุบันทางร้านไม่มีมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบที่หมดไปในแต่ละวันว่าควรจะขายได้จำนวนเท่าไร อีกทั้งการคำนวณราคาต่าง ๆ การรับชำระค่าสินค้ายังมีความล่าช้าเพราะงานต่าง ๆ ต้องจดบันทึกลงในเอกสารหลาย ๆ ฉบับ ซึ่งเอกสารเหล่านั้นไม่มีการเก็บรวบรวมอย่างเป็นระเบียบทำให้เกิดความยุ่งยากแก่การค้นหาและสรุปข้อมูล จากปัญหาดังกล่าวจึงได้ออกแบบระบบการบริการลูกค้าให้เกิดความเป็นมาตรฐานและออกแบบฐานข้อมูลและเขียน โปรแกรมเพื่อจัดการระบบงาน โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส เวอร์ชัน 97 และโปรแกรมไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 บนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 98 ตลอดจนการวิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลโดยใช้ผังแสดงการไหลของข้อมูลมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์และออกแบบ การพัฒนาระบบงานใหม่ส่งผลให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเกิดความเป็นมาตรฐานในการทำงานและระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์มีมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบที่หมดไปในแต่ละวันว่าควรจะขายได้จำนวนเท่าไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	3
วิธีการศึกษา	4
<b>บทที่ 2 ระบบการจัดการร้านค้าแฟอโรม่า</b>	<b>6</b>
ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง	6
ประวัติความเป็นมา	6
โครงสร้างขององค์กร	6
สภาพการบริหารงาน	7
การดำเนินงานในปัจจุบัน	8
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	8
แนวทางการแก้ไขปัญหา	12
ความเป็นไปได้ในการปรับปรุงปัญหา	13
แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่	15
<b>บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ</b>	<b>17</b>
การศึกษาระบบอ้างอิง	17
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	22
การวิเคราะห์ระบบ	22
การออกแบบระบบ	27
ผลการทดสอบ การอภิปรายผลและการประเมินผล	42

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>44</b>
สรุป	44
ข้อเสนอแนะ	45
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>46</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>47</b>
ภาคผนวก ก ทฤษฎี	48
ภาคผนวก ข เอกสารและแบบฟอร์มของระบบเดิม	60
ภาคผนวก ค เอกสารและแบบฟอร์มของบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด	65
ภาคผนวก ง เอกสารและแบบฟอร์มของร้านกาแฟ คอฟฟี่บีน	68
ภาคผนวก จ เอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่	70
ภาคผนวก ฉ หน้าที่ของพนักงานร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน	80
ภาคผนวก ช หน้าที่ของพนักงานร้านกาแฟ คอฟฟี่บีน	89
ภาคผนวก ซ หน้าที่ของพนักงานของระบบใหม่	91
ภาคผนวก ฌ แบบสอบถามที่เป็นต้นแบบ	111
ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามใหม่	112
ภาคผนวก ฎ พจนานุกรมข้อมูล	114
ภาคผนวก ฏ รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้	137
ภาคผนวก ฐ คู่มือการใช้งาน	141

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางหมวดที่	หน้า
1 เพิ่มวัดตุดิบ	137
2 เพิ่มส่วนผสมการผลิต	137
3 เพิ่มสินค้า	138
4 เพิ่มการขายสินค้า	138
5 เพิ่มรายละเอียดการขายสินค้า	138
6 เพิ่มการเบิกวัดตุดิบ	139
7 เพิ่มรายละเอียดการเบิกวัดตุดิบ	139
8 เพิ่มพนักงาน	139
7 เพิ่มโต๊ะนั่ง	140



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างองค์การร้านกาแฟ โอโรม่า	7
2 ผังงานระบบการบริการลูกค้า	9
3 ผังงานระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์	11
4 ผังงานระบบการบริการลูกค้าร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน	20
5 ผังงานระบบการบริการลูกค้าร้านกาแฟ คอฟฟี่ปิ่น	21
6 ผังแสดงปรับทของระบบ	23
7 ผังการไหลเวียนข้อมูล ระดับที่ 0	24
8 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (กระบวนการ 1.0 ระบบการบริการลูกค้า)	25
9 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (กระบวนการ 2.0 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์)	26
10 ผังการไหลเวียนข้อมูล ระดับที่ 2 (กระบวนการ 2.1 ระบบการเงิน)	27
11 ผังการไหลเวียนข้อมูล ระดับที่ 2 (กระบวนการ 2.2 ระบบการปรุงสินค้าคั่งวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์)	28
12 ผังงานรวมระบบของร้าน	29
13 ผังงานระบบการบริการลูกค้า	32
14 ผังงานระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์	33
15 แบบจำลองเชิงสัมพันธ์ของระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์	35
16 ความสัมพันธ์ระหว่างแฟ้มข้อมูล	37
17 รูปแบบหน้าจอ	40
18 รูปแบบผลลัพธ์	41
<b>ภาพผนวกที่</b>	
1 การเก็บแก้วและอุปกรณ์เครื่องใช้บน โต๊ะ	55
2 การเสิร์ฟอาหาร กาแฟและเครื่องดื่ม	55
3 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มแบบที่ถูกต้อง	56
4 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มแบบที่ผิด	57
5 การถือถาดแบบเต็มฝ่ามือ	57
6 การถือถาดแบบการยกถาดสูงเสมอ	58

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
7 การจัดวางถ้วยกาแฟและแก้วเครื่องดื่มลงในถาด	58
8 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน	60
9 ตัวอย่างใบรับคำสั่งซื้อ	61
10 ตัวอย่างใบรายการขายกาแฟ	62
11 ตัวอย่างใบรายการเบิกกาแฟ	63
12 ตัวอย่างใบรายการเบิกของใช้ต่าง ๆ	64
13 ตัวอย่างบิลเงินสด	65
14 ตัวอย่างใบเบิกของ	66
15 ตัวอย่างใบตรวจนับสินค้าคงเหลือ	67
16 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน	68
17 ตัวอย่างใบเบิกของ	69
18 ใบเบิกวัดตูดิบ	70
19 ใบรายงานการตรวจนับกาแฟ	71
20 ใบรายงานการตรวจนับพัสดุและสินค้า	72
21 บิลเงินสด	73
22 รายงานสรุปการขายประจำวัน	74
23 รายงานสรุปการขายประจำเดือน	75
24 รายงานสรุปสินค้าที่เหลือ	76
25 รายงานสรุปวัดตูดิบที่เหลือ	77
26 รายงานสรุปวัดตูดิบที่เบิกประจำวัน	78
27 รายงานสรุปวัดตูดิบที่ถึงจุดเติมประจำวัน	79
28 การเก็บแก้วและอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะ	106
29 การเสิร์ฟอาหาร กาแฟและเครื่องดื่ม	106
30 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มแบบที่ถูกต้อง	107
31 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มแบบที่ผิด	108
32 การถือถาดแบบเต็มฝ่ามือ	108
33 การถือถาดแบบการยกถาดสูงเสมอเอว	109
34 การจัดวางถ้วยกาแฟและแก้วเครื่องดื่มลงในถาด	109
35 ตัวอย่างแบบสอบถามที่เป็นต้นแบบ	111

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
36 ตัวอย่างแบบสอบถามใหม่	112
37 การติดตั้งโปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์	142
38 การเรียกใช้งานโปรแกรม	143
39 หน้าจอแรกของโปรแกรม	143
40 สอบถามรหัสผ่านเข้าสู่ระบบ	144
41 หน้าจอเมนูหลัก	144
42 เพิ่มข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน	145
43 บันทึกการขายสินค้าประจำวัน	146
44 ตัวอย่างเอกสารบิลเงินสด	147
45 เพิ่มข้อมูลการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง	148
46 บันทึกการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง	148
47 รหัสผ่าน/ผู้ใช้งานระบบ	149
48 เพิ่มผู้ใช้งานระบบ	150
49 เปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน	151
50 เมนูการสืบค้น	151
51 เพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย	152
52 เพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง	152
53 เพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิต	153
54 เพิ่มข้อมูลพนักงาน	154
55 เพิ่มข้อมูลพนักงาน	154
56 แก้ไขข้อมูลรายละเอียดสินค้าที่ขาย	155
57 แก้ไขข้อมูลรายละเอียดวัตถุดิบบนชั้นวาง	156
58 แก้ไขข้อมูลรายละเอียดส่วนผสมการผลิตสินค้า	156
59 แก้ไขรายละเอียดข้อมูลข้อมูลพนักงาน	157
60 แก้ไขข้อมูลรายละเอียดข้อมูลพนักงาน	157
61 เพิ่มข้อมูลวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมเข้าชั้นวาง	158
62 ออกรายงาน	159
63 รายงานการขายประจำวัน	159
64 ตัวอย่างรายงานสรุปการขายประจำวัน	160

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
65 ตัวอย่างรายงานสรุปการขายประจำเดือน	160
66 ตัวอย่างรายงานสรุปสินค้าที่เหลือไว้ขายประจำวัน	161
67 ตัวอย่างรายงานสรุปวัตถุดิบที่เหลือบนชั้นประจำวัน	161
68 ตัวอย่างรายงานสรุปวัตถุดิบที่เบิกชั้นประจำวัน	162
69 ตัวอย่างรายงานสรุปวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมประจำวัน	162



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ปัจจุบันธุรกิจร้านกาแฟกำลังเป็นที่นิยมเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากกระแสการนำเข้าสินค้าจากต่างประเทศที่เพิ่มขึ้น โดยการใช้เครื่องหมายการค้าเช่นเดียวกับร้านกาแฟในต่างประเทศนำมาเปิดบริการจำหน่ายอยู่ในประเทศไทยที่เรียกว่าธุรกิจแฟรนไชส์ เช่น ร้านกาแฟสตาร์บัคส์และร้านกาแฟแบล็คแคนยอน เป็นต้น ซึ่งธุรกิจเหล่านี้เป็นธุรกิจที่มีการเจริญเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วและมีการขยายสาขาไปทั่วกรุงเทพฯ โดยที่มีการบริหารและการจัดการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาธุรกิจ ซึ่งถ้าหากการบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอและเกิดการทุจริตขึ้นในองค์กรแล้ว ก็อาจจะทำให้การเจริญเติบโตของธุรกิจเกิดการหยุดชะงักได้ ทั้งนี้ในสภาพธุรกิจปัจจุบันมีการแข่งขันกันที่สูงมาก ผู้บริโภคจึงมีสิทธิที่จะเลือกใช้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองที่มากที่สุดด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้ธุรกิจต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธุรกิจอื่น ๆ ได้ การนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการจัดการปัญหาต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น การทุจริตของพนักงานและการลดขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง

ร้านกาแฟ อโรมา เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีการบริหารงานแบบเจ้าของคนเดียว ดำเนินงานภายในห้างสรรพสินค้าเจริญศรีโรบินสัน จังหวัดอุดรธานี มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หลายประเภทคือ กาแฟ ชา โอวัลติน ไมโล น้ำผลไม้ น้ำหวาน น้ำอัดลมและไอศกรีม โดยเนื่องจากทางร้านทำธุรกิจขายสินค้าหลายประเภทจึงเกิดความยุ่งยากในการควบคุมและการบริหารงาน การบริการลูกค้าของร้านยังขาดการทำงานที่เป็นระบบมาตรฐาน ทำให้บ่อยครั้งที่ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการของพนักงานจึงเกิดการสูญเสียลูกค้าไปโดยไม่จำเป็น อีกทั้งทางร้านก็ยังไม่มีการบริหารงานที่เป็นมาตรฐานเนื่องจากมีผู้จัดการร้านคนเดียวที่ทำหน้าที่ควบคุมการบริหารงานในร้านทั้งหมด การบันทึกรายการเอกสารต่าง ๆ ของร้านก็ยังไม่มีการเขียนด้วยมือ อีกทั้งยังเกิดการสูญหายของผลิตภัณฑ์ในร้านเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน เนื่องจากยังไม่มีการตรวจสอบเช็คปริมาณวัตถุดิบทั้งหมด ไปด้วยยอดขายว่าควรจะขายได้จำนวนเท่าไร ทำให้เกิดการยกยอดผลิตภัณฑ์ในร้านขึ้นและไม่สามารถตรวจสอบหาผู้กระทำผิดได้

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าเป็นปัญหาที่เกิดจากการขาดระบบในการทำงาน

ภายในร้านที่เป็นมาตรฐาน การขาดประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าของร้านและการทุจริตโดยการเอกสารเป็นเอกสารทสรงานไวสำหรับการทำงานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยกยอกสินค้าของพนักงานซึ่งจะทำให้รายได้ของร้านสูญหายไปเป็นจำนวนมาก ดังนั้นจึงจะได้มีการวางระบบการทำงานของร้านซึ่งประกอบด้วยระบบการบริการลูกค้าและระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ของร้าน รวมทั้งการเดินเอกสารต่าง ๆ ภายในร้านและการกำหนดมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบที่ใช้จ่ายไปกับยอดขายของทางร้านให้มีความสัมพันธ์กัน โดยการนำเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดการข้อมูล และทำการสร้างฐานข้อมูลของวัตถุดิบที่ใช้ผลิตสินค้าในร้าน ให้สัมพันธ์กับยอดขายและสามารถออกบิลเงินสดให้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในร้าน การเดินเอกสาร และระบบการให้บริการลูกค้าให้มีความเป็นมาตรฐาน
2. เพื่อกำหนดมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบที่ขายไป กับยอดขายของทางร้านให้มีความสัมพันธ์กัน
3. เพื่อวิเคราะห์และออกแบบระบบงานบริหารของผู้จัดการร้าน แบบฟอร์มรายการของฐานข้อมูลวัตถุดิบสำหรับการขายและคลังวัตถุดิบของร้าน
4. เพื่อสร้างระบบการจัดการฐานข้อมูลและพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป ออกแบบ รายงานระบบการขายและระบบคลังวัตถุดิบของร้าน

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาทำให้ทราบถึงขั้นตอนและปัจจัยต่างๆที่จำเป็นต่อการพัฒนาระบบการทำงานภายในร้านและการกำหนดมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบที่ขายไปกับยอดขายของทางร้านให้มีความสัมพันธ์กัน ทำให้การทำงานทั้งหมดภายในร้านซึ่งประกอบด้วยระบบการบริการลูกค้าและระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์เกิดเป็นระบบที่มีความเป็นมาตรฐานและทำให้การจัดการวัตถุดิบของทางร้านเกิดความเหมาะสมสามารถลดการทุจริตของพนักงาน เกิดประสิทธิภาพในการบริการลูกค้าของพนักงานร้านทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจสูงสุด การพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปออกแบบรายงานการขาย ระบบคลังวัตถุดิบทำให้สามารถคิดคำนวณและออกรายงานทางการผลิตและรายงานทางการเงินได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อีกทั้งยังทำให้สามารถลดขั้นตอนการทำงานในเรื่องของเอกสารได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาระบบการทำงานภายในร้านซึ่งประกอบไปด้วยระบบการจัดการการขายสินค้า การผลิตสินค้า การคลังวัตถุดิบ ระบบการเดินเอกสารต่าง ๆ ภายในร้านและ การบริการลูกค้ารวมทั้งการออกแบบระบบการขายและระบบคลังวัตถุดิบของร้านกาแฟ โอโรม่า บริเวณถนนโปรมอชั่น ชั้น 1 ห้างสรรพสินค้าเจริญศรี โรบินสัน ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 277/2 ถนนประจักษ์ อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี รหัสไปรษณีย์ 41000 โดยจะศึกษาถึงระบบการขายกาแฟ ชา โอวัลติน ไมโล น้ำผลไม้ น้ำหวานต่าง ๆ น้ำอัดลมและไอศกรีม ซึ่งจะมีการพัฒนาระบบการทำงานภายในร้านประกอบด้วยระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายสินค้าที่จะบริการต่อลูกค้าและระบบการบริการลูกค้าให้เกิดเป็นระบบที่มีความเป็นมาตรฐาน คือ กำหนดมาตรฐานการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบที่ขายไปกับยอดขายของทางร้านให้มีความสัมพันธ์กัน

## การตรวจเอกสาร

ตรองรัชต์ (2541) ระบบการควบคุมสินค้าคงคลังประเภทเครื่องดื่มในร้านซูเปอร์มาร์เก็ต เป็นการศึกษาการดำเนินงานของฝ่ายคลังสินค้าของร้าน ในส่วนของการรับจ่ายสินค้าและการจัดเก็บสินค้า เพื่อพัฒนาระบบการควบคุมคงคลังเนื่องจากว่า ระบบการทำงานในปัจจุบันเป็นระบบเอกสารซึ่งมีการผิดพลาดและสูญหายของข้อมูลต่าง ๆ เช่น ข้อมูลสินค้า ข้อมูลการรับและการจ่ายสินค้า ซึ่งทำให้มีผลกระทบทำให้การปรับปรุงยอดสินค้าเกิดความผิดพลาดได้ง่าย รวมทั้งการสั่งซื้อสินค้าในปริมาณที่มากเกินไปจนความจำเป็น จะทำให้เกิดปัญหาในการดูแลและการเก็บรักษา จึงนำระบบของคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ แอกเซส เวอร์ชัน 7 ในการจัดการฐานข้อมูลและออกแบบเพิ่มข้อมูล และ ไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 5.0 สำหรับพัฒนาระบบ โดยที่ระบบใหม่จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับปรุงยอดสินค้าได้รวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น ระบบจะทำการเตือนเมื่อสินค้าถึงจุดที่ควรทำการสั่งซื้อที่ได้กำหนดไว้ช่วยให้ผู้ใช้ระบบสามารถสืบค้นรายการที่สั่งซื้อที่ใช้ในการตรวจรับสินค้าจากผู้จำหน่ายสินค้าและสามารถจัดทำรายงานแสดงรายละเอียดสินค้าคงเหลือเพื่อเสนอต่อผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง

วิรัตน์ (2541) การวางแผนการใช้วัตถุดิบสำหรับผลิตขนมปังกรอบ เป็นการศึกษาระบบการดำเนินงานของบริษัทซึ่งเป็นโรงงานผลิตขนมปังกรอบ โดยทำการศึกษาในส่วน of ฝ่ายผลิตและฝ่ายคลังสินค้าในส่วนของการเบิกและการรับวัตถุดิบ คำนวณหาปริมาณวัตถุดิบที่จำเป็นต้องใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการผลิตขนมปังแต่ละชนิด และศึกษาถึงวิธีการเก็บข้อมูลวัตถุดิบที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน นอกจากนี้ยังทำการศึกษาคูณสมบัติและข้อจำกัดระบบที่มีอยู่ ซึ่งทำให้ทราบถึงปัญหาของการทำงานในระบบปัจจุบันว่ายังขาดระบบการทำงานที่ดี ทำให้ข้อมูลที่ทำให้การจัดเก็บไว้เกิดการสูญหาย รวมทั้งวิธีการคำนวณใช้เวลามากและเสี่ยงต่อความผิดพลาด จึงนำคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ แอ็กเซส 97 ในการจัดการฐานข้อมูล และไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 5.0 สำหรับพัฒนาระบบ ผลลัพธ์ที่ได้จากการคำนวณนั้นมีความถูกต้องแม่นยำ เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิต สามารถส่งของให้ลูกค้าได้ตามกำหนดเวลาและช่วยให้การจัดซื้อวัตถุดิบเป็นไปอย่างถูกต้องเพียงพอต่อความต้องการ

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

#### 1. ข้อมูลแบบปฐมภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้จัดการร้านกาแฟ อโรมาโดยตรงซึ่งจะประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนวิธีการดำเนินงานทั้งหมดของร้าน รายละเอียดของสินค้าที่ร้านจำหน่าย คือ กาแฟ ชา โอวัลติน ไมโล น้ำผลไม้ น้ำหวานต่าง ๆ น้ำอัดลมและไอศกรีม วาเม็สูตรต่าง ๆ ที่ใช้ในการปรุงสินค้าอย่างไร รวมถึงวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิตสินค้าและการออกบิลเงินสดให้กับลูกค้าของร้านรวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินกิจการในแง่ของการปรุงสินค้า จำหน่ายสินค้า และการบริการลูกค้า

#### 2. ข้อมูลแบบทุติยภูมิ

เป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ โดยการค้นคว้าหรือมีการลงบันทึกเอาไว้ของทางร้านโดยผู้จัดการร้าน เช่น ข้อมูลที่จากใบตรวจเช็คสินค้าคงคลังของทางร้าน ใบรับคำสั่งซื้อ และบิลเงินสด วิทยานิพนธ์ รวมทั้งที่ได้มาจากปัญหาพิเศษ ตลอดจนหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ในการใช้งานกับระบบการจัดการการขายสินค้า การผลิตสินค้า การคลังวัตถุดิบ ระบบการเดินเอกสารต่างๆภายในร้านและการบริการลูกค้าของทางร้านกาแฟ อโรมา

### ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของระบบจะใช้วิธีการพัฒนาระบบแบบวัฏจักรการพัฒนา ระบบโดยที่มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาการค้นคว้าข้อมูลและขั้นตอนในการดำเนินงานต่าง ๆ ของร้านกาแฟ อโรมา ที่มีอยู่ในปัจจุบันว่ามีลักษณะการดำเนินงานอย่างไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. วิเคราะห์ข้อมูลและ โครงสร้างที่ได้ทำการศึกษา มา เพื่อทำการเตรียมวางแผนในการที่จะออกแบบระบบ
3. ออกแบบระบบและขั้นตอนวิธีการต่าง ๆ ในการดำเนินงานของฝ่ายบาร์น้ำ ฝ่ายวัตถุดิบ คงคลังและฝ่ายการเงิน
4. สร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามระบบการขายสินค้าที่ได้ออกแบบไว้ โดยโปรแกรมที่ใช้ คือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิชวล เบสิก 5.0 และ โปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 97
5. ทดสอบโปรแกรมที่สร้างขึ้น ว่ามีความเหมาะสมในการใช้งานหรือไม่อย่างไร
6. ปรับปรุงโปรแกรมที่สร้างขึ้นเพื่อให้สามารถใช้ได้กับงานจริง และจัดทำคู่มือในการใช้โปรแกรมเพื่อให้ง่ายต่อการใช้งาน รวมทั้งเข้าใจระบบของเจ้าของกิจการและผู้ที่เกี่ยวข้อง



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 2

### ระบบการจัดการร้านกาแฟ อโรมา

#### ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

ร้านกาแฟ อโรมา เป็นธุรกิจขนาดเล็ก มีการบริหารงานแบบเจ้าของคนเดียว มีผู้จัดการร้าน 1 คน และมีผู้ช่วยผู้จัดการร้านอีก 1 คน ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการดำเนินงานของร้านอยู่ในบริเวณลานโปรโมชัน ชั้น 1 ห้างสรรพสินค้าเจริญศรี โรบินสัน ตั้งอยู่เลขที่ 277/2 ถนนประจักษ์ อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี รหัสไปรษณีย์ 41000 มีการจำหน่ายผลิตภัณฑ์อยู่หลายประเภทบริการลูกค้าทั้งชนิดร้อนและเย็น คือ กาแฟ ชา โอวัลติน ไมโล น้ำผลไม้ น้ำหวานต่าง ๆ น้ำอัดลมและไอศกรีม

#### ประวัติความเป็นมา

ร้านกาแฟ อโรมา เปิดดำเนินงานในบริเวณลานโปรโมชัน ชั้น 1 ห้างสรรพสินค้าเจริญศรี โรบินสัน ตั้งอยู่เลขที่ 277/2 ถนนประจักษ์ อำเภอมือง จังหวัดอุดรธานี รหัสไปรษณีย์ 41000 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 โดยที่ในระยะแรกของการดำเนินงานร้านนั้นจะขายเฉพาะกาแฟ ชา โอวัลติน ไมโล น้ำผลไม้ น้ำหวานต่าง ๆ และน้ำอัดลม ต่อมาในปี 2540 ได้มีการนำไอศกรีมชนิดคัททรามทรอส ไอศกรีม มาจำหน่ายด้วยภายในร้าน โดยที่ปัจจุบันภายในร้านมีโต๊ะนั่งบริการลูกค้าอยู่ 15 โต๊ะ และเคาน์เตอร์ชาน้ำอีก 2 จุด

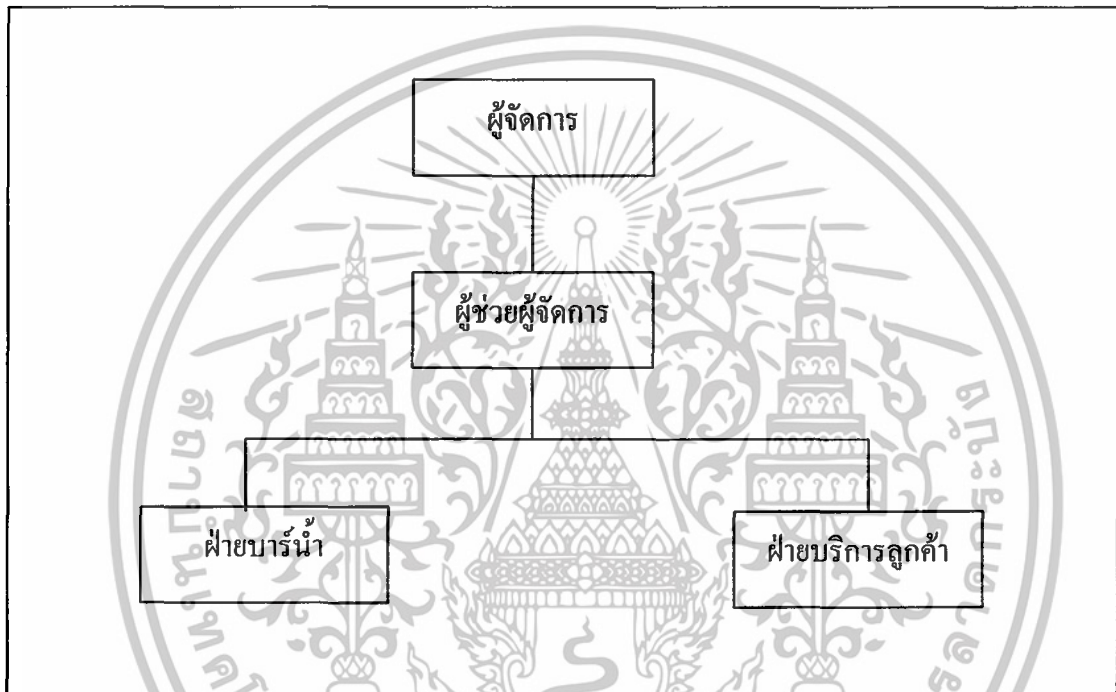
#### โครงสร้างองค์กร

ปัจจุบันร้านกาแฟ อโรมา มีพนักงานทั้งหมดประมาณ 8 คน โดยที่มีการแบ่งหน้าที่กันอยู่สองส่วนหลัก ๆ (ภาพที่ 1) ดังนี้

1. ส่วนของฝ่ายพนักงานบาร์น้ำ (เคาน์เตอร์ชาน้ำ) 5 คน ซึ่งจะทำหน้าที่ดูแลในเรื่องของการปรุงกาแฟ การผสมเครื่องดื่มต่าง ๆ ทั้งชนิดร้อนและเย็น การตัดไอศกรีม การล้างภาชนะต่าง ๆ 4 คน และส่วนของตู้คลังวัตถุดิบในร้าน 1 คน ซึ่งจะดูแลในเรื่องการเบิกจ่ายวัตถุดิบต่าง ๆ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภายในร้านที่ใช้ในการปรุงสินค้าและการนำวัตถุดิบที่เหลือ้น้อยจากผู้จัดการมาเติมในคลังวัตถุดิบของร้านเพื่อใช้ในการปรุงสินค้าต่อไป

2. ส่วนของฝ่ายพนักงานบริการลูกค้า 3 คน ซึ่งจะดูแลเรื่องการเสิร์ฟสินค้าที่ลูกค้าสั่งกับทางร้านและการบริการลูกค้าในร้านเป็นหลัก โดยที่ทั้งสองส่วนจะขึ้นอยู่กับการดูแลรับผิดชอบของผู้จัดการร้าน 1 คนและผู้ช่วยผู้จัดการร้านอีก 1 คนตามลำดับ



ภาพที่ 1 โครงสร้างองค์กรร้านกาแฟ อโรม่า

#### สภาพการบริหารงาน

ร้านกาแฟ อโรม่า มีการบริหารงานแบบเจ้าของคนเดียว มีผู้จัดการร้านดูแล 1 คน และมีผู้ช่วยผู้จัดการร้านอีก 1 คน คอยควบคุมดูแลงานทั่วไปในร้าน ส่วนงานในฝ่ายต่าง ๆ จะมีพนักงานทำหน้าที่ในแต่ละส่วน ลักษณะกิจการจะเป็นการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หลายประเภทบริการลูกค้าทั้งชนิดร้อนและเย็น คือ กาแฟ ชา โอวัลติน ไมโล น้ำผลไม้ น้ำหวานต่าง ๆ น้ำอัดลมและไอศกรีม การทำงานต่าง ๆ ยังบันทึกข้อมูลด้วยมือและเก็บเป็นแฟ้มเอกสาร ทำให้การแลกเปลี่ยนข้อมูลของแต่ละฝ่ายไม่สอดคล้องกับข้อมูลการปฏิบัติงานจริงและยังมีความล่าช้า เอกสารสูญหาย พนักงานก็ทำงานในส่วนของตนโดยอาศัยประสบการณ์ในการตัดสินใจ เนื่องจากการแลกเปลี่ยนข้อมูลของแต่ละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ฝ่าย เพื่อใช้ประกอบการทำงานในฝ่ายของตน มีความยุ่งยากและลำบาก เพราะว่ายังไม่มีการจัดเก็บข้อมูลที่ดีพอ

### การดำเนินงานในปัจจุบัน

ร้านกาแฟ อโรม่า มีลักษณะของกิจการเป็นการดำเนินงานแบบธุรกิจขนาดย่อม มีเจ้าของคนเดียว และได้มีขั้นตอนการดำเนินงานในร้าน คือ ทางร้านมีการจำหน่ายกาแฟ ชา โอวัลติน ไมโล น้ำผลไม้ น้ำหวานต่าง ๆ น้ำอัดลมและไอศกรีม มีการแบ่งหน้าที่กัน 2 ส่วนในร้าน คือ ส่วนบาร์น้ำ ซึ่งจะดูแลเรื่องการปรุงกาแฟ การผสมเครื่องดื่มทั้งชนิดร้อนและเย็น การตักไอศกรีม การล้างภาชนะต่าง ๆ และส่วนของการเสิร์ฟบริการลูกค้า โดยที่มีขั้นตอนการดำเนินงานของร้านในปัจจุบัน คือ เมื่อลูกค้าสั่งสินค้าที่ต้องการโดยดูที่เมนูสินค้าของร้านกับพนักงานเสิร์ฟแล้ว จะมีการเขียนใบรับคำสั่งซื้อ คือ ใบรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งไว้กับทางร้าน โดยที่พนักงานเสิร์ฟจะเป็นผู้ทำการผู้จัดบันทึก แล้วจะนำคำสั่งซื้อที่ลูกค้าเป็นผู้ส่งไปบอกให้พนักงานฝ่ายบาร์น้ำเป็นผู้ปรุงสินค้า และเมื่อปรุงสินค้าเสร็จเรียบร้อยแล้วจึงจะนำไปเสิร์ฟสินค้าให้กับลูกค้า ในขั้นตอนต่อมาเมื่อลูกค้าได้สั่งคิดเงินพนักงานเสิร์ฟจะนำรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งทั้งหมดไปเก็บเงินจากลูกค้าให้กับพนักงานการเงินบันทึกลงในเครื่องบันทึกเงินสดของร้าน

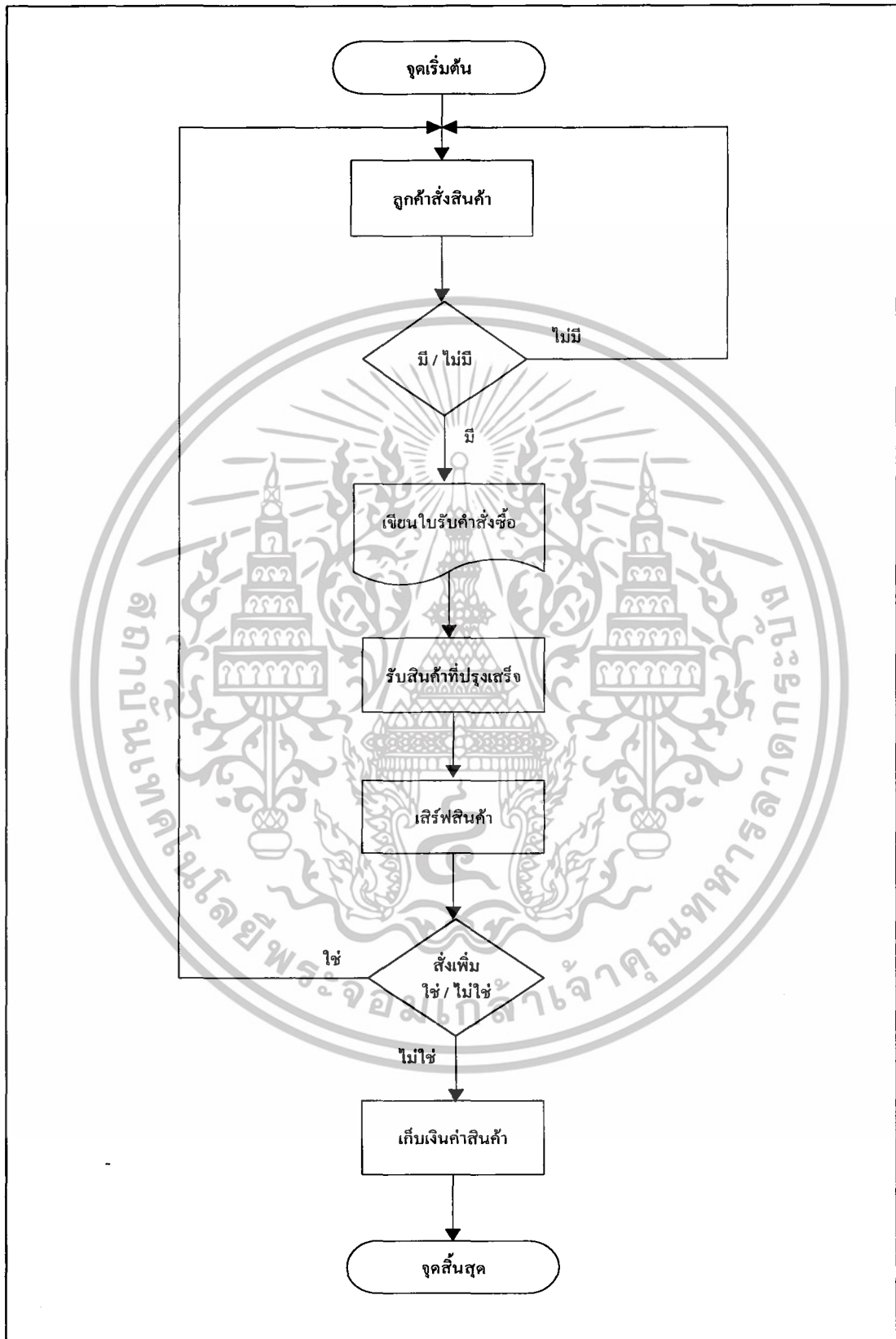
### ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ส่วนงานที่กำลังศึกษาของร้านกาแฟ อโรม่า จะมี 2 ส่วน คือ ระบบการบริการลูกค้าของร้านและระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ระบบการบริการลูกค้า มีขั้นตอนการดำเนินงาน คือ เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาภายในร้าน และมีความต้องการที่จะสั่งเครื่องดื่มหรือไอศกรีมของทางร้าน พนักงานเสิร์ฟก็จะจัดหาโต๊ะให้กับลูกค้านั่ง จากนั้นจึงนำเมนูของสินค้าให้ลูกค้าสั่ง เมื่อลูกค้าสั่งสินค้าแล้วพนักงานก็จะเขียนลงใบรับคำสั่งซื้อ คือ ใบรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งไว้กับทางพนักงานเสิร์ฟ และต่อมาเมื่อพนักงานบาร์น้ำปรุงสินค้าเสร็จ จึงนำสินค้าเสิร์ฟให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าดื่มกาแฟ เครื่องดื่มหรือรับประทานไอศกรีมเรียบร้อยแล้ว สั่งเก็บเงินค่าสินค้า พนักงานเสิร์ฟจะนำยอดสินค้าในใบรับคำสั่งซื้อทั้งหมดที่ลูกค้าสั่งไปเก็บเงินให้กับพนักงานการเงินของร้าน (ภาพที่ 2)

2. ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ มีขั้นตอนการดำเนินงาน คือ เมื่อพนักงานบาร์น้ำได้รับคำสั่งซื้อจากพนักงานเสิร์ฟแล้ว จึงทำการปรุงสินค้าตามใบรับคำสั่งซื้อ โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 2 ผังงานระบบการบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าวัตถุดิบที่ใช้ปรุงสินค้าในฝ่ายบาร์นำหมดก็จะสามารถหยิบสินค้าในคลังสินค้าของร้านมาเติมได้ทันทีโดยไม่ต้องเขียนใบเบิกสินค้าแต่อย่างใด และเมื่อพนักงานฝ่ายบาร์นำได้ทำการปรุงสินค้าที่ลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว จึงนำไปให้พนักงานนำไปเสิร์ฟบริการลูกค้าที่สั่งในแต่ละโต๊ะ เมื่อลูกค้าดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มเสร็จแล้วสั่งเก็บเงินค่าสินค้า พนักงานการเงินก็จะทำการคำนวณยอดสินค้าในใบรับคำสั่งซื้อทั้งหมดที่ลูกค้าสั่งส่งให้พนักงานเสิร์ฟนำยอดค่าสินค้าไปเก็บเงินให้กับพนักงานบันทึกเงินสดของร้าน (ภาพที่ 3)

### ปัญหาจากการดำเนินงาน

เนื่องจากแต่ละระบบงานในร้านได้มีการทำงานในส่วนต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน แต่เมื่อมีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้มีการดำเนินการที่ก่อให้เกิดปัญหาขึ้นและมีความล่าช้าในการทำงานต่าง ๆ จึงส่งผลทำให้ฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องต้องเกิดปัญหาและมีการทำงานที่ล่าช้าตามไปด้วย ดังปัญหาที่เกิดขึ้นแต่ละฝ่าย ต่อไปนี้

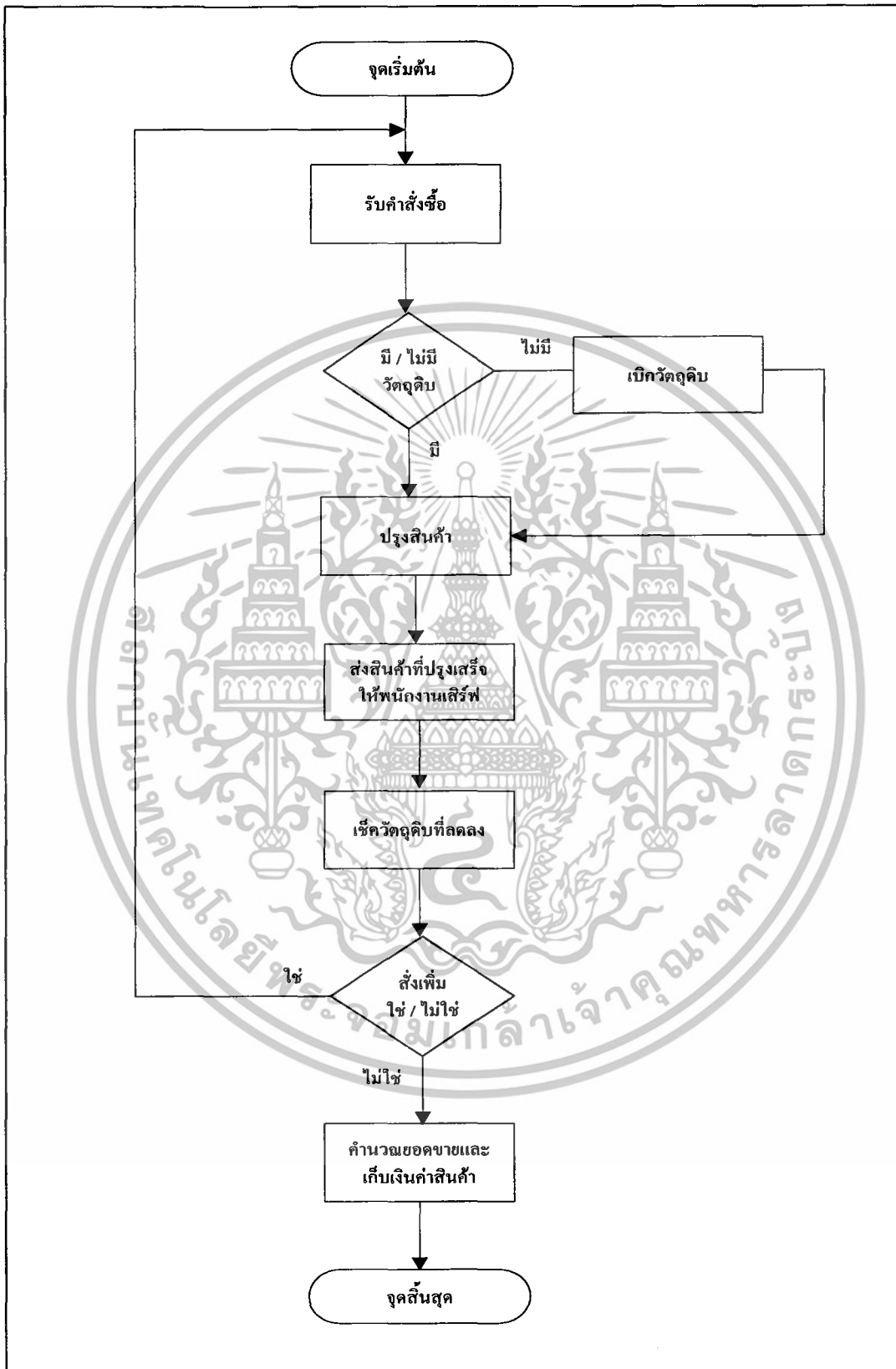
1. ระบบการบริการลูกค้า คือ การขาดพนักงานบริการที่จะทำหน้าที่ในการให้คำแนะนำแก่ลูกค้าและคอยเรียกลูกค้าเข้าร้าน เนื่องจากในปัจจุบันพนักงานในฝ่ายการบริการลูกค้าในร้านจะมีแต่พนักงานเสิร์ฟเท่านั้น และการขาดความรู้ความเข้าใจของพนักงานเสิร์ฟในการที่จะปฏิบัติต่อลูกค้า ทำให้บ่อยครั้งที่ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในการบริการของพนักงานร้านที่ไม่มีมาตรฐาน จึงส่งผลให้ต้องสูญเสียลูกค้าไป และการเดินเอกสารต่าง ๆ ภายในร้านที่ขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดการบริการต่อลูกค้าที่ล่าช้าอีกด้วย

2. ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ คือ ในปัจจุบันการบันทึกของเอกสารต่าง ๆ ทุกชนิดในร้านยังใช้การเขียนด้วยมือ อาจทำให้เกิดความผิดพลาดและความล่าช้าในการดำเนินงานได้ โดยเฉพาะการคิดคำนวณยอดขายสินค้าของร้านในแต่ละวันยังใช้การรวมด้วยเครื่องคิดเลขมีผลทำให้เกิดความล่าช้า โดยปัญหาหลักของฝ่ายบาร์นำ คือ เกิดจากการทุจริตยกยอดสินค้าของพนักงานในร้าน เนื่องจากทางร้านได้ทำธุรกิจขายสินค้าหลายประเภทจึงเกิดการยุ่งยากในการควบคุม และการบริหารงาน เกิดการสูญหายของผลิตภัณฑ์ในร้านเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน เนื่องจากการที่ไม่มีมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบทั้งหมดไปในแต่ละวันว่าควรจะขายได้จำนวนเท่าไร ทำให้เกิดการยกยอดของผลิตภัณฑ์ในร้านตามมาโดยที่ไม่สามารถตรวจสอบหาผู้กระทำผิดได้

### ปัญหาที่จะศึกษา

ปัญหาที่ศึกษาในระบบการจัดการร้านกาแฟ อโรมา แบ่งออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้  
ระบบการบริการลูกค้า ปัญหาที่จะศึกษา คือ การเสิร์ฟสินค้าและการบริการลูกค้ารวมถึงมารยาทต่าง ๆ ที่พนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 3 ผังงานระบบการจัดการการใช้วัตถุติดและการขายผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ ปัญหาที่จะศึกษา คือ การป้องกันและลดปัญหาการทุจริตของพนักงานร้านในการยกยอกสินค้าของร้านไป โดยการกำหนดมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ในการปรุงสินค้าทั้งหมดไปในแต่ละวันว่าควรจะขายได้เป็นเงินจำนวนเท่าไร

### ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลสินค้าที่ร้านกาแฟ โอโรม่า ขายออกไปแต่ละครั้งนั้น จะถูกเก็บบันทึกไว้ในเอกสารต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลการขาย ได้แก่ เลขที่ใบรับคำสั่งซื้อ เลขที่บิลเงินสด ชื่อสินค้า ชื่อของพนักงานขาย ปริมาณสินค้าที่ขาย ยอดขายสินค้า วันที่ขายสินค้า
2. ข้อมูลวัสดุ ได้แก่ ชื่อวัสดุ ประเภทวัสดุ จำนวน หน่วยที่ใช้ ราคาขายต่อหน่วย จำนวนสินค้าคงเหลือ

### แนวทางการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะแก้ไขได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปมาประยุกต์ใช้จัดเก็บข้อมูลของการจัดการระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ โปรแกรมที่ใช้ คือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 สำหรับสร้างฐานข้อมูลการขาย ฐานข้อมูลพนักงาน ฐานข้อมูลโต๊ะนั่ง ฐานข้อมูลวัสดุคงคลัง เพราะสามารถเก็บข้อมูลที่ใช้ออกแบบหน้าจอคอมพิวเตอร์ คือ โปรแกรมวิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 สำหรับการออกแบบหน้าจอเพื่อการขาย ได้แก่ การออกเอกสารต่าง ๆ การคำนวณราคาขาย และออกแบบเพื่อใช้กับงานวัสดุคงคลัง เช่น ออกรายงานของวัสดุคงเหลือ เนื่องจากเป็นโปรแกรมที่มีการติดต่อกับผู้ใช้ได้สะดวก อีกทั้งมีการเชื่อมโยงฐานข้อมูลของฝ่ายขาย ฝ่ายควบคุมคลังวัสดุ และฝ่ายที่เกี่ยวข้องเข้าด้วยกันให้มีข้อมูลร่วมกันได้อย่างสอดคล้อง และสร้างความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น ฝ่ายขาย จะมีการค้นหารายละเอียดสินค้าและวัตถุดิบได้รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน สามารถบริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วและมีมารยาทที่ดี ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในบริการของร้าน มีการคำนวณราคาที่รวดเร็วและถูกต้องมาก การคำนวณยอดขายถูกต้องขึ้นทำให้การออกเอกสาร เช่น บิลเงินสดที่ถูกต้อง และรายงานสรุปยอดขายสะดวกรวดเร็วและถูกต้อง การจัดเก็บข้อมูลมีความคล่องตัว ลดความผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

งานด้วยมือลงได้มาก ประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารอีกด้วย ส่วนฝ่ายควบคุมวัตถุดิบคงคลัง นั้นการออกแบบและพัฒนาระบบจะช่วยสืบค้นข้อมูลของวัตถุดิบคงคลังได้อย่างรวดเร็ว และจะควบคุมจำนวนวัตถุดิบคงคลังให้มีเพียงพอต่อการผลิตและการติดตั้งของทางร้าน

## ความเป็นไปได้ในการปรับปรุงปัญหา

### ความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี

ปัจจุบันหน่วยงานธุรกิจต่าง ๆ ได้นำเอาระบบคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อการพัฒนาระบบการทำงานมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์สามารถประมวลผลการทำงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เกิดข้อผิดพลาดในการทำงานน้อยกว่าระบบที่ใช้มนุษย์ในการทำงาน และสามารถช่วยลดภาระในการทำงานของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดีทำให้มีความต้องการในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์มากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งร้านกาแฟ โอโรมา นับเป็นหนึ่งในผู้ที่ต้องนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยประหยัดเวลาและก่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงานทั้งในระบบการผลิตสินค้าระบบงานขาย และระบบวัตถุดิบคงคลัง โดยที่เนื่องจากในระบบการทำงานปัจจุบันของทางร้านยังไม่มีอุปกรณ์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ และบุคลากรเพื่อรองรับการทำงานของระบบดังกล่าว ฉะนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้องจัดหาอุปกรณ์เบื้องต้นเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการดำเนินงานใหม่ โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ที่จัดซื้อจะสามารถใช้งานได้กับโปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส 97 เพื่อใช้ในการออกแบบฐานข้อมูลสินค้าที่ขาย วัตถุดิบคงคลังและฐานข้อมูลของพนักงานร้าน โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 เพื่อใช้ในการออกแบบหน้าจอการทำงานต่าง ๆ ของผู้ใช้งาน เขียนโปรแกรมในการคำนวณและเรียกใช้ข้อมูลต่าง ๆ ในฐานข้อมูลจากโปรแกรมไมโครซอฟท์แอกเซส

### ความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจ

เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจ และสภาพคู่แข่งในปัจจุบันทำให้กิจการต้องหาวิธีการดำเนินงานที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและใช้ต้นทุนต่ำสุด ทางร้านจึงได้มีการขยายตัวทำให้มีลูกค้าที่มากขึ้นและเกิดการขายสินค้าที่มากขึ้นตามไปด้วย จึงต้องมีการเก็บวัตถุดิบในคลังที่เพิ่มมากขึ้น รวมทั้งมีการคำนวณต่าง ๆ เช่น ยอดจำหน่ายรวมในแต่ละวัน ดังนั้นบริษัทต้องจัดหาอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่มาช่วยทำงานในระบบใหม่ในการจัดเก็บเอกสาร จัดการกับสินค้า จัดการกับการขาย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและผลกำไรมากที่สุด เพื่อทำให้เกิดความเชื่อถือและความเชื่อมั่นระหว่างทางร้านกับลูกค้า ซึ่งทางร้านมีค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุนในการดำเนินงานการจัดการระบบการผลิตสินค้า ระบบงานขาย และระบบวัตถุดิบคงคลัง ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ฮาร์ดแวร์ (เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์) :

- |  |                   |        |     |
|--|-------------------|--------|-----|
| 1. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ รุ่น Amd K6-2 450 Mhz หรือสูงกว่า<br>โดยที่มีส่วนประกอบหลัก คือ |                   |        |     |
| หน่วยความจำหลักอย่างน้อย (Ram) 64 เมกะไบต์   |                   |        |     |
| หน่วยความสำรอง (Harddisk) 6.4 จิกะไบต์   |                   |        |     |
|  | รวมทั้งสิ้นประมาณ | 28,000 | บาท |
| 2. เครื่องพิมพ์แบบ Dot Matrix  | ราคาประมาณ        | 6,000  | บาท |
| 3. เครื่องสำรองไฟ  | ราคาประมาณ        | 4,000  | บาท |

### ซอฟต์แวร์ (โปรแกรมและระบบปฏิบัติการ) :

- |                                      |                       |        |     |
|--------------------------------------|-----------------------|--------|-----|
| 1. โปรแกรมปฏิบัติการวินโดวส์ 98      | ราคาประมาณ            | 5,000  | บาท |
| 2. โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก 6.0 | ราคาประมาณ            | 7,000  | บาท |
| 3. โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอคเซส 97       | ราคาประมาณ            | 6,500  | บาท |
|                                      | รวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น | 49,500 | บาท |

เมื่อพิจารณาทางด้านเศรษฐกิจแล้วเห็นได้ว่าการลงทุนนำระบบใหม่เข้าไปใช้งานมีความคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่สูญเสียไป รวมทั้งเจ้าของกิจการก็มีนโยบายในการลงทุนที่จะพัฒนาระบบการทำงานต่าง ๆ ของร้านให้เป็นมาตรฐานขึ้นอยู่แล้ว จึงมีความเป็นไปได้ที่จะลงทุนในการพัฒนาระบบการทำงานของร้าน

### ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

การทำงานของระบบใหม่นั้นมีความสอดคล้องระบบเก่า เพียงแต่ได้ปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล การคำนวณต่าง ๆ ซึ่งระบบใหม่ที่ออกแบบจะมีการทำงานที่สะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น เพียงแต่ว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงานนั้น พนักงานจะต้องใช้เวลาพอสมควรในการเรียนรู้และทำความเข้าใจโปรแกรม ซึ่งจากการที่ผู้จัดการร้านมีพื้นฐานความรู้ทางด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว และจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรมแก่พนักงานร้าน ทำให้พนักงานร้านสามารถเรียนรู้และทำความเข้าใจระบบการทำงานใหม่ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เกิดการยอมรับจากกลุ่มพนักงานผู้ที่จะใช้งานระบบ ประกอบกับได้มีการจัดทำคู่มือระเบียบการต่าง ๆ ในงานใช้งานโปรแกรมในทุก ๆ ขั้นตอนโดยละเอียด ตั้งแต่เริ่มติดตั้งโปรแกรมลงในระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้พนักงานที่จะใช้งานโปรแกรมเกิดความเข้าใจในระบบงานใหม่เพิ่มขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่

การนำคอมพิวเตอร์และระบบการจัดการฐานข้อมูล มาช่วยจัดการฐานข้อมูลของกิจการ ทำให้สามารถจัดเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ลดความผิดพลาดในการคำนวณต่าง ๆ ลดปัญหาข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน เช่น ฝ่ายขายต้องการข้อมูลของสินค้าจากคลังวัตถุดิบและต้องการข้อมูลการคำนวณราคาจากฝ่ายผลิตสินค้าเพื่อพิจารณาการขายสินค้าให้กับลูกค้า การออกบิลเงินสดที่ถูกต้อง ข้อมูลของวัตถุดิบคงคลังที่มีความเป็นปัจจุบันเสมอ การออกเอกสารและรายงานการขาย งานทางด้านวัตถุดิบคงคลังสามารถทำได้รวดเร็วและถูกต้อง

การดำเนินงาน ของระบบฝ่ายการบริการลูกค้า ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ คือ จะทำให้ระบบการเสิร์ฟสินค้าและการบริการลูกค้ารวมถึงมารยาทต่าง ๆ ที่พนักงานควรปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้เกิดความพอใจสูงสุดในการบริการและกลับมาใช้บริการที่ร้านอีก โดยจะมีขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ที่พนักงานทุกคนในร้านควรปฏิบัติต่อลูกค้าที่มีความเป็นมาตรฐาน

การดำเนินงาน ของระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ เริ่มจากเมื่อลูกค้าสั่งสินค้าแล้วพนักงานเสิร์ฟจะรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า โดยการบันทึกคำสั่งซื้อลงในใบรับคำสั่งซื้อ จากนั้นจึงส่งใบรับคำสั่งซื้อให้พนักงานการเงินบันทึกคำสั่งซื้อลงคอมพิวเตอร์และพนักงานการเงินก็จะส่งสำเนาใบรับคำสั่งซื้อให้พนักงานบาร์นำปรุงสินค้า ต่อมาพนักงานเสิร์ฟจะรอรับสินค้าจากฝ่ายบาร์น้ำที่จะปรุงสินค้า เมื่อฝ่ายบาร์น้ำได้ปรุงสินค้าตามคำสั่งซื้อเสร็จแล้วจึงนำสินค้าไปเสิร์ฟบริการแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มเสร็จแล้วจะสั่งคิกเงินค่าสินค้า พนักงานบริการจะบอกให้พนักงานการเงินคำนวณค่าสินค้าที่ลูกค้าสั่งแล้วจึงไปเก็บเงินจากลูกค้า โดยที่เมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้าแล้วถ้าต้องการบิลเงินสด เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการที่ได้มาใช้บริการกับทางร้าน พนักงานบริการจะบอกให้พนักงานทางการเงินทำการออกบิลเงินสดให้ลูกค้าได้ โดยที่ระบบใหม่นี้ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ ของทางร้าน ทำให้กิจการสามารถจัดเก็บข้อมูลได้เป็นจำนวนมาก ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล รวมทั้งการคิดคำนวณต่าง ๆ มีความถูกต้องลดความผิดพลาดในการทำงาน และทำให้การผลิตสินค้าที่จะบริการต่อลูกค้าเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ลดการตกร้างของวัตถุดิบและลูกค้าได้รับความพอใจในตัวสินค้าที่ได้รับ คือ การจัดลำดับวัตถุดิบชนิดเข้ามาก่อนนำไปผลิตก่อน (first-in first-out) เป็นการนำวัตถุดิบที่นำเข้ามาในร้านก่อนนำไปปรุงสินค้าให้กับลูกค้าก่อน เพื่อที่จะลดการตกร้างของวัตถุดิบที่เข้ามาในร้านก่อน ถ้าหากไม่มีการจัดลำดับการใช้วัตถุดิบและจะสามารถป้องกันการทุจริตของพนักงานร้านในการยกยอกสินค้า โดยการตั้งมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบทั้งหมดไปในแต่ละวันว่าควรจะขายได้จำนวนเท่าไร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการสร้างระบบงานใหม่ของร้าน คือ จะนำโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์แอสเซส เวอร์ชัน 97 มาใช้จัดการฐานข้อมูล และใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 มาใช้ออกแบบหน้าจอการขาย การควบคุมวัตถุดิบคงคลังให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของผู้ขาย และควบคุมวัตถุดิบคงคลัง การออกเอกสารและรายงานต่าง ๆ จะแสดงผลทางจอคอมพิวเตอร์ หรือเครื่องพิมพ์ได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3

#### การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

##### การศึกษาระบบอ้างอิง

การศึกษาระบบอ้างอิงของร้านกาแฟ อโรม่าจะใช้ร้านกาแฟที่เป็นต้นแบบในการอ้างอิงอยู่ 2 ร้าน คือ ร้านกาแฟ แบล็คแคนยอนและร้านกาแฟ คอฟฟี่บีนในการศึกษาระบบการทำงานภายในร้านเพื่อใช้ในการอ้างอิงทำปัญหาพิเศษ โดยจะทำการศึกษาดังขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ของระบบการบริการลูกค้าในแต่ละร้านเพื่อใช้ในการอ้างอิงขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่ในกรณีศึกษา

##### การเก็บรวบรวมข้อมูล

##### ข้อมูลแบบปฐมภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิที่ได้จากร้านกาแฟ แบล็คแคนยอนจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้จัดการร้านโดยตรงซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนวิธีการดำเนินงานทั้งหมดของร้าน ทั้งฝ่ายการเงิน ฝ่ายบาร์น้ำและฝ่ายการบริการลูกค้าว่ามีเอกสารที่ใช้ในการทำงานอะไรบ้าง เช่น ใบเบิกของ ใบรายการตรวจนับสินค้าคงเหลือและการออกบิลเงินสดให้ลูกค้า เป็นต้น รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินกิจการในแง่ของการปรุงสินค้า จำหน่ายสินค้า และการบริการลูกค้า

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิที่ได้จากร้านกาแฟ คอฟฟี่บีนจะเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของผู้จัดการร้านโดยตรงซึ่งประกอบด้วยรายละเอียดขั้นตอนวิธีการดำเนินงานทั้งหมดของร้าน ทั้งฝ่ายการเงิน ฝ่ายเตรียมของและฝ่ายการบริการลูกค้าว่ามีเอกสารที่ใช้ในการทำงานอะไรบ้าง เช่น ใบเบิกสินค้าและการออกใบเสร็จรับเงินให้ลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางร้าน เป็นต้น รวมทั้งปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการดำเนินกิจการร้านในแง่ของการปรุงสินค้า การจำหน่ายสินค้า และการบริการลูกค้า

##### ข้อมูลแบบทุติยภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิที่ได้จากร้านกาแฟ แบล็คแคนยอนเป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ โดยการค้นคว้าหรือมีการลงบันทึกเอาไว้ของทางร้านโดยผู้จัดการร้าน เช่น ข้อมูลที่จากใบรายการตรวจนับสินค้าคงเหลือของทางร้าน ใบรับคำสั่งซื้อ และบิลเงินสด วิทยานิพนธ์ รวมทั้งที่ได้มาจากปัญหาพิเศษ ตลอดจนทั้งหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ในการใช้งานกับเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบการจัดการการขายสินค้า การผลิตสินค้า การคลังวัตถุดิบ ระบบการเดินเอกสารต่าง ๆ ภายในร้านและการบริการลูกค้าของทางร้านกาแฟ อโรมา

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบพหุติยภูมิที่ได้จากร้านกาแฟ คอฟฟี่ปิ่นเป็นข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ โดยการค้นคว้าหรือมีการลงบันทึกเอาไว้ของทางร้านโดยผู้จัดการร้าน เช่น ข้อมูลที่จากใบเบิกสินค้าของทางร้าน ใบรับคำสั่งซื้อ และใบเสร็จรับเงิน วิทยานิพนธ์ รวมทั้งที่ได้มาจากปัญหาพิเศษ ตลอดจนหนังสือที่มีเนื้อหาเกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประยุกต์ในการใช้งานกับระบบการจัดการการขายสินค้า การผลิตสินค้า การคลังวัตถุดิบ ระบบการเดินเอกสารต่าง ๆ ภายในร้านและการบริการลูกค้าของทางร้านกาแฟ อโรมา

### คุณลักษณะระบบอ้างอิง

#### ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 2991/8 ถนนลาดพร้าว ซอย 101/3 เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10240 มีลักษณะกิจการเป็นการจำหน่ายอาหาร กาแฟและเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ โดยที่มีการกระจายร้านตามสาขาต่าง ๆ ออกไปทั่วประเทศไทย ซึ่งบริษัทได้เริ่มก่อตั้งเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2536 โดยที่ได้มีร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน สาขา ห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล ลาดพร้าว เปิดดำเนินการเป็นสาขาแรก ในระยะแรกของการดำเนินงานของกิจการร้านนั้นจะจำหน่ายเฉพาะกาแฟและเครื่องดื่มร้อนเย็นชนิดต่าง ๆ ต่อมาทางร้านจึงได้มีการนำอาหารมาจำหน่ายด้วย

ร้านกาแฟ คอฟฟี่ปิ่น เป็นธุรกิจขนาดเล็กรับบริหารงานแบบเจ้าของคนเดียวและมีผู้จัดการร้านดูแล 1 คน มีการเปิดดำเนินการอยู่ 2 สาขา โดยสาขาแรกตั้งอยู่ที่อาคารเอสซีบี ปาร์ค พลาซ่า อยู่ในตึกพลาซ่า เวสต์ ชั้น 1 ห้อง 102 บริเวณสี่แยกรัชโยธิน ถนนรัชดาภิเษก แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กรุงเทพฯ รหัสไปรษณีย์ 10900 โดยที่ร้านได้เริ่มก่อตั้งเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2541 ปัจจุบันภายในร้านมีโต๊ะนั่งบริการลูกค้าอยู่ 9 โต๊ะ เคาน์เตอร์ริมผนัง 1 ตัว (5 ที่) และโต๊ะด้านนอกร้านอีก 6 โต๊ะ และสาขาที่ 2 ได้ตั้งอยู่ที่บริเวณศูนย์อาหาร ชั้น 5 ภายในห้างสรรพสินค้าดิ เอ็มโพเรียม เริ่มก่อตั้งเมื่อประมาณปี พ.ศ. 2542 มีลักษณะกิจการเป็นการจำหน่ายกาแฟและเครื่องดื่มชนิดต่าง ๆ ทั้งร้อนและเย็นบริการลูกค้า

#### ขั้นตอนการดำเนินงาน

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการบริการลูกค้าร้านกาแฟ แบล็คแคนยอนมีขั้นตอนการดำเนินงาน โดยที่เริ่มจากเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้านพนักงานบริการก็จะกล่าวคำทักทายและพาลูกค้าไปที่โต๊ะนั่ง แล้วจึงนำเมนูมาให้ลูกค้าสั่งสินค้าตามรายการในเมนูที่ต้องการ ต่อมาพนักงานจะรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยจะทำการจดบันทึกรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งลงในใบรับคำสั่งซื้อพร้อมทั้งแนะนำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

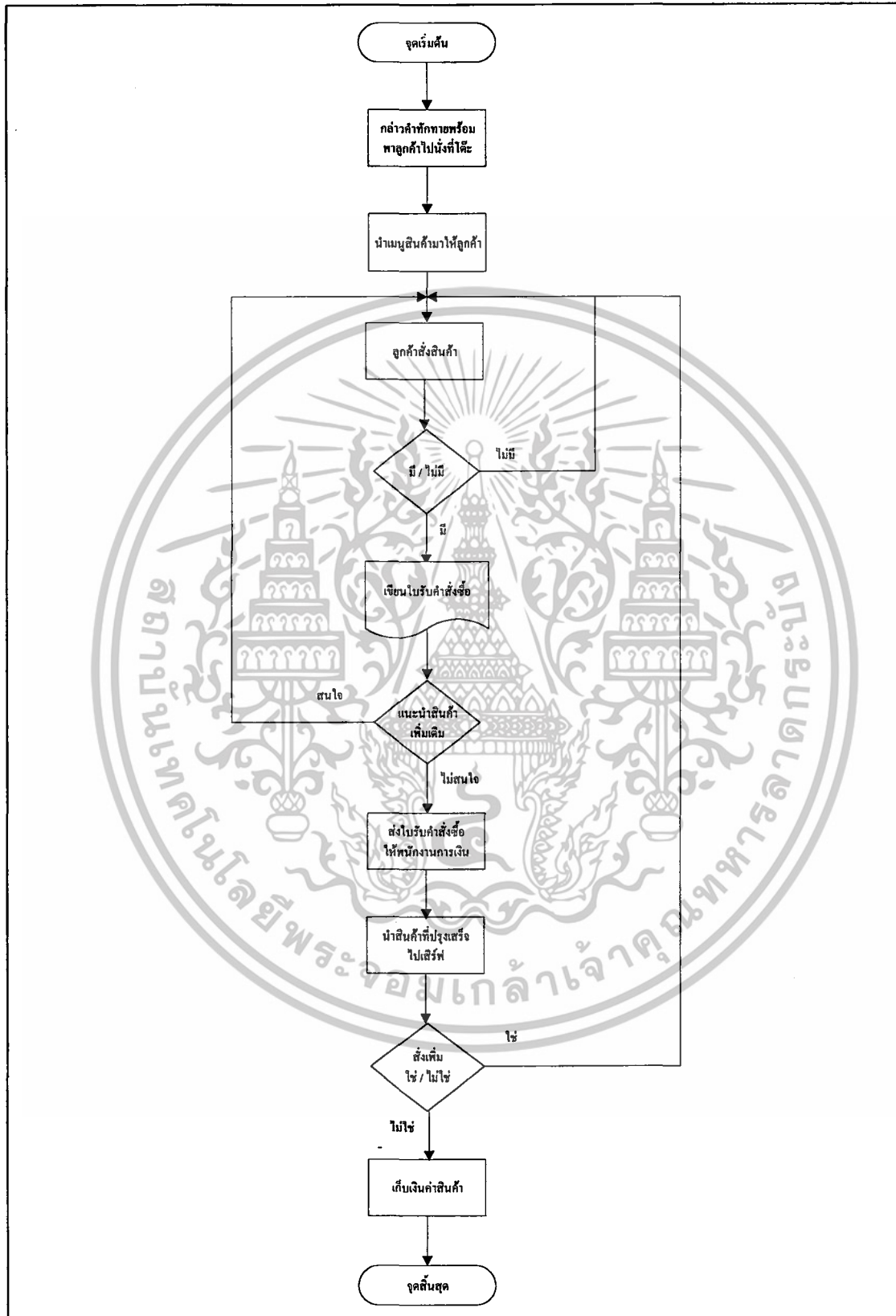
รายการสินค้าเพิ่มเติมด้วย เมื่อลูกค้าสั่งสินค้าเสร็จแล้วจึงจะส่งใบรับคำสั่งซื้อให้พนักงานการเงิน เพื่อทำการบันทึกคำสั่งซื้อเหล่านั้นลงคอมพิวเตอร์ ต่อมาพนักงานเสิร์ฟจะรอรับสินค้าที่ปรุงเสร็จจากฝ่ายบาร์น้ำที่ทำการปรุงสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้า แล้วจึงนำไปเสิร์ฟบริการลูกค้าตามข้อกำหนดการทำงานพนักงานร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน (ภาคผนวก จ) และเมื่อลูกค้าทานเสร็จแล้วส่งคืนเงินค่าสินค้า พนักงานเสิร์ฟก็จะบอกให้พนักงานการเงินทำการคิดคำนวณค่าสินค้านำรวมที่ลูกค้าสั่ง แล้วจึงจะนำรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งไปเก็บเงินค่าสินค้ากับลูกค้าต่อไป (ภาพที่ 4)

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบบริการลูกค้าร้านกาแฟ คอฟฟี่บีน มีขั้นตอนการดำเนินงานโดยที่เริ่มจากเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน พนักงานจะกล่าวคำทักทายพร้อมทั้งแนะนำสินค้าที่ทางร้านลดราคาอยู่ เมื่อลูกค้าสั่งสินค้าตามรายการสินค้าที่ต้องการกับพนักงาน พนักงานเสิร์ฟก็จะรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยจะทำการจดบันทึกรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งลงในใบรับคำสั่งซื้อ แล้วจึงเก็บเงินค่าสินค้า จากนั้นส่งใบรับคำสั่งซื้อให้กับพนักงานปรุงสินค้า ต่อมาพนักงานจะรอรับสินค้าจากพนักงานปรุงสินค้าที่ปรุงสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้า แล้วจึงนำไปเสิร์ฟบริการลูกค้าตามข้อกำหนดการทำงานพนักงานร้านกาแฟ คอฟฟี่บีน (ภาคผนวก ฉ) ให้กับลูกค้า (ภาพที่ 5)

#### ความถูกต้องและน่าเชื่อถือของระบบอ้างอิง

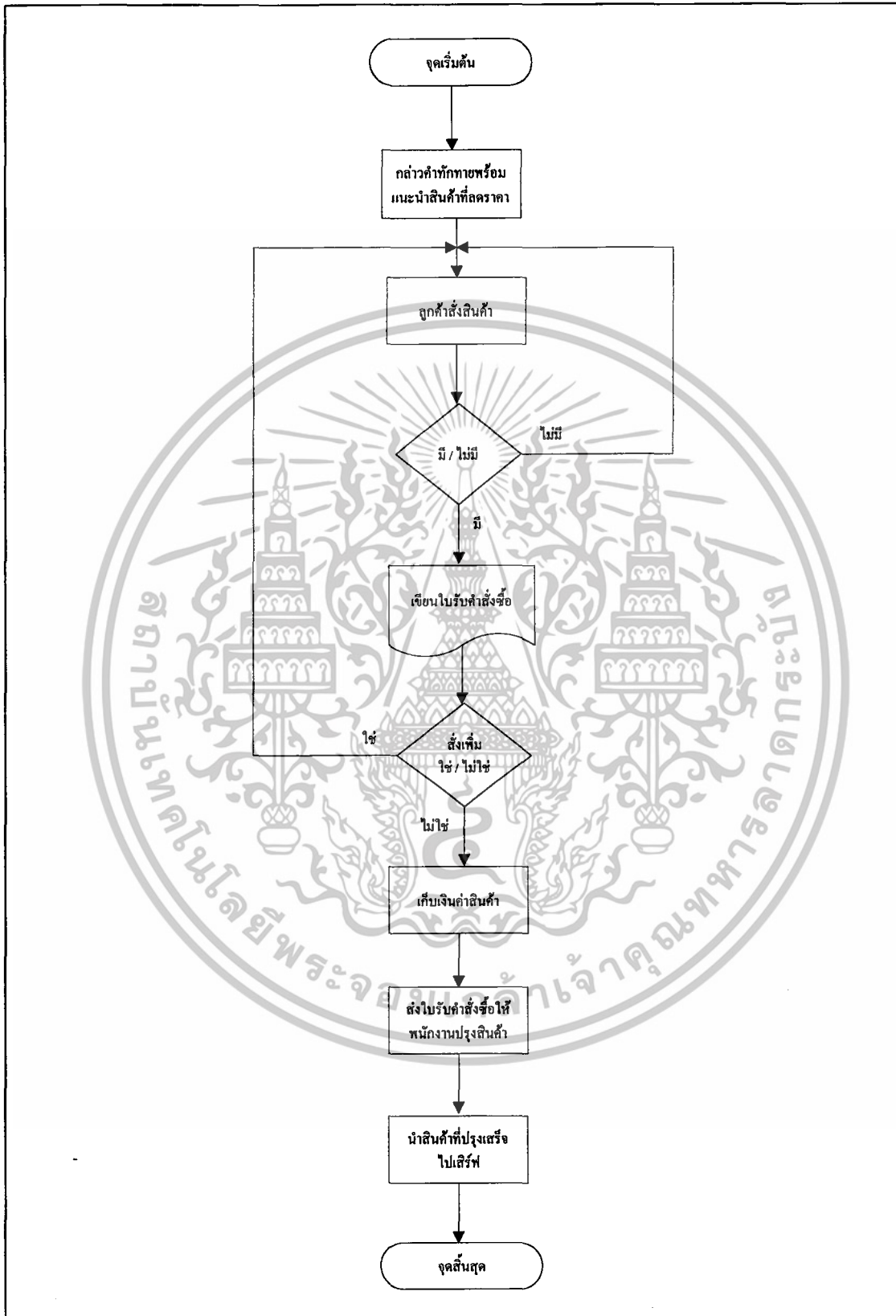
ระบบการดำเนินงานของบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นระบบการทำงานที่มีความเป็นมาตรฐานสูงเนื่องจากบริษัทได้เปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลาถึง 7-8 ปี มีการดำเนินงานที่เป็นระบบระเบียบตามรูปแบบของบริษัท มีการแบ่งหน่วยการทำงานออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ เป็นอย่างดี ทำให้ผลการดำเนินงานของบริษัทประสบความสำเร็จ และได้มีสาขาของร้านกระจายออกไปตามที่ต่าง ๆ มากมายซึ่งในปัจจุบันมีสาขาทั้งหมดอยู่ถึง 27 สาขา อีกทั้งทางบริษัทนั้นได้มีระบบการบริการลูกค้าที่มีความเป็นมาตรฐาน คือ มีหลักสูตรการฝึกอบรมพนักงานทุก ๆ คนที่จะเข้าไปทำงานประจำกับทางร้าน โดยให้ฝึกทำงานที่ร้านกับลูกค้าจริง ๆ รวมทั้งมีการประเมินผลพนักงานที่ได้ทำการฝึกอบรมไปแล้วว่าพร้อมที่จะไปประจำที่ร้านได้หรือไม่ ทำให้พนักงานบริการที่ทำงานอยู่ตามร้านสาขาต่าง ๆ ทุกคนจะผ่านการฝึกอบรมแล้ว ลูกค้าจึงสามารถมั่นใจได้ว่าจะได้รับการบริการที่มีความเป็นมาตรฐานจากทางร้านในทุก ๆ สาขาทั่วประเทศ อีกทั้งระบบการทำงานภายในร้านในเรื่องการเดินเอกสารต่าง ๆ นั้นมีความเป็นระบบระเบียบและมีความรัดกุมในเรื่องการป้องกันการทุจริตของพนักงานได้ เนื่องจากก่อนที่พนักงานฝ่ายบาร์น้ำจะทำการปรุงสินค้าให้บริการแก่ลูกค้าได้นั้นจะต้องให้พนักงานการเงินตรวจสอบและทำการบันทึกรายการสั่งสินค้าตามรายการที่อยู่ในใบรับคำสั่งซื้อลงคอมพิวเตอร์เสียก่อน ทำให้ลดปัญหาในการปรุงสินค้าผิดชนิดหรือการสูญหายของสินค้าภายในร้านลงได้ ด้วยเหตุนี้จึงได้ใช้ร้านกาแฟ แบล็คแคนยอนเป็นต้นแบบหลักในการอ้างอิงระบบของกรณีศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 4 ผังงานระบบการบริการลูกค้าร้านกาแฟ แบคส์แคนยอน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 ผังงานระบบการบริการลูกค้าร้านกาแฟ คอฟฟี่ปิ่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระบบการดำเนินงานของร้านกาแฟ คอฟฟี่ปิ่น เป็นระบบการทำงานที่มีความรัดกุมในการทำงานและค่อนข้างที่จะเอาใจใส่ในการบริการลูกค้าของร้านเนื่องจากในร้านนั้นจะมีผู้จัดการร้านที่คอยควบคุมดูแลการดำเนินงานของร้านทั้งหมดเป็นอย่างดี ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการบริการ อีกทั้งทางร้านยังมีระบบการทดแทนการทำงานของพนักงาน เช่น ในกรณีที่ลูกค้ามีมากพนักงานการเงินเขียนใบรับคำสั่งซื้อไม่ทัน จะให้พนักงานเสิร์ฟมาช่วยเขียนแทนได้ เพื่อที่จะลดเวลารอคอยของลูกค้า ด้วยเหตุนี้จึงใช้ร้านกาแฟ คอฟฟี่ปิ่นเป็นอีกต้นแบบหนึ่งในการอ้างอิงระบบกรณีศึกษา

### แนวคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การศึกษาลึกลงขั้นตอนของการดำเนินงานในปัจจุบันของระบบการบริการลูกค้าและระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ ทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอันจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้นจึงทำให้มีการพัฒนาระบบการทำงานทั้งหมดภายในร้าน โดยมีแนวคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเพื่อให้ทางร้านมีระบบการบริการลูกค้าและระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ ที่มีประสิทธิภาพ คือ การบริการลูกค้าที่ดีขึ้นและสามารถกำหนดมาตรฐานในการตรวจเช็คปริมาณวัตถุดิบที่ใช้ขายไปกับยอดขายของทางร้านให้มีความสัมพันธ์กันเพื่อเป็นการป้องกันการทุจริตในการยกยอดสินค้าของพนักงานในร้าน และสามารถทราบปริมาณวัตถุดิบคงคลังได้ทันที เกิดการหมุนเวียนสินค้าที่เร็วมากขึ้น ก่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และยังเป็นการสนับสนุนระบบการขายด้วย ทั้งยังช่วยให้เกิดความสะดวกในการคิดคำนวณราคา ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการบริการของพนักงาน และทำให้ทางร้านสามารถทราบรายรับจากการขายสินค้าและออกเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ระบบมีความน่าเชื่อถือ มีความคล่องตัวมากขึ้นและรองรับการขยายการดำเนินงานร้านต่อไปได้ในอนาคตข้างหน้า

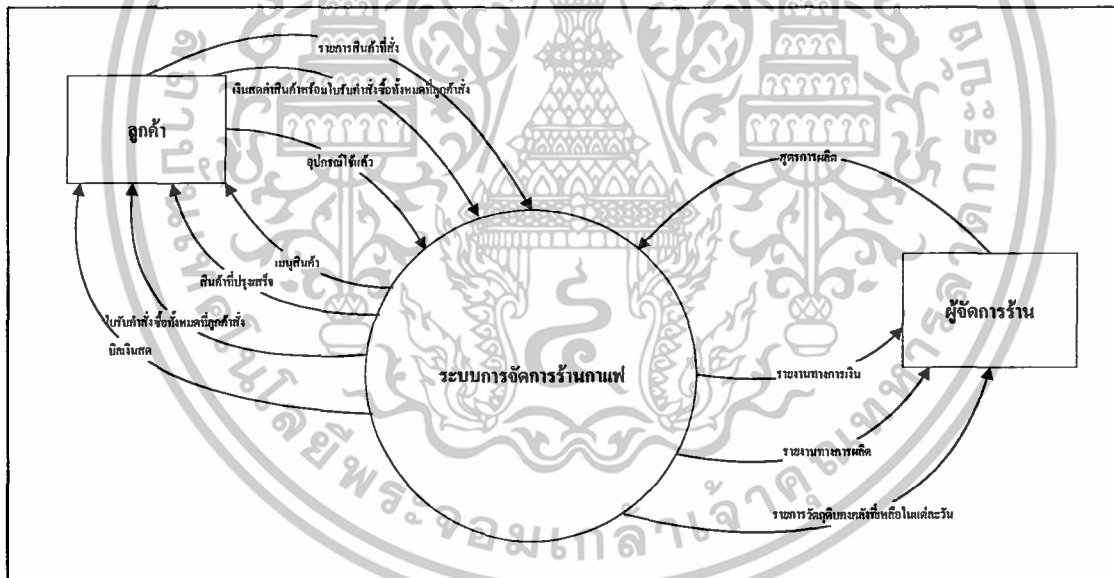
### การวิเคราะห์ระบบ

การศึกษาระบบการทำงานในปัจจุบันของร้าน ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง หลังจากนั้นจึงได้นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาหาความต้องการ โดยการวิเคราะห์ระบบจะเริ่มต้นหลังจากที่ได้ทราบถึงปัญหาของระบบ และผ่านขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้เรียบร้อยแล้ว สำหรับการอธิบายรายละเอียดวิธีการวิเคราะห์ต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบ แสดงโดยการใช้ผังการไหลเวียนข้อมูลของระบบพร้อมคำอธิบายมาเป็นเครื่องมือช่วยในการแสดง เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียดโดยรวมของกิจกรรมต่าง ๆ ภายในระบบ แหล่งกำเนิดข้อมูล การเก็บข้อมูลในระบบ ตลอดจนในการกำหนดความต้องการที่มีต่อระบบที่จะพัฒนา ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจระบบการทำงานปัจจุบันได้ง่ายขึ้น

**ผังแสดงบริบท (Context Diagram)**

ระบบการจัดการร้านค้าแพ้นั้น การทำงานจะเริ่มจากเมื่อลูกค้าเข้ามาจะใช้บริการร้าน พนักงานก็จะนำเมนูสินค้าให้ลูกค้าสั่งสินค้า เมื่อลูกค้าสั่งสินค้าแล้วพนักงานเสิร์ฟก็จะทำการบันทึกรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งลงในใบรับคำสั่งซื้อ ต่อจากนั้นก็ส่งใบรับคำสั่งซื้อให้พนักงานการเงินเก็บไว้เพื่อทำการบันทึกรายการสั่งสินค้าลงคอมพิวเตอร์ แล้วจึงประสานงานกับฝ่ายบาร์นำให้ปรุงสินค้าบริการต่อลูกค้า โดยที่การปรุงสินค้านั้นจะได้รับสูตรการผลิตจากผู้จัดการร้านและเมื่อสิ้นวันทำการขายสินค้า พนักงานทางการเงินก็จะสรุปรายงานทางการเงินและรายงานทางการผลิตเสนอต่อผู้จัดการร้าน เพื่อนำไปพิจารณาในการหมุนเวียนสินค้าและเปลี่ยนราคาสินค้าต่อไป (ภาพที่ 6)



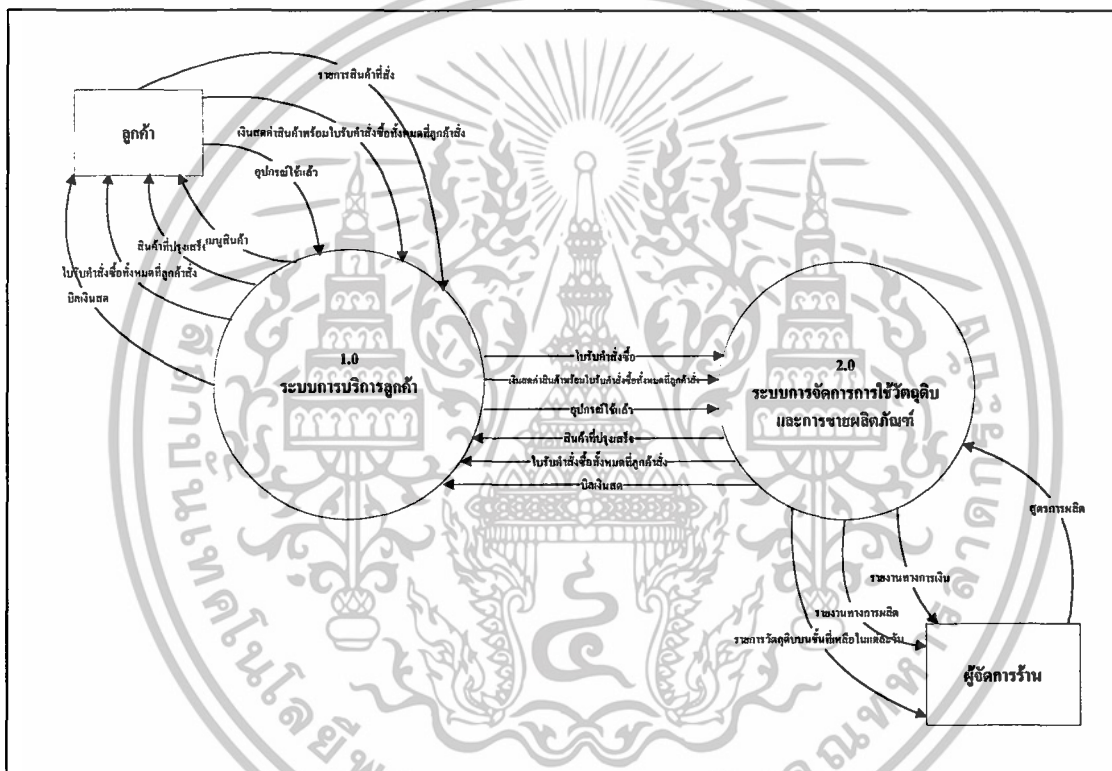
ภาพที่ 6 ผังแสดงบริบทของระบบ (Context Diagram)

**การไหลเวียนข้อมูล (Data Flow Diagram : DFD)**

กระบวนการทำงานระดับ 0 ประกอบไปด้วยสองกระบวนการ โดยกระบวนการแรกเป็นระบบการบริการลูกค้า เริ่มทำงานเมื่อลูกค้าลูกค้าสั่งสินค้ากับทางร้าน พนักงานบริการก็จะจดบันทึกรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งลงในใบรับคำสั่งซื้อ เพื่อบันทึกรายการสั่งสินค้าลงคอมพิวเตอร์ ต่อมาเมื่อลูกค้าสั่งเก็บเงินพนักงานบริการให้พนักงานการเงินคิดคำนวณเงินค่าสินค้าแล้วจึงไปเก็บเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

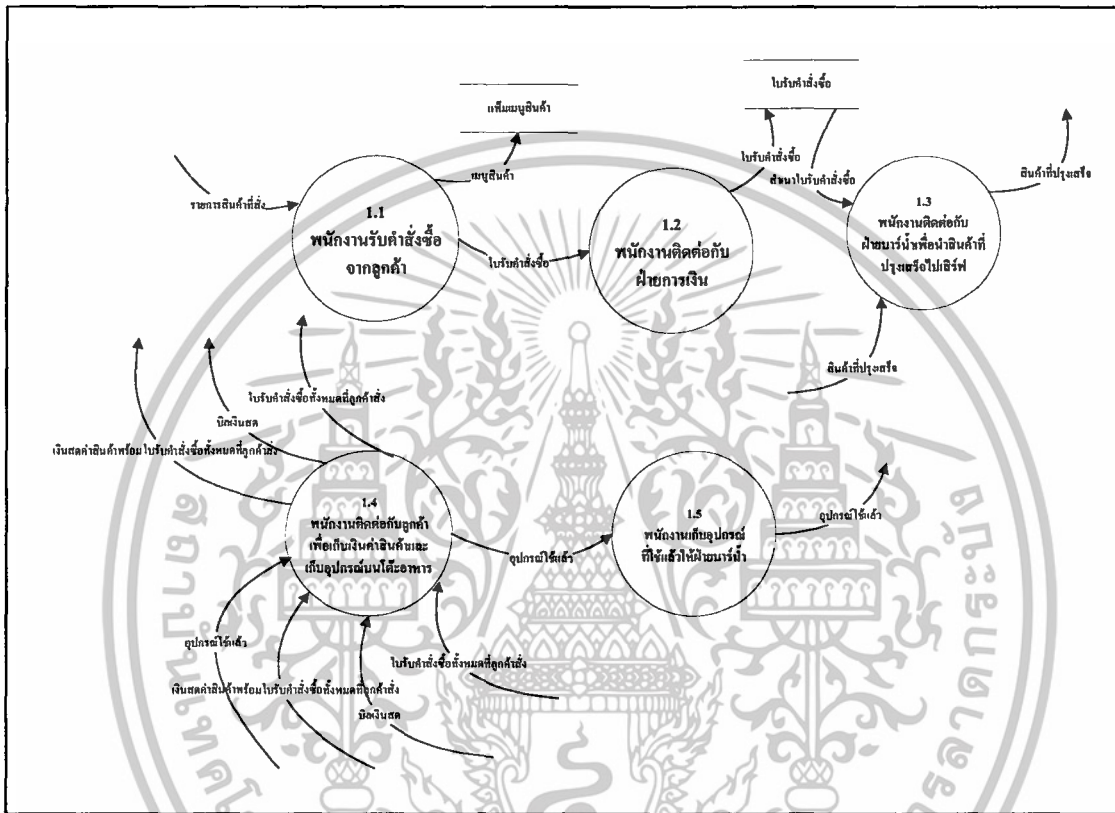
กับลูกค้า กระบวนการที่สอง คือ ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ โดยที่เริ่มจากพนักงานบริการจะนำไปรับคำสั่งซื้อที่มีรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งมาให้พนักงานการเงินเก็บไว้ แล้วพนักงานการเงินจะประสานงานกับฝ่ายบาร์นำให้ปรุงสินค้าบริการต่อลูกค้า และเมื่อลูกค้าสั่งคิดเงินค่าสินค้าพนักงานการเงินก็จะบันทึกคำสั่งซื้อลงคอมพิวเตอร์และคำนวณค่าสินค้า เมื่อสิ้นวันทำการขายสินค้า พนักงานทางการเงินก็จะสรุปรายงานทางการเงินและการผลิตเสนอต่อผู้จัดการร้าน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานร้านต่อไป (ภาพที่ 7)



ภาพที่ 7 ผังการไหลเวียนข้อมูล ระดับที่ 0

กระบวนการระบบการบริการลูกค้าระดับ 1 เริ่มต้นเมื่อลูกค้าสั่งสินค้าแล้วพนักงานเสิร์ฟจะรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยการบันทึกคำสั่งซื้อลงในใบรับคำสั่งซื้อ จากนั้นจึงส่งใบรับคำสั่งซื้อให้พนักงานการเงิน ต่อมาจะเป็นการรอรับสินค้าจากฝ่ายบาร์นำที่จะปรุงสินค้า เมื่อฝ่ายบาร์นำได้ปรุงสินค้าตามคำสั่งซื้อเสร็จแล้วจึงนำสินค้าไปเสิร์ฟบริการแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มเสร็จแล้วจะสั่งคิดเงินค่าสินค้า พนักงานบริการจะบอกให้พนักงานการเงินคำนวณค่าสินค้าที่ลูกค้าสั่งแล้วจึงไปเก็บเงินจากลูกค้า โดยที่เมื่อลูกค้าชำระค่าสินค้าแล้วถ้าต้องการบิลเงินสด เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการที่ได้มาใช้บริการกับทางร้าน พนักงานบริการจะบอกให้พนักงานทางการเงินทำการเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ออกบิลเงินสดให้ลูกค้าได้ และเมื่อลูกค้าออกจากร้านไปแล้วพนักงานบริการก็จะทำการเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารที่ใช้เสร็จแล้วทั้งหมด นำไปให้ฝ่ายบาร์น้ำทำการล้างทำความสะอาดและเก็บไว้ใช้ในคราวต่อไป (ภาพที่ 8)

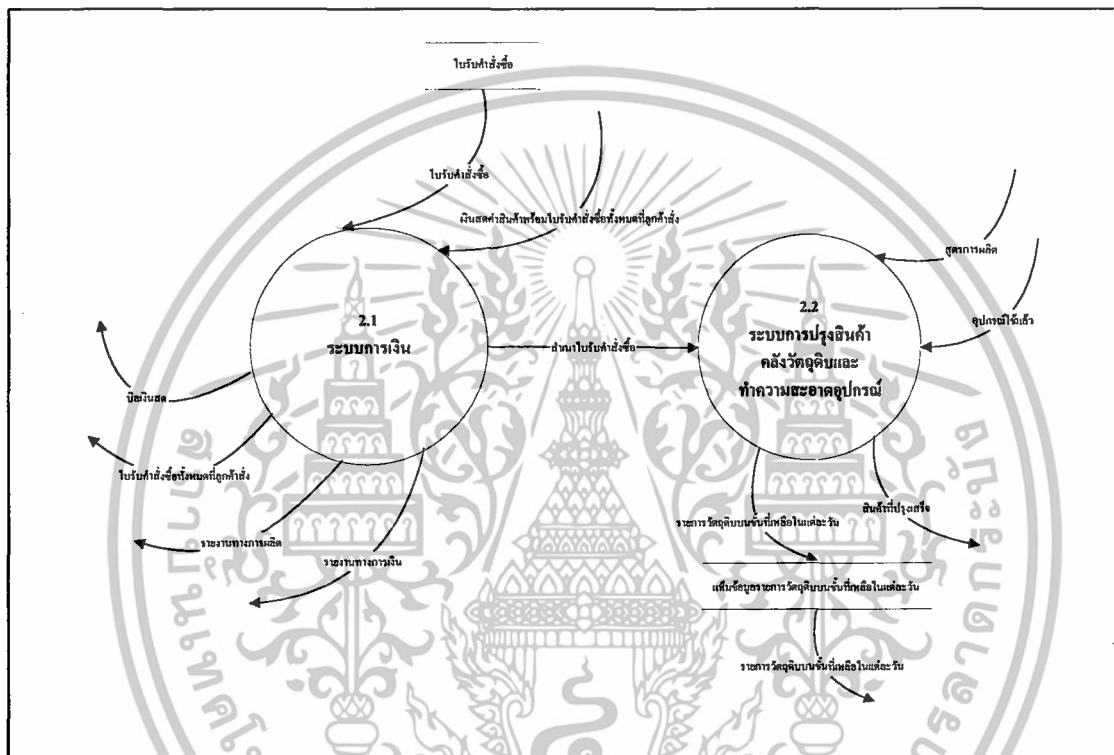


ภาพที่ 8 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (กระบวนการ 1.0 ระบบการบริการลูกค้า)

กระบวนการระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ระดับ 1 ประกอบไปด้วยสองกระบวนการโดยกระบวนการแรกเป็นระบบการเงิน เริ่มทำงานเมื่อพนักงานการเงินได้รับใบรับคำสั่งซื้อแล้วจะเก็บไว้ ต่อจากนั้นจึงส่งสำเนาใบรับคำสั่งซื้อให้แก่ระบบการปรุงสินค้าคลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์ เพื่อทำการปรุงสินค้าตามคำสั่งซื้อให้แก่ลูกค้า และเมื่อลูกค้าดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มเสร็จแล้วส่งเก็บเงินค่าสินค้าระบบนี้ก็จะบันทึกรายการส่งสินค้าที่ลูกค้าสั่งลงคอมพิวเตอร์และคำนวณค่าสินค้าพร้อมทั้งออกบิลเงินสดให้กับลูกค้าที่ต้องการ รวมทั้งจะมีการแสดงรายงานทางการเงินและการผลิตในแต่ละวันเสนอต่อผู้จัดการร้านได้ กระบวนการที่สองคือระบบการปรุงสินค้าคลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์ เริ่มการทำงานเมื่อพนักงานฝ่ายบาร์น้ำได้รับสำเนาใบรับคำสั่งซื้อจากพนักงานการเงินแล้วจึงทำการปรุงสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้า โดย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

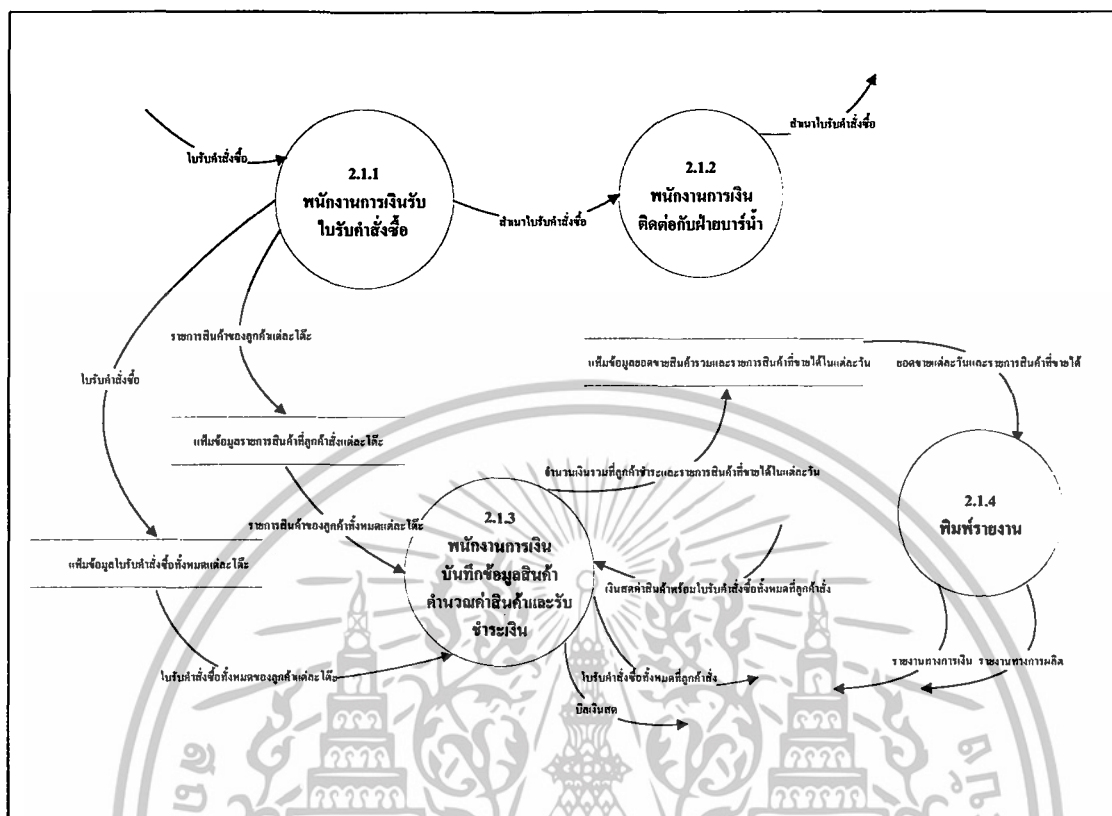
ที่จะส่งสินค้าที่ปรุงเสร็จให้แก่พนักงานเสิร์ฟนำไปให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าทานเสร็จแล้วพนักงานเสิร์ฟก็จะเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วให้ฝ่ายบาร์น้ำล้างทำความสะอาดต่อไป โดยที่ในระบบนี้จะแสดงรายการวัตถุดิบบนชั้นที่ใช้ในการปรุงสินค้าต่อผู้จัดการว่ามีเหลือเป็นจำนวนเท่าไรในแต่ละวัน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นของพนักงานต่อไป (ภาพที่ 9)



ภาพที่ 9 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (กระบวนการ 2.0 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์)

กระบวนการคำนวณค่าสินค้าและรับชำระเงินระดับที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการเงิน โดยเริ่มจากเมื่อพนักงานการเงินได้รับใบรับคำสั่งซื้อแล้วจะเก็บรวบรวมเอาไว้และจะส่งสำเนาใบรับคำสั่งซื้อให้พนักงานฝ่ายบาร์น้ำทำการปรุงสินค้าเสิร์ฟให้แก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าทานเสร็จแล้วส่งคิดเงินค่าสินค้าพนักงานการเงินก็จะนำรายการสินค้าที่ถูกค้าไต่ะนั้นทั้งหมดมาบันทึกรายการส่งสินค้าลงคอมพิวเตอร์ในแฟ้มรายการสินค้าที่ถูกค้าแต่ละไต่ะสั่งและทำการคิดคำนวณค่าสินค้า และทำการออกบิลเงินสดให้กับลูกค้าที่ต้องการได้ และเมื่อถึงสิ้นวันทำการขายสินค้าพนักงานทางการเงินก็จะสรุปรายงานทางการเงินและรายงานทางการผลิตเสนอต่อผู้จัดการร้านเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการดำเนินงานร้านต่อไป (ภาพที่ 10)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



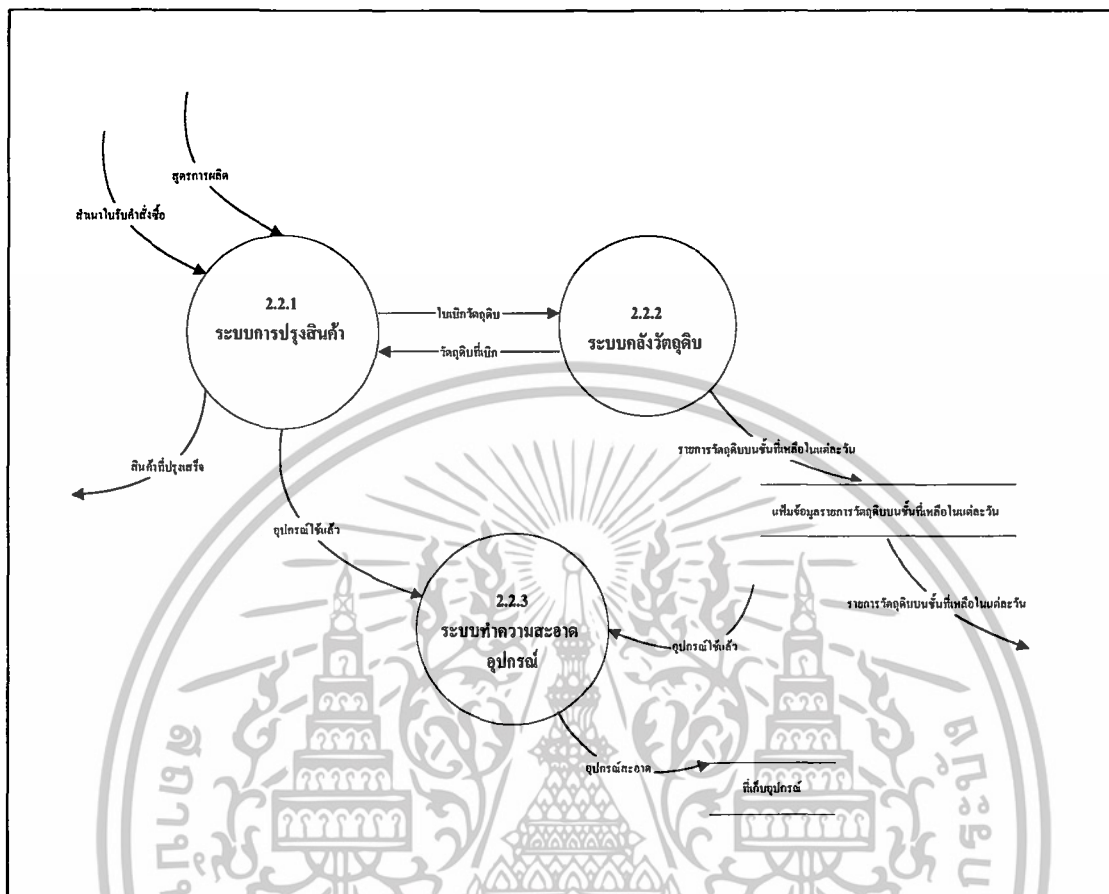
ภาพที่ 10 ผังการไหลเวียนข้อมูล ระดับที่ 2 (กระบวนการ 2.1 ระบบการเงิน)

กระบวนการระบบคลังวัตถุดิบ การปรุงสินค้าและทำความสะอาดอุปกรณ์ระดับที่ 2 โดยเริ่มจากเมื่อพนักงานฝ่ายบาร์นำได้รับสำเนาใบรับคำสั่งซื้อจากหน้างานการเงินแล้วจึงจะทำการปรุงสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้า ถ้าหากวัตถุดิบบนชั้นที่ใช้ในการปรุงสินค้าต่ำกว่ามาตรฐานพนักงานบาร์นำก็จะเขียนใบเบิกวัตถุดิบให้กับพนักงานรับเบิกวัตถุดิบทำการจ่ายวัตถุดิบให้พนักงานบาร์นำไปปรุงสินค้า และเมื่อลูกค้าทานเสร็จแล้วพนักงานบริการก็จะเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วให้ฝ่ายบาร์นำล้างทำความสะอาดรวมทั้งล้างทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงสินค้าด้วย (ภาพที่ 11)

### การออกแบบระบบ

การออกแบบระบบ เป็นขั้นตอนต่อเนื่องจากการวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบฐานข้อมูลการจัดการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ โดยการนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ฐานข้อมูลระบบโดยใช้ผังงาน และแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของข้อมูล ซึ่งเป็นการนำเสนอโครงสร้างฐานข้อมูลในลักษณะแผนภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการออกแบบระบบ สำหรับการออกแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 11 ผังการไหลเวียนข้อมูล ระดับที่ 2 (กระบวนการ 2.2 ระบบการปรุงสินค้าคลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์)

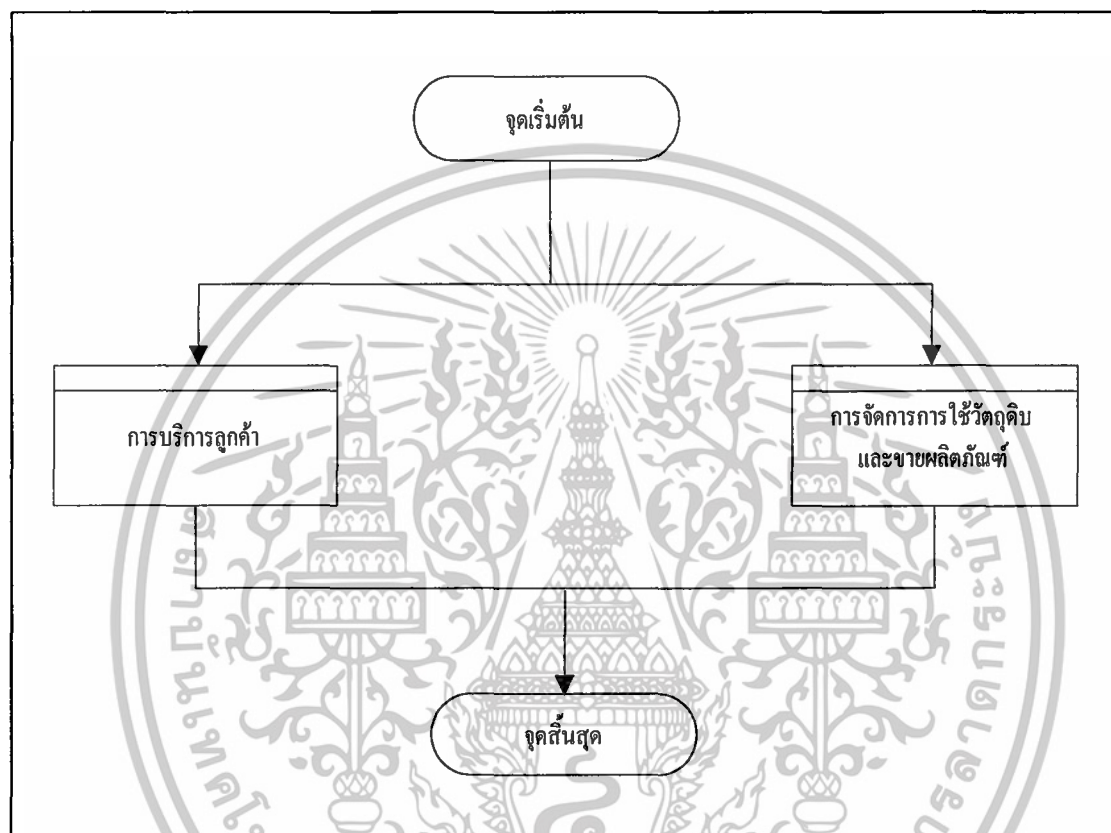
ระบบฐานข้อมูลการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่และผังงานระบบ การออกแบบฐานข้อมูล การออกแบบรหัสข้อมูล การออกแบบสิ่งนำเข้าและการออกแบบผลลัพธ์ โดยที่ระบบฐานข้อมูลการผลิตสินค้า ขายสินค้าและคลังวัตถุดิบ จะใช้แบบจำลองเชิงสัมพันธ์เป็นเครื่องมือในการออกแบบ เพื่อให้ง่ายต่อการพัฒนาโปรแกรมในขั้นต่อไป

**ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่**

จากการศึกษาการดำเนินงานของร้านในปัจจุบันทำให้ได้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงานภายในร้านอยู่หลายประการ โดยที่ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบการจัดการร้านกาแฟ โอโรม่านั้นจะสามารถทำให้การทำงานของร้านมีความคล่องตัว เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นมาตรฐานมากขึ้น ซึ่งจะแสดงโดยผังงานที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรม โดยใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ

มาอธิบายถึงกระบวนการทำงานของโปรแกรมที่ได้พัฒนาขึ้นมาอย่างเป็นลำดับขั้นตอน โดยที่การเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของร้านนั้นจะแสดงโดยผังงานรวมระบบของร้านซึ่งจะประกอบด้วยสองระบบ ระบบแรกเป็นระบบการบริการลูกค้าและระบบที่สองเป็นระบบการจัดการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ (ภาพที่ 12)



ภาพที่ 12 ผังงานรวมระบบของร้าน

#### การทำงานของระบบการบริการลูกค้า

ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบการบริการลูกค้ามีขั้นตอนการดำเนินงาน โดยที่เริ่มจากเมื่อลูกค้าเดินเข้ามาภายในร้านเพื่อที่จะรับบริการจากร้าน พนักงานบริการก็จะกล่าวคำทักทายลูกค้าพร้อมทั้งพาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะที่จัดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นจึงจะนำเมนูสินค้ามาให้ลูกค้าสั่งรายการสินค้าตามที่ต้องการ โดยที่ขั้นตอนนี้จะเป็นการต้อนรับลูกค้าตามข้อกำหนดการทำงานของฝ่ายพนักงานบริการ (ภาคผนวก ข) โดยที่ได้อ้างอิงมาจากหน้าที่ของพนักงานร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน (ภาคผนวก ฉ) เพราะว่าข้อกำหนดการทำงานของพนักงานบริการที่ทำงานอยู่ร้านกาแฟ แบล็คแคนยอนนั้นจะมีความเป็นมาตรฐาน เนื่องจากพนักงานบริการในร้านทุก ๆ คนนั้นจะต้องผ่านการฝึกอบรมมาจากทางบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด เสียก่อนจึงจะสามารถเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาประจำอยู่ที่ร้านได้ และต่อมาเมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้าตามรายการสินค้าในเมนูที่ต้องการกับพนักงานเสิร์ฟแล้ว พนักงานเสิร์ฟก็จะรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า โดยจะทำการจดบันทึกรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งลงในใบรับคำสั่งซื้อ แล้วพนักงานก็จะทำการแนะนำสินค้าให้ลูกค้าสั่งเพิ่มเติมเพื่อจะเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับทางร้าน จากนั้นเมื่อลูกค้าสั่งซื้อสินค้าเสร็จเรียบร้อยแล้วพนักงานจะส่งใบรับคำสั่งซื้อให้พนักงานการเงิน เพื่อที่จะทำการบันทึกคำสั่งซื้อเหล่านั้นลง โปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ต่อไป ต่อมาพนักงานเสิร์ฟจะรอรับสินค้าที่ปรุงเสร็จแล้วตามคำสั่งซื้อของลูกค้าจากพนักงานฝ่ายบาร์น้ำ แล้วจึงจะนำไปเสิร์ฟบริการลูกค้าที่สั่งตามข้อกำหนดการทำงานของฝ่ายพนักงานเสิร์ฟ (ภาคผนวก ข) โดยอ้างอิงมาจากทฤษฎีข้อกำหนดการทำงานของพนักงานเสิร์ฟ (ภาคผนวก ก) เพราะว่าทฤษฎีข้อกำหนดการทำงานของพนักงานเสิร์ฟนั้นจะมีวิธีการเสิร์ฟสินค้าที่มีความเป็นมาตรฐาน รวมถึงมีขั้นตอนการเสิร์ฟสินค้าโดยละเอียดเป็นขั้นตอน ทำให้ลูกค้าของทางร้านจะเกิดความพอใจในการบริการของพนักงานและกลับมาใช้บริการกับทางร้านอีกในโอกาสหน้า และเมื่อลูกค้าดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มเสร็จแล้วส่งคืนเงินค่าสินค้า พนักงานเสิร์ฟก็จะบอกให้พนักงานการเงินทำการคิดคำนวณค่าสินค้ารวมทั้งลูกค้าสั่งตามข้อกำหนดการทำงานของพนักงานฝ่ายการเงิน (ภาคผนวก ข) โดยอ้างอิงมาจากหน้าที่ของพนักงานร้านกาแฟ คอฟฟี่บีบี (ภาคผนวก ข) เพราะว่าหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานการเงินร้านกาแฟ คอฟฟี่บีบี นั้นมีความถูกต้องและเป็นมาตรฐาน ทำให้พนักงานมีการบริการลูกค้าที่ถูกต้องและรวดเร็วเป็นระบบแล้วต่อมาจึงจะนำรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งไปเก็บเงินค่าสินค้ากับลูกค้าให้กับพนักงานฝ่ายการเงินต่อไป (ภาพที่ 13)

#### การทำงานของระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ของระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟ โอโรม่า มีขั้นตอนการทำงาน โดยที่เริ่มจาก เมื่อพนักงานฝ่ายการเงินได้รับใบรับคำสั่งซื้อที่บันทึกรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งจากพนักงานเสิร์ฟที่ลูกค้าในแต่ละโต๊ะสั่งแล้วจึงเก็บไว้ เพื่อที่จะทำการบันทึกคำสั่งซื้อเหล่านั้นลงใน โปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ เมื่อลูกค้าส่งคืนเงินค่าสินค้า จากนั้นพนักงานฝ่ายการเงินจะส่งสำเนาใบรับคำสั่งซื้อให้กับพนักงานฝ่ายบาร์น้ำ เพื่อที่จะทำการปรุงสินค้าตามคำสั่งซื้อของลูกค้าในแต่ละโต๊ะ เมื่อลูกค้าดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มเสร็จเรียบร้อยแล้วส่งคืนเงินค่าสินค้า พนักงานฝ่ายการเงินก็จะนำรายการสินค้าที่ลูกค้าโต๊ะนั้นทั้งหมดมาบันทึกรายการส่งสินค้าลง โปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์เพื่อคิดคำนวณค่าสินค้ารวมเพื่อให้พนักงานเสิร์ฟไปเก็บเงินค่าสินค้าพร้อมทั้งระบบจะออกบิลเงินสดให้กับลูกค้าที่ต้องการได้ และถ้าหากวัตถุดิบที่ใช้ในการปรุงสินค้าในบาร์น้ำหมดหรือต่ำกว่าจำนวนมาตรฐาน พนักงานฝ่ายบาร์น้ำก็จะทำการเขียนใบเบิกวัตถุดิบ (ภาคผนวก จ) เพื่อ

ที่จะทำการบันทึกรายการเบิกวัตถุดิบลงใน โปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ โดยที่มีการอ้างอิงมาจากใบเบิกของ ของร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน (ภาคผนวก ค) เพราะว่าแบบฟอร์มเอกสารต่าง ๆ ร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน ที่ใช้อยู่นั้นจะมีความเป็นมาตรฐานเนื่องจากจะมีการใช้แบบฟอร์มของเอกสารต่าง ๆ เหมือนกันในเรื่องทุกสาขาทั่วประเทศ ทำให้พนักงานเกิดความคุ้นเคยในเอกสารที่ใช้อยู่ เมื่อพนักงานมีการย้ายสาขาไปทำงานที่สาขาอื่น ๆ ก็จะสามารถใช้เอกสารของทางร้านได้อย่างถูกต้อง และก่อนที่พนักงานฝ่ายบาร์น้ำจะทำการเบิกสินค้าได้นั้น พนักงานฝ่ายบาร์น้ำจะต้องแจ้งพนักงานฝ่ายการเงินให้ตรวจสอบเช็คปริมาณวัตถุดิบที่เบิกในฐานข้อมูล โปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์เสียก่อนว่ารายการวัตถุดิบที่จะเบิกนั้นมีเหลือในคลังเพียงพอหรือไม่ ถ้ามีเพียงพอก็จะทำการตัดยอดวัตถุดิบที่เบิกโดยจะมีการบันทึกชื่อพนักงานที่เบิก วันที่และเวลาที่ทำการเบิกวัตถุดิบไว้ด้วย ต่อจากนั้นจึงนำใบเบิกวัตถุดิบที่ได้รับการตัดยอดวัตถุดิบลงใน โปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์แล้ว ไปให้พนักงานที่ทำหน้าที่รับเบิกวัตถุดิบทำการจ่ายวัตถุดิบให้พนักงานฝ่ายบาร์น้ำนำไปปรุงสินค้า และเมื่อสิ้นวันทำการ ทางร้านก็จะมีการตรวจนับวัตถุดิบและสินค้าที่เหลืออยู่ในรายงานการตรวจนับพัสดุและสินค้าและรายงานการตรวจนับกาแฟ (ภาคผนวก จ) ซึ่งอ้างอิงมาจากใบรายการตรวจนับสินค้าคงเหลือ ของร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน นั้นจะมีรายละเอียดต่าง ๆ ที่มีความครบถ้วนและเป็นระเบียบ ทำให้พนักงานจะสามารถใช้งาน ได้ง่ายและถูกต้องเวลาทำการตรวจนับสินค้าและกาแฟต่าง ๆ (ภาพที่ 14)

#### การออกแบบฐานข้อมูล

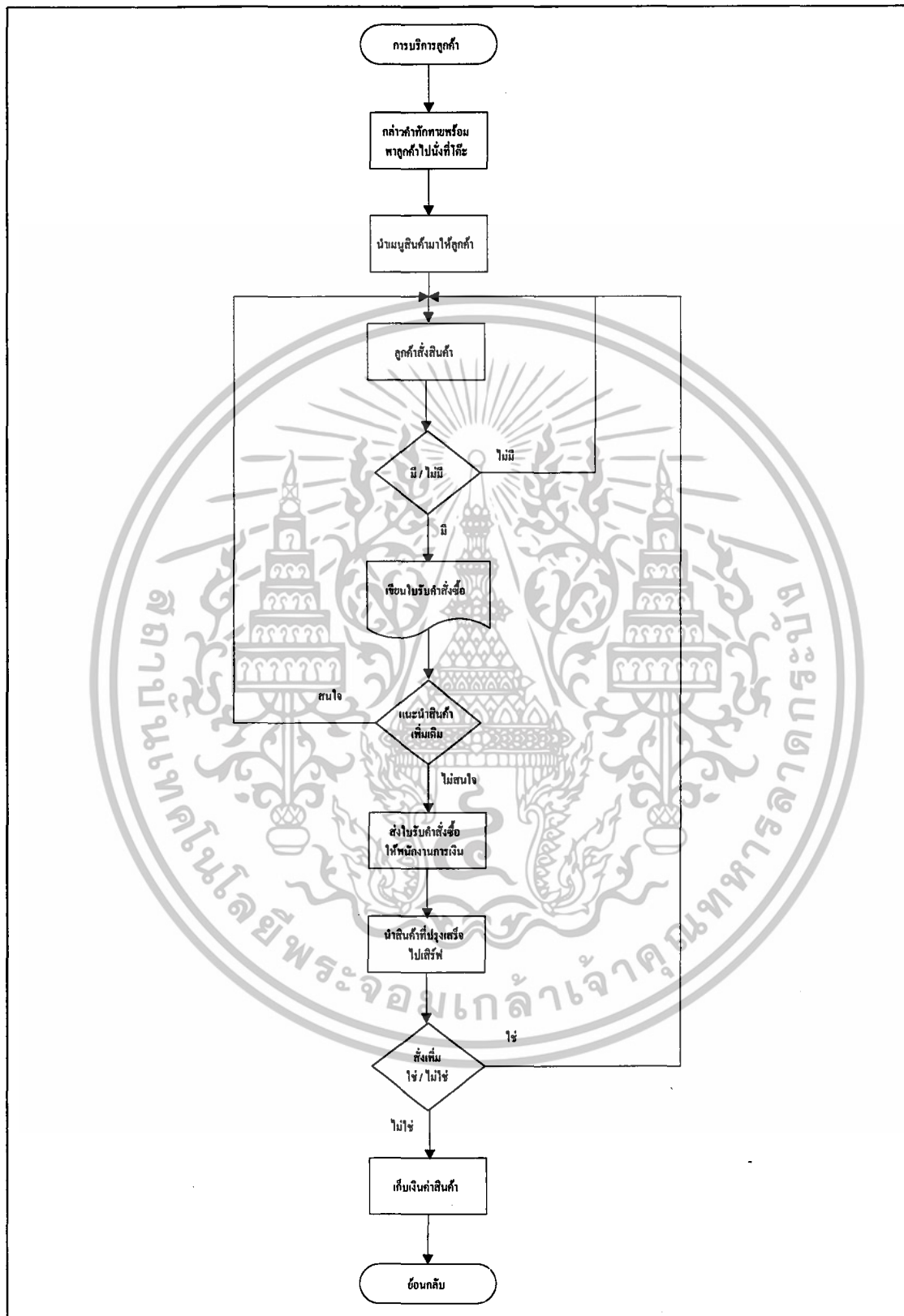
เครื่องมือที่ใช้ในการออกแบบฐานข้อมูล คือ แบบจำลองเชิงสัมพันธ์ (Entity-Relationship) เป็นการนำเสนอโครงสร้างฐานข้อมูลออกมาในลักษณะของแผนภาพ (Diagram) ที่มีโครงสร้างง่ายต่อการทำความเข้าใจ ทำให้มองเห็นภาพรวมของเอนทิตีทั้งหมดที่มีในระบบฐานข้อมูล รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีเหล่านั้นด้วย

จากการออกแบบฐานข้อมูลโดยใช้แบบจำลองเชิงสัมพันธ์ ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีต่าง ๆ ซึ่งประกอบไปด้วยเอนทิตีทั้งหมด 6 เอนทิตี คือ เอนทิตีพนักงาน เอนทิตีการขายสินค้า เอนทิตีโต๊ะนั่ง เอนทิตีสินค้า เอนทิตีวัตถุดิบ และเอนทิตีการเบิกวัตถุดิบ

เอนทิตีพนักงาน ประกอบด้วยแอตทริบิวต์รหัสพนักงาน ชื่อของพนักงาน นามสกุล ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และตำแหน่ง

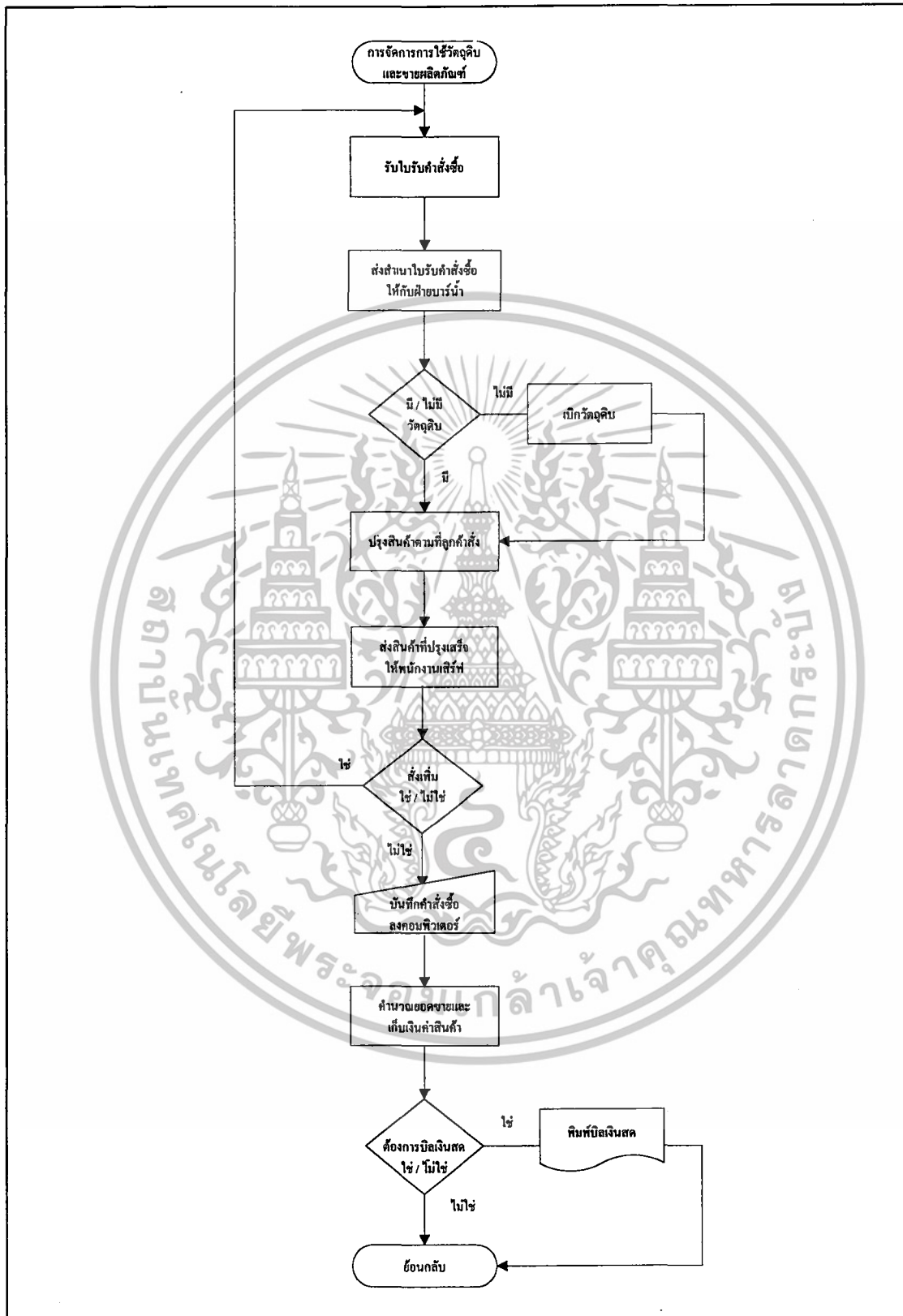
เอนทิตีการขายสินค้า ประกอบด้วยแอตทริบิวต์รหัสการขาย วันที่ขาย เวลาที่ขาย รหัสพนักงาน รหัสโต๊ะนั่ง ราคาสินค้ารวม และการยกเลิกใบขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 13 ฟังงานระบบการบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 14 ผังงานระบบการจัดการการใช้วัตถุโบราณและการขายผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เอนิตีโต้ะนั่ง ประกอบด้วยแอตทริบิวท์รหัสโต้ะนั่ง ชื่อโต้ะนั่ง โชนที่อยู่ และลักษณะโต้ะ  
เอนิตีสินค้า ประกอบด้วยแอตทริบิวท์รหัสสินค้า ชื่อสินค้า ราคาขายต่อหน่วยและจำนวน  
สินค้าที่มีบนชั้นวาง

เอนิตีวัตุดิบ ประกอบด้วยแอตทริบิวท์รหัสวัตถุดิบ ชื่อวัตถุดิบ ปริมาณต่อถุง จำนวนบน  
ชั้น จำนวนมาตรฐาน และหน่วยวัด

เอนิตีการเบิกวัตถุดิบ ประกอบด้วยแอตทริบิวท์รหัสการเบิกวัตถุดิบ วันที่เบิกวัตถุดิบ  
เวลาที่เบิกวัตถุดิบ รหัสพนักงาน และและกรายกเลิกใบเบิก

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีพนักงานกับเอนิตีการขายสินค้า มีความสัมพันธ์แบบ หนึ่ง  
ต่อกลุ่ม (One to Many) เนื่องจาก พนักงาน 1 คน สามารถขายสินค้าได้มากกว่า 1 ชนิด และในการ  
ขายแต่ละครั้งสามารถมีพนักงาน ได้เพียง 1 คน

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีโต้ะนั่งกับเอนิตีการขายสินค้า มีความสัมพันธ์แบบ หนึ่งต่อ  
กลุ่ม (One to Many) เนื่องจาก โต้ะนั่ง 1 ตัว สามารถขายสินค้าได้มากกว่า 1 ชนิด และในการขาย  
แต่ละครั้งสามารถใช้โต้ะได้เพียง 1 ตัว

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีพนักงานกับเอนิตีการเบิกวัตถุดิบ มีความสัมพันธ์แบบ หนึ่ง  
ต่อกลุ่ม (One to Many) เนื่องจาก พนักงาน 1 คน สามารถเบิกวัตถุดิบได้มากกว่า 1 ชนิด และในการ  
เบิกวัตถุดิบแต่ละครั้งสามารถมีพนักงาน ได้เพียง 1 คน

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีการขายสินค้ากับเอนิตีสินค้า มีความสัมพันธ์แบบ กลุ่มต่อ  
กลุ่ม (Many to Many) เนื่องจาก การขาย 1 ครั้ง สามารถขายสินค้าได้หลายชนิด และสินค้า 1 ชนิด  
สามารถอยู่ในการขาย ได้หลายครั้ง

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีสินค้ากับเอนิตีวัตถุดิบ มีความสัมพันธ์แบบ กลุ่มต่อกลุ่ม  
(Many to Many) เนื่องจาก สินค้า 1 ชนิด สามารถใช้วัตถุดิบได้หลายชนิด และวัตถุดิบ 1 ชนิด จะ  
สามารถผลิตสินค้าได้หลายชนิด

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีวัตถุดิบกับเอนิตีการเบิกวัตถุดิบ มีความสัมพันธ์แบบ กลุ่ม  
ต่อกลุ่ม (Many to Many) เนื่องจาก การเบิกวัตถุดิบ 1 ครั้งจะสามารถเบิกวัตถุดิบได้หลายชนิด และ  
วัตถุดิบ 1 ชนิด สามารถอยู่ในการเบิกได้หลายครั้ง

การกำหนดคีย์หลัก (Primary Key) ในแต่ละเอนิตี เพื่อลดความซ้ำซ้อนในเอนิตินั้น ซึ่ง  
คีย์หลักในแต่ละเอนิตีมีดังนี้

เอนิตีพนักงาน มี รหัสพนักงาน เป็นคีย์หลัก

เอนิตีการขายสินค้า มี รหัสการขาย เป็นคีย์หลัก

เอนิตีโต้ะนั่ง มี รหัสโต้ะนั่ง เป็นคีย์หลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



2. เพิ่มส่วนผสมการผลิต เก็บข้อมูลรายละเอียดส่วนผสมการผลิตสินค้า ประกอบไปด้วย รหัสสินค้า รหัสวัตถุดิบ ปริมาณต่อแก้ว ส่วนผสมหลักและหน่วยวัด
3. เพิ่มสินค้า เก็บข้อมูลรายละเอียดสินค้า ประกอบด้วย รหัสสินค้า ชื่อสินค้า ราคาต่อหน่วยและจำนวนสินค้าที่มีบนชั้นวาง
4. เพิ่มการขายสินค้า เก็บข้อมูลการขายสินค้า ประกอบด้วย รหัสการขาย วันที่ขาย เวลาที่ขาย รหัสพนักงาน รหัสโต๊ะนั่งราคารวมสินค้าและการยกเลิกใบขาย
5. เพิ่มรายละเอียดการขายสินค้า เก็บข้อมูลรายละเอียดของการขายสินค้า ประกอบด้วย เลขที่รหัสการขาย รหัสสินค้า ปริมาณที่ขาย และเป็นเงิน
6. เพิ่มการเบิกวัตถุดิบ เก็บข้อมูลของการเบิกวัตถุดิบ ประกอบด้วย รหัสการเบิกวัตถุดิบ วันที่เบิกวัตถุดิบ เวลาที่เบิกวัตถุดิบ รหัสพนักงาน และการยกเลิกใบเบิก
7. เพิ่มรายละเอียดการเบิกวัตถุดิบ เก็บข้อมูลรายละเอียดการเบิกวัตถุดิบ ประกอบด้วย รหัสการเบิกวัตถุดิบ รหัสวัตถุดิบและจำนวนที่เบิก
8. เพิ่มพนักงานเก็บข้อมูลรายละเอียดพนักงานประกอบด้วย รหัสพนักงาน ชื่อพนักงาน นามสกุลพนักงาน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์และตำแหน่ง
9. เพิ่มโต๊ะนั่ง เก็บข้อมูลรายละเอียดโต๊ะนั่ง ประกอบด้วย รหัสโต๊ะนั่ง ชื่อโต๊ะนั่ง โชนที่โต๊ะอยู่และลักษณะโต๊ะ

การทำงานของเพิ่มข้อมูลทั้งหมดจะมีความสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การส่งผ่านข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลมีประสิทธิภาพและถูกต้องยิ่งขึ้น ทำให้ลดเวลาการทำงานได้มาก ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่เรียกใช้ และช่วยลดพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลลงได้มาก (ภาพที่ 16)

#### การออกแบบรหัสข้อมูล

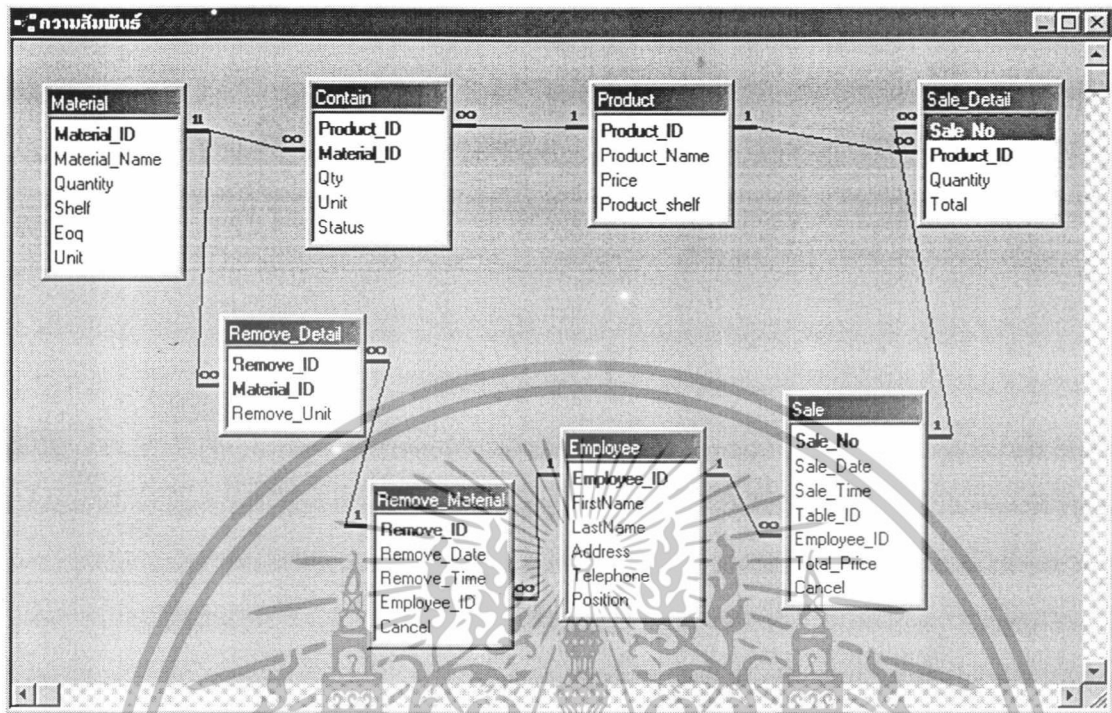
ในการพัฒนาระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ได้มีการออกแบบรหัสข้อมูลระบบขึ้นมา เพื่อช่วยให้การทำงานง่ายและมีความเป็นมาตรฐาน อีกทั้งเป็นการสื่อความหมายให้กับผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่มีกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการออกแบบรหัสข้อมูลของระบบจะแสดงได้ดังนี้

#### การตั้งรหัสชนิดสินค้า

ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ได้กำหนดรูปแบบของรหัสชนิดสินค้าเป็นอักขระจำนวน 1 หลักคือ

X  
 |  
 └─ อักษรภาษาอังกฤษ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างเพิ่มข้อมูล

โดยที่อักขระ 1 หลักนั้นจะกำหนดให้เป็นตัวอักษรภาษาอังกฤษ โดยที่ผู้ใช้นั้นจะเป็นผู้กำหนดเอง ตัวอย่างรหัสสินค้า C หมายถึง กานแฟ D หมายถึง เครื่องดื่ม และ I หมายถึง ไอศกรีม เป็นต้น

**การตั้งรหัสสินค้า**

ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ได้กำหนดรูปแบบรหัสสินค้าเป็นอักขระจำนวน 4 หลักดังนี้



หลักแรก กำหนดให้เป็นอักษรภาษาอังกฤษ หมายถึง รหัสชนิดสินค้า

อักขระ 3 หลักสุดท้าย กำหนดให้เป็นตัวเลขแสดงลำดับของสินค้าที่จะเข้าสู่ระบบ ตัวอย่างรหัสสินค้า C001 หมายถึง กานแฟโรม่า สเปเชียล ซึ่งเป็นกานแฟลำดับที่ 1 และรหัสสินค้า D001 หมายถึง โด๊ก ซึ่งเป็นเครื่องดื่มลำดับที่ 1 เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### การตั้งรหัสวัสดุ

ระบบการจัดการการใช้วัสดุและขายผลิตภัณฑ์ได้กำหนดรูปแบบรหัสวัสดุเป็นอักขระจำนวน 4 หลักดังนี้



หลักแรก กำหนดให้เป็นอักษรภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นตัวอักษร M มาจากคำว่า Material อักขระ 3 หลักสุดท้าย กำหนดให้เป็นตัวเลขแสดงลำดับของวัสดุที่จะเข้าสู่ระบบ โดยที่ตัวอย่างรหัสวัสดุ M001 หมายถึง ผงอโรมา สเปเชียล ซึ่งเป็นวัสดุลำดับที่ 1 เป็นต้น

#### การตั้งรหัสเลขที่การขาย

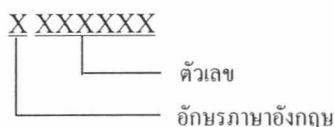
ระบบการจัดการการใช้วัสดุและการขายผลิตภัณฑ์ได้กำหนดรูปแบบรหัสเลขที่การขายเป็นอักขระจำนวน 7 หลักดังนี้



หลักแรก กำหนดให้เป็นอักษรภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นตัวอักษร S มาจากคำว่า Sell อักขระ 6 หลักสุดท้าย กำหนดให้เป็นตัวเลขแสดงลำดับของเลขที่การขายที่จะเข้าสู่ระบบ ตัวอย่างรหัสเลขที่การขาย S000001 หมายถึง เลขที่การขายลำดับที่ 1 เป็นต้น

#### การตั้งรหัสเลขที่การเบิกสินค้า

ระบบการจัดการการใช้วัสดุและการขายผลิตภัณฑ์ได้กำหนดรูปแบบรหัสเลขที่การเบิกสินค้าเป็นอักขระจำนวน 7 หลักดังนี้



หลักแรก กำหนดให้เป็นอักษรภาษาอังกฤษ ซึ่งเป็นตัวอักษร R มาจากคำว่า Remove อักขระ 6 หลักสุดท้าย กำหนดให้เป็นตัวเลขแสดงลำดับของเลขที่การเบิกสินค้าที่จะเข้าสู่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ระบบนี้ ได้ออกแบบมาเพื่อให้สามารถเพิ่ม บันทึก ยกเลิกและพิมพ์ ได้ในหน้าจอเดียวกัน โดยที่ ส่วนด้านล่างของหน้าจอในการทำงานของโปรแกรมระบบนั้น จะมีปุ่มที่ทำงานตามหน้าที่หลัก ๆ ดังต่อไปนี้

**เพิ่ม** หมายถึง เมื่อทำการคลิกปุ่มนี้จะเป็นการเพิ่มข้อมูลเข้า

**พิมพ์** หมายถึง เมื่อทำการคลิกปุ่มนี้จะเป็นการพิมพ์ข้อมูลหรือรายงานต่าง ๆ ที่ได้บันทึก ออกทางเครื่องพิมพ์

**บันทึก** หมายถึง เมื่อทำการคลิกปุ่มนี้จะเป็นการเก็บบันทึกข้อมูลที่ป้อนลงในฐานข้อมูล

**ยกเลิก** หมายถึง เมื่อทำการคลิกปุ่มนี้จะเป็นการยกเลิกรายละเอียดข้อมูลที่ทำการป้อนเข้าไป โดยระบบจะไม่ทำการบันทึกข้อมูลที่ทำการยกเลิกนั้น

การกำหนดรูปแบบหน้าจอ (ภาพที่ 17) กำหนดให้สามารถแบ่งได้ 3 ส่วน

1. ส่วนหัว เป็นส่วนที่ใช้สำหรับแสดงหน้าที่การทำงาน เลขที่รหัส และวันที่ โดยจะเป็นส่วนที่มีความคงตัว

2. ส่วนรายละเอียด เป็นส่วนที่ใช้สำหรับใส่รายละเอียดหรือป้อนข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นการป้อนผ่านทางคีย์บอร์ดหรือเมาส์คลิก

3. ส่วนท้าย เป็นส่วนที่ใช้สำหรับกรกำหนดหน้าที่ทางการกระทำหรือสถานะภาพของตัวโปรแกรม เช่น การบันทึกการเบิกสินค้า การยกเลิกการเบิกสินค้า เป็นต้น

### ภาพที่ 17 รูปแบบหน้าจอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### การออกแบบผลลัพธ์

การออกแบบผลลัพธ์ของระบบการผลิตสินค้า ขายสินค้าและคลังวัตถุดิบของร้านกาแฟ โอโรม่า ได้มีการแสดงออกทางผลลัพธ์ 2 ลักษณะ คือ การแสดงผลผ่านทางหน้าจอ และการแสดงผลทางเครื่องพิมพ์

การแสดงผลผ่านทางหน้าจอ เป็นการแสดงผลโดยที่จะคำนึงถึงลักษณะของหน้าจอและความสะดวกในการใช้งานและง่ายต่อการทำความเข้าใจของผู้ใช้ระบบ ซึ่งหน้าจอประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนของการแสดงชื่อของหน้าจอ ส่วนที่ใช้แสดงผลและส่วนที่ใช้ควบคุมการแสดงผลบนหน้าจอ

การแสดงผลทางเครื่องพิมพ์ จะแสดงออกมาในรูปของเอกสาร และรายงานต่าง ๆ โดยการออกแบบจะคำนึงถึงความเหมาะสมในการใช้งานและง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งในแต่ละรายงานจะประกอบด้วย ชื่อของบริษัท ชื่อรายงาน วันที่ออกรายงาน วันที่ออกรายงาน หมายเลขกำกับหน้า ส่วนแสดงรายละเอียดของข้อมูล และส่วนสรุปรายละเอียด (ภาพที่ 18)

The diagram illustrates the layout of a report, divided into three main sections within a rectangular frame:

- Top Section:** Contains the header information, including the company name (ชื่อของร้าน), report name (ชื่อรายงาน), and issue date (วันที่ออกรายงาน).
- Middle Section:** Labeled as 'ส่วนรายละเอียด' (Detail section), intended for the main data of the report.
- Bottom Section:** Labeled as 'ส่วนสรุปรายละเอียด' (Summary section), used for concluding the report's findings.

ภาพที่ 18 รูปแบบผลลัพธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการทดสอบ การอภิปรายผลและการประเมินผล

### ผลการทดสอบ

ระบบการจัดการร้านกาแฟ อโรม่าที่ได้ทำการพัฒนาขึ้นมาได้ดำเนินการออกแบบโดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ภายหลังจากที่ได้ทำการทดสอบประสิทธิภาพของระบบงานในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ พบว่างานทางด้านการขายและวัตถุดิบคงคลังเกิดความสะดวกรวดเร็ว สามารถทราบถึงยอดขายและจำนวนวัตถุดิบคงคลังได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาในการทำงาน และช่วยลดความผิดพลาดในการตรวจนับ ตรวจเช็ควัตถุดิบคงคลัง อีกทั้งยังลดการทุจริตของพนักงานลงได้มากเนื่องจากระบบสามารถตรวจเช็คได้ว่าวัตถุดิบทั้งหมดไปในแต่ละวันนั้นมีความสัมพันธ์กับยอดขายหรือไม่ รวมทั้งยังสามารถนำยอดจำนวนวัตถุดิบคงคลังมาออกรายงานสรุปผลได้ทันทีซึ่งจะได้รายงานที่มีความถูกต้อง ทันเวลาและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น สำหรับการจัดการทางด้านการขาย มีความรวดเร็วในการตรวจรับชำระเงินสามารถสืบค้นข้อมูลสินค้าและทราบข้อมูลต่าง ๆ ของสินค้าที่ต้องการ ก่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและลดการเสียโอกาสในการขายลงได้ นั่นคือสามารถนำเสนอสินค้าที่มีรูปแบบลักษณะใกล้เคียงกันและสามารถกระตุ้นลูกค้าให้เกิดความสนใจในสินค้านั้น ในการคำนวณราคาสินค้าและบันทึกข้อมูลการขายสามารถกระทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบและออกรายงานสรุปได้ หรือเพื่อนำมาเปรียบเทียบยอดขายว่าสูงขึ้นหรือลดลงเพียงใดในระยะเวลาที่ใกล้เคียงกัน ส่วนการจัดการทางด้านการบริการลูกค้า นั้น ลูกค้าเกิดความพอใจในการบริการของพนักงานมากขึ้นและกลับมาใช้บริการกับทางร้านอีกในโอกาสหน้า ซึ่งในการดำเนินงานใหม่ของระบบทั้งสองนี้จะมีความเกี่ยวเนื่องกัน นั่นคือในการทำการขายแต่ละครั้งจำนวนสินค้าที่ขายได้หรือที่จำหน่ายออกไปจากร้านจะถูกตัดยอดออกไปจากระบบรวมทั้งระบบจะสามารถตัดยอดวัตถุดิบที่ลดลงได้ด้วยโดยอัตโนมัติทันที ด้วยเหตุนี้จึงทำให้จำนวนวัตถุดิบคงคลังภายในร้านมีค่าเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ซึ่งจะเป็นผลให้การตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบคงคลังมีความถูกต้องและลดความผิดพลาดในการทำงาน ส่วนระบบการบริการลูกค้าจากการทดสอบการปฏิบัติงานสามารถทำให้ลูกค้ามีความพอใจในการบริการของทางร้านมากขึ้นและกลับมาใช้บริการทางร้านอีก ทำให้กิจการมีรายได้และกำไรเพิ่มขึ้นด้วย

### การอภิปรายผล

ระบบการจัดการร้านกาแฟ อโรม่าที่ได้ทำการออกแบบและพัฒนาขึ้นมาใหม่นั้น สามารถทำให้การจัดการข้อมูลวัตถุดิบคงคลังในเรื่องการจัดเก็บข้อมูลวัตถุดิบคงคลังมีความเป็นระเบียบมากยิ่งขึ้นและสามารถทราบค่ายอดวัตถุดิบคงคลังในขณะนั้น ๆ ได้ แม้ว่าวัตถุดิบภายในร้านจะมีการรับวัตถุดิบเข้ามาเพิ่มหรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลสินค้าและวัตถุดิบคงคลังไม่ว่าจะเป็นรหัส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขนาด ราคา หรือรายละเอียดอื่น ๆ ของสินค้าและวัตถุดิบคงคลังก็ตาม ส่วนการทำงานในระบบการขายในด้านของการสืบค้นสินค้าหรือวัตถุดิบคงคลังนั้น จะช่วยให้การสืบค้นข้อมูลสินค้าหรือวัตถุดิบคงคลังที่มีอยู่เป็นจำนวนมากสามารถกระทำได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว การคำนวณราคาการชำระเงินจากลูกค้า และการบันทึกข้อมูลการขายลงในแฟ้มข้อมูลการขาย ตลอดจนการออกบิลเงินสดให้แก่ลูกค้าที่ต้องการหลังจากใช้บริการกับทางร้านแล้ว เกิดความสะดวกและมีความรวดเร็วมากขึ้น และมีความถูกต้องสำหรับการออกรายงานที่มีความจำเป็นสำหรับร้าน ไม่ว่าจะเป็นการสรุปยอดวัตถุดิบคงคลังประจำเดือน รวมถึงรายงานสรุปยอดขายประจำวันหรือประจำเดือน ซึ่งทางระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์สามารถออกรายงานดังกล่าวได้ทันต่อความต้องการหรือสามารถออกรายงานได้ทันทีที่ทางผู้บริหารมีความต้องการและยังสามารถเป็นการช่วยประหยัดทรัพยากรต่าง ๆ ด้วย เช่น กระดาษ บุคลากร เป็นต้น ส่วนการจัดการทางด้านการบริการลูกค้า นั้น ลูกค้าเกิดความพอใจในการบริการของพนักงานมากขึ้นและยังสามารถทำให้ลูกค้าเหล่านั้นกลับมาใช้บริการกับทางร้านอีกในโอกาสหน้า การสร้างระบบการทำงานขึ้นมาใหม่นี้จึงนับได้ว่าเป็นการสร้างความสะดวกในการทำงานของพนักงานในร้านทั้งในฝ่ายวัตถุดิบคงคลังและการขาย อันก่อให้เกิดการประหยัดเวลา แรงงาน และเป็นการเสริมสร้างสมรรถภาพการทำงานให้เกิดมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วย

#### การประเมินผล

ระบบการจัดการบริการลูกค้าของร้านกาแฟ อโรมา ที่ได้ออกแบบมาโดยที่อ้างอิงการดำเนินงานจากร้านต้นแบบ 2 ร้าน คือ ร้านกาแฟ แบล็คแคนยอนและร้านกาแฟ คอฟฟี่บี้นจะมีการประเมินผลการบริการโดยใช้แบบสอบถามข้อมูลลูกค้าในการเก็บข้อมูล (ภาคผนวก ก) โดยที่ได้อ้างอิงมาจากแบบสอบถามข้อมูลลูกค้าของร้านกาแฟ สตาร์บัคส์ (ภาคผนวก ข) โดยที่จะมีการเก็บข้อมูลโดยให้ลูกค้ากรอกข้อมูลลงในแบบสอบถาม 100 คน ซึ่งจะมีการประเมินผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติธุรกิจ (SPSS) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์และตีความค่าข้อมูลทางสถิติที่ได้รวบรวมมาจากการสอบถามลูกค้า

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาระบบการทำงานของร้านกาแฟ โรม่า ในระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ได้พบปัญหาหลักอยู่ 3 ประเด็นใหญ่ ๆ โดยที่ประเด็นแรก คือ ปัญหาในระบบการขาย ซึ่งเกี่ยวกับการคิดคำนวณราคาสินค้าและการรับชำระเงินที่มีลักษณะการดำเนินงานที่มีความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพเนื่องจากไม่มีระบบการสืบค้นข้อมูลวัตถุดิบ รวมทั้งการนำเสนอสินค้าภายในร้านและการแนะนำสินค้าทดแทนในกรณีที่ทางร้านไม่มีสินค้าที่ลูกค้าต้องการ ประเด็นที่สอง คือ ปัญหาในระบบสินค้าคงคลังในเรื่องการจัดการเรื่องเอกสารและยอดวัตถุดิบในคลัง รวมทั้งการใช้พนักงานในการตรวจนับและจัดเก็บวัตถุดิบคงคลังโดยต้องทำงานในด้านเอกสารควบคู่ไปด้วย อันก่อให้เกิดความผิดพลาดของข้อมูลสินค้า เกิดการเสียเวลาและมีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนกันเนื่องจากรายละเอียดต่าง ๆ ของเอกสารต้องผ่านการตรวจสอบหลายครั้ง ประเด็นที่สาม คือ ปัญหาเรื่องการทุจริตของพนักงานในร้านเนื่องจากไม่มีระบบตรวจสอบวัตถุดิบที่หมดไปกับยอดขายว่าควรจะขายได้จำนวนเท่าไร ส่วนในระบบการบริการลูกค้าได้พบปัญหา คือ การบริการลูกค้าของพนักงานในปัจจุบันไม่มีความเป็นมาตรฐาน ทำให้บ่อยครั้งที่ลูกค้าเกิดความไม่พอใจในบริการ ทำให้ต้องสูญเสียลูกค้าเหล่านั้นไป

จากปัญหาและแนวคิดดังกล่าว จึงทำให้เกิดความคิดในการพัฒนาระบบใหม่ เพื่อแก้ไข ปัญหา คือ ปัญหาในระบบการขายที่พัฒนาขึ้นมาช่วยในการคำนวณราคาสินค้าต่าง ๆ มีความรวดเร็ว และลดขั้นตอนในเรื่องการรับชำระเงินที่ก่อให้เกิดความล่าช้าลงได้ และมีระบบการสืบค้นข้อมูลสินค้าและวัตถุดิบเพื่อเสนอการขายที่รวดเร็วยิ่งขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับงานด้านการขายอีกทางหนึ่ง ปัญหาในระบบสินค้าคงคลัง ระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาได้มีการปรับปรุงงานด้านการจัดการสินค้าคงคลังให้เกิดความถูกต้องและรวดเร็วยิ่งขึ้น ปัญหาเรื่องการทุจริตของพนักงานในร้าน ระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาได้มีการออกแบบให้สามารถตรวจสอบได้ว่า ปริมาณวัตถุดิบที่หมดไปกับยอดขายสินค้าในแต่ละวันนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และปัญหาในเรื่องการบริการลูกค้าของพนักงานที่ไม่มีความเป็นมาตรฐานนั้น ระบบที่พัฒนาใหม่ได้มีการออกแบบให้การบริการลูกค้าของทางร้านนั้นเกิดความเป็นมาตรฐานขึ้น เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้บริการกับทางร้านอีก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการพัฒนาระบบการจัดการร้านกาแฟ อโรมา ขึ้นมานั้น เป็นการศึกษาการทำงานของระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์และระบบการบริการลูกค้า โดยที่ในระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์นั้นเป็นการศึกษาเพื่อการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ตลอดจนเป็นการประยุกต์ระบบคอมพิวเตอร์ขึ้นมาเพื่อจัดทำเป็นโปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านการขายและวัตถุดิบคงคลัง สำหรับการวิเคราะห์ระบบได้ใช้ผังรายละเอียดรวมของระบบ และแผนภาพแสดงการไหลเวียนข้อมูลมาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ส่วนการออกแบบระบบได้ใช้การออกแบบฐานข้อมูล โดยการใช้โมเดลเชิงสัมพันธ์ การสร้างเพิ่มข้อมูลการออกแบบสิ่งนำเข้า การออกแบบผลลัพธ์ และผังแสดงลำดับขั้น แล้วจึงเขียนโปรแกรมตามที่ได้ออกแบบไว้ ส่วนระบบการบริการลูกค้านั้นได้สร้างรูปแบบการบริการใหม่ทั้งหมด โดยอ้างอิงจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นมาตรฐาน มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ คือ ร้านกาแฟ แบล็คแคนยอนและร้านกาแฟ คอฟฟี่ บีน เพื่อช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ได้อย่างเหมาะสมอีกทั้งยังช่วยให้การทำงานภายในระบบและภายนอกระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายขายและฝ่ายคลังวัตถุดิบมีประสิทธิภาพมากขึ้น

#### ข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาระบบการจัดการร้านกาแฟ อโรมา ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ยังมีจุดบกพร่องที่ควรทำการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงอีกบางประการดังนี้

1. โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนี้ได้มีการศึกษาการทำงานเพียงสองด้าน คือ งานด้านการขายและควบคุมวัตถุดิบคงคลัง การใช้จึงไม่ครอบคลุมงานจริงทั้งหมด ดังนั้นผู้ที่พัฒนาระบบต่อไปควรเพิ่มงานให้เหมาะสมกับการดำเนินงานที่ใช้ศึกษา
2. การออกแบบระบบที่พัฒนาขึ้นมานั้น ควรให้มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงข้อมูลวัตถุดิบ การเปลี่ยนแปลงราคาสินค้า เป็นต้น เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถรองรับการขายตัวของระบบในอนาคต รวมถึงความสามารถในการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง

## เอกสารอ้างอิง

- กัตัญญ หิรัญญสมบุรณ์. 2541. การบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- จรัญพัฒน์และคณะ. 2542. การจัดการระบบการขายสินค้าคงคลังและการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ฉัตรมงคล โหวดมงคล และธนวรรณ สวงโท. 2542. การจัดการระบบงานขายและควบคุมวัสดุของบริษัทไคน์โพร จำกัด. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ชลธิชา บุญนาค. 2541. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ตรองรัชต์ พวงสุข และภัทรพล บุญยงค์. 2541. ระบบการควบคุมสินค้าคงคลังประเภทเครื่องดื่มในร้านซูเปอร์มาร์เก็ต. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ระรินทร อักษรศรี. 2542. การบริการในโรงแรม. กรุงเทพมหานคร: บริษัท นานมีบุ๊กส์ จำกัด.
- วิภารัตน์ กานนท์ และสุพมาลย์ เรืองฤทธิ์. 2541. การวางแผนใช้วัตถุดิบสำหรับผลิตภัณฑ์ขนมปังกรอบ. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สิวิกา จุติประเสริฐ และแสงเดือน ยอดบางเตย. 2542. การจัดการระบบร้านสหกรณ์วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราช. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### ทฤษฎี

#### ข้อกำหนดการทำงานฝ่ายบริหาร

##### อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการ

1. การจัดการในเรื่องทั่ว ๆ ไปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการค้าและการบริการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของร้าน
2. กำหนดหน้าที่ของพนักงานในร้านตามความจำเป็นแก่ตัวกิจการ กำหนดอัตราเงินเดือน ตลอดจนให้พนักงานออกจากงาน โดยได้รับความเห็นชอบของฝ่ายบริหารและระเบียบของร้าน
3. เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงาน จัดวางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายบริหาร
4. ควบคุมและดูแลรับผิดชอบในเรื่องของเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ภายในร้านให้มีความครบถ้วนและสมบูรณ์
5. รับผิดชอบและดูแลการจัดทำบัญชี ทะเบียนต่าง ๆ ของร้านให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
6. รับผิดชอบและตรวจตราการรับจ่ายเงินของร้านให้เป็นการถูกต้อง
7. รักษาเงินสดภายในจำนวนที่ฝ่ายบริหารร้านกำหนดไว้ เพื่อสำรองไว้ใช้ในกิจการของร้านและจัดการส่งเงินสดรับประจำวันนำฝากตามที่ฝ่ายบริหารร้านกำหนด
8. รับผิดชอบตรวจตราดูแลสถานที่ ทرفฟี่สิน เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนตัวสินค้าของร้านให้อยู่ในสภาพอันดีและปลอดภัยอยู่เสมอ
9. เสนอรายงานกิจการประจำเดือนต่อฝ่ายบริหารร้าน
10. เรียกประชุมและร่วมการประชุมใหญ่ ประชุมฝ่ายบริหารและประชุมย่อยเพื่อที่จะร่วมชี้แจงผลประกอบการ
11. ปฏิบัติการเกี่ยวกับการโต้ตอบหนังสือของร้าน
12. เสนอรายงานของร้านต่อกรมสรรพากร ตามแบบและระยะเวลาที่ทางราชการกำหนด
13. แสดงงบดุล งบกำไรขาดทุน รายงานประจำปีและแสดงผลการดำเนินงานของร้านเพื่อเสนอต่อที่ประชุมฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณา
14. แต่งตั้งผู้รักษาการแทนผู้จัดการเมื่อผู้จัดการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นครั้งคราว

เอกสารนี้เป็นเอกสารทรัพย์สินทางปัญญาของบริษัทฯ หากมีการนำเอกสารนี้ไปใช้โดยไม่ได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ ถือว่าผิดกฎหมาย และต้องแจ้งถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. ทำการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารของร้าน (ส่ววิกา, 2542:68-69)

### ข้อกำหนดการทำงานฝ่ายบริการหน้าร้าน

#### คุณสมบัติของพนักงานบริการ

การพิจารณาคุณสมบัติของพนักงานบริการ อาจจะแยกพิจารณาได้เป็น 2 หัวข้อใหญ่ คือ

#### 1. คุณสมบัติทางด้านร่างกาย

พนักงานบริการกาแฟและเครื่องดื่ม (Waiter/Waitress) มักจะถูกกำหนดให้สวมเครื่องแบบ (Uniform) เพื่อแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยที่ทางร้านกำหนดให้พนักงานสวมเครื่องแบบเนื่องจากเหตุผล 3 ข้อ คือ

1.1 เสื้อผ้า ทางร้านจะต้องคัดเลือกเสื้อผ้าที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงานให้กับพนักงาน สะดวกในการทำความสะดวก และสบายในการสวมใส่ พนักงานหญิงจะถูกกำหนดให้สวมผ้าคลุมศีรษะเพื่อทำให้ผมดูเป็นระเบียบ และป้องกันไม่ให้ผมร่วงลงไปยังเครื่องดื่ม

1.2 บรรยากาศ การแต่งกายของพนักงานที่ดูกลมกลืนไปกับประเภทของเครื่องดื่มที่มีบริการ และการตกแต่งภายในสถานที่จะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในการรับประทานเครื่องดื่มให้กับลูกค้า

1.3 ความสะดวก ในข้อควรปฏิบัติของพนักงานบริการในส่วนที่เกี่ยวกับความสะดวกของร่างกายในส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

1.3.1 มือ และ เล็บ ควรทำความสะอาดบ่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งก่อนให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า และหลังจากการเข้าห้องน้ำ เล็บมือควรจะตัดและตะไบให้เรียบร้อย พนักงานหญิงต้องงดเว้นการทาเล็บไม่ว่าจะมีสีหรือไม่ขณะปฏิบัติงาน ผู้ที่สูบบุหรี่ต้องระวังไม่ให้มีคราบน้ำโคตินอยู่ที่นิ้วมือ

1.3.2 ความสะดวกของร่างกาย ควรจะอาบน้ำอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อย ชุดชั้นในจะเปลี่ยนทุกวัน และควรใช้ยาระงับกลิ่นตัว แป้งฝุ่นสำหรับโรยตัวและเท้าสามารถใช้ได้แต่ต้องระวังเรื่องกลิ่น รวมไปถึงน้ำหอมและน้ำยาหลังโกนหนวดด้วย

1.3.3 ผิวหนัง ควรที่จะใช้เวลาว่างไปพักผ่อนหย่อนใจในที่ที่มีอากาศบริสุทธิ์ รับประทานอาหารสด เช่น ผัก ผลไม้ พนักงานหญิงไม่ควรใช้เครื่องสำอางมากเกินไป

1.3.4 เส้นผม จะต้องดูแลรักษาให้เรียบร้อยและสระบ่อย ๆ เพื่อป้องกันรังแคและกลิ่น ควรแปรงผมให้เรียบ พนักงานบริการทั้งชายและหญิงห้ามทำผมปิดหน้าปิดตา การใช้มือเสยผมในขณะที่บริการอาหารเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำต่อหน้าลูกค้า ความยาวของผมสำหรับพนักงานหญิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไม่ควรยาวกว่าปกเสื้อ หากพนักงานหญิงไว้ผม ยาวจะต้องรวบให้เรียบร้อย บางแห่งอาจกำหนดให้พนักงานหญิงสวมผ้าคลุมศีรษะเพื่อดูเป็นระเบียบและป้องกันไม่ให้ผมร่วงลงไปบนเครื่องดื่ม พนักงานชายควรระวังเรื่อง หนวดเครา และจอนนอกเหนือไปจากเรื่องผม

1.3.5 ฟัน ควรรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ แปรงฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้งและควรได้รับการตรวจฟันโดยทันตแพทย์ปีละ 2 ครั้ง หรืออย่างน้อยที่สุดปีละครั้ง หากใส่ฟันปลอมต้องดูแลรักษาให้สะอาดเช่นกัน

1.3.6 เท้า ควรรักษาความสะอาด หากมีอาการเจ็บปวดบริเวณเท้าต้องรีบรักษา เนื่องจากพนักงานบริการจำเป็นที่จะต้องยืนและเดินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

## 2. คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานจะมีคุณสมบัติต่าง ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานของพนักงานบริการดีขึ้น ดังนี้

2.1 ความเป็นมิตร (Friendliness) การที่พนักงานจะสร้างความเป็นมิตรนั้นทำได้โดยการเรียกชื่อบุคคล ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความประทับใจในสถานที่และบริการที่ตนได้รับ เพราะว่าลูกค้าจะเกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญมีคนรู้จัก แต่ทั้งนี้ต้องให้แน่ใจว่าออกเสียงถูกต้องอย่างไรก็ตามหากเป็นในกรณีที่ลูกค้าไม่ต้องการให้เรียกชื่อไม่ว่าจะเป็นเหตุผลใดก็ตามพนักงานก็ต้องปฏิบัติตาม การจำชื่อบุคคลที่มาใช้บริการอาจจะใช้วิธี คือ ฟังชื่อให้ชัดเจนเมื่อได้รับการบอกกล่าว จดชื่อใส่กระดาษ (อย่าทำต่อหน้าลูกค้า) และพูดทวนชื่อบุคคลหลาย ๆ ครั้ง ทั้งนี้นอกจากการเรียกชื่อบุคคลในการกล่าวต้อนรับแล้ว อาจจะใช้ในเวลาที่ได้รับคำสั่งอาหารจากลูกค้า หรือถามความพอใจของลูกค้าต่อเครื่องดื่มและบริการ

2.2 ความรู้ในเรื่องกาแฟและเครื่องดื่ม (Knowledge of Coffee and Beverage) ต้องเป็นผู้ที่รอบรู้เกี่ยวกับรายการกาแฟและเครื่องดื่มทุกชนิดที่มีขายในร้าน ทั้งนี้เพื่อให้คำแนะนำและเสนอแนะแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมวิธีการปรุงสินค้าเครื่องปรุง เครื่องมือเครื่องใช้ในการดื่ม รวมไปถึงวิธีการบริการให้กับลูกค้าด้วย

2.3 คำพูดชัดเจน (Clear Speech) เสียงของพนักงานบริการควรจะชัดเจนและฟังเป็นธรรมชาติ สามารถออกเสียงคำต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเพื่อสื่อความหมายได้อย่างคล่องแคล่ว ทั้งนี้เพราะลูกค้าย่อมรู้สึกพอใจที่ได้ยินเสียงที่ไพเราะน่าฟัง ความรู้ในภาษาที่สองเป็นสิ่งที่ช่วยพนักงานบริการที่ต้องทำงานในร้านใหญ่ ๆ ตามแหล่งศูนย์กลางการท่องเที่ยวได้มาก

2.4 ลายมือ (Handwriting) พนักงานบริการคงไม่จำเป็นต้องมีลายมือสวยแต่อย่างน้อยที่สุดลายมือจะต้องเขียนแล้วอ่านง่าย เพราะพนักงานบริการบางครั้งจะต้องเป็นผู้เขียนใบสั่งอาหารไปยังพนักงานครัวและพนักงานเก็บเงินในกรณีที่พนักงานเสิร์ฟไม่ว่าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.5 ความจำ (Memory) พนักงานบริการจะต้องจดจำทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวเนื่องกับการทำงานภายในร้านให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นรายการกาแฟ เครื่องดื่ม เครื่องปรุง กรรมวิธีการปรุงหรือการผลิต อุปกรณ์เครื่องใช้ ชื่อของลูกค้าประจำ รวมไปถึงความชอบหรือไม่ชอบของลูกค้าที่มาใช้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อบริการที่ดีและทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.6 ความซื่อสัตย์ (Honesty) พนักงานบริการนั้นจะต้องมีความซื่อสัตย์กับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่กับทางร้านที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่

2.7 ความร่วมมือ (Co-Operation) พนักงานบริการจะต้องพร้อมที่จะทำงานนอกเหนือจากเวลาที่กำหนดไว้และสนุกสนานกับการให้บริการผู้อื่น ไม่ควรเร่งลูกค้าเพื่อที่ตนเองจะได้เสร็จงานและกลับบ้านเร็ว

2.8 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พนักงานต้องทำงานเป็นทีมโดยที่ทุกฝ่ายมีน้ำใจต่อกันและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถทั้งในส่วนตัวและส่วนรวม โดยยึดถือปณิธานในการทำงานอย่างเดียวกันคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจที่สุด

ข้อบังคับในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการ

1. ให้การต้อนรับลูกค้าด้วยไมตรีจิตทันทีที่ลูกค้ามาถึง หากเป็นลูกค้าประจำควรทักทายด้วยการเรียกชื่อ และควรพาลูกค้าไปนั่งในที่ที่เหมาะสมหรือตามความต้องการของลูกค้า
2. ควรพยายามขายสินค้าของทางร้านให้มากที่สุดโดยวิธีการเสนอแนะรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มเพื่อให้ลูกค้าสนใจที่จะรับประทาน
3. ประสานงานกับพนักงานบริการคนอื่น ๆ ในร้าน รวมทั้งพนักงานแผนกบาร์น้ำเพื่อที่จะให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา
5. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับพนักงานคนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้า หากเกิดปัญหาที่ไม่สามารถที่จะตัดสินใจได้ให้รายงานผู้จัดการร้านทราบทันที
6. ในขณะที่ลูกค้าสนทนากัน ไม่ควรที่จะเข้าไปขัดจังหวะ ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าพูดกับพนักงาน พนักงานจะต้องตอบอย่างสุภาพและสั้นที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ แต่ไม่ควรเป็นฝ่ายเริ่มสนทนากับลูกค้าก่อน
7. ห้ามเคี้ยวหมากฝรั่ง เคี้ยวอาหาร ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
8. ห้ามร้องเพลง ฮัมเพลง หรือผิวปาก ไม่ว่าจะป็นภายในร้านหรือสถานที่ใกล้เคียง
9. ห้ามล้วง แคะ แกะ เกา ไอ หรือจามในระหว่างปฏิบัติงานบริการกาแฟและเครื่องดื่ม
10. ไม่ฟังบทสนทนาที่ลูกค้าคุยกัน ไม่ว่าลูกค้าจะคุยเสียงดังขนาดไหน
11. ไม่ควรจับกลุ่มพูดคุยกันเองในขณะที่ปฏิบัติงานเพราะจะทำให้ละเลยการบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ห้ามวิพากษ์วิจารณ์ลูกค้าในทุกกรณี
13. ห้ามใช้ภาษาหยาบคายไม่ว่าจะเป็นภายในร้านหรือห้องแต่งตัว
14. ในการปฏิบัติงานควรทำอย่างเต็มที่โดยไม่คำนึงถึงเงินทิปที่คาดว่าลูกค้าจะให้เพราะว่าลูกค้าทุกคนย่อมต้องการบริการที่เท่าเทียมกันจากพนักงาน
15. หากลูกค้าวางเงินทิปไว้บนโต๊ะ ไม่ควรจะแตะต้องจนกว่าลูกค้าจะลุกจากโต๊ะไป และห้ามนับเงินทิปต่อหน้าลูกค้า
16. ในขณะที่นำกาแฟหรือเครื่องดื่มออกมาบริการลูกค้า ไม่ควรหยุดกระชั้นหันเพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้
17. การเคลื่อนไหวใด ๆ ก็ตามจะต้องไม่ก่อให้เกิดเสียงรบกวนลูกค้า
18. ปกป้องดูแลผลประโยชน์ของทางร้านอย่างเต็มที่ โดยการพยายามสอดส่องไม่ให้ลูกค้า ยกยอกอุปกรณ์เครื่องใช้ หรือหลบหนีการจ่ายเงินค่ากาแฟและเครื่องดื่ม
19. จะต้องตรงต่อเวลาและสามารถทำงานได้ตามตารางที่จัดไว้
20. พนักงานสามารถจะเป็นตัวแทนที่ดีในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และกลับมาให้บริการของร้านอีก (ซลธิชา, 2541:19-24)

### ข้อกำหนดการทำงานฝ่ายพนักงานเสิร์ฟ

การปฏิบัติงานของพนักงานเสิร์ฟ จะคล้ายกับพนักงานบริการทั่ว ๆ ไปของร้าน แต่ยังมีรายละเอียดบางประการเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

1. ข้อควรสนใจของพนักงานเสิร์ฟ มีดังนี้
  - 1.1 รักษาความสะอาดของมือ เล็บและเครื่องแบบอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเรื่องกลิ่นตัวและกลิ่นปาก
  - 1.2 จะต้องมีความรู้ด้านกาแฟและเครื่องดื่มที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของร้านตน เช่น รายการกาแฟ เครื่องปรุงร่ง ก็ปริมาณตามแบบแผน เป็นต้น
  - 1.3 จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกาแฟและเครื่องดื่มในร้านและสามารถนำมาปฏิบัติได้
  - 1.4 เมื่อมีรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มชนิดใหม่ ๆ ออกมาขายพนักงานเสิร์ฟควรที่จะสอบถามหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อยกระดับการทำงานของตน
2. มารยาทของพนักงานเสิร์ฟ มีดังนี้
  - 2.1 การปฏิบัติตนขณะที่รอรับคำสั่ง พนักงานเสิร์ฟต้องยืนตัวตรง เท้าชิดกันไม่ใช่ยืนทอดหุ่นตามสบาย มือขวาห้อยตรงตามธรรมชาติ มือซ้ายคล้องผ้าไว้ (บางแห่งใช้มือซ้ายหนีบผ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไว้กับลำตัว) ผู้จัดการร้านจะต้องอบรมทำพื้นฐานนี้ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานเสิร์ฟจะต้องยืนอยู่ในตำแหน่งที่กำหนดไว้ ถ้ายืนเกาะกันเป็นกลุ่มหันซ้ายหันขวา คุยกันไปมาจะทำให้เสียบุคลิกภาพและบรรยากาศในการทำงาน นอกจากนี้จะต้องแก่นิสัยบางอย่าง เช่น แคะขี้มูก เกาหัว กัดเล็บ ฯลฯ และวิธีที่ดีที่สุด คือ การให้พนักงานควบคุมซึ่งกันและกัน

2.2 วิธีเดิน พนักงานเสิร์ฟจะต้องเดินให้ถูกต้องท่าสง่าผ่าเผย ควรทิ้งน้ำหนักลงที่ปลายเท้า เพื่อจะได้เดินเร็วและเบา เวลาจะหันข้างหรือหันหลังก็ต้องระมัดระวังไม่ชนถูกลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน ไม่ทำกาแฟหรือเครื่องดื่มหก

2.3 ต้องทำงานละเอียดและนิ่มนวล เวลาเก็บถ้วยกาแฟหรือ แก้วน้ำ ต้องพยายามไม่ให้มีเสียงและควรพยายามหลีกเลี่ยงการพูดจาออกจากเวลาจำเป็นเท่านั้น โดยมีธรรมเนียมปฏิบัติสำหรับพนักงานเสิร์ฟอยู่ 3 ข้อ ดังนี้

2.3.1 สงบปากสงบคำ (ยกเว้นเมื่อจำเป็น)

2.3.2 สำรวมไม่หัวเราะ (แม้ว่าคำพูดของลูกค้าจะทำให้อดหัวเราะไม่ได้)

2.3.3 เงียบกริบไม่มีเสียง (ไม่ทำให้เกิดเสียงดังเวลาทำงาน)

### 3. การเสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่ม มีหลักการดังต่อไปนี้

3.1 ช่องทางการเข้าเสิร์ฟ การเสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่มจะให้เข้าเสิร์ฟทางด้านขวามือของลูกค้าโดยที่พนักงานจะส่งด้วยมือขวา โดยถ้าเสิร์ฟกาแฟจะต้องหันหูซ้ายไปทางขวาเพื่อความสะดวกในการจับของลูกค้า

3.2 การจัดวางเครื่องใช้ในการดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่ม จะให้วางทางด้านขวาของแขก เช่น การวางเหยือกน้ำชา จะวางทางด้านบนขวาของแขกโดยที่หันหูจับไปทางขวา นอกจากนี้เวลาเสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ต้องดื่มขณะร้อน ๆ ก็ต้องเสิร์ฟขณะที่ยังร้อนอยู่

3.3 เทคนิคการบริการ พนักงานจะต้องบริการ โต๊ะที่ตนรับผิดชอบอย่างละเอียดละออ ต้องคอยสังเกตสายตาของลูกค้าว่าต้องการอะไรเพิ่ม และต้องคอยดูว่ามีช้อนหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ตกพื้นหรือไม่ โดยที่มีข้อควรสนใจในการบริการบนโต๊ะอาหาร ดังนี้

3.3.1 ควรรับนำกาแฟถ้วยแรกและเครื่องดื่มไปเสิร์ฟลูกค้าก่อน

3.3.2 สำหรับลูกค้าที่มีจำนวนหลาย ๆ คนและต้องเสียเวลาในการปรึกษาก่อนสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่มค่อนข้างนาน ควรจะให้โอกาสลูกค้าปรึกษากันก่อนที่จะสั่ง

3.3.3 หากว่ามีการเกิดอุบัติเหตุขึ้น ในช่วงที่ลูกค้ากำลังดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มอยู่นั้นพนักงานจะต้องรีบจัดการอย่างรวดเร็ว อย่าให้เป็นที่สนใจของลูกค้าคนอื่น หากอุบัติเหตุดังกล่าวเป็นเพราะความผิดของทางร้าน พนักงานจะต้องรับรายงานให้ทางผู้จัดการร้านทราบเพื่อให้เป็นผู้รับผิดชอบของทางร้านมาขอโทษแขก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.4 พนักงานเสิร์ฟไม่พูดกระซิบกระซาบพยักพืดให้กัน

3.3.5 หากลูกค้าโต๊ะอื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเรียกก็ควรจะไปรับใช้ในทันที

3.3.6 ต้องคาดคะเนว่าลูกค้ารีบร้อนหรือไม่ หากลูกค้ารีบร้อนพนักงานก็ต้องให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หากในร้านมีลูกค้าอยู่ไม่มากพนักงานควรจะให้บริการอย่างเต็มที่และรักษามารยาทเป็นพิเศษแต่เมื่องานยุ่งมากพนักงานก็อาจจะปรับตัวตามสภาพ

3.3.7 ไม่ควรถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า

3.3.8 หากเดินสวนทางกับลูกค้าต้องหลีกเลี่ยงให้ลูกค้าได้ไปก่อนพร้อมกับก้มหัวเล็กน้อยเป็นการแสดงความเคารพต่อลูกค้า

3.3.9 เวลาต้องการจะชี้บอกตำแหน่งของโต๊ะหรือห้องน้ำ ให้ลูกค้าไม่ควรใช้นิ้วชี้บอก แต่ควรใช้วิธีผายมือแทน

3.3.10 หากพนักงานมีความเคยชินที่ไม่เหมาะสม คือ ยืนเอามือล้วงกระเป๋า ยืนเข่าขา เอามือจับหรือถูจมูก ดินนิ้ว เกาหัว ลูบคางและยื่นพิงโต๊ะหรือฝ้าผนังควรที่จะแก้ไขและปรับปรุงเสียใหม่ (ระรินธร, 2542:)

ทักษะที่เกี่ยวข้องในการเสิร์ฟกาแฟและเครื่องดื่ม

#### 1. กฎเกณฑ์เกี่ยวกับการเสิร์ฟ

1.1 การเก็บแก้วและอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะ จะให้ใช้ถาดเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อควรปฏิบัติ คือ แก้วใบแรกที่เก็บขึ้นมาจะต้องนำมาวางด้านในสุดของถาด แก้วใบถัดมาจะนำขึ้นมาวางชิดกับแก้วใบแรกและทำแบบนี้ไปเรื่อย ๆ โดยการวางแก้วในลักษณะนี้จะทำให้ช้อนมือสามารถรับน้ำหนักของที่อยู่บนถาดได้อย่างดีเพราะจะเป็นการจัดลำดับจากทางด้านในสู่ด้านนอก (ภาพผนวกที่ 1)

1.2 ลำดับการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังการให้บริการลูกค้าจะต้องพิจารณาจากปัจจัย ดังนี้

1.2.1 เพศ เพศหญิงจะเป็นผู้ที่ได้รับการบริการก่อนเสมอ

1.2.2 อาวุโส ผู้อาวุโสจะได้รับการบริการก่อน

1.2.3 สถานภาพทางสังคม ผู้ที่มีเกียรติสูงจะได้รับการบริการก่อน

1.2.4 ในกรณีที่ไม่มีเจ้าภาพนั้น เจ้าภาพจะเป็นผู้ที่ได้รับการบริการหลังจากแขกของเขาเสมอ

เขาเสมอ

1.3 การเข้าบริการ การนำกาแฟและเครื่องดื่มเข้าไปบริการลูกค้าที่โต๊ะ จะมีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 1 การเก็บแก้วและอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะ

1.3.1 ด้านขวาของลูกค้า จะเป็นการจัดวาง การเก็บแก้วต่างๆ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์บนโต๊ะและการเสิร์ฟอาหาร กาแฟและเครื่องดื่ม (ภาพผนวกที่ 2)



ภาพผนวกที่ 2 การเสิร์ฟอาหาร กาแฟและเครื่องดื่ม

1.3.2 ด้านซ้ายของลูกค้า จะเป็นการเสิร์ฟเนยและขนมปัง การเข้าไปปิดเศษอาหารต่าง ๆ บนโต๊ะ การเก็บของทุกประเภทที่เข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายและการรับคำสั่งรายการกาแฟและเครื่องดื่ม  
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่ม พนักงานจะยืนในตำแหน่งที่อยู่ใกล้กับลูกค้ามากที่สุดทางด้านซ้ายมือ สมุดใบรับคำสั่งซื้อสำหรับจดรายการสินค้าและปากกาจะเตรียมพร้อมเสมอซึ่งการรับคำสั่งซื้อในลักษณะนี้จะเป็นแบบที่ถูกต้อง (ภาพผนวกที่ 3) หากว่าลูกค้าไม่สามารถตัดสินใจได้พนักงานอาจจะแนะนำรายการสินค้าที่มีชื่อเสียงได้ โดยที่ในขณะที่พนักงานทำการรับคำสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่มจากลูกค้าพนักงานควรระมัดระวังไม่ให้ทำวโตะลูกค้าหรือใช้ปากกาชี้ไปที่รายการอาหาร รวมทั้งการวางสมุดใบรับคำสั่งซื้อลงบนโตะลูกค้าในขณะที่เขียนรายการสินค้าซึ่งเป็นการรับคำสั่งซื้อแบบที่ผิด (ภาพผนวกที่ 4) เมื่อจดรายการสินค้าครบถ้วนแล้วพนักงานจะต้องทวนรายการสินค้าและรายละเอียดต่าง ๆ ให้ลูกค้าฟังอีกครั้งหนึ่งเพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง



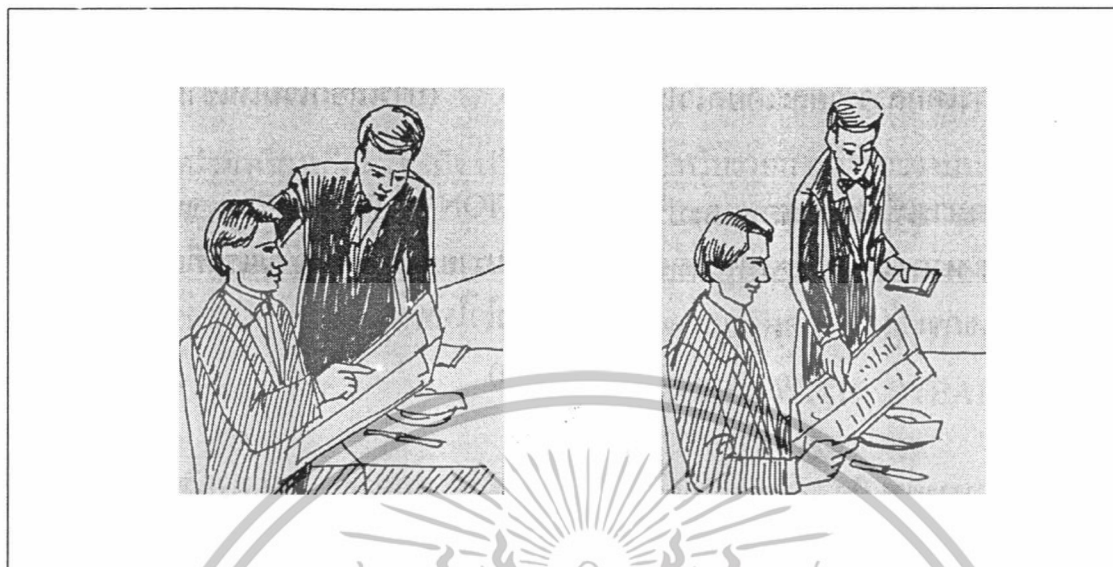
ภาพผนวกที่ 3 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มแบบที่ถูกต้อง

## 2. ทักษะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

2.1 การถือถาดกาแฟและเครื่องดื่ม ทักษะในการถือถาดกาแฟและเครื่องดื่มรวมไปถึงการจัดวางสิ่งของลงในถาดเพื่อให้เกิดความสมดุลของถาดมากที่สุด จะมีดังนี้

2.1.1 วิธีการถือถาด โดยปกติถาดวางของที่ใช้อยู่ในสถานบริการร้านอาหารหรือร้านกาแฟต่าง ๆ นั้นมักจะใช้เป็นถาดรูปวงรีหรือวงกลม แต่อาจมีการใช้ถาดรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าแทนได้ โดยที่มีลักษณะการถือถาดแบบเต็มฝ่ามือ (ภาพผนวกที่ 5) และระดับในการถือถาดแบบการยกถาดสูงเสมอเอว (ภาพผนวกที่ 6) จะเป็นดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 4 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดืมแบบที่ผิด

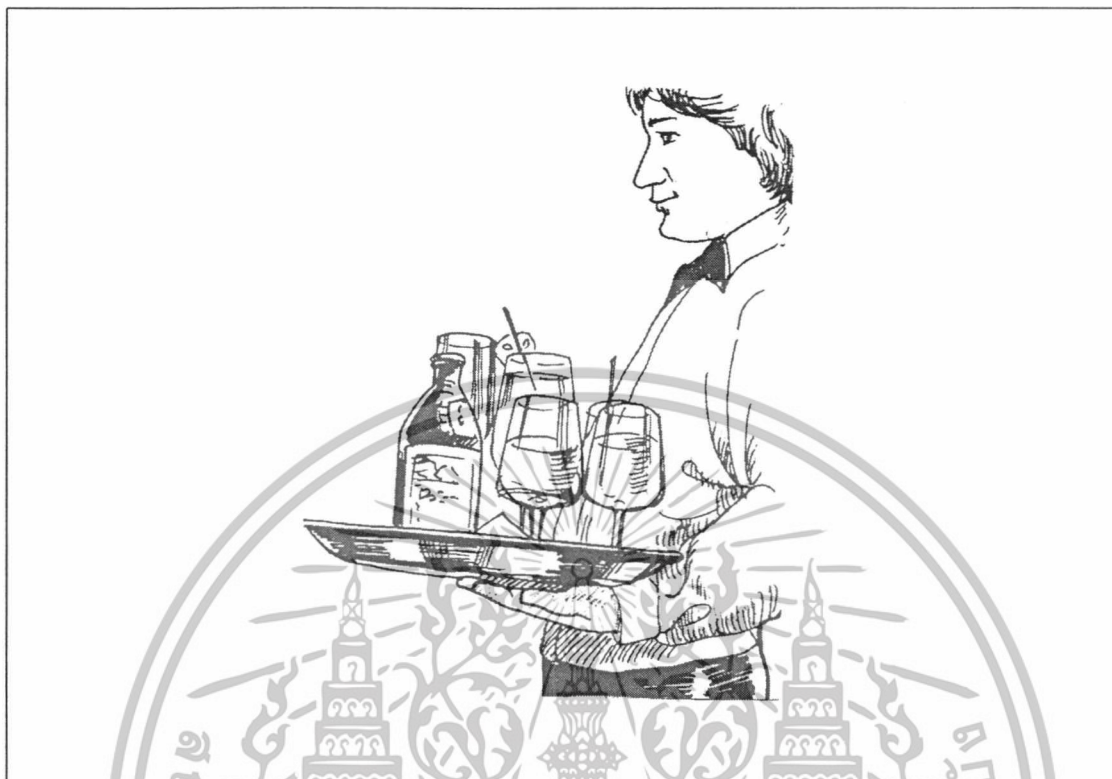


ภาพผนวกที่ 5 การถือถาดแบบเต็มฝ่ามือ

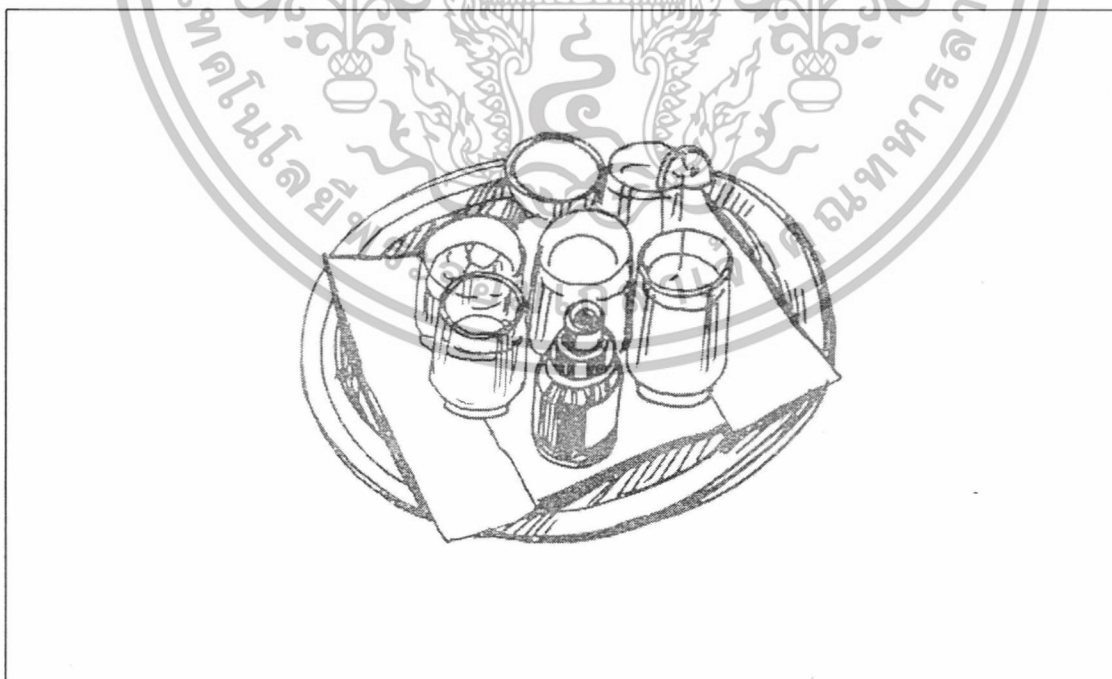
2.1.2 การถือถาดที่มีถ้วยกาแฟและแก้วน้ำที่ลูกค้าดื่มเสร็จแล้ว การจัดวางภาชนะประเภทถ้วยกาแฟ แก้วน้ำ พร้อมอุปกรณ์และจานรองลงในถาด ควรจัดวางจานรองซ้อนกันไว้กลุ่มหนึ่งบริเวณกลางถาด ส่วนถ้วยกาแฟหรือแก้วน้ำจะจัดวางไว้โดยรอบจานรอง (ภาพผนวกที่ 7)

2.2 การเปลี่ยนที่เช็บบุหรี่ การเปลี่ยนที่เช็บบุหรี่บน โต๊ะของลูกค้าจะกระทำเมื่อใดขึ้นอยู่กับวิจักษณ์ของพนักงานแต่ละคน แต่ก็ควรจะระลึกระหว่างที่ลูกค้าไม่ได้กำลังดื่มกาแฟหรือเครื่องดืมอยู่ โดยการเปลี่ยนที่เช็บบุหรี่จะมีลำดับขั้นตอนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 6 การถือถาดแบบการยกถาดสูงเสมอเอว



ภาพผนวกที่ 7 การจัดวางถ้วยกาแฟและแก้วเครื่องดื่มลงในถาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.1 พนักงานจะนำที่เขียนหรืออันใหม่จากตู้เก็บอุปกรณ์ใส่ถาดไป เมื่อไปถึงโต๊ะ ลูกค้าจะหยิบที่เขียนหรืออันใหม่กว่าทับลงบนที่เขียนหรือบนโต๊ะ

2.2.2 พนักงานจะหยิบที่เขียนหรือทั้ง 2 อัน วางใส่ถาดโดยจะต้องระวังไม่ให้มีเส้น ฟูหรือปลิวไปถูกแขนหรือร่วงหล่นไปบนโต๊ะ

2.2.3 หยิบที่เขียนหรืออันใหม่ที่คิดว่าอยู่ด้านบนวางลงไปให้ลูกค้าแทนที่

2.2.4 นำที่เขียนหรืออันที่ใช้แล้วไปล้างทำความสะอาด แล้วจึงนำมาเก็บสำรองไว้ ที่ตู้เก็บอุปกรณ์ (ชลธิชา, 2541:152-191)



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### เอกสารและแบบฟอร์มของระบบเดิม



ภาพผนวกที่ 8 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## AROMA COFFEE

No.09017

No. 2 Date 31/8/13

Qty.	Description	Baht
1	ส้ม (3)	90 ✓
1	ชมพู	20 ✓
1	น้ำแข็ง (3)	15 ✓
1	ช้อน (10)	25 ✓
1	โต๊ะ	90 ✓
Total		150

Name.....

ภาพผนวกที่ 9 ตัวอย่างใบรับคำสั่งซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการขายกาแฟสำเร็จรูป ปี ค. ๒๕๔๓																		
รายการ	ราคา	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	รวม
กาแฟอ่อน	25	31	29	28	41	28	45	55	38	40	29	44	29	40	50	31	25	604
กาแฟเย็น	25	36	13	27	27	31	59	53	28	32	30	30	56	71	91	34	26	644
Arabica	25	9	4	6	1	5	4	8	3	6		4		5	1	3	2	62
Espresso	35	11	4	10	7	8	13	33	16	9	13	8	11	14	11	6	6	180
American	35		1		2	1	4	3	2	1	1		2	3	1	1	4	26
European	35	1			1		2	3	1					3	2	1	3	17
Extra	35				1	1	2	1	1	1	1			2	3	1		14
Germand	35	2	2		1	1	1		2						2	2		13
Cappuccino	45	4	2	6	5	3	10	4	2	4		3	1	4	3	1	1	53
Brazil	45	2			2	3	2	1	5			1		1	2		1	20
Columbia	45					1		1		2					1	1	1	7
Java	45					2	2			2				1			1	8
Mocha	45		1	1	1	2	1	2	1				1	1	3			14
Blue M.	55			3		1	4		1	1	2	1	1			2		16
น้ำตาลนม	20	12	4	5	6	4	10	12	14	4	5	4	7	6	12	8	4	117
โอเลี้ยง	20	2	1			1	4	6	3	2	2	7	4	1	4	2	2	41
นมข้นหวาน	25	-																-
ชาเย็น	25	1		1	1	5	5	2	3	3	2	3	1	3	5	1		36
ชาดำเย็น	25	4	3	6	8	9	8	8	5	4	5	7	9	12	16	6	7	117
มิลค์ช็อก	25	1	3		2	1	2	5	2	5	6	1		2	6	4	4	44
Green Punch	25	1	1	1				1	2							1		7
Red Punch	25			1		1				1					1	1		5
นมเย็น	25	1		1	2	1	2	2	1	1	1			3	4	3	2	24
นมถั่วเหลือง	25	4	1	5	6	5	3	2	2	9	1	3	2	4	7	5	5	64
ไอศกรีมรสผลไม้	25	2		1	1	4	9	4	5	1	4	3	4	6	9	5	6	64
ช็อกโกแลต	25		2	2	3		1		1		1	1				1	3	15
โทนิคเย็น-ช	25	3		1		1	4	8	3	3		2	3	4	3	3	3	41
กาแฟขบ	20																	
ส้ม	30	13	7	13	8	13	21	32	15	6	23	14	18	33	25	17	10	269
มะนาว	30	5	4	8	4	5	11	12	13	7	9	7	8	13	16	6	9	136
กรีนโรตตีโฟลด์	30									2								2
เรดโรตตีโฟลด์	30			1			1		1					1				4
ice-cream (ส)	15	16	2	3	3	12	9	17	16	9	8	4	10	8	31	7	11	167
ice-cream (ญ)	25	8	1	-	6	-	10	6	5	6	8	1	6	10	4	3	5	79
รวม		189	86	130	139	145	251	281	192	155	157	148	173	251	313	156	143	2909

ภาพผนวกที่ 10 ตัวอย่างใบรายการขายกาแฟ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายการใบกำกับภาษี - ภาษีเดือน 2542																																
วันที่	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	รวม
1.ปึกธัน	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2				66
2.ธัน		2			2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2				48	
3.โธเดี่ยว	2			1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1				26	
4.Arabica	1				1			1					1			1							1		1		1				7	
5.Esp	2	1	1	1	1	1	2		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2		31	
6.Amer							1							1													1				3	
7.Euro				1																				1							2	
8.Extra													1															1			2	
9.Ger												1																			1	
10.Brazil					1				1					1					1						1						5	
11.Colum												1																			1	
12.Java													1																		1	
13.Mocca	1										1																				2	
14.Blue M							1			1		1												1		1					5	
รวม	6	8	2	4	9	8	11	5	9	6	5	8	14	9	7	8	7	8	10	8	10	3	9	9	7	8	17	8			297	

ภาพผนวกที่ 11 ตัวอย่างใบรายการเบิกกาแฟ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

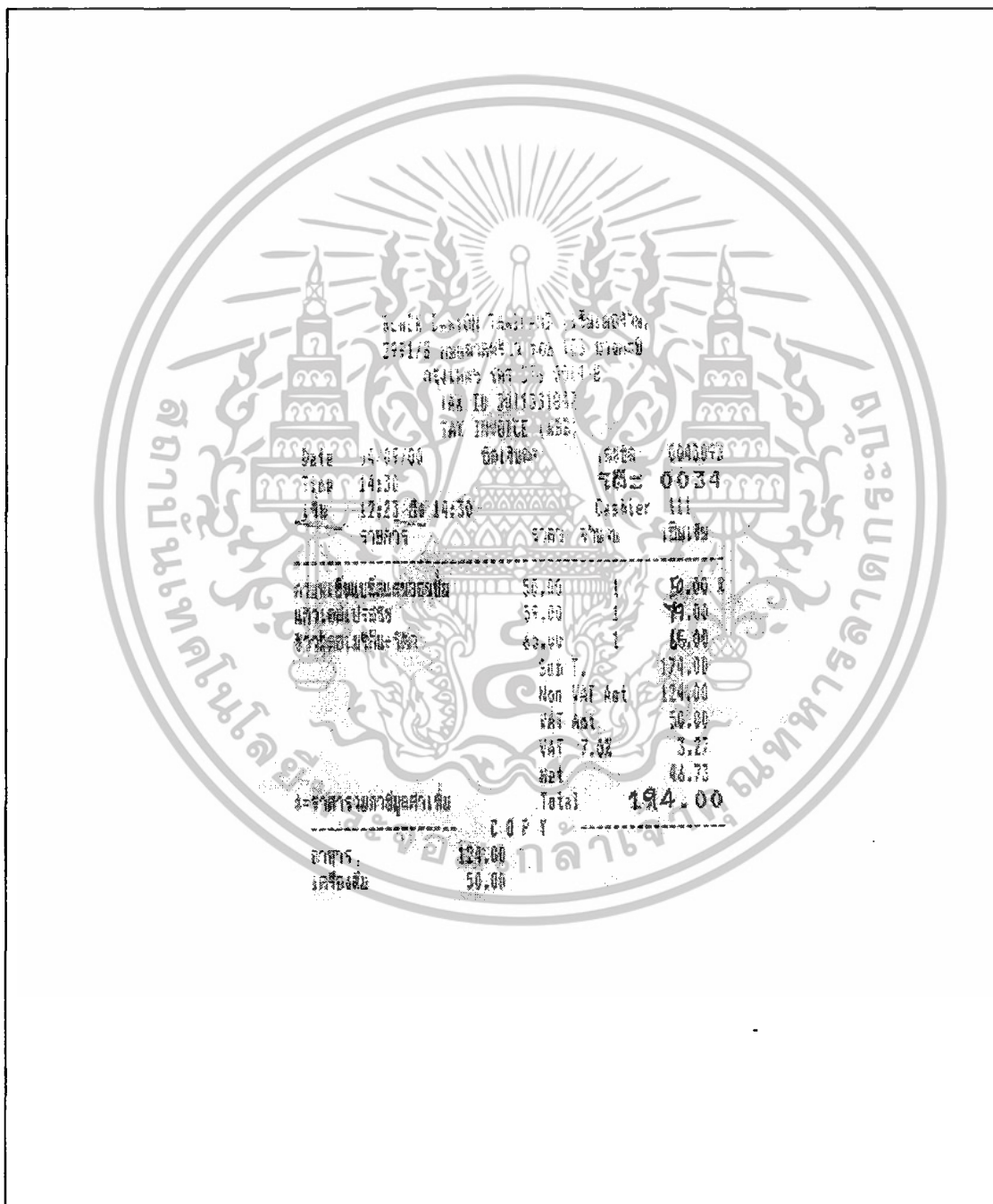
รายการเบิกของใช้ต่าง ๆ ประจำเดือน ๖๗/๖ 2542													
วันที่	๗	๘	๙	๑๐	๑๑	๑๒	๑๓	๑๔	๑๕	๑๖	๑๗	๑๘	
1. น้ำตาลทรายขาว	18		5	4	50+2						79	73	6
2. น้ำตาลทรายแดง	5½							3			8½	3½	5
3. น้ำตาล(แดง)	40										40	17	23
4. คอफीเม็ด 50 ซอง	5	20	19								44	29	15
5. ครีมหีม	58	24									82	42	40
6. นมสด	2	48	48			48					146	124	22
7. นมข้น	47	48	48			48					191	151	40
8. ชาจีน	18							10			28	6	22
9. ชาลิปตันซอง	135							100			235	37	198
10. รานะนา													
11. โกวัดดิน ร้อน													
12. โกวัดดินเย็น	1670							2500			4170	2600	1570
13. แคนดาวาฟ	1030							400g			1430	376	1040
14. น้าแดง	1			3							4	2	2
16. น้าเขียว	3										3	-	3
16. หลอดดอง	7		5					5			17	13	4
17. กระดาษหีบปลา	5				6						11	5	6
18. กระดาษมัน	16		24	24				24			88	74	14
19. Topping สด	1										1	1	1
20. Topping รอค	1										1	-	1
21. Topping สับ	1										1	-	1
22. ลูกเต๋	-		1								1	1	-
23. เกล็ด	300		1000								1300	850	450g
24. น้ายาล้างจาน	1							3			4	3	1
25. มกรรพอก	-										-	-	-
26. กุ้งกระ	53										53	33	20
27. นมสดพรีไมสต์	6			10				16			32	8	24
28. ไข่	4		5								9	6	3
29. ไข่ไก่	146							400			546	48	468
ไข่ไก่	200	500g									700g	340	360g
อุทิน								2			2	1	1
ผักโขม								3			3	-	3

ภาพผนวกที่ 12 ตัวอย่างใบรายการเบิกของใช้ต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ภาคผนวก ค

### เอกสารและแบบฟอร์มของบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด

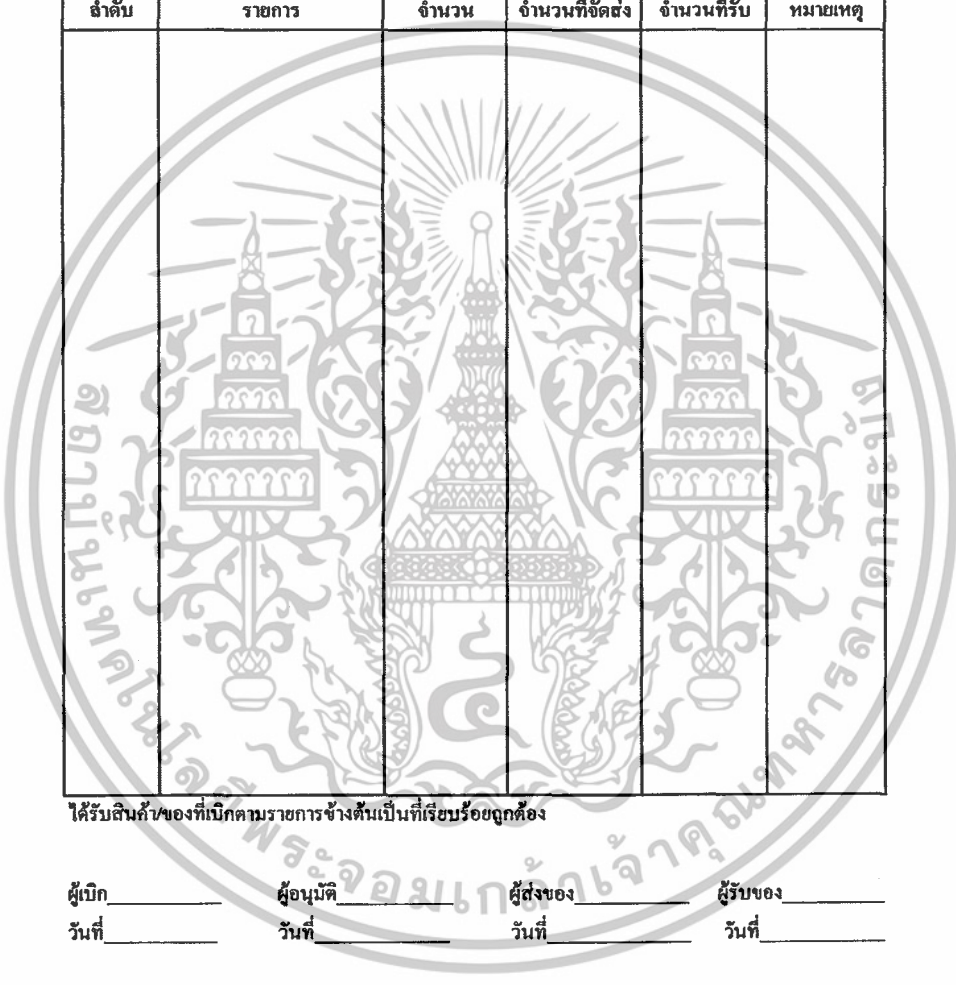


### ภาพผนวกที่ 13 ตัวอย่างบิลเงินสด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**บริษัท แม็คแคมยอน (ประเทศไทย) จำกัด**  
**ใบเบิกของ**

ชื่อ \_\_\_\_\_ แผนก \_\_\_\_\_  
 เบิกเพื่อ \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_

ลำดับ	รายการ	จำนวน	จำนวนที่จัดตั้ง	จำนวนที่รับ	หมายเหตุ
					


ได้รับสินค้า/ของที่เบิกตามรายการข้างต้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ผู้เบิก \_\_\_\_\_ ผู้อนุมัติ \_\_\_\_\_ ผู้ส่งของ \_\_\_\_\_ ผู้รับของ \_\_\_\_\_  
 วันที่ \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_

**ภาพผนวกที่ 14 ตัวอย่างใบเบิกของ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท เบลีคแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด  
ใบรายการตรวจนับสินค้าคงเหลือ

รหัส	ชื่อรายการ	ราคาซื้อ /หน่วย	จำนวน /หน่วย	หน่วย นับ	ยอด ยกมา	1	2	3	4	5	ยอดคงเหลือ	ยอดจริง	คงเหลือ
													

ภาพผนวกที่ 15 ตัวอย่างใบตรวจนับสินค้าคงเหลือ

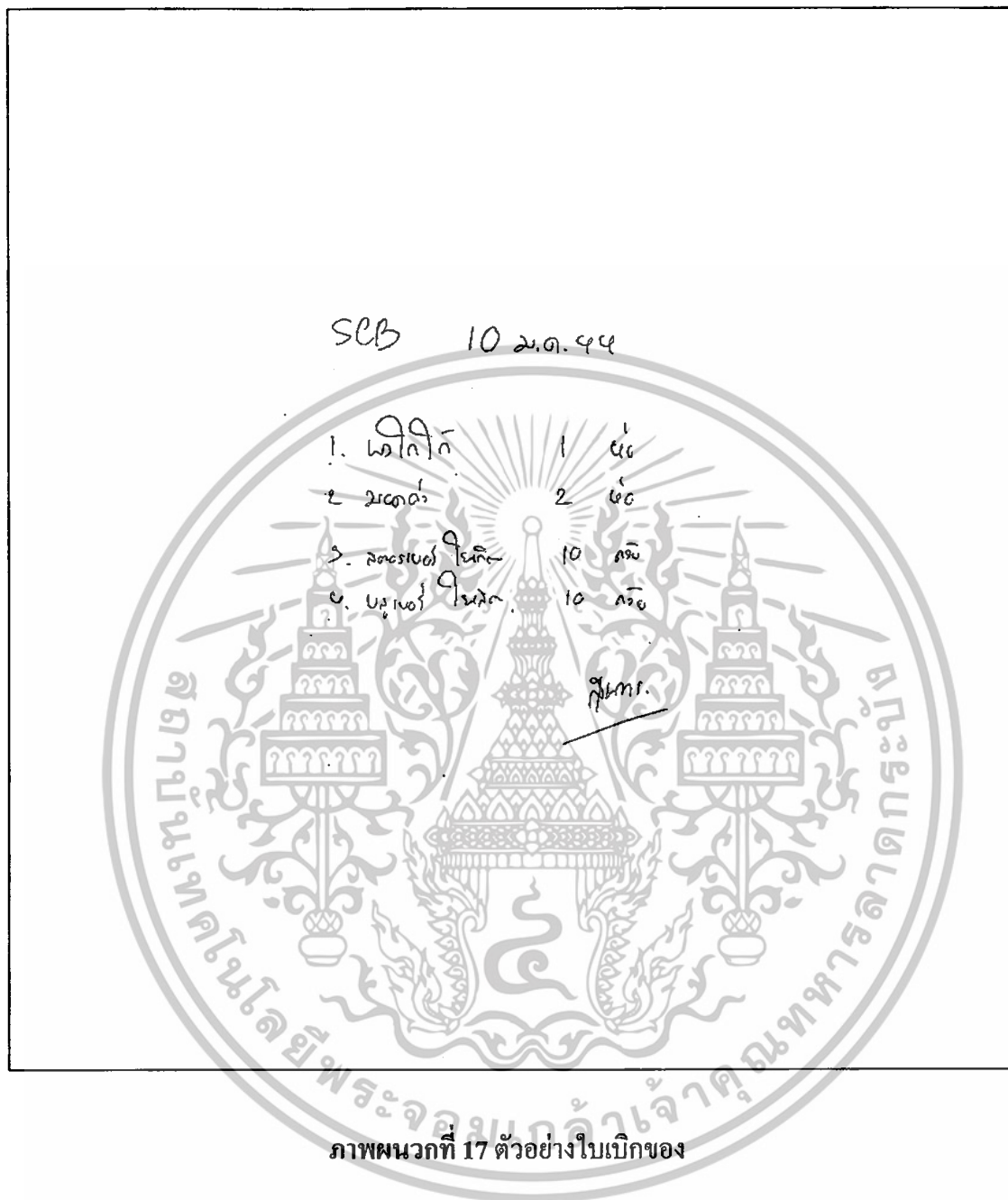
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง  
เอกสารและแบบฟอร์มของร้านกาแฟ คอฟฟี่ปิ่น



ภาพผนวกที่ 16 ตัวอย่างใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาคผนวก จ**  
**เอกสารและแบบฟอร์มสำหรับของระบบใหม่**



**ร้านกาแฟ อโรมา**  
**STORES REQUISITION/ใบเบิกวัสดุดิบ**

ชื่อ..... เลขที่.....  
วันที่.....

ลำดับที่	รายการ	จำนวนหน่วย	หมายเหตุ

ได้รับวัสดุดิบตามรายการที่เบิกข้างต้นเป็นที่เรียบร้อยถูกต้อง

ผู้เบิก..... ผู้อนุมัติ..... ผู้ส่งของ..... ผู้รับของ.....  
วันที่..... วันที่..... วันที่..... วันที่.....

**ภาคผนวกที่ 18 ใบเบิกวัสดุดิบ**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





## ร้านค้าแฟอโรม่า

### PHYSICAL INVENTORY SHEET/รายงานการตรวจนับพัสดุและสินค้า

ประจำเดือน..... พ.ศ. ....

รหัส	ชื่อรายการ	หน่วย นับ	ยอด ยกมา	วันที่							ยอด คง เหลือ
I001	น้ำตาลทรายขาว	กิโลกรัม									
I002	น้ำตาลทรายแดง	กิโลกรัม									
I003	น้ำตาลซอง 50 ซอง	ถุง									
I004	คอฟฟี่เมตซอง 50 ซอง	ถุง									
I005	ครีมเทียม	ถุง									
I006	นมข้นจืด	กระป๋อง									
I007	นมข้นหวาน	กระป๋อง									
I008	ชาจีน	กล่อง									
I009	ชาลิปด้น	ซอง									
I010	ชามะนาว	ซอง									
I011	โอวัลติน	กระป๋อง									
I012	น้ำแดง	แกลลอน									
I013	น้ำเขียว	แกลลอน									
I014	หลอดจ่อ	ถุง									
I015	กระดาษเช็ดปาก	ถุง									
I016	กระดาษม้วน	ม้วน									
I017	ลูกเกต	กล่อง									
I018	นมสดโฟรโมสต์	กล่อง									
I019	โซดา	ขวด									
I020	เกลือ	กิโลกรัม									
พนักงานตรวจนับ											
ผู้ตรวจสอบ											

### ภาพผนวกที่ 20 ใบรายงานการตรวจนับพัสดุและสินค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>เลขที่บิล S000001</b>				
<b>ร้านกาแฟ อโรม่า</b>				
<b>บิลเงินสด</b>				
<b>วันที่</b>	16/01/01	<b>โต๊ะที่</b>	โต๊ะนั่ง 5	
<b>เวลา</b>	1:50	<b>พนักงาน</b>	อรทัย	
<b>ลำดับที่</b>	<b>รายการ</b>	<b>ราคา</b>	<b>จำนวน</b>	<b>เป็นเงิน</b>
1	อโรม่า สเปเชียล	25.00	2	50.00
2	ไอศกรีมส้ม เล็ก	15.00	1	15.00
3	เรดพันช์	25.00	1	25.00
<b>รวม</b>				<b>90.00</b>

ภาพผนวกที่ 21 บิลเงินสด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ร้านกาแฟ โอโรม่า  
รายงานสรุปการขายประจำวัน

วันที่ 29 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2543

	ชื่อสินค้า	จำนวนที่ขาย	ราคาต่อหน่วย	ยอดขาย (บาท)
1	อโรม่า สเปนเซียล	5	25	125.00
2	อราบิก้า สเปนเซียล	10	25	250.00
3	โคลัมเบีย สุพรีโม	6	45	270.00
4	สไปร์ท	5	20	100.00
5	ชาดำเย็น	8	25	200.00
	รวมยอดขายประจำวัน			945.00

ภาพผนวกที่ 22 รายงานสรุปการขายประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ร้านกาแฟ อโรม่า**  
**รายงานสรุปการขายประจำเดือน**

เดือน ธันวาคม 2543

วันที่	ยอดขาย (บาท)
29 ธันวาคม 2543	945.00
30 ธันวาคม 2543	450.00
รวมยอดขาย	1,395.00

**ภาพผนวกที่ 23 รายงานสรุปการขายประจำเดือน**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ร้านกาแฟ โรม่า  
รายงานสรุปสินค้าที่เหลือ

วันที่ 29 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2543

	ชื่อสินค้า	จำนวนที่เหลือ (แก้ว)
1	อโรม่า สเปเชียล	8
2	อราบิก้า สเปเชียล	8
3	เอสเปรสโซ่	8
4	อเมริกัน เบลนด์	8
5	ยูโรเปียน ทาสท์	8
6	เอ็กซ์ตร้า	8
7	เยอรมัน เบลนด์	8
8	คัปูกชิโน	3
9	บราซิล ซานโตส	8
10	โคลัมเบีย สุพรีโม	8
11	ชวา อราบิก้า	8
12	ม็อคก้า	8
13	บลู เมาท์เทน	8
14	โค้ก	36
15	สไปร์ท	24
16	แฟนต้า แดง	24
17	แฟนต้า ส้ม	3
18	แฟนต้า เขียว	24
19	โอเลี้ยง	3

ภาพผนวกที่ 24 รายงานสรุปสินค้าที่เหลือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ร้านกาแฟโรม่า  
รายงานสรุปวัตถุดิบที่เหลือ

วันที่ 29 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2543

	ชื่อวัตถุดิบ	หน่วย	จำนวนที่เหลือ
1	ผงอโรม่า สเปเชียล	กรัม	250
2	ผงอราบิก้า สเปเชียล	กรัม	250
3	ผงเอสเปรสโซ่	กรัม	250
4	ผงอเมริกัน เบลนด์	กรัม	250
5	ผงยูโรเปียน ทาสท์	กรัม	250
6	ผงเอ็กซ์ตร้า	กรัม	250
7	ผงเยอรมัน เบลนด์	กรัม	250
8	ผงคัปุกชิโน	กรัม	250
9	ผงบราซิล ซาน โตส	กรัม	250
10	ผงโคลัมเบีย สุพีริโม	กรัม	100
11	ผงชวา อราบิก้า	กรัม	250
12	ผงม็อคก้า	กรัม	250
13	ผงบลู เมาท์เทน	กรัม	250
14	โค้ก	ขวด	36
15	สไปร์ท	ขวด	24
16	แพนด้า แดง	ขวด	24
17	แพนด้า ส้ม	ขวด	24
18	แพนด้า เขียว	ขวด	24
19	ผงโอเลี้ยง	กรัม	100

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับใช้ภายในเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ร้านกาแฟ โอโรม่า  
รายงานสรุปวัตถุดิบที่เบิกประจำวัน

วันที่ 29 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2543

	ชื่อวัตถุดิบ	หน่วย	จำนวนที่เบิก
1	ผงโอโรม่า สเปนเซียล	กรัม	500
2	ผงอาราบิก้า สเปนเซียล	กรัม	250
3	ผงเอสเปรสโซ่	กรัม	250
4	ผงอเมริกัน เบลนด์	กรัม	250
5	ผงยูโรเปียน ทาสท์	กรัม	750

ภาพผนวกที่ 26 รายงานสรุปวัตถุดิบที่เบิกประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ร้านกาแฟ โรม่า

### รายงานสรุปวัตถุประสงค์ที่ถึงจุดเต็มประจำวัน

วันที่ 29 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2543

	ชื่อวัตถุประสงค์	หน่วย	จำนวนมาตรฐาน	จำนวนที่เบิก
1	น้ำตาล	ซอง	10	5
2	แฟนต้า ส้ม	ขวด	8	3
3	ไอศกรีมรสกะทิรวมมิตร	ก้อน	0	0

### ภาพผนวกที่ 27 รายงานสรุปวัตถุประสงค์ที่ถึงจุดเต็มประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ฉ

### หน้าที่ของพนักงานร้านกาแฟ แบล็คแคนยอน

#### บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานบริการ

1. สะอาดและเรียบร้อย คือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เสื้อผ้ารีดเรียบ รองเท้าที่สวมใส่ต้องขัดให้เรียบร้อย เล็บสั้นสะอาดและผมไม่ยาว หนวดเคราต้องโกนให้ดูดี ผู้หญิงที่ผมยาวจะต้องรวบหรือรัดให้เรียบร้อย
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การมีหน้าที่ที่ดูสดใส ร่าเริง ยิ้มเก่ง พูดจาสุภาพ ใช้คำพูดที่สุภาพและใช้คำพูดถูกต้องตามกาลเทศะ
3. มีการใส่ใจแนะนำสินค้า คือ มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ ซึ่งเมื่อลูกค้าฟังแล้ว สามารถที่จะให้ความสนใจและตัดสินใจเลือก
4. มีความคล่องตัวในการทำงาน คือ ไม่เชื่องช้า เชื่องซึม มีความคล่องตัว สินค้าจะต้องถึงมือลูกค้าให้เร็วที่สุด

#### คุณสมบัติที่ดีของการเป็นพนักงานที่บริษัทต้องการ

1. บริการที่ดี (Good Service)
2. ความสะอาด (Cleanliness)
3. ประสิทธิภาพในการทำงาน (Efficiency)
4. ความอ่อนน้อม (Respectful)
5. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
6. ความซื่อสัตย์ (Honesty)
7. เป็นตัวแทนในการรักษาผลประโยชน์ของบริษัทได้

#### ข้อควรปฏิบัติในการเป็นพนักงานบริการที่ดี

1. อย่าหยอกล้อหรือเล่นส่งเสียงในระหว่างทำงาน
2. ต้องพูดจาสุภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในขณะที่ปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ยอมนำเรื่องส่วนตัวมาปะปนในการทำงาน แล้วแสดงอาการเซื่องซึม หรือสีหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

4. ยอพยายามขัดใจ หรือโต้เถียงกับลูกค้า หรือทำให้ลูกค้าโกรธ ไม่ว่าจะลูกค้าจะผิดหรือถูกต้อง ระลึกถึงเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ (The Customer is Always Right)

5. การตรงต่อเวลานั้นสำคัญมาก เพราะถ้าพนักงานไม่สามารถทำงานได้ตามตารางที่จัดไว้เพื่อนร่วมงานจะเดือดร้อน และยังมีผลไปถึงงานบริการด้วย เพราะพนักงานมีไม่เพียงพอจะบริการลูกค้า

6. สิ่งที่บริษัทคาดหวังจากตัวพนักงานบริการคือ การที่พนักงานสามารถเป็นตัวแทนที่ดีในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และกลับมาใช้บริการของทางร้านอีก

### หลักการบริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ขั้นตอนของการบริการลูกค้าตั้งแต่เข้ามาในร้านจนกระทั่งลูกค้าเดินออกไปจากร้านนั้น มีลักษณะเป็นขั้นตอนการบริการแบบอเมริกัน (American Service) ซึ่งทางร้านกาแฟเบิ้ลคแคมนยอนใช้การบริการอยู่ในขณะนี้ มีลักษณะ ดังนี้

1. กล่าวทักทายลูกค้า (Greeting) คือ ทุกครั้งที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ให้กล่าวคำทักทายกับลูกค้าโดยสุภาพทุกครั้ง หลังจากนั้นก็พาลูกค้าไปนั่งโต๊ะที่จัดเตรียมไว้ ยอให้ลูกค้าค้นหาที่นั่งเองพร้อมกับวางเมนูให้กับลูกค้า โดยจะต้องกล่าวคำว่าขอโทษในทุก ๆ ครั้งที่ให้เมนู หรือวางของต่าง ๆ ให้ติดเป็นนิสัยและสิ่งสำคัญในการวางเมนูและควรเปิดเมนูหน้าใดหน้าหนึ่งให้กับลูกค้าด้วยทุกครั้ง

2. เสนอขายผลิตภัณฑ์ (Suggest Selling Product) คือ ก่อนการรับคำสั่งซื้อสินค้า ควรที่จะกล่าวคำทักทายด้วย ซึ่งถือเป็นธรรมเนียมในการที่จะเข้ารับคำสั่งซื้อลูกค้า และในขั้นตอนนี้พนักงานบริการควรจะต้องมีคุณสมบัติในการเป็นพนักงานขายที่ดีด้วย ยอรอเพียงให้ลูกค้าสั่งอย่างเดียว ควรจะแนะนำรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มของเราที่มีอยู่ให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่าเราพร้อมที่จะบริการเขา พร้อมทั้งจะแนะนำกาแฟหรือเครื่องดื่มดี ๆ ให้ลูกค้าทราบ ทางร้านยังมีรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มอีกมาก เรามีรายการส่งเสริมการขายอะไรบ้างเพื่อให้ลูกค้าเห็นว่าเรามีความหลากหลายในสินค้าและบริการ

3. การทบทวนรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่ลูกค้าสั่ง (Repeat Order) คือ เป็นการป้องกันข้อผิดพลาดในการนำคำสั่งซื้อ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดการสูญเสียของวัตถุดิบโดยไม่จำเป็น เช่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การปรุงกาแฟผิด หรือเกินจำนวนที่สั่ง ซึ่งลูกค้าจะเสียเวลาในการคอยกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ทำขึ้นมาใหม่อีก ฉะนั้นเมื่อลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว ควรจะทวนรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งเสมอ

4. การเตรียมอุปกรณ์ในการดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มให้กับลูกค้า (Set Up) คือ ในกรณีที่ลูกค้าสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่มเรียบร้อยแล้วก็ให้เสิร์ฟอุปกรณ์ที่ใช้ในการดื่มต่าง ๆ ให้กับลูกค้าพร้อมกับน้ำดื่ม โดยน้ำดื่มจะต้องวางอยู่ด้านขวามือของลูกค้าเสมอ ก่อนวางนั้นจะต้องกล่าวคำว่า ขอโทษ กับลูกค้าของที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้าจะต้องใส่ถาดไปให้เสมอ ห้ามถือมือเปล่าโดยเด็ดขาด

5. การเสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่มตามรายการที่สั่ง (Serve Your Order) คือ การเสิร์ฟควรจะให้แน่ใจว่ากาแฟหรือเครื่องดื่มที่ขึ้นเคาน์เตอร์นั้นเป็นของ โຕ้ะอะ ไรและในแต่ละคำสั่งซื้อของแต่ละโຕ้ะขาดหรือครบหรือไม่ และเมื่อเสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่มควรจะขานชื่อสินค้าที่เสิร์ฟทุกครั้ง ไม่ควรวางกาแฟหรือเครื่องดื่มลงบนโຕ้ะลูกค้าเลย ๆ เพื่อป้องกันการเสิร์ฟผิดโຕ้ะ และถ้ายังไม่ครบควรจะบอกลูกค้าให้รอสักครู่ เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจ และรู้สึกรว่าเราเอาใจใส่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการที่ร้าน

6. เอาใจใส่ดูแลลูกค้าตลอดเวลา (Follow Up) คือ จะต้องเดินตรวจตามโຕ้ะต่าง ๆ ของลูกค้าที่มานั่งอยู่ว่าของครบหรือไม่ จะสั่งอะไรเพิ่มหรือเปล่า และที่สำคัญถ้าลูกค้ายังได้ของไม่ครบ ให้ตามของให้กับลูกค้าทันที และคอยเก็บภาชนะที่ลูกค้าทานเสร็จแล้วออกจากโຕ้ะด้วย

7. การชำระเงินพร้อมกล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนให้มาใช้บริการอีก (Receipt Payment and Ask for Return) คือ เมื่อลูกค้าเรียกบอกกับพนักงานให้เก็บเงินค่าสินค้า พนักงานควรบอกให้ลูกค้ารอสักครู่ ไม่ควรพยักหน้าตอบรับ เนื่องจากดูไม่สุภาพ เมื่อลูกค้าจ่ายเงินแล้ว ถ้าลูกค้าต้องรอรับเงินทอน เมื่อนำเงินทอนมาให้ลูกค้าพนักงานควรบอกจำนวนเงินทอนด้วย และทุก ๆ ครั้งที่ลูกค้าเดินผ่านออกจากร้าน ควรกล่าวคำว่า ขอขอบคุณ และเชิญชวนให้กลับมาใช้บริการใหม่

## หลักปฏิบัติการในการบริการลูกค้า

### 1. เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

1.1 ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และด้วยสายตาที่แสดงให้ลูกค้าเห็นด้วยว่ายินดีต้อนรับ และกล่าวคำทักทาย เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน

1.2 ให้พนักงานสังเกตว่าลูกค้ามาใช้บริการจำนวนกี่คน หรือจะถามลูกค้าว่า กี่ที่โต๊ะแล้วพาไปนั่งโຕ้ะตามจำนวนของลูกค้า อย่าให้ลูกค้าต้องเดินหาโຕ้ะเอง

1.3 ในขณะที่พาลูกค้าไปนั่งโຕ้ะนั้น จะต้องแน่ใจด้วยว่าโຕ้ะนั้นจัดและเช็ดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้ว แต่ถ้าโຕ้ะยังไม่เช็ด จะต้องเช็ดให้เรียบร้อยก่อนที่ลูกค้าจะนั่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 เมื่อลูกค้านั่งเรียบร้อยแล้วก็วางแผนูให้ลูกค้า โดยต้องเปิดเมนูหน้าใดหน้าหนึ่งให้กับลูกค้า

1.5 ก่อนจะจากไปเพื่อที่จะให้ลูกค้ามีเวลาดูเมนูสินค้า พนักงานควรแนะนำรายการพิเศษที่มีอยู่ในช่วงเวลานั้นให้ลูกค้าว่ามีอะไรบ้าง

## 2. เมื่อลูกค้าจะสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่ม

2.1 หลังจากลูกค้าได้ดูเมนูแล้วและพร้อมที่จะสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่ม หรือให้พนักงานสังเกตหรือประมาณว่า หลังจากให้เมนูสินค้า 3-5 นาที ถ้าลูกค้าเรียกให้เข้าไปทันที ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน

2.2 การเข้าไปรับคำสั่งซื้อนั้น จะต้องกล่าวคำทักทายกับลูกค้าให้เสมือนหนึ่งกับที่เราพึงมาบริการลูกค้าและเราต้องการทำด้วยความสุภาพเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าเรามีความยินดีที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และก่อนที่ลูกค้าจะสั่ง ให้แนะนำรายการพิเศษด้วย

2.3 เมื่อลูกค้าลังเล หรือไม่ทราบว่า จะสั่งอะไรดี ให้ถามว่าจะรับกาแฟหรือเครื่องดื่ม และให้ดูว่าถ้าลูกค้าจะสั่งกาแฟ ควรจะถามลูกค้าว่า ชอบกาแฟรสชาติไหน ถ้าจะสั่งเครื่องดื่มจะเป็นประเภทไหน การแนะนำเมนูสินค้า ควรจะเสนอรายการที่แปลกน่าดื่ม เพื่อให้ลูกค้าจะได้รู้จักสินค้าในเมนูของเราเพิ่มขึ้น

2.4 การแนะนำกาแฟหรือเครื่องดื่ม เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับทางร้าน เช่น ถ้าหากลูกค้าสั่งเครื่องดื่มควรจะแนะนำไอศกรีมเพิ่ม

2.5 เมื่อลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว พนักงานจะต้องทวนรายการที่ลูกค้าสั่งว่าเราจดไปครบถ้วนหรือไม่ ต้องดูหรือเปล่า เพื่อป้องกันการปรุงกาแฟหรือเครื่องดื่มผิด

2.6 เมื่อทวนรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว ให้เก็บเมนูสินค้าในทันที นอกเสียจากลูกค้าจะขอดูต่อ

2.7 หลังจากนั้นก็ส่งคำสั่งซื้อรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มตามจุดที่จะต้องทำ แล้วก็ให้พนักงานการเงินเพื่อที่จะเป็นหลักฐานในการคิดเงิน ห้ามทำหายเด็ดขาด

2.8 การเตรียมอุปกรณ์ คือ อุปกรณ์ในการดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มของลูกค้า จะต้องทำให้ได้ว่าลูกค้าแต่ละคนสั่งอะไรไป วางอุปกรณ์ให้ถูกต้องกับรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่ง ในการเสิร์ฟอุปกรณ์ให้ลูกค้านั้นห้ามถือโดยเด็ดขาด ให้ใส่ถาดไปให้ลูกค้าเสมอ

2.9 เวลามากาแฟหรือเครื่องดื่มไปเสิร์ฟให้กับลูกค้านั้นยังขาดเหลืออะไรบ้างให้ตรวจดูที่ใบรับคำสั่งซื้อและต้องติดตามผลจนกว่าลูกค้าจะได้ของครบ

2.10 เวลาเสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่มให้กับลูกค้าจะต้องขานชื่อทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเสิร์ฟผิดและเพื่อให้เสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่ม ได้ตรงกับรายการที่ลูกค้าสั่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.11 หลังจากทีบริการลูกค้าจนได้ของตามที่สั่งแล้ว ควรจะยืนหรือตรวจตราตามโต๊ะ ว่าลูกค้าจะต้องการอะไรเพิ่มหรือโต๊ะทานกาแฟหรือเครื่องดื่มแล้วก็ให้เก็บถ้วยกาแฟ แก้วน้ำ หรือที่เชียวหรือที่เต็มแล้ว และการเก็บควรเก็บไปที่ละอย่าง เพื่อความสะดวกของโต๊ะที่ลูกค้านั่งยก เว้นแก้วน้ำ และที่สำคัญถ้ารอเก็บโต๊ะที่ลูกค้าในคราวเดียวจะต้องเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ เยอะมาก ซึ่งทั้งหมดเป็นแก้ว อาจเกิดการแตกเสียหายได้

2.12 เมื่อลูกค้าออกจากโต๊ะแล้ว พนักงานที่ยืนอยู่ใกล้ ๆ จะต้องกล่าวคำขอบคุณและกล่าวคำชักชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกและพนักงานที่เดินผ่านไปมาให้ง่าย ๆ ว่าคุณต้องกล่าวคำทักทายกับลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน และขอบคุณ หรือชักชวนให้มาใช้บริการอีก เมื่อลูกค้าเดินออกจากร้าน

2.13 เมื่อเก็บโต๊ะจะต้องเช็ดทำความสะอาดโต๊ะทันที ไม่ควรปล่อยทิ้งไว้ จนลูกค้าชุดใหม่เข้ามาใช้บริการ เพราะจะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี และจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าเราพร้อมจะบริการลูกค้าตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการร้านเรา

2.14 ในการเก็บโต๊ะทำความสะอาดนั้น จะถือของมือเปล่าไม่ได้ ควรจะใช้ถาดให้ติดเป็นนิสัยและเป็นการป้องกันการหล่นมือ หล่นแตกเสียหาย

#### หลักในการบริการลูกค้าของร้านแบล็คแคนยอน

1. ลูกค้า คือ หัวใจ
2. 5 ขั้นตอนของการบริการ คือ ต้อนรับ แนะนำ ติดตาม ใต้ถามและอำลา
3. การสร้างความพึงพอใจสูงสุดและความประทับใจแก่ลูกค้า

#### การปฏิบัติตนของพนักงานในสถานการณ์ต่างๆ

1. กาแฟหรือเครื่องดื่ม คือ พนักงานบริการจะต้องเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าบริเวณที่ทำกาแฟหรือเครื่องดื่มเลอะเทอะมากควรจะให้ลูกค้าเปลี่ยน โต๊ะเพื่อความสะดวกในการทำ ความสะอาด ถ้าลูกค้าทำอาหารหกใส่เสื้อผ้าของลูกค้าเอง พนักงานบริการควรจะนำผ้าชุบน้ำหมาด ๆ มาให้ลูกค้าเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าพนักงานบริการเป็นผู้ทำหกรดเสื้อผ้าของลูกค้า หรือลูกค้าก็มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์อยู่บ้างรีบกล่าวคำ ขอโทษ และอาจจะต้องยอมรับทำความสะอาดเสื้อผ้าที่เปื้อนให้

2. สิ่งของลูกค้าชำรุดสูญหาย คือ ให้พนักงานแจ้งผู้จัดการร้านทราบในทันที

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. ลูกค้ายกก่อนเวลาเปิดทำการ คือ ให้แจ้งตอบรับกับลูกค้าด้วยท่าทางอันสุภาพนุ่มนวล และอธิบายให้ลูกค้าทราบว่าทางร้านจะเปิดทำการเวลาใดแน่นอน

4. ลูกค้ายกใกล้เวลาเปิดทำการ คือ ควรจะให้การต้อนรับเช่นในเวลาปกติให้บริการเป็นอย่างดีโดยอย่าแสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าปฏิบัติงานอย่างเร่งรีบ

5. ลูกค้ารีบร้อน คือ พยายามให้คำแนะนำเลือกรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ไม่ต้องเสียเวลาปรุงนาน และควรบอกกล่าวกับแผนกบาร์นำว่าลูกค้าโต๊ะนี้ต้องการเร็วสักนิด เพื่อจะลดความผิดพลาดในการทำซ้ำ

6. ลูกค้าลังเลใจ คือ ใช้ความอดทนอดกลั้น อย่าแสดงท่าทีเร่งลูกค้า ควรแนะนำรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้กับลูกค้าทราบ อย่ารอให้ลูกค้าเลือกกาแฟหรือเครื่องดื่มเอง อาจจะทำให้เสียเวลาในการที่จะไปบริการลูกค้าโต๊ะอื่นไป

7. ลูกค้าอารมณ์เสีย คือ ให้การต้อนรับอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังคำตำหนิอย่างอ่อนโยน เรียบร้อย แต่อย่าพูดจาสนับสนุนให้สิ่งที่ลูกค้าตำหนิแต่อย่างใด พยายามเอาใจใส่เป็นพิเศษ การบริการอย่างดีอาจจะช่วยให้ลูกค้าอารมณ์เย็นลงหรือแจ่มใสขึ้นบ้าง

8. ลูกค้าอะอะไว้วาย คือ จงอดกลั้น อย่าโต้เถียงกับลูกค้าเป็นอันขาด อาจจะเป็นการชวนทะเลาะได้ อย่าพูดจาตอบที่เป็นการข่มให้ลูกค้าโกรธและหลีกเลี่ยงบ้ายเบี่ยงไม่สนับสนุนหรือแสดงข้อคิดเห็น ในการวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้า

9. ลูกค้าลืมหืมของทิ้งไว้ คือ เมื่อพบเห็นสิ่งของที่ลูกค้าลืมหืมทิ้งไว้ ให้รับนำสิ่งของนั้นไปแจ้งผู้จัดการร้านทราบทันที เมื่อลูกค้ากลับมาทวงถามถึงสิ่งของ ควรจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ของอาจจะทำการเก็บไว้ที่พนักงานการเงิน

10. ลูกค้าตำหนิเกี่ยวกับกาแฟหรือเครื่องดื่ม คือ ไม่ว่าจะเป็นการตำหนิที่ลูกค้าต้องตรงต่อความเป็นจริง หรือเป็นการตำหนิที่ปราศจากเหตุผลพนักงานบริการจะต้องทนรับฟังจากลูกค้าได้ หากสุดวิสัยหรือร้ายแรงเกินกว่าที่พนักงานบริการจะชี้แจงต่อลูกค้าได้ให้แจ้งผู้จัดการร้านทันที จงอย่าโต้เถียงกับลูกค้าเพราะจะเป็นการเปล่าประโยชน์ และจงระลึกถึงเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของลูกค้าเองก็ตามถ้าพนักงานจะพยายามให้ลูกค้ายอมรับก็ย่อมจะเสียลูกค้านั้นแล้วอาจจะเสียลูกค้ารายอื่นด้วย ถ้าลูกค้าตำหนิด้วยเหตุผลและเป็นฝ่ายถูกควรจะกล่าวคำขอโทษและกล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่แจ้งให้ทราบข้อบกพร่อง ซึ่งพนักงานบริการจะต้องไม่พลอยมีโทสะต่อแขก

11. การตำหนิเกี่ยวกับการบริการ คือ ให้ปฏิบัติเหมือนกันในหัวข้อในการตำหนิเกี่ยวกับกาแฟหรือเครื่องดื่ม หากพนักงานบริการให้ความนอบน้อมรู้จักใช้ไหวพริบใช้ถ้อยคำที่ดี ย่อมจะไม่เสียลูกค้าและถ้าผู้นั้นกลับมาใหม่อย่าผูกพยาบาทจงให้การบริการอย่างดีเช่นเคยปฏิบัติตาม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ลูกค้าชมเชย คือ เมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยโดยตรง จงกล่าวคำขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่าง นอบน้อม ถ้าลูกค้าชมพนักงานในส่วนอื่นต้องกล่าวขอบคุณลูกค้าด้วย และต้องบอกกับลูกค้าด้วย ว่าเราจะบอกกับพนักงานที่ลูกค้าชมเชยให้เขาทราบด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความรู้พื้นฐานของ พนักงานบริการที่จะต้องทราบ เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อบริการที่ดี ซึ่งคำกล่าวจะช่วยให้ มากเพียงแต่ควรเอาใจใส่และนำไปปฏิบัติเท่านั้นเอง

13. การเก็บ โตะกาแฟหรือเครื่องดื่มขณะที่ลูกค้านั่งอยู่ คือ หลังจากที่ถูกค้าได้ดื่มกาแฟ หรือเครื่องดื่มเสร็จแต่ละอย่าง จะเก็บถ้วยกาแฟและแก้วน้ำจากสภาพสตรีก่อน และจงเก็บถ้วยที่ใช้ แล้วด้านขวามือของลูกค้าเก็บถ้วยกาแฟและแก้วน้ำออกจากทางขวาเช่นกัน ในกรณีที่โตะสกปรก ใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดโตะด้วย เก็บโตะให้เรียบร้อยก่อนเสิร์ฟไอศกรีม ที่เขียนหรือที่สกปรกมีซีถ้าควรเอา ออกและนำอันใหม่มาวางแทน

14. การเก็บ โตะเมื่อลูกค้ากลับแล้ว คือ เป็นการง่ายมากในการเก็บโตะที่ลูกค้ากลับแล้วมี หลายวิธี เช่น รวมเครื่องมือในการดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่ม ได้แก่ ช้อนกาแฟ ถ้วยกาแฟ ฯลฯ วางไว้ บนถาดแล้ววางซ้อนกันไว้ตรงกลางถาด ไม่ควรบรรจุลงถาดมากเกินไปเพราะจะทำให้เกิดอุบัติเหตุ หรือเกิดความเสียหายโดยไม่จำเป็น จำไว้เสมอว่า อย่าวางภาชนะชิ้นใหญ่ไว้บนชิ้นเล็ก การวางของ บนเคาน์เตอร์ เคาน์เตอร์ควรสะอาดและเรียบร้อยอยู่เสมอขอขวดกาแฟต่าง ๆ ไม่ควรวางอยู่บน เคาน์เตอร์

### หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานบริการ

หน้าที่ของพนักงานบริการ คือ การจัดโตะ ต้อนรับลูกค้า เตรียมเครื่องปรุง เสิร์ฟกาแฟหรือ เครื่องดื่ม และปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย แต่หน้าที่ของพนักงานบริการมิได้มีเพียง เท่านั้น พนักงานบริการควรปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ คือ

1. มาทำงานตรงเวลา การมาสายเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้อื่นต้องทำงานแทนและการมาสาย ทำให้รีบร้อน ไม่มีเวลาตรวจดูความเรียบร้อยของเสื้อผ้า หรือศึกษาเมนูใหม่

2. ไม่ขาดงาน โดยไม่มีเหตุผลอันควร

3. ถ้าจำเป็นต้องหยุดงานด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตามควรแจ้งให้ผู้จัดการทราบล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อจัดหาคนแทน

4. แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาดและประณีต

5. ไม่พูดโทรศัพท์หรือรับโทรศัพท์ ขณะอยู่ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่

6. ญาติพี่น้องและเพื่อนของพนักงานบริการที่มาหาควรอยู่นอกบริเวณพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. ขณะที่ลูกค้ากำลังดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่ม ไม่ควรจับกลุ่มกันพูดคุยกัน แต่ควรจะยืนอยู่ที่ของตนและควรยืนตรงพร้อมที่จะเสิร์ฟหรือช่วยเหลือลูกค้า หรือให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน และอย่าปล่อยให้ลูกค้าคอยนาน

8. ชื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ไม่หยิบนายเงิน ผงกาแฟ หรือสิ่งของที่อยู่ที่ภายในร้าน
9. ไม่เลิกงานก่อนเวลา
10. ชื่อสัตย์และยกย่องร้านที่ตนเองทำอยู่
11. ไม่เคี้ยวหมากฝรั่ง หรือหยิบนายเงินกาแฟหรือเครื่องดื่มทานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
12. จัดส่งของที่เก็บได้ หรือที่ลูกค้าลืมไว้ให้ผู้จัดการร้านนำส่งคืนลูกค้า

#### มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานบริการ

1. ส่วนต่างๆ ของร่างกายต้องสะอาด เช่น หน้าตา เนื้อตัว มือ หนิ้ว คอ เป็นต้น
2. เล็บมือต้องสะอาด พนักงานห้ามไว้เล็บยาวและอย่าทาเล็บเด็ดขาด
3. ผมไม่ยาวรุงรัง ควรรวบผมให้เรียบร้อย
4. ควรระวังรักษาปากและฟันอย่าให้มีกลิ่น
5. รองเท้า ต้องเป็นหนังสีดำเท่านั้น
6. กระจกทุกเม็ดกลัดให้เรียบร้อย ห้ามปลดกระจกเสื้อเป็นอันขาด
7. ห้ามเคี้ยวอาหารหรืออมของขบเคี้ยวขณะปฏิบัติหน้าที่
8. ห้ามพนักงานสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าลูกค้าก็ตาม
9. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ขณะปฏิบัติต่อลูกค้า
10. เวลาไอหรือจาม ห้ามไอหรือจามต่อหน้าลูกค้า ให้หันไปทางอื่นห่างจากลูกค้ามากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

11. ไม่แคะ แคะเกา หรือเอามือล้วงในส่วนต่างๆ ของร่างกายต่อหน้าลูกค้า เช่น แคะจมูก แคะหู เกาขาคา เป็นต้น

12. ห้ามหัวเราะเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่แม้ว่าจะมีเรื่องขบขัน ก็ต้องสำรวมกิริยาต่อหน้าลูกค้า

13. ขณะพูดกับลูกค้าไม่ควรส่งเสียงดังเกินควร พูดเสียงดังพอใช้ให้ลูกค้าได้ยิน

14. ไม่นั่งพูดกับลูกค้า ต้องลุกขึ้นยืนพูดและอยู่ในท่าที่สำรวม

15. ควรพูดกับลูกค้าเท่าที่จำเป็น ไม่ชวนคุย หรือพูดเล่นกับลูกค้า แม้ลูกค้าชวนคุยก็ต้องสำรวมกิริยาคำพูด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

16. ห้ามติเตียนลูกค้า ก่อนและลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ทั้งสิ้น หรือในกรณีที่ลูกค้าไม่เข้าใจภาษาหรือขนบธรรมเนียมประเพณี ก็ให้คำแนะนำไม่ประณามลูกค้า
17. หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ทู่มเถียงกับลูกค้าไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผู้ถูกหรือผิดก็ตาม
18. ไม่แสดงความไม่สุภาพให้ปรากฏต่อหน้าลูกค้า
19. ไม่ลูกลี้ลูกกลน แต่ก็ไม่ใช่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยขณะบริการลูกค้า
20. ห้ามแสดงท่าอิดโรยหรือเบื่อหน่าย ไม่พอใจลูกค้าแม้ว่าจะตั้งใจที่กระทำเช่นนั้น
21. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่น หรือเอามือไขว้หลัง
22. ขณะฟังคำสั่งจากลูกค้า ฟังให้ชัดเจน อย่ารับคำสั่งผิด ๆ ไม่เข้าใจให้ถามลูกค้าจนเข้าใจเสียก่อน
23. เมื่อนำสิ่งของไปให้หรือบริการลูกค้า ต้องใส่ถาดที่จัดไว้แล้วนำไป ห้ามใช้มือถือไป
24. ไม่ถือภาชนะ จาน ถาด แล้วเลี้ยงงาน หรือภาชนะเล่น
25. ไม่ยื่นรีรอคอยทิปจากลูกค้า
26. เมื่อลูกค้าให้ทิป ให้กล่าวคำว่า ขอบคุณ

## ภาคผนวก ช

### หน้าที่ของพนักงานร้านกาแฟ คอฟฟี่บีน

#### ข้อกำหนดและมาตรฐานการบริการลูกค้า

1. พนักงานควรจะให้การบริการที่เป็นกันเองกับลูกค้า
  - 1.1 กล่าวคำสวัสดีกับลูกค้าทุกครั้งที่เข้ามาในร้าน พร้อมสบสายตาลูกค้า
  - 1.2 ควรพูดคุยกับลูกค้าให้มีความเป็นกันเองที่สุด
  - 1.3 พยายามจดจำหน้าตาและชื่อลูกค้า
  - 1.4 พนักงานควรที่จะมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มตลอดเวลาในขณะที่ปฏิบัติงาน
2. พร้อมเสมอที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า
  - 2.1 ช่วยเหลือลูกค้าในการแนะนำสินค้า
  - 2.2 ไม่ทำให้ลูกค้าเกิดความรำคาญ
3. ให้บริการลูกค้าอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
  - 3.1 พยายามหลีกเลี่ยงการรอคอยของลูกค้า
  - 3.2 บริการลูกค้าให้รวดเร็วที่สุด
4. พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับสินค้า โดยศึกษาจากจากวิธีปรุงสินค้าและอื่น ๆ
  - 4.1 รู้จักวิธีปรุงสินค้าทุกชนิดที่จำหน่าย
  - 4.2 รู้จักส่วนผสมของสินค้า
  - 4.3 รู้จักที่ตั้งของวัตถุดิบและเครื่องปรุงทุกชนิดในร้าน
5. การบริการลูกค้าที่ดีกับลูกค้าที่เคาน์เตอร์ขาย
  - 5.1 ขานชื่อสินค้าที่ลูกค้าสั่งทุกครั้ง
  - 5.2 ระวังระวังความผิดพลาดในการคิดเงิน
  - 5.3 ส่งเงินทอนให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง
  - 5.4 ให้ใบเสร็จรับเงินกับลูกค้าทุกครั้งที่ย้ายสินค้า
6. มีความแม่นยำและถูกต้องในการให้บริการ
  - 6.1 ทำงานอย่างรวดเร็วแต่ต้องไม่รีบร้อนจนเกินไป
  - 6.2 มีความตั้งใจในการให้บริการ
  - 6.3 กล่าวคำขอบคุณที่ครั้งที่บริการเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารลิขสิทธิ์ในร้านคอฟฟี่บีน ห้ามเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานการเงิน

1. เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาภายในร้านพนักงานกล่าวคำว่าสวัสดี
2. เมื่อลูกค้าเดินมาถึงที่เคาน์เตอร์กำลังจะสั่งสินค้า พนักงานกล่าวคำว่า ยินดีต้อนรับคะ วันนี้ทางร้านเรามีโปรโมชั่น/รายการพิเศษ คือ.....
3. รายการขายสินค้าทุกรายการต้องบันทึกลงในเครื่องคิดเงิน ณ จุดที่ขายสินค้าตามความเป็นจริงทุกครั้ง
4. พนักงานทุกคนต้องมีความตื่นตัวตลอดเวลาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในร้าน ระหว่างการปฏิบัติงาน
5. ลั่นชกเครื่องคิดเงิน ณ จุดขายสินค้าต้องปิดตลอดเวลา นอกเหนือจากมีการขายสินค้าและเงินทอน
6. พนักงานต้องให้ใบเสร็จรับเงินกับลูกค้าทุกครั้งที่ยขายสินค้า
7. พนักงานทุก ๆ คนต้องซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และต้องคอยตรวจตราไม่ให้พนักงานในร้านคนอื่น ๆ ทำการทุจริตได้
8. ในกรณีที่ลูกค้ามาจนพนักงานการเงินเขียนรายการสินค้าไม่ทัน ให้พนักงานสามารถเรียกพนักงานเสิร์ฟที่อยู่หน้าร้านมาช่วยเขียนแทนได้

## ภาคผนวก ข

### หน้าที่ของพนักงานของระบบใหม่

#### ข้อกำหนดการทำงานฝ่ายบริหาร

##### อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้จัดการ

1. การจัดการในเรื่องทั่ว ๆ ไปในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการค้าและบริการเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของร้าน
2. กำหนดหน้าที่ของพนักงานในร้านตามความจำเป็นแก่ตัวกิจการ กำหนดอัตราเงินเดือน ตลอดจนให้พนักงานออกจากงาน โดยได้รับความเห็นชอบของฝ่ายบริหารและระเบียบของร้าน
3. เป็นผู้บังคับบัญชาของพนักงาน จัดวางระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายบริหาร
4. ควบคุมและดูแลรับผิดชอบในเรื่องของเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ภายในร้านให้มีความครบถ้วนและสมบูรณ์
5. รับผิดชอบและดูแลการจัดทำบัญชี ทะเบียนต่าง ๆ ของร้านให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
6. รับผิดชอบและตรวจตราการรับจ่ายเงินของร้านให้เป็นการถูกต้อง
7. รักษาเงินสดภายในจำนวนที่ฝ่ายบริหารร้านกำหนดไว้ เพื่อสำรองไว้ใช้ในกิจการของร้านและจัดการส่งเงินสดรับประจำวันนำฝากตามที่ฝ่ายบริหารร้านกำหนด
8. รับผิดชอบตรวจตราดูแลสถานที่ ทرف์พดีน เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนตัวสินค้าของร้านให้อยู่ในสภาพอันดีและปลอดภัยอยู่เสมอ
9. เสนอรายงานกิจการประจำเดือนต่อฝ่ายบริหารร้าน
10. เรียกประชุมและร่วมการประชุมใหญ่ ประชุมฝ่ายบริหารและประชุมย่อยเพื่อที่จะร่วมชี้แจงผลประกอบการ
11. ปฏิบัติการเกี่ยวกับการโต้ตอบหนังสือของร้าน
12. เสนอรายงานของร้านต่อกรมสรรพากร ตามแบบและระยะเวลาที่ทางราชการกำหนด
13. แสดงบุคคล งบกำไรขาดทุน รายงานประจำปีและแสดงผลการดำเนินงานของร้านเพื่อเสนอต่อที่ประชุมฝ่ายบริหารเพื่อพิจารณา

14. แต่งตั้งผู้รักษาการแทนผู้จัดการเมื่อผู้จัดการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เป็นครั้งคราว เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนลิขสิทธิ์ไว้เพื่อใช้เฉพาะในร้านนี้ เมื่อผู้ซื้อเห็นชอบที่จะซื้อสินค้า การค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 15. ทำการอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารของร้าน

### ข้อกำหนดการทำงานฝ่ายพนักงานการเงิน

#### หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานการเงิน

1. เมื่อลูกค้าเดินเข้ามาภายในร้านพนักงานกล่าวสวัสดี
2. รายการขายสินค้าทุกรายการต้องบันทึกลงในเครื่องคิดเงิน ณ จุดที่ขายสินค้าตามความเป็นจริงทุกครั้ง
3. พนักงานทุกคนต้องมีความตื่นตัวตลอดเวลาเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในร้าน ระหว่างการปฏิบัติงาน
4. ลั่นชั่งเครื่องคิดเงิน ณ จุดขายสินค้าต้องปิดตลอดเวลา นอกเหนือจากมีการขายสินค้าและเงินทอน
5. พนักงานทุก ๆ คนต้องซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่และต้องคอยตรวจตราไม่ให้พนักงานในร้านคนอื่น ๆ ทำการทุจริตได้
6. พนักงานควรที่จะมีใบหน้าที่ยิ้มแย้มตลอดเวลาในขณะที่ปฏิบัติงาน
7. พยายามหลีกเลี่ยงการรอคอยของลูกค้า
8. ระวังระวังความผิดพลาดในการคิดเงิน

### ข้อกำหนดการทำงานฝ่ายพนักงานบริการหน้าร้าน

#### คุณสมบัติของพนักงานบริการ

การพิจารณาคุณสมบัติของพนักงานบริการ อาจจะแยกพิจารณาได้เป็น 2 หัวข้อใหญ่ คือ

#### 1. คุณสมบัติทางด้านร่างกาย

พนักงานบริการกาแฟและเครื่องดื่ม (Waiter/Waitress) มักจะถูกกำหนดให้สวมเครื่องแบบ (Uniform) เพื่อแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างพนักงานกับลูกค้า โดยที่ทางร้านกำหนดให้พนักงานสวมเครื่องแบบเนื่องจากเหตุผล 3 ข้อ คือ

1.1 เสื้อผ้า ทางร้านจะต้องคัดเลือกเสื้อผ้าที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงานให้กับพนักงาน สะดวกในการทำมาสะอาด และสบายในการสวมใส่ พนักงานหญิงจะถูกกำหนดให้สวมผ้าคลุมศีรษะเพื่อทำให้ผมดูเป็นระเบียบเรียบร้อย และป้องกันไม่ให้เส้นผมร่วงหล่นลงไปยังถ้วยกาแฟหรือแก้วเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 บรรยากาศ การแต่งกายของพนักงานที่ดูกลมกลืนไปกับประเภทของเครื่องคืมที่มีบริการ และการตกแต่งภายในสถานที่ที่จะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในการรับประทานเครื่องคืมให้กับลูกค้า

1.3 ความสะอาด ในข้อควรปฏิบัติของพนักงานบริการในส่วนที่เกี่ยวกับความสะอาดของร่างกายในส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

1.3.1 มือ และ เล็บ ควรทำความสะอาดบ่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งก่อนให้บริการอาหารและเครื่องคืมแก่ลูกค้า และหลังจากการเข้าห้องน้ำ เล็บมือควรจะตัดและตะไบให้เรียบร้อย พนักงานหญิงต้องงดเว้นการทำเล็บไม่ว่าจะมีสีหรือ ไม่ขณะปฏิบัติงาน ผู้ที่สูบบุหรี่ต้องระวังไม่ให้มีคราบนิกอตินอยู่ที่นิ้วมือ

1.3.2 ความสะอาดของร่างกาย ควรจะอาบน้ำอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อย ชุดชั้นในจะเปลี่ยนทุกวัน และควรใช้ยาระงับกลิ่นตัว แป้งฝุ่นสำหรับรอยตัวและเท้าสามารถใช้ได้แต่ต้องระวังเรื่องกลิ่น รวมไปถึงน้ำหอมและน้ำยาหลังโกนหนวดด้วย

1.3.3 ผิวหนัง ควรที่จะใช้เวลาว่างไปพักผ่อนหย่อนใจในที่ที่มีอากาศบริสุทธิ์ รับประทานอาหารสด เช่น ผัก ผลไม้ พนักงานหญิงไม่ควรใช้เครื่องสำอางมากเกินไป

1.3.4 เส้นผม จะต้องดูแลรักษาให้เรียบร้อยและสระบ่อย ๆ เพื่อป้องกันรังแคและกลิ่น ควรแปรงผมให้เรียบ พนักงานบริการทั้งชายและหญิงห้ามทำผมปิดหน้าปิดตา การใช้มือเสยผมในขณะที่บริการอาหารเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำต่อหน้าลูกค้า ความยาวของผมสำหรับพนักงานหญิงไม่ควรยาวกว่าปกเสื้อ หากพนักงานหญิงไว้ผม ยาวจะต้องรวบให้เรียบร้อย บางแห่งอาจกำหนดให้พนักงานหญิงสวมผ้าคลุมศีรษะเพื่อดูเป็นระเบียบและป้องกันไม่ให้ผมร่วงลงไปในเครื่องคืม พนักงานชายควรระวังเรื่อง หนวดเครา และจอนนอกเหนือ ไปจากเรื่องผม

1.3.5 ฟัน ควรรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ แปรงฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้งและควรได้รับการตรวจฟันโดยทันตแพทย์ปีละ 2 ครั้ง หรืออย่างน้อยที่สุดปีละครั้ง หากใส่ฟันปลอมต้องดูแลรักษาให้สะอาดเช่นกัน

1.3.6 เท้า ควรจะรักษาความสะอาด หากมีอาการเจ็บปวดบริเวณเท้าต้องรีบรักษา เนื่องจากพนักงานบริการจำเป็นที่จะต้องยืนและเดินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

## 2. คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานจะมีคุณสมบัติต่าง ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานของพนักงานบริการดีขึ้น ดังนี้

2.1 ความเป็นมิตร (Friendliness) การที่พนักงานจะสร้างความเป็นมิตรนั้นทำได้โดยการเรียกชื่อลูกค้า ซึ่งจะทำให้ลูกค้าจะเกิดความประทับใจในสถานที่และบริการที่ตนได้รับ เพราะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ว่าลูกค้าจะเกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญมีคนรู้จัก แต่ทั้งนี้ต้องให้แน่ใจว่าออกเสียงถูกต้องอย่างไรก็ตามหากเป็นในกรณีที่ลูกค้าไม่ต้องการให้เรียกชื่อไม่ว่าจะเป็นเหตุผลใดก็ตามพนักงานก็ต้องปฏิบัติตาม การจำชื่อลูกค้าที่มาใช้บริการอาจจะใช้วิธี คือ ฟังชื่อให้ชัดเจนเมื่อได้รับการบอกกล่าว จดชื่อใส่กระดาษ (อย่าทำต่อหน้าลูกค้า) และพูดทวนชื่อลูกค้าหลาย ๆ ครั้ง ทั้งนี้นอกจากการเรียกชื่อลูกค้าในการกล่าวต้อนรับแล้ว อาจจะใช้ในเวลาที่ได้รับคำสั่งอาหารจากลูกค้า หรือถามความพอใจของลูกค้าต่อเครื่องดื่มและบริการ

2.2 ความรู้ในเรื่องกาแฟและเครื่องดื่ม (Knowledge of Coffee and Beverage) ต้องเป็นผู้ที่รอบรู้เกี่ยวกับรายการกาแฟและเครื่องดื่มทุกชนิดที่มีขายในร้าน ทั้งนี้เพื่อให้คำแนะนำและเสนอแนะแก่ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับกรรมวิธีการปรุงสินค้าเครื่องปรุง เครื่องมือเครื่องใช้ในการดื่ม รวมไปถึงวิธีการบริการให้กับลูกค้าด้วย

2.3 คำพูดชัดเจน (Clear Speech) เสียงของพนักงานบริการควรจะชัดเจนและฟังเป็นธรรมชาติมากที่สุด สามารถออกเสียงคำต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเพื่อสื่อความหมายอย่างคล่องแคล่ว ทั้งนี้เพราะลูกค้าย่อมรู้สึกพอใจที่ได้ยินเสียงที่มีความไพเราะน่าฟัง ความรู้ในภาษาที่สองจะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้พนักงานบริการที่ต้องทำงานในร้านใหญ่ ๆ ตามแหล่งศูนย์กลางการท่องเที่ยวได้มากขึ้นในการทำงาน

2.4 ลายมือ (Handwriting) พนักงานบริการคงไม่จำเป็นต้องมีลายมือสวยแต่อย่างน้อยที่สุดลายมือจะต้องเขียนแล้วอ่านง่าย เพราะพนักงานบริการบางครั้งจะต้องเป็นผู้เขียนใบสั่งอาหารไปยังพนักงานครัวและพนักงานเก็บเงินในกรณีที่พนักงานเสิร์ฟไม่ว่าง

2.5 ความจำ (Memory) พนักงานบริการจะต้องจดจำทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในร้านให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นรายการกาแฟ เครื่องดื่ม เครื่องปรุง กรรมวิธีการปรุง หรือการผลิต อุปกรณ์เครื่องใช้ ชื่อของลูกค้าประจำ รวมไปถึงความชอบหรือไม่ชอบของลูกค้าที่มาใช้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อบริการที่ดีและทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ

2.6 ความซื่อสัตย์ (Honesty) พนักงานบริการนั้นจะต้องมีความซื่อสัตย์กับลูกค้า เพื่อนร่วมงาน หรือแม้แต่กับทางร้านที่ตัวเองปฏิบัติงานอยู่

2.7 ความร่วมมือ (Co-Operation) พนักงานบริการจะต้องพร้อมที่จะทำงานนอกเหนือจากเวลาที่กำหนดไว้และสนุกสนานกับการให้บริการผู้อื่น ไม่ควรเร่งลูกค้าเพื่อที่ตนเองจะได้เสร็จงานและกลับบ้านเร็ว

2.8 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พนักงานต้องทำงานเป็นทีมโดยที่ทุกฝ่ายมีน้ำใจต่อกันและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถทั้งในส่วนตัวและส่วนรวมโดยยึดถือปณิธานในการทำงานอย่างเดียวกันคือการทำให้อลูกค้าพึงพอใจที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ข้อบังคับในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการ

1. ให้การต้อนรับลูกค้าด้วยไมตรีจิตทันทีที่ลูกค้ามาถึง หากเป็นลูกค้าประจำควรทักทายด้วยการเรียกชื่อ และควรพาลูกค้าไปนั่งในที่ที่เหมาะสมหรือตามความต้องการของลูกค้า
2. ควรพยายามขายสินค้าของทางร้านให้มากที่สุดโดยวิธีการเสนอแนะรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มเพื่อให้ลูกค้าสนใจที่จะรับประทาน
3. ประสานงานกับพนักงานบริการคนอื่น ๆ ในร้าน รวมทั้งพนักงานแผนกบาร์น้ำเพื่อที่จะให้บริการเป็นไปอย่างราบรื่น
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา
5. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับพนักงานคนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับลูกค้า หากเกิดปัญหาที่ไม่สามารถที่จะตัดสินใจได้ให้รายงานผู้จัดการร้านทราบทันที
6. ในขณะที่ลูกค้าสนทนากัน ไม่ควรที่จะเข้าไปขัดจังหวะ ยกเว้นในกรณีที่ลูกค้าพูดกับพนักงาน พนักงานจะต้องตอบอย่างสุภาพและสั้นที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ แต่ไม่ควรเป็นฝ่ายเริ่มสนทนากับลูกค้าก่อน
7. ห้ามเคี้ยวหมากฝรั่ง เคี้ยวอาหาร ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
8. ห้ามร้องเพลง ฮัมเพลง หรือผิวปาก ไม่ว่าจะ เป็นภายในร้านหรือสถานที่ใกล้เคียง
9. ห้ามล้าง และ แกะ เกา ใจ หรือจามในระหว่างปฏิบัติงานบริการกาแฟและเครื่องดื่ม
10. ไม่ฟังบทสนทนาที่ลูกค้าคุยกัน ไม่ว่าลูกค้าจะคุยเสียงดังขนาดไหน
11. ไม่ควรจับกลุ่มพูดคุยกันเอง ในขณะที่ปฏิบัติงานเพราะจะทำให้ละเลยการบริการลูกค้า
12. ห้ามวิพากษ์วิจารณ์ลูกค้าในทุกกรณี
13. ห้ามใช้ภาษาหยาบคาย ไม่ว่าจะ เป็นภายในร้านหรือห้องแต่งตัว
14. ในการปฏิบัติงานควรทำอย่างเต็มที่โดยไม่คำนึงถึงเงินทิปที่คิดว่าลูกค้าจะให้เพราะว่าลูกค้าทุกคนย่อมต้องการบริการที่เท่าเทียมกันจากพนักงาน
15. หากลูกค้าวางเงินทิปไว้บนโต๊ะ ไม่ควรจะแตะต้องจนกว่าลูกค้าจะลุกจากโต๊ะไป และห้ามนับเงินทิปต่อหน้าลูกค้า
16. ในขณะที่กาแฟหรือเครื่องดื่มออกมาบริการลูกค้า ไม่ควรหยุดกระตือรือร้นเพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้
17. การเคลื่อนไหวใด ๆ ก็ตามจะต้องไม่ก่อให้เกิดเสียงรบกวนลูกค้า
18. ปกป้องดูแลผลประโยชน์ของทางร้านอย่างเต็มที่ โดยการพยายามสอดส่องไม่ให้ลูกค้ายกยอกอุปกรณ์เครื่องใช้ หรือหลบหนีการจ่ายเงินค่ากาแฟและเครื่องดื่ม
19. จะต้องตรงต่อเวลาและสามารถทำงานได้ตามตารางที่จัดไว้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

20. พนักงานสามารถจะเป็นตัวแทนที่ดีในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และกลับมาใช้บริการของร้านอีก

### บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานบริการ

1. สะอาดและเรียบร้อย คือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เสื้อผ้ารีดเรียบ รองเท้าที่สวมใส่ต้องขัดให้เรียบร้อย เล็บสั้นสะอาดและผมไม่ยาว หนวดเคราต้องโกนให้ดูดี ผู้หญิงที่ผมยาวจะต้องรวบหรือรัดให้เรียบร้อย
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การมีหน้าที่ที่ดูสดใส ร่าเริง ยิ้มเก่ง พูดจาสุภาพ ใช้คำพูดที่สุภาพและใช้คำพูดถูกต้องตามกาลเทศะ เมื่อลูกค้าได้ใช้บริการกับทางร้านแล้วก็จะมีความรู้สึกที่ดีที่ได้มาใช้บริการ
3. มีการใส่ใจแนะนำสินค้า คือ มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ ซึ่งเมื่อลูกค้าฟังแล้ว สามารถที่จะให้ความสนใจและตัดสินใจเลือก
4. มีความคล่องตัวในการทำงาน คือ ไม่เชื่องช้า เชื่องซึม มีความคล่องตัว สินค้าจะต้องถึงมือลูกค้าให้เร็วที่สุด

### ข้อควรปฏิบัติในการเป็นพนักงานบริการที่ดี

1. อย่าหยอกล้อหรือเล่นส่งเสียงในระหว่างทำงาน
2. ต้องมีการพูดจาที่สุภาพกับทั้งเพื่อนร่วมงาน บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชาในขณะที่ปฏิบัติงาน
3. อย่างนำเรื่องส่วนตัวมาปะปนในการทำงาน แล้วแสดงอาการเชื่องซึม หรือสีหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. อย่าพยายามขัดใจ หรือโต้เถียงกับลูกค้า หรือทำให้ลูกค้าโกรธ ไม่ว่าลูกค้าจะผิดหรือถูกต้อง ระลึกถึงเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ (The Customer is Always Right)
5. การตรงต่อเวลานั้นสำคัญมาก เพราะถ้าพนักงานไม่สามารถทำงานได้ตามตารางที่จัดไว้เพื่อนร่วมงานจะเดือดร้อน และยังมีผลไปถึงงานบริการด้วย เพราะพนักงานมีไม่เพียงพอจะบริการลูกค้า
6. สิ่งที่บริษัทคาดหวังจากตัวพนักงานบริการคือ การที่พนักงานสามารถเป็นตัวแทนที่ดีในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และกลับมาใช้บริการของทางร้านอีก

### หลักการบริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ขั้นตอนของการบริการลูกค้าตั้งแต่เข้ามาในร้าน จนกระทั่งลูกค้าเดินออกไปจากร้านนั้นจะมีลักษณะเป็นขั้นตอนการบริการแบบอเมริกัน (American Service) ซึ่งมีลักษณะ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. กล่าวทักทายลูกค้า (Greeting) คือ ทุกครั้งที่มีการลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ให้กล่าวคำทักทายกับลูกค้าโดยสุภาพทุกครั้ง หลังจากนั้นให้พาลูกค้าไปนั่งโต๊ะที่จัดเตรียมไว้ อย่าให้ลูกค้าเดินหาที่นั่งเองพร้อมกับวางเมนูให้กับลูกค้า โดยจะต้องกล่าวคำว่าขอโทษในทุก ๆ ครั้งที่ให้เมนู หรือวางของต่าง ๆ ให้ติดเป็นนิสัยและสิ่งสำคัญในการวางเมนูและควรเปิดเมนูหน้าใดหน้าหนึ่งให้กับลูกค้าด้วยทุกครั้ง

2. เสนอขายผลิตภัณฑ์ (Suggest Selling Product) คือ ก่อนการรับคำสั่งซื้อสินค้า ควรที่จะกล่าวคำทักทายด้วย ซึ่งถือเป็นธรรมเนียมในการที่จะเข้ารับคำสั่งซื้อลูกค้า และในขั้นตอนนี้พนักงานบริการควรจะต้องมีคุณสมบัติในการเป็นพนักงานขายที่ดีด้วย อย่างแรกเพียงให้ลูกค้าสั่งอย่างเดียว ควรจะแนะนำรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มของเราที่มีอยู่ให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกได้ว่า เราพร้อมที่จะบริการเขา พร้อมทั้งจะแนะนำกาแฟหรือเครื่องดื่มดี ๆ ให้ลูกค้าทราบ ทางร้านยังมีรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มอีกมาก เรามีรายการส่งเสริมการขายอะไรบ้างเพื่อให้ลูกค้าเห็นว่าเรามีความหลากหลายในสินค้าและบริการ

3. การทบทวนรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่ลูกค้าสั่ง (Repeat Order) คือ เป็นการป้องกันข้อผิดพลาดในการนำคำสั่งซื้อ เพื่อที่จะไม่ให้เกิดการสูญเสียของวัตถุดิบโดยไม่จำเป็น เช่น การปรุงกาแฟผิด หรือเกินจำนวนที่สั่ง ซึ่งลูกค้าจะเสียเวลาในการคอยกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ทำขึ้นมาใหม่อีก ฉะนั้นเมื่อลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว ควรจะทวนรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งเสมอ

4. การเตรียมอุปกรณ์ในการคั่วกาแฟหรือเครื่องดื่มให้กับลูกค้า (Set Up) คือ ในกรณีที่ลูกค้าสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่มเรียบร้อยแล้วก็ให้เสิร์ฟอุปกรณ์ที่ใช้ในการคั่วต่าง ๆ ให้กับลูกค้าพร้อมกับน้ำคั่ว โดยน้ำคั่วจะต้องวางอยู่ด้านขวามือของลูกค้าเสมอ ก่อนวางนั้นจะต้องกล่าวคำว่าขอโทษ กับลูกค้าของที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้าจะต้องใส่ถาดไปให้เสมอ ห้ามถือมือเปล่าโดยเด็ดขาด

5. การเสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่มตามรายการที่สั่ง (Serve Your Order) คือ การเสิร์ฟควรจะให้แน่ใจว่ากาแฟหรือเครื่องดื่มที่ขึ้นคาน์เตอร์นั้นเป็นของโต๊ะอะไรและในแต่ละคำสั่งซื้อของแต่ละโต๊ะขาดหรือครบหรือไม่ และเมื่อเสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่มควรจะขานชื่อสินค้าที่เสิร์ฟทุกครั้งไม่ควรวางกาแฟหรือเครื่องดื่มลงบนโต๊ะลูกค้าเฉย ๆ เพื่อป้องกันการเสิร์ฟผิดโต๊ะ และถ้ายังไม่ครบควรจะต้องบอกลูกค้าให้รอสักครู่ เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจ และรู้สึกได้ว่าเราเอาใจใส่ตลอดเวลาที่มารับบริการที่ร้าน

6. เอาใจใส่ดูแลลูกค้าตลอดเวลา (Follow Up) คือ จะต้องเดินตรวจตามโต๊ะต่าง ๆ ของลูกค้าที่มานั่งอยู่ว่าของครบหรือไม่ จะสั่งอะไรเพิ่มหรือเปล่า และที่สำคัญถ้าลูกค้ายังได้ของไม่ครบ ให้ตามของให้กับลูกค้าทันที และคอยเก็บภาชนะที่ลูกค้าทานเสร็จแล้วออกจากโต๊ะด้วย

7. การชำระเงินพร้อมกล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนให้มาใช้บริการอีก (Receipt Payment and Ask for Return ) คือ เมื่อลูกค้าเรียกบอกกับพนักงานให้เก็บเงินค่าสินค้า พนักงานควรจะบอกให้ลูกค้ารอสักครู่ ไม่ควรพยักหน้าตอบรับ เนื่องจากดูไม่สุภาพ เมื่อลูกค้าจ่ายเงินแล้ว ถ้าลูกค้าต้องรอรับเงินทอน เมื่อนำเงินทอนมาให้ลูกค้าพนักงานควรจะบอกจำนวนเงินทอนด้วย และทุก ๆ ครั้ง ที่ลูกค้าเดินผ่านออกจากร้าน ควรกล่าวคำว่า ขอขอบคุณ และเชิญชวนให้ลูกค้าคนนั้นกลับมาใช้บริการกับทางร้านใหม่ในโอกาสหน้า

### หลักปฏิบัติการในการบริการลูกค้า

#### 1. เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

1.1 ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และด้วยสายตาที่แสดงให้ลูกค้าเห็นด้วยว่ายินดีต้อนรับ และกล่าวคำทักทาย เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน

1.2 ให้พนักงานสังเกตว่าลูกค้ามาใช้บริการจำนวนกี่คน หรือจะถามลูกค้าว่า กี่ที่โต๊ะ แล้วพาไปนั่ง โต๊ะตามจำนวนของลูกค้า อย่าให้ลูกค้าต้องเดินหาโต๊ะเอง

1.3 ในขณะที่พาลูกค้าไปนั่งโต๊ะนั้น จะต้องแน่ใจด้วยว่าโต๊ะนั้นจัดและเช็ดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้ว แต่ถ้าโต๊ะยังไม่เช็ด จะต้องเช็ดให้เรียบร้อยก่อนที่ลูกค้าจะนั่ง

1.4 เมื่อลูกค้านั่งเรียบร้อยแล้วก็วางเมนูให้ลูกค้า โดยต้องเปิดเมนูหน้าใดหน้าหนึ่งไว้

1.5 ก่อนจะจากไปเพื่อที่จะให้ลูกค้ามีเวลาดูเมนูสินค้า พนักงานควรแนะนำรายการพิเศษที่มีอยู่ในช่วงเวลานั้นให้ลูกค้าว่ามีอะไรบ้าง

#### 2. เมื่อลูกค้าจะสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่ม

2.1 หลังจากลูกค้าได้ดูเมนูแล้วและพร้อมที่จะสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่ม หรือให้พนักงานสังเกตหรือประมาณว่า หลังจากให้เมนูสินค้า 3-5 นาที ถ้าลูกค้าเรียกให้เข้าไปทันที ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน

2.2 การเข้าไปรับคำสั่งซื้อนั้น จะต้องกล่าวคำทักทายกับลูกค้าให้เสมือนหนึ่งกับที่เราพึ่งมาบริการลูกค้าและเราต้องการทำด้วยความสุภาพเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าเรามีความยินดีที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และก่อนที่ลูกค้าจะสั่ง ให้แนะนำรายการพิเศษด้วย

2.3 เมื่อลูกค้าสั่งกาแฟ หรือไม่ทราบว่าสั่งอะไรดี ให้ถามว่าจะรับกาแฟหรือเครื่องดื่ม และให้ดูว่าถ้าลูกค้าจะสั่งกาแฟ ควรจะถามลูกค้าว่า ชอบกาแฟรสชาติไหน ถ้าจะสั่งเครื่องดื่มจะเป็นประเภทไหน การแนะนำเมนูสินค้า ควรจะเสนอรายการที่แปลกน่าดื่ม เพื่อที่ลูกค้าจะได้รู้จักสินค้าในเมนูของเราเพิ่มขึ้น

2.4 การแนะนำกาแฟหรือเครื่องดื่ม เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับทางร้าน เช่น ถ้าหากลูกค้าสั่งเครื่องดื่มควรจะแนะนำไอศกรีมเพิ่ม

2.5 เมื่อลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว พนักงานจะต้องทวนรายการที่ลูกค้าสั่งว่าเราจดไปครบถ้วนหรือไม่ ถูกต้องหรือเปล่า เพื่อป้องกันการปรุंगाแพหรือเครื่องค้มผิด

2.6 เมื่อทวนรายการกาแพหรือเครื่องค้มที่ลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว ให้เก็บเมนูสินค้าในทันที นอกเสียจากลูกค้าจะขอคูดอ

2.7 หลังจากนั้นก็ส่งคำสั่งซื้อรายการกาแพหรือเครื่องค้มตามจุดที่จะต้องทำ แล้วก็ให้พนักงานการเงินเพื่อที่จะเป็นหลักฐานในการคิดเงิน ห้ามทำหายเด็ดขาด

2.8 การเตรียมอุปกรณ์ คือ อุปกรณ์ในการค้มกาแพหรือเครื่องค้มของลูกค้า จะต้องจำให้ได้ว่าลูกค้าแต่ละคนสั่งอะไรไป วางอุปกรณ์ให้ถูกต้องกับรายการกาแพหรือเครื่องค้มที่ลูกค้าสั่ง ในการเสิร์ฟอุปกรณ์ให้ลูกค้านั้นห้ามถือโดยเด็ดขาด ให้ใส่ถาดไปให้ลูกค้าเสมอเพื่อที่จะป้องกันไม่ให้เครื่องค้มหกใส่ลูกค้า

2.9 เวล่านากาแพหรือเครื่องค้มไปเสิร์ฟให้กับลูกค้านั้นยังขาดเหลืออะไรบ้างให้ตรวจคูดที่ใบรับคำสั่งซื้อและต้องติดตามผลจนกว่าลูกค้าจะได้ของครบ

2.10 เวลาเสิร์ฟกาแพหรือเครื่องค้มให้กับลูกค้าจะต้องขานชื่อทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเสิร์ฟผิดและเพื่อให้เสิร์ฟกาแพหรือเครื่องค้มได้ตรงกับรายการที่ลูกค้าสั่ง

2.11 หลังจากที่บริการลูกค้าจนได้ของตามที่สั่งแล้ว ควรจะยืนหรือตรวจตราตามโต๊ะว่าลูกค้าจะต้องการอะไรเพิ่มหรือ โต๊ะทานกาแพหรือเครื่องค้มหมดแล้วก็ให้เก็บด้วยกาแพ แก้วน้ำ หรือที่เช็ดบุหรีที่เติมแล้ว และการเก็บควรเก็บไปทีละอย่าง เพื่อความสะดวกของโต๊ะที่ลูกค้านั่งยกเว้นแก้วน้ำ และที่สำคัญถ้ารอเก็บโต๊ะที่ลูกค้าในคราวเดียวจะต้องเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ เยอะมาก ซึ่งทั้งหมดเป็นแก้ว อาจจะทำให้เกิดการแตกเสียหายได้

2.12 เมื่อลูกค้าออกจากโต๊ะแล้ว พนักงานที่ยืนอยู่ใกล้ ๆ จะต้องกล่าวคำขอบคุณและกล่าวคำชักชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกและพนักงานที่เดินผ่านให้จ้ง่าย ๆ ว่าคุณต้องกล่าวคำทักทายกับลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน และขอบคุณ หรือชักชวนให้มาใช้บริการอีก เมื่อลูกค้าเดินออกจากร้าน

2.13 เมื่อเก็บโต๊ะจะต้องเช็ดทำความสะอาดโต๊ะทันที ไม่ควรปล่อยให้ว่างจนลูกค้าชุดใหม่เข้ามาใช้บริการ เพราะจะเป็นภาพลักษณ์ที่ไม่ดี และจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าเราพร้อมจะบริการลูกค้าตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการร้านเรา

2.14 ในการเก็บโต๊ะทำความสะอาดนั้น จะถือของมือเปล่าไม่ได้ ควรจะใช้ถาดให้ติดเป็นนิสัยและเป็นการป้องกันการหลุดมือ หล่นแตกเสียหาย

### การปฏิบัติตนของพนักงานในสถานการณ์ต่าง ๆ

1. กาแพหรือเครื่องค้มหก คือ พนักงานบริการจะต้องเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าบริเวณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ทำกาแฟหรือเครื่องดื่มหกละเอะมากควรจะให้ลูกค้าเปลี่ยน โต๊ะเพื่อความสะดวกในการทำ ความสะอาด ถ้าลูกค้าทำอาหารหกใส่เสื้อผ้าของลูกค้าเอง พนักงานบริการควรจะนำผ้าชุบน้ำ หมาด ๆ มาให้ลูกค้าเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าพนักงานบริการเป็นผู้ทำหกใส่เสื้อผ้าของลูกค้า หรือลูกค้าก็มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์อยู่ข้างรีบกแล้วค่า ขอโทษ และอาจจะต้องยอมรับทำความสะอาดเสื้อผ้าที่เปื้อนให้

2. สิ่งของลูกค้าชำรุดสูญหาย คือ ให้พนักงานแจ้งผู้จัดการร้านทราบในทันที
3. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดทำการ คือ ให้แจ้งตอบรับกับลูกค้าด้วยท่าทางอันสุภาพนุ่มนวล และอธิบายให้ลูกค้าทราบว่าทางร้านจะเปิดทำการเวลาใดแน่นอน
4. ลูกค้ามาใกล้เวลาเปิดทำการ คือ ควรจะให้การต้อนรับเช่นในเวลาปกติให้บริการเป็น อย่างดีโดยอย่าแสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าปฏิบัติงานอย่างเร่งรีบ
5. ลูกค้ารีบร้อน คือ พยายามให้คำแนะนำเลือกรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มที่ไม่ต้องเสีย เวลาปรุณาน และควรบอกกล่าวกับแผนกบาร์น้ำว่าลูกค้าโต๊ะนี้ต้องการเร็วสักนิด เพื่อจะลดความ ผิดพลาดในการทำซ้ำ
6. ลูกค้าลังเลใจ คือ ใช้ความอดทนอดกลั้น อย่าแสดงท่าทีเร่งลูกค้า ควรแนะนำรายการ กาแฟหรือเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้กับลูกค้าทราบ อย่างรอให้ลูกค้าเลือกกาแฟหรือเครื่องดื่มเอง อาจจะ ทำให้เสียเวลาในการที่จะไปบริการลูกค้าโต๊ะอื่นไป
7. ลูกค้าอารมณ์เสีย คือ ให้การต้อนรับอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังคำตำหนิอย่างอ่อนโยน เรียบร้อย แต่อย่าพูดจาสนับสนุนให้สิ่งที่ลูกค้าตำหนิแต่อย่างใด พยายามเอาใจใส่เป็นพิเศษ การ บริการอย่างดีอาจจะช่วยให้ลูกค้าอารมณ์เย็นลงหรือแจ่มใสขึ้นบ้าง
8. ลูกค้าอะอะไว้วาย คือ จงอดกลั้น อย่าโต้เถียงกับลูกค้าเป็นอันขาด อาจจะเป็นการ ขวนทะเลาะได้ อย่าพูดจาตอบที่เป็นการขู่ให้ลูกค้าโกรธและหลีกเลี่ยงบ้ายเบี่ยงไม่สนับสนุนหรือ แสดงข้อคิดเห็น ในการวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้า
9. ลูกค้าลืมสิ่งของทิ้งไว้ คือ เมื่อพบเห็นสิ่งของที่ลูกค้าลืมทิ้งไว้ ให้รับนำสิ่งของนั้นไป แจ้งผู้จัดการร้านทราบทันที เมื่อลูกค้ากลับมาทวงถามถึงสิ่งของ ควรจะอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ของอาจจะทำการเก็บไว้ที่พนักงานการเงิน
10. ลูกค้าตำหนิเกี่ยวกับกาแฟหรือเครื่องดื่ม คือ ไม่ว่าจะเป็นการตำหนิที่ถูกต้องตรงต่อ ความเป็นจริง หรือเป็นการตำหนิที่ปราศจากเหตุผลพนักงานบริการจะต้องทนรับฟังจากลูกค้าได้ หากสุดวิสัยหรือร้ายแรงเกินกว่าที่พนักงานบริการจะชี้แจงต่อลูกค้าได้ให้แจ้งผู้จัดการร้านทันที จง อย่าโต้เถียงกับลูกค้าเพราะจะเป็นการเปล่าประโยชน์ และจงระลึกถึงเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของลูกค้าเองก็ตามถ้าพนักงานจะพยายามให้ลูกค้ายอมรับก็ยอมจะเสีย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลูกค้านั้นแล้วอาจจะเสียลูกค้ารายอื่นด้วย ถ้าลูกค้าตำหนิด้วยเหตุผลและเป็นฝ่ายถูกควรจะกล่าวคำขอโทษและกล่าวคำขอขอบคุณลูกค้าที่แจ้งให้ทราบข้อบกพร่อง ซึ่งพนักงานบริการจะต้องไม่พลอยมีโทสะต่อแขก

11. การตำหนิเกี่ยวกับการบริการ คือ ให้ปฏิบัติเหมือนกันในหัวข้อในการตำหนิเกี่ยวกับกาแฟหรือเครื่องดื่ม หากพนักงานบริการให้ความนอบน้อมรู้จักใช้ไหวพริบใช้ถ้อยคำที่ดี ย่อมจะไม่สูญเสียลูกค้าเหล่านั้นไปและถ้าผู้นั้นกลับมาใหม่อย่าผูกพยาบาทจงให้การบริการอย่างดีเช่นเคยปฏิบัติมา

12. ลูกค้าชมเชย คือ เมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยโดยตรง จงกล่าวคำขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่างนอบน้อม ถ้าลูกค้าชมพนักงานในส่วนอื่นต้องกล่าวขอบคุณลูกค้าด้วย และต้องบอกกับลูกค้าด้วยว่าเราจะบอกกับพนักงานที่ลูกค้าชมเชยให้เขาทราบด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความรู้พื้นฐานของพนักงานบริการที่จะต้องทราบ เพื่อนำไปใช้ปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อบริการที่ดี ซึ่งคำกล่าวจะช่วยให้มากเพียงแต่ควรเอาใจใส่และนำไปปฏิบัติเท่านั้นเอง

13. การเก็บโต๊ะกาแฟหรือเครื่องดื่มขณะที่ลูกค้านั่งอยู่ คือ หลังจากที่ลูกค้าได้ดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มเสร็จแต่ละอย่าง จะเก็บถ้วยกาแฟและแก้วน้ำจากสุภาพสตรีก่อน และจงเก็บด้วยที่ใช้แล้วด้านขวามือของลูกค้าเก็บด้วยกาแฟและแก้วน้ำออกจากทางขวาเช่นกัน ในกรณีที่โต๊ะสกปรกใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดโต๊ะด้วย เก็บโต๊ะให้เรียบร้อยก่อนเสิร์ฟไอศกรีม ที่เขียนหุรีที่สกปรกมีขี้ถ้าควรเอาออกและนำอันใหม่มาวางแทน

14. การเก็บโต๊ะเมื่อลูกค้ากลับแล้ว คือ เป็นการง่ายมากในการเก็บโต๊ะที่ลูกค้ากลับแล้วมีหลายวิธี เช่น รวมเครื่องมือในการดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่ม ได้แก่ ช้อนกาแฟ ถ้วยกาแฟ ฯลฯ วางไว้บนถาดแล้ววางซ้อนกันไว้ตรงกลางถาด ไม่ควรบรรจุลงถาดมากเกินไปเพราะจะทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือเกิดความเสียหายโดยไม่จำเป็น จำไว้เสมอว่า อย่าวางภาชนะขึ้นใหญ่ไว้บนชั้นเล็ก การวางของบนเคาน์เตอร์ เคาน์เตอร์ควรสะอาดและเรียบร้อยอยู่เสมอขอขวดกาแฟต่าง ๆ ไม่ควรวางอยู่บนเคาน์เตอร์

#### หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานบริการ

หน้าที่ของพนักงานบริการ คือ การจัดโต๊ะ ต้อนรับลูกค้า เตรียมเครื่องปรุง เสิร์ฟกาแฟหรือเครื่องดื่ม และปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย แต่หน้าที่ของพนักงานบริการมิได้มีเพียงเท่านี้ พนักงานบริการควรปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ คือ

1. มาทำงานตรงเวลา การมาสายเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้อื่นต้องทำงานแทนหน้าที่ของตน และการมาสายทำให้ต้องทำตัวรีบร้อน ไม่มีเวลาตรวจดูความเรียบร้อยของเสื้อผ้า หรือศึกษาเมนูของสินค้าใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ไม่ขาดงาน โดยไม่มีเหตุผลอันควร
3. ถ้าจำเป็นต้องหยุดงานด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตามควรแจ้งให้ผู้จัดการทราบล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อจัดหาคนแทน

4. แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาดและปราณีต
5. ไม่พูดโทรศัพท์หรือรับโทรศัพท์ ขณะอยู่ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่
- 6.ญาติพี่น้องและเพื่อนของพนักงานบริการที่มาหาควรรออยู่นอกบริเวณพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน
7. ขณะที่ลูกค้ากำลังดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่ม ไม่ควรจับกลุ่มกันพูดคุยนินทากัน แต่ควรจะยืนอยู่ในที่ของตนและควรยืนตรงพร้อมที่จะเสิร์ฟหรือช่วยเหลือลูกค้า หรือให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน และอย่าปล่อยให้ลูกค้าคอยนาน

8. ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ไม่หยิบฉวยเงิน ผงกาแฟ หรือสิ่งของที่อยู่ที่ภายในร้าน
9. ไม่เลิกงานก่อนเวลา
10. ซื่อสัตย์และยกย่องร้านที่ตนเองทำอยู่
11. ไม่เถียงขวามากฝรั่ง หรือหยิบฉวยกาแฟหรือเครื่องดื่มทานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
12. จัดส่งของที่เก็บได้ หรือที่ลูกค้าลืมไว้ให้ผู้จัดการร้านนำส่งคืนลูกค้า มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานบริการ

1. ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต้องสะอาด เช่น หน้าตา เนื้อตัว มือ หนิ้ว หู เป็นต้น
2. เล็บมือต้องสะอาด พนักงานห้ามไว้เล็บยาวและอย่าทาเล็บเด็ดขาด
3. ผมไม่ยาวรุงรัง ควรรวบผมให้เรียบร้อย
4. ควรระวังรักษาปากและฟันอย่าให้มีกลิ่น
5. รองเท้า ต้องเป็นหนังสีดำเท่านั้น
6. กระจกทุกมีดกลัดให้เรียบร้อย ห้ามปลดกระจกเสียเป็นอันขาด
7. ห้ามเคี้ยวอาหารหรืออมของขบเคี้ยวขณะปฏิบัติหน้าที่
8. ห้ามพนักงานสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าลูกค้าก็ตาม
9. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ขณะปฏิบัติต่อลูกค้า
10. เวลาไอหรือจาม ห้ามไอหรือจามต่อหน้าลูกค้า ให้หันไปทางอื่นห่างลูกค้าให้มากที่สุด
11. ไม่แคะ แกะเกา หรือเอามือล้วงในส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต่อหน้าลูกค้า เช่น แคะจมูก แคะหู เกาขา เป็นต้น

12. ห้ามหัวเราะเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่แม้ว่าจะมีเรื่องขบขัน ก็ต้องสำรวมกิริยา
13. ขณะพูดกับลูกค้าไม่ควรส่งเสียงดังเกินควร พูดเสียงดังพอใช้ให้ลูกค้าได้ยิน
14. ไม่นั่งพูดกับลูกค้า ต้องลุกขึ้นยืนพูดและอยู่ในท่าที่สำรวม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

15. ควรพูดกับลูกค้าเท่าที่จำเป็น ไม่ชวนคุย หรือพูดเล่นกับลูกค้า แม้ลูกค้าชวนคุยก็ต้อง  
สำรวจกิริยาคำพูด

16. ห้ามติเตียนลูกค้า ก่อนและลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ทั้งสิ้น หรือในกรณีที่ลูกค้าไม่  
เข้าใจภาษาหรือขนบธรรมเนียมประเพณี ก็ให้คำแนะนำไม่ประณามลูกค้า

17. หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ทุ่มเถียงกับลูกค้าไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผู้ถูกหรือผิดก็ตาม

18. ไม่แสดงความไม่สุภาพให้ปรากฏต่อหน้าลูกค้า

19. ไม่ลูกลี้ลูกลน แต่ก็ไม่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยขณะบริการลูกค้า

20. ห้ามแสดงท่าอึดโรยหรือเบื่อหน่าย ไม่พอใจลูกค้าแม้ว่าจะตั้งใจที่กระทำเช่นนั้น

21. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่น หรือเอามือไขว้หลัง

22. ขณะฟังคำสั่งจากลูกค้า ฟังให้ชัดเจน ถ้าหากไม่เข้าใจให้ถามลูกค้าจนเข้าใจเสียก่อน

23. เมื่อนำสิ่งของไปให้หรือบริการลูกค้า ต้องใส่ถาดที่จัดไว้แล้วนำไป ห้ามใช้มือถือไป

24. ไม่ถือภาชนะ จาน ถาด แล้วเลี้ยงงาน หรือภาชนะเล่น

25. ไม่ยื่นมือหรือคอยทักจากลูกค้า

26. เมื่อลูกค้าให้ทิป ให้กล่าวคำว่า ขอขอบคุณ

### ข้อกำหนดการทำงานฝ่ายพนักงานเสิร์ฟ

การปฏิบัติตนของพนักงานเสิร์ฟ จะคล้ายกับพนักงานบริการทั่ว ๆ ไปของร้าน แต่ยังมี  
รายละเอียดบางประการเพิ่มเติม ดังต่อไปนี้

#### 1. ข้อควรสนใจของพนักงานเสิร์ฟ มีดังนี้

1.1 รักษาความสะอาดของมือ เล็บและเครื่องแบบอย่างเคร่งครัด โดยเฉพาะเรื่อง  
กลิ่นตัวและกลิ่นปาก

1.2 จะต้องมีความรู้ด้านกาแฟและเครื่องดื่มที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของร้านตน เช่น  
รายการกาแฟ เครื่องปรุง ก็ปริมาณตามแบบแผน เป็นต้น

1.3 จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกาแฟและเครื่องดื่มในร้านและสามารถนำมาปฏิบัติได้

1.4 เมื่อมีรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มชนิดใหม่ ๆ ออกมาขายพนักงานเสิร์ฟควรที่จะ  
สอบถามหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อยกระดับการทำงานของตน

#### 2. มารยาทของพนักงานเสิร์ฟ มีดังนี้

2.1 การปฏิบัติตนขณะที่รอรับคำสั่ง พนักงานเสิร์ฟจะต้องยืนตัวตรง ทำชิดกันไม่ใช่  
ยืนทอดหุ่นตามสบาย มือขวาห้อยตรงตามธรรมชาติ มือซ้ายคล้องผ้าไว้ (บางแห่งใช้มือซ้ายหนีบผ้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ไว้กับลำตัว) ผู้จัดการร้านจะต้องอบรมทำพื้นฐานนี้ให้พนักงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานเสิร์ฟจะต้องยืนอยู่ในตำแหน่งที่กำหนดไว้ ถ้ายืนเกาะกันเป็นกลุ่มหันซ้ายหันขวา คอยกันไปมาจะทำให้เสียบุคลิกภาพและบรรยากาศในการทำงาน นอกจากนี้จะต้องแก่นิสัยบางอย่าง เช่น แคะจิ้มูก เกาหัว กัดเล็บ ฯลฯ และวิธีที่ดีที่สุด คือ การให้พนักงานควบคุมซึ่งกันและกัน

2.2 วิธีเดิน พนักงานเสิร์ฟจะต้องเดินให้ถูกต้องสง่าผ่าเผย ควรทิ้งน้ำหนักลงที่ปลายเท้า เพื่อจะได้เดินเร็วและเบา เวลาจะหันข้างหรือหันหลังก็ต้องระมัดระวังไม่ชนถูกลูกค้าหรือเพื่อนร่วมงาน ไม่ทำกาแพหรือเครื่องดื่มหก

2.3 ต้องทำงานละเอียดและนิ่มนวล เวลาเก็บถ้วยกาแพหรือ แก้วน้ำ ต้องพยายามไม่ให้มีเสียงและควรพยายามหลีกเลี่ยงการพูดจานอกจากเวลาจำเป็นเท่านั้น โดยมีธรรมเนียมปฏิบัติสำหรับพนักงานเสิร์ฟอยู่ 3 ข้อ ดังนี้

2.3.1 สงบปากสงบคำ (ยกเว้นเมื่อจำเป็น)

2.3.2 สำรวมไม่หัวเราะ (แม้ว่าคำพูดของลูกค้าจะทำให้หัวเราะไม่ได้)

2.3.3 เงียบกริบไม่มีเสียง (ไม่ทำให้เกิดเสียงดังเวลาทำงาน)

### 3. การเสิร์ฟกาแพหรือเครื่องดื่มน มีหลักการดังต่อไปนี้

3.1 ช่องทางการเข้าเสิร์ฟ การเสิร์ฟกาแพหรือเครื่องดื่มนจะให้เข้าเสิร์ฟทางด้านขวามือของลูกค้าโดยที่พนักงานจะส่งด้วยมือขวา โดยถ้าเสิร์ฟกาแพจะต้องหันหูซ้ายไปทางขวาเพื่อความสะดวกในการจับของลูกค้า

3.2 การจัดวางเครื่องใช้ในการดื่มนกาแพหรือเครื่องดื่มน จะให้วางทางด้านขวาของแขก เช่น การวางเหยือกน้ำชา จะวางทางด้านบนขวาของแขกโดยที่หันหูจับไปทางขวา นอกจากนี้เวลาเสิร์ฟกาแพหรือเครื่องดื่มนที่ต้องดื่มนขณะร้อน ๆ ก็ต้องเสิร์ฟขณะที่ยังร้อนอยู่

3.3 เทคนิคการบริการ พนักงานจะต้องบริการโต๊ะที่ตนรับผิดชอบอย่างละเอียดละออ ต้องคอยสังเกตสายตาของลูกค้าว่าต้องการอะไรเพิ่ม และต้องคอยดูว่ามีข้อหรืออุปกรณต่าง ๆ ตกพื้นหรือไม่ โดยที่มีข้อควรสนใจในการบริการบนโต๊ะอาหาร ดังนี้

3.3.1 ควรรับนำกาแพด้วยแรกและเครื่องดื่มนไปเสิร์ฟลูกค้าก่อน

3.3.2 สำหรับลูกค้าที่มีจำนวนหลาย ๆ คนและต้องเสียเวลาในการปรึกษาก่อนสั่งกาแพหรือเครื่องดื่มนค่อนข้างนาน ควรจะให้โอกาสลูกค้าปรึกษากันก่อนที่จะสั่ง

3.3.3 หากว่ามีการเกิดอุบัติเหตุขึ้น ในช่วงที่ลูกค้ากำลังดื่มนกาแพหรือเครื่องดื่มนอยู่นั้นพนักงานจะต้องรีบจัดการอย่างรวดเร็ว อย่าให้เป็นที่สนใจของลูกค้าคนอื่น หากอุบัติเหตุดังกล่าวเป็นเพราะความผิดของทางร้าน พนักงานจะต้องรีบรายงานให้ทางผู้จัดการร้านทราบเพื่อให้เป็นผู้รับผิดชอบของทางร้านมาขอโทษแขก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3.3.4 พนักงานเสิร์ฟไม่พูดกระซิบกระซาบพยักพืดให้กัน

3.3.5 หากลูกค้าโต๊ะอื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเรียกก็ควรจะไปรับใช้ในทันที

3.3.6 ต้องคาดคะเนว่าลูกค้ารีบร้อนหรือไม่ หากลูกค้ารีบร้อนพนักงานก็ต้องให้บริการสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า หากในร้านมีลูกค้าอยู่ไม่มากพนักงานควรจะให้บริการอย่างเต็มที่และรักษามารยาทเป็นพิเศษแต่เมื่อถึงคราวที่มีงานยุ่งมากพนักงานก็อาจจะปรับตัวตามสภาพ

3.3.7 ไม่ควรถูกเนื้อต้องตัวลูกค้า

3.3.8 หากเดินสวนทางกับลูกค้าต้องหลีกเลี่ยงให้ลูกค้าได้ไปก่อนพร้อมกับก้มหัวเล็กน้อยเป็นการแสดงความเคารพต่อลูกค้า

3.3.9 เวลาต้องการจะชี้บอกตำแหน่งของโต๊ะหรือห้องน้ำ ให้ลูกค้าไม่ควรใช้นิ้วบอก แต่ควรใช้วิธีผายมือแทน

3.3.10 หากพนักงานมีความเคยชินที่ไม่เหมาะสม คือ เอามือล้วงกระเป๋า ยืนเข่าขา เอามือจับหรือถูกจมูก คัดนิ้ว เกาหัว ลูบคางและยื่นพิงโต๊ะหรือฝาผนังควรที่จะแก้ไขปรับปรุงเสียใหม่

#### ทักษะที่เกี่ยวข้องในการเสิร์ฟกาแฟและเครื่องดื่ม

##### 1. กฎเกณฑ์เกี่ยวกับการเสิร์ฟ

1.1 การเก็บแก้วและอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะ จะให้ใช้ถาดเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน โดยมีข้อควรปฏิบัติ คือ แก้วใบแรกที่เก็บขึ้นมาจะต้องนำมาวางด้านในสุดของถาด แก้วใบถัดมาจะนำขึ้นมาวางชิดกับแก้วใบแรกและทำอย่างนี้ไปเรื่อย ๆ โดยการวางแก้วในลักษณะนี้จะทำให้ช้อนมือสามารถรับน้ำหนักของที่อยู่บนถาดได้ดีเพราะเป็นการจัดลำดับจากทางด้านในสู่ด้านนอก (ภาพผนวกที่ 28)

1.2 ลำดับการให้บริการ การจัดลำดับก่อนหลังการให้บริการลูกค้าจะต้องพิจารณาจากปัจจัย ดังนี้

1.2.1 เพศ เพศหญิงจะเป็นผู้ที่ได้รับการบริการก่อนเสมอ

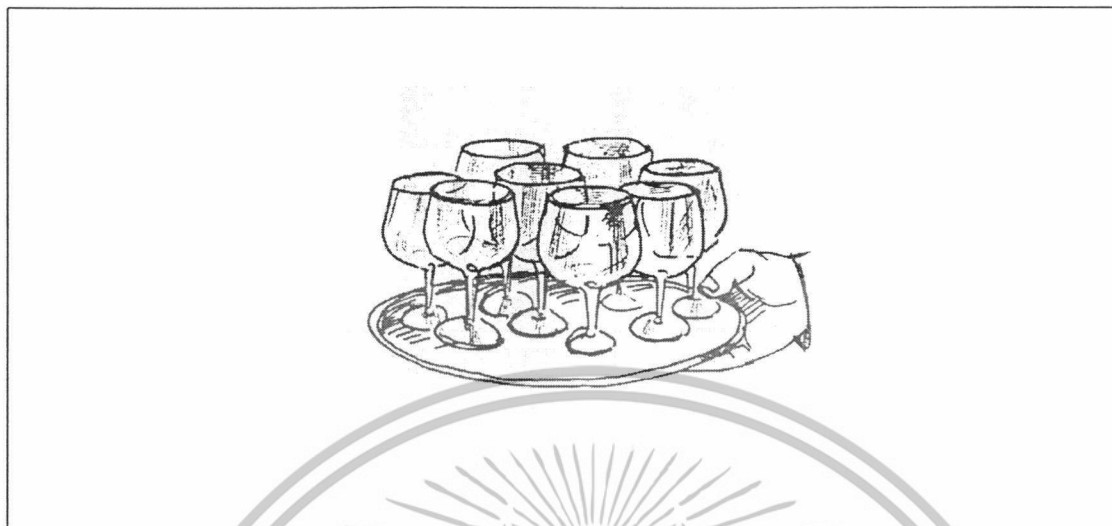
1.2.2 อาวุโส ผู้อาวุโสจะได้รับการบริการก่อน

1.2.3 สถานภาพทางสังคม ผู้ที่มีเกียรติสูงจะได้รับการบริการก่อน

1.2.4 ในกรณีที่มีเจ้าภาพ เจ้าภาพจะเป็นผู้ที่ได้รับการบริการหลังแขกของเขา

1.3 การเข้าบริการ การนำกาแฟและเครื่องดื่มเข้าไปบริการลูกค้าที่โต๊ะ จะมีข้อกำหนดดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 28 การเก็บแก้วและอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะ

1.3.1 ด้านขวาของลูกค้า จะเป็นการจัดวาง การเก็บแก้วต่างๆ การปรับเปลี่ยนอุปกรณ์บนโต๊ะและการเสิร์ฟอาหาร กาแฟและเครื่องดื่ม (ภาพผนวกที่ 29)



ภาพผนวกที่ 29 การเสิร์ฟอาหาร กาแฟและเครื่องดื่ม

1.3.2 ด้านซ้ายของลูกค้า จะเป็นการเสิร์ฟเนยและขนมปัง การเข้าปิดเศษอาหารต่าง ๆ บนโต๊ะ การเก็บของทุกประเภทที่เข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายและการรับคำสั่งรายการกาแฟและเครื่องดื่ม เอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.4 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่ม พนักงานจะยืนในตำแหน่งที่อยู่ใกล้กับลูกค้ามากที่สุดทางด้านซ้ายมือ สมุดใบรับคำสั่งซื้อสำหรับจรรยาการสินค้าและปากกาจะเตรียมพร้อมเสมอซึ่งการรับคำสั่งซื้อในลักษณะนี้จะเป็นแบบที่ถูกต้อง (ภาพผนวกที่ 30) หากว่าลูกค้าไม่สามารถตัดสินใจได้พนักงานอาจจะแนะนำรายการสินค้าที่มีชื่อเสียงได้ โดยที่ในขณะที่พนักงานทำการรับคำสั่งกาแฟหรือเครื่องดื่มจากลูกค้าพนักงานควรระมัดระวังไม่ให้ทำวโตะลูกค้าหรือใช้ปากกาชี้ไปที่รายการอาหาร รวมทั้งการวางสมุดใบรับคำสั่งซื้อลงบนโตะลูกค้าในขณะที่เขียนรายการสินค้าซึ่งเป็นการรับคำสั่งซื้อแบบที่ผิด (ภาพผนวกที่ 31) เมื่อจรรยาการสินค้าครบถ้วนแล้วพนักงานจะต้องทวนรายการสินค้าและรายละเอียดต่าง ๆ ให้ลูกค้าฟังอีกครั้งหนึ่งเพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้อง



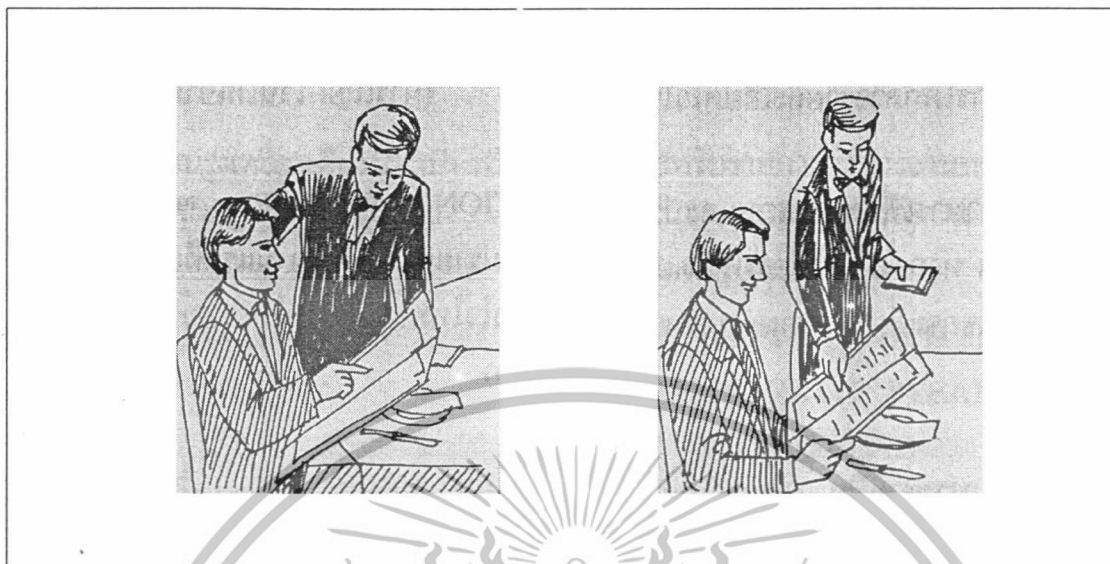
ภาพผนวกที่ 30 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มแบบที่ถูกต้อง

## 2. ทักษะที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน

2.1 การถือถาดกาแฟและเครื่องดื่ม ทักษะในการถือถาดกาแฟและเครื่องดื่มรวมถึงการจัดวางสิ่งของลงในถาดเพื่อให้เกิดความสมดุลของถาดมากที่สุด จะมีดังนี้

2.1.1 วิธีการถือถาด โดยปกติถาดวางของที่ใช้อยู่ในสถานบริการร้านอาหารหรือร้านกาแฟต่าง ๆ นั้นมักจะใช้เป็นถาดรูปวงรีหรือวงกลม แต่อาจมีการใช้ถาดรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าแทนได้ โดยที่มีลักษณะการถือถาดแบบเต็มฝ่ามือ (ภาพผนวกที่ 32) และระดับในการถือถาดแบบการยกถาดสูงเสมอเอว (ภาพผนวกที่ 33) จะเป็นดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 31 การรับคำสั่งรายการกาแฟหรือเครื่องดื่มแบบที่ผิด



ภาพผนวกที่ 32 การถือถาดแบบเต็มฝ่ามือ

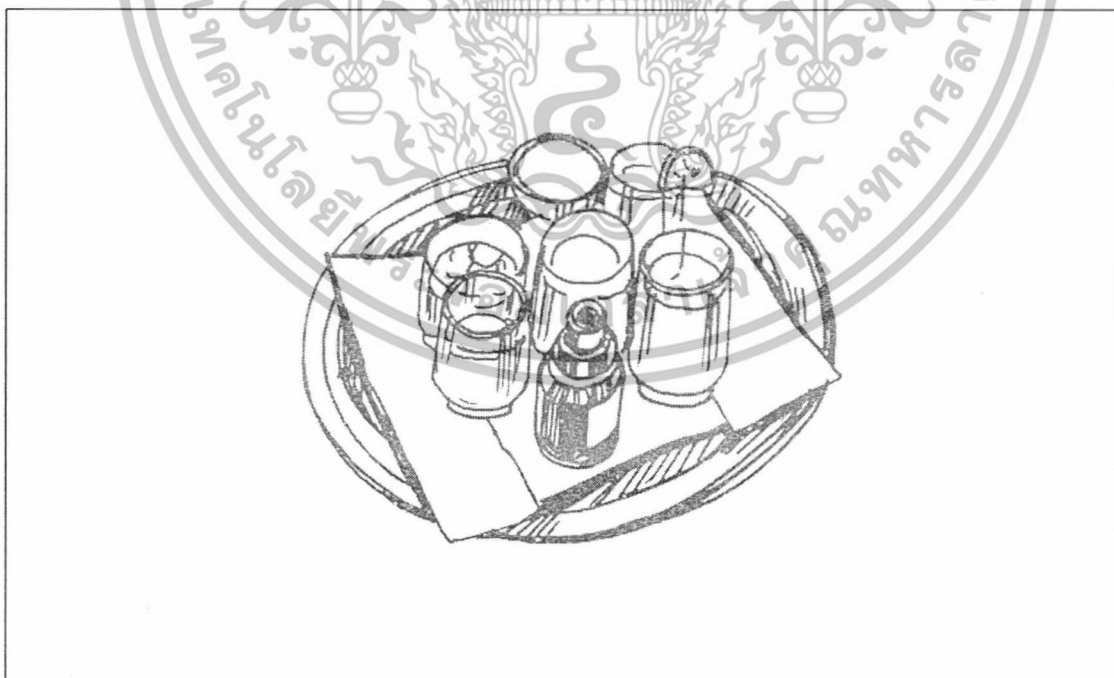
2.1.2 การถือถาดที่มีถ้วยกาแฟและแก้วน้ำที่ลูกค้ำดื่มเสร็จแล้ว การจัดวางภาชนะประเภทถ้วยกาแฟ แก้วน้ำ พร้อมอุปกรณ์และจานรองลงในถาด ควรจัดวางจานรองซ้อนกันไว้กลุ่มหนึ่งบริเวณกลางถาด ส่วนถ้วยกาแฟหรือแก้วน้ำจะจัดวางไว้โดยรอบจานรอง (ภาพผนวกที่ 34)

2.2 การเปลี่ยนที่เชียบูหรี การเปลี่ยนที่เชียบูหรีบน โต๊ะของลูกค้ำจะกระทำเมื่อใดขึ้นอยู่กับวิจักษณ์ของพนักงานแต่ละคน แต่ก็ควรจะระลึกระหว่างที่ลูกค้ำไม่ได้กำลังดื่มกาแฟหรือเครื่องดื่มอยู่ โดยการเปลี่ยนที่เชียบูหรีจะมีลำดับขั้นตอนดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 33 การถือถาดแบบการยกถาดสูงเสมอเอว



ภาพผนวกที่ 34 การจัดวางถ้วยกาแฟและแก้วเครื่องดื่มลงในถาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.2.1 พนักงานจะนำที่เขียนหรืออันใหม่จากตู้เก็บอุปกรณ์ใส่ถาดไป เมื่อไปถึงโต๊ะ ลูกค้าจะหยิบที่เขียนหรืออันใหม่กว่าที่ตกลงบนที่เขียนหรือบนโต๊ะ

2.2.2 พนักงานจะหยิบที่เขียนหรืออันที่ 2 อัน วางใส่ถาดโดยจะต้องระวังไม่ให้มีเก้าอี้หรือปลิวไปถูกแขนหรือร่วงหล่นไปบนโต๊ะ

2.2.3 หยิบที่เขียนหรืออันใหม่ที่คิดว่าอยู่ด้านบนวางลงไปให้ลูกค้าแทนที่

2.2.4 นำที่เขียนหรืออันที่ใช้แล้วไปล้างทำความสะอาด แล้วจึงนำมาเก็บสำรองไว้ที่ตู้เก็บอุปกรณ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ฅ  
แบบสอบถามที่เป็นต้นแบบ

โปรดแจ้งความคิดเห็นกับเรา  
PLEASE LET US KNOW YOUR THOUGHTS

คุณภาพผลิตภัณฑ์ PRODUCT QUALITY	ดี Good	ไม่ Average	ไม่ดี Disappointing	รายการและสถานที่ที่ Which place(s) are you referring to?
เมล็ดกาแฟคั่ว Roasted Bean Coffee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	วัน/เวลาที่ซื้อสินค้า Time and date of purchase?
กาแฟสำเร็จรูป Drip Coffee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	คุณมาซื้อเพื่อซื้อสินค้าอื่นหรือไม่ขอคืนภาษีในหนึ่งเดือน How often do you shop with us each month for
กาแฟเอสเปรสโซ Espresso Beverage	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	เครื่องดื่ม Beverages
สินค้าอื่น ๆ Miscellaneous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ชื่อ Name
อาหาร/ขนม PASTRIES/SAVORIES	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ที่อยู่ Address
ความหลากหลาย Variety	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
รสชาติ Taste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ความน่ารับประทาน Appearance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	เบอร์โทรศัพท์/Telephone
ความสดใหม่ Freshness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
บริการ SERVICE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	พนักงานของร้านทุกคนพร้อมที่จะให้บริการแก่คุณ หากมีข้อผิดพลาดประการใด โปรดให้คำแนะนำกับเรา Our sales partners are here to help you. If for any reason you are not satisfied, please let them know.
รวดเร็ว Timely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
มีมนุษยสัมพันธ์ Friendly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	ขอขอบคุณที่สละเวลาให้ท่าน THANK YOU FOR YOUR TIME!
ความคุ้มค่า Accessible	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ความรู้ในผลิตภัณฑ์ Knowledgeable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
ความสะอาด CLEANLINESS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Printed in Thailand on recycled paper.

ภาพผนวกที่ 35 ตัวอย่างแบบสอบถามที่เป็นต้นแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ญ  
แบบสอบถามใหม่

**ร้านกาแฟ อโรมา**  
**แบบสอบถามข้อมูลลูกค้า**

คุณภาพของสินค้า	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ดี
PRODUCT QUALITY	Great	Good	Average	Disappointing
กาแฟร้อน Drip Coffee	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
เครื่องดื่ม Soft Drink	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ไอศกรีม Ice cream	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
สินค้าอื่น ๆ Merchandise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>การบริการ</b> <b>SERVICE</b>				
ความมีมารยาท Courtesy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความรวดเร็ว Timely	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับกรใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น เมื่ออนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	ดีมาก Great	ดี Good	ปานกลาง Average	ไม่ดี Disappointing
ความมีมนุษยสัมพันธ์ Friendly	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความแม่นยำ Accurate	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความรู้ในตัวสินค้า Merchandise	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความสะอาด CLEANLINESS	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
โปรดแสดงความคิดเห็นกับเรา PLEASE LET US KNOW YOUR THOUGHTS	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>			
วัน/เวลาที่เขียนคำแนะนำ Time and Date of comment?	.....			

**ขอขอบคุณที่สละเวลาให้คำแนะนำ**

**THANK YOU FORN YOUR TIME!**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาคผนวก ก**  
**พจนานุกรมข้อมูล**

Project :ARC

LABEL	: ระบบการบริการลูกค้า
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.0
DESCRIPTION	: ดำเนินการบริการลูกค้า โดยให้ข้อมูลสินค้าและรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า ส่งใบรับคำสั่งซื้อ ไปยังระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์เพื่อปรุงสินค้าและตัดยอดวัตถุดิบคงคลัง
NOTES	: -
LOCATION	: -

Project :ARC

LABEL	: ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.0
DESCRIPTION	: รับใบรับคำสั่งซื้อจากระบบการบริการลูกค้าเพื่อทำการปรุงสินค้าแล้วส่งกลับระบบการบริการลูกค้าและตัดยอดวัตถุดิบคงคลัง รวมทั้งออกรายงานส่งไปยังผู้จัดการร้าน
NOTES	: -
LOCATION	: -

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: พนักงานรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.1
DESCRIPTION	: พนักงานรับคำสั่งซื้อจากลูกค้าโดยทำการบันทึกรายการสินค้าที่ส่งลงในใบรับคำสั่งซื้อ
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการบริการลูกค้า (1.0)

Project :ARC

LABEL	: พนักงานติดต่อกับฝ่ายการเงิน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.2
DESCRIPTION	: พนักงานรับใบรับคำสั่งซื้อจากพนักงานเสิร์ฟเพื่อบันทึกคำสั่งซื้อลงในแฟ้มใบรับคำสั่งซื้อ
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการบริการลูกค้า (1.0)

Project :ARC

LABEL	: พนักงานติดต่อกับฝ่ายบาร์นำเพื่อนำสินค้าที่ปรุงเสร็จไปเสิร์ฟ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.3
DESCRIPTION	: พนักงานรับสำเนาใบรับคำสั่งซื้อเพื่อนำไปปรุงสินค้าแล้วเสิร์ฟบริการลูกค้า
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการบริการลูกค้า (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: พนักงานติดต่อกับลูกค้าเพื่อเก็บเงินค่าสินค้าและเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.4
DESCRIPTION	: พนักงานเพื่อเก็บเงินค่าสินค้ากับลูกค้าและเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารที่ใช้แล้วให้กับฝ่ายบาร์น้ำ
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการบริการลูกค้า (1.0)

Project :ARC

LABEL	: พนักงานเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วให้ฝ่ายบาร์น้ำ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 1.5
DESCRIPTION	: พนักงานเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารที่ใช้แล้วให้กับฝ่ายบาร์น้ำทำความสะอาด
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการบริการลูกค้า (1.0)

Project :ARC

LABEL	: ระบบการเงิน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1
DESCRIPTION	: ดำเนินการคำนวณเงินค่าสินค้าและออกบิลเงินสดให้แก่ลูกค้ารวมทั้งออกรายงานทางการผลิตและรายงานทางการเงินแก่ผู้จัดการ
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: ระบบการปรุงสินค้า คลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.2
DESCRIPTION	: ดำเนินปรุงสินค้าตามใบรับคำสั่งซื้อและทำความสะอาดอุปกรณ์ที่ใช้แล้วรวมทั้งรายงานปริมาณวัตถุดิบที่คงเหลือในแต่ละวัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์ (2.0)

Project :ARC

LABEL	: พนักงานการเงินรับใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.1
DESCRIPTION	: รับใบรับคำสั่งซื้อพร้อมทั้งส่งสำเนาใบรับคำสั่งซื้อให้กับฝ่ายบาร์น้ำเพื่อทำการปรุงสินค้า
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.1)

Project :ARC

LABEL	: พนักงานการเงินติดต่อกับฝ่ายบาร์น้ำ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.2
DESCRIPTION	: รับสำเนาใบรับคำสั่งซื้อส่งให้กับฝ่ายบาร์น้ำเพื่อทำการปรุงสินค้า
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: พนักงานการเงินบันทึกข้อมูลสินค้า คำนวณค่าสินค้าและรับชำระเงิน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.3
DESCRIPTION	: บันทึกข้อมูลสินค้า รับรายการสินค้าที่ถูกค้าส่งนำมาคำนวณค่าสินค้าเก็บลง เพิ่มยอดขายรวมและรับชำระเงินพร้อมทั้งออกบิลเงินสดให้แก่ลูกค้า
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.1)

Project :ARC

LABEL	: พิมพ์รายงาน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.1.4
DESCRIPTION	: รับรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวันนำมาพิมพ์รายงานทางการเงินและ รายงานทางการผลิตเสนอต่อผู้จัดการร้าน
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.1)

Project :ARC

LABEL	: ระบบการปรุงสินค้า
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.2.1
DESCRIPTION	: รับสำเนาใบรับคำสั่งซื้อเพื่อทำการปรุงสินค้าตามสูตรการผลิตและทำการออก ใบเบิกวัตถุดิบให้ระบบคลังวัตถุดิบเมื่อวัตถุดิบมีจำนวนต่ำกว่ามาตรฐาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการปรุงสินค้า คลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์ (2.2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: ระบบคลังวัตถุดิบ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.2.2
DESCRIPTION	: รับใบเบิกวัตถุดิบและจ่ายวัตถุดิบให้ระบบการปรุงสินค้ารวมทั้งออกรายงานวัตถุดิบคงคลังที่เหลือในแต่ละวัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการปรุงสินค้า คลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์ (2.2)

Project :ARC

LABEL	: ระบบทำความสะอาดอุปกรณ์
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS	: 2.2.3
DESCRIPTION	: รับอุปกรณ์ ที่ใช้แล้วจากระบบการปรุงสินค้าและลูกค้าเพื่อทำความสะอาดและเก็บในที่เก็บอุปกรณ์
NOTES	: -
LOCATION	: ระบบการปรุงสินค้า คลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์ (2.2)

Project :ARC

LABEL	: รายการสินค้าที่สั่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ลูกค้าสั่งรายการสินค้าที่ต้องการมายังระบบการบริการลูกค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายการสินค้าที่สั่ง = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: ใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ทำการบันทึกรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งลงในใบรับคำสั่งซื้อ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการบริการลูกค้า

Project :ARC

LABEL	: เมนูสินค้า
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เก็บรายละเอียดข้อมูลสินค้าที่ขายในร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เมนูสินค้า = ชื่อสินค้า + ราคาสินค้า
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการบริการลูกค้า

Project :ARC

LABEL	: บิลเงินสด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เมื่อลูกค้าชำระเงินค่าสินค้าแล้วระบบบริการลูกค้าจะส่งบิลเงินสดให้ลูกค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: บิลเงินสด = ชื่อสินค้า + ปริมาณที่สั่ง + ราคาสินค้ารวม+ เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: ใบบริษัทสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เมื่อระบบการบริการลูกค้าส่งใบบริษัทสั่งซื้อมายังระบบ ระบบจะทำการ ปรับปรุงสินค้าตามใบบริษัทสั่งซื้อ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ใบบริษัทสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: บิลเงินสด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เมื่อลูกค้าชำระเงินค่าสินค้าแล้วระบบก็จะออกบิลเงินสดให้ระบบบริการ ลูกค้านำไปให้ลูกค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: บิลเงินสด = ชื่อสินค้า + ปริมาณที่สั่ง + ราคาสินค้ารวม + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: สูตรการผลิต
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการป้อนสินค้าตามสูตรการผลิตที่ได้รับจากผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: สูตรการผลิต = ชื่อสินค้า + ชื่อวัตถุดิบ + จำนวนวัตถุดิบที่ใช้
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: รายงานทางการเงิน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการออกรายงานทางการเงินเสนอต่อผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายงานทางการเงิน = ชื่อสินค้า + วันที่ + ราคาต่อหน่วย + จำนวนสินค้าที่ขายได้ + ยอดขายตามประเภทสินค้า + ยอดขายรวม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: รายงานทางการผลิต
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการออกรายงานทางการผลิตเสนอต่อผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายงานทางการผลิต = ชื่อสินค้า + วันที่ + จำนวนสินค้าที่มีเมื่อเริ่มวัน + จำนวนสินค้าที่ขายได้ + จำนวนสินค้าที่เหลือเมื่อสิ้นวัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: รายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะออกรายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวันเสนอต่อผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน = ชื่อสินค้า + วันที่ + จำนวน วัตถุดิบที่มีเมื่อเริ่มวัน + จำนวนวัตถุดิบที่เบิก + จำนวนวัตถุดิบที่เหลือ เมื่อสิ้นวัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 0 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: รายการสินค้าที่ส่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: พนักงานบันทึกรายการสินค้าที่ถูกคำสั่งลงใบรับคำสั่งซื้อ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายการสินค้าที่ส่ง = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการบริการลูกค้า

Project :ARC

LABEL	: เมนูสินค้า
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เก็บรายละเอียดข้อมูลสินค้าที่ขายในร้านลงในแฟ้มเมนูสินค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เมนูสินค้า = ชื่อสินค้า + ราคาสินค้า
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการบริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: ใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ทำการส่งใบรับคำสั่งซื้อให้พนักงานการเงินแล้วเก็บลงแฟ้มใบรับคำสั่งซื้อ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการบริการลูกค้า

Project :ARC

LABEL	: บิลเงินสด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เมื่อลูกค้าชำระสินค้าแล้วระบบก็นำบิลเงินสดนำไปให้ลูกค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: บิลเงินสด = ชื่อสินค้า + ปริมาณที่สั่ง + ราคาสินค้ารวม + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการบริการลูกค้า

Project :ARC

LABEL	: ใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เมื่อระบบการบริการลูกค้าส่งใบรับคำสั่งซื้อมายังระบบ ระบบจะทำการ รวบรวมใบรับคำสั่งซื้อไว้คิดเงินเมื่อลูกค้าสั่ง
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: บิลเงินสด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เมื่อลูกค้าส่งชำระเงินค่าสินค้าแล้วระบบก็จะออกบิลเงินสดให้ระบบบริการลูกค้านำไปให้ลูกค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: บิลเงินสด = ชื่อสินค้า + ปริมาณที่ส่ง + ราคาสินค้ารวม+ เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: รายงานทางการเงิน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการออกรายงานทางการเงินเสนอต่อผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายงานทางการเงิน = ชื่อสินค้า + วันที่ + ราคาต่อหน่วย + จำนวนสินค้าที่ขายได้ + ยอดขายตามประเภทสินค้า + ยอดขายรวม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: รายงานทางการผลิต
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการออกรายงานทางการผลิตเสนอต่อผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายงานทางการผลิต = ชื่อสินค้า + วันที่ + จำนวนสินค้าที่มีเมื่อเริ่มวัน + จำนวนสินค้าที่ขายได้ + จำนวนสินค้าที่เหลือเมื่อสิ้นวัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: สำเนาใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะรับสำเนาใบรับคำสั่งซื้อแล้วทำการปรุณสินค้าตามรายการสินค้า ที่ถูกคำสั่ง
ALIAS	: -
COMPOSITION	: สำเนาใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: สูตรการผลิต
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการปรุณสินค้าตามสูตรการผลิตที่ได้รับจากผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: สูตรการผลิต = ชื่อสินค้า + ชื่อวัตถุดิบ + จำนวนวัตถุดิบที่ใช้
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารทสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: รายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะออกรายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวันเสนอต่อผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน = ชื่อสินค้า + วันที่ + จำนวน วัตถุดิบที่มีเมื่อเริ่มวัน + จำนวนวัตถุดิบที่เบิก + จำนวนวัตถุดิบที่เหลือ เมื่อสิ้นวัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: ใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เมื่อระบบบริการลูกค้าส่งใบรับคำสั่งซื้อมายังระบบ ระบบจะทำการ บันทึกคำสั่งซื้อลงคอมพิวเตอร์
ALIAS	: -
COMPOSITION	: ใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: สำเนาใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะรับสำเนาใบรับคำสั่งซื้อจากพนักงานการเงิน แล้วทำการส่งสำเนาใบรับคำสั่งซื้อให้ฝ่ายบาร์นำปรงสินค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: สำเนาใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

Project :ARC

LABEL	: รายการสินค้าของลูกค้าแต่ละโต๊ะ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: พนักงานบันทึกรายการสินค้าของลูกค้าแต่ละโต๊ะลงคอมพิวเตอร์
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายการสินค้าของลูกค้าแต่ละโต๊ะ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: บิลเงินสด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เมื่อลูกค้าชำระเงินค่าสินค้าแล้วระบบก็จะออกบิลเงินสดให้ระบบบริการลูกค้านำไปให้ลูกค้า
ALIAS	: -
COMPOSITION	: บิลเงินสด = ชื่อสินค้า + ปริมาณที่สั่ง + ราคาสินค้ารวม+ เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

Project :ARC

LABEL	: จำนวนเงินรวมที่ลูกค้าชำระและรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการคำนวณจำนวนเงินรวมที่ลูกค้าชำระและรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวัน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: จำนวนเงินรวมที่ลูกค้าชำระและรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวัน = ชื่อของสินค้า + วันที่ + ราคาต่อหน่วย + จำนวนสินค้าที่ขายได้ + ยอดขายตามประเภทสินค้า + ยอดขายรวม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: รายงานทางการผลิต
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการออกรายงานทางการผลิตเสนอต่อผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายงานทางการผลิต = ชื่อสินค้า + วันที่ + จำนวนสินค้าที่มีเมื่อเริ่มวัน + จำนวนสินค้าที่ขายได้ + จำนวนสินค้าที่เหลือเมื่อสิ้นวัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

Project :ARC

LABEL	: รายงานทางการเงิน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการออกรายงานทางการเงินเสนอต่อผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: รายงานทางการเงิน = ชื่อสินค้า + วันที่ + ราคาต่อหน่วย + จำนวนสินค้าที่ ขายได้ + ยอดขายตามประเภทสินค้า + ยอดขายรวม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: สำเนาใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะรับสำเนาใบรับคำสั่งซื้อจากพนักงานการเงิน แล้วทำการปฐนสินค้าตามรายการในสำเนาใบรับคำสั่งซื้อ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: สำเนาใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการปฐนสินค้า คลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์

Project :ARC

LABEL	: สูตรการผลิต
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ระบบจะทำการปฐนสินค้าตามสูตรการผลิตที่ได้รับจากผู้จัดการร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: สูตรการผลิต = ชื่อสินค้า + ชื่อวัตถุดิบ + จำนวนวัตถุดิบที่ใช้
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการปฐนสินค้า คลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

<b>LABEL</b>	: ไบเบิกวัดตฤติบ
<b>ENTRY TYPE</b>	: DATA FLOW
<b>DESCRIPTION</b>	: ระบบจะทำการเบิกวัดตฤติบ โดยออกไบเบิกวัดตฤติบให้แก่ระบบคลังวัดตฤติบ เมื่อจำนวนวัดตฤติบต่ำกว่ามาตรฐาน
<b>ALIAS</b>	: -
<b>COMPOSITION</b>	: ไบเบิกวัดตฤติบ = ชื่อวัดตฤติบ + จำนวนวัดตฤติบที่เบิก + วันที่เบิกวัดตฤติบ + ชื่อพนักงาน
<b>NOTES</b>	: -
<b>LOCATION</b>	: ระดับที่ 2 ระบบการปฐนสินค้า คลังวัดตฤติบและทำความสะอาดอุปกรณ์

Project :ARC

<b>LABEL</b>	: รายการวัดตฤติบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน
<b>ENTRY TYPE</b>	: DATA FLOW
<b>DESCRIPTION</b>	: ระบบจะออกรายการวัดตฤติบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวันเสนอต่อผู้จัดการร้าน
<b>ALIAS</b>	: -
<b>COMPOSITION</b>	: รายการวัดตฤติบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน = ชื่อสินค้า + วันที่ + จำนวนวัดตฤติบที่มีเมื่อเริ่มวัน + จำนวนวัดตฤติบที่เบิก + จำนวนวัดตฤติบที่เหลือเมื่อสิ้นวัน
<b>NOTES</b>	: -
<b>LOCATION</b>	: ระดับที่ 2 ระบบการปฐนสินค้า คลังวัดตฤติบและทำความสะอาดอุปกรณ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: เพิ่มข้อมูลเมนูสินค้า
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รวบรวมรายการสินค้าพร้อมราคาที่มีทั้งหมดในร้าน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เพิ่มข้อมูลเมนูสินค้า = ชื่อสินค้า + ราคาสินค้า
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการบริการลูกค้า

Project :ARC

LABEL	: เพิ่มข้อมูลใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รวบรวมรายการสินค้าและจำนวนที่ถูกคำสั่งในแต่ละครั้ง
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เพิ่มข้อมูลใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการบริการลูกค้า

Project :ARC

LABEL	: เพิ่มข้อมูลใบรับคำสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รวบรวมรายการสินค้าและจำนวนที่ถูกคำสั่งในแต่ละครั้ง
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เพิ่มข้อมูลใบรับคำสั่งซื้อ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: เพิ่มข้อมูลรายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รวบรวมรายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เพิ่มข้อมูลรายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน = ชื่อสินค้า + วันที่ + จำนวนวัตถุดิบที่มีเมื่อเริ่มวัน + จำนวนวัตถุดิบที่เบิก + จำนวนวัตถุดิบที่ เหลือเมื่อสิ้นวัน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและการขายผลิตภัณฑ์

Project :ARC

LABEL	: เพิ่มข้อมูลใบรับคำสั่งซื้อทั้งหมดแต่ละ โต๊ะ
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รวบรวมรายการสินค้าและจำนวนที่ถูกคำสั่งซื้อทั้งหมดในแต่ละ โต๊ะ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เพิ่มข้อมูลใบรับคำสั่งซื้อทั้งหมดแต่ละ โต๊ะ = ชื่อสินค้า + จำนวนสินค้าที่ ต้องการ + เลขที่โต๊ะ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project :ARC

LABEL	: เพิ่มข้อมูลรายการสินค้าที่ถูกคำสั่งแต่ละ โຕະ
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รวบรวมรายการสินค้าที่ถูกคำสั่งแต่ละ โຕະ
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เพิ่มข้อมูลรายการสินค้าที่ถูกคำสั่งแต่ละ โຕະ = ชื่อสินค้า + ราคาสินค้า + จำนวนสินค้าที่สั่ง + เลขที่โຕະ + ชื่อพนักงาน
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

Project :ARC

LABEL	: เพิ่มข้อมูลยอดขายสินค้ารวมและรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รวบรวมยอดขายสินค้ารวมและรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวัน
ALIAS	: -
COMPOSITION	: เพิ่มข้อมูลยอดขายสินค้ารวมและรายการสินค้าที่ขายได้ในแต่ละวัน = ชื่อ ของสินค้า + วันที่ + ราคาต่อหน่วย + จำนวนสินค้าที่ขายได้ + ยอดขายตาม ประเภทสินค้า + ยอดขายรวม
NOTES	: -
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**LABEL** : เพิ่มข้อมูลรายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน

**ENTRY TYPE** : DATA STORE

**DESCRIPTION** : รวบรวมรายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน

**ALIAS** : -

**COMPOSITION** : เพิ่มข้อมูลรายการวัตถุดิบบนชั้นที่เหลือในแต่ละวัน = ชื่อสินค้า + วันที่  
+ จำนวนวัตถุดิบที่มีเมื่อเริ่มวัน + จำนวนวัตถุดิบที่เบิก + จำนวนวัตถุดิบที่  
เหลือเมื่อสิ้นวัน

**NOTES** : -

**LOCATION** : ระดับที่ 2 ระบบการปรุงสินค้า คลังวัตถุดิบและทำความสะอาดอุปกรณ์



**ภาคผนวก ก**  
**รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้**

**ตารางผนวกที่ 1 เพิ่มวัตถุดิบ**

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Material	Material_ID	Text	4	รหัสวัตถุดิบ	คีย์หลัก
	Material_Name	Text	50	ชื่อวัตถุดิบ	
	Quantity	Number	Long Integer	จำนวนต่อถุง	
	Shelf	Number	Long Integer	จำนวนบนชั้นวาง	
	Eoq	Number	Long Integer	จำนวนมาตรฐาน	
	Unit	Text	10	หน่วยวัดจำนวน	

**ตารางผนวกที่ 2 เพิ่มส่วนผสมการผลิต**

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Contain	Product_ID	Text	4	รหัสสินค้า	คีย์หลัก
	Material_ID	Text	4	รหัสวัตถุดิบ	คีย์หลัก
	Qty	Number	Long Integer	จำนวนต่อแก้ว	
	Unit	Text	10	หน่วยวัดจำนวน	
	Status	Yes/No	-	ส่วนผสมหลัก	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางผนวกที่ 3 เพิ่มสินค้า

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Product	Product_ID	Text	4	รหัสสินค้า	คีย์หลัก
	Product_Name	Text	50	ชื่อสินค้า	
	Price	Number	Long Integer	ราคาขายต่อหน่วย	
	Product_shelf	Number	Long Integer	จำนวนสินค้าบนชั้น	

## ตารางผนวกที่ 4 เพิ่มการขายสินค้า

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Sale	Sale_No	Text	7	รหัสการขาย	คีย์หลัก
	Sale_Date	Date/Time	-	วันที่ขาย	
	Sale_Time	Date/Time	-	เวลาที่ขาย	
	Table_ID	Text	4	เลขที่โต๊ะ	
	Employee_ID	Text	4	รหัสพนักงาน	
	Total_Price	Number	Long Integer	ราคาสินค้ารวม	
	Cancel	Yes/No	-	การยกเลิกใบขาย	

## ตารางผนวกที่ 5 เพิ่มรายละเอียดการขายสินค้า

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Sale_	Sale_No	Text	7	รหัสการขาย	คีย์หลัก
Detail	Product_ID	Text	4	รหัสสินค้า	
	Quantity	Number	Long Integer	ปริมาณสินค้าที่ขาย	
	Total	Number	Long Integer	เป็นเงิน	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางผนวกที่ 6 เพิ่มการเบิกวัสดุดิบ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Remove_ Material	Remove_ID	Text	7	รหัสการเบิกสินค้า	คีย์หลัก
	Remove_Date	Date/Time	-	วันที่เบิก	
	Remove_Time	Date/Time	-	เวลาที่เบิก	
	Employee_ID	Text	4	รหัสพนักงาน	
	Cancel	Yes/No	-	การยกเลิกไม่เบิก	

## ตารางผนวกที่ 7 เพิ่มรายละเอียดการเบิกวัสดุดิบ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Remove_ Detail	Remove_ID	Text	7	รหัสการเบิกสินค้า	คีย์หลัก
	Material_ID	Text	4	รหัสวัสดุดิบ	คีย์หลัก
	Remove_Unit	Number	Long Integer	จำนวนวัสดุดิบที่เบิก	

## ตารางผนวกที่ 8 เพิ่มพนักงาน

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Employee	Employee_ID	Text	4	รหัสพนักงาน	คีย์หลัก
	FirstName	Text	50	ชื่อพนักงาน	
	LastName	Text	50	นามสกุลพนักงาน	
	Address	Text	200	ที่อยู่พนักงาน	
	Telephone	Text	20	โทรศัพท์	
	Position	Text	20	ตำแหน่ง	

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ตารางผนวกที่ 9 เพิ่ม โต๊ะนั่ง

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด	หมายเหตุ
Tables	Employee_ID	Text	4	เลขที่โต๊ะ	กีย์หลัก
	Table_Name	Text	20	ชื่อ โต๊ะ	
	ZonePlace	Text	20	โซนที่อยู่	
	Type	Text	20	ลักษณะโต๊ะ	



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ฐ

### คู่มือการใช้งาน

#### ลักษณะทั่วไปของโปรแกรม

ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟ อโรมา ประกอบด้วยการทำงานสองด้านด้วยกัน คือ ระบบการขายสินค้า และระบบวัตถุดิบคงคลัง สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานของระบบจะเริ่มจากการเข้าสู่โปรแกรมการทำงานของระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 98 แล้วจึงเข้าสู่ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการขาย แบ่งหน้าที่การทำงานเป็น บันทึกรายการขายสินค้าประจำวัน การคิดคำนวณราคาขาย การจัดพิมพ์ใบเงินสดและการออกรายงานการขายสินค้าประจำวันและประจำเดือน

ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบวัตถุดิบคงคลัง แบ่งหน้าที่การทำงานเป็น บันทึกรายการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้น การบันทึกรายละเอียดสินค้าและวัตถุดิบใหม่ การเปลี่ยนแปลงข้อมูลของสินค้าและวัตถุดิบ และการออกรายงานสรุปยอดวัตถุดิบคงคลัง รายงานวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมเข้าชั้นวาง

#### อุปกรณ์ที่จำเป็นในการติดตั้งโปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์

ฮาร์ดแวร์ (เครื่องและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์) :

1. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ รุ่น Amd K6-2 450 Mhz หรือสูงกว่า

โดยที่มีส่วนประกอบหลัก คือ

หน่วยความจำหลักอย่างน้อย (Ram) 64 เมกะไบต์

หน่วยความสำรอง (Harddisk) 6.4 จิกะไบต์

2. เครื่องพิมพ์แบบ Dot Matrix

3. เครื่องสำรองไฟ

ซอฟต์แวร์ (โปรแกรมและระบบปฏิบัติการ) :

1. โปรแกรมปฏิบัติการวินโดวส์ 98

2. โปรแกรมไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก 6.0

3. โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอคเซส 97

เอกสารนี้เป็นเอกสารทบทวนวิชาสำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์

1. นำแผ่นดิสก์ของโปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบ และขายผลิตภัณฑ์ของร้านกาแฟ โอโรม่า ใส่วงจร A ของเครื่องคอมพิวเตอร์
2. คลิกที่ปุ่ม Start บน Taskbar ซึ่งอยู่ด้านล่างของหน้าจอ
3. บนเมนู Start ให้คลิกที่ Run... ไดอะล็อกบ็อกซ์ Run จะปรากฏขึ้น
4. ในไดอะล็อกบ็อกซ์ให้พิมพ์ A:\Setup (ภาพผนวกที่ 37) หรือคลิกที่ปุ่ม Browse เพื่อให้ค้นหาโปรแกรมที่ต้องการลงในฮาร์ดดิสก์ เลือก Disk1 คลิกตกลง แล้วทำตามคำแนะนำบนหน้าจอ
5. เมื่อไฟล์โปรแกรมได้รับการติดตั้งเสร็จเรียบร้อยแล้วให้นำแผ่นดิสก์ออกจากไดรฟ์
6. ทำการสร้าง Shortcut โดยการชี้เมาส์ที่พื้นที่ว่างบนหน้าจอ แล้วคลิกที่ปุ่มขวาของเมาส์ ซึ่งจะปรากฏเมนูแล้วเลือกเมนู New
7. ใช้เมาส์คลิกที่ Shortcut จะปรากฏหน้าจอ Create Shortcut ขึ้นมา ให้ทำการคลิกที่ปุ่ม Browse... แล้วเลือกโปรแกรมที่ทำ Shortcut คลิกที่ปุ่ม Open แล้วทำตามคำแนะนำบนหน้าจอ



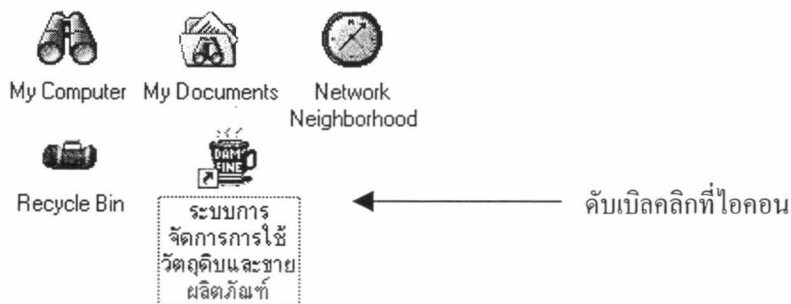
ภาพผนวกที่ 37 การติดตั้งโปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์

8. เมื่อสร้าง Shortcut เสร็จแล้วสามารถใช้โปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์โดยเลือกไอคอนระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ (ภาพผนวกที่ 38) แล้วทำการดับเบิลคลิก เพื่อเข้าสู่ระบบการทำงาน

## การใช้งานโปรแกรมระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์

การเปิดโปรแกรมของระบบจะทำได้โดยการดับเบิลคลิกที่ไอคอน ระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ จะปรากฏหน้าจอแรกของโปรแกรมขึ้น (ภาพผนวกที่ 39)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



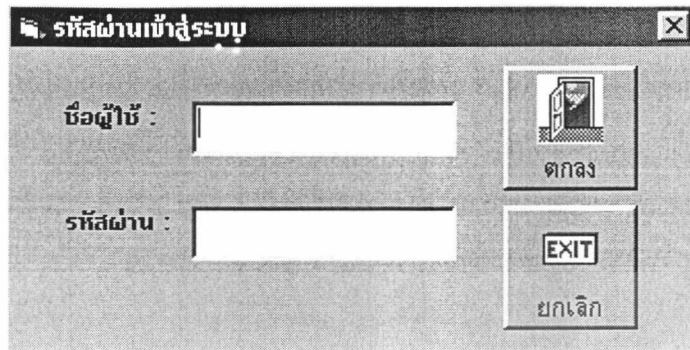
ภาพผนวกที่ 38 การเรียกใช้งาน โปรแกรม



ภาพผนวกที่ 39 หน้าจอแรกของโปรแกรม

เมื่อปรากฏหน้าจอแรกของระบบ จะมีหน้าจอให้ผู้ใช้งานใส่รหัสผ่าน เพื่อให้ผู้ใช้ได้ทำการป้อนชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่านที่ตั้งไว้ ก่อนเข้าสู่ระบบ (ภาพผนวกที่ 40) โดยที่ผู้ใช้แต่ละคนต้องมีรหัสผ่านเป็นของตัวเอง เมื่อทำการป้อนชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านถูกต้องระบบจะอนุญาตให้เข้าสู่การทำงานของโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 40 สอบถามรหัสผ่านเข้าสู่ระบบ

เมื่อได้ทำการป้อนรหัสถูกต้อง จะปรากฏหน้าจอเมนูหลักของระบบ (ภาพผนวกที่ 41) ให้ผู้ใช้ได้ใช้งานในระบบการขายสินค้าและวัตถุดิบคงคลังและการเพิ่ม การลบหรือเปลี่ยนรหัสผ่านของผู้ใช้งานระบบ

#### เมนูการทำงาน

เมนูการทำงานจะประกอบด้วยเมนูย่อย 4 รายการคือ บันทึกการขายสินค้า บันทึกการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง และรหัสผ่าน/ผู้ใช้งานระบบ ซึ่งผู้จัดการเท่านั้นที่จะทำการเพิ่มผู้ใช้งานและเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านได้ (ภาพผนวกที่ 41)



ภาพผนวกที่ 41 หน้าจอเมนูหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### เมนูบันทึกการขายสินค้า

เมื่อทำการเลือกเมนูบันทึกการขายสินค้า จะปรากฏหน้าจอเพิ่มข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน (ภาพผนวกที่ 42) โดยที่พนักงานทางการเงินเป็นผู้รับผิดชอบ

### หน้าจอเพิ่มข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน

เป็นหน้าจอที่แสดงรายละเอียดข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน ซึ่งประกอบด้วย เลขที่การขาย ชื่อพนักงานขาย โຕະที่ลูกค้านั่ง รายละเอียดสินค้าที่ขาย เป็นต้น โดยที่มีปุ่มการทำงานต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังนี้

**ปุ่มเพิ่ม** คือ ปุ่มเพิ่มรายการขายสินค้า เมื่อทำการคลิกปุ่มนี้จะปรากฏหน้าจอบันทึกการขายสินค้าประจำวัน (ภาพผนวกที่ 43)

**ปุ่มยกเลิกเลขที่การขาย** คือ ปุ่มยกเลิกเลขที่การขายที่แสดงอยู่ในขณะนั้น

**ปุ่มพิมพ์บิลเงินสด** คือ ปุ่มแสดงบิลเงินสดทางหน้าจอเอกสารรายงาน ก่อนที่จะพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ (ภาพผนวกที่ 44)

**ปุ่มออก** คือ ปุ่มที่ให้ออกจากหน้าจอเพิ่มข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน

**จ. เพิ่มข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน**

รายละเอียดการขายสินค้า วันที่: 29-Nov-00 เวลา: 6:00:00 PM

เลขที่การขาย : S000001 โຕະที่ : เคาน์เตอร์ 1 พนักงาน : ศิริพร

รายละเอียดสินค้าที่ขาย		
ชื่อสินค้า	จำนวนที่ซื้อ	เป็นเงิน
▶ อโรมา สเปเซียล	5	฿125.00
อรามิก้า สเปเซียล	10	฿250.00
โคลัมเบีย สุพรีเม	6	฿270.00
สไปร์ท	5	฿100.00
ชาดำเย็น	8	฿200.00
กรังแพนซ์	9	฿225.00

ราคารวมสินค้า 1,550.00 บาท

### ภาพผนวกที่ 42 เพิ่มข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### หน้าจอบันทึกการขายสินค้าประจำวัน

เป็นหน้าจอที่ให้ป้อนเลขที่การขาย เลือกพนักงานที่ขาย โตะที่ลูกค้านั่งและรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่ง พร้อมทั้งคิดคำนวณราคาสินค้ารวม โดยที่มีปุ่มการทำงานต่าง ๆ ดังนี้

**ปุ่มบันทึกการขาย** คือ ปุ่มที่ทำหน้าที่บันทึกการขายสินค้าในเลขที่การขายนี้ หลังจากที่ได้ทำการป้อนข้อมูลเลขที่การขาย รายละเอียดพนักงานที่ขาย โตะที่ลูกค้านั่งและรายการสินค้าที่ลูกค้าสั่งเรียบร้อยแล้ว

**ปุ่มยกเลิกการขาย** คือ ปุ่มที่ทำหน้าที่ยกเลิกการขายสินค้าในเลขที่การขายนี้ เมื่อคลิกที่ปุ่มจะเป็นการยกเลิกรายละเอียดต่าง ๆ ทั้งหมดที่ป้อนเข้าไป โดยที่การทำงานจะกลับเข้าสู่หน้าจอเพิ่มข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน

รายละเอียดการขายสินค้า วันที่ 17-Jan-01 เวลา 09:31 PM โตะที่: เคาน์เตอร์ 2 พนักงาน: สมศรี

ชนิดสินค้า: กาแฟ เลขที่การขาย: 5000003

รายละเอียดสินค้าในชั้นวาง			รายละเอียดสินค้าที่ขาย		
ชื่อสินค้า	จำนวนบนชั้น	ราคา/หน่วย	ชื่อสินค้า	จำนวนที่ส่ง	เป็นเงิน
อเมริกา สเปนเซียล	8	฿25.00	อเมริกา สเปนเซียล	2	฿50.00
อเมริกา สเปนเซียล	8	฿25.00	ยุโรปีน ทาสท์	1	฿35.00
เอสเปรสโซ	4	฿35.00	เอ็กซ์ตร้า	2	฿70.00
อเมริกัน เบนด์	8	฿35.00			
ยุโรปีน ทาสท์	6	฿35.00			
เอ็กซ์ตร้า	5	฿35.00			

รวมสินค้า 155.00 บาท

บันทึกการขาย    ยกเลิกการขาย

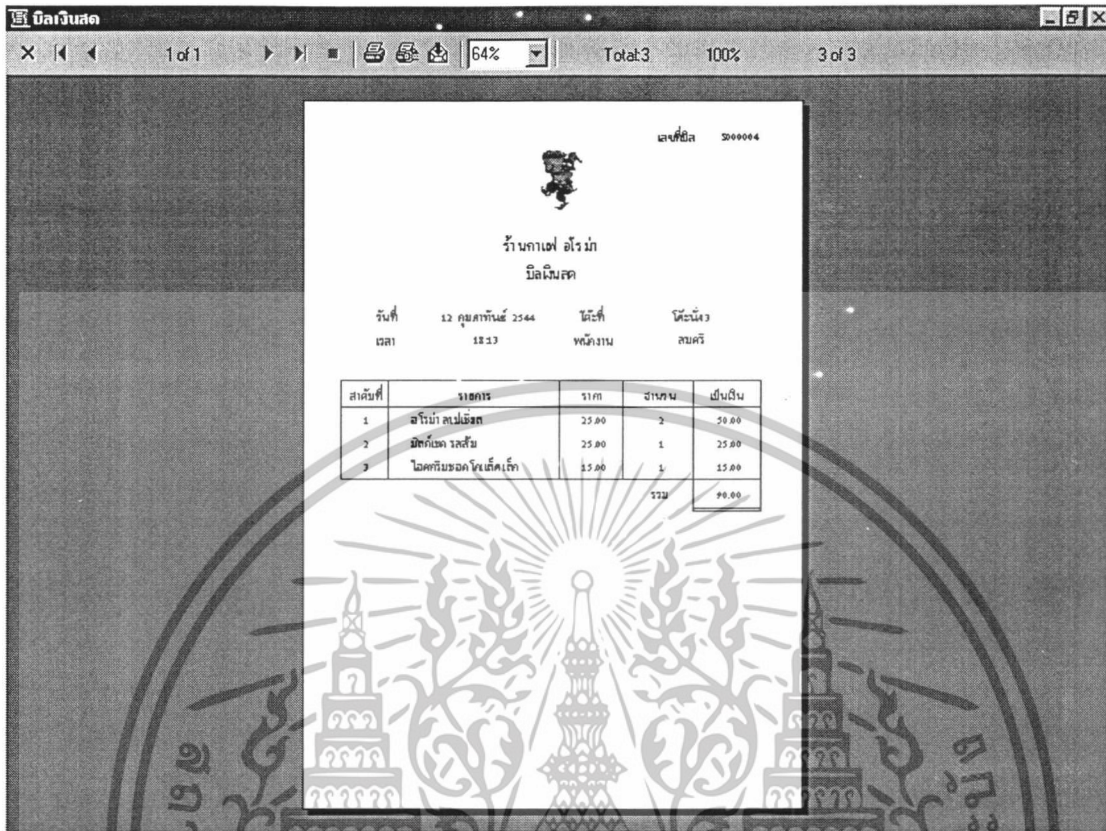
ภาพผนวกที่ 43 บันทึกการขายสินค้าประจำวัน

### เมนูบันทึกการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง

เมื่อทำการเลือกเมนูบันทึกการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง จะปรากฏหน้าจอของเพิ่มข้อมูลการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง (ภาพผนวกที่ 45)

### หน้าจอเพิ่มข้อมูลการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง

เป็นหน้าจอที่แสดงรายละเอียดข้อมูลการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง ซึ่งประกอบด้วย เลขที่การเบิก ชื่อพนักงานที่เบิก รายละเอียดสินค้าที่เบิก เป็นต้น โดยที่มีปุ่มการทำงานต่าง ๆ ดังนี้ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



#### ภาพผนวกที่ 44 ตัวอย่างเอกสารบิลเงินสด

**ปุ่มเพิ่ม** คือ ปุ่มเพิ่มรายการเบิกวัตถุดิบ เมื่อทำการคลิกปุ่มนี้จะปรากฏหน้าจอบันทึกการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง (ภาพผนวกที่ 46)

**ปุ่มยกเลิกเลขที่การเบิก** คือ ปุ่มยกเลิกเลขที่การเบิกที่แสดงอยู่ในขณะนั้น

**ปุ่มออก** คือ ปุ่มที่ให้ออกจากหน้าจอเพิ่มข้อมูลการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง  
หน้าจอบันทึกการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง

เป็นหน้าจอที่ให้ป้อนเลขที่การเบิก เลือกพนักงานที่เบิก และรายการวัตถุดิบที่เบิก โดยที่มีปุ่มการทำงานต่าง ๆ ดังนี้

**ปุ่มบันทึกการเบิก** คือ ปุ่มที่ทำหน้าที่บันทึกการเบิกวัตถุดิบในเลขที่การเบิกนี้ หลังจากที่ได้ทำการป้อนข้อมูลเลขที่การเบิก รายละเอียดพนักงานที่เบิก และรายการวัตถุดิบต่าง ๆ ที่เบิกเป็นการเรียบร้อยแล้ว

**ปุ่มยกเลิกการเบิก** คือ ปุ่มที่ทำหน้าที่ยกเลิกการเบิกสินค้าในเลขที่การเบิกนี้ เมื่อคลิกที่ปุ่มจะเป็นการยกเลิกรายละเอียดต่าง ๆ ทั้งหมดที่ป้อนเข้าไป โดยที่การทำงานจะกลับเข้าสู่หน้าจอเพิ่มข้อมูลการเบิกวัตถุดิบเข้าชั้นวาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**เพิ่มข้อมูลการเบิกวัสดุเบิกเข้าชั้นวาง**

รายละเอียดการเบิกวัสดุ วันที่ 26-Dec-00 เวลา 3:00 PM

เลขที่การเบิกวัสดุ : R000001 พนักงานที่เบิก : ศิริพร

รายละเอียดการเบิกวัสดุ			
	ชื่อวัสดุ	จำนวนที่เบิก	หน่วย
▶	ผงโรมา สเปเชียล	250	กรัม
	ผงยูโรเบียน ทาสท์	250	กรัม
	นมสดโฟรโมสต์	750	มิลลิลิตร

◀◀ วัสดุที่เบิก ▶▶

เพิ่ม ยกเลิกเลขที่การเบิก ออก

ภาพผนวกที่ 45 เพิ่มข้อมูลการเบิกวัสดุเบิกเข้าชั้นวาง

**บันทึกการเบิกวัสดุเบิกเข้าชั้นวาง**

รายละเอียดการเบิกวัสดุ วันที่ 17-Jan-01 เวลา 09:43 PM

เลขที่การเบิกวัสดุ : R000003 พนักงานที่เบิก : จันทิรแดง

รายละเอียดวัสดุที่เบิก				
	ชื่อวัสดุ	ปริมาณ/ตจ	หน่วย	จำนวนเบ
▶	ผงโรมา สเปเชียล	250	กรัม	250
	ผงรามีگا สเปเชียล	250	กรัม	250
	ผงเอสเปรสโซ่	250	กรัม	250
	ผงเมรี่กัน เบลนด์	250	กรัม	250
	ผงยูโรเบียน ทาสท์	250	กรัม	250
	ผงเอ็กซ์ตรา	250	กรัม	35
	ผงเยอรมัน เบลนด์	250	กรัม	250

▶▶ ◀◀

รายละเอียดการเบิกวัสดุ				
	ชื่อวัสดุ	ปริมาณ/ตจ	หน่วย	จำนวนที่เบิก
▶	ผงโรมา สเปเชียล	250	กรัม	250
	ผงเอสเปรสโซ่	250	กรัม	250

◀◀ วัสดุบนชั้น ▶▶

บันทึกการเบิก ยกเลิกการเบิก

ภาพผนวกที่ 46 บันทึกการเบิกวัสดุเบิกเข้าชั้นวาง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### เมนูรหัสผ่าน/ผู้ใช้งานระบบ

เมื่อทำการเลือกเมนูรหัสผ่าน/ผู้ใช้งานระบบ จะปรากฏหน้าจอรหัสผ่าน/ผู้ใช้งานระบบ (ภาพผนวกที่ 47)

### หน้าจอรหัสผ่าน/ผู้ใช้งานระบบ

เป็นหน้าจอที่แสดงรายละเอียดของผู้ใช้งานระบบ โดยที่มีปุ่มการทำงานต่าง ๆ ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

**ปุ่มเพิ่มผู้ใช้งาน** คือ ปุ่มเพิ่มผู้ใช้งานระบบ เมื่อทำการคลิกปุ่มนี้จะปรากฏหน้าจอเพิ่มผู้ใช้งานระบบ (ภาพผนวกที่ 48)

**ปุ่มลบผู้ใช้งาน** คือ ปุ่มลบผู้ใช้งานในระบบ

**ปุ่มเปลี่ยนรหัสผ่าน** คือ ปุ่มเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านผู้ใช้งานระบบ เมื่อคลิกปุ่มนี้จะปรากฏหน้าจอเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน (ภาพผนวกที่ 49)

**ปุ่มออก** คือ ปุ่มที่ให้ออกจากหน้าจอเพิ่มข้อมูลการขายสินค้าประจำวัน



ภาพผนวกที่ 47 รหัสผ่าน/ผู้ใช้งานระบบ

### หน้าจอเพิ่มผู้ใช้งานระบบ

เป็นหน้าจอที่สำหรับการเพิ่มผู้ใช้งานระบบ โดยที่มีปุ่มการทำงานที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

**ปุ่มบันทึก** คือ ปุ่มที่ทำหน้าที่บันทึกการเพิ่มผู้ใช้งานระบบ หลังจากที่ได้ทำการป้อนข้อมูล

รายละเอียดของผู้ใช้งานระบบเป็นการเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ปุ่มยกเลิก** คือ ปุ่มที่ทำหน้าที่ยกเลิกการเพิ่มผู้ใช้งานระบบ เมื่อคลิกที่ปุ่มจะเป็นการยกเลิกรายละเอียดต่างทั้งหมดที่ป้อนเข้าไป โดยที่การทำงานจะกลับเข้าสู่หน้าจอรหัสผ่าน/ผู้ใช้งานระบบ

ภาพผนวกที่ 48 เพิ่มผู้ใช้งานระบบ

#### หน้าจอเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน

เป็นหน้าจอที่สำหรับการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านสำหรับผู้ใช้งานระบบ โดยเมื่อผู้ใช้ต้องการเปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน ผู้ใช้ต้องทำการกรอกชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านเก่าก่อน เมื่อป้อนข้อมูลเรียบร้อยแล้วให้ทำการคลิกปุ่มยืนยันความถูกต้อง เพื่อให้โปรแกรมตรวจสอบข้อมูลที่ใส่ไปว่าถูกต้องหรือไม่ ถ้าข้อมูลที่ใส่ไปนั้นถูกต้องระบบก็จะให้ผู้ใช้ป้อนรหัสผ่านใหม่ เมื่อผู้ใช้ได้ทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรหัสผ่านเรียบร้อยแล้ว จะทำการยืนยันข้อมูลที่เปลี่ยนโดยคลิกที่ปุ่มเปลี่ยน แต่ถ้าต้องการยกเลิกการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้ผู้ใช้คลิกปุ่มยกเลิก และคลิกที่ปุ่มออกเมื่อต้องการกลับสู่เมนูหลัก

#### เมนูการสืบค้น

เมนูการสืบค้นเป็นการสืบค้นข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ในระบบการจัดการการใช้วัตถุดิบและขายผลิตภัณฑ์ซึ่งประกอบด้วยเมนูย่อยทั้งหมด 5 รายการคือ การสืบค้นเพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย การสืบค้นเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง การสืบค้นเพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิตสินค้า การสืบค้นเพิ่มข้อมูลพนักงานและการสืบค้นเพิ่มข้อมูลโต๊ะนั่ง (ภาพผนวกที่ 50)

#### เมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย

เมื่อทำการเลือกเมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย จะปรากฏหน้าจอของเพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย (ภาพผนวกที่ 51)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ภาพผนวกที่ 49 เปลี่ยนแปลงรหัสผ่าน

การสืบค้น วัตถุประสงค์ที่มุ่งจุดเดิมเข้าชั้นวาง  
 เพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย  
 เพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง  
 เพิ่มข้อมูลจำนวนผลผลิตสินค้า  
 เพิ่มข้อมูลพนักงาน  
 เพิ่มข้อมูลโต๊ะหัว

### ภาพผนวกที่ 50 เมนูการสืบค้น

#### หน้าจอการสืบค้นเพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย

เป็นหน้าจอที่ทำหน้าที่ในการสืบค้นเพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย โดยที่ผู้ใช้ระบบสามารถที่จะดูรายละเอียดของสินค้าทั้งหมดหรือจะเลือกดูสินค้าตามชนิดของสินค้านั้น คือ กาแฟ เครื่องดื่ม และ ไอศกรีมได้

#### เมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง

เมื่อทำการเลือกเมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง ก็จะปรากฏหน้าจอของเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง (ภาพผนวกที่ 52)

#### หน้าจอการสืบค้นเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง

เป็นหน้าจอที่ทำหน้าที่ในการสืบค้นเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง โดยที่ผู้ใช้จะสามารถดูรายละเอียดต่าง ๆ ของวัตถุดิบที่มีในร้านได้ได้อย่างครบถ้วน คือ รหัสวัตถุดิบ ชื่อวัตถุดิบ จำนวนบนชั้น ปริมาณ/ถุง และจำนวนมาตรฐาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**เพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย**

เลือก...  
 ทั้งหมด  เลือกเฉพาะ

เลือกเฉพาะ:  
 ชนิดสินค้า: กาแฟ

รายละเอียดสินค้าที่ทำการค้นหา			
รหัสสินค้า	ชื่อสินค้า	จำนวนบนชั้นวาง	ราคาต่อหน่วย
C001	อเมริกา สเปนเซียล	8	฿25
C002	อเมริกา สเปนเซียล	8	฿25
C003	เอสเปรสโซ	8	฿35
C004	อเมริกา สเปนเซียล	8	฿35
C005	อเมริกา สเปนเซียล	8	฿35
C006	อเมริกา สเปนเซียล	8	฿35
C007	อเมริกา สเปนเซียล	8	฿35
C008	อเมริกา สเปนเซียล	3	฿45

ปุ่ม: แก้ไขสินค้า, ลบสินค้า, Exit, ออก

ภาพผนวกที่ 51 เพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย

**เพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง**

รายละเอียดวัตถุดิบที่ค้นหา					
รหัสวัตถุดิบ	ชื่อวัตถุดิบ	ปริมาณ / ถุง	จำนวนบนชั้น	จำนวนมาตรฐาน	หน่วย
M001	อเมริกา สเปนเซียล	250	250	40	กรัม
M002	อเมริกา สเปนเซียล	250	250	40	กรัม
M003	เอสเปรสโซ	250	250	40	กรัม
M004	อเมริกา สเปนเซียล	250	250	40	กรัม
M005	อเมริกา สเปนเซียล	250	250	40	กรัม
M006	อเมริกา สเปนเซียล	250	35	40	กรัม
M007	อเมริกา สเปนเซียล	250	250	40	กรัม
M008	อเมริกา สเปนเซียล	250	250	90	กรัม
M009	อเมริกา สเปนเซียล	250	250	40	กรัม
M010	อเมริกา สเปนเซียล	100	100	40	กรัม

ปุ่ม: แก้ไขวัตถุดิบ, ลบวัตถุดิบ, Exit, ออก

ภาพผนวกที่ 52 เพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง

เมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิตสินค้า

เมื่อทำการเลือกเมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิตสินค้า ก็จะปรากฏหน้าจอของ  
 เพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิตสินค้า (ภาพผนวกที่ 53)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### หน้าจอการสืบค้นเพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิตสินค้า

เป็นหน้าจอที่ทำหน้าที่ในการสืบค้นเพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิตสินค้า โดยที่ผู้ใช้งานระบบจะสามารถดูรายละเอียดต่าง ๆ ของส่วนผสมการผลิตสินค้าได้ว่า สินค้าตัวใดประกอบไปด้วยส่วนผสมการผลิตอะไรบ้าง โดยการเลือกชนิดสินค้าและชื่อสินค้าที่ต้องการจะสืบค้น



ภาพผนวกที่ 53 เพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิต

### เมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลพนักงาน

เมื่อทำการเลือกเมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลพนักงาน ก็จะปรากฏหน้าจอของเพิ่มข้อมูลพนักงาน (ภาพผนวกที่ 54)

### หน้าจอการสืบค้นเพิ่มข้อมูลพนักงาน

เป็นหน้าจอที่ทำหน้าที่ในการสืบค้นเพิ่มข้อมูลพนักงาน โดยที่ผู้ใช้งานสามารถดูรายละเอียดต่าง ๆ ของพนักงานในร้านได้อย่างครบถ้วน คือ รหัสพนักงาน ชื่อ นามสกุล ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ และตำแหน่ง

### เมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลโต๊ะนั่ง

เมื่อทำการเลือกเมนูการสืบค้นเพิ่มข้อมูลโต๊ะนั่ง ก็จะปรากฏหน้าจอรายละเอียดของเพิ่มข้อมูลโต๊ะนั่ง (ภาพผนวกที่ 55)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**แก้ไขข้อมูลพนักงาน**

รายละเอียดพนักงานที่กินทา						
รหัสพนักงาน	ชื่อ	นามสกุล	ที่อยู่	โทรศัพท์	ตำแหน่ง	
E001	ศิริพร	ทัดตินาพานิช	303 ถ.หมากแข้ง อ.เมือง จ.อุดรธานี	042-223346	ผู้จัดการ	
E002	สุพร	ธนวรรณาลัย	455 ถ.ทหาร อ.เมือง จ.อุดรธานี	042-245632	ผู้ช่วยผู้จัดการ	
E003	อรทัย	วงศ์สกุล	655 ถ.มขมนตรี อ.เมือง จ.อุดรธานี	042-654396	พนักงานการเงิน	
E004	พัชราภรณ์	แสงทอง	65 ถ.สร้างทลวง อ.เมือง จ.อุดรธานี	042-653987	พนักงานบาร์น้ำ	
E005	จันทร์แดง	กิจจานนท์	35 ถ.บ้านโนน อ.เมือง จ.อุดรธานี	042-756324	พนักงานบาร์น้ำ	
E006	สมใจ	จิตรเจริญ	38 ถ.บ้านทวย อ.เมือง จ.อุดรธานี	042-654356	พนักงานเสิร์ฟ	
E007	สมศรี	วันศิริ	69/1 ถ.ตำรวจ อ.เมือง จ.อุดรธานี	042-658963	พนักงานเสิร์ฟ	

← พนักงาน →

แก้ไขรายละเอียดพนักงาน    ERASE ลบพนักงาน    EXIT ออก

### ภาพผนวกที่ 54 เพิ่มข้อมูลพนักงาน

หน้าจอการสืบค้นเพิ่มข้อมูลโต๊ะนั่ง

เป็นหน้าจอที่ทำหน้าที่ในการสืบค้นเพิ่มข้อมูลโต๊ะ โดยที่ผู้ใช้สามารถดูรายละเอียดต่าง ๆ ของโต๊ะนั่งในร้านได้อย่างครบถ้วน คือ รหัสโต๊ะนั่ง โต๊ะที่นั่ง โชนที่อยู่ และลักษณะโต๊ะ

**แก้ไขข้อมูลรายละเอียดโต๊ะนั่ง**

รายละเอียดโต๊ะนั่งที่กินทา			
รหัสโต๊ะนั่ง	โต๊ะที่	โชนที่อยู่	ลักษณะโต๊ะ
T001	เคาน์เตอร์ 1	สุบพตรี	เคาน์เตอร์นั่งยาว
T002	เคาน์เตอร์ 2	ไม่สุบพตรี	เคาน์เตอร์นั่งยาว
T003	โต๊ะนั่ง 1	สุบพตรี	โต๊ะนั่ง
T004	โต๊ะนั่ง 2	สุบพตรี	โต๊ะนั่ง
T005	โต๊ะนั่ง 3	สุบพตรี	โต๊ะนั่ง
T006	โต๊ะนั่ง 4	สุบพตรี	โต๊ะนั่ง
T007	โต๊ะนั่ง 5	สุบพตรี	โต๊ะนั่ง

← โต๊ะนั่ง →

แก้ไขรายละเอียดโต๊ะนั่ง    ลบโต๊ะนั่ง    Exit ออก

### ภาพผนวกที่ 55 เพิ่มข้อมูลพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในหน้าจอการทำงานของการสืบค้นเพิ่มข้อมูลสินค้าที่ขาย การสืบค้นเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบบนชั้นวาง การสืบค้นเพิ่มข้อมูลส่วนผสมการผลิตสินค้า การสืบค้นเพิ่มข้อมูลพนักงานและการสืบค้นเพิ่มข้อมูลโต๊ะนั่งมีลักษณะหน้าที่การทำงานที่คล้ายกัน ดังนั้นลักษณะการทำงานของปุ่มจะเหมือนกัน โดยหน้าที่ของปุ่มหลัก มีดังนี้

**ปุ่มลบ** คือ เมื่อทำการคลิกระบบจะทำการลบข้อมูลที่ได้เลือกจากตาราง

**ปุ่มออก** คือ เมื่อทำการคลิกระบบจะทำการกลับสู่เมนูหลัก

**ปุ่มแก้ไข** คือ เมื่อทำการคลิกจะปรากฏหน้าจอของการแก้ไขข้อมูลรายละเอียดสินค้าที่ขาย (ภาพผนวกที่ 56) หรือหน้าจอการแก้ไขข้อมูลรายละเอียดของวัตถุดิบบนชั้นวาง (ภาพผนวกที่ 57) หรือว่าหน้าจอการแก้ไขข้อมูลรายละเอียดส่วนผสมการผลิตสินค้า (ภาพผนวกที่ 58) หรือว่าหน้าจอการแก้ไขรายละเอียดข้อมูลพนักงาน (ภาพผนวกที่ 59) หรือว่าหน้าจอการแก้ไขข้อมูลรายละเอียดโต๊ะนั่ง (ภาพผนวกที่ 60)

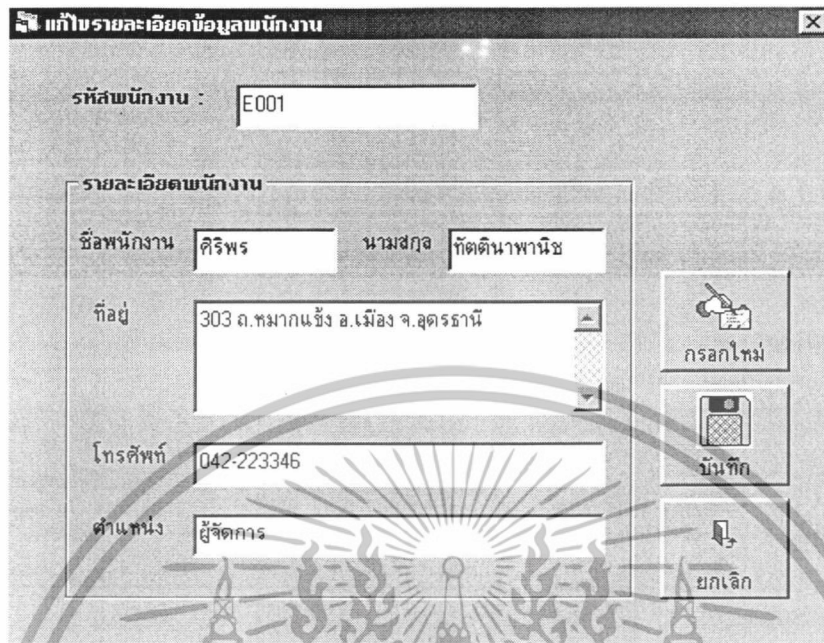
ภาพผนวกที่ 56 แก้ไขข้อมูลรายละเอียดสินค้าที่ขาย

**เมนูวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมเข้าชั้นวาง**

เมื่อทำการเลือกเมนูวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมเข้าชั้นวาง จะปรากฏหน้าจอของเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมเข้าชั้นวาง (ภาพผนวกที่ 61) เป็นหน้าจอที่แสดงรายละเอียดวัตถุดิบวัตถุดิบที่ถึงหรือต่ำกว่าจำนวนมาตรฐาน เป็นหน้าจอการทำงานในส่วนของฝ่ายวัตถุดิบคลัง โดยที่ผู้ใช้สามารถพิมพ์รายงานเอกสารออกทางเครื่องพิมพ์ โดยคลิกที่ปุ่มออก แล้วไปเลือกที่เมนูการออกรายงาน และทำการคลิกที่ปุ่มสรุปยอดวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้





แก้ไขรายละเอียดข้อมูลพนักงาน

รหัสพนักงาน : E001

รายละเอียดพนักงาน

ชื่อพนักงาน ศิริพร นามสกุล ทัตตินาพานิช

ที่อยู่ 303 ถ.พหลโยธิน ซ.เมือง จ.อุดรธานี

โทรศัพท์ 042-223346

ตำแหน่ง ผู้จัดการ

กรอกใหม่

บันทึก

ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 59 แก้ไขรายละเอียดข้อมูลข้อมูลพนักงาน



แก้ไขข้อมูลรายละเอียดโต๊ะนั่ง

รหัสโต๊ะ : T001

รายละเอียดพนักงาน

เลขโต๊ะ เคาน์เตอร์ 1

โซนที่อยู่ สุบพทรี

ลักษณะโต๊ะ เคาน์เตอร์นั่งยาว

กรอกใหม่

บันทึก

ยกเลิก

ภาพผนวกที่ 60 แก้ไขข้อมูลรายละเอียดข้อมูลพนักงาน

### เมนูการออกรายงาน

เมื่อทำการคลิกเมนูการออกรายงาน จะปรากฏหน้าจอออกรายงาน (ภาพผนวกที่ 62) เป็นหน้าจอที่แสดงรายละเอียดการออกรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับระบบการขายสินค้าและระบบวัตถุดิบคงคลัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เพิ่มข้อมูลวัสดุคืบที่ถึงจุดเดิมเข้าขั้ววาง

รายละเอียดวัสดุคืบที่ถึงจุดเดิมที่กินหา				
รหัสวัสดุคืบ	ชื่อวัสดุคืบ	จำนวนบนชั้น	จำนวนมาตรฐาน	หน่วย
M006	ผงเหล็กชดร้า	35	40	กรัม
M052	น้ำตาล	5	10	ซอง
M020	แฟนต้า ส้ม	3	8	ขวด
M044	โลตกรีมรสกะทิรวมมิตร	0	0	ก้อน

วัสดุคืบที่ถึงจุดเดิม

Exit  
ลอก

### ภาพผนวกที่ 61 เพิ่มข้อมูลวัสดุคืบที่ถึงจุดเดิมเข้าขั้ววาง

#### หน้าจอออกรายงาน

เป็นหน้าจอที่ทำหน้าที่ในการออกรายงาน โดยที่จะมีปุ่มการทำงานต่าง ๆ ซึ่งทำหน้าที่ในการออกรายงาน ดังนี้

**รายงานการขายประจำวัน** เมื่อทำการคลิก โปรแกรมจะให้ผู้ใช้ทำการป้อนวันที่ต้องการให้อออกรายงาน (ภาพผนวกที่ 63) เมื่อคลิกปุ่มพิมพ์ จะปรากฏหน้าต่างรูปแบบเอกสารของรายงานที่พิมพ์ (ภาพผนวกที่ 64)

**รายงานการขายประจำเดือน** เมื่อทำการคลิก โปรแกรมจะให้ผู้ใช้ทำการป้อนเดือนที่ต้องการให้อออกรายงาน หรือเลือกเดือนปัจจุบัน โดยที่หน้าจอการระบุเดือนจะมีลักษณะเหมือนกับหน้าจอการระบุวันที่ (ภาพผนวกที่ 63) เมื่อคลิกปุ่มพิมพ์ จะปรากฏหน้าต่างรูปแบบเอกสารของรายงานที่พิมพ์ (ภาพผนวกที่ 65)

**สรุปสินค้าที่เหลือไว้ขายประจำวัน** เมื่อทำการคลิก โปรแกรมจะแสดงสินค้าที่เหลือไว้ขายในปัจจุบัน โดยมีหน่วยเป็นจำนวนแก้ว และเมื่อคลิกปุ่มพิมพ์ จะปรากฏหน้าต่างรูปแบบเอกสารของรายงานที่พิมพ์ (ภาพผนวกที่ 66)

**สรุปยอดวัสดุคืบที่เหลือบนชั้นประจำวัน** เมื่อทำการคลิก โปรแกรมจะแสดงยอดวัสดุคืบที่เหลือบนชั้นในปัจจุบัน และเมื่อคลิกปุ่มพิมพ์ จะปรากฏหน้าต่างรูปแบบเอกสารของรายงานที่พิมพ์ (ภาพผนวกที่ 67)

**สรุปยอดวัสดุคืบที่เบิกประจำวัน** เมื่อทำการคลิก โปรแกรมจะแสดงยอดวัสดุคืบที่ได้มีการเบิกไปแล้วในวันนั้น และเมื่อคลิกปุ่มพิมพ์จะปรากฏหน้าต่างรูปแบบเอกสาร (ภาพผนวกที่ 68)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปยอดวัดอุทิศไปถึงจุดเดิมประจำวัน เมื่อทำการคลิก โปรแกรมจะแสดงยอดวัดอุทิศที่ถึงจุดเดิมในปัจจุบัน และเมื่อทำการคลิกที่ปุ่มพิมพ์ จะปรากฏหน้าต่างรูปแบบเอกสารของรายงานที่พิมพ์ (ภาพผนวกที่ 69)




ภาพผนวกที่ 63 รายงานการขายประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการขายประจำวัน

1 of 1 100% Total:3 100% 3 of 3

1



**ร้านค้าแฟอโรม่า**

รายงานสรุปการขายประจำวัน  
วันที่ 12 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

ชื่อสินค้า	จำนวนที่ขาย	ราคาต่อหน่วย	ยอดขาย (บาท)
1 อโรมา สเปเชียล	2	25.00	50.00
2 มิลค์เชค รสส้ม	1	25.00	25.00
3 ไอศกรีมวอคโกแลตต์ เล็ก	1	15.00	15.00
รวมยอดขายประจำวัน			90.00

ภาพผนวกที่ 64 ตัวอย่างรายงานสรุปการขายประจำวัน

รายงานการขายประจำเดือน

1 of 1 100% Total:9 100% 9 of 13

1



**ร้านค้าแฟอโรม่า**

รายงานสรุปการขายประจำเดือน  
เดือน กุมภาพันธ์ 2544

วันที่	ยอดขาย (บาท)
11 กุมภาพันธ์ 2544	65.00
12 กุมภาพันธ์ 2544	90.00
13 กุมภาพันธ์ 2544	95.00
รวมยอดขาย	250.00


ภาพผนวกที่ 65 ตัวอย่างรายงานสรุปการขายประจำเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปลินค้าที่เหลือไว้ขายประจำวัน

1 of 1+ 100% Total:64 100% 64 of 64

1



**ร้านกาแฟโรม่า**

รายงานสรุปลินค้าที่เหลือไว้ขายประจำวัน  
วันที่ 17 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

	ชื่อสินค้า	จำนวนที่เหลือ (แก้ว)
1	อโรม่า สเปเชียล	3
2	อรามิค สเปเชียล	8
3	เอสเปรสโซ่	8
4	อเมริกัน แบลนด์	8
5	ยูโรเปียน ทาสท์	8
6	เอ็กซ์ตร้า	8
7	เยอรมัน แบลนด์	8

ภาพผนวกที่ 66 ตัวอย่างรายงานสรุปลินค้าที่เหลือไว้ขายประจำวัน

สรุปลินค้าที่เหลือนำขึ้นประจำวัน

1 of 1+ 100% Total:49 100% 49 of 49

1



**ร้านกาแฟโรม่า**

รายงานสรุปลินค้าที่เหลือนำขึ้นประจำวัน  
วันที่ 17 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

	ชื่อวัตถุดิบ	หน่วย	จำนวนที่เหลือ
1	ผงโรม่า สเปเชียล	กรัม	100
2	ผงอรามิค สเปเชียล	กรัม	250
3	ผงเอสเปรสโซ่	กรัม	250
4	ผงอเมริกัน แบลนด์	กรัม	250
5	ผงยูโรเปียน ทาสท์	กรัม	250
6	ผงเอ็กซ์ตร้า	กรัม	250
7	ผงเยอรมัน แบลนด์	กรัม	250

ภาพผนวกที่ 67 ตัวอย่างรายงานสรุปลินค้าที่เหลือนำขึ้นประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สรุปลยอดวัตถุดิบที่เบิกประจำวัน

1



**ร้านกาแฟโรม่า**

รายงานสรุปลวัตถุดิบที่เบิกประจำวัน  
วันที่ 17 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

	ชื่อวัตถุดิบ	หน่วย	จำนวนที่เบิก
1	ผงโรม่า สเปนเชือก	กรัม	250
2	ผงoramika สเปนเชือก	กรัม	250

ภาพผนวกที่ 68 ตัวอย่างรายงานสรุปลวัตถุดิบที่เบิกประจำวัน

สรุปลยอดวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมประจำวัน

1



**ร้านกาแฟโรม่า**

รายงานสรุปลวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมประจำวัน  
วันที่ 17 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

	ชื่อวัตถุดิบ	หน่วย	จำนวนมาตรฐาน	ยอดคงเหลือ
1	ผงโคลัมเบีย สุทธิไม่	กรัม	40	10
2	ไอศคารัมรสช็อคโกแลต	ก้อน	0	0

ภาพผนวกที่ 69 ตัวอย่างรายงานสรุปลวัตถุดิบที่ถึงจุดเติมประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### เมนูออกจากโปรแกรม

เมื่อทำการคลิก จะเป็นการยกเลิกการทำงานและออกจากโปรแกรมระบบการจัดการการใช้  
วัสดุคิบและขายผลิตภัณฑ์



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้