



การจัดการระบบงานบริการร้านผับและคาราโอเกะ  
Management Service System of Pub and Karaoke



T097490



นางสาวทัยนันท์	วงศ์สำราญ	รหัสนักศึกษา 40044393
นางสาวนฤมล	อิทธิโสภณกุล	รหัสนักศึกษา 40044394
นางสาวนันท์นิตี	ชัยเวช	รหัสนักศึกษา 40044396

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปพ.

ปีการศึกษา 2543

๓๑๕๕๓

๑๕๔๑

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน..... ๐๙๗๔๙๐

เอกสารนี้เป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ในวันเดือนปี..... ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



## ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร  
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การจัดการงานบริการร้านผับและคาราโอเกะ  
Management Service System of Pub and Karaoke

โดย

นางสาวทัชนันท์	วงศ์สำราญ	รหัสนักศึกษา 40044393
นางสาวนฤมล	อิทธิโสภณกุล	รหัสนักศึกษา 40044394
นางสาวนันท์นี่	ชัยเวช	รหัสนักศึกษา 40044396

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของ  
การศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ .....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริโชค)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชา .....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้จัดทำขึ้นจนสำเร็จเรียบร้อยเป็นอย่างดี เป็นผลของความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา รวมถึงการเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่มีของผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิทธิโชค อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี อาจารย์ไพโรจน์ เอี่ยมชัยมงคล คณะกรรมการสอบปัญหาพิเศษและท่านอาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหารธุรกิจเกษตรทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้ศึกษาทุกคนขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คุณเอกลักษณ์ ผดุงศิลป์ หัวหน้าร้านเฮร่า คลับ ที่กรุณาเอื้อเฟื้อข้อมูลร้านเฮร่า และร้านที่ใช้เป็นต้นแบบในการศึกษา รวมถึงรายละเอียดต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการทำปัญหาพิเศษ คุณวิเชต แปงป้อ โปรแกรมเมอร์ ที่ให้คำปรึกษาด้านการเขียนโปรแกรม คุณอดิศักดิ์ พุ่มอ้อม และคุณสมศักดิ์ เกตุนที เจ้าหน้าที่ควบคุมห้องคอมพิวเตอร์ที่ให้ความช่วยเหลือด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่กรุณาดูแลให้กำลังใจ ความปรารถนาดีและความช่วยเหลือต่าง ๆ รวมถึงเพื่อน ๆ ทุกคน ทั้งในเรื่องของคำแนะนำในการทำงาน ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์รวมถึงเครื่องมือต่าง ๆ ในการจัดทำปัญหาพิเศษในครั้งนี้ และสุดท้ายขอขอบคุณในทุกทุกกำลังใจที่มีให้เสมอมาจนทำให้ปัญหาพิเศษเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

ทัยนันท์ วงศ์สำราญ

นฤมล อธิธิโสภณกุล

นันทินี ชัยเวช

กุมภาพันธ์ 2544

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ระบบการจัดการงานบริการร้านผับและคาราโอเกะ

นักศึกษา : (1)นางสาวทัศนีย์ วงศ์สำราญ  
(2)นางสาวนฤมล อธิธิโสภณกุล  
(3)นางสาวนันท์นิจ ชัยเวช

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิริโชค 15 /กุมภาพันธ์ /2544

ในการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในด้านการบริการของร้านเฮรั คลับ ทำให้ทราบถึงปัญหาของการดำเนินงานในระบบปัจจุบันว่ายังขาดระบบการดำเนินงานที่ดี ซึ่งประสบปัญหาในเรื่องงานเอกสารที่มีจำนวนมาก มีการสูญหายของข้อมูลทำให้เกิดความล่าช้าในการบริการลูกค้า ทั้งในเรื่องการบริการรับจองห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร การบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม การคิดค่าบริการ รวมไปถึงการบริการรับฝากเหล้าอีกด้วย

จากสภาพปัญหาดังกล่าวจึงนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 ในการจัดการฐานข้อมูล ไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 สำหรับการเขียนโปรแกรม รหัสแถบสำหรับการตรวจสอบข้อมูลการรับฝากเหล้า มีการออกแบบและพัฒนาระบบใหม่สำหรับส่วนการบริการรับฝากเหล้า ใช้หน้าจอแบบสัมผัสในการออกแบบหน้าจอและการแสดงผลพีธในการพัฒนาระบบเพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้าอีกด้วย โปรแกรมและวิธีการดำเนินงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นนี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ในการบริการ เนื่องจากโปรแกรมช่วยให้การบริการนั้นรวดเร็วและถูกต้อง

จากผลการทดสอบระบบใหม่ที่ได้พัฒนา เพื่อนำมาใช้งานในระบบการบริการของร้านผับและคาราโอเกะ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ในด้านกรสืบค้นข้อมูล ตรวจสอบข้อมูลและการจัดทำรายงานได้ทันที ลดขั้นตอนการบริการให้มีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น แต่เนื่องจากระบบที่พัฒนาขึ้นนั้นออกแบบให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงระบบได้ที่ละคนซึ่งอาจทำให้เสียเวลาในการรอข้างในการปฏิบัติงานจริง ควรมีการออกแบบให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงระบบได้พร้อมกัน (Multi User) จะสามารถให้บริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญ

	หน้า
คำนิยม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตการศึกษา	3
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	6
<b>บทที่ 2 วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน</b>	<b>8</b>
ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง	8
ประวัติความเป็นมา	8
โครงสร้างขององค์การ	9
การดำเนินงานในปัจจุบัน	10
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน	10
ปัญหาจากการดำเนินงาน	15
แนวทางการแก้ปัญหา	18
การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบงาน	18
แนวคิดในการแก้ไขปัญหา	19
<b>บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ</b>	<b>21</b>
การศึกษาระบบอ้างอิง	21
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	27
การวิเคราะห์ระบบ	27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
การออกแบบระบบ	35
ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่	35
ผลการทดสอบระบบ อภิปรายผลและการประเมินผล	61
<b>บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ</b>	<b>63</b>
สรุป	63
ข้อเสนอแนะ	64
<b>เอกสารอ้างอิง</b>	<b>66</b>
<b>ภาคผนวก</b>	<b>67</b>
ภาคผนวก ก ทฤษฎี	68
ภาคผนวก ข เอกสารแบบฟอร์มระบบปัจจุบัน	75
ภาคผนวก ค เอกสารและแบบฟอร์มของบริษัทต้นแบบ ร้าน The Glock Club	82
ภาคผนวก ง เอกสารและแบบฟอร์มของบริษัทต้นแบบ ร้าน Routh 66 & Interstate 55 Dance Pub	86
ภาคผนวก จ เอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่	91
ภาคผนวก ฉ ทฤษฎีหน้าที่ของพนักงาน	104
ภาคผนวก ช หน้าที่ของพนักงานของร้าน เฮลล่า คลับ	116
ภาคผนวก ซ แบบสอบถามที่เป็นต้นแบบ	118
ภาคผนวก ฌ แบบสอบถาม	120
ภาคผนวก ฎ พจนานุกรมข้อมูล	122
ภาคผนวก ฏ รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้	157
ภาคผนวก ฐ คู่มือการใช้งาน	164

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## สารบัญตาราง

ตารางผนวกที่	หน้า
1 เพิ่มข้อมูลของระบบงานบริการร้านผับและคาราโอเกะ	157
2 รายละเอียดข้อมูลตาราง fooddrink	158
3 รายละเอียดข้อมูลตาราง fdtype	158
4 รายละเอียดข้อมูลตาราง Amountfood	158
5 รายละเอียดข้อมูลตาราง Orderfd	159
6 รายละเอียดข้อมูลตาราง Mode_Order	159
7 รายละเอียดข้อมูลตาราง Bill	159
8 รายละเอียดข้อมูลตาราง Brand	160
9 รายละเอียดข้อมูลตาราง Deposit	160
10 รายละเอียดข้อมูลตาราง Rep_Brand	161
11 รายละเอียดข้อมูลตาราง Rep_Cus	161
12 รายละเอียดข้อมูลตาราง Rep_Mount	161
13 รายละเอียดข้อมูลตาราง AI_Customer	161
14 รายละเอียดข้อมูลตาราง Member	162
15 รายละเอียดข้อมูลตาราง Reservation	162
16 รายละเอียดข้อมูลตาราง Room_Table	163
17 รายละเอียดข้อมูลตาราง Employee	163
18 รายละเอียดข้อมูลตาราง Position_Emp	163

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	ผังการแบ่งส่วนงานในปัจจุบัน	9
2	ผังขั้นตอนการดำเนินงานระบบการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า	11
3	ผังขั้นตอนการจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ	12
4	ผังขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนงานบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	14
5	ผังขั้นตอนการทำงานในการรับฝาก-คืนเหล้า	15
6	ผังระบบการบริการรับฝากเหล้าร้านเดอะ กล๊อค คลับ	25
7	ผังระบบการบริการรับฝากเหล้าร้านรูท 66 แอนด์ อินเตอร์เสดท 55 แคนซ์ ฝับ	26
8	ผังรายละเอียดรวมของระบบ	30
9	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0	32
10	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 ระบบการจอง)	33
11	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (1.3 การตรวจสอบการจอง)	34
12	ผังการไหลเวียนของข้อมูลระดับ 1 (2.0 ระบบการรับสมัครสมาชิก)	34
13	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (3.0 ระบบการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม)	36
14	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (3.4 ระบบการคำนวณค่าบริการ)	37
15	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (3.5 ระบบการออกใบเสร็จรับเงิน)	38
16	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (4.0 ระบบการบริการรับฝากเหล้า)	38
17	ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (4.4 การตรวจสอบข้อมูลการรับฝาก)	39
18	ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการลูกค้า	42
19	ขั้นตอนการดำเนินงานระบบการรับจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ	43
20	ขั้นตอนการดำเนินงานการรับสมัครสมาชิก	44
21	ขั้นตอนการดำเนินงานการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	45
22	ขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการรับฝากเหล้า	48
23	ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างเอนติตี้ลูกค้า เหล้าและชั้นเก็บเหล้า	52
24	ความสัมพันธ์ระหว่างเอนติตี้อาหารเครื่องดื่ม ชนิด คำสั่งซื้อและใบเสร็จรับเงิน	53
25	ความสัมพันธ์ระหว่างเอนติตี้ระหว่างพนักงาน ตำแหน่งพนักงาน สมาชิก การจอง และโต๊ะอาหาร-ห้องคาราโอเกะ	54

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่	หน้า
26 ความสัมพันธ์ระหว่างแฟ้มข้อมูล	58
27 รูปแบบหน้าจอ	60
28 หน้าจอผลลัพธ์	61
29 รูปแบบผลลัพธ์	61
<b>ภาพผนวกที่</b>	
1 ตัวอย่างใบสั่งเครื่องดื่ม	75
2 ตัวอย่างใบสั่งอาหาร	76
3 ตัวอย่างบัตรฝากเหล้า	76
4 ตัวอย่างแถบกระดาษติดข้างขวดเหล้า	77
5 ตัวอย่างรายการอาหาร	78
6 ตัวอย่างรายการอาหาร(ต่อ)	79
7 ตัวอย่างรายการเครื่องดื่ม	80
8 ตัวอย่างรายการเครื่องดื่ม(ต่อ)	81
9 ชั้นจัดเก็บเหล้าร้านเดอะ ก्लीค คลับ	82
10 การจัดเก็บขวดเหล้าที่ได้รับฝากจากลูกค้าร้านเดอะ ก्लीค คลับ	83
11 หน้าบาร์ใช้ในการบริการรับฝากเหล้าของร้านเดอะ ก्लीค คลับ	84
12 แบบฟอร์มการบันทึกการฝากเหล้าของลูกค้าสมาชิกร้านเดอะ ก्लीค คลับ	85
13 ชั้นเก็บเหล้าที่รับฝากจากลูกค้าโดยแบ่งตามชนิดของเหล้า	86
14 ชั้นเก็บเหล้าที่รับฝากจากลูกค้าโดยแบ่งตามชนิดของเหล้า	87
15 รายละเอียดการรับฝากที่ติดไว้ข้างขวด	87
16 รายละเอียดการรับฝากที่ติดไว้ข้างขวด	88
17 ชั้นเก็บบัตรฝากเหล้าเมื่อลูกค้ามารับเหล้าที่ฝากไว้กิน	88
18 ของสมนาคุณที่จัดไว้สำหรับลูกค้า	89
19 ด้านหน้าของบัตรฝากเหล้า	89
20 ด้านหลังบัตรฝากเหล้า	90
21 บัตรรับจองห้องคาราโอเกะ	91
22 บัตรรับจองโต๊ะอาหาร	91
23 บัตรสมาชิก	92
24 ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	92

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
25 ใบเสร็จรับเงิน	93
26 เครื่องหมายรหัสแถบที่ติดที่ขวดเหล้าที่รับฝากจากลูกค้า	94
27 ชั้นรับฝากเหล้าบริเวณหน้าบาร์	94
28 รายงานใบประวัติพนักงาน	95
29 ใบรายงานการจอง	96
30 รายงานรายรับจากค่าบริการ	97
31 รายงานเครื่องดื่มขายดี 10 อันดับ	98
32 รายงานอาหารขายดี 10 อันดับ	99
33 รายงานการให้ส่วนลดประจำวัน	100
34 รายงานสรุปยอดการฝากเหล้าแต่ละเดือน	101
35 รายงานตราสินค้าเหล้า	102
36 รายงานสมาชิก	103
37 หน้าจอหลักเพื่อเข้าสู่ระบบ	165
38 หน้าจอรักษาความปลอดภัยโดยให้ผู้ใช้ใส่รหัสผ่าน	166
39 กรณีที่ผู้ใช้ใส่รหัสไม่ถูกต้อง	166
40 หน้าจอหลักในการเลือกเข้าสู่ระบบที่ต้องการ	167
41 หน้าจอการจอง	168
42 หน้าจอผังรายละเอียดห้องคาราโอเกะในร้าน(View Room)	168
43 บันทึกรายละเอียดการจองของลูกค้าที่จองห้อง(Room)	169
44 หน้าจอผังรายละเอียดของโต๊ะอาหารทั้งหมดภายในร้าน	169
45 หน้าจอผังรายละเอียดเลขที่โต๊ะอาหารบริเวณ A	170
46 หน้าจอรายละเอียดการจองโต๊ะอาหาร	171
47 หน้าจอค้นหารายละเอียดการจองของลูกค้า	171
48 หน้าจอตารางรายละเอียดการจองห้องคาราโอเกะ	172
49 หน้าจอปฏิทิน	173
50 หน้าจอรายละเอียดสมาชิกและการรับสมัครสมาชิก	173
51 หน้าจอรายละเอียดพนักงาน	174
52 หน้าจอส่วนอาหารและเครื่องดื่ม	174
53 ข้อความเตือนการกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน	175

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
54 หน้าจอการแก้ไขหรือลบรายการอาหารและเครื่องดื่ม	175
55 หน้าจอเตือนการลบรายการ	176
56 หน้าจอการออกไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	176
57 หน้าจอรายการอาหารประเภทผัด-ทอด	177
58 หน้าจอระบุจำนวนอาหารที่ต้องการสั่งต่อรายการ	177
59 หน้าจอรายการอาหารประเภทต้มยำ	178
60 หน้าจอรายการอาหารประเภทกับแก้ม	179
61 หน้าจอรายการอาหารประเภทอาหารจานเด็ด	180
62 หน้าจอรายการอาหารประเภทยำ	180
63 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทวิสกี้	181
64 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทเหล้าฝรั่ง	182
65 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทเบียร์	182
66 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทค็อกเตอรืเทอร์ตี	183
67 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทค็อกเทล	184
68 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทมิกซ์เซอร์	184
69 หน้าจอข้อความตอบรับความสำเร็จในการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	185
70 ข้อความเตือนเมื่อกรอกข้อมูลใบสั่งไม่ครบถ้วน	185
71 หน้าจอใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	185
72 ข้อความเตือนเมื่อมีการยกเลิกการสั่ง	186
73 หน้าจอควบคุมการพิมพ์	186
74 หน้าจอการทำงานออกใบเสร็จ	187
75 หน้าจอเมื่อกรอกรายละเอียดสมบูรณ์	187
76 หน้าจอใบเสร็จรับเงิน	188
77 ข้อความเตือนการยกเลิกการออกใบเสร็จ	188
78 หน้าจอการออกรายงาน	189
79 หน้าจอเลือกวันที่ที่ต้องการออกรายงาน	189
80 หน้าจอระบบการรับฝากเหล่า	190
81 หน้าจอข้อมูลลูกค้า	191
82 หน้าจอการรับฝากเหล่า	191

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
83 ข้อมูลการรับฝาก	192
84 หน้าจอรายการที่ผิดปกติ	192
85 หน้าจอรายงานสมาชิกที่ฝากเหล่า	193
86 หน้าจอรายงานยี่ห้อเหล่าที่มีการรับฝาก	193
87 หน้าจอรายงานจำนวนเหล่าที่ได้รับฝากในแต่ละเดือน	194



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในช่วงเศรษฐกิจอยู่ในภาวะเติบโต ผู้คนมีเงินจับจ่ายใช้สอยอยู่มาก อำนาจการบริโภคมีสูง ธุรกิจทุกประเภทรวมทั้งธุรกิจประเภทร้านอาหารโอเค เป็นธุรกิจที่มีโอกาสในการเติบโตในตลาดค่อนข้างสูง ซึ่งธุรกิจการให้บริการมีหลายรูปแบบเกิดขึ้นเป็นจำนวนมาก เม็ดเงินในธุรกิจบริการมีเข้ามามากมาย ทำให้เกิดการลงทุนในธุรกิจประเภทนี้มากขึ้นและผู้ใช้บริการมีเพิ่มมากขึ้นในทางตรงข้าม เมื่อเศรษฐกิจประเทศตกต่ำ ก่อให้เกิดผลกระทบกับทุกฝ่าย ธุรกิจหลายประเภทประสบกับภาวะการขาดทุน การล้มละลาย แต่หลายประเภทอาจประสบปัญหาเพียงเล็กน้อยคือยอดขายลดน้อยลง ดังเช่น ธุรกิจประเภทผับและคาราโอเกะ ซึ่งมีจุดเด่นที่เป็นแหล่งบันเทิงที่มอบเสียงเพลง และสามารถคลายเครียดให้กับผู้คนที่ต้องเผชิญสภาพกดดันทางสังคมได้เป็นอย่างดี การร้องเพลงคาราโอเกะที่มีแนวเพลงหลากหลาย ปัจจุบันมีผู้เปิดให้บริการผับและร้านอาหารโอเกะจำนวนมาก โดยการบริหารงานภายในร้านอาหารโอเกะให้สามารถสู้กับคู่แข่งได้ นั้น ร้านอาหารและคาราโอเกะต้องมีการจัดการการให้บริการลูกค้าได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประทับใจ

สำหรับกรณีศึกษา ร้านอาหารและคาราโอเกะ ผู้ศึกษาพบว่า ปัญหาจากการดำเนินงานในปัจจุบัน คือ ปัญหาส่วนของการให้บริการลูกค้า ตั้งแต่ระบบการสมัครสมาชิก ระบบการจองห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร ระบบการบริการการรับฝากเหล้า ระบบการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนการจัดเก็บข้อมูลปัญหาที่เกิดขึ้น เกิดจากการทำงานของพนักงานในปัจจุบันใช้วิธีการจดบันทึกลงในกระดาษ ไม่มีการใช้แบบฟอร์มที่แน่นอน การจดจำการจองโต๊ะอาหารหรือการจองห้องคาราโอเกะของลูกค้าแทนการจดบันทึก พนักงานไม่สามารถจำได้ทั้งหมดอีกทั้งไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนใดที่เป็นคนรับจองโต๊ะอาหารหรือห้องคาราโอเกะที่เกิดความผิดพลาด เช่น การจองซ้ำซ้อนกัน รายการอาหารและเครื่องดื่มตามที่ลูกค้าสั่งนั้นมีเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้มีใบสั่งอาหารและเครื่องดื่มเป็นจำนวนมากตามไปด้วยซึ่งทำให้เกิดปัญหาข้อมูลสูญหายและ

เกิดการผิดพลาดในการคิดคำนวณเงินการทำงานมีหลายขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน การประมวลผลข้อมูลล่าช้า การให้บริการแก่ลูกค้ามีความล่าช้านอกจากนี้แล้วระบบการรับฝากเหล่านี้ยังไม่มีกำหนดขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน เช่น การที่ทำแถบกระดาษที่บอกระดับปริมาณเหล่านี้ในขวดที่ละเอียดมากยิ่งขึ้นเพื่อสามารถบอกระดับปริมาณเหล่านี้ได้อย่างชัดเจนเพียงพอ รวมทั้งไม่มีการระบุหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานที่ชัดเจน ขาดการจัดระเบียบในการวางขวดเหล่านี้ของชั้นเหล่านี้และไม่มีตรวจสอบเหล่านี้ที่หมดอายุ ทำให้พนักงานมีโอกาสทุจริตในการปฏิบัติงานได้ ส่งผลให้ทรัพย์สินของลูกค้าสูญหาย ทำให้ทางร้านเสียชื่อเสียงลูกค้าเกิดความไม่ไว้วางใจและไม่กลับมาใช้บริการกับทางร้านอีก ทางร้านเองก็ไม่สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ร้านสูญเสิวยรายได้ที่ควรจะได้รับในการให้บริการไปและต้องสูญเสียลูกค้าบางส่วนให้กับร้านคู่แข่งไป

โดยในการพัฒนาระบบนี้จะนำโปรแกรมไมโครซอฟท์ แอซเซส 97 สำหรับการสร้างฐานข้อมูลใช้ไมโครซอฟท์วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 สำหรับการออกแบบรายงานสารสนเทศต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานเพื่อช่วยให้ระบบบริการของร้านคาราโอเกะมีความสะดวกรวดเร็ว แม่นยำขึ้น โดยใช้หน้าจอแบบสัมผัสสำหรับการรับและแสดงผลข้อมูล เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน และเพื่อสร้างความโดดเด่นเหนือคู่แข่งที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน นำเครื่องอ่านรหัสแถบ(Barcode)มาช่วยตรวจสอบการทุจริตและการสูญหายของเหล่านี้ในชั้นฝาก ทั้งหมดนี้สามารถทำให้การบริการลูกค้าโดยรวมมีความรวดเร็ว ถูกต้อง สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าได้

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาลักษณะการดำเนินงานด้านบริการของร้านผับและคาราโอเกะ
2. วางแผนและออกแบบ ระบบการจัดการงานบริการในร้านคาราโอเกะ ได้แก่ ระบบการรับสมัครสมาชิก ระบบการจองห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร ระบบการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ระบบการคำนวณค่าบริการ รวมทั้งระบบการบริการรับฝากเหล่านี้
3. ศึกษาและพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับใช้ในการจัดการงานบริการในร้านผับและคาราโอเกะ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการจัดทำระบบการจัดการการให้บริการของร้านอาหารไอเกะนี้ ได้นำไมโครคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานบริการรับสมัครสมาชิก การจองโต๊ะอาหารและจองห้องคาราโอเกะ การบริการรับฝากเหล้า การคำนวณค่าบริการ ระบบการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม และอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงานเพื่อช่วยให้ระบบการบริการของร้านผับและคาราโอเกะมีความสะดวก รวดเร็ว แม่นยำขึ้น โดยใช้หน้าจอแบบสัมผัสสำหรับการรับและแสดงผลข้อมูล เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน และเพื่อสร้างความโดดเด่นเหนือคู่แข่งที่ทำธุรกิจประเภทเดียวกัน นำเครื่องอ่านรหัสแถบ(Barcode) มาช่วยในการตรวจสอบการทุจริต และป้องกันการสูญหายของเหล้าในชั้นฝากเหล้า รวมทั้งจัดการข้อมูลให้เป็นระบบ มีมาตรฐาน ช่วยลดความผิดพลาดในการดำเนินงาน ซึ่งทั้งหมดนี้สามารถทำให้การบริการลูกค้าโดยรวมมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และทำให้สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ ของระบบการบริการไปใช้ในการตัดสินใจ ในเรื่องการส่งเสริมการตลาดและการจัดของสมนาคุณให้ลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานที่รับฝากเหล้า เพื่อดึงดูดความสนใจให้ลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับทางร้าน สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าคาดว่าจะช่วยส่งผลให้ทางร้านมีลูกค้าหรือสมาชิกเพิ่มมากยิ่งขึ้น เนื่องจากได้รับความไว้วางใจในการมาใช้บริการกับทางร้าน ตลอดจนเพื่อเป็นการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของร้านในอนาคต

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระบบการให้บริการลูกค้าซึ่งได้แก่ ระบบการให้บริการจองห้องและโต๊ะอาหาร ระบบการสมัครสมาชิก ระบบการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ระบบการคำนวณค่าบริการ และระบบการบริการรับฝากเหล้า กรณีศึกษาร้านเฮว่า คลับ ซึ่งได้ศึกษาในส่วนของงานของการจัดการข้อมูล ส่วนข้อมูลสมาชิก ข้อมูลอาหาร ข้อมูลห้องคาราโอเกะ ข้อมูลโต๊ะอาหาร ข้อมูลเหล้าที่ทำการรับฝากรวมทั้งการให้บริการ โดยจะใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 สำหรับการสร้างฐานข้อมูล ไมโครซอฟท์วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 สำหรับการออกแบบรายงาน และสารสนเทศต่าง ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินงาน ใช้หน้าจอแบบสัมผัสในการรับและแสดงผลข้อมูล ใช้เครื่องอ่านรหัสแถบสำหรับการตรวจสอบและป้องกันการทุจริตในระบบการรับฝากเหล้า

## การตรวจเอกสาร

โยธิน (2536) ได้นำเอาอินเทอร์เน็ตมาประยุกต์ใช้ทางด้านธุรกิจให้มีการดำเนินงานได้รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันที่วงที่ โดยนำมาให้บริการของโรงแรมระบบออนไลน์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งโปรแกรมที่ได้ทำการเขียนขึ้นนั้นมาใช้ในระบบการจองห้องในโรงแรมโดยมีเครื่องแม่ข่ายที่สนับสนุน CGI โดยตัวลูกค้าสามารถ เชื่อมไปยังเครื่องแม่ข่ายเพื่อนำข้อมูลที่อยู่ในเครื่องแม่ข่าย พร้อมทั้งยังสามารถแก้ไขปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย โดยการบันทึกลงในเครื่องแม่ข่ายทั้ง ๆ ที่ผู้ใช้งานจะติดต่อผ่านทางตัวลูกค้าก็ตาม

สงกรานต์ (2537) ได้ทำการศึกษาด้านการบริการอาหารซึ่งมีความซับซ้อนมาก จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้มีการจัดการระบบฐานข้อมูลที่ดี การนำเอาโปรแกรมที่เหมาะสมมาใช้ ในที่นี้คือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ ฟอกซ์โปร ซึ่งจะนำมาจัดการระบบและข้อมูลต่าง ๆ ภายในภัตตาคาร ทำให้การทำงานของภัตตาคารมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็วมีความถูกต้องแม่นยำ ในส่วนของการจัดการระบบฐานข้อมูลของภัตตาคารที่จัดทำขึ้นจะมีความสามารถในการจัดการข้อมูลได้ดีขึ้น ได้แก่ การสั่งอาหาร การคำนวณเงินลูกค้า การจองโต๊ะ และการจัดการในเรื่องของสถิติข้อมูล ได้แก่ รายงานอาหาร ขายดี 10 อันดับแรก รายงานการเงิน เป็นต้น

วันเพ็ญ (2540) ได้ศึกษาระบบฐานข้อมูลสำหรับร้านเช่าวีดีโอ โดยการศึกษากระบวนการของร้านวีดีโอด้านการจัดการฐานข้อมูล และแบ่งงานออกเป็น ด้านข้อมูลสมาชิก ข้อมูลวีดีโอเทป และข้อมูลการเช่าคืนของสมาชิก จากการศึกษาทำให้ทราบถึงปัญหาที่พบในระบบงานปัจจุบัน คือ การสืบค้นข้อมูลล่าช้า การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระเบียบ และมีการทำงานซ้ำซ้อน ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ ออกแบบ และพัฒนาระบบ จะทำงานด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมเกี่ยวกับฐานข้อมูล จากผลการทดสอบระบบฐานข้อมูลสำหรับร้านเช่าวีดีโอ ระบบใหม่สามารถทำงานได้ดี ลดปัญหาการดำเนินงานในปัจจุบันได้และมีประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูลได้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลต่างๆ มาใช้ในการบริหารร้านต่อไปในอนาคต มีข้อเสนอแนะของโปรแกรม คือ ควรใช้ไมโครซอฟท์ วิวอล เบสิก 5.0 เพื่อสะดวกในการพัฒนาโปรแกรม เนื่องจากไมโครซอฟท์ วิวอล เบสิก เวอร์ชัน 4.0 มีข้อเสียคือไม่สามารถบอกผู้เขียนโปรแกรมได้เมื่อเกิดความผิดพลาดในการเขียนโปรแกรม ซึ่งในเวอร์ชัน 5.0 สามารถทำได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มนตรี และคณะ(2542) จากการศึกษาวิเคราะห์และออกแบบระบบโดยประยุกต์ใช้บาร์โค้ดในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ และการตรวจสอบผู้มีสิทธิเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ของนักศึกษา ทำให้ลดระยะเวลาการทำงานเจ้าหน้าที่ในการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และการตรวจสอบนักศึกษาที่มีสิทธิเข้าใช้บริการมีความสะดวกและคล่องตัวขึ้น ลดการสิ้นเปลืองในการใช้ทรัพยากร ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบสภาพเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้การใช้และการเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกและถูกต้อง ให้ความปลอดภัยในการใช้ระบบ คือ อนุญาตให้เฉพาะเจ้าหน้าที่และผู้ที่มีสิทธิใช้ได้เท่านั้น ช่วยให้นักศึกษามีสิทธิหมุนเวียนการเข้าใช้บริการ ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการของนักศึกษา เป็นผลให้นักศึกษาปฏิบัติตามระเบียบการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่ได้กำหนดไว้ มากขึ้น เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพทำให้เกิดมาตรฐานในการใช้งานมากยิ่งขึ้น โดยการนำระบบบาร์โค้ดเข้ามาประยุกต์ใช้ในการทำงานในการเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง โดยการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 7.0 และโปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิค เวอร์ชัน 5.0 ในการออกแบบและพัฒนาระบบบาร์โค้ดมาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบค้นหาข้อมูลนักศึกษาที่มีสิทธิเข้าใช้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ โดยนำเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ช่วยในการให้บริการการเลือกใช้บริการเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์

มนตรี และคณะ(2542) ได้ทำการออกแบบโปรแกรมประยุกต์สำหรับธุรกิจของโรงพยาบาลพัฒนาขึ้นเป็นระบบของบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต ผู้พัฒนาได้พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ขึ้นเป็นโปรแกรมหลัก 4 ส่วน คือ โปรแกรมที่หนึ่งส่วนงานหน้าร้านให้บริการลูกค้าในการสั่งจองบัตร การยกเลิกบัตรเปลี่ยนบัตร แก้ไขข้อมูลส่วนตัวและแสดงรายการสั่งซื้อบัตรทั้งหมด โปรแกรมที่ 2 ส่วนหลังร้านเป็นโปรแกรมสำหรับพนักงานเพื่อใช้บริหารข้อมูลของโรงพยาบาล เช่น ข้อมูลโรงพยาบาล ข้อมูลภาพยนตร์ ข้อมูลลูกค้าและข้อมูลรอบฉายภาพยนตร์ โปรแกรมที่ 3 โปรแกรมสนับสนุนจัดทำเป็นโปรแกรมพิมพ์บัตรภาพยนตร์ โดยตั้งให้บริการหน้าโรงพยาบาลสำหรับลูกค้ามาสั่งพิมพ์เป็นบัตรภาพยนตร์ด้วยตนเองและสุดท้าย โปรแกรมสารสนเทศสำหรับธุรกิจภาพยนตร์เป็นโปรแกรมนำเสนอข้อมูลผู้บริหาร เพื่อช่วยในการตัดสินใจทำให้การทำงานของระบบครบวงจรมากที่สุด

## วิธีการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลระบบการดำเนินงานในปัจจุบันเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาระบบการจัดการร้านผับและคาราโอเกะ ได้มาจาก 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสอบถาม สัมภาษณ์เจ้าของร้านและพนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานภายในร้านผับและคาราโอเกะ เช่น ข้อมูลรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานประจำวัน ข้อมูลเกี่ยวกับการตรวจสอบการดำเนินงาน เป็นต้น

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ช่วยให้ทราบถึงรายละเอียดการเก็บข้อมูลการดำเนินงานการบริการร้านผับและคาราโอเกะ ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากเอกสารและสมุดจดบันทึกต่าง ๆ ของทางร้าน เช่น สมุดจดบันทึกในการจองห้อง สมุดจดบันทึกรายละเอียดของสมาชิก เอกสารบันทึกประวัติของสมาชิกที่มาใช้บริการ สมุดจดบันทึกรายการอาหาร สมุดบันทึกการรับฝากเหล้า เป็นต้น

ขั้นตอนการดำเนินงาน

ในการจัดการระบบการจัดการร้านผับและคาราโอเกะ มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาเบื้องต้น เป็นการศึกษาการดำเนินงานประจำวัน การจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ และการตรวจสอบการดำเนินงานของร้านผับและคาราโอเกะ

2. วิเคราะห์ระบบการดำเนินงานและการจัดเก็บข้อมูลของระบบปัจจุบันเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบในการดำเนินงานประจำวัน การจัดเก็บข้อมูล การตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงานของร้านผับและคาราโอเกะ และความเป็นไปได้ต่าง ๆ โดยพิจารณาข้อดีและข้อเสียของระบบ

3. ออกแบบระบบ ทำการออกแบบระบบการจัดการร้านผับและคาราโอเกะ ออกแบบฐานข้อมูล หน้าจอการทำงานภายในระบบ รายงานการตรวจสอบการดำเนินงานของทางร้าน และการรักษาความปลอดภัยของระบบ

4. ศึกษาและเขียนโปรแกรม ทำการศึกษาโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 และโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 เพื่อนำมาใช้เขียนคำสั่งต่าง ๆ ในการพัฒนาระบบการจัดการร้านผับและคาราโอเกะตามที่ได้ทำการออกแบบไว้

5. ทดสอบระบบ เมื่อทำการออกแบบระบบงานใหม่ที่สามารถช่วยในการดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว และทำการทดสอบระบบงานใหม่ที่ได้พัฒนาขึ้น เพื่อประเมินความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการดำเนินงาน และตรวจสอบข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขณะทดลองใช้ระบบเพื่อนำข้อผิดพลาดนั้นมาแก้ไข และปรับปรุงให้ระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นมีความสามารถตรงตามที่ได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้หรือไม่อย่างไร นอกจากนี้แล้วยังนำข้อผิดพลาดนั้น ๆ มาทำการแก้ไข และทำการปรับปรุงให้มีการทำงานที่สมบูรณ์ก่อนจะนำระบบใหม่มาใช้งานจริง

6. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุง และพัฒนาต่อไปในอนาคต พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้ระบบ เพื่อประโยชน์ในการใช้งานและสำหรับการศึกษาโดยมีการจัดทำรายการสรุปผลการดำเนินงานระบบใหม่และจัดทำรายงาน



## บทที่ 2

### วิธีการศึกษาและขั้นตอนการดำเนินงาน

#### ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

ธุรกิจร้านผับและคาราโอเกะมีจุดเด่นที่เป็นแหล่งบันเทิงที่มอบความสนุกสนานทางด้านเสียงเพลง ด้วยเพลงหลากหลายแนวเพลงซึ่งแตกต่างจากร้านอาหารธรรมดาทั่วไป ดังนั้นธุรกิจร้านคาราโอเกะจึงสามารถผ่อนคลายความเครียดได้อย่างดี

ในการศึกษาระบบการจัดการงานบริการร้านผับและคาราโอเกะนี้ ได้ใช้กรณีศึกษาร้าน เฮรั คลับ ตั้งอยู่ที่ 387/28-29 รัชดาภิเษก ซอย 8 ห้วยขวาง กรุงเทพมหานคร

#### ประวัติความเป็นมา

เริ่มแรกร้านนี้เกิดจากการลงทุนของหุ้นส่วน 2 คน เปิดร้านอาหารแบบอิตาเลียน มีชื่อร้านว่า ฟาร์แลนด์ เริ่มเปิดกิจการเมื่อเดือนมิถุนายน พ.ศ.2538 โดยเริ่มแรกทางร้านให้บริการอาหาร แต่ต่อมามีการรับจัดเลี้ยงซึ่งจะมีลูกค้ามาจัดเลี้ยงวันเกิดอยู่เสมอ ๆ และมีการตอบรับจากลูกค้าเป็นอย่างดีทางร้านจึงมีความเห็นว่าน่าจะเปลี่ยนชื่อร้านใหม่ให้เข้ากับบริการที่เป็นอยู่ ประกอบกับหุ้นส่วนหนึ่งในสองนั้นได้ถอนหุ้นออกไป เนื่องจากต้องเดินทางไปอาศัยอยู่ที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ หุ้นส่วนที่เหลือจึงชักชวนเพื่อนอีก 2 คนเข้ามาร่วมหุ้นโดยมีการปรับปรุงร้านให้ดีขึ้น และเปลี่ยนชื่อร้านจาก ฟาร์แลนด์ มาเป็น เฮรั บิดี แสบปี เบิร์ทเคย์ ในช่วงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2539 ดำเนินงานได้ในระยะหนึ่ง หุ้นส่วนทั้งหมดจึงได้ประชุมตัดสินใจเปลี่ยนรูปแบบร้านเป็นผับ โดยเจาะกลุ่มลูกค้าวัยรุ่นเพราะมีความเห็นว่าในระยะหลัง ๆ ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงวัยรุ่น ซึ่งมีชื่อร้านว่า คาเฟ่เรคคอร์ด โดยเปิดร้านเมื่อเดือน มีนาคม พ.ศ. 2541 เมื่อดำเนินกิจการจนมีกำไรพอสมควร ด้วยหุ้นส่วนที่มีวิสัยทัศน์อันกว้างไกลนั้นมีความเห็นว่า ร้านที่ให้บริการทางด้านเพลงคาราโอเกะต้องเป็นที่นิยม โดยมีหุ้นส่วน ทั้งหมด 4 หุ้น เพื่อร้านรวมทั้งเปลี่ยนแปลงรูปแบบร้าน จากผับมาเป็นผับผสมคาราโอเกะ โดยให้ชื่อร้านว่า เฮรั คลับ ตั้งแต่

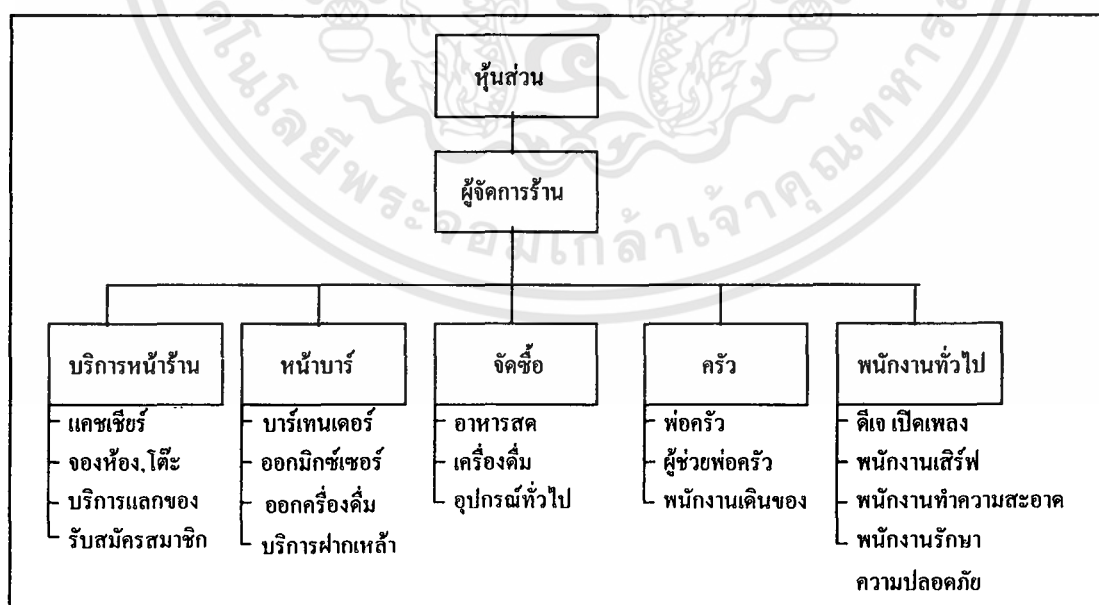
เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2543 ซึ่งขณะนี้กำลังอยู่ในช่วงตกแต่งร้าน ปรับเปลี่ยนรูปแบบร้านและรูปแบบการดำเนินงานใหม่ให้เหมาะสมกับปริมาณงานในร้าน และดำเนินงานมาถึงปัจจุบันนี้

## โครงสร้างขององค์กร

### สภาพการบริหารในปัจจุบัน

ในปัจจุบันระบบการดำเนินงานภายในร้าน ประกอบด้วยพนักงาน 39 คนโดยประมาณ มีหุ้นส่วนเป็นผู้บริหารงานภายในร้านโดยรวม และมีผู้จัดการซึ่งเป็นตัวแทนจากหุ้นส่วนนั้น ควบคุมการทำงานของพนักงานในร้านทั้งหมด มีการแบ่งงานออกเป็น 5 ส่วนงาน

1. ส่วนงานบริการหน้าร้าน มีหน้าที่ให้บริการเสริมกับลูกค้า ประกอบไปด้วย แคชเชียร์ บริการจองโต๊ะและห้อง บริการแลกของ และบริการรับสมัครสมาชิกร้าน
2. ส่วนงานหน้าบาร์ มีหน้าที่ในการบริการด้านเครื่องดื่ม เช่น บาร์เทนเดอร์ เป็นต้น
3. ส่วนงานจัดซื้อ มีหน้าที่ในการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ต้องใช้ภายในร้านทั้งหมด
4. ส่วนงานครัว มีหน้าที่ประกอบอาหาร ซึ่งประกอบด้วย พ่อครัว ผู้ช่วยพ่อครัว และพนักงานเดินของ
5. ส่วนงานของพนักงานทั่วไป ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการลูกค้า ประกอบด้วย ผู้มีหน้าที่เปิดเพลง พนักงานรับรายการ พนักงานเสิร์ฟ และทำความสะอาด (ภาพที่ 1)



ภาพที่ 1 ผังการแบ่งส่วนงานในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การดำเนินงานในปัจจุบัน

ในปัจจุบันร้านเฮร่า คลับ จัดเป็นสถานบริการทางด้านความบันเทิงในรูปแบบของผับ ผสมผสานกับคาราโอเกะ โดยบรรยากาศในร้านนั้นจะแบ่งเป็น 2 รูปแบบ โดยชั้นบนของตัวร้าน ให้บริการห้องสำหรับร้องเพลงคาราโอเกะจำนวน 20 ห้อง ส่วนชั้นล่างจะเป็นผับซึ่งมีโต๊ะอาหาร จำนวน 60 โต๊ะ โดยให้บริการทุกคืนตั้งแต่เวลา 18.00 – 02.00 น. ซึ่งมีจำนวนลูกค้าที่หมุนเวียน เข้ามาใช้บริการกับทางร้านประมาณ 150 – 250 คนต่อวัน

## ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

จากส่วนงานทั้งหมดของร้านได้ทำการศึกษากระบวนการให้บริการเพียง 4 ระบบ คือ ระบบการรับสมัครสมาชิก ระบบการจองห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร ระบบการจัดการงาน บริการรับส่งอาหารและเครื่องดื่ม และระบบการบริการรับฝากเหล้า

1. ระบบการจัดการฐานข้อมูลลูกค้าของร้าน ซึ่งระบบนี้มีขั้นตอนการดำเนินงาน ในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ การรับสมัครสมาชิก ส่วนที่สอง คือ ลูกค้าทั่วไป เพื่อเป็นประโยชน์ในการจัดการสถานะลูกค้าในการส่งเสริมการขาย เช่น การจัดของสมนาคุณให้กับ ลูกค้า เป็นต้น โดยขั้นตอนการดำเนินงานของการรับสมัครสมาชิก โดยมีขั้นตอนดังนี้

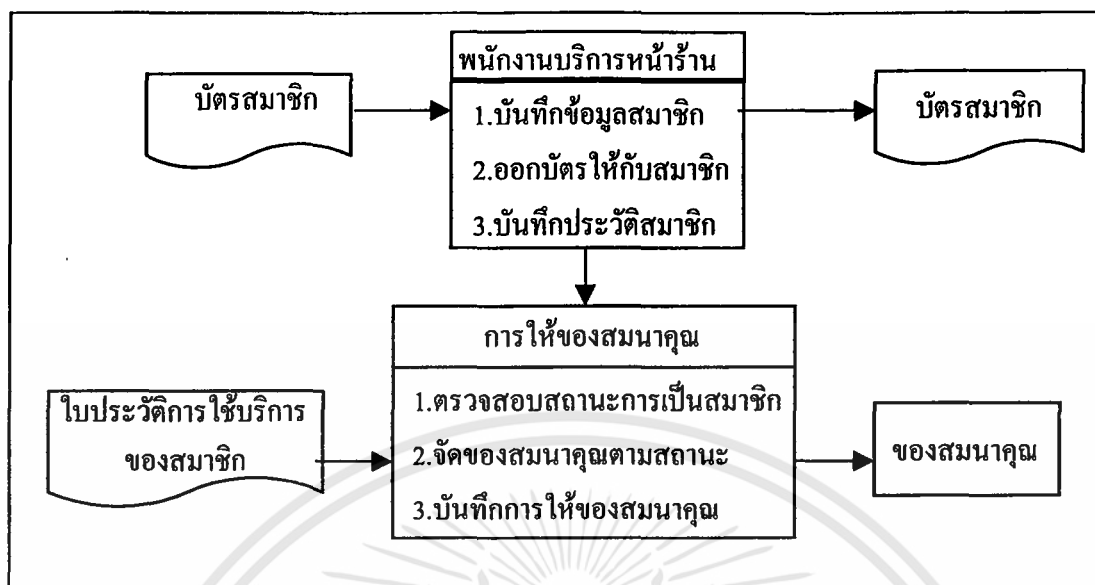
1.1 เปิดรับสมัครสมาชิก โดยมีพนักงานให้บริการกับผู้ที่ต้องสมัครเป็นสมาชิก ที่บริเวณหน้าบาร์ โดยมีกรคิดค่าสมัครสมาชิก ซึ่งแบ่งออกเป็นสองประเภท ดังนี้

- สมาชิกชั้นพิเศษ(VIP) จะคิดค่าสมัครสมาชิก 10,000 บาท ต่อเหล้าฟรี 8 ขวด (เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการไม่จำเป็นต้องเปิดเหล้าทางร้านจะมีเหล้าให้ลูกค้าซึ่งจะมีจำนวน 8 ขวด เท่านั้น ถ้าเกินจากนี้ลูกค้าจะต้องทำการเปิดเหล้าใหม่และทางร้านจะคิดค่าเหล้าขวดที่เปิดใหม่นั้น) โดยจะเลือกได้ 2 ชนิด คือ แบล็คเลเบิ้ล หรือ ซิวาสรีกัล และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปี

- สมาชิกชั้นธรรมดา จะคิดค่าสมัครสมาชิก 5,000 บาท ต่อเหล้าฟรี 4 ขวด โดยเลือกได้ 2 ชนิด คือ แบล็คเลเบิ้ล หรือ ซิวาสรีกัล และมีระยะเวลาการเป็นสมาชิก 1 ปี

1.2 พนักงานทำการออกบัตรสมาชิกให้แก่สมาชิก และทำการบันทึก การใช้บริการของสมาชิกที่มาใช้บริการในแต่ละครั้ง

1.3 นอกจากนี้การให้ของสมนาคุณแก่สมาชิก ซึ่งต้องมีพนักงานตรวจสอบ สถานะการเป็นสมาชิก และการจัดของสมนาคุณตามสถานะสมาชิก (ภาพที่ 2)



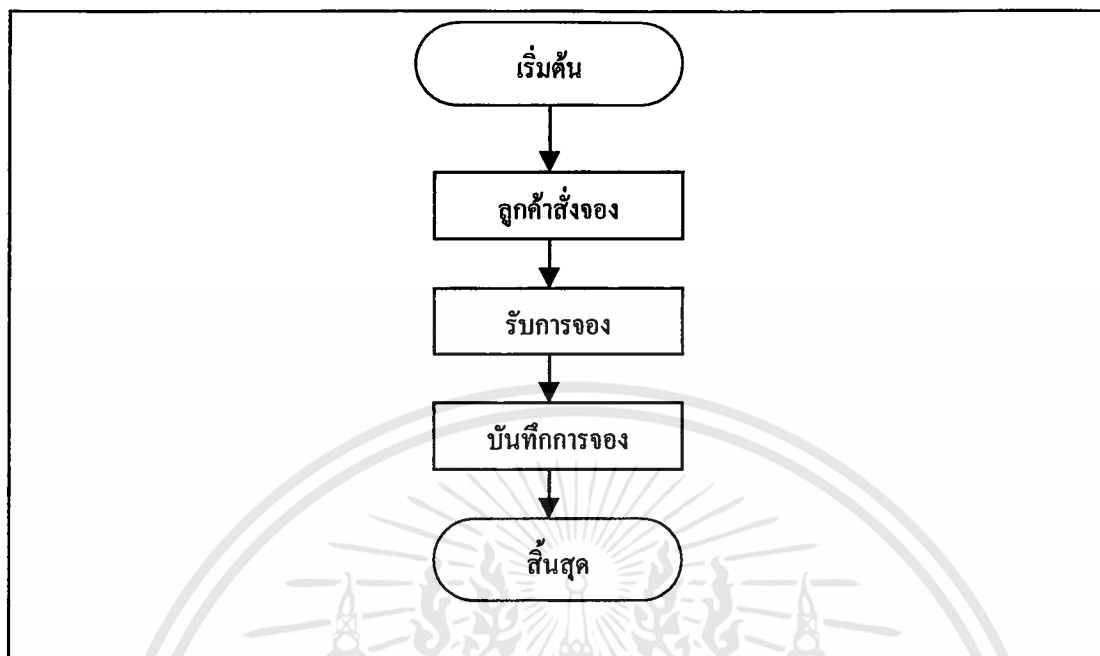
ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานระบบการจัดการฐานข้อมูลลูกค้า

2. ระบบการจองห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร เป็นระบบการดำเนินงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า โดยลูกค้าสามารถทำการจองกับทางร้านได้โดยที่ไม่ต้องนั่งรอที่ร้านเพื่อเข้ารับบริการ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนของการจองโต๊ะอาหาร อีกส่วนคือ การจองห้องคาราโอเกะ ซึ่งในกรณีที่ลูกค้าต้องการจองโต๊ะหรือห้องคาราโอเกะ ลูกค้าจะทำการจองกับพนักงานในร้าน โดยพนักงานจดชื่อของลูกค้าหรือเก็บนามบัตรของลูกค้าที่จองไว้ นอกจากนี้การเข้าใช้บริการห้องคาราโอเกะนั้นทางร้านจะคิดค่าบริการห้อง

โดยคิดแยกตามประเภทของห้องซึ่งมีรายละเอียดการคิดค่าบริการ ดังนี้

1. ห้องพิเศษ(14 ที่นั่ง) จะคิดค่าบริการห้องละ 1,800 บาท
2. ห้องขนาดกลาง(8-10 ที่นั่ง) จะคิดค่าบริการห้องละ 1,500 บาท
3. ห้องขนาดเล็ก (4-6 ที่นั่ง) จะคิดค่าบริการห้องละ 1,200 บาท

โดยห้องคาราโอเกะที่ทางร้านได้เปิดให้บริการทั้งหมด 20 ห้อง โดยแบ่งเป็นห้องพิเศษทั้งหมดจำนวน 5 ห้อง ห้องขนาดกลางมีอยู่ทั้งหมดจำนวน 7 ห้อง และห้องขนาดเล็กมีอยู่ทั้งหมดจำนวน 8 ห้อง ห้องคาราโอเกะจะอยู่บริเวณชั้นที่ 2 ของร้าน ซึ่งการให้บริการห้องคาราโอเกะจะคิดค่าบริการห้องตามอัตราดังกล่าว และนอกจากนี้เมื่อลูกค้าใช้บริการห้องคาราโอเกะทางร้านจะคิดค่ามิคซ์เซอร์เริ่มต้นทันทีจำนวน 400 บาท ต่อห้อง โดยจะคิดค่ามิคซ์เซอร์ในอัตราเดียวกันกับ ห้องคาราโอเกะทุกประเภท ในกรณีการจองโต๊ะอาหารนั้นทางร้านจะไม่คิดค่าบริการใด ๆ เพิ่ม นอกเหนือจากค่าอาหารและค่าเครื่องดื่มเท่านั้น(ภาพที่ 3)



ภาพที่ 3 ขั้นตอนการจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ

3. ระบบการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่มนั้น แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนการบริการอาหาร ส่วนการบริการเครื่องดื่ม และส่วนของการคำนวณค่าบริการทั้งหมด โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

3.1 เมื่อลูกค้าสั่งอาหาร พนักงานจะทำการจดรายการอาหารในใบสั่งอาหาร ถ้าเป็นเครื่องดื่มก็จะบันทึกลงในใบสั่งเครื่องดื่ม ใบสั่งแต่ละใบจะถูกแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่หนึ่ง จะนำไปส่งห้องครัวเพื่อให้พ่อครัวประกอบอาหาร

ส่วนที่สอง จะนำไปให้พนักงานคิดเงินเพื่อออกใบเสร็จให้แก่ลูกค้า

3.2 เมื่อพ่อครัวประกอบอาหารเสร็จแล้ว พนักงานเดินของจะตรวจสอบอาหารก่อนว่าตรงกับใบสั่งและโต๊ะที่จะส่งหรือไม่ หลังจากนั้นจะส่งอาหารให้พนักงานนำไปบริการลูกค้า

3.3 เมื่อมีการสั่งอาหารเพิ่ม จะไปตามขั้นตอนที่ 1

3.4 เมื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน พนักงานแคชเชียร์คิดค่าบริการทั้งหมด

3.5 หลังจากปิดร้านแล้วพนักงานจะเก็บใบสั่งส่วนที่ 1 มาตรวจสอบว่าตรงกับใบสั่งส่วนที่สองที่ให้พนักงานคิดเงินค่าบริการ ค่าอาหาร และค่าเครื่องดื่มหรือไม่ และจะต้องทำรายงานสรุปยอดขายประจำวัน สรุปรายรับ รายจ่ายประจำวัน เพื่อเสนอต่อผู้จัดการร้าน (ภาพที่ 4)

โดยในการคิดค่าบริการต่าง ๆ นั้น จะแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนลูกค้าที่มาใช้บริการห้องคาราโอเกะ อีกส่วนหนึ่ง คือ ลูกค้าที่มารับประทานอาหาร

ค่าบริการคาราโอเกะ = (ค่าห้อง + ค่ามิคซ์เซอร์เริ่มต้น + ค่าอาหาร + ค่าเครื่องดื่ม + ค่าเปิดขวด)  
- ส่วนลดการเป็นสมาชิก

ค่าบริการปกติ = (ค่าอาหาร + ค่าเครื่องดื่ม + ค่าเปิดขวด) - ส่วนลดการเป็นสมาชิก

การคิดค่ามิคซ์เซอร์เริ่มต้นนั้นเป็นเงื่อนไขของทางร้าน เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการในส่วน  
ของห้องคาราโอเกะ โดยคิดค่ามิคซ์เซอร์เริ่มต้น = 400 บาท หรือ มิคซ์เซอร์ 3 ชุด ชุดละ 150 บาท  
ซึ่งปกติจะเท่ากับ 450 บาท แต่ทางร้านลดให้ 50 บาท หากลูกค้าสั่งมิคซ์เซอร์ชุดต่อไป ก็จะคิดใน  
ราคา 150 บาท ตามปกติ เช่น ลูกค้ามาใช้ห้องคาราโอเกะห้องละ 1,200 บาท คิดค่ามิคซ์เซอร์เริ่มต้น  
400 บาท หากมีการสั่งมิคซ์เซอร์เพิ่ม 2 ชุด ค่าบริการทั้งหมดคิดได้ดังนี้  $1,200 + 400 + (150 \times 2)$   
คิดเป็นเงินทั้งหมด 1,900 บาท

หมายเหตุ มิคซ์เซอร์ 1 ชุด ประกอบด้วย โฉก 1 ขวด โซดา 1 ขวด น้ำเปล่า 2 ขวดและ  
น้ำแข็ง 1 ถัง

การให้ส่วนลดแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

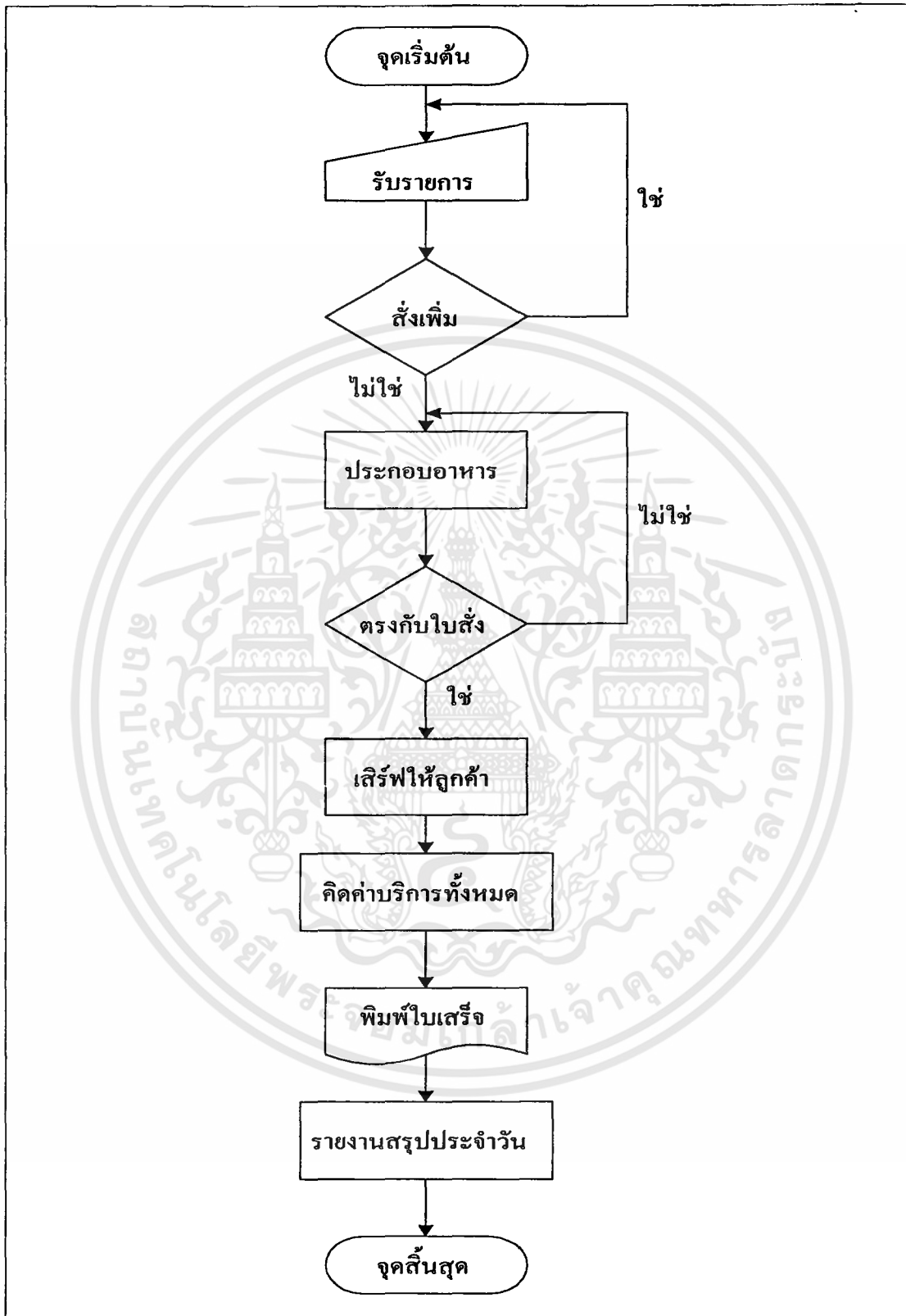
กรณีที่ 1 ลูกค้าเป็นสมาชิกธรรมดา ทางร้านจัดส่วนลดให้ ดังนี้

- ค่าบริการห้องคาราโอเกะลด 20 เปอร์เซ็นต์
- ค่าอาหารและเครื่องดื่มลด 10 เปอร์เซ็นต์

กรณีที่ 2 ลูกค้าเป็นสมาชิก VIP ทางร้านจะจัดส่วนลดให้ ดังนี้

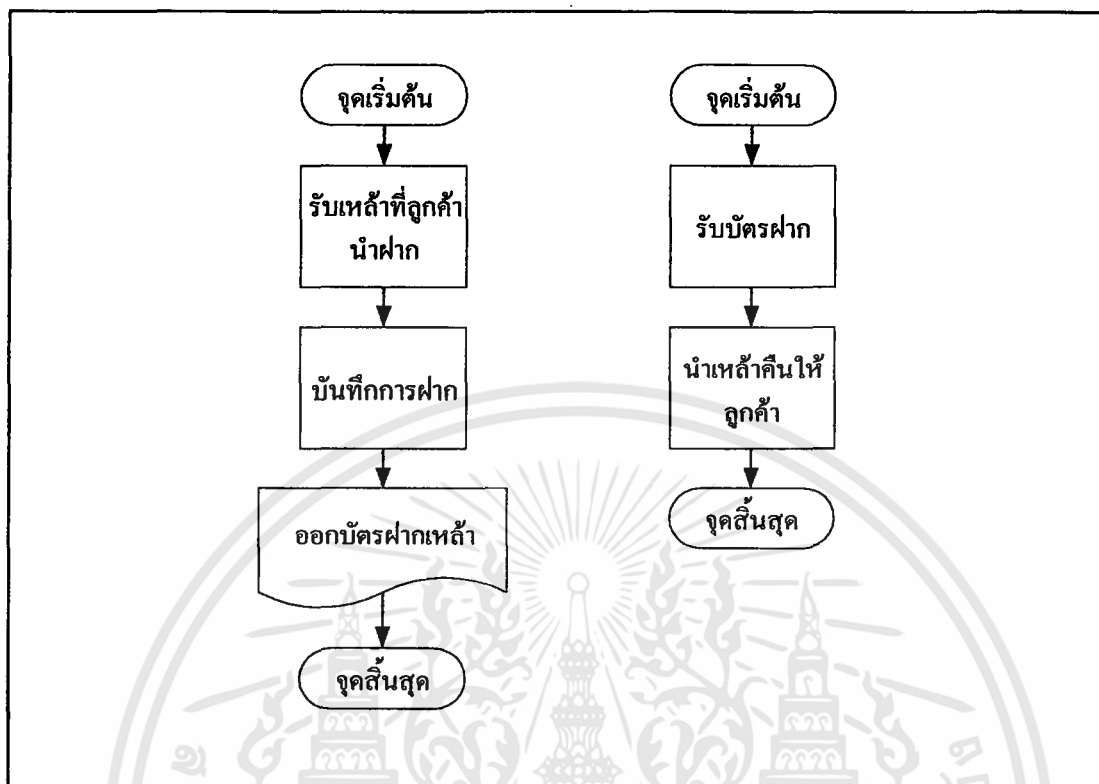
- ค่าบริการห้องคาราโอเกะลด 40 เปอร์เซ็นต์
- ค่าอาหารและเครื่องดื่มลด 20 เปอร์เซ็นต์

4. ระบบการให้บริการรับฝากเหล้าแก่ลูกค้า เป็นการให้บริการเพื่อจูงใจลูกค้า  
ให้กลับมาใช้บริการกับทางร้านอีกครั้ง เนื่องจากลูกค้ายังมีเหล้าที่ฝากไว้กับทางร้านเหลืออยู่ ซึ่ง  
มีขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันดังนี้ เปิดให้บริการรับฝากเหล้าแก่ลูกค้าที่เคาน์เตอร์บาร์ โดย  
จะมีพนักงานคอยให้บริการ เมื่อลูกค้านำเหล้ามาฝาก พนักงานจะนำกระดาษแถบบอกปริมาณเหล้า  
ที่เหลืออยู่ในขวด พร้อมทั้งทำเครื่องหมายเพื่อบ่งบอกปริมาณเหล้า จากนั้นพนักงานจะนำเหล้าไป  
เก็บไว้ที่ชั้นเก็บเหล้า และออกบัตรรับฝากเหล้าให้แก่ลูกค้า เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการขอรับเหล้า  
ที่ได้ทำการฝากไว้กับทางร้าน ลูกค้าสามารถสะสมบัตรฝากเหล้าไว้เพื่อรับของสมนาคุณกับ  
ทางร้าน ได้อีกด้วย (ภาพที่ 5)



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินงานของส่วนบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการทำงานในการรับฝาก - คืนเงิน

จากการดำเนินงานของทั้ง 4 ระบบนี้ ถือเป็นระบบงานที่ให้บริการลูกค้าและมีความสัมพันธ์กัน ต้องมีการอ้างอิงข้อมูลระหว่างระบบในการดำเนินงาน เช่น การคิดส่วนลดจะต้องมีการตรวจสอบสถานะสมาชิกเพื่อพิจารณาการให้ส่วนลดและการให้ของสมนาคุณต่าง ๆ กับลูกค้า ส่วนการจองโต๊ะของลูกค้าจะต้องใช้ข้อมูลสมาชิกเพื่อนำมาพิจารณาการเลือกโต๊ะที่ให้จอง ข้อมูลยอดค่าบริการและการให้ส่วนลดสมาชิกแต่ละคน การรับฝากเงินต้องมีข้อมูลลูกค้าเพื่อใช้สืบค้นเมื่อลูกค้ามารับเงินคืน เป็นต้น ดังนั้นหากการดำเนินงานของระบบใดระบบหนึ่งเกิดความล่าช้าจะส่งผลให้ระบบการให้บริการลูกค้าส่วนรวมล่าช้าตามไปด้วย

### ปัญหาจากการดำเนินงาน

ในระบบการให้บริการด้านการสมัครสมาชิก มักจะเกิดปัญหาดังนี้

1. ทางร้านมีลูกค้าเป็นจำนวนมากดังนั้นจึงมีการรับทำบัตรสมาชิกเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีการเก็บข้อมูลสมาชิกเพิ่มขึ้นด้วยซึ่งอาจจะทำให้เกิดความล่าช้าในการสืบค้นข้อมูลของสมาชิกได้ เนื่องจากมีการจัดเก็บที่ผิดพลาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เกิดการผิดพลาด ค่าซ้ำในการให้ของสมาชิกรวมแก่ลูกค้ามีสาเหตุหลายประการดังนี้ สมาชิกมีหลายประเภทดังนั้นจึงต้องให้พนักงานตรวจสอบสถานะของพนักงานก่อนจากนั้นจึงทำการจัดของสมาชิกรวมให้แก่ลูกค้าได้ ข้อมูลของสมาชิกมีเป็นจำนวนมากเมื่อจัดเก็บในรูปแบบเอกสาร ข้อมูลของลูกค้า บางส่วนอาจสูญหายได้จะส่งผลให้เกิดความยุ่งยากในการดำเนินงาน

ในระบบการให้บริการด้านการจองโต๊ะอาหารและการจองห้องคาราโอเกะ เกิดปัญหาจากการดำเนินงานดังนี้ เมื่อลูกค้าต้องการจองห้องคาราโอเกะ พนักงานจะบันทึกลง ด้านหลังนามบัตรหรือในกระดาษว่าลูกค้าที่จองชื่ออะไร จองห้องไหน ในบางครั้งพนักงานใช้การจำแทนการจดบันทึก เมื่อถึงเวลาที่ลูกค้ามาใช้บริการพนักงานจำไม่ได้ว่าลูกค้า คนไหนจองห้องไหนไว้ ลูกค้าก็ไม่ได้จองกับพนักงานคนเดียวกันทั้งหมดทำให้เกิดปัญหาการจองห้องซ้ำซ้อนกันในวันและเวลาเดียวกัน เมื่อลูกค้าต้องการจองโต๊ะอาหารถ้าเป็นลูกค้าประจำพนักงานจะใช้วิธีจำชื่อ และหน้าลูกค้าแทนการจดบันทึกลูกค้าบางรายก็ไม่ได้ระบุเวลาการเข้าใช้บริการที่แน่นอน ไม่มีหลักฐานการจองที่ชัดเจน ในบางครั้งลูกค้ามีการจองโต๊ะในระยะยาวทำให้เกิดปัญหาที่ว่า ถ้าเป็นช่วงวันศุกร์ เสาร์ และอาทิตย์ จะเป็นวันที่มีลูกค้ามากกว่าวันธรรมดา บางครั้งพนักงานอาจเกิดความ สับสน ทำให้ลูกค้าที่ได้จองไว้ไม่สามารถเข้ามาใช้บริการ เนื่องจากการระบุนายละเอียดที่ไม่ชัดเจน พนักงานไม่แน่ใจว่าลูกค้าที่จองไว้จะมาหรือไม่เพราะไม่มีความแน่นอนจึงให้โต๊ะที่จองไว้กับลูกค้ารายอื่นแทน ทำให้ลูกค้าเกิดความไม่พอใจ ทั้งนี้ปัญหาเกิดการผิดพลาดจากการจองทำให้เกิดปัญหาในเรื่องการตรวจสอบการรับจองจากลูกค้า เนื่องจากพนักงานที่รับจองไม่มีการจดบันทึกการจอง ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่า ใครเป็นคนรับจองจากลูกค้า

ระบบการให้บริการรับส่งอาหารและเครื่องดื่มนั้น มักจะเกิดปัญหาดังนี้

1. ความถี่ในการสั่งของลูกค้าแต่ละรายมีจำนวนมาก เช่น มิกซ์เซอร์ เป็นต้น ทำให้ปริมาณใบสั่งเครื่องดื่มมีปริมาณมาก เมื่อลูกค้าสั่งเรียกเก็บเงิน จะต้องมีการเก็บรวบรวมใบสั่งทั้งหมดเพื่อนำมาคิดค่าเครื่องดื่ม ทำให้เกิดความล่าช้า

2. ใบสั่งที่มีเป็นจำนวนมากส่งผลให้ฝ่ายครัวและหน้าบาร์ เกิดความสับสน จัดอาหารและเครื่องดื่มซ้ำซ้อน บางครั้งก็ไม่ได้จัดทำให้กับลูกค้า ลูกค้ารอนาน จนเกิดความไม่พอใจ

3. เกิดความผิดพลาด และความล่าช้าในการคิดเงินค่าบริการ โดยมีสาเหตุหลายประการ

- ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่มมีเป็นจำนวนมาก เกิดการสูญหายทำให้คิดเงินผิดพลาด
- การคิดส่วนลดให้กับสมาชิกแต่ละรายมีความแตกต่างกัน จึงต้องมีการตรวจสอบสถานะของสมาชิก ยอดค่าอาหารและเครื่องดื่มมาคิดด้วย จะต้องใช้เวลาในการสืบค้นข้อมูลก่อนคิดส่วนลด ส่งผลให้เกิดความล่าช้า

4. รายงานสรุปยอดประจำวันมักจะไม่ตรงกับยอดในใบบันทึก มีการคิดค่าบริการ

ผิดพลาดบ่อยครั้ง พบใบสั่งที่มีได้นำมาคิดเงินหลงเหลืออยู่ขณะกำลังทำการสรุปยอด เป็นต้น  
ระบบการให้บริการรับฝากเหล่าแก่ลูกค้านั้น มักจะก่อให้เกิดปัญหาดังนี้

1. ทางร้านมีลูกค้าเป็นจำนวนมากที่ใช้บริการรับฝากเหล่าแก่กับทางร้าน แต่ทางร้านมีพื้นที่ที่ใช้ในการรับฝากเหล่าแก่ไม่เพียงพอ เนื่องจากพนักงานที่รับฝากเหล่าแก่ไม่ทราบว่าเหล่าแก่ชนิดใดหมดอายุในการรับฝากแล้วหรือยัง ส่งผลเหล่าแก่ที่หมดอายุแล้วค้างในชั้นรับฝากเป็นจำนวนมาก

2. การจัดเก็บผิดพลาด เหล่าที่ลูกค้าฝากไว้สูญหาย สร้างความไม่พอใจให้กับลูกค้า

3. บางครั้งเหล่าแก่ที่ลูกค้าได้ฝากไว้ โดยพนักงานที่ให้บริการรับฝากเหล่าแก่นั้นแอบเทเหล่าแก่ออกไปบ้างซึ่งสร้างความเสียหายกับทางร้านเป็นอย่างมากเพราะลูกค้าอาจจะไม่กลับมาใช้บริการกับ ทางร้านอีก

### ปัญหาที่จะศึกษา

ปัจจุบันทางร้านได้ทำการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบของเอกสาร ซึ่งในปัจจุบันทางร้านไม่สามารถดูแลรักษาเอกสารทั้งหมดที่มีอยู่ได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นทำให้ต้องใช้เวลานานในการสืบค้นแต่ละครั้ง นอกจากนี้ข้อมูลบางส่วนสูญหาย ข้อมูลเลือนลาง เนื่องจากการมีการเก็บรักษาเป็นเวลานาน ส่งผลให้ข้อมูลที่ได้อาจขาดประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือ ส่วนงานทางด้านการให้บริการในปัจจุบัน จากระบบการดำเนินงานทางด้านการจองโต๊ะอาหารและการจองห้องคาราโอเกะเกิดความซ้ำซ้อนในการจอง การที่พนักงานใช้การจำแทนการจดบันทึกทำให้เกิดการผิดพลาดไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนไหนที่เป็นคนรับการจองในกรณีที่เกิดความผิดพลาดขึ้น การให้บริการแก่สมาชิกมีความล่าช้าในทั้งส่วนของ การจอง การสมัครสมาชิก การรับรายการอาหารและเครื่องดื่มด้วย เนื่องจากจะต้องมีการบันทึกรายละเอียดลงในเอกสารหลายชุด ซึ่งประกอบด้วย บัตรบันทึกรายการ ใบสั่งอาหาร ใบสั่งเครื่องดื่ม เป็นต้น ดังนั้น สมาชิกที่มาใช้บริการต้องเสียเวลารอรับการให้บริการจากทางร้านเป็นเวลานาน เช่น การคำนวณค่าบริการ การคำนวณส่วนลดเพื่อการออกใบเสร็จให้กับลูกค้าซึ่งมีขั้นตอนหลายขั้นตอน บางครั้งอาจต้องใช้เวลานานในการคิดคำนวณเพื่อให้ผลที่ถูกต้องตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่ทางร้านได้กำหนดไว้ การรับฝากเหล่าแก่มีเหล่าแก่ที่ลูกค้าทำการฝากไว้เกิดการสูญหาย ไม่สามารถตรวจสอบสาเหตุที่แน่ชัดทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกไม่พอใจต่อการให้บริการของทางร้าน ส่งผลทำให้เสียภาพพจน์ที่ดีของทางร้าน และส่งผลให้ไม่สามารถแข่งขันกับร้านที่ดำเนินธุรกิจประเภทเดียวกันได้ จากปัญหาดังกล่าวจึงกลายเป็นปัญหาใหญ่ของทางร้านซึ่งส่งผลให้ทางร้านสูญเสีรายได้ไปในส่วนหนึ่ง ทำให้ทางร้านจำเป็นต้องมีการปรับปรุงระบบการทำงานของทางร้านให้มีความสะดวกรวดเร็วสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างทันทีอีกด้วย

## แนวทางการแก้ไข้ปัญหา

จากการศึกษาเรื่องการค้าเนินงานของร้านผับและคาราโอเกะ ผู้ศึกษาพบว่าปัญหาของทางร้านเกิดจากการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบเอกสารต่าง ๆ เกี่ยวข้องกับข้อมูลจำนวนมากที่ต้องดูแลรักษาเพื่อใช้ในการดำเนินงาน ทำให้การค้าเนินงานเกิดการผิดพลาดได้ง่าย ต้องเสียเวลาแก้ไขเพิ่มเติม ผู้ศึกษาจึงมีแนวทางในการแก้ไข้ปัญหาโดยนำเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูลโต๊ะอาหาร ข้อมูลห้องคาราโอเกะ ข้อมูลอาหาร ข้อมูลเครื่องดื่ม ข้อมูลสมาชิก ข้อมูลการจองโต๊ะ และข้อมูลห้องคาราโอเกะ ข้อมูลการรับฝากเหล้า และทำการออกแบบหน้าจอที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจง่ายเพื่อทำให้การจัดการให้บริการร้านผับและคาราโอเกะให้มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ง่าย และลดความผิดพลาดของข้อมูลที่เกิดขึ้นได้

## การวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบงาน

### ความเป็นไปได้ทางด้านเทคโนโลยี

เนื่องจากการพัฒนาระบบใหม่ต้องอาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ แต่ปัจจุบันทางร้านไม่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องจัดซื้ออุปกรณ์เข้ามาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการทำงานในปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เพนเทียม ทรี

1. หน่วยความจำสำรอง 64 เมกะไบต์
2. ความจุของฮาร์ดดิสก์ 10.2 จิกะไบต์
3. หน้าจอรับ และแสดงผล แบบสัมผัส
4. เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์
5. เครื่องพิมพ์รหัสแถบ
6. เครื่องอ่านรหัสแถบ
7. อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานอื่น ๆ

นอกจากนี้ การพัฒนาระบบใหม่ได้นำเครื่องอ่านรหัสแถบ หน้าจอแบบสัมผัสเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน โดยในปัจจุบันทางร้านยังไม่มีการค้าเนินงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ดังนั้นในการนำระบบใหม่เข้ามาใช้จึงต้องทำการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ และเครื่องอ่านรหัสแถบ โดยสอบถามทางร้านนั้นมีความต้องการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการดำเนินงานเพื่อให้การบริการของร้านมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และต้องการสร้างภาพลักษณ์ของร้านให้มีความโดดเด่น

กว่าผู้ประกอบการประเภทเดียวกัน ในการพัฒนาระบบนี้ใช้งบประมาณในการลงทุน 90,000 บาท โดยประมาณ

#### ความเป็นไปได้ทางด้านเศรษฐกิจ

การนำระบบใหม่เข้ามาใช้ในการจัดการการให้บริการ ช่วยให้ทางร้านสามารถสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วเพื่อการให้บริการที่รวดเร็ว สร้างความประทับใจให้กับลูกค้า ซึ่งการดำเนินงานในปัจจุบันยังมีการดำเนินการที่ล่าช้า เป็นสาเหตุให้ทางร้านสูญเสียรายได้ไปบางส่วน ส่วนทางด้านบริการ พนักงานสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และช่วยลดความผิดพลาดในการให้บริการต่างจากระบบเดิมที่ต้องมีการจดบันทึก ทำให้การให้บริการสมาชิกแต่ละรายต้องใช้เวลาานาน สมาชิกเกิดความเบื่อหน่ายในการมาใช้บริการ ดังนั้นการนำระบบใหม่เข้ามาใช้ในการจัดการการให้บริการ โดยการลงทุนจัดซื้ออุปกรณ์ใหม่ จึงให้ประโยชน์ในระยะยาวและคุ้มค่าต่อการลงทุน เนื่องจากระบบใหม่สามารถช่วยให้การบริการของพนักงานมีความคล่องตัว รวมทั้งมีการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ระบบใหม่สามารถจัดทำรายงานเพื่อเสนอแก่เจ้าของกิจการซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการลงทุน รวมไปถึงการดำเนินกิจการต่อไปในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

#### ความเป็นไปได้ทางการดำเนินงาน

ปัญหาการดำเนินงานของพนักงานที่พบอยู่เป็นประจำ คือ การสืบค้นหรือตรวจสอบข้อมูลเป็นไปได้อย่างยาก การพัฒนาระบบใหม่ขึ้นมาใช้งานเป็นการออกแบบระบบความต้องการของผู้ใช้ และสนับสนุนการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ซึ่งมีการทำงานที่ใกล้เคียง และสอดคล้องกับระบบการทำงานเดิม ปรับปรุงขั้นตอนการทำงานบางส่วน โดยพนักงานและเจ้าของกิจการต้องฝึกการใช้โปรแกรมและศึกษาระบบการทำงานของโปรแกรมก่อนที่จะทำการใช้ระบบ ซึ่งผู้ศึกษาจะทำเอกสารคู่มือการใช้โปรแกรมให้แก่พนักงานและเจ้าของกิจการ 1 ชุด โดยในคู่มือการใช้งานระบบใหม่จะอธิบายขั้นตอนการใช้งานอย่างละเอียด สามารถอ่านเข้าใจได้ง่ายและนำไปใช้ได้จริงกับระบบใหม่

#### แนวคิดในการแก้ไขปัญหา

จากการศึกษาขั้นต้น ทำให้ทราบระบบงานเดิมภายในร้าน อันได้แก่ การเก็บข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ การให้บริการแก่สมาชิกของพนักงาน จากการสัมภาษณ์พนักงานภายในร้านและเจ้าของกิจการทำให้ทราบข้อเสียของระบบงานเดิม สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากระบบงานเดิมมีลักษณะงานโดยรวมเป็นการปฏิบัติงาน

ใช้คนในการจัดการทั้งหมด ประสิทธิภาพของงานขึ้นอยู่กับความสามารถเฉพาะตัวของพนักงาน จากการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงสมควรมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ โดยการนำเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดการงานภายในร้าน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงาน โดยออกแบบและพัฒนาระบบขึ้นมาเพื่อสนองความต้องการของพนักงาน รวมทั้งลดความผิดพลาดในการให้บริการแก่สมาชิกที่เกิดจากพนักงานเอง และเพื่อสร้างงานที่มีระบบให้แก่ทางร้านซึ่งส่งผลดีต่อทางร้านเฮรัว คลับ ต่อไปในระยะยาว



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### บทที่ 3

#### การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

##### การศึกษาระบบอ้างอิง

การศึกษาระบบอ้างอิงของร้านผับและคาราโอเกะ เซร่า คลับ ผู้ศึกษาได้ใช้ร้านอ้างอิง ต้นแบบ 2 ร้าน คือ ร้าน เดอะ กล๊อค คลับ และร้าน รุท 66 แอนด์ อินเตอร์เสตท 55 แคนซ์ผับ การศึกษาระบบการดำเนินงานของระบบการให้บริการรับฝากเหล้าของร้านแต่ละร้านเพื่อใช้ในการอ้างอิงระบบในขั้นตอนการดำเนินงานระบบใหม่

##### การเก็บข้อมูล

##### ข้อมูลแบบปฐมภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการร้าน เดอะ กล๊อค คลับ ประกอบด้วยรายละเอียดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน การให้บริการรับฝากเหล้า รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าที่ใช้บริการรับฝากเหล้า การจัดตำแหน่งชั้นวางเหล้า การเก็บข้อมูลการฝากเหล้าของลูกค้า การรับสมัครสมาชิกของทางร้าน ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่ทางร้านได้กำหนดขึ้น เพื่อใช้รับฝากเหล้าจากลูกค้า รวมถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการดำเนินงาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการขอสัมภาษณ์เจ้าของร้าน พร้อมทั้งสัมภาษณ์พนักงานรับฝากเหล้าประจำร้านรุท 66 แอนด์ อินเตอร์เสตท 55 แคนซ์ผับ ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการรับฝากเหล้าการจัดเก็บเหล้า การแยกประเภทเหล้า การออกบัตรฝากเหล้าที่แยกตามประเภทของเหล้า ขั้นตอนการจ่ายเหล้าคืนให้กับลูกค้า รายละเอียดการจัดชั้นวางเหล้า การจัดหมวดหมู่เหล้าของประเภทเหล้า และปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงาน

##### ข้อมูลแบบทุติยภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากร้าน เดอะ กล๊อค คลับ ทางร้านได้ทำการบันทึกไว้ โดยกัปตันที่เป็นผู้ทำหน้าที่ในให้บริการการรับฝากเหล้า การดำเนินงานที่ได้ศึกษานั้นประกอบด้วยรายละเอียดแบบฟอร์ม ใบบันทึกการฝากเหล้าของลูกค้า (สต็อกการ์ด)

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากร้านรุท 66 แอนด์ อินเตอร์เสตท 55 แคนซ์ผับ จากการสำรวจการดำเนินงานทางร้านได้มีการบันทึกข้อมูลการรับฝากเหล้า โดยมีรายละเอียดต่างๆ คือ สมุดบันทึกรายละเอียดการฝากเหล้า บัตรฝากเหล้าที่แบ่งตามประเภทของเหล้าที่ฝาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ห้องสมุดคณะเทคโนโลยีการเกษตร

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าฯ ลาดกระบัง

## คุณลักษณะระบบอ้างอิง

### ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

ร้าน เดอะ กล๊อค คลับ เป็นธุรกิจบันเทิง โดยในร้านจะมีการแบ่งส่วนดำเนินงานในส่วน ของห้องคาราโอเกะและผับ ภายในร้านจะมีการเปิดเพลงหรือมีวงดนตรีมาแสดงให้ลูกค้าได้ชม เพื่อ สร้างความสนุกสนาน ผ่อนคลายให้กับลูกค้าเข้ามาใช้บริการกับทางร้าน โดยลักษณะการดำเนินงาน ของทางร้านจะเน้นการรับสมัครสมาชิก พร้อมทั้งการจำหน่ายเหล้าให้กับลูกค้าเป็นหลักซึ่งทางร้าน จำหน่ายเหล้าที่มีราคาค่อนข้างสูง เพื่อเป็นการคัดประเภทกลุ่มลูกค้าที่ทางร้านต้องการ ร้านตั้งอยู่ ณ เลขที่ 7 สุขุมวิท 42 แขวง พระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพฯ 10110

ร้าน รูท 66 แอนด์ อินเตอร์สเตท 55 แคนซัพ เป็นธุรกิจการบันเทิง โดยเน้นการจำหน่าย เหล้า ภายในร้านมีพนักงานจัดรายการเพลง ทำหน้าที่ในการเปิดเพลง สร้างความสนุกสนานให้กับ ลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งกลุ่มลูกค้าเน้นที่กลุ่มวัยรุ่นเป็นส่วนมาก การขายสินค้าเน้นที่การจำหน่าย เหล้าที่มีราคาไม่สูงจนเกินไป เพื่อให้เหมาะกับประเภทของกลุ่มลูกค้าที่ทางร้าน ได้ทำการกำหนดไว้ โดยร้านตั้งอยู่ ณ ถนน รอยัล ซิตี อเวนิว กรุงเทพฯ ฯ

### ขั้นตอนการดำเนินงาน

เนื่องจากร้าน เดอะ กล๊อค คลับ เป็นธุรกิจเกี่ยวกับการบันเทิง การดำเนินงานของทางร้าน จึงมุ่งเน้นในด้านการอำนวยความสะดวกสบายให้ลูกค้า เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าได้มากที่สุด กลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นลูกค้าที่มีรายได้ค่อนข้างสูง การดำเนินงานทางร้าน เป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า ในส่วนงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา เป็นการดำเนินงานด้าน การให้บริการรับฝากเหล้า ซึ่งสามารถแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานได้ดังนี้

1. เมื่อลูกค้าสั่งเปิดเหล้ามารับประทานแล้ว เหล้าส่วนที่เหลือลูกค้าจะฝากไว้กับทางร้าน โดยพนักงานเสิร์ฟเป็นผู้รับซื้อหรือบัตรสมาชิกของลูกค้า พร้อมทั้งรับขวดเหล้ามาจากลูกค้าแล้วจึง นำไปที่หน้าบาร์เพื่อให้หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ(กัปตัน)เป็นผู้รับฝากเหล้า

2. หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟเป็นผู้บันทึกรายละเอียดการรับฝาก เช่น วันที่เปิดขวดเหล้า จำนวน ตรายินค้า วันที่ฝาก ลายมือชื่อของลูกค้า ปริมาณคงเหลือ หมายเหตุ ลงในสติกเกอร์คดของ ลูกค้า จากนั้น ดิคกระดาษที่แสดงรายละเอียด เลขที่ขวด ชื่อผู้ฝาก วันที่ฝาก วันหมดอายุ ไว้ที่ ขวดเหล้า และติดกระดาษแถบซึ่งใช้ในการตรวจสอบปริมาณเหล้าที่เหลืออยู่ในขวดที่ข้างขวด

3. บันทึกรายละเอียดทั้งหมดลงในสติกเกอร์คดของลูกค้า พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียด การรับฝากเหล้าลงในสมุดรับฝากเหล้าของทางร้านแล้วจึงคืนบัตรสมาชิกให้กับพนักงานเสิร์ฟ เพื่อ นำไปส่งคืนให้กับลูกค้า จัดเก็บขวดเหล้าตามตรายินค้าของเหล้า และแบ่งตามเลขที่ขวด

4. ในกรณีที่ลูกค้าต้องการเหล่าที่ฝากไว้กับทางร้าน พนักงานเสิร์ฟจะนำบัตรสมาชิกหรือชื่อของลูกค้าที่ไม่ใช่สมาชิกมาให้กัปตัน เพื่อให้กัปตันตรวจสอบในสต็อกการ์ด

5. กัปตันจะเป็นผู้ตรวจสอบรายละเอียดการฝากของลูกค้าจากในสต็อกการ์ด แล้วนำเหล่าที่เก็บอยู่ออกมาให้ลูกค้า และส่งสต็อกการ์ดนั้นให้ลูกค้าลงลายมือชื่อกำกับว่าได้รับเหล่าแล้ว จากนั้นพนักงานเสิร์ฟก็จะนำสต็อกการ์ดมาคืนให้แก่กัปตัน(ภาพที่ 6)

จากขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดนั้น ทางร้านได้มีกำหนดเกณฑ์ในการรับฝากเหล่า กรณีที่ลูกค้าเป็นสมาชิก เหล่าที่ลูกค้าเปิดนั้นมีอายุการรับฝาก 1 ปี ถ้าเป็นลูกค้าทั่วไปที่ไม่ใช่สมาชิก อายุการรับฝากเหล่า 2 เดือน เนื่องจากลูกค้าที่มาใช้บริการกับทางร้าน โดยส่วนมากเป็นสมาชิกและเข้ามาใช้บริการกับทางร้านอยู่เป็นประจำ ซึ่งมีความคุ้นเคยกับทางร้านเป็นอย่างดี ส่งผลให้การดำเนินงานของทางร้านเป็นไปอย่างราบรื่น จะมีลูกค้าส่วนน้อยเท่านั้นที่ไม่ใช่ลูกค้าสมาชิก ในกรณีที่เกิดการผิดพลาดในการรับฝากเหล่า ทางร้านจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยการเปิดเหล่าขวดใหม่ให้กับลูกค้าเป็นการชดเชย

ร้าน รุท 66 แอนด์ อินเตอร์เซตท 55 แคนซันบับ เน้นในด้านการจำหน่ายเหล่าให้กับลูกค้าเป็นหลัก ซึ่งทางร้านจำหน่ายเหล่าหลักอยู่ 3 ชนิด ได้แก่ เหล่าตราสเปรย์ รอยัล แบล็ค เลเบิล และ เรด เลเบิล ร้านมีขนาดค่อนข้างใหญ่ เนื่องจากเป็นร้าน 2 ร้านตั้งติดกัน สามารถรองรับลูกค้าได้เป็นจำนวนมาก ในแต่ละวันปริมาณเหล่าที่ฝากมีจำนวนประมาณ 100 ขวด ถึง 200 ขวด ต่อวัน ทำให้ขั้นตอนการดำเนินงานของทางร้านต้องเป็นไปอย่างรัดกุม และน่าเชื่อถือมากที่สุด ในส่วนการดำเนินงานที่ผู้ศึกษานั้นเป็นส่วนของการให้บริการรับฝากเหล่าซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. เมื่อลูกค้าสั่งเปิดเหล่า พนักงานเสิร์ฟจะไปเบิกจากคลังเหล่าออกมา ตัดกระดาษแถบวัดปริมาณเหล่าที่ข้างขวดไว้ก่อน จากนั้นนำไปเสิร์ฟให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าต้องการที่จะฝากเหล่า พนักงานเสิร์ฟนำเหล่าขวดนั้นมาขีดวัดระดับให้ลูกค้าเห็น หรือให้ลูกค้าขีดวัดระดับปริมาณเหล่าได้ด้วยตนเอง นำไปที่ห้องเก็บเหล่าฝาก ซึ่งจะมีพนักงานทำหน้าที่รับเหล่าที่ห้องนั้น

2. พนักงานฝากเหล่าติดรายละเอียดการฝากเหล่า ซึ่งได้แก่ เลขที่ขวดที่รับฝาก ชื่อผู้ฝาก วันที่ฝาก ติดไว้ที่ขวดเหล่า โดยเลขที่ขวดที่ฝากนั้นจะตรวจสอบจากสมุดการรับฝาก ซึ่งจะแบ่งเป็นหมวดหมู่ตั้งแต่ A จนถึง Z เริ่มตั้งแต่ A001 จนถึง A999 แล้วจึงเปลี่ยนเป็นหมวดใหม่ต่อไปโดยที่รหัสที่ใช้ในการจัดหมวดจะต้องไม่ซ้ำกัน

3. ออกบัตรฝากเหล่าให้กับลูกค้า รายละเอียดในบัตรฝากนั้นจะระบุถึง เลขที่ขวดที่รับฝาก ชื่อผู้ฝาก วันที่รับฝาก วันหมดอายุ โดยบัตรฝากที่ออกให้กับลูกค้านั้นจะพิมพ์แยกตามตราสินค้าของเหล่า แล้วจึงนำบัตรฝากนั้นให้กับพนักงานเสิร์ฟ เพื่อนำไปให้กับลูกค้า จากนั้นพนักงานรับฝากเหล่าจะเก็บเหล่าที่ลูกค้าได้ฝากไว้ ตามชนิดของเหล่า โดยแบ่งเป็นเดือน และแยก

ย่อยตามหมวดของเหล่า โดยตรวจสอบได้จาก เลขที่ขวดที่รับฝาก เช่น ลูกค้าที่ฝากเหล่าตรา สเปร์ย์ รอยัล ในช่องวันที่ 10 เดือน 11 และมีเลขที่เหล่าเป็น Q649 พนักงานรับฝากเหล่าจัดเก็บเหล่าใน ตำแหน่งชั้น เหล้าตรา สเปร์ย์ รอยัล ในช่องเดือน 11 หมวด Q เป็นต้น

4. ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับเหล่าที่ได้ฝากไว้กับทางร้าน ลูกค้าจะต้องนำบัตรฝากเหล่า ให้กับพนักงานเสิร์ฟ โดยพนักงานเสิร์ฟเป็นผู้นำไปที่ห้องเก็บเหล่าฝาก รับเหล่าจากพนักงานรับฝากเหล่า จากนั้นพนักงานรับฝากเหล่าค้นหาขวดเหล่าของลูกค้า ตรวจสอบจากบัตรฝากเหล่า ซึ่งระบุเลขที่ขวดที่รับฝากไว้ พร้อมกับตราสินค้าของเหล่า พนักงานนำเหล่าตามเลขที่ได้ระบุไว้ จ่ายให้กับพนักงานเสิร์ฟ เพื่อนำไปบริการลูกค้า

5. พนักงานรับฝากเหล่าต้องเก็บบัตรรับฝากเหล่าไว้ในช่องเก็บบัตรคืน ซึ่งแบ่งตาม วันที่ เพื่อนำไปตรวจสอบว่าได้คืนเหล่าให้กับลูกค้าเป็นที่เรียบร้อยแล้ว(ภาพที่ 7)

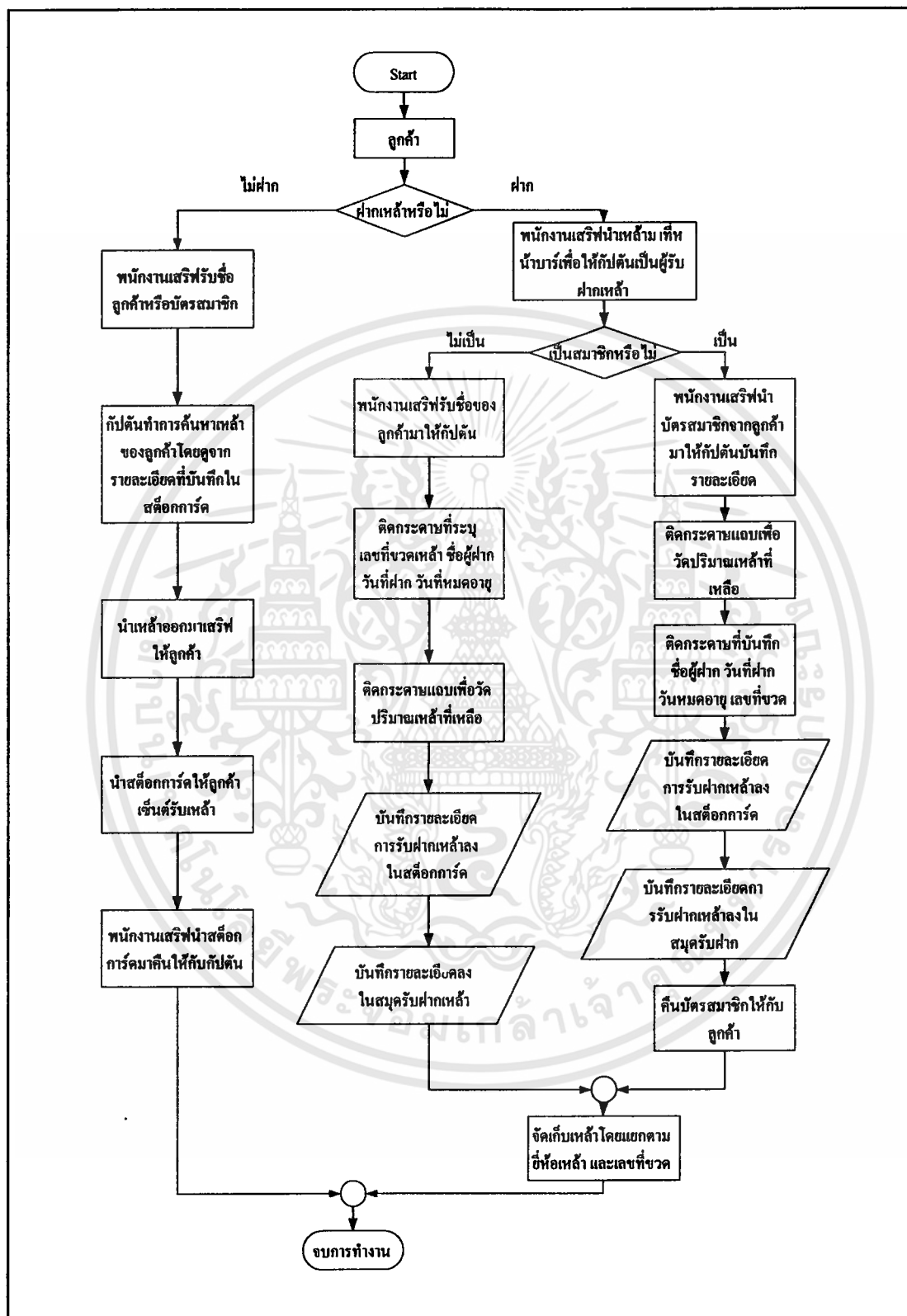
ในการรับฝากเหล่าของร้านรูท 66 แอนด์ อินเตอร์เสตท 55 แคนซัพ นั้น ได้มีเกณฑ์รับฝากดังนี้

- ผู้ที่จะรับเหล่าได้จะต้องมีบัตรฝากเหล่าเท่านั้น
- ระยะเวลาในการรับฝากเหล่า 2 เดือน หรือ 6 ครั้ง
- สามารถใช้กับเหล่าได้ในร้าน รูท 66 แอนด์ อินเตอร์เสตท 55 แคนซัพ เท่านั้น
- บัตรนี้จะให้สิทธิแก่ผู้ถือบัตรเท่านั้น
- กรณีบัตรหายทางร้านของคการจ่ายเหล่าคืน

ในกรณีที่เหล่าที่ลูกค้าฝากไว้นั้นหาย ทางร้านจะเปิดเหล่าขวดใหม่ให้กับลูกค้าเป็นการทดแทน นอกจากนี้ทางร้านจะรับฝากเหล่าของลูกค้าไม่เกินเวลา 02.15 น. เท่านั้น เพื่อให้พนักงานรับฝากเหล่าสามารถดำเนินงานในส่วนเหล่าที่รับฝากมาได้ โดยในแต่ละวันพนักงานต้องจัดเก็บขวดเหล่าที่ลูกค้าฝากไว้ให้เรียบร้อยให้หมด และตรวจนับยอดเหล่าที่ฝากไว้ในแต่ละวัน โดยตรวจสอบได้จากสมุดเช็คเหล่า ภายในสมุดนั้นจะระบุรายละเอียดต่าง ๆ ได้แก่ วัน เดือน ปี ยอดยกมาของจำนวนเหล่าในคลังที่เหลืออยู่ในแต่ละวัน จำนวนเหล่าที่นำมาฝาก จำนวนเหล่าที่เบิกออก และจำนวนเหล่าที่เหลือ ตรวจสอบเหล่าทั้งหมดอายุในการรับฝากนำออกจากชั้นเหล่าให้เรียบร้อยด้วย

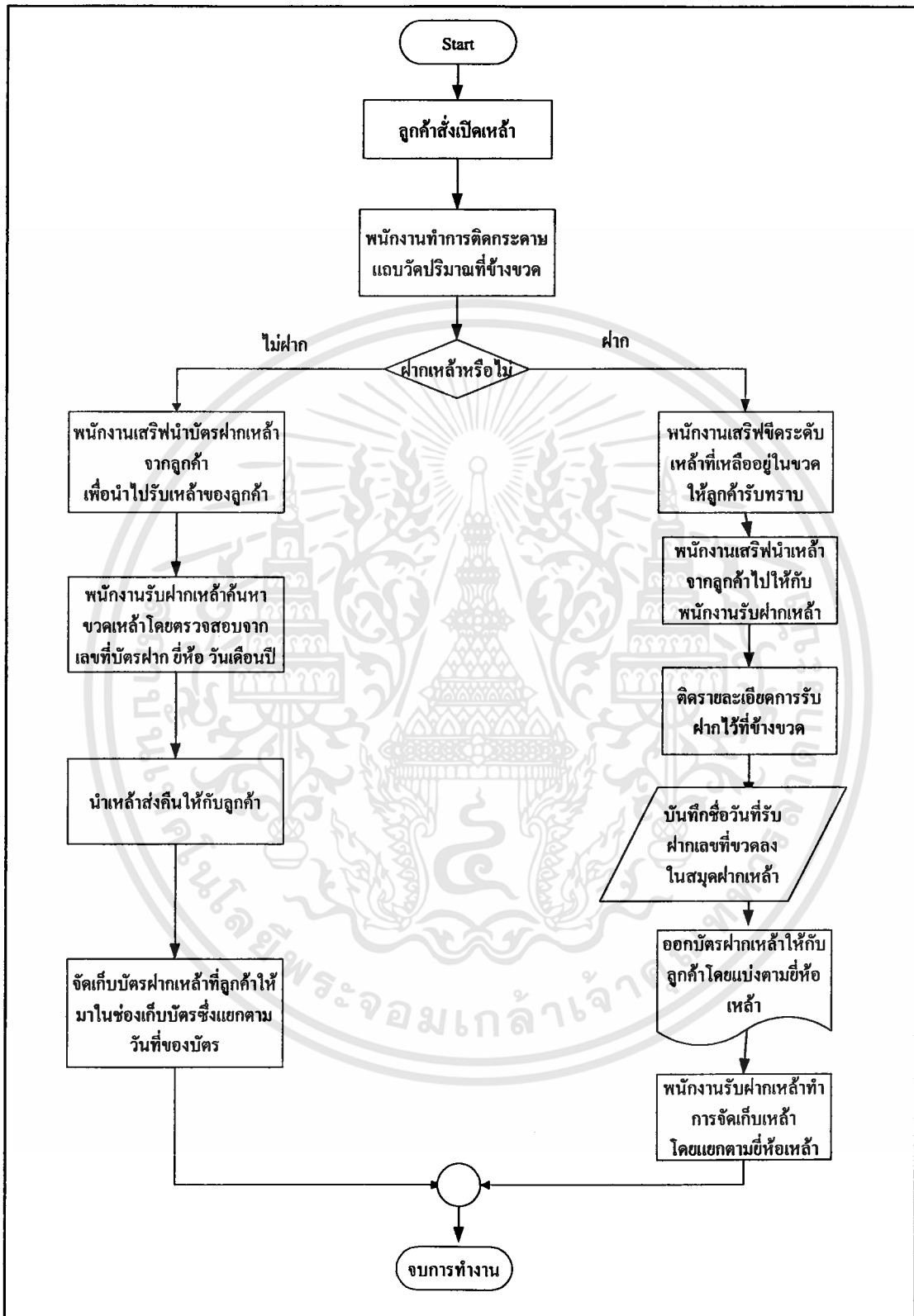
#### ความถูกต้องและหน้าเชื่อถือของระบบอ้างอิง

จากการสอบถามพบว่าระบบการดำเนินงานในปัจจุบันของร้าน เดอะ ก्लीด คลับ รองรับความต้องการของลูกค้าเป็นอย่างดี และเป็นที่ไว้วางใจของลูกค้า ผู้จัดการร้านได้ให้ข้อสังเกตว่า ระบบการดำเนินงานที่ดำเนินการอยู่นั้นทางสามารถควบคุมให้เกิดปัญหาขึ้นน้อยที่สุด ปริมาณการรับฝากเหล่าที่ร้านได้รับฝากในแต่ละวันนั้นมีจำนวนที่ไม่มาก 20-30 ขวดต่อวัน



ภาพที่ 6 ผังระบบการบริการรับฝากเหล้าร้าน เดอะ ก्लीค คลับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 7 ผังระบบการบริการรับฝากเหล้าร้าน รุท 66 แอนด์ อินเทอร์เน็ต 55 แคนซ์ ผับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โดยประมาณทำให้ทางร้านควบคุมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าที่ใช้บริการพึงพอใจกับการให้บริการเป็นอย่างดีเช่นกัน เนื่องจากลักษณะการให้บริการของทางร้านจะเน้นในด้านการเชิญชวนลูกค้าให้สมัครเป็นสมาชิกกับทางร้าน พร้อมทั้งอัตราการให้บริการของทางร้านมีอัตราค่อนข้างสูง ซึ่งการดำเนินงานที่เป็นระบบของทางร้านส่งผลให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น

จากการสอบถามระบบการดำเนินงานด้านการให้บริการรับฝากเหล่าของร้านรุต 66 แอนด์ อินเทอร์เน็ต 55 แคนซ์ ผับเป็นขั้นตอนการดำเนินงานที่มีความน่าเชื่อถือ และทำให้ลูกค้าไว้วางใจในการให้บริการของทางร้าน พิสูจน์ได้จากจำนวนลูกค้าที่เพิ่มขึ้นของทางร้าน ซึ่งร้านรุต 66 แอนด์ อินเทอร์เน็ต 55 แคนซ์ ผับ มีต้นแบบการดำเนินงานมาจากต่างประเทศ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นมาตรฐาน อีกทั้งปริมาณการรับฝากเหล่าของทางร้านมีจำนวนค่อนข้างสูงประมาณ 100-150 ขวดต่อวัน ทำให้มีจำนวนการรับฝากเหล่าที่สูงกว่าร้านอื่น ๆ ขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนการให้บริการรับฝากเหล่าเป็น ขั้นตอนการดำเนินงานที่มีมาตรฐานส่งผลให้ลูกค้าไว้วางใจในการให้บริการของทางร้าน อีกทั้งจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการฝากเหล่ามีจำนวนเพิ่มมากขึ้นและ เป็นที่นิยมของลูกค้าเป็นจำนวนมาก

#### แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

จากการพิจารณาปัญหาและความต้องการของระบบที่ทำการพัฒนานี้ พบว่าปัญหาภายในร้านที่ทำให้ระบบควรจะได้รับปรับปรุงในส่วนการให้บริการต่าง ๆ เช่น การเก็บข้อมูลของสมาชิก ข้อมูลอาหารและเครื่องดื่ม ข้อมูลการฝากเหล่า มีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบเอกสาร ซึ่งพบว่าข้อมูลสูญหายได้ง่ายเนื่องจากข้อมูลจางหายไปบางส่วนไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลที่แท้จริงได้ จึงทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้ ในระยะเวลาอันสั้นไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ตามต้องการ เนื่องจากข้อมูลที่มีไม่ครบถ้วนทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงานและขาดความไว้วางใจจากสมาชิก ลดความน่าเชื่อถือลง ปรับปรุงระบบฐานข้อมูลของร้านผับและคาราโอเกะพัฒนาให้มีการบันทึก จัดเก็บข้อมูล ตลอดจนประมวลผลข้อมูลให้มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และมีการทำงานอย่างเป็นระบบยิ่งขึ้นต่อไป

#### การวิเคราะห์ระบบ

ในส่วนของการวิเคราะห์ระบบนั้นมิได้การนำข้อมูลเพิ่มเติมที่ได้รวบรวมมาทำการศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายละเอียด พิจารณาและทำการสร้างผังการทำงานในระดับต่าง ๆ ของระบบตามที่ต้องการซึ่งเริ่มตั้งแต่ผังแสดงรายละเอียดรวม จนถึงผังระดับย่อยเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำความเข้าใจ และเป็นประโยชน์ในการออกแบบระบบ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

#### ผังรายละเอียดรวมของระบบ (Context Diagram)

ผังรายละเอียดรวมของระบบ จะแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการทำงานภายในระบบ โดยสามารถอธิบายได้ว่าระบบจะมีการทำงานกับระบบภายนอก 5 ระบบ ซึ่งประกอบด้วยผู้จัดการ จะเกี่ยวข้องกับระบบโดยให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับรายการอาหาร รายการเครื่องดื่ม ข้อมูลเกี่ยวกับโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ รวมถึงนโยบายการให้ส่วนลดกับระบบแล้วระบบจะต้องมีรายงานการดำเนินงานต่าง ๆ ส่งให้ผู้จัดการด้วยซึ่งประกอบด้วย รายงานข้อมูลสมาชิกและลูกค้าทั่วไป รายงานการจองประจำวัน รายงานประวัติการใช้บริการของลูกค้า รายงานสถานะภาพของสมาชิก รายงานยอดขายประจำวัน รายงานรายการอาหารขายดี 10 อันดับ รายงานการรับฝากเหล้าประจำวัน ระบบที่ 2 คือ ลูกค้า ซึ่งจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโดยตรงในการเก็บข้อมูล ประวัติส่วนตัว บันทึกลงในใบสมัครสมาชิก ข้อมูลการสั่งอาหาร รวมไปถึงข้อมูลการฝากเหล้า ระบบที่ 3 คือ พนักงาน ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบโดยบันทึกข้อมูลพนักงาน ลงในแฟ้มการรับจอง แฟ้มการรับฝากเหล้าอีกด้วย ระบบที่ 4 คือ หน้าบาร์ ระบบจะทำการออกไปรายละเอียดการสั่งเครื่องดื่มเพื่อให้หน้าบาร์ทำการจัดเครื่องดื่มให้กับลูกค้า ระบบสุดท้าย คือ ครั้ว ระบบจะออกไปรายละเอียดการสั่งอาหารเพื่อให้ครั้วจัดทำอาหารตามที่ลูกค้าสั่ง (ภาพที่ 8)

#### ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0

ผังแสดงการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0 มีกระบวนการทำงานหลัก 4 กระบวนการ คือ การจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ การสมัครสมาชิก การบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม และการบริการรับฝากเหล้า โดยการทำงานทั้ง 4 กระบวนการจะมีความสัมพันธ์กับการทำงานจากระบบภายนอก 5 ระบบ คือ ผู้จัดการ ลูกค้า พนักงาน หน้าบาร์ และครั้ว ลูกค้าจะมีความสัมพันธ์กับระบบ โดยลูกค้าจะให้ข้อมูลในการสมัครสมาชิกในการรับฝากเหล้า รวมถึงในการจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ ลูกค้าต้องให้ข้อมูลการสั่งอาหารและเครื่องดื่มด้วย ผู้จัดการมีความสัมพันธ์กับระบบในการนำนโยบายการให้ส่วนลด ข้อมูลหลักของอาหาร เครื่องดื่ม โต๊ะ และห้องคาราโอเกะให้กับระบบ เพื่อบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในแฟ้มข้อมูล ในส่วนของการให้บริการรับฝากเหล้า นั้น พนักงานมีความสัมพันธ์กับระบบ โดยพนักงานจะต้องให้ข้อมูลรหัสพนักงานให้กับระบบ เพื่อบันทึกในแฟ้มการจอง แฟ้มการรับฝากเหล้าเพื่อเป็นหลักฐาน ในการตรวจสอบการทำงานของระบบ หน้าบาร์มีความสัมพันธ์กับระบบซึ่งจะรับรายละเอียด การสั่งเครื่องดื่มจากระบบ จัดเตรียมเครื่องดื่มให้ลูกค้า ครั้วมีความสัมพันธ์กับระบบโดยจะรับ รายละเอียดการสั่ง

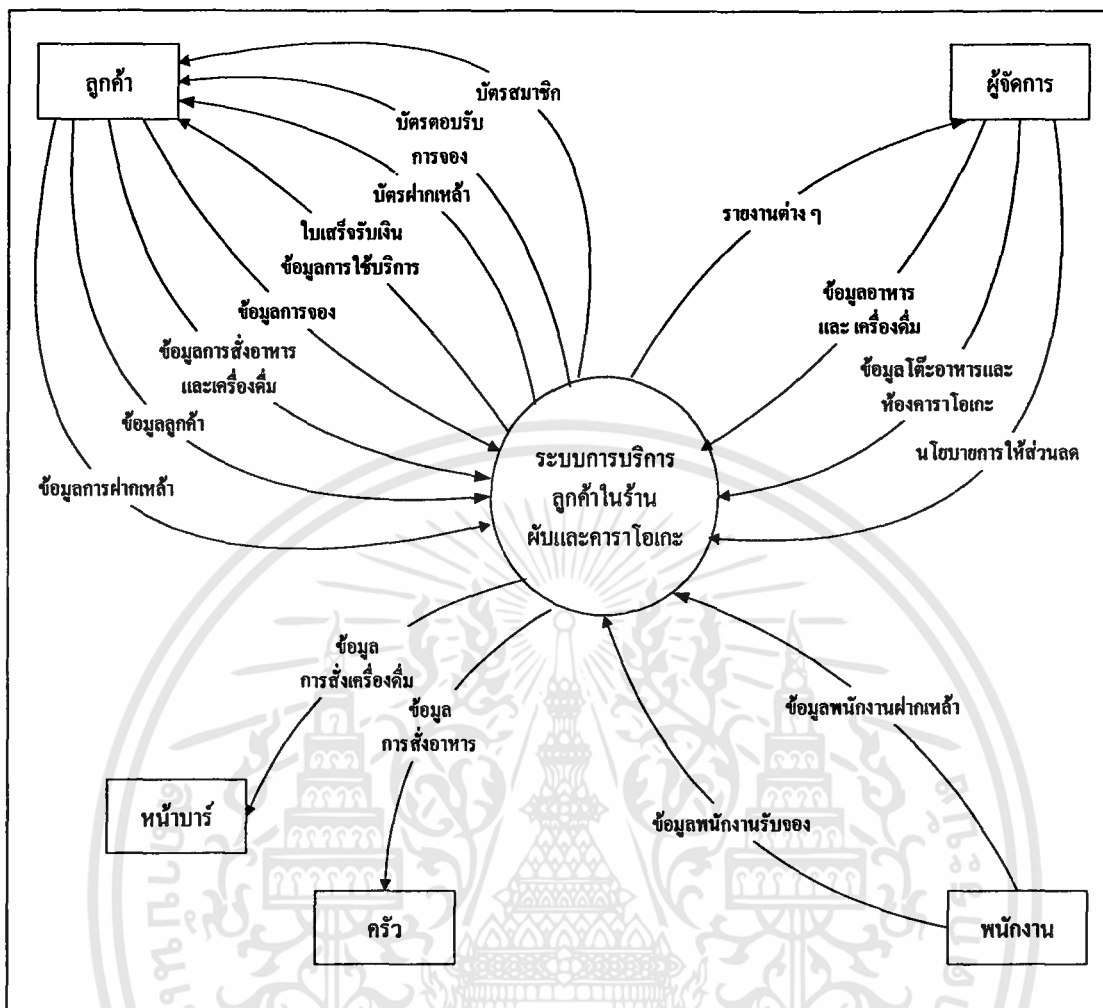
อาหารจากระบบเพื่อจัดทำอาหารตามที่ลูกค้าสั่ง ระบบทั้งหมดจะมีการเก็บข้อมูลลงในแฟ้มข้อมูลหลักและแฟ้มข้อมูลย่อยของระบบ ระบบจะนำข้อมูลในแต่ละแฟ้มมาประมวลผลเพื่อจัดทำรายงานสนองตามความต้องการของผู้จัดการ ประกอบด้วย รายงานข้อมูลสมาชิกและ ลูกค้าทั่วไป รายงานการจองประจำวัน รายงานประวัติการใช้บริการของลูกค้า รายงานสถานภาพของสมาชิก รายงานยอดขายประจำวัน รายงานอาหารขายดี 10 อันดับ และรายงานการรับฝากเหล่าประจำวัน(ภาพที่9)

#### ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 ระบบการจอง)

ผังระบบการจอง ระบบที่เกี่ยวข้องคือ ลูกค้า เริ่มจากการที่ลูกค้ามีความต้องการสั่งจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะกับทางร้าน ลูกค้าเป็นผู้ให้ข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลการจองมา ระบบจะทำการจัดการกับข้อมูลลงแฟ้มแยกตามประเภทลูกค้าเป็นลูกค้าสมาชิกหรือลูกค้าทั่วไป จากนั้นระบบจะตรวจสอบการจองของลูกค้า ข้อมูลการจองที่ลูกค้าให้มา วัน เวลา โต๊ะหรือห้องนั้นที่ลูกค้าต้องการจองว่างหรือไม่ หากว่างระบบจะบันทึกการจองลงในแฟ้มข้อมูลการจอง ซึ่งได้มีการแยกประเภทเพิ่มข้อมูลการจองออกเป็น แฟ้มข้อมูลห้องคาราโอเกะ แฟ้มข้อมูลโต๊ะอาหาร โดยการบันทึกนี้จะต้องบันทึกรายละเอียดของพนักงานที่รับจองด้วย โดยดึงมาจากแฟ้มข้อมูลพนักงานที่ถูกบันทึกไว้ด้วย(ภาพที่ 10) การไหลเวียนของข้อมูลระดับที่ 2 ของระบบการตรวจสอบการจอง(ภาพที่11) นำข้อมูลจากระบบการจัดการข้อมูล คือ รหัสสมาชิก ข้อมูลลูกค้าทั่วไป และข้อมูลการจองมาแยกประเภทการจอง เพื่อตรวจสอบได้ว่าลูกค้าต้องการจองห้องคาราโอเกะเป็นลูกค้าสมาชิกหรือลูกค้าทั่วไป เมื่อทราบแล้วจะทำการตรวจสอบเลขที่โต๊ะอาหารกับสถานะโต๊ะอาหาร เลขที่ห้องคาราโอเกะกับสถานะห้องคาราโอเกะว่าวัน เวลา โต๊ะอาหารหรือห้องคาราโอเกะนั้นที่ลูกค้าต้องการจองถูกจองไปแล้วหรือยัง หากยังไม่ถูกจอง ระบบจะส่งข้อมูลการจองที่ผ่านตรวจสอบแล้วไปทำการบันทึกการจองต่อไป

#### ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 ระบบการรับสมาชิก)

ผังระบบการรับสมัครสมาชิก ระบบที่เกี่ยวข้องโดยตรง คือ ลูกค้า โดยลูกค้าที่ต้องการจะสมัครเป็นสมาชิกของร้านต้องทำการสมัครสมาชิกกับทางร้าน โดยให้ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้ากับทางร้าน พร้อมทั้งแจ้งความต้องการในการเป็นสมาชิกประเภทใดระหว่างสมาชิกธรรมดา และสมาชิกทั่วไป ระบบจะแยกประเภทว่าลูกค้าสมัครสมาชิกทั่วไปหรือสมาชิกชั้นพิเศษ(VIP)ตามความต้องการของลูกค้า โดยระบบจะแยกตามการเลือกสมัครสมาชิกของลูกค้าแยกเป็นข้อมูลลูกค้าทั่วไป และข้อมูลลูกค้าสมาชิก หลังจากนั้นระบบจะบันทึกข้อมูลลูกค้าที่สมัครเป็นสมาชิกใหม่ลงแฟ้มข้อมูล ข้อมูลที่บันทึกจะถูกแยกตามประเภทของสมาชิก พร้อมทั้งจัดพิมพ์บัตรสมาชิก เพื่อส่งไปยังลูกค้า(ภาพที่ 12)



ภาพที่ 8 ฟังรายละเอียดรวมของระบบ

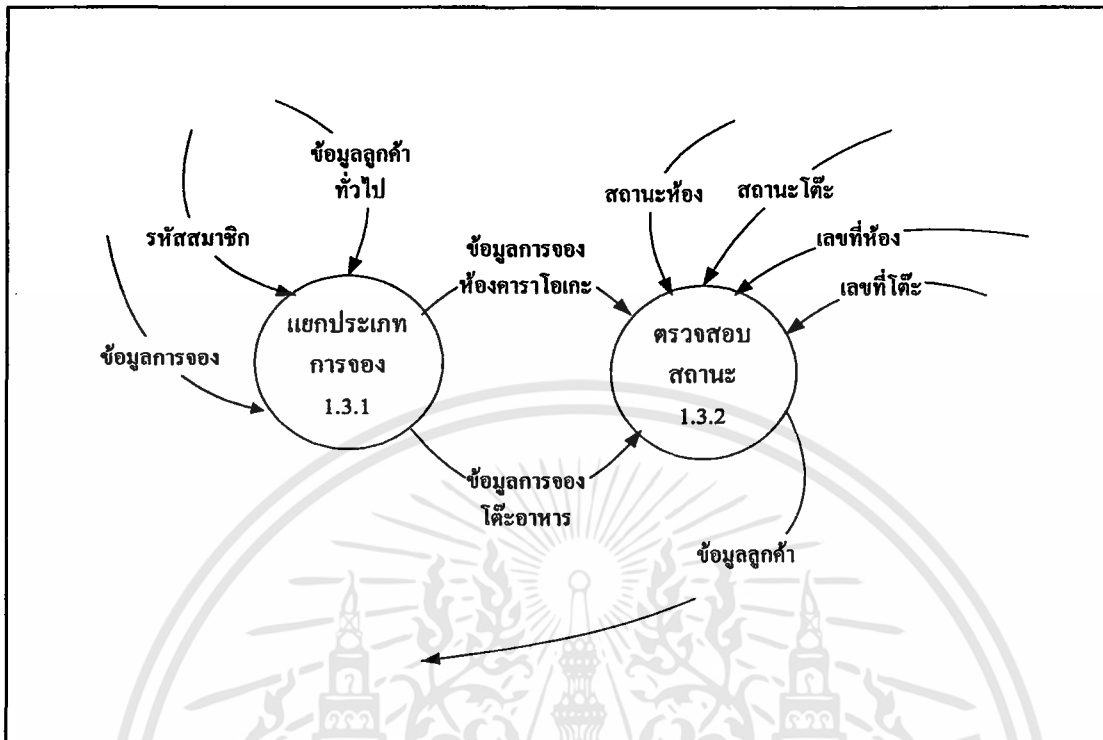
### ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (3.0 ระบบการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม)

ผังระบบการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ระบบที่เกี่ยวข้อง อันดับแรกคือผู้จัดการ โดยผู้จัดการนั้นจะต้องให้ข้อมูลหลักกับระบบ นั่นคือ ข้อมูลเครื่องดื่ม ข้อมูลอาหาร และข้อมูลการให้ส่วนลด ระบบจะบันทึกข้อมูลเหล่านั้นลงในฐานข้อมูลเครื่องดื่ม ฐานข้อมูลอาหาร และฐานข้อมูลการให้ส่วนลด หากมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ระบบจะด้รับรหัสสมาชิก หากว่าลูกค้าเป็นสมาชิกของร้านอยู่แล้วระบบจะรับรายการอาหาร เครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งแล้วให้ส่วนลดกับสมาชิก ระบบจะบันทึกรายการนั้น ๆ แล้วพิมพ์ใบงานส่งไปยังหน้าบาร์เพื่อออกเครื่องดื่ม ส่งไปยังครัวเพื่อจัดทำอาหาร ถึงเวลาที่ลูกค้าเรียกเก็บเงินระบบจะคำนวณค่าบริการโดยจะมีการตรวจสอบว่า ลูกค้าเป็นสมาชิกหรือไม่ ถูกต้องตามเงื่อนไขการให้ส่วนลดหรือไม่ หากถูกต้องระบบจะคำนวณส่วนลดออกมา นำมาหักกับค่าบริการอาหารและเครื่องดื่ม นำยอดที่ได้มาบวกค่าห้องหาก

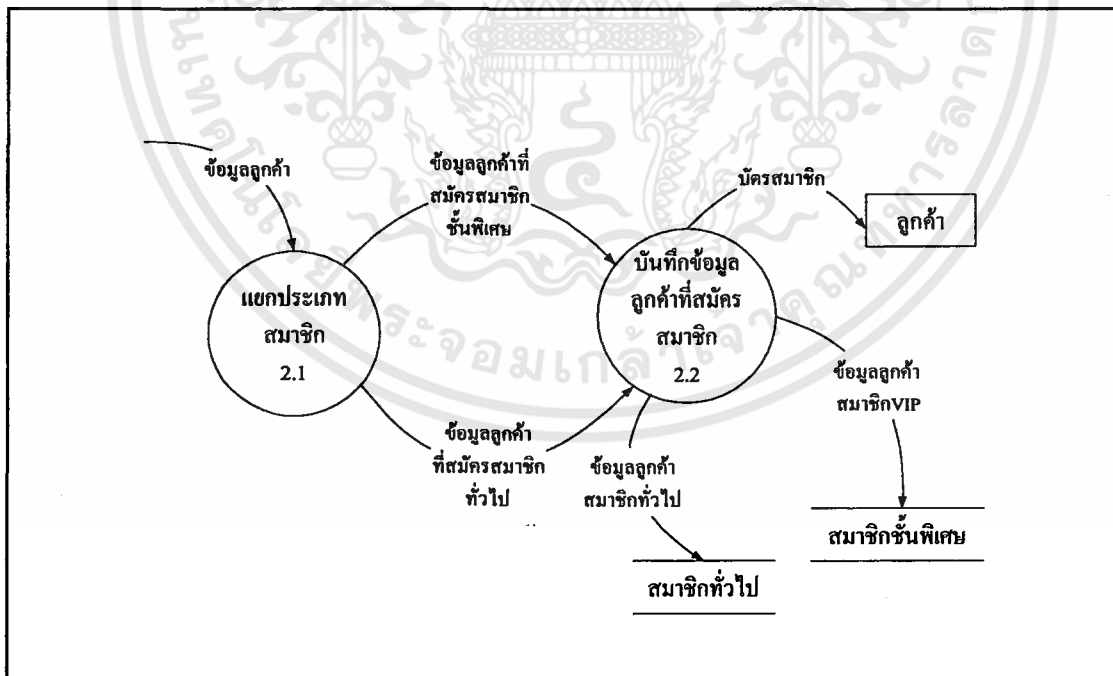
ลูกค้าใช้บริการห้องคาราโอเกะ ผลที่ได้ออกมาเป็นค่าบริการสุทธิ แล้วออกใบเสร็จให้กับลูกค้า เพื่อเป็นหลักฐานการชำระเงิน ระบบก็จะบันทึกลงเพิ่มข้อมูลใบเสร็จเอาไว้ และเปลี่ยนสถานะของห้องและโต๊ะให้เป็น โต๊ะหรือห้องว่าง ในแต่ละวันระบบจะออกรายงานส่งให้ผู้จัดการ เช่น รายงานประวัติการใช้บริการของลูกค้า รายงานยอดขายประจำวัน รายงานรายการอาหารขายดี 10 อันดับแรก และรายงานการให้ส่วนลดที่ให้กับลูกค้าในแต่ละวัน เป็นต้น โดยรายงานเหล่านี้ผู้จัดการจะนำไปใช้ในการตัดสินใจการทำการส่งเสริมการขาย(ภาพที่ 13) ซึ่งในระบบการคำนวณค่าบริการนั้นจะแบ่งเป็น 5 ระบบย่อยได้แก่ ระบบการตรวจสอบความถูกต้อง ระบบคำนวณค่าอาหารและเครื่องดื่ม ระบบการตรวจสอบเงื่อนไขการให้ส่วนลด ระบบการคำนวณส่วนลดที่ให้กับลูกค้า และระบบการคำนวณค่าบริการสุทธิ โดยมีความสัมพันธ์กันเมื่อนำรายละเอียดการสั่งของลูกค้ามาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องว่ารายการอาหาร และเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งได้รับครบถ้วนถูกต้องแล้วจะนำข้อมูลการสั่งที่ผ่านการตรวจสอบมาคำนวณค่าอาหารและเครื่องดื่ม จากนั้นนำยอดรวมที่ได้ไปคำนวณส่วนลดถ้าหากว่าลูกค้านั้นเป็นสมาชิกจะต้องตรวจสอบว่าเป็นสมาชิกประเภทใด เมื่อได้ยอดส่วนลดแล้วจะนำไปหักกับยอดค่าบริการอาหารและเครื่องดื่มค่าบริการห้อง ได้ค่าบริการสุทธิออกมา ซึ่งแสดงดัง(ภาพที่ 14) ในส่วนระบบการออกใบเสร็จนั้นประกอบด้วยระบบย่อย 3 ระบบ คือ ระบบบันทึกข้อมูลใบเสร็จรับเงิน ระบบบันทึกการเปลี่ยนแปลงสถานะของโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ ระบบพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน โดยข้อมูลที่ใช้ออกใบเสร็จและค่าบริการสุทธิที่ได้จากระบบคำนวณค่าบริการ นำมาบันทึกลงเพิ่มข้อมูลใบเสร็จรับเงิน จากนั้นพิมพ์ใบเสร็จรับเงินมอบให้กับลูกค้าเพื่อเป็นหลักฐานในการรับชำระเงินและเปลี่ยนแปลงสถานะห้องคาราโอเกะหรือโต๊ะอาหารที่เก็บเงินจากลูกค้าแล้วให้เป็น โต๊ะว่างหรือห้องว่าง เพื่อรอให้บริการลูกค้ารายต่อไป (ภาพที่ 15)

#### ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (4.0 ระบบการบริการรับฝากเหล้า)

ผังระบบการบริการรับฝากเหล้า ลูกค้าให้ข้อมูลของลูกค้ากับระบบ เพื่อตรวจสอบสถานะของลูกค้าว่าเป็นลูกค้าที่ฝากเหล้ากับทางร้านเป็นครั้งแรก ระบบก็จะทำการบันทึก ข้อมูลลูกค้าใหม่ลงเพิ่มลูกค้าทั่วไป หากเป็นสมาชิกระบบจะดึงรหัสสมาชิกจากเพิ่มข้อมูลสมาชิก รหัสพนักงาน และข้อมูลการฝากขึ้นมบันทึกข้อมูลการรับฝากลงเพิ่มข้อมูล การฝากคืนเหล้า เมื่อมีลูกค้ามารับเหล้าคืนระบบตรวจสอบว่าเหล้าหมดอายุการฝากหรือไม่ ตรวจสอบข้อมูลการฝากถูกต้องตามข้อกำหนดหรือไม่ หากถูกต้องบันทึกการคืนลงเพิ่มข้อมูลการฝากคืนเหล้า และคืนเหล้าให้กับลูกค้า หากมีข้อมูลที่ถูกตรวจสอบแล้วเกิดพบข้อผิดพลาด เช่น รหัสเลือนหาย ฉีกขาด หรือเหล้าถูกเปิด ระบบบันทึกข้อมูลที่ผิดสังเกตลงเพิ่มข้อมูลรายการที่ผิดสังเกต (ภาพที่ 16)

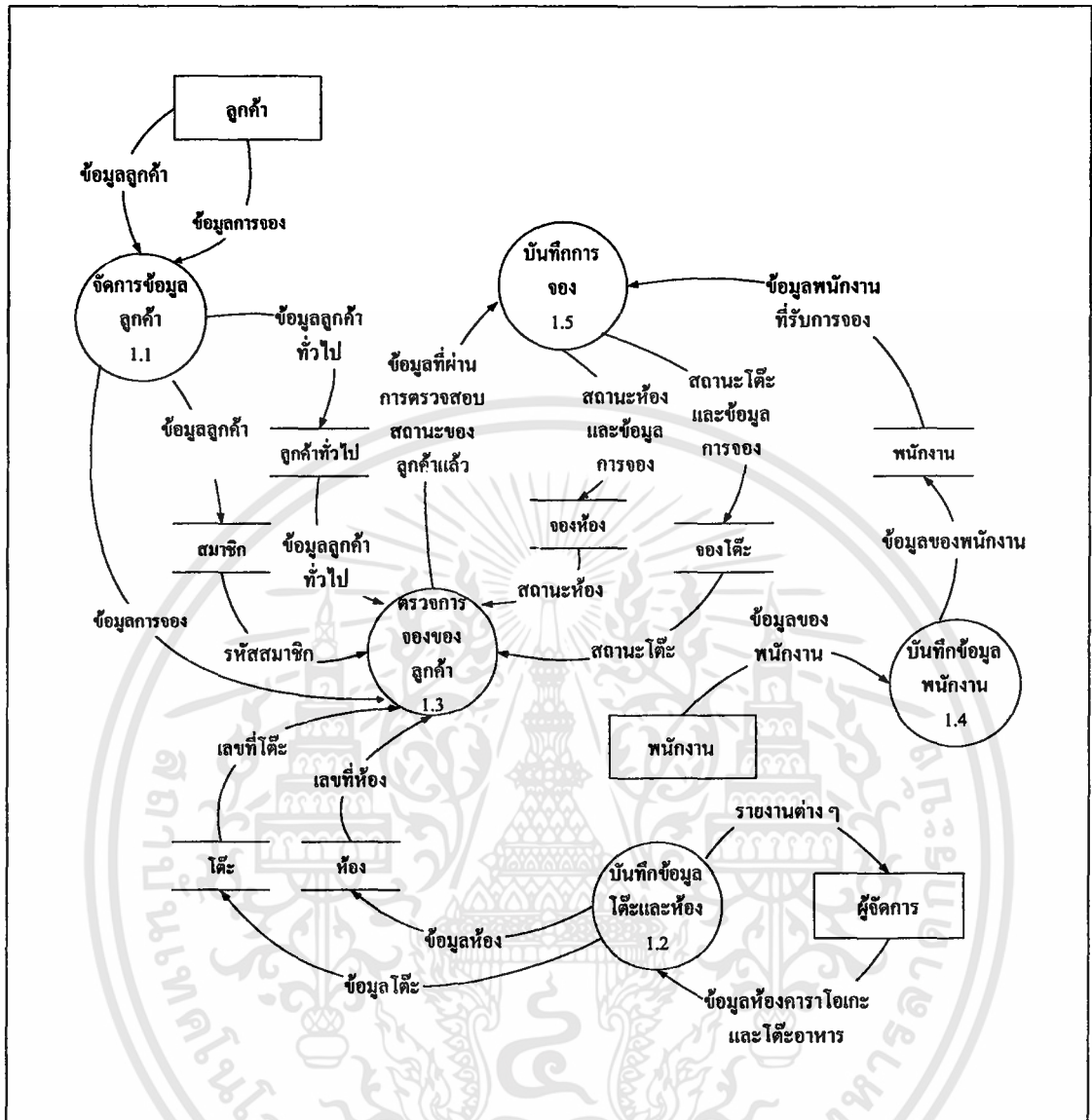


ภาพที่ 11 ผังการไหลข้อมูลระดับ 2 (1.3 การตรวจสอบการจอง)



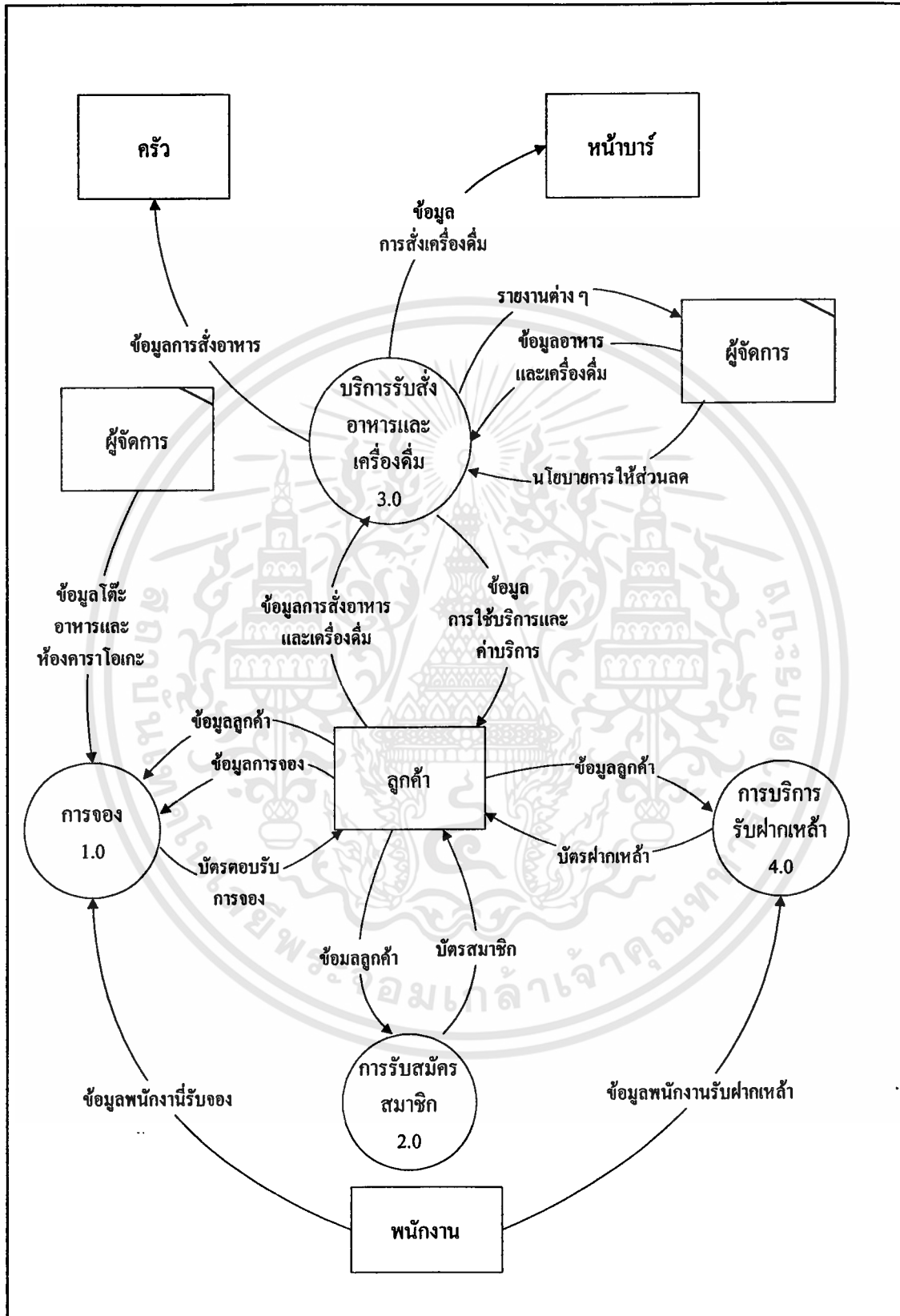
ภาพที่ 12 ผังการไหลของข้อมูลระดับ 1 (2.0 ระบบการรับสมัครสมาชิก)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 ระบบการจอง)

ระบบการตรวจสอบมีระบบย่อย 5 ระบบ ระบบตรวจสอบการฝาก ระบบการกำหนดรหัสแถบ ระบบการพิมพ์รหัสแถบ ระบบการบันทึกรหัสแถบ และตรวจสอบรหัสแถบ เมื่อลูกค้า ขอรับ เหล้าคิน ลูกค้าจะต้องนำบัตรฝากเหล้ามาขึ้นให้กับทางร้านระบบอ่านรหัสบัตรฝากเพื่อดึงข้อมูล การฝากจากแฟ้มข้อมูลการฝากคินเหล้า ระบบจะต้องกำหนดรหัสแถบ และพิมพ์รหัสแถบขึ้นมา 2 อันเพื่อนำไปติดไว้ที่ฝาขวดและข้างขวดซึ่งเป็นรหัสเดียวกัน เพื่อป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นได้ ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตรวจสอบรหัส หากถูกต้องระบบจะบันทึกการคิน ถ้าไม่ถูกต้อง จะบันทึกข้อมูลลงแฟ้มข้อมูลที่ผิดสังเกตต่อไป (ภาพที่ 17)



ภาพที่ 9 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## การออกแบบระบบ

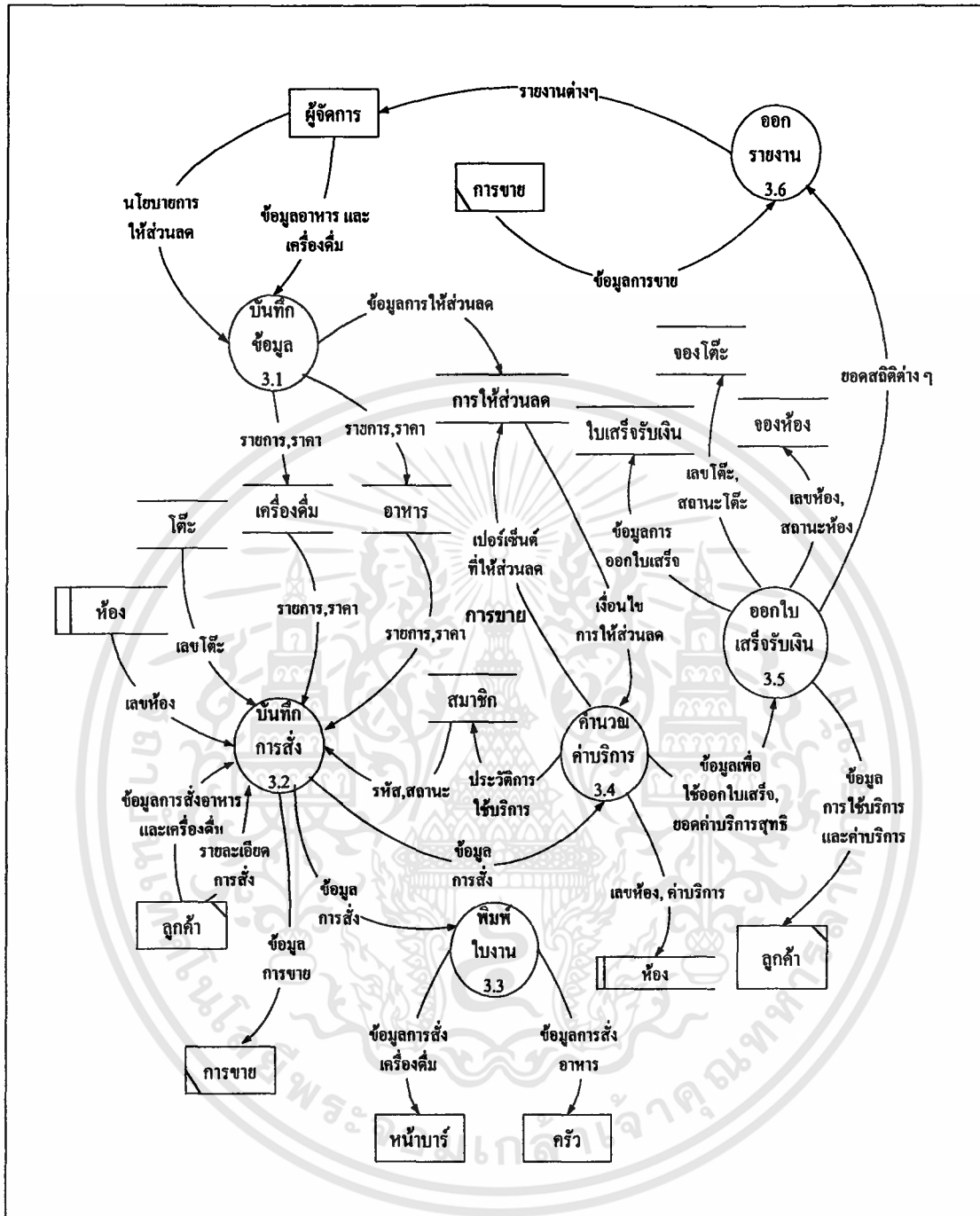
### ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบใหม่

ในการดำเนินงานของระบบใหม่นั้น เป็นการพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้ในการจัดการฐานข้อมูลลูกค้าทั่วไปและสมาชิก ฐานข้อมูลการจอง ฐานข้อมูลการขาย ฐานข้อมูลการรับฝากเหล้า ฐานข้อมูลหลักประกอบด้วย โต๊ะอาหาร พนักงาน ห้องคาราโอเกะ อาหารและเครื่องดื่ม เป็นต้นให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงาน เริ่มจากการใช้คอมพิวเตอร์เก็บข้อมูลของระบบไว้ในฐานข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้ออกแบบเอาไว้ ในส่วนของการให้บริการรับฝากเหล้า นั้นจะใช้เครื่องอ่านรหัส สำหรับอ่านและบันทึกข้อมูลลงในฐานข้อมูลการรับฝากเหล้า การบริการจองและการบริการอาหารเครื่องดื่มนั้นจะใช้หน้าจอแบบสัมผัส ในการรับและแสดงผลข้อมูลคอมพิวเตอร์คำนวณค่าบริการและการให้ส่วนลดโดยอัตโนมัติ เมื่อเจ้าของกิจการต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับ ข้อมูลการขาย ข้อมูลการจอง และข้อมูลการรับฝากเหล้า สามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลาและพิมพ์เป็นรายงานออกมาได้ การดำเนินงานที่ของระบบใหม่แบ่งเป็น 4 ระบบ คือ ระบบการรับสมัครสมาชิก ระบบการจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม และระบบการบริการรับฝากเหล้า(ภาพที่18)

การดำเนินงานในด้านการจองห้องคาราโอเกะ และโต๊ะอาหาร เมื่อได้พัฒนาระบบการดำเนินงานระบบการดำเนินงานมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. เมื่อมีลูกค้าแจ้งความต้องการในการจองห้องคาราโอเกะ หรือโต๊ะอาหารพนักงานจะแยกประเภทของลูกค้าระหว่างลูกค้าสมาชิกและลูกค้าทั่วไป ในกรณีที่ เป็นลูกค้าทั่วไปทางร้านเก็บข้อมูลรายละเอียดการจองของลูกค้าเอาไว้ เพื่อใช้ในการจองครั้งต่อ ๆ ไป และถ้าเป็นลูกค้าสมาชิกทางร้านนำเอารหัสสมาชิกที่ได้จากบัตรสมาชิกของลูกค้ามาใช้ในการแยกประเภทของสมาชิก เพื่อนำไปใช้ในการคิดคำนวณส่วนลดต่าง ๆ ที่ให้ลูกค้า

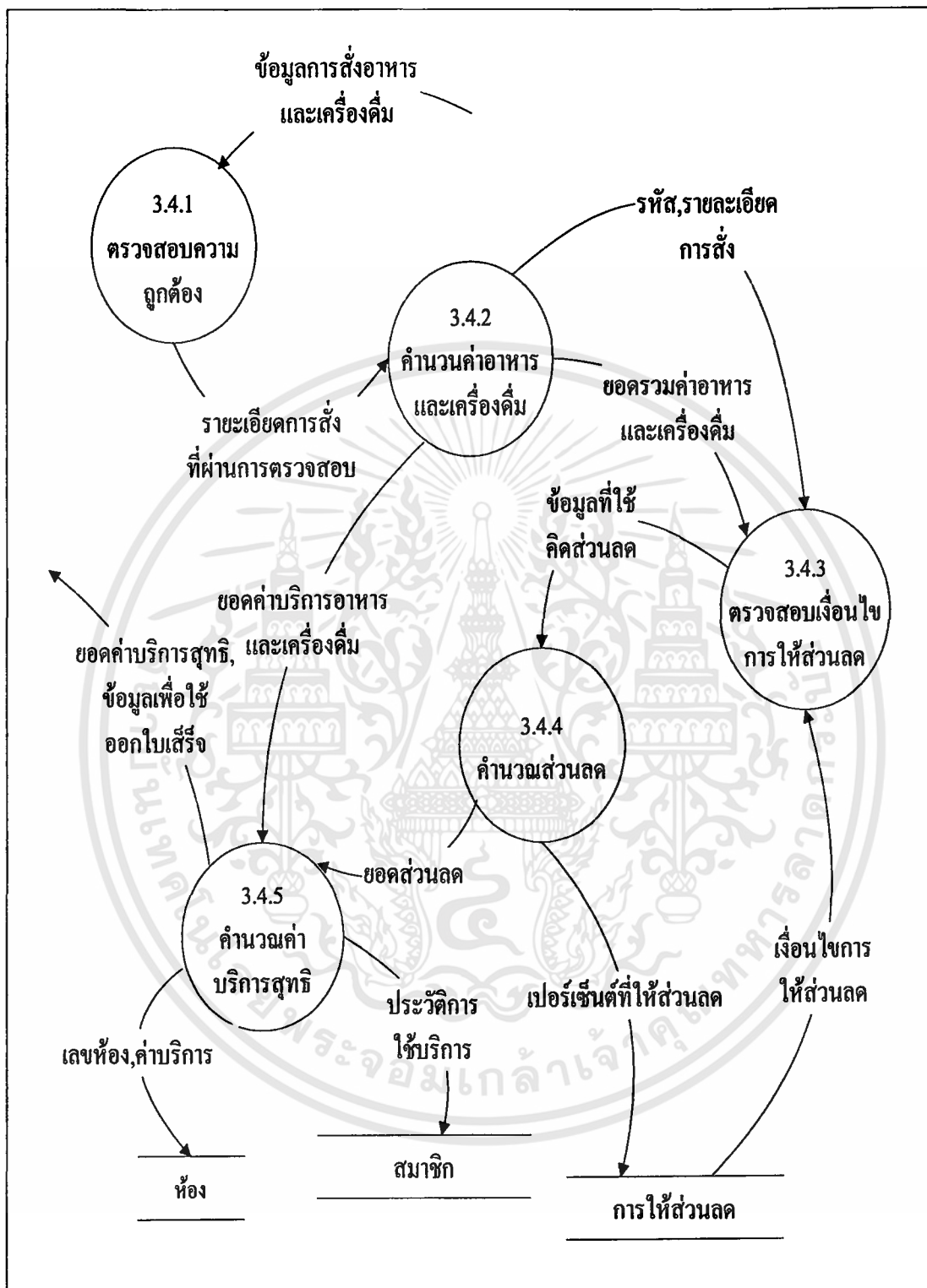
2. พนักงานต้องตรวจสอบว่า ความต้องการของลูกค้าต้องการจองโต๊ะอาหารหรือจองห้องคาราโอเกะ จากนั้นพนักงานตรวจสอบเช็คสถานะของห้องในปัจจุบันว่ามีการจองแล้วหรือยัง วันและเวลาที่ลูกค้าต้องการจองนั้นว่างหรือไม่ โดยสามารถตรวจสอบได้จากบันทึกการจอง นอกจากนี้การตรวจสอบประเภทของลูกค้าที่มาใช้บริการในร้าน ในกรณีที่ เป็นลูกค้าทั่วไปบันทึกประวัติการเข้าใช้บริการของลูกค้า เพื่อใช้ในการจัดลำดับของลูกค้าช่วยตัดสินใจในการเลือกโต๊ะให้กับ ลูกค้า เช่น ถ้าเป็นลูกค้าที่ไม่ใช่สมาชิกแต่มาใช้บริการกับทางร้านเป็นประจำ เมื่อมีการจองโต๊ะอาหารหรือห้องคาราโอเกะ พนักงานจะสามารถตัดสินใจในการเลือกที่นั่งให้ลูกค้าได้ถูกต้องตรงตามความต้องการของลูกค้ามากขึ้น



ภาพที่ 13 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (3.0 ระบบการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องมือ)

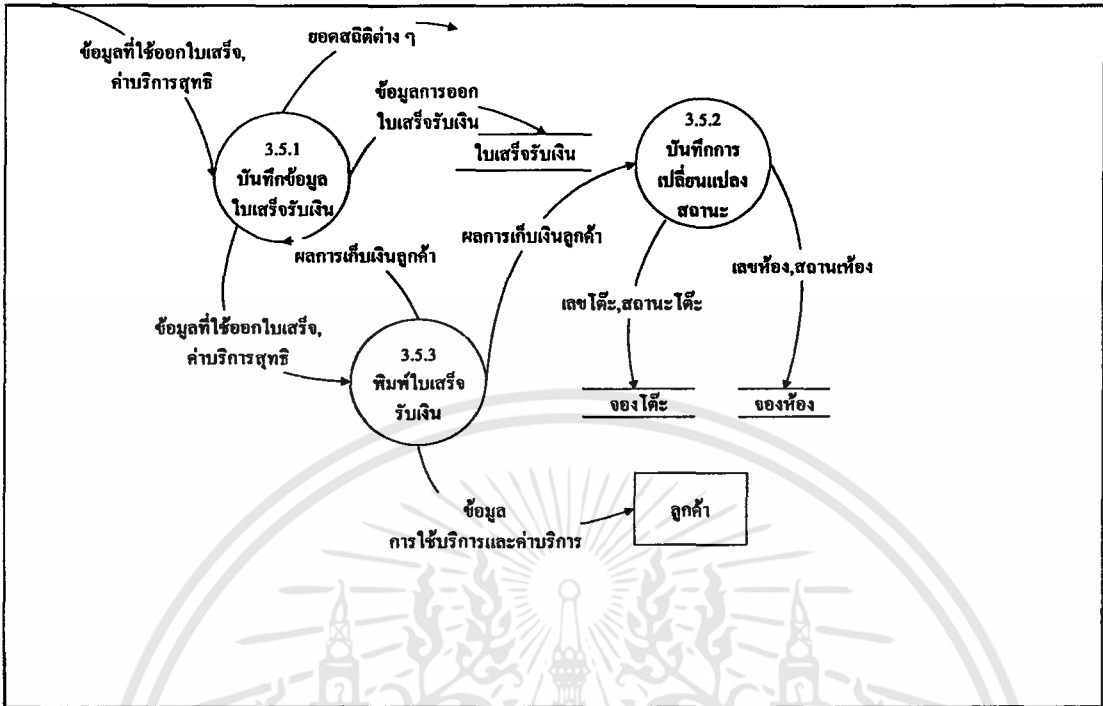
3. พนักงานเป็นผู้บันทึกข้อมูลการจองลงในฐานข้อมูลการจองห้องคาราโอเกะ หรือ โต๊ะอาหารเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นเช่น การจองห้องคาราโอเกะหรือ โต๊ะอาหารที่ซ้ำซ้อนกันซึ่งเป็นปัญหาที่ประสบอยู่มากในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

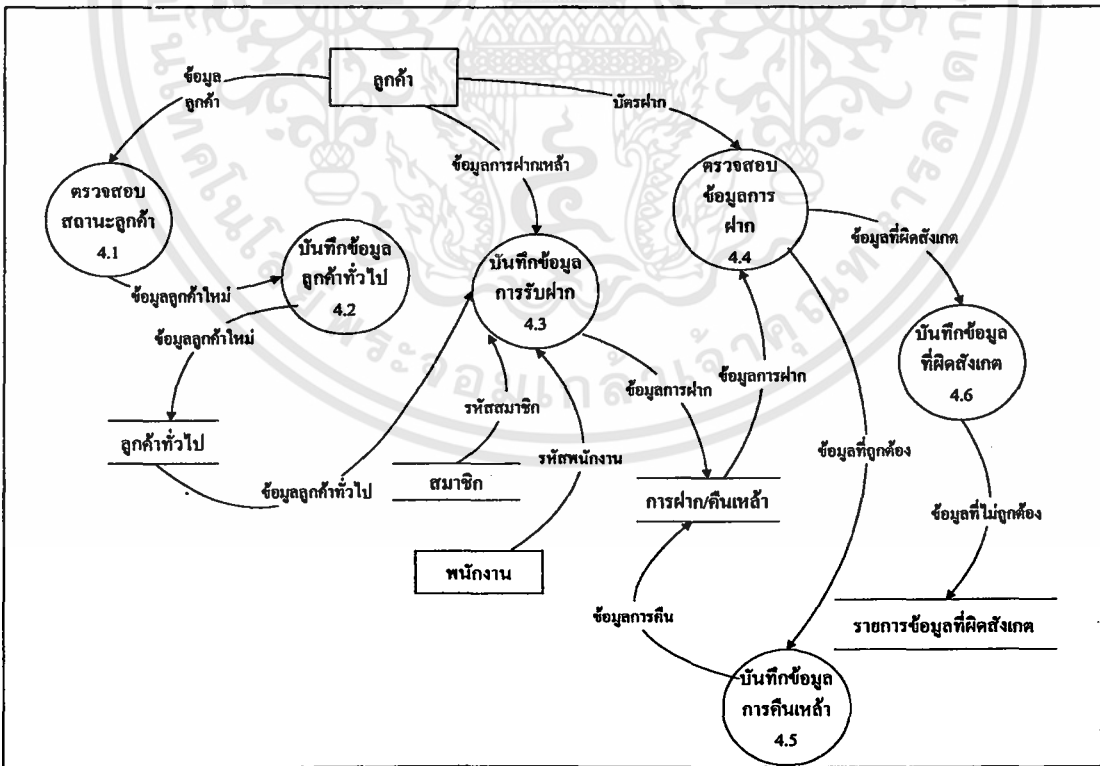


ภาพที่ 14 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (3.4 ระบบการคำนวณค่าบริการ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

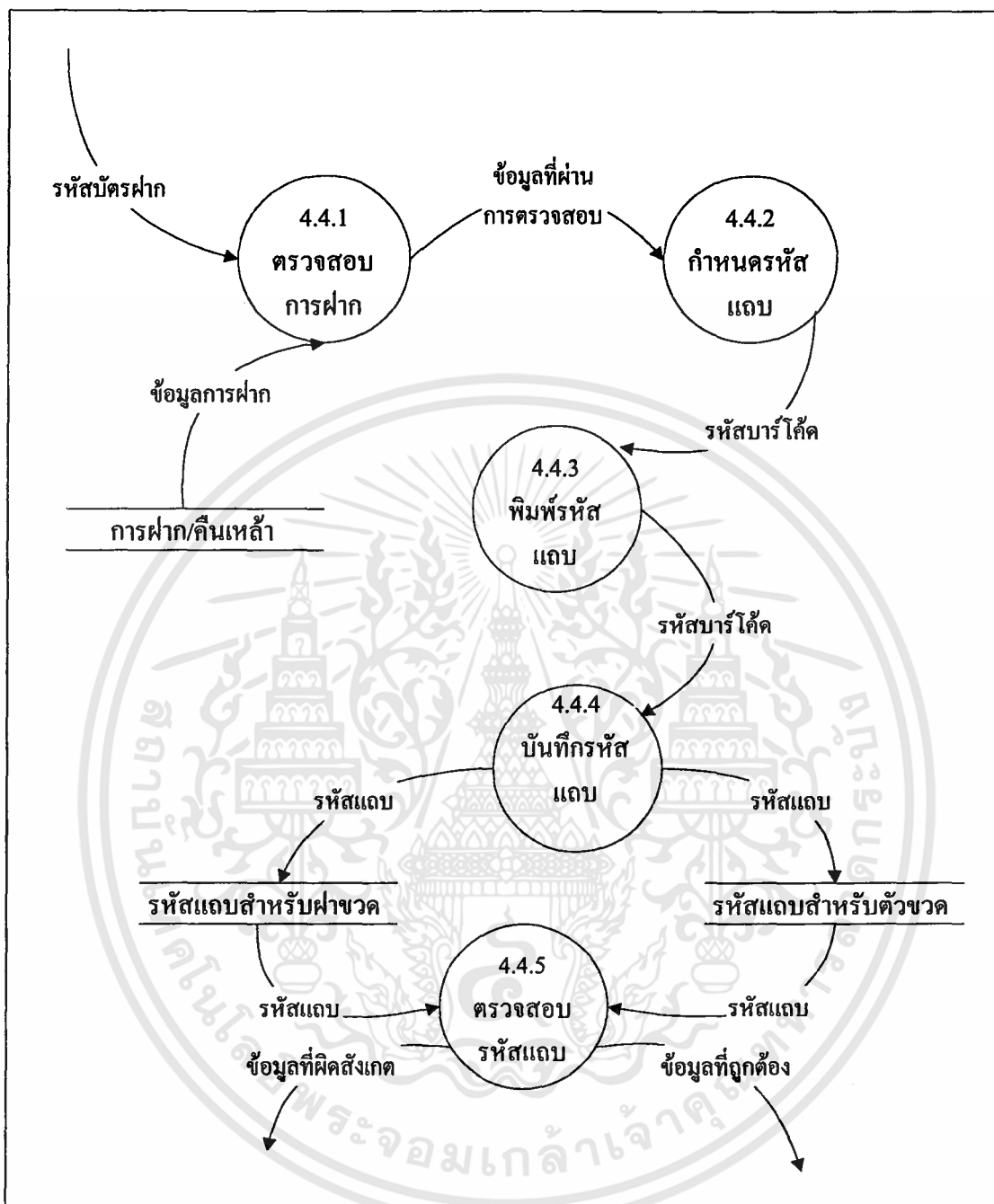


ภาพที่ 15 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (3.5 ระบบการออกใบเสร็จรับเงิน)



ภาพที่ 16 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 1 (4.0 ระบบการบริการรับฝากใ้)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 17 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (4.4 การตรวจสอบข้อมูลการฝาก)

4. พนักงานบันทึกข้อมูลของพนักงานที่รับจองโต๊ะหรือจองห้องคาราโอเกะจากลูกค้า เช่น รหัสพนักงาน ชื่อและนามสกุลของพนักงานที่รับจอง เพื่อใช้ในการตรวจสอบการทำงานของพนักงานในกรณีที่เกิดความผิดพลาด อันเนื่องมาจากการเข้าทำงานของพนักงานแต่ละคนจะมีวันหยุดที่ไม่ตรงกันซึ่งอาจเกิดการผิดพลาดในการจองได้ เช่น พนักงาน ก. รับจองให้ลูกค้าแต่ไม่ได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึกชื่อพนักงานเอาไว้ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการจองขึ้นก็ไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนใดเป็นผู้จอง(ภาพที่ 19)

การรับสมัครสมาชิกใหม่นั้นมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้ เมื่อลูกค้าแสดงความต้องการที่จะสมัครเป็นสมาชิกร้าน ทางร้านแจ้งเงื่อนไขในการรับสมัครให้กับลูกค้าได้ทราบก่อน เช่น การสมัครเป็นสมาชิกพิเศษกับทางร้านนั้นลูกค้าจะต้องทำการสมัครโดยทางร้านจะคิดเงิน 5,000 บาทต่อเหล่า 5 ขวด เหล้าที่ลูกค้าจะได้รับนั้นต้องเป็นเหล้าตราแบล็คเลเวล ขนาด 75 มิลลิลิตร ซึ่งราคาปรกติทางร้านจะคิดราคาขวดละ 1,350 บาท และในกรณีที่ลูกค้าต้องการสมัครสมาชิกพิเศษนั้นจะคิดเป็นเงิน 8,000 บาทต่อจำนวนเหล่า 8 ขวด ไม่จำกัดยี่ห้อเหล่าที่ลูกค้าต้องการเปิดขวดนั้น แต่จำกัดราคาที่ยี่ห้อที่เปิดขวดนั้นจะต้องมีราคาไม่เกินขวดละ 2,000 บาท รวมทั้งรายละเอียดส่วนลดต่าง ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับจากการเป็นสมาชิกแต่ละประเภท เมื่อลูกค้าเลือกประเภทที่ต้องการจะสมัครเป็นสมาชิกแล้ว พนักงานจะทำการออกบัตรสมาชิกให้กับลูกค้า โดยจะมีการเก็บข้อมูลต่าง ๆ ของลูกค้าไว้ในฐานข้อมูลลูกค้าสมาชิกแต่ละประเภท เพื่อป้องกันการสับสนจากการเรียกใช้ฐานข้อมูลซึ่งภายในบัตรสมาชิกที่ออกให้กับลูกค้าจะประกอบด้วยชื่อลูกค้ารหัสสมาชิก วันหมดอายุของบัตร(ภาพที่ 20)

ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มนั้น รวมไปถึงการคำนวณค่าบริการทั้งหมดของร้านที่คิดให้กับลูกค้าด้วย ขั้นแรกจะมีการบันทึกรายการอาหาร เครื่องดื่ม ข้อมูลราคาต่อหน่วย และนโยบายหรือเงื่อนไขการให้ส่วนลดลงเพิ่มข้อมูลเสียก่อน เมื่อมีลูกค้าเข้ามาใช้บริการในร้านจะต้องเปิดรายการอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้าเลือกสั่ง เพื่อบันทึกรายการอาหารและเครื่องดื่มตามที่ลูกค้าสั่ง พิมพ์ใบรายการอาหารส่งให้ครัวเพื่อจัดทำอาหาร ส่วนใบรายการเครื่องดื่มจะส่งไปให้หน้าบาร์เพื่อจัดเครื่องดื่ม หากมีการสั่งเพิ่มก็จะเริ่มการบันทึกอีก ไปจนกว่าลูกค้าได้เรียกเก็บเงินแล้วคิดยอดรวมค่าบริการอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมด จากนั้นตรวจสอบเพื่อตรวจสอบว่าลูกค้าเป็นสมาชิกหรือไม่ หากเป็นสมาชิกคิดส่วนลดให้ และถ้าลูกค้าใช้บริการห้องคาราโอเกะจะบวกค่าบริการห้องคาราโอเกะตามราคาห้องด้วย เมื่อคิดค่าบริการทั้งหมดแล้วจึงพิมพ์ใบเสร็จให้กับลูกค้า และออกใบรายงานเสนอต่อผู้จัดการ(ภาพที่ 21) การดำเนินงานการให้บริการด้านการรับฝากเหล้ามีขั้นตอนการดำเนินงานใหม่ ดังนี้จากการศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานของร้านต้นแบบ นำมาประยุกต์ใช้กับระบบการดำเนินงานการให้บริการการรับฝากเหล้า ในระบบใหม่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น การดำเนินงานของระบบใหม่ที่เริ่มจากพนักงานบริการต้อนรับลูกค้าตามหน้าที่ของพนักงานบริการ(ภาคผนวก ฉ) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. พนักงานเสิร์ฟจะรับคำสั่งเปิดเหล้าจากลูกค้า พนักงานเสิร์ฟจะรับคำสั่งเปิดเหล้าของลูกค้าไปและนำเหล้าจากหน้าบาร์ออกมาบริการลูกค้า โดยก่อนหน้าที่จะนำเหล้าออกมาบริการนั้น

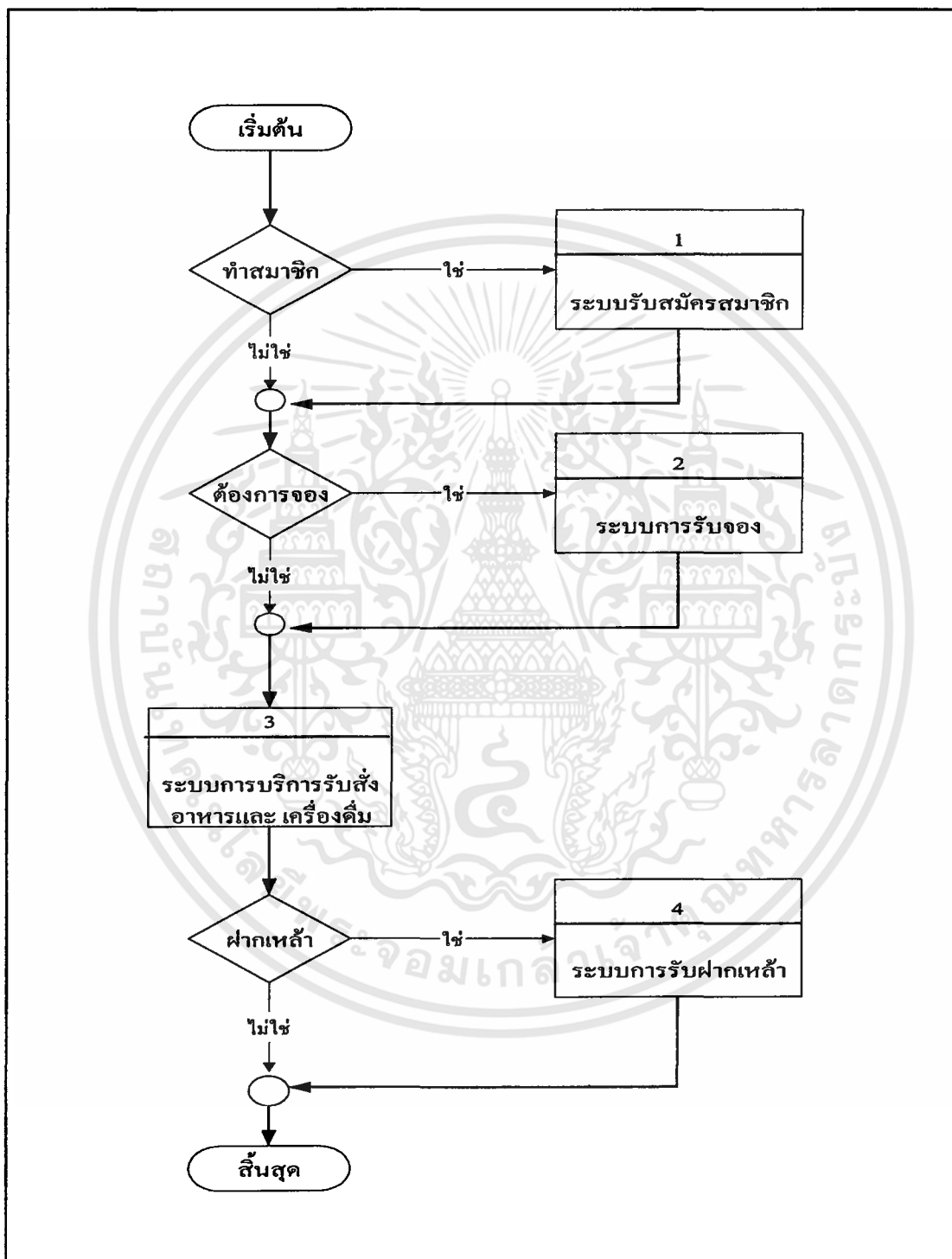
พนักงานรับฝากเหล่านี้จะติดกระดาษแถบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบปริมาณเหล่านี้ที่อยู่ในขวดก่อนจะนำไปให้บริการลูกค้า พนักงานเสิร์ฟจะทำหน้าที่ในการให้บริการลูกค้า (ภาคผนวก ฉ) โดยอ้างอิงมาจากทฤษฎีข้อกำหนดการทำงานของพนักงานเสิร์ฟ(ภาคผนวก ก) เพื่อให้ลูกค้าสามารถตรวจสอบปริมาณเหล่านี้ที่เหลือนด้วยตนเองได้ จากนั้นในกรณีที่ลูกค้าต้องการฝากเหล่านี้ที่เหลือน พนักงานเสิร์ฟจะระดับปริมาณเหล่านี้ที่เหลือนให้ลูกค้าเห็น พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้อง แล้วให้ลูกค้าลงลายมือชื่อกำกับที่ระดับเหล่านี้ที่พนักงานเสิร์ฟได้ขีดไว้แล้วเพื่อเป็นการยืนยันว่า ลูกค้าได้รับทราบถึงปริมาณเหล่านี้ที่เหลือนอยู่แล้ว โดยขั้นตอนการดำเนินงานนี้อ้างอิงจากขั้นตอนการให้บริการรับฝากเหล่านี้ของร้าน รุท 66 แอนด์ อินเตอร์เซตท 55 แคนซ์ ผับ จากนั้นจึงนำเหล่านี้มาที่หน้าบาร์ ให้กับพนักงานรับฝากเหล่านี้ พนักงานเสิร์ฟสอบถามลูกค้าว่าเป็นสมาชิกหรือไม่ลูกค้าเป็นสมาชิก ลูกค้าต้องให้บัตรสมาชิกแก่พนักงานเสิร์ฟด้วย เพื่อใช้ในการบันทึกข้อมูลของลูกค้าและใช้ในการจำแนกประเภทของ บัตรฝากเหล่านี้ด้วย โดยอ้างอิงขั้นตอนการดำเนินงานมาจากขั้นตอนการดำเนินงานของร้านเดอะ กลี๊ด คลับ

2. พนักงานรับฝากเหล่านี้ตรวจสอบช่องจัดเก็บเหล่านี้ที่ยังไม่มีการรับฝากเหล่านี้จากระบบที่ผู้ศึกษาได้ออกแบบไว้ จากนั้นกรอรายละเอียดของลูกค้า ได้แก่ เลขที่เหล่านี้ที่ฝาก ผู้ศึกษาได้ออกแบบไว้พร้อมทั้ง ชื่อ วันที่ฝาก วันที่หมดอายุ ยี่ห้อเหล่านี้ที่ฝาก ปริมาณเหล่านี้ที่เหลือน ชื่อพนักงานที่รับฝาก รหัสสมาชิกถ้าเป็นลูกค้าสมาชิก ขั้นตอนการดำเนินงานนี้อ้างอิงมาจากขั้นตอนการดำเนินงานของร้านเดอะ กลี๊ด คลับ แล้วจึงออกบัตรฝากเหล่านี้ให้กับลูกค้า โดยอ้างอิงจากขั้นตอนการดำเนินงานของร้านรุท 66 แอนด์ อินเตอร์ เซตท 55 แคนซ์ ผับ(ภาคผนวก ง) แยกตามประเภทของลูกค้า ลูกค้าสมาชิกบัตรฝากเหล่านี้จะเป็นสีฟ้า ถ้าไม่ใช่สมาชิกบัตรฝากเหล่านี้จะเป็นสีชมพู อ้างอิงจากทฤษฎีการใช้สีที่ป้ายบัตรนำและป้ายชื่อเพิ่ม(ภาคผนวก ก) ติดเครื่องหมายรหัสแถบที่บัตรฝากเหล่านี้และที่ฝาขวด ทำการผ่านรหัสแถบที่ติดบนบัตรฝากเหล่านี้(ภาคผนวก จ) เพื่อเป็นการยืนยันการฝากเหล่านี้ พนักงานเสิร์ฟนำบัตรให้กับลูกค้า

3. พนักงานรับฝากเหล่านี้จัดเก็บเหล่านี้ตามที่ได้ตรวจสอบช่วงเก็บเหล่านี้ที่ได้ตรวจสอบไว้ตอนต้น ซึ่งช่องที่ใช้ในการจัดเก็บสามารถจัดเก็บได้ 300 ขวด ต่อหนึ่ง หน้าจอ ตามที่ผู้ออกแบบระบบได้ทำการออกแบบไว้ อ้างอิงจากทฤษฎีการเก็บเอกสารตามระเบียบสี (ภาคผนวก ก)

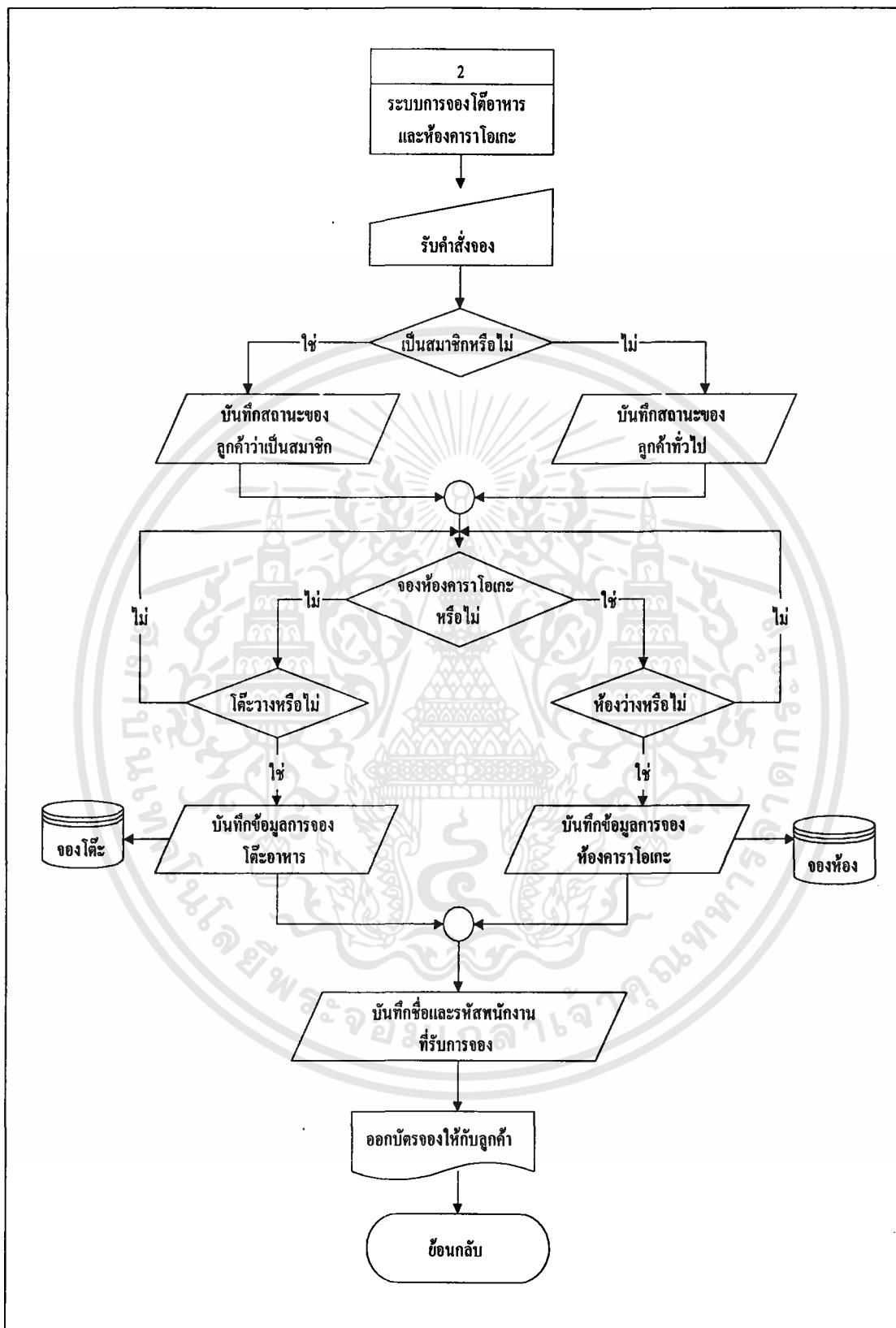
4. ในกรณีที่ลูกค้าต้องการรับเหล่านี้ที่ฝากไว้คืน ลูกค้าจะต้องยื่นบัตรฝากเหล่านี้ให้กับพนักงานเสิร์ฟ จากนั้นพนักงานรับฝากเหล่านี้ จะทำการตรวจสอบว่าขวดเหล่านี้ที่ฝากนั้น อยู่ที่ชั้นใด โดยการผ่านรหัสแถบ ซึ่งรหัสแถบจะเป็นส่วนที่แสดงรายละเอียดว่าเหล่านี้ของลูกค้าถูกเก็บไว้ ณ ตำแหน่งใด(ภาคผนวก จ) โดยอ้างอิงจากทฤษฎีการเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษร (ภาคผนวก ก)

ของชั้นฝากเหล่า เมื่อทราบตำแหน่งของเหล่าแล้วพนักงานจะนำเหล่าออกมาจากชั้นที่เก็บเหล่า แล้วตรวจสอบซ้ำอีกครั้ง



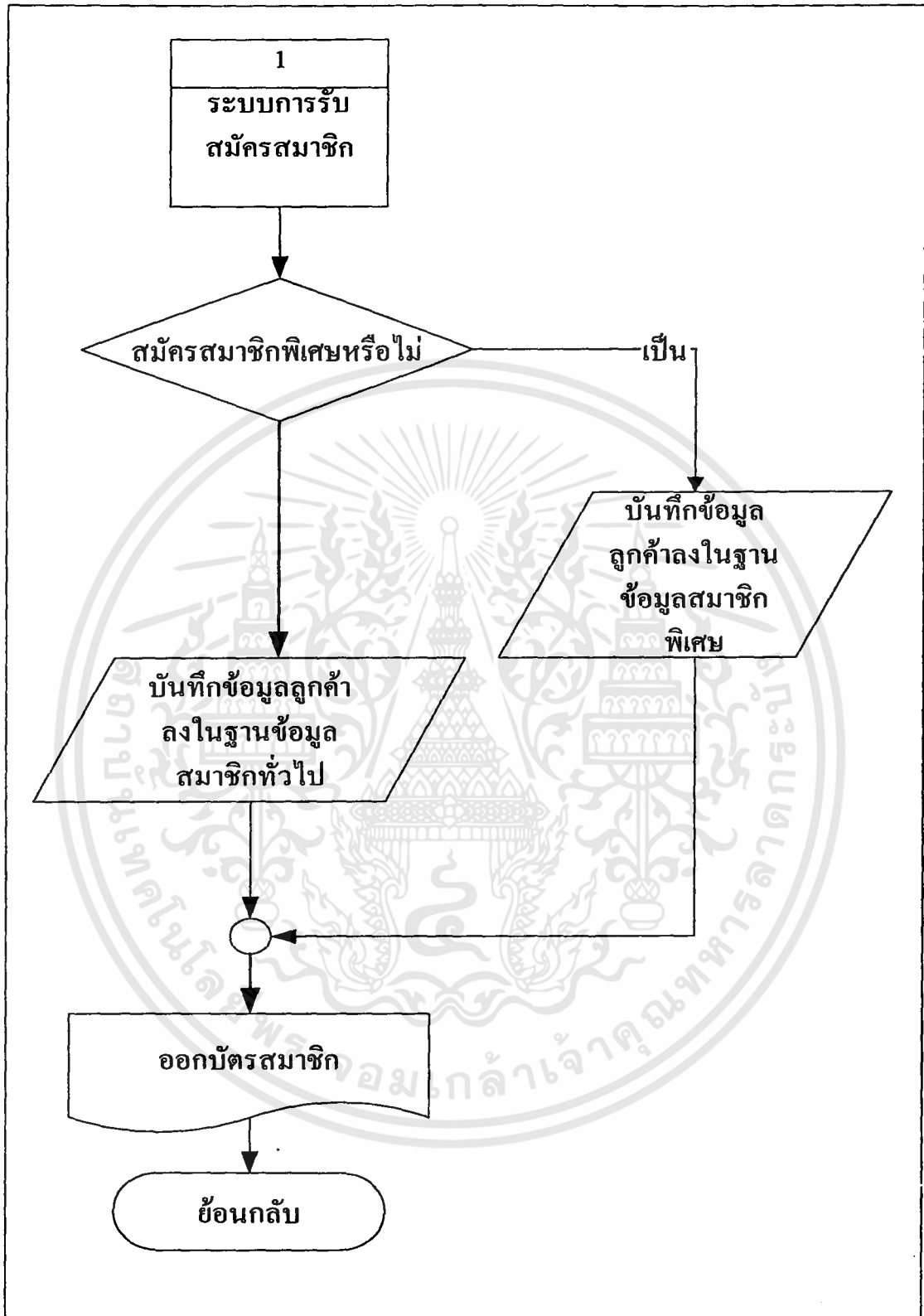
ภาพที่ 18 ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบการให้บริการลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



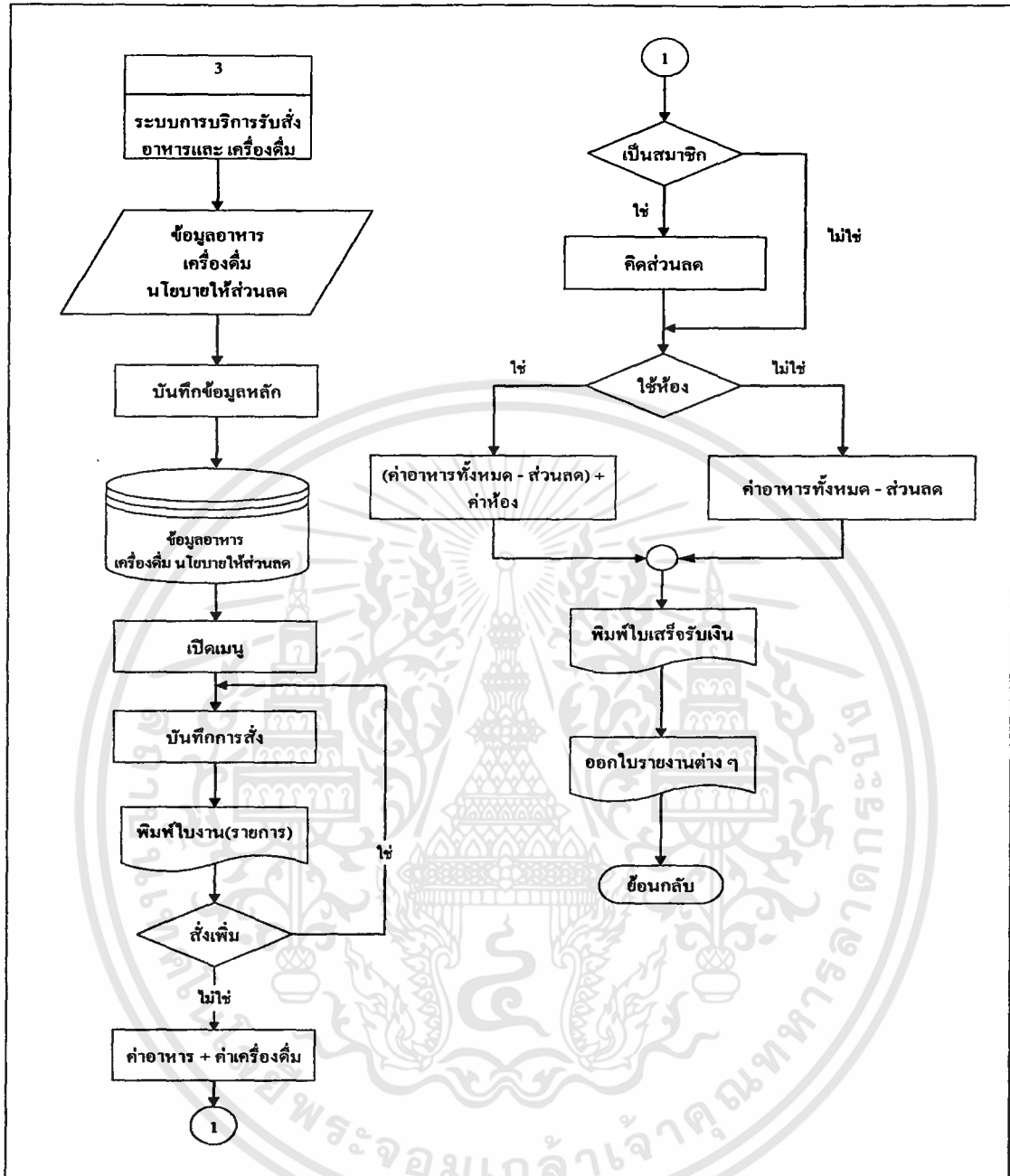
ภาพที่ 19 ขั้นตอนการดำเนินงานระบบการรับจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 20 ขั้นตอนการดำเนินงานการรับสมัครสมาชิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 21 ขั้นตอนการดำเนินงานการบริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

5. ผ่านรหัสแถบที่ติดอยู่ที่ฝาขวดและที่บัตรฝากเหล้า เพื่อตรวจสอบว่ารหัสแถบที่บัตรฝากและตัวขวดนั้นตรงกันหรือไม่ ในกรณีที่ไม่ตรงจะตรวจสอบโดยการผ่านรหัสแถบซ้ำอีกครั้งหนึ่ง เพื่อให้แน่ใจว่าขวดที่หยิบมาไม่ผิดขวด ถ้ายังเกิดการผิดพลาดอยู่ทางร้านจะตรวจสอบรายละเอียดการรับฝากเหล้าของลูกค้าว่าเกิดการผิดพลาดจากทางร้านจริง ร้านจะเป็นผู้รับผิดชอบโดยการเปิดเหล้าขวดใหม่ให้กับลูกค้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เก็บบัตรฝากเหล่านี้ที่ลูกค้านั้นคืนกลับมาให้ ในช่องเก็บบัตรที่แบ่งไว้ตามวันที่ อ้างอิงจากขั้นตอนการดำเนินงานของทางร้านรุธ 66 แอนด์ อินเตอร์เสตท 55 แคนซ์ ฝับ (ภาคผนวก ค) เพื่อใช้ในการตรวจสอบจำนวนการรับฝากเหล่านี้เปรียบเทียบกับจำนวนเหล่านี้คงเหลือ

ในกรณีที่ได้ตรวจสอบรหัสแถบแล้วไม่ตรงกันแต่เป็นขวคที่ถูกต้อง ถ้าตรวจสอบแล้วปริมาณเหลือลดลงจากเดิมหรือหาขวคเหล่านี้ไม่เจอเลย ทางร้านจึงเปิดเหล่าขวคใหม่ให้กับลูกค้า พร้อมทั้งตรวจสอบว่าพนักงานคนใดเป็นผู้รับฝากเหล่านี้ ทางร้านหักค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับพนักงาน นอกจากนี้ยังมีข้อกำหนดในการรับฝากเหล่านี้ที่ควรระบุให้ลูกค้าทราบเป็นเงื่อนไขการรับฝากเหล่านี้ โดยอ้างอิงจากขั้นตอนการดำเนินงานของทางร้านรุธ 66 แอนด์ อินเตอร์เสตท 55 แคนซ์ ฝับ เพื่อให้การดำเนินงานมีความรัดกุมเพิ่มมากขึ้น ผู้ศึกษาระบบได้กำหนดเกณฑ์ในการรับฝากเหล่านี้ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. โปรดแสดงบัตรนี้ต่อพนักงานของทางร้าน
2. บัตรนี้มีระยะเวลาในการรับฝาก 1 เดือน ในกรณีที่ไม่ใช่สมาชิก
3. บัตรนี้มีระยะเวลาในการรับฝาก 2 เดือน ในกรณีที่ เป็นสมาชิก
4. บัตรนี้จะให้สิทธิ์แก่ผู้ถือบัตรเท่านั้น
5. กรณีที่บัตรหาย ทางร้านของการจ่ายเหล่านี้คืน

จากการทำงานของระบบใหม่นั้น นอกจากจะช่วยทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการบันทึกข้อมูลและการให้บริการลูกค้าแล้วนั้น ระบบใหม่ยังสามารถตรวจสอบข้อมูลการดำเนินงาน และข้อมูลสมาชิกได้ตลอดเวลา ซึ่งช่วยทำให้เจ้าของกิจการได้ทราบถึงจำนวนยอดขาย สถิติต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในร้านได้อย่างแม่นยำ จัดสถานะสมาชิกเพื่อจัดทำของสมนาคุณให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อตัดสินใจทางการตลาดของผู้จัดการร้านในการชักชวนสมาชิกที่มีสถานะการใช้บริการกับทางร้านน้อยครั้งให้กลับมาใช้บริการอีก ซึ่งทำให้ทางร้านรักษารายได้ที่มีอยู่ไว้ได้ และมีผลทำให้สมาชิกได้รับการเอาใจใส่จากทางร้านอยู่ตลอดเวลา สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าของทางร้าน นอกจากนี้การใช้ระบบใหม่สามารถตรวจสอบการดำเนินงานของพนักงาน รวมทั้งการป้องกันการทุจริตผิดพลาดต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในการดำเนินงานอีกด้วย

#### การออกแบบฐานข้อมูล

การออกแบบเพิ่มข้อมูลในการให้บริการลูกค้าร้านฝับและคาราโอเกะ มีการออกแบบเพิ่มข้อมูลแต่ละเพิ่มให้มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน(ภาพที่ 23-25) ซึ่งประกอบด้วยเพิ่มข้อมูล 13 เพิ่ม ดังนี้

1. เพิ่มข้อมูลลูกค้าทั่วไป(Customer) ประกอบด้วย 4 ฟیلด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ฎ

รหัสลูกค้า (CUS\_ID) คีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

ชื่อ(CUS\_name)

นามสกุล(CUS\_last)

หมายเลขโทรศัพท์(CUS\_tel)

2. เพิ่มข้อมูลการรับฝาก(dep) ประกอบด้วย 8 ฟیلด์ โดยกำหนดรายละเอียดใน

ภาคผนวก ก

รหัสชั้นฝากเหล่า(shelve\_ID) คีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

วันที่รับฝาก(date\_in)

วันที่หมดอายุ(date\_out)

ปริมาณเหล่า(quantity)

การตรวจสอบเหล่า(checker)

รหัสพนักงานรับฝาก(Emp\_ID)

รหัสลูกค้าที่ฝาก(cus\_ID)

รหัสเหล่าที่ฝาก(AI\_ID)

3. เพิ่มข้อมูลเหล่าที่รับฝาก (Alcohol) ประกอบด้วย 4 ฟیلด์ กำหนดรายละเอียดใน

ภาคผนวก ก

รหัสเหล่าที่รับฝาก(AI\_ID) เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

ชื่อเหล่า(AI\_name)

ราคาเหล่า(AI\_cost)

ปริมาณเหล่า(AI\_quantity)

4. เพิ่มข้อมูลสมาชิก (Member) ประกอบด้วย 13 ฟیلด์ โดยกำหนดรายละเอียดใน

ภาคผนวก ก

รหัสสมาชิก (Member\_ID) คีย์หลักของเพิ่มข้อมูลสมาชิก

ประเภทของสมาชิก(Membertype\_name)

ชื่อ นามสกุล (Name)

ที่อยู่ (Address)

เพศ (Sex)

วันเกิด(Born)

เบอร์โทรศัพท์ (Tel)

วันที่สมัครสมาชิก (Start\_date)

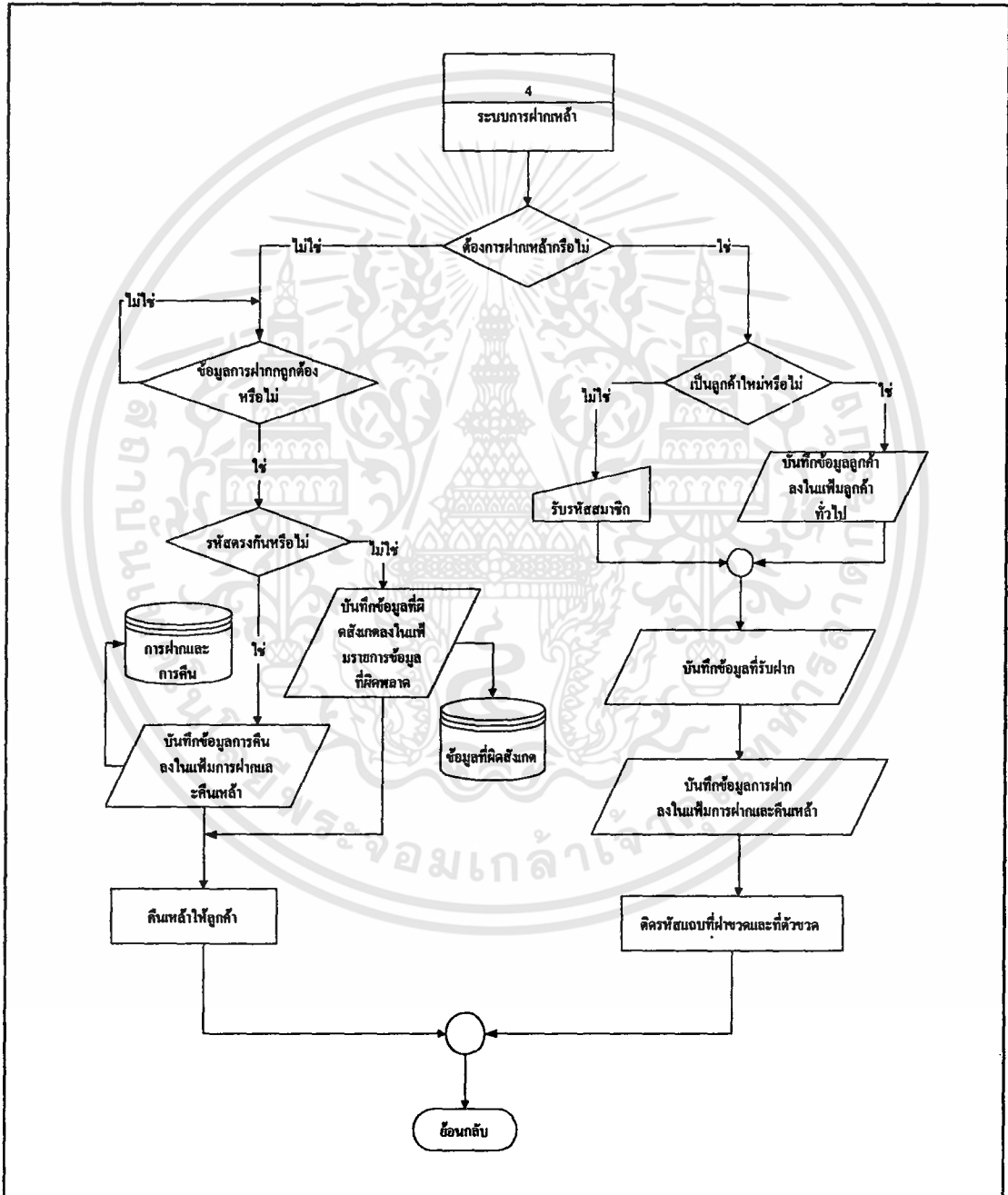
วันหมดอายุการเป็นสมาชิก(Date\_Expire)

วันที่ติดต่อครั้งล่าสุด (Contact)

รหัสพนักงานที่ทำการเก็บเงินจากลูกค้า (Emp\_ID)

จำนวนครั้งที่เคยรับของสมนาคุณ (Amt\_Premium)

ยอดเงินที่ชำระค่าสมัครสมาชิก(Cost\_Member)



ภาพที่ 22 ขั้นตอนการดำเนินงานการให้บริการรับฝากเหล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. เพิ่มข้อมูลพนักงาน(Employee)ประกอบด้วย 10 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

รหัสพนักงาน(Emp\_ID)เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

ชื่อ(Name\_Emp)

ที่อยู่(Address\_Emp)

เบอร์โทรศัพท์(Tel\_Emp)

อายุ(Age\_Emp)

การศึกษา(Edu\_Emp)

เงินเดือน(Salary\_Emp)

วันที่เริ่มงาน(Workin\_Emp)

รหัสตำแหน่ง(Position\_ID)

ส่วนงานที่รับผิดชอบ(Section\_Emp)

6. เพิ่มข้อมูลตำแหน่งพนักงาน(Position\_Emp) ประกอบด้วย 2 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

รหัสตำแหน่ง(Position\_ID)เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

ชื่อตำแหน่ง(Position\_name)

7. เพิ่มข้อมูลโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ(Room\_Table) ประกอบด้วย 4 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

เลขที่โต๊ะและห้อง(TR\_ID)เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

จำนวนที่นั่ง(Size)

บริเวณที่ตั้ง(Zone)

ราคาห้อง(Price\_room)

8. เพิ่มข้อมูลการจองโต๊ะและห้องคาราโอเกะ(Reservation) ประกอบด้วย 8 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

รหัสการจอง(Reservation\_ID)เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

เลขที่โต๊ะหรือห้องที่จอง(TR\_ID)

วันที่จอง(Res\_Date)

เวลาที่จอง(Res\_Time)

รหัสสมาชิกที่จอง(Member\_ID)

ชื่อผู้จอง(Res\_Name)

เบอร์โทรที่ติดต่อได้(Tel\_Cust)

รหัสพนักงานที่รับจอง(Emp\_ID)

9. เพิ่มข้อมูลอาหารและเครื่องดื่ม(fooddrink) ประกอบด้วย 4 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

รหัสอาหารและเครื่องดื่ม(fd\_ID) เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล  
ชื่อ(fd\_name)

รหัสประเภท(fdtype\_ID)

ราคาต่อหน่วย(fd\_price)

10. เพิ่มข้อมูลประเภทของอาหารและเครื่องดื่ม(fdtype) ซึ่งประกอบด้วย 2 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

รหัสประเภท(fdtype\_ID) เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล  
ชื่อประเภท(fdtype\_name)

11. เพิ่มข้อมูลการสั่งอาหาร(Orderfd)ประกอบด้วย 8 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

เลขที่ใบสั่ง(Order\_ID)เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

รหัสพนักงานที่รับรายการ(Emp\_ID)

เลขที่โต๊ะหรือห้องที่สั่ง(TR\_ID)

เวลาที่ออกไปสั่ง(Time\_in)

วันที่ที่ออกไปสั่ง(Date)

สถานะการนำไปคิดค่าบริการ(Status)

12. เพิ่มข้อมูลจำนวนการสั่ง(Amountfood)ประกอบด้วย 4 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

เลขที่ใบสั่ง(Order\_ID)เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

รหัสอาหารและเครื่องดื่ม(fd\_ID)

จำนวนที่สั่ง(Amt)

ราคาแต่ละรายการ(cost\_price)

13. เพิ่มข้อมูลชุดใบสั่ง(Mode\_Order)ประกอบด้วย 3 필ด์โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

รหัสการสั่ง(Bill\_ID)เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

เลขที่ใบสั่ง(Order\_ID) เป็นคีย์หลักของเพิ่มข้อมูล

เลขที่โต๊ะหรือห้อง(TR\_ID) เป็นคีย์หลักของแฟ้มข้อมูล

14. แฟ้มข้อมูลใบเสร็จรับเงิน(Bill) ประกอบด้วย 12 필ด์ โดยกำหนดรายละเอียดในภาคผนวก ก

เลขที่ใบเสร็จ(Bill\_ID)เป็นคีย์หลักของแฟ้มข้อมูล

วันที่ออกใบเสร็จ(Bill\_date)

เวลาที่ออกใบเสร็จ(Bill\_Time)

ค่าบริการรวม(total\_price)

เปอร์เซ็นต์ที่ให้ส่วนลดค่าอาหารและเครื่องดื่ม(percent\_discfood)

จำนวนเงินที่คิดเป็นส่วนลดค่าอาหารและเครื่องดื่ม(price\_discfood)

เปอร์เซ็นต์ที่ให้ส่วนลดค่าห้อง(percent\_discroom)

จำนวนเงินที่คิดเป็นส่วนลดค่าห้อง(price\_discroom)

จำนวนเงินที่คิดเป็นส่วนลดทั้งหมด(price\_disc)

ค่าบริการสุทธิ(net\_price)

รหัสพนักงานที่รับเงิน(Emp\_ID)

รหัสสมาชิก(Member\_ID)

การทำงานของแฟ้มข้อมูลทั้งหมดจะมีความสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่ให้การส่งผ่านข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ลดเวลาการทำงานมากลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลที่ใช้ และช่วยลดพื้นที่การจัดเก็บข้อมูลลงได้มาก (ภาพที่ 26)

**การออกแบบรหัสข้อมูล**

ในการจัดทำฐานข้อมูลสามารถออกแบบรหัส ได้ดังนี้

**ตารางข้อมูลการรับฝากเหล่า(dep)**

Shelve\_ID      □□

ส่วนแรก      หมายถึง      ชื่อ โชนของชั้นเก็บเหล่า

ส่วนที่สอง      หมายถึง      หมายเลขช่องที่เก็บ

เช่น      A1      คือ      โชน A ช่องที่ 1

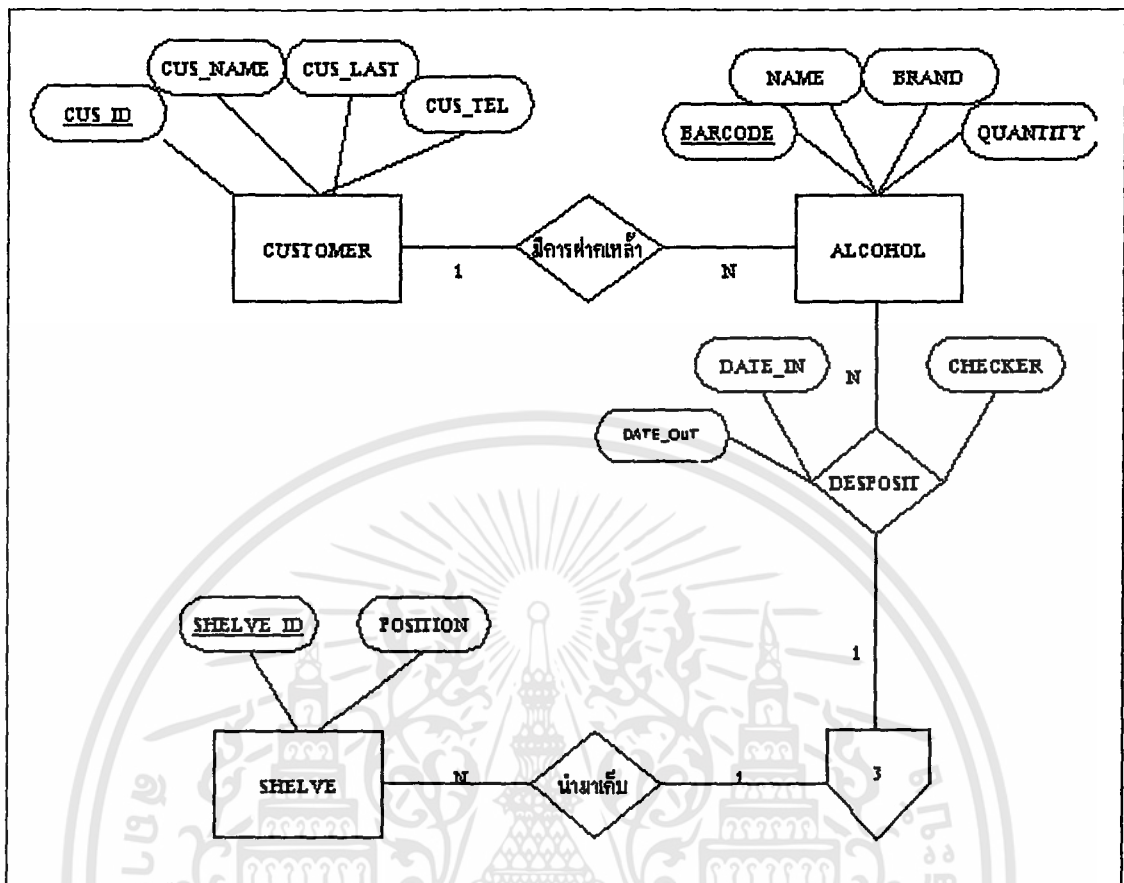
**ตารางข้อมูลเหล่าที่รับฝาก(Alcohol)**

Alcohol\_ID      XX XXX      =      AI 001

AI      ย่อมาจาก      Alcohol

001      ย่อมาจาก      ลำดับของรหัสเหล่า

เช่น      AI001      คือ      เหล้ายี่ห้อ แบล็คเลเบิล



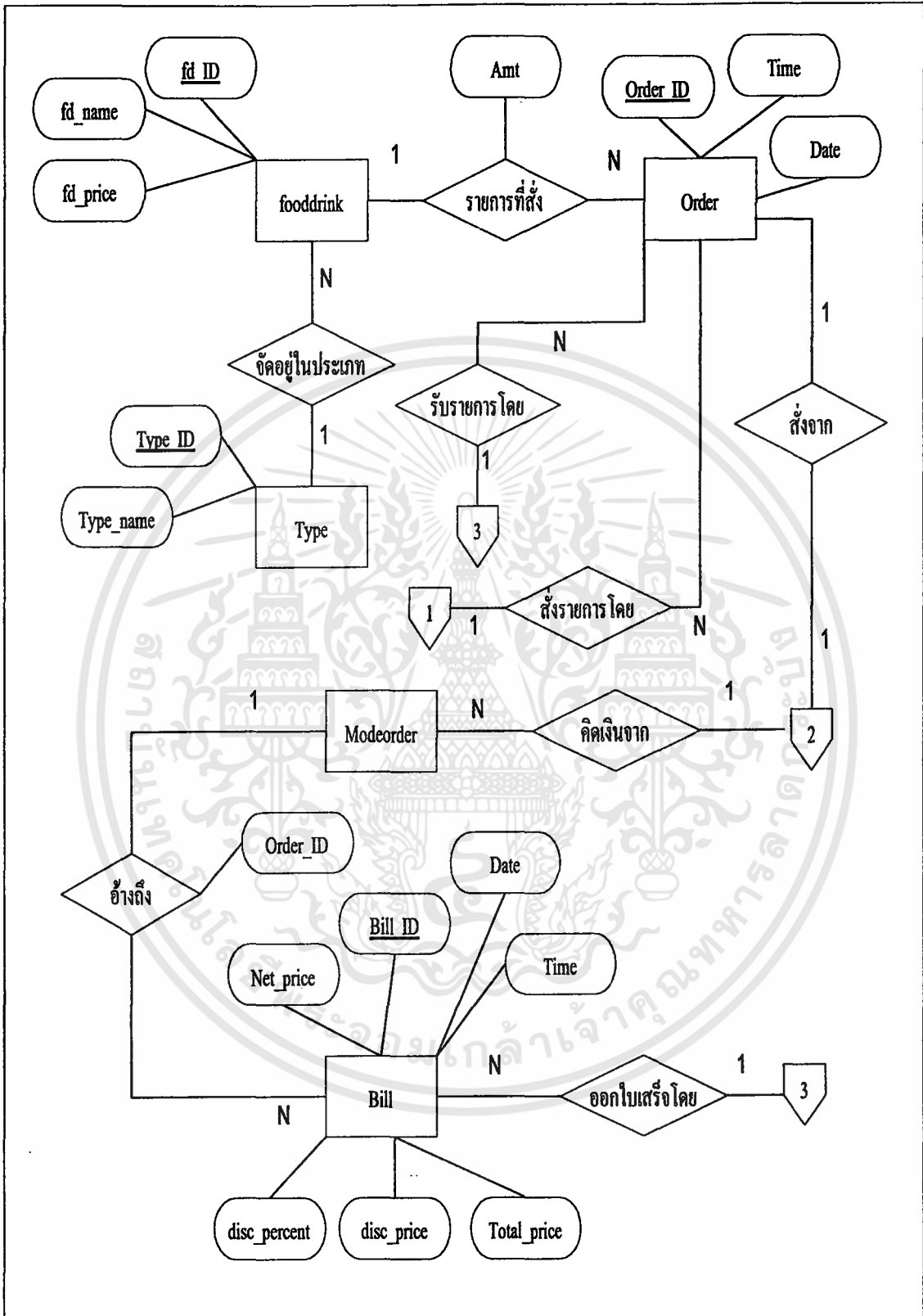
ภาพที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิต์ลูกค้า เหล้าและชั้นเก็บเหล้า

ตารางข้อมูลลูกค้าฝากเหล้า(Customer)

CUS_ID	X XXX	=	C001
C	ย่อมาจาก		Customer
001	ย่อมาจาก		ลำดับของลูกค้าที่นำเหล้ามาฝาก
เช่น C001	คือ		ลูกค้าที่นำเหล้ามาฝากคนที่ 1

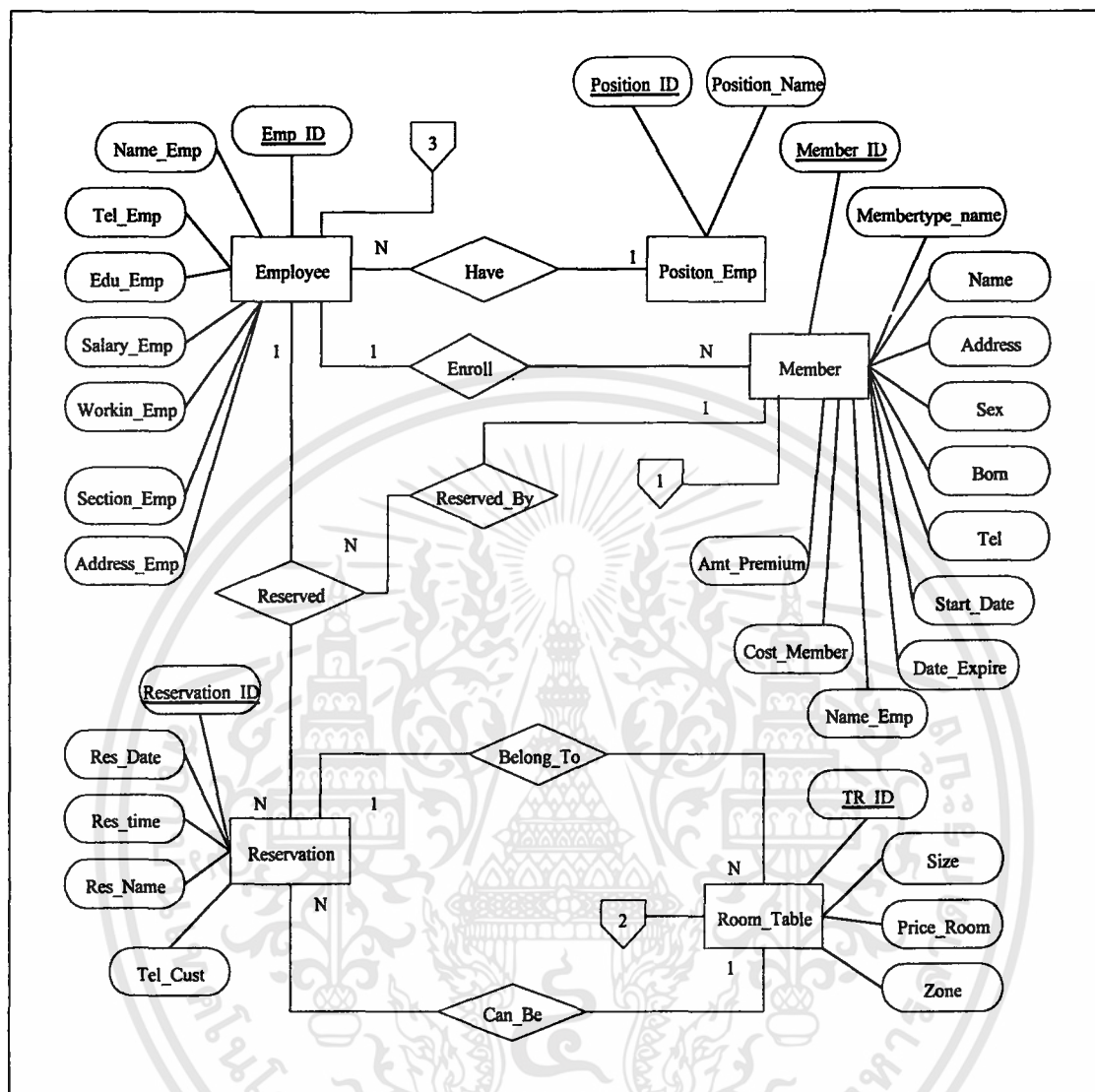
ตารางข้อมูลอาหารและเครื่องดื่ม(fooddrink)

fd_ID	X X XX	=	f 1 01 หรือ d 1 01
f	ย่อมาจาก		food
d	ย่อมาจาก		drink
1	ย่อมาจาก		รหัสประเภท
01	ย่อมาจาก		ลำดับรายการ
เช่น f101	คือ		ผัดผักรวมมิตร



ภาพที่ 24 ความสัมพันธ์ระหว่างเอ็นติต์อาหารเครื่องดื่ม ชนิด คำสั่งซื้อและใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 25 ความสัมพันธ์ระหว่างเอ็นติตีพนักงาน ตำแหน่งพนักงาน สมาชิก การจอง และโต๊ะอาหาร-ห้องคาราโอเกะ

#### ตารางข้อมูลประเภทอาหารเครื่องดื่ม(ftype)

ftype_ID	X X	=	f 1 หรือ d 1
f	ย่อมาจาก		food
d	ย่อมาจาก		drink
1	ย่อมาจาก		ลำดับประเภท
เช่น f1	คือ		ประเภทอาหารผัด-ทอด
d1	คือ		ประเภทเครื่องดื่มเหล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

### ตารางข้อมูลใบสั่งอาหารเครื่องดื่ม(Order)

Order_ID	XX XX XX XX XX =	12 11 20 31 01
12	หมายถึง	เดือนที่ออกไปใบสั่ง
11	หมายถึง	วันที่ออกไปใบสั่ง
20	หมายถึง	เวลาคิดเป็นชั่วโมงที่ออกไปใบสั่ง
31	หมายถึง	นาฬิกาที่ออกไปใบสั่ง
01	หมายถึง	วินาทีที่ออกไปใบสั่ง
เช่น 121120310	คือ	ใบสั่งที่ออกเมื่อวันที่11 เดือนธันวาคม

เวลา 20:31:01

### ตารางข้อมูลใบเสร็จรับเงิน(Bill)

Bill\_ID XX XX XX XX XX = 12 13 22 45 35

รูปแบบรหัสในตารางใบเสร็จรับเงิน เช่นเดียวกับ รหัสในตารางใบสั่งอาหารเครื่องดื่ม

### ตารางข้อมูลพนักงาน(Employee)

Employee\_ID XXX XX X = Res011

Res ย่อมาจาก Reservation

01 หมายถึง รหัสตำแหน่งของพนักงานรับจองโต๊ะ

1 หมายถึง คนที่ 1

เช่น Res011 คือ พนักงานรับจองโต๊ะ

XXX XX X = Dep021

Dep ย่อมาจาก Deposit

02 หมายถึง รหัสตำแหน่งของพนักงานรับฝาก

1 หมายถึง คนที่ 1

เช่น Dep021 คือ พนักงานรับฝากเหล้า

XXX XX X = Cot031

Cot ย่อมาจาก Counter Bar

03 หมายถึง รหัสตำแหน่งของพนักงานควบคุม

หน้าบาร์

1 หมายถึง คนที่ 1

เช่น Cot031 คือ พนักงานควบคุมหน้าบาร์

XXX XX X = Kit041

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Kit	ย่อมาจาก	Kitchen
04	หมายถึง	รหัสตำแหน่งของพนักงานครัว
1	หมายถึง	คนที่ 1
เช่น Kit041	คือ	พนักงานครัว
XXX XX X	=	Cel051
Cel	ย่อมาจาก	Clean
05	หมายถึง	รหัสตำแหน่งพนักงานทำความสะอาด
1	หมายถึง	คนที่ 1
เช่น Cel051	คือ	พนักงานทำความสะอาด
XXX XX X	=	Dri061
Dri	ย่อมาจาก	Drink
06	หมายถึง	รหัสตำแหน่งพนักงานออกเครื่องดื่ม
1	หมายถึง	คนที่ 1
เช่น Dri061	คือ	พนักงานออกเครื่องดื่ม
XXX XX X	=	Con071
Con	ย่อมาจาก	Control
07	หมายถึง	รหัสตำแหน่งพนักงานควบคุมเพลง
1	หมายถึง	คนที่ 1
เช่น Con071	คือ	พนักงานควบคุมการเปิดเพลง(DJ)
XXX XX X	=	Tk081
Tk	หมายถึง	พนักงานเสิร์ฟ
08	หมายถึง	รหัสตำแหน่งของพนักงานเสิร์ฟ
1	หมายถึง	คนที่ 1
เช่น Tk081	คือ	พนักงานเสิร์ฟ
XXX XX X	=	Man091
Man	ย่อมาจาก	Manager
09	หมายถึง	ผู้จัดการ
1	หมายถึง	คนที่ 1
เช่น Man091	คือ	ผู้จัดการร้าน

### ตารางข้อมูลสมาชิก(Member)

Member_ID	X XXX	=	V001
V	ย่อมาจาก		VIP
001	หมายถึง		สมาชิกพิเศษคนที่ 1
เช่น V001	คือ		ลูกค้าสมาชิกสิทธิพิเศษคนที่ 1
X XXX		=	S001
S	ย่อมาจาก		Simple
001	หมายถึง		สมาชิกธรรมดาคนที่ 1
เช่น S001	คือ		ลูกค้าสมาชิกสิทธิธรรมดาคนที่ 1

### ตารางข้อมูลโต๊ะและห้อง(RoomTable)

Reservation_ID	XX X XXX XXX	=	RSR001001
RS	ย่อมาจาก		Reservation
R	ย่อมาจาก		Room
001	หมายถึง		ห้องเลขที่ 1
001	หมายถึง		การจองครั้งที่ 1
เช่น RSR001001	คือ		รหัสการจองห้องเลขที่ห้อง001จอง
XX X XXX XXX		=	RST001001
RS	ย่อมาจาก		Reservation
T	ย่อมาจาก		Table
001	หมายถึง		เลขที่โต๊ะที่ 1
001	หมายถึง		การจองครั้งที่ 1
เช่น RST001001	คือ		รหัสการจองโต๊ะอาหารเลขที่โต๊ะ001

ครั้งที่ 1

จองครั้งที่ 1

### ตารางข้อมูลตำแหน่งพนักงาน(Position)

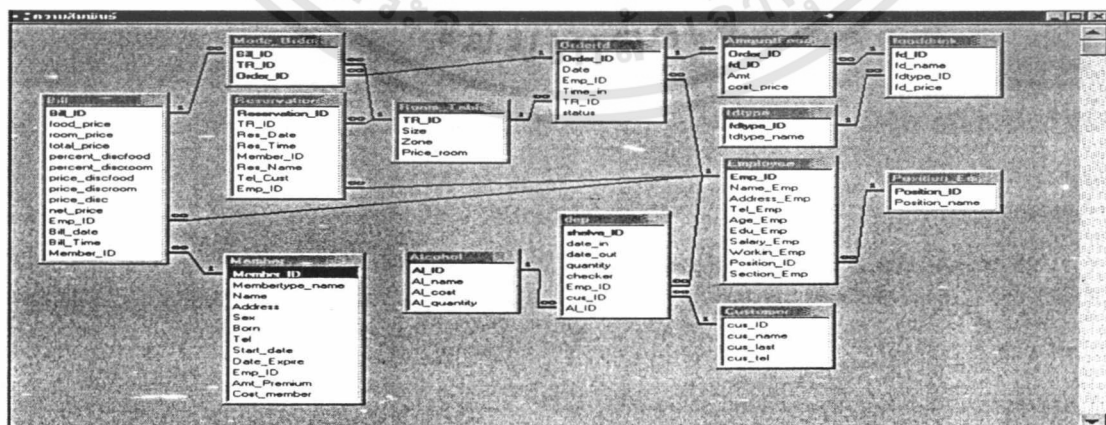
Position_ID	XX	=	01
01	หมายถึง		พนักงานรับจองโต๊ะอาหารหรือห้อง
XX		=	02
02	หมายถึง		พนักงานรับฝากเหล่า
XX		=	03

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 03 หมายถึง พนักงานควบคุมบริเวณหน้าบาร์และคิดเงิน
- XX = 04
- 04 หมายถึง พนักงานครัว
- XX = 05
- 05 หมายถึง พนักงานทำความสะอาด
- XX = 06
- 06 หมายถึง พนักงานออกเครื่องดื่ม
- XX = 07
- 07 หมายถึง พนักงานควบคุมการเปิดเพลง
- XX = 08
- 08 หมายถึง พนักงานเสิร์ฟ
- XX = 09
- 09 หมายถึง ผู้จัดการร้าน

**การออกแบบสิ่งนำเข้า**

การออกแบบสิ่งนำเข้าเป็นสิ่งที่จะต้องการทำงานของระบบการให้บริการ หน้าจอเป็นสิ่งสำคัญให้ผู้ใช้สามารถติดต่อกับระบบได้ ส่งผลให้ผู้ใช้ทราบความต้องการและช่วยตัดสินใจได้ว่าระบบที่ผู้ใช้ทำงานอยู่นั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ ระบบการให้บริการของร้าน เซร่า คลับ การป้อนข้อมูลผ่านทางหน้าจอสัมผัสและคีย์บอร์ด แสดงผลลัพธ์ตามที่ผู้ใช้ต้องการซึ่งการใช้ระบบจอสัมผัสช่วยให้ผู้ใช้ ทำงานได้ง่ายขึ้น ลดความผิดพลาด สืบค้นข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น



ภาพที่ 26 ความสัมพันธ์ระหว่างเพิ่มข้อมูล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบสิ่งนำเข้าที่ได้ออกแบบมานั้นสามารถ เพิ่ม ลบ แก้ไข ปรับปรุง ค้นหาและเลื่อนดูข้อมูลที่มีอยู่ได้ โดยส่วนการทำงานของหน้าจอจะมีปุ่มคำสั่ง ปุ่มต่าง ๆ ที่ใช้งานมีดังนี้

	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการเพิ่มข้อมูล
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการปรับปรุงข้อมูล
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการลบข้อมูล
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการพิมพ์ข้อมูล
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเปลี่ยนไปยังหน้าจอตารางรายละเอียดการจอง
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการเลื่อนข้อมูลไปที่ระเบียบแรก
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการเลื่อนข้อมูลไปที่ระเบียบก่อนหน้า
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการเลื่อนข้อมูลไปที่ระเบียบต่อไป
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการเลื่อนข้อมูลไปที่ระเบียบสุดท้าย
	หมายถึง	เมื่อกดปุ่มนี้จะออกจากหน้าจอการทำงาน

หน้าจอได้กำหนดไว้ 2 ส่วน (ภาพที่ 27) คือ

1. ส่วนรายละเอียด(Details)เป็นส่วนใช้สำหรับใส่รายละเอียดของข้อมูล
2. ส่วนท้าย(Footer)เป็นส่วนที่ใช้สำหรับการกำหนดการกระทำของโปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## 2. ส่วนท้าย(Footer)เป็นส่วนที่ใช้สำหรับการกำหนดการกระทำของโปรแกรมการออกแบบผลลัพธ์

การออกแบบผลลัพธ์ของสิ่งนำเข้าของระบบการให้บริการ ได้มีการออกแบบผลลัพธ์อยู่ 2 ลักษณะ คือ การแสดงผลผ่านทางหน้าจอ และการแสดงผลทางเครื่องพิมพ์

การแสดงผลผ่านทางหน้าจอ เป็นการแสดงผลโดยที่จะคำนึงถึงลักษณะของหน้าจอและความสะดวกในการใช้งานและง่ายต่อการทำความเข้าใจของผู้ใช้ระบบ ซึ่งหน้าจอประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่ใช้แสดงผลและส่วนที่ใช้ควบคุมการแสดงผลบนหน้าจอ(ภาพที่ 28)

ภาพที่ 27 รูปแบบหน้าจอ

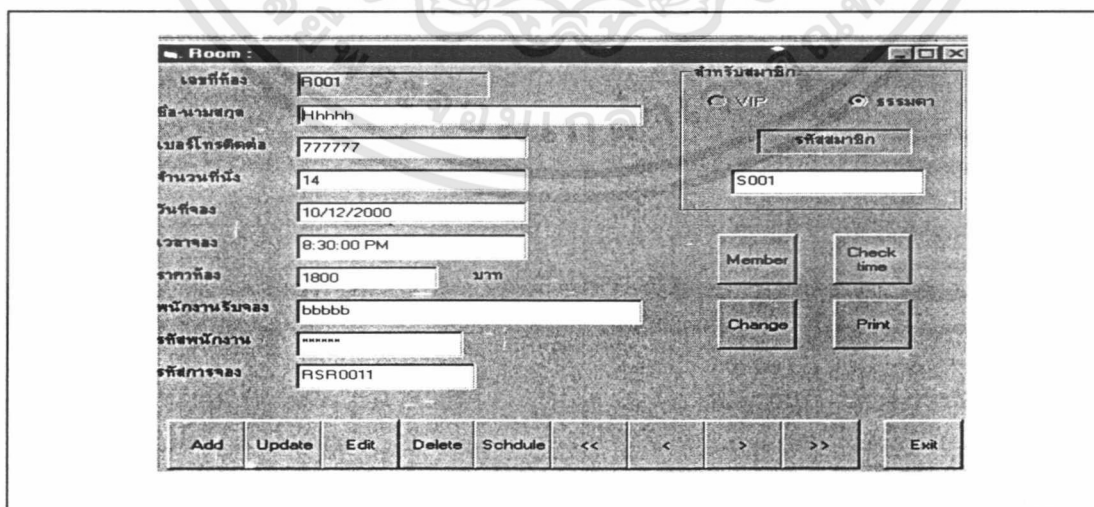
การแสดงผลทางเครื่องพิมพ์ จะแสดงออกมาในรูปของเอกสาร และรายงานต่าง ๆ โดยการออกแบบจะคำนึงถึงความเหมาะสมในการใช้งานและง่ายต่อการทำความเข้าใจ ซึ่งในแต่ละรายงานจะประกอบด้วย ชื่อของร้าน ชื่อรายงาน วันที่ออกรายงาน ส่วนแสดงรายละเอียดของข้อมูล และส่วนสรุปรายละเอียด (ภาพที่ 29)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ผลการทดสอบระบบอภิปรายผลและการประเมินผล

### ผลการทดสอบ

จากการที่ได้นำระบบที่พัฒนาขึ้นใหม่ตามการวิเคราะห์และออกแบบระบบมาทดสอบกับการปฏิบัติงาน เมื่อได้มีการดำเนินงานตามขั้นตอนของระบบใหม่ พบว่า ช่วยลดความล่าช้าในการให้บริการลูกค้าที่มาใช้บริการให้เกิดความรวดเร็วและถูกต้อง โดยในสำนักงานรับสมัครสมาชิกสามารถเก็บบันทึกข้อมูลผู้สมัคร และสืบค้นข้อมูลสมาชิกเพื่อการตัดสินใจในการมอบของสมาชิกได้อย่างเหมาะสม ส่วนงานการจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ สามารถตรวจสอบสถานะของโต๊ะหรือห้องนั้น ๆ ว่าว่างหรือไม่ตามวัน เวลาที่ต้องการทราบได้ ส่งผลให้ปัญหาการจองที่ซ้ำซ้อนหมดไป ส่วนการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม สามารถเก็บบันทึกข้อมูลการสั่งอาหารของลูกค้า ทำให้จำนวนใบสั่งลดลง การคำนวณส่วนลด ค่าอาหาร และค่าเครื่องดื่มถูกต้องแม่นยำขึ้น การออกใบเสร็จรับเงินทำได้รวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบยอดขายในแต่ละวัน รายการอาหารขายดีได้ และส่วนงานการรับฝากเหล้า บันทึกข้อมูลการรับฝาก สามารถตรวจสอบระยะเวลาการฝากได้ สามารถสืบค้นหาขวดเหล้าที่หมดอายุการฝากว่าจัดวางไว้ ณ ตำแหน่งใด และสามารถตรวจสอบการทุจริตได้ เนื่องจากระบบนี้ยังไม่สามารถออกแบบให้ผู้ใช้เข้าถึงตัวโปรแกรมพร้อมกันหลายคนจึงต้องเสียเวลาในการรอขึ้นบ้าง ซึ่งในการปฏิบัติงานจริงนั้นการให้บริการลูกค้าอาจเกิดขึ้นในหลาย ๆ ส่วนงานพร้อมกัน ผู้พัฒนาจึงเห็นว่าการที่จะนำระบบไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพดีกว่านี้ นั่น ควรมีการออกแบบระบบให้สามารถเข้าถึงตัวโปรแกรมได้พร้อม ๆ กันได้ (multi user)



ภาพที่ 28 หน้าจอผลลัพธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ชื่อร้าน	
ชื่อรายงาน	วันที่ออกรายงาน
ส่วนรายละเอียดรายงาน	
ส่วนสรุปรายละเอียด	

ภาพที่ 29 รูปแบบผลลัพธ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## บทที่ 4

### สรุปและข้อเสนอแนะ

#### สรุป

การศึกษาระบบการทำงานของร้านผับและคาราโอเกะในระบบการให้บริการภายในร้าน ได้พบปัญหาหลักอยู่ 4 ประเด็นใหญ่ ๆ โดยที่ประเด็นแรก คือ ปัญหาในระบบการให้บริการด้านการจัดการด้านฐานข้อมูล ซึ่งเกี่ยวกับการรับสมัครสมาชิกและการให้ของสัมมาคุณแก่ลูกค้าที่มีลักษณะการดำเนินงานที่มีความล่าช้าและขาดประสิทธิภาพ เนื่องจากทางร้านได้ทำการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดในรูปแบบของเอกสาร ซึ่งทางร้านไม่สามารถดูแลรักษาเอกสารทั้งหมดที่มีอยู่ได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นทำให้ต้องใช้เวลามากในการทำการสืบค้นแต่ละครั้งนอกจากนี้ข้อมูลบางส่วนสูญหายและข้อมูลเลือนลาง เนื่องจากมีการเก็บรักษาเป็นเวลานาน ประเด็นที่สอง คือ ปัญหาในระบบการจองห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร เกิดความล่าช้าขึ้นในการจอง การที่พนักงานใช้การจำแทนการจดบันทึกทำให้เกิดความผิดพลาดและไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าพนักงานคนใดที่เป็นคนรับจอง ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดขึ้นลูกค้าเองไม่ได้บอกเวลาที่แน่นอนที่จะเข้ามาใช้บริการ ไม่มีหลักฐานในการจองที่ชัดเจน ประเด็นที่สาม ปัญหาในระบบการให้บริการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม คือ ความถี่ในการสั่งของลูกค้าแต่ละรายมีจำนวนมากทำให้ปริมาณใบสั่งเครื่องดื่มมีปริมาณมาก เมื่อลูกค้าสั่งเรียกเก็บเงินต้องมีการเก็บรวบรวมใบสั่งทั้งหมด เพื่อคิดค่าเครื่องดื่มเกิดความล่าช้าใบสั่งที่มีเป็นจำนวนมากส่งผลให้บางครั้ง ฝ่ายครัวและหน้าบาร์เกิดความสับสนในการจัดอาหารและเครื่องดื่มล่าช้าขึ้นซึ่งในบางครั้งไม่ได้จัดทำ ลูกค้ารอนานจนเกิดความไม่พอใจมีความผิดพลาดเกิดความล่าช้าในการคำนวณค่าบริการ และรายงานสรุปยอดประจำวันมักจะไม่ตรงกับยอดในใบบันทึกต่าง ๆ ประเด็นที่ 4 ปัญหาในการให้บริการรับฝากเหล้าแก่ลูกค้า นั้น คือ ร้านมีลูกค้าเป็นจำนวนมากที่ใช้บริการรับฝากเหล้ากับทางร้าน แต่ทางร้านมีพื้นที่ในการรับฝากเหล้าไม่เพียงพอ เนื่องจากพนักงานที่รับฝากเหล้าไม่สามารถทราบได้ว่า เหล้าขวดใดหมดอายุในการรับฝากแล้วหรือยัง โดยเหล้าที่ลูกค้าฝากไว้กับทางร้านอาจเกิดการสูญหาย และในบางครั้งเหล้าที่ลูกค้าได้ฝากไว้กับทางร้านอาจโดนพนักงานที่ให้บริการรับฝากเหล้า นั้นแอบเทเหล้าแบ่งออกไป ซึ่งสร้างความเสียหายกับทางร้านเป็นอย่างมาก

ห้องคาราโอเกะข้อมูลอาหารข้อมูลเครื่องดื่มข้อมูลสมาชิกข้อมูลการจองโต๊ะข้อมูลห้องคาราโอเกะข้อมูลการรับฝากเหล้า โดยทำการออกแบบหน้าจอที่ผู้ใช้สามารถเข้าใจง่ายเพื่อให้เกิดการจัดการ การให้บริการร้านผับคาราโอเกะที่มีความสะดวกรวดเร็ว แล้วยังสามารถตรวจสอบความผิดพลาดของข้อมูลที่เกิดขึ้นได้ง่าย ซึ่งในระบบการรับฝากเหล้ามีปัญหาของเรื่องการทุจริตของพนักงาน ในร้าน ระบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาได้มีการออกแบบให้สามารถตรวจสอบได้ และในเรื่อง การให้บริการรับฝากเหล้าแก่ลูกค้าที่ไม่มีความเป็นมาตรฐานนั้น ระบบที่พัฒนาใหม่ได้มีการ ออกแบบให้การบริการรับฝากเหล้าของทางร้านนั้นเกิดความเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ ลูกค้าเกิดความพึงพอใจกลับมาใช้บริการกับทางร้านอีก

ในการพัฒนาระบบการจัดการร้าน เฮรั คลับ ขึ้นมานั้น เป็นการศึกษาการทำงานของ ระบบการจัดการฐานข้อมูลลูกค้าของร้าน ระบบการจองห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร ระบบ การจัดการงานบริการด้านการรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม และระบบการให้บริการรับฝากเหล้า เป็น การศึกษาเพื่อการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ตลอดจนเป็นการประยุกต์ระบบคอมพิวเตอร์ขึ้นมา เพื่อจัดทำเป็น โปรแกรมสำเร็จรูปทางด้านบริการร้านผับและคาราโอเกะ สำหรับการ วิเคราะห์ระบบได้ใช้ผังรายละเอียดรวมของระบบและแผนภาพแสดงการไหลเวียนข้อมูล มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ ส่วนการออกแบบระบบนั้น ได้ใช้ในการออกแบบฐานข้อมูลโดย การใช้โมเดลเชิงสัมพันธ์การสร้างแฟ้มข้อมูล การออกแบบสิ่งนำเข้าการออกแบบผลลัพธ์และผัง แสดงลำดับขั้น แล้วจึงเขียน โปรแกรมตามที่ได้ออกแบบไว้ ส่วนระบบการให้บริการรับฝากเหล้า ให้แก่ลูกค้าได้สร้างรูปแบบการให้บริการ โดยอ้างอิงจากธุรกิจเอกชนที่มีความเป็นมาตรฐาน และมีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับคือร้านรุต 66 แอนด์ อินเตอร์เฮตท 55 แคนซ์ ผับและเคอะ กลี๊อค คลับ เพื่อช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ได้อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังช่วย ให้การทำงานภายใน ระบบและระบบภายนอกที่เกี่ยวข้องด้วย

### ข้อเสนอแนะ

จากการพัฒนาระบบการจัดการร้านเฮรั คลับ ซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ระบบที่พัฒนาขึ้นนี้ยังมีจุดบกพร่องที่ควรทำการเพิ่มเติมหรือปรับปรุง อีกบางประการดังนี้

1. โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนี้ได้มีการศึกษาการทำงานเพียง 4 ด้าน คืองานด้านการจัดการ ฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการจองห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร ด้านการจัดการงานบริการรับสั่ง อาหารและเครื่องดื่ม และด้านการบริการรับฝากเหล้า การใช้จึงไม่ครอบคลุมงานจริงทั้งหมด ดังนั้น ผู้ที่พัฒนาระบบ ต่อไปควรเพิ่มงานให้เหมาะสม กับการดำเนินงานที่ใช้ศึกษา

2. การออกแบบระบบที่พัฒนาขึ้นมาสมควรที่จะให้มีความยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของข้อมูลต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงสถานะการจองเป็นว่างภายหลังที่ลูกค้าใช้บริการเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้ข้อมูลมีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถรับจองจากลูกค้ารายต่อไปได้ รวมถึงความสามารถในการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง

3. เนื่องจากระบบนี้ยังไม่สามารถออกแบบให้ผู้ใช้เข้าถึงตัวโปรแกรมพร้อมกันได้หลายคน ดังนั้นจึงต้องเสียเวลาในการรอขึ้นบ้างซึ่งในการปฏิบัติงานจริงนั้นการให้บริการลูกค้าอาจเกิดขึ้นในหลาย ๆ ส่วนงานพร้อมกัน ผู้พัฒนาจึงเห็นว่าการนำระบบไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีกว่านั้นนั้น ควรมีการออกแบบระบบให้สามารถเข้าถึงตัวโปรแกรมได้พร้อม ๆ กันได้ (multi user)



## เอกสารอ้างอิง

- กฤษณ์ อุทัยรัตน์. 2542. คู่มือปฏิบัติการจริงสู่การรับรองมาตรฐานโลกเล่ม 1 ISO 9002 (พิมพ์ครั้งที่สอง). กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.
- นนทิรา ศรีทองพนาบูล และคณะ. 2542. การใช้ระบบบาร์โค้ดเพื่อการจัดการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. 2541. คู่มือระบบการควบคุมภายใน. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์โดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
- มนตรี หวังธำรงค์และศักดิ์พี ทิมมาศย์. 2542. ระบบการจองบัตรชมภาพยนตร์ผ่านทางอินเทอร์เน็ต. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2541. เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ศรีอนันต์.
- โยธิน หอมตระกูล. 2536. ระบบการจองโรงแรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตโดยใช้ CGI กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ภัทร นิคมมานนท์. 2540. การประเมินผลและการสร้างแบบสอบถาม. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดอักษรบัณฑิต.
- วันเพ็ญ เฟื่องหงษ์ และคณะ. 2540. ระบบฐานข้อมูลสำหรับร้านเช่าวีดีโอ. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- สุรางค์ นพกุล. 2540. การจัดการเอกสาร. (พิมพ์ครั้งที่สาม). กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัด 9119 เทคนิคเพนท์ติ้ง.
- สงกรานต์ ทองสว่าง และคณะ. 2542. ระบบการจัดการฐานข้อมูลอาหารในภัตตาคาร. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- สมิต สัชฎกร. 2543. การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญาณ.



## ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### ทฤษฎี

#### การเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรชื่อเรื่อง

การเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรชื่อเรื่องแบ่งออกเป็น 3 ชนิด คือ

1. Combination Subject Files เป็นการเก็บชื่อเรื่องปนกับชื่อบุคคล หรือธุรกิจ ทั้งนี้ เพราะเอกสารที่จะต้องเก็บตามชื่อเรื่องมีจำนวนน้อยกว่าเอกสารที่จะต้องเก็บตามชื่อบุคคลและ ไม่จำเป็นต้องแยกการเก็บเอกสารตามชื่อเรื่องออกจากการเก็บตามชื่อบุคคล

2. Alphabetic Subject File คล้ายกับระบบการเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษรชื่อบุคคล หรือธุรกิจเพียงแต่บัตริ์นำและเพิ่มจะเป็นชื่อบุคคลหรือธุรกิจ จัดได้ 2 แบบคือ

2.1 Dictionary Arrangement ให้ชื่อบัตริ์นำและเพิ่มเป็นตัวอักษร

2.2 Encyclopedic Arrangement เป็นการเก็บเพิ่มเรื่องให้เป็นหมวดหมู่ตาม ประเภทของเรื่องชื่อบัตริ์นำและเพิ่มจึงต้องอาศัยชื่อประเภท และหมวดในการแบ่งแยกเรื่อง

3. Numeric Subject Files วิธีนี้ใช้หมายเลขกำกับชื่อเรื่องในบัตริ์นำ และชื่อป้ายชื่อ เพิ่มเป็นวิธีที่ต้องวางหลักเกณฑ์ให้แน่นอนว่า เรื่องประเภทใดใช้รหัสอะไรจึงต้องกำหนดชื่อเรื่อง ทั้งหมดแล้วเรียงตามลำดับตั้งอักษร ซึ่งเรียกว่า ดัชนีสัมพันธ์ (Relative Index) จากนั้นจึงกำหนด ตัวเลขเป็นรหัส

Numeric Subject Files มี 3 ระบบ คือ

3.1 Simple-Numeric Subject System เป็นระบบที่ง่ายที่สุดซึ่งจำแนกประเภทเรื่อง ไม่เกิน 9 ประเภท และให้ตัวเลขแก่ประเภทเรื่องเสียก่อน โดยกำหนดเป็นเลข 3 หลัก (Three Digit Captions) แล้วพิมพ์ลงบัตริ์ดัชนีเรียงตามลำดับตัวอักษร เช่น

100 Advertising

200 Bookkeeping

300 Credit

400 Equipment

500 Filing

600 Personnel

700 Purchasing

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

800 Sales Promotion

900 Transportation

3.2 Decimal – Numeric Subject System ระบบนี้จะมีการแบ่งหัวข้อย่อยมากกว่าระบบ Simple – Numeric

3.3 Duplex – Numeric Subject System ระบบนี้สามารถกำหนดประเภทเรื่องได้มากกว่า 9 เรื่อง และหมวดภายใต้ประเภทเรื่องได้มากกว่า 9 หมวด การแบ่งหัวข้อย่อยออกไปให้คั่นด้วยเครื่องหมายคั่น (Hyphen) เช่น

1. Equipment
- 1-1 Chairs
- 1-2 Copiers
- 1-3 Desks
- 1-4 Files

#### ขั้นตอนในการเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรชื่อเรื่อง

การเก็บเอกสารตามระบบตัวอักษรมีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. การตรวจ ตรวจสอบเครื่องหมายให้เก็บ
2. การทำดัชนี เลือกชื่อเรื่องของเอกสารที่ต้องการเก็บ
3. การทำรหัส ชิดเส้นใต้ที่ชื่อเรื่องถ้าไม่มีให้เขียนไว้ที่มุมบนขวา
4. การอ้างอิง ถ้าเอกสารฉบับใดฉบับหนึ่งเกี่ยวข้องกับแฟ้มเรื่องตั้งแต่ 2 แฟ้มขึ้นไป ควรจัดทำใบอ้างอิง สำหรับเอกสารฉบับนั้นเช่นเดียวกับบุคคลหรือธุรกิจเพียงเขียนชื่อเรื่องเท่านั้น
5. การจำแนกประเภทให้จำแนกออกเป็นประเภทก่อน แล้วแยกเป็นหมวดหมู่ตามลำดับและเรียงเอกสารแต่ละหมู่ตามลำดับตัวอักษรก่อนนำเข้าไปเก็บ
6. การเก็บถ้ำในแฟ้มหนึ่งมีเอกสารอยู่หลายเรื่อง ให้เรียงตามลำดับตัวอักษรชื่อเรื่อง แต่ถ้าในแฟ้มเอกสารเกี่ยวกับเรื่องใด เรื่องหนึ่งเพียงเรื่องเดียวให้เรียงตามลำดับวันที่ วันที่ล่าสุด อยู่บนสุด

#### การใช้สีที่ป้ายบัตรนำและป้ายชื่อแฟ้ม

1. บัตรนำหลักใบแรกของเอกสารแต่ละกลุ่ม ใช้ป้ายสีฟ้า อยู่ตำแหน่งที่ 2 ของลิ้นชัก
2. แฟ้มเบ็ดเตล็ด ใช้อักษรสีแดงที่ป้าย ช่วยให้ค้นหาได้ง่ายอยู่ตำแหน่งแรกของลิ้นชัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. บัตรนำพิเศษ (Special Guide) ใช้ป้ายสีชมพู และไว้ตำแหน่งกลางของลิ้นชัก
4. ป้ายเพิ่มออก และตัวบัตรนำออกใช้สีแดง ป้ายอยู่ตำแหน่งที่ 4 ของลิ้นชัก
5. เพิ่มเฉพาะ ให้ขีดเส้นสีน้ำเงินทับที่ขอบบนของป้ายชื่อเพิ่ม อยู่ตำแหน่งที่ 4-5

### การควบคุมทางด้านบาร์

ระบบนี้จะต้องอาศัยความร่วมมือระหว่างพนักงานเสิร์ฟ กับพนักงานบาร์เพื่อที่จะให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้แน่ใจว่าเสิร์ฟเครื่องดื่มหรือจ่ายออกไปจะต้องทำการบันทึกจากพนักงานบาร์ ระบบนี้จะใช้แบบเช็ค 2 ใบหรือ DUPLICATE โดยจะมีสีแตกต่างจากใบสั่งอาหารอาจจะมีสีขาว ชมพู เขียว อาจจะใช้ชื่อย่อในการเขียนออเดอร์ โดยเป็นที่รู้จักกันระหว่างแคชเชียร์กับพนักงานบาร์ โดยเฉพาะเหล่าไวน์จะใช้บินนัมเบอร์ (BIN NUMBER) แทนชื่อเหล้า และขนาดของขวด เมื่อเขียนออเดอร์แล้วใบแรกจะส่งให้พนักงานบาร์แล้วใบที่สองจะส่งให้แคชเชียร์

#### วิธีการนำเข้าหรือจ่ายออกจากห้องเก็บเหล้า

เมื่อมีการซื้อเครื่องดื่มเข้ามาเก็บผู้รับผิดชอบ คือ พนักงานที่เรียกว่า เซลลาร์แมน บางสถานที่ก็จะใช้พนักงานแผนกสโตร์เป็นผู้ทำ โดยจะมีแบบฟอร์มในการสั่งซื้อใบแรกจะส่งไปยังผู้จัดจำหน่ายและใบที่สองจะเก็บไว้ในสมุดสั่งซื้อ

เมื่อของที่สั่งมาถึงจะมีใบส่งของหรือใบแจ้งสินค้าแนบมาด้วย เช่น ใบอินวอยส์ หรือ เดลิเวอรี่โน้ต โดยใบอินวอยส์จะระบุราคาสินค้ามาด้วย จะมีการตรวจสอบและเช็คของกับใบออเดอร์ที่เก็บไว้ ถ้าถูกต้องตรงกันจึงจะรับไว้ เมื่อจะจ่ายเครื่องดื่มออกไปจะต้องมีแบบฟอร์มขอเบิกนั้นจะต้องมีลายเซ็นผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องเซ็นกำกับไว้เป็นหลักฐานด้วย เช่นเดียวกับใบเป็นหลักฐานด้วยใบแบบฟอร์มนั้นเรียกว่า REQUISITION FORM

### ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งสำคัญยิ่งในงานด้านต่าง ๆ เพราะบริการคือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่นไม่มีการดำเนินใด ๆ ที่ปราศจากบริการทั้งในภาคราชการและภาคธุรกิจเอกชน การขายสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ใด ๆ ก็จะต้องมีการบริการรวมอยู่ด้วยเสมอ ยิ่งเป็นธุรกิจบริการ ตัวบริการนั่นเอง คือ สินค้า การขายจะประสบความสำเร็จได้ต้องมีบริการที่ดี ธุรกิจการค้าจะอยู่ได้ต้องทำให้เกิดการ “ขายซ้ำ” คือ ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่

การบริการที่ดีจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมไว้ได้ ทำให้เกิดการขายซ้ำแล้วซ้ำอีกและชักนำให้มีลูกค้าใหม่ ๆ ตามมาเป็นความจริงว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าที่ละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพบริการ ต้องทำพร้อมกันทั้งองค์การ” การพัฒนาคุณภาพของการบริการเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกคนใน องค์การจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกัน มิฉะนั้นจะเสียโอกาสแก่คู่แข่งชั้นหรือสูญเสียลูกค้า

ในการพิจารณาความสำคัญของการบริการ อาจพิจารณาได้ใน 2 ด้าน ได้แก่

1. ถ้ามีบริการที่ดีจะเกิดผลอย่างไร

2. ถ้าบริการไม่ดีจะเสียผลอย่างไร

**บริการที่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติอันดีแก่ ความคิดและความรู้สึกทั้งต่อ ผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ให้บริการเป็นไปในทางบวกคือความรับผิดชอบ ความพึงพอใจ ดังนี้

1. มีความชื่นชมในตัวผู้ให้บริการ
2. มีความนิยมในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความระลึกถึงและยินดีมาขอรับบริการอีก
4. มีความประทับใจที่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่นแนะนำให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น
6. มีความภักดีต่อหน่วยงานที่ให้บริการ
7. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ดี

**บริการที่ไม่ดี** จะส่งผลให้ผู้รับบริการมีทัศนคติทั้งต่อตัวผู้ให้บริการและหน่วยงานที่ ให้บริการเป็นไปในทางลบ มีความไม่ชอบและความไม่พึงพอใจ ดังนี้

1. มีความรังเกียจตัวผู้ให้บริการ
2. มีความเสื่อมศรัทธาในหน่วยงานที่ให้บริการ
3. มีความผิดหวังและไม่ยินดีมาใช้บริการอีก
4. มีความประทับใจที่ไม่ดีไปอีกนานแสนนาน
5. มีการบอกกล่าวไปยังผู้อื่น ไม่แนะนำให้มาใช้บริการอีก
6. มีการพูดถึงผู้ให้บริการและหน่วยงานในทางที่ไม่ดี

ที่กล่าวถึงข้างต้นจะเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความเจริญและความเสื่อมอันเป็นผลจาก การให้บริการที่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นความสำคัญอย่างมากของการบริการ ในทางธุรกิจมีคำถามที่ได้ ทรากันบ่อยๆ ในหมู่คนค้าขายว่า “ลูกค้าหายไปไหน”

จากรายงานการสำรวจวิจัย พบว่าสาเหตุที่ลูกค้าหายไป

เพราะตาย	1%
เพราะพนักงานขายลาออก	3%

เพราะเพื่อนหรือญาติ	5%
เพราะได้รับข้อเสนอที่ดีจากคู่แข่ง	9%
เพราะต่อว่าแล้วไม่ได้รับการแก้ไข	14%
เพราะผู้ชายหรือผู้ให้บริการ เฉยเมย ไม่ต้อนรับ	
ไม่สนใจลูกค้า หรือผู้รับบริการ	68%
ดังนั้น คำตอบคือ สาเหตุใหญ่ลูกค้าหายไปเพราะบริการไม่ดี	82%

เมื่อลูกค้าเกิดหายไปกว่าจะดึงกลับต้องใช้ความพยายามเป็นหลายเท่าต้องทำดีสักกี่ครั้ง เป็นเรื่องไม่ง่ายเลย สร้างลูกค้าใหม่มาทดแทนยิ่งยาก เพราะต้องเริ่มต้นกันใหม่หมดผู้ชายลูกค้าเดิม สะดวกกว่ากันมากเราจึงเห็นได้ว่า “บริการจะช่วยรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่”

การขายที่มีการแข่งขันกันอย่างรุนแรงจะต้องแข่งขันทางการให้บริการเป็นหลัก เพราะหากแข่งขันด้านราคาอย่างเดียวก็เท่ากับเชือดเนื้อเถื่อนตัวเอง บริการบางอย่างต้นทุนต่ำ แต่ให้ผลตอบแทนสูง เช่น การสร้างความพอใจแก่ลูกค้าด้วยอภยาชัยไมตรีไม่มีต้นทุนอะไรแต่เป็น คุณภาพของบริการที่สร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ การดูแลจัดสถานที่ให้สะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย ต้นทุนไม่มากแต่ตอบแทนเป็นภาพลักษณ์ที่ดีแก่กิจการ สร้างความเชื่อถือได้มาก

ธุรกิจหลายแห่งมุ่งทุ่มเทเงินทุนเพื่อส่งเสริมการขายด้วยการลด แลก แจก แถม แต่ มองข้ามการปรับปรุงบริการซึ่งละเลยไม่ได้ใช้ให้เป็นอาวุธสำคัญ ปล່อยให้พนักงานขาด การฝึกอบรมให้มีการบริการที่ดี ปฏิบัติต่อลูกค้าให้เกิดความผูกพันซื้อแล้วต้องซื้ออีก

แม้จะมีพนักงานขายที่เก่งนับสิบคนนับร้อย แต่ถ้าหากมีพนักงานไม่บริการลูกค้า แถมยังไล่ลูกค้าเพียงหนึ่งก็เตรียมปิดกิจการได้แล้วและพนักงานฝ่ายไล่ลูกค้าจะมีได้ใน ทุกหน่วยงาน

คุณมนตรี มงคลสวัสดิ์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ เมื่อครั้งเป็นกรรมการผู้จัดการ บริษัท เทเวศประกันภัย จำกัด ได้จัดทำเอกสารสำคัญกำนัลให้แก่ พนักงานทุกคน เรื่อง “มนุษย์สัมพันธ์และศิลปะการพูด สำหรับผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ต้อนรับ” แสดงว่าท่านให้ความสำคัญกับงานบริการมากและเป็นเอกสารที่มีคุณค่าใช้เป็นแนวคิดในหนังสือ เล่มนี้

### ลักษณะของการบริการ

การบริการเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลและสิ่งทีบุคคลได้กระทำขึ้น การบริการเป็นความรับผิดชอบของทุกคน และสามารถแบ่งความรับผิดชอบกันไปในงานในแต่ละ ด้านโดยผู้บริหารสูงสุดเป็นผู้รับผิดชอบหมดทุกด้าน

เราอาจแยกพิจารณาลักษณะของการบริการ ออกได้ดังนี้

### 1. เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต่อผู้อื่น

พฤติกรรมโดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำ การบริการจะมีการแสดงออกในลักษณะของสีหน้า แววตา กริยาท่าทาง คำพูดและน้ำเสียง การแสดงพฤติกรรมที่ปรากฏให้เห็นจะเกิดผลทันที เกิดผลขึ้นได้ตลอดเวลาและแปรผลได้รวดเร็ว อันเป็นลักษณะเฉพาะของการบริการ

### 2. เป็นการกระทำที่สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจ

การบริการจะเป็นเช่นไรขึ้นอยู่กับความคิดของผู้ให้บริการซึ่งจะแสดงออกถึงอารมณ์ความรู้สึก ความเชื่อ ความปรารถนา และค่านิยม ถ้าสิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงความรู้สึกนึกคิดและจิตใจที่ดีก็ย่อมจะมีผลต่อการบริการที่ดีตามไปด้วย

### 3. เป็นสิ่งที่บุคคลได้กระทำขึ้นอันเชื่อมโยงประโยชน์ของผู้รับบริการ

การบริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นผู้ให้บริการและต้องการคนเป็นส่วนสำคัญในการสร้างบริการที่ดี เพราะกิจกรรมใด ๆ เกี่ยวกับการบริการคนจะต้องมีความสัมพันธ์ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

งานสำนักงาน โดยลักษณะของงานเป็นงานบริการให้การสนับสนุนการปฏิบัติการทั้งในด้านงานภายนอกและด้านงานภายใน เพื่อสนับสนุนให้ฝ่ายต่าง ๆ บรรลุผล งานสำนักงานเป็นส่วนสำคัญที่จะให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร งานเอกสารโต้ตอบ การรับเรื่อง และการประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในและกับหน่วยงานภายนอก และเรื่องด้านธุรการทั่วไป ซึ่งเป็นการให้บริการแก่หน่วยงานทุกหน่วยในองค์กร

งานต้อนรับ เป็นงานบริการที่สร้างความประทับใจ เมื่อมีผู้มาติดต่อเกี่ยวข้องกับช่วยให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นและชุ่มฉ่ำ การต้อนรับเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการโดยตรง เพราะจะต้องให้การช่วยเหลือด้วยความจริงใจนับแต่การทักทาย การกล่าวคำต้อนรับและการให้คำแนะนำชี้แจงตอบข้อซักถามแก่ผู้มาติดต่อหรือลูกค้า ซึ่งจะต้องแสดงออกด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดีงาม

### ประเภทของงานบริการ

เราอาจแบ่งประเภทของการบริการได้มากมาย โดยทั่วไปอาจแบ่งเพื่อความเข้าใจได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่

1. การบริการโดยตรง
2. การบริการทางอ้อม

การบริการโดยตรง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้รับบริการเฉพาะหน้า เช่น ขายของให้ หีบห่อให้ จัดส่งให้ เป็นต้น

การบริการทางอ้อม เป็นการดำเนินการที่ประโยชน์โดยไม่ได้เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการโดยตรง แต่ผู้รับบริการได้รับประโยชน์โดยอาจไม่เคยพบเห็นผู้ให้บริการเลย เช่น คนออกแบบ

ตกแต่งห้องให้บริการความสวยงามประ โยชน์ใช้สอยของห้องแต่เราไม่รู้ว่าเป็นใคร เขาก็ไม่รู้ว่าเป็นใคร แต่มีการให้และการรับบริการระหว่างกัน

**งานขาย** จะต้องมีบริการให้บริการใน 3 ระยะ ได้แก่

1. บริการก่อนการขาย
2. บริการระหว่างการขาย
3. บริการภายหลังการขาย

**การบริการก่อนการขาย** เป็นงานที่จะทำให้การขายเกิดขึ้นได้จะต้องสนองความต้องการลูกค้า โดยการแจ้งให้รู้ว่ามีสินค้าตามที่ลูกค้าต้องการ นั่นคือ การให้บริการข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับตัวสินค้าซึ่งอาจเป็นผลิตภัณฑ์หรือ บริการที่จะเสนอขายให้แก่ลูกค้า

เช่น การโฆษณาให้ลูกค้ารู้ว่าจะมีสินค้าใดนำเข้าสู่ตลาดจะวางตลาดเมื่อใด จะซื้อหรือจองต้องติดต่ออย่างไร วัน เวลาและสถานที่ใดเป็นการให้ลูกค้าได้รู้แหล่งซื้อเพื่อความสะดวก นอกจากนั้นอาจเป็นการโฆษณาสรรพคุณของสินค้าหรือประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับเพื่อให้ลูกค้าได้มีโอกาสเลือกและตัดสินใจซื้อสินค้า การนำสินค้าออกขายตรงหรือวางตลาดก็เป็นบริการที่ให้ความสะดวกนำสินค้าไปเสนอให้ลูกค้ามีโอกาสได้เห็น ได้สัมผัสหรือทดลองใช้เพื่อการตัดสินใจเป็นต้น

**การบริการระหว่างการขาย** เป็นงานที่จะช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้ อาจเป็นการให้บริการในการตอบข้อซักถามหรืออธิบายตามที่ลูกค้าต้องการ การสาธิตการใช้สินค้า การให้คำแนะนำรายละเอียดที่สำคัญและจำเป็นแก่ลูกค้าซึ่งเป็นสิ่งที่ถือว่าเป็นการให้ประโยชน์แก่ลูกค้าและเราเองก็ได้รับประโยชน์คือขายสินค้าได้เพราะเป็นการกระตุ้นเร่งเร้าให้การขายเกิดขึ้น

ภาคผนวก ข  
เอกสารแบบฟอร์มระบบปัจจุบัน

**ใบสั่งซื้อเครื่องดื่ม**

No. \_\_\_\_\_

โต๊ะ \_\_\_\_\_ จำนวน \_\_\_\_\_ คน

จำนวน	รายการ	ราคา
	เหล้า	
	เบียร์	
	น้ำอัดลม	
	โซดา	
	น้ำ	
	น้ำแข็ง	
	ค็อกเทล	
	รวมเงิน	

บริการ \_\_\_\_\_

**ภาคผนวกที่ 1 ตัวอย่างใบสั่งซื้อเครื่องดื่ม**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ใบสั่งอาหาร**

No. \_\_\_\_\_

โต๊ะ \_\_\_\_\_ จำนวน \_\_\_\_\_ คน

จำนวน	รายการ	ราคา
<b>รวมเงิน</b>		

บริการ \_\_\_\_\_

**ภาพผนวกที่ 2 ตัวอย่างใบสั่งอาหาร**

ชื่อร้าน \_\_\_\_\_ No. \_\_\_\_\_

CUSTOMER \_\_\_\_\_

SUBJECT \_\_\_\_\_

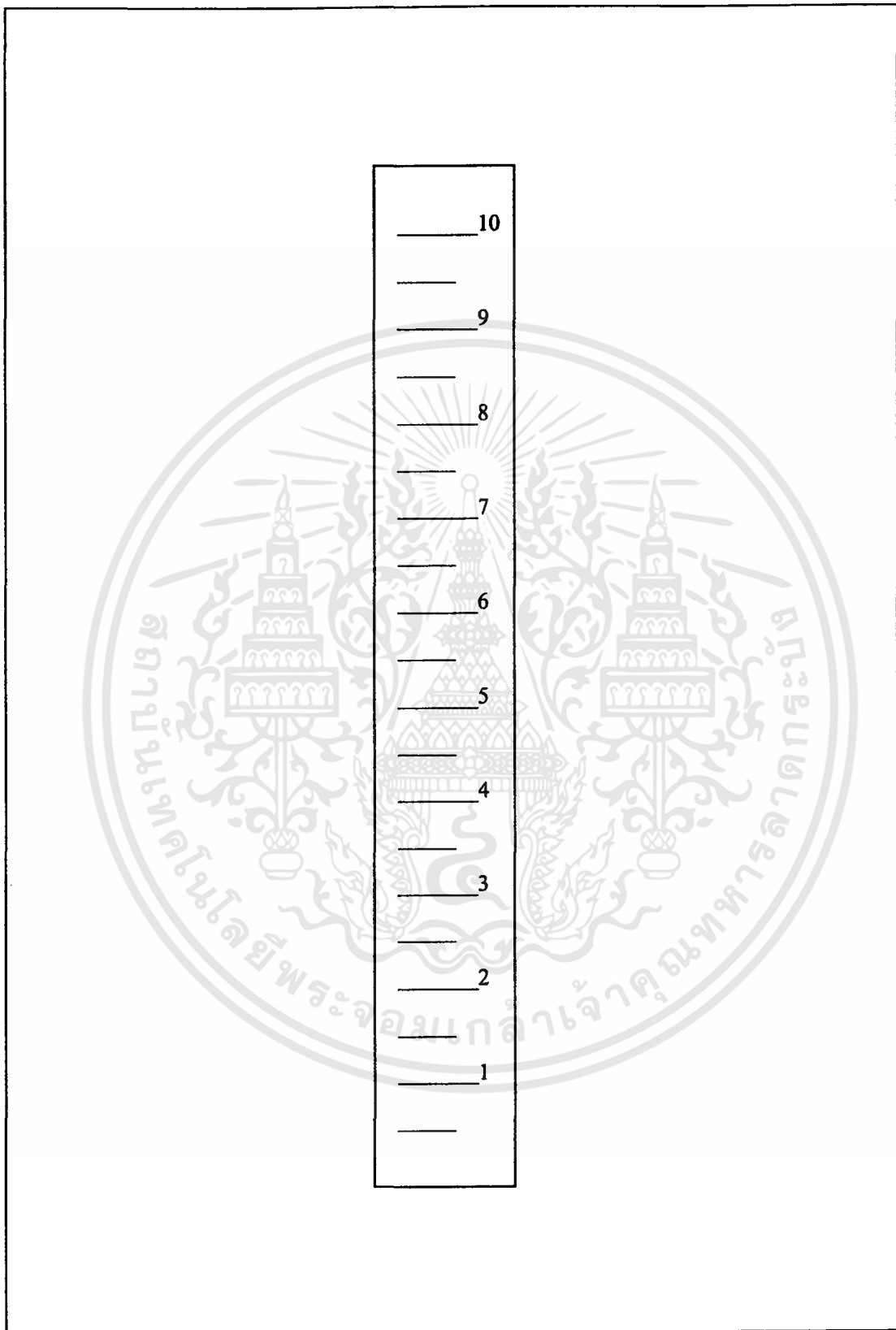
DATE \_\_\_\_\_

EXPIRED \_\_\_\_\_

คนรับฝาก \_\_\_\_\_

**ภาพผนวกที่ 3 ตัวอย่างบัตรฝากเหล้า**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



**ภาพผนวกที่ 4 ตัวอย่างแถบกระดาษติดข้างขวดเหล้า**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายการอาหาร

## ผัด – ทอด

ผัดรวมมิตร	60.
ผัดพริกขิงถั่วฝักยาว	80.
ผัดคะน้า น้ำมันหอย	60.
ไก่ผัดเผ็ดมะม่วง	90.
หมู, เนื้อแดดเดียว	70.
ไข่เยี่ยวม้ากระเพรากรอบ	80.
ผัดขุบแป้งทอด	90.
ผัดนรก	90.
ผัดพริกขิง ไข่แดง	95.
ต้มยำ-ทำแกง	
แกงจืดเต้าหู้หมูสับ	80.
ต้มโคล้งไก่บ้าน	120.
ต้มยำ (กุ้ง, ไก่, เนื้อ)	90.
แกงป่า (หมู, ไก่, เนื้อ)	90.
ปลากะพงนึ่งมะนาว	150.
หมึกไข่ นึ่งมะนาว	150.
อาหารจานเด็ด	
กุ้ง ปลาหมึกขุบแป้งทอด	80.
หมูทอดกระเทียม	70.
กุ้ง ทรงโปรด	150.
ไก่คั่วเค็ม	80.
ชออีกจาน	70.
หมูมะนาว	80.

## ภาพผนวกที่ 5 ตัวอย่างรายการอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก๊ส้ม	
ปีกไก่ทอด	80.
ข้อไก่ทอด	80.
ทะเล พิโรธ	90.
หมูน้ำตกรสเค็ม	80.
ปลาช่อนบ้านสวน	150.
ลาบ (หมู ไก่ เนื้อ)	80.
ข้าวเกรียบ & ถั่วทอด	40.
กุ้งแช่น้ำปลา	70.
เฟรนช์ฟราย	60.
ไข่เยี่ยวม้าบ้านสวน	80.
ไข่เยี่ยวม้าทรงเครื่อง	80.
ยำ-ยำ	
ยำกุ้งฟู	150.
กุ้งปล่า	80.
ปลาสำลี-ยำมะม่วง	150.
ยำปลาหมึก	80.
ยำก้านคะน้า	70.
ยำวุ้นเส้น	70.
ยำรวมมิตร	80.
ยำปลาตุ๋นฟู	80.

ภาพผนวกที่ 6 ตัวอย่างรายการอาหาร(ต่อ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## รายการเครื่องดื่ม

## WHISKY

John player 25 year	1350.
John player 12 year	950
Black Label	1250
Chivas	1250
Jimbeam	800
Red Suntory	500

## LIQUEUR

Pepe Lopez Tequila	950
Finlandia Vodka	950
Bacardi Rum	950
Bomray Dry Gin	950

## BEER

Singha Beer	70
Corona Beer	130
Heineken Beer	70
Budweiser Beer	130

## DR. THIRSTYS

Bali	150
Beetle Juice	150
Orange Punch	150
Lemon Punch	150
Fiji	150
Z	150

## ภาพผนวกที่ 7 ตัวอย่างรายการเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

<b>MIXER</b>	
Mixer Start Set	400
Mixer Set	150
Soda	40
Pepsi	60
Water	30
Ice	30
Orange Juice	70
Lemon Juice	70
Tea	50
Coffee	50
Lemon Tea	50
<b>COCKTAIL</b>	
Kamikaze (JUG)	220
Kamikaze(Drink)	70
Long Island	80
Pink Lady	80
Kahlua Milk	70
Rum Punch	80
Whisky Sour	70
Tequila Sunrise	70
Vodka Orange	70
Gin Sling	70
Mai Tai	80
Gin Tonic	70
Magarita	80

**ภาพผนวกที่ 8 ตัวอย่างรายการเครื่องดื่ม(ต่อ)**

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

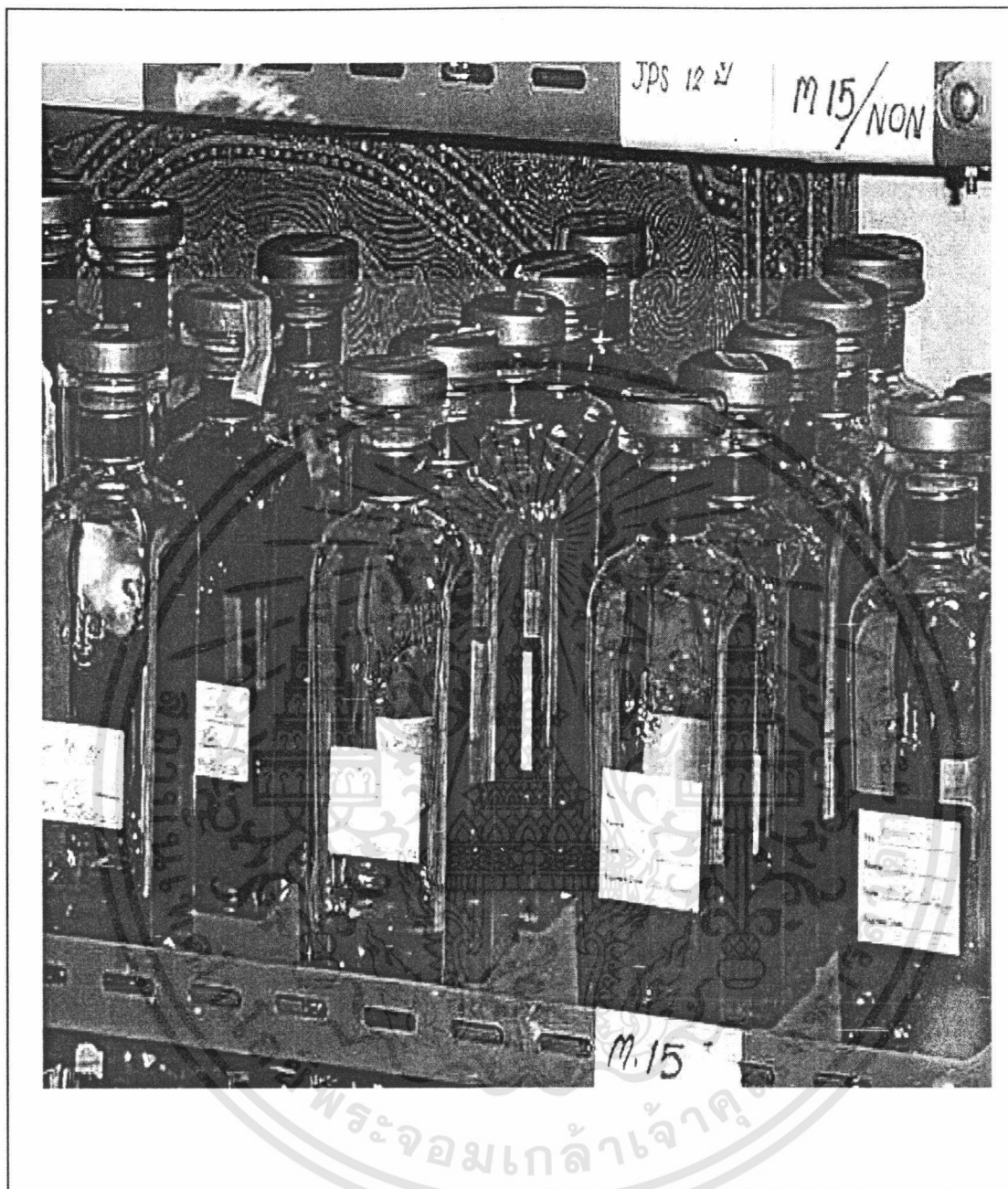
ภาคผนวก ก  
เอกสารและแบบฟอร์มของบริษัทต้นแบบ

ร้าน The Glock Club



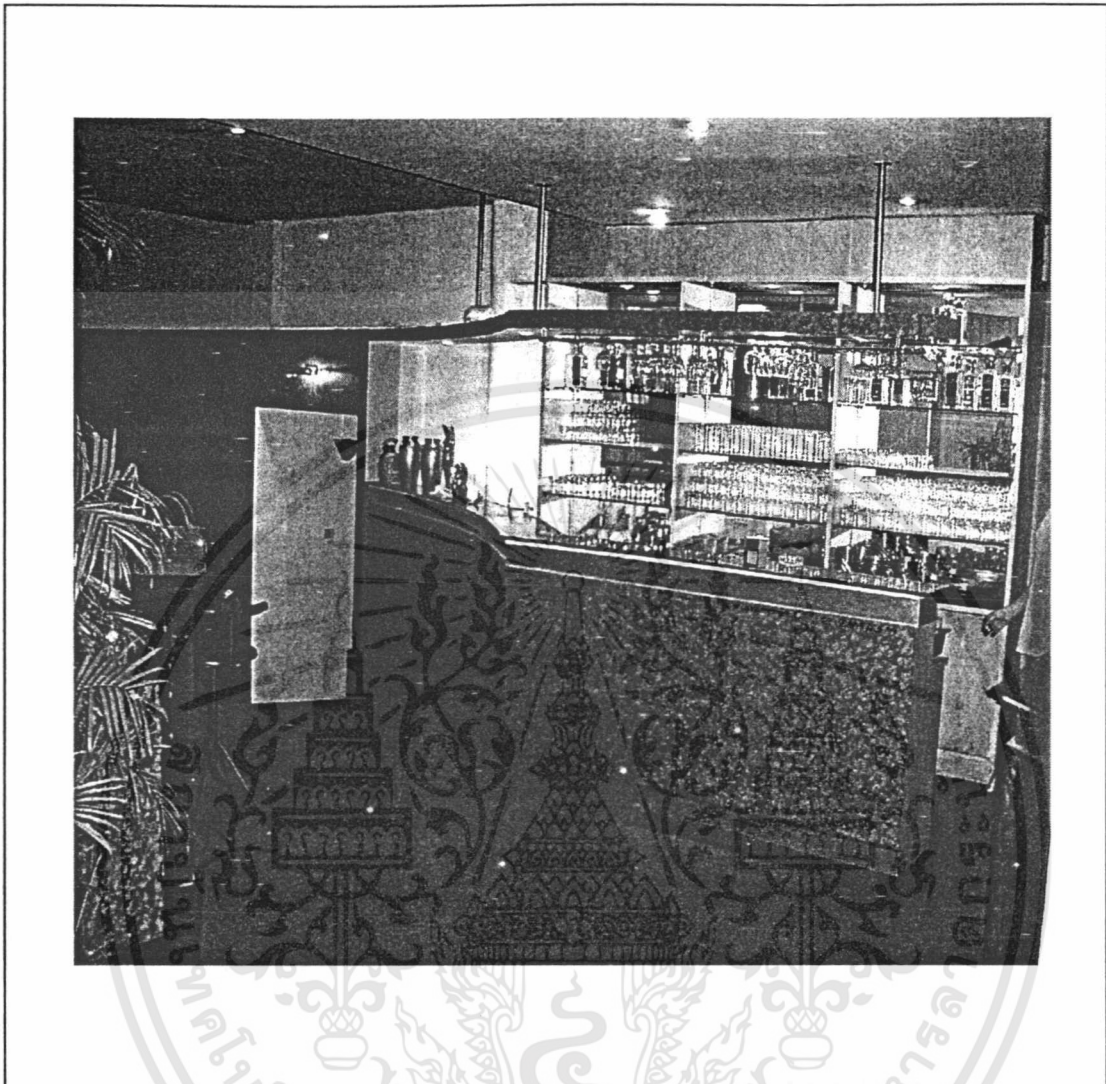
ภาพผนวกที่ 9 ชั้นจัดเก็บเหล่าร้าน เดอะ กล๊อค คลับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



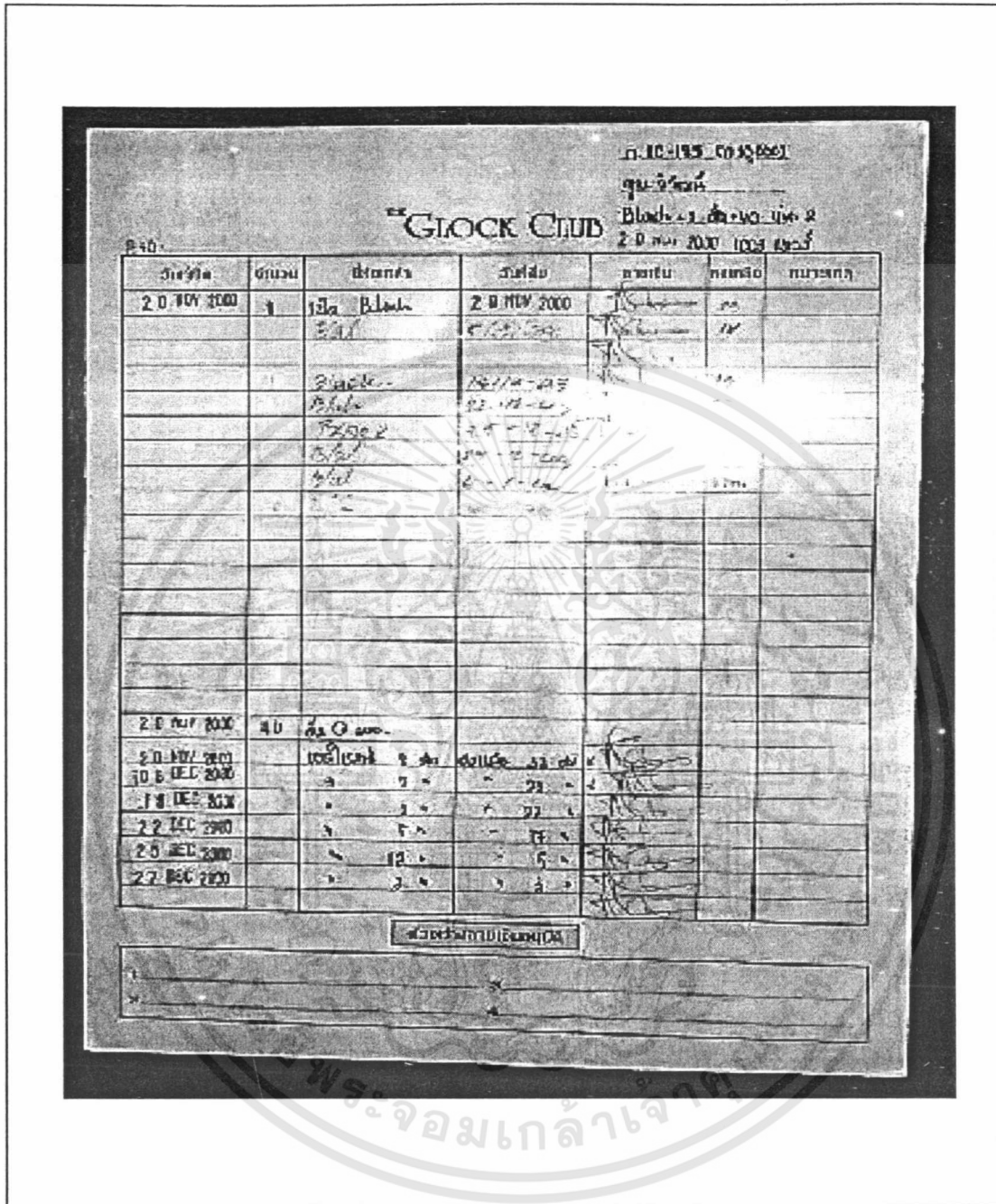
ภาพผนวกที่ 10 การจัดเก็บขวดเหล้าที่ได้รับฝากจากลูกค้าร้าน เดอะ ก्लीค คลับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 11 หน้าบาร์ใช้ในการบริการรับฝากเหล้าของร้าน เดอะ ก्लीค คลับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 12 แบบฟอร์มการบันทึกการฝากเหล่าของลูกค้าสมาชิกร้าน เดอะ กล็อก คลับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ง

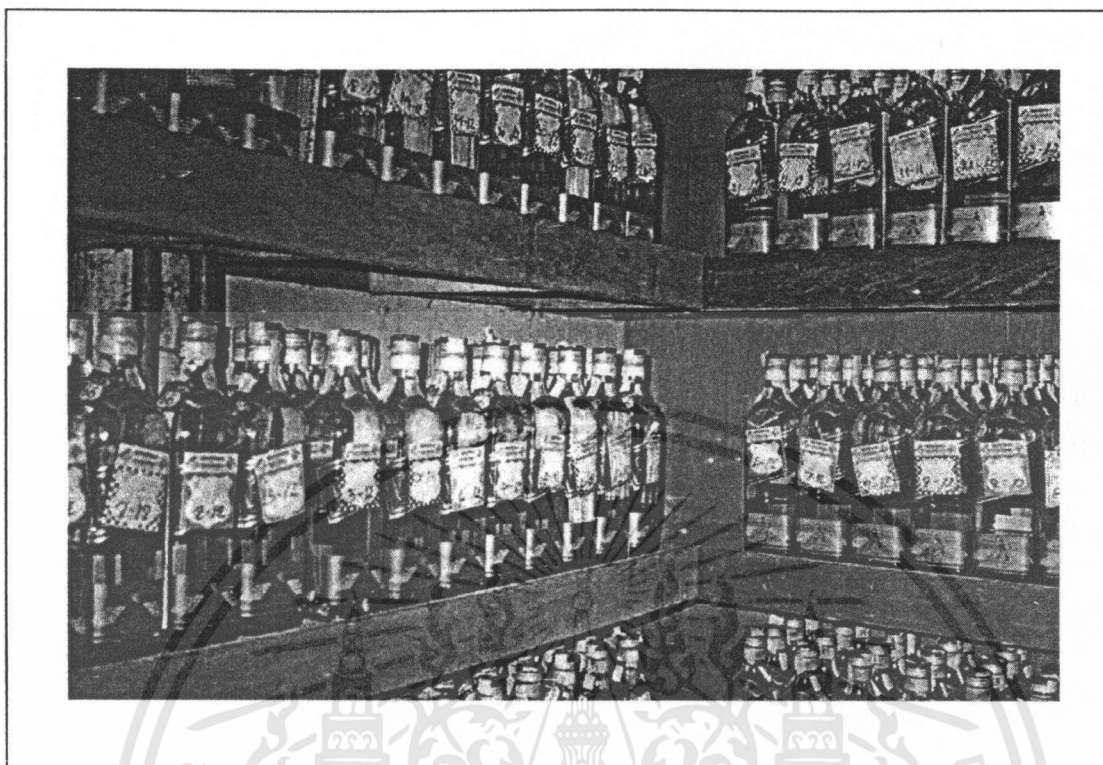
### เอกสารและแบบฟอร์มของบริษัทต้นแบบ

#### ร้าน Routh 66 & Interstate 55 Dance Pub

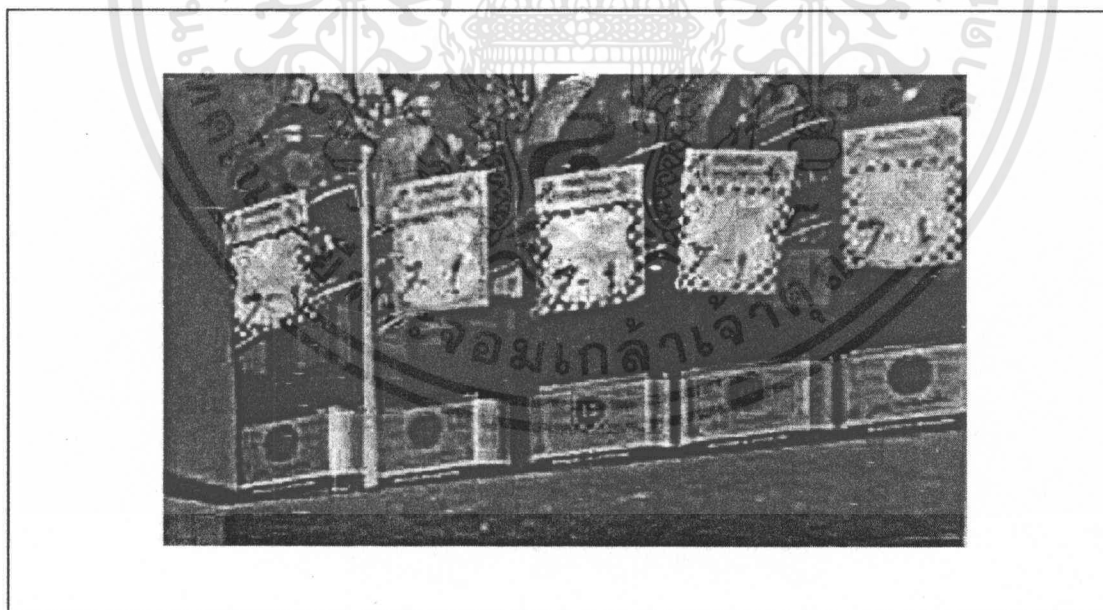


ภาพผนวกที่ 13 ชั้นเก็บเหล้าที่รับฝากจากลูกค้า โดยแบ่งตามชนิดของเหล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 14 ชั้นเก็บเหล่าที่รับฝากจากลูกค้า โดยแบ่งตามชนิดของเหล่า

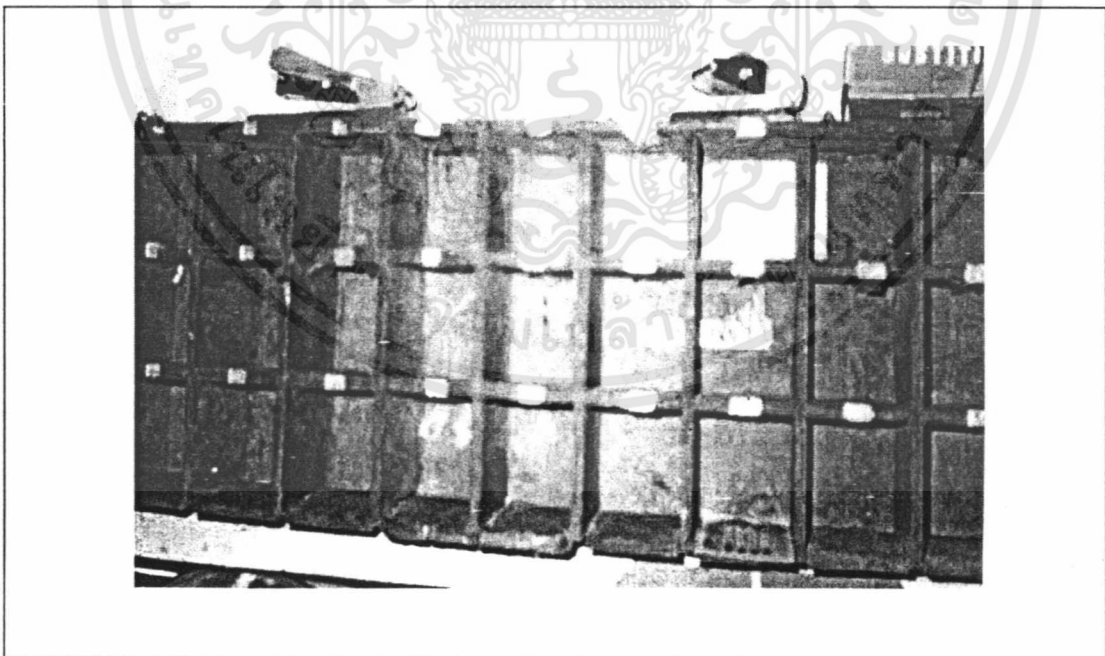


ภาพผนวกที่ 15 รายละเอียดการรับฝากที่ติดไว้ข้างขวด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 16 รายละเอียดการรับฝากที่ติดไว้ข้างขวด

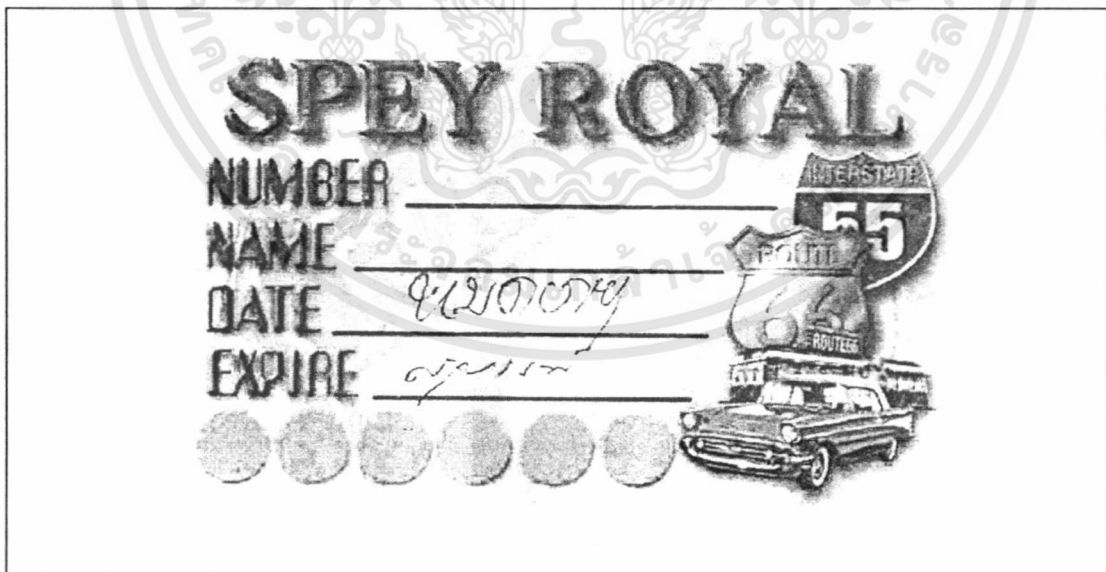


ภาพผนวกที่ 17 ชั้นเก็บบัตรฝากเหล่าเมื่อลูกค้ามารับเหล่าที่ฝากไว้คืน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 18 ของสมาคมที่จัดไว้สำหรับลูกค้า



ภาพผนวกที่ 19 ด้านหน้าของบัตรฝากเหล่า

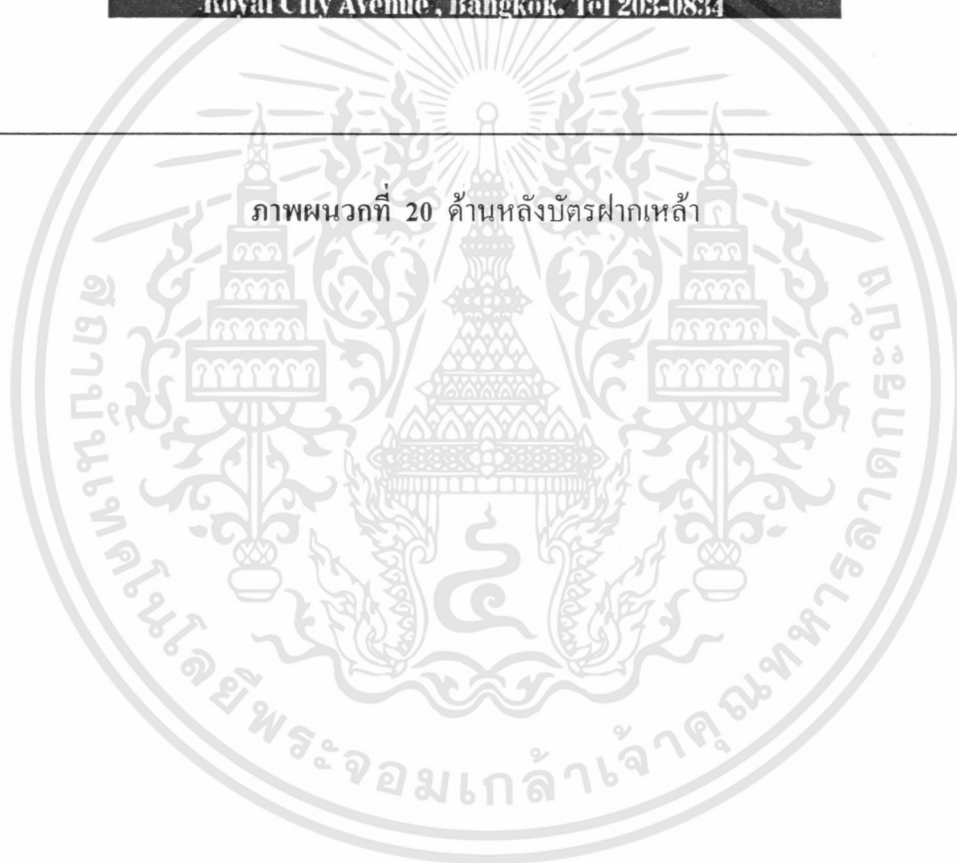
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ROUTE 66** **เขื่อนไขบัตร์ฝากเหล่า** **55**

- \*โปรดแสดงบัตรนี้ต่อพนักงานของร้าน
- \*บัตรนี้มีระยะเวลาการใช้ 2 เดือน หรือ 6 ครั้ง
- \*บัตรนี้จะให้สิทธิแก่ผู้ถือบัตรเท่านั้น
- \*ใช้บริการได้ทั้งROUTE66 และ INTERSTATE
- \*กรณีบัตรหาย ทางร้านของดการจ่ายเหล้าคืน

**ROUTE66 & INTERSTATE55 DANCE PUB**  
Royal City Avenue , Bangkok. Tel 203-0834

ภาพผนวกที่ 20 ด้านหลังบัตรฝากเหล่า



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ  
เอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่

ร้าน เฮรั คลับ	
บัตรรับจองห้องคาราโอเกะ	
ชื่อผู้จอง	นฤมล อธิธิโสภณกุล
วันที่จอง	20/1/44
เวลาที่จอง	20:00 น.
ห้องที่จอง	R001
ชื่อผู้รับจอง	ผกาทิพย์

ภาพผนวกที่ 21 บัตรรับจองห้องคาราโอเกะ

ร้าน เฮรั คลับ	
บัตรรับจองโต๊ะอาหาร	
ชื่อผู้จอง	นฤมล อธิธิโสภณกุล
วันที่จอง	20/1/44
เวลาที่จอง	20:00 น.
เลขที่โต๊ะที่จอง	T001
ชื่อผู้รับจอง	ผกาทิพย์

ภาพผนวกที่ 22 บัตรรับจองโต๊ะอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้าน เฮรั คลับ

บัตรสมาชิก

ชื่อ นามสกุล นฤมล อธิธิโสภณกุล

เลขที่สมาชิก V001

วันที่สมัคร 11/11/43

วันหมดอายุ 11/11/44

ภาพผนวกที่ 23 บัตรสมาชิก

ใบสั่งอาหาร&เครื่องดื่ม

เลขโต๊ะหรือห้อง

T001

เลขที่ 1254879651

วันที่ 15/01/01

เวลา 22:03:00 PM

รหัส	ชื่อรายการ	จำนวนที่สั่ง	ราคา/หน่วย
F101	ผัดผักรวมมิตร	1	80
d303	Heineken	2	70

รหัสผู้ออกใบสั่ง cot031

ภาพผนวกที่ 24 ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ใบเสร็จรับเงิน

เลขโต๊ะหรือห้อง T001

เลขที่ 1254879651

ค่าห้อง ส่วนลดห้อง

วันที่ 15/01/01

เวลา 22:03:00 PM

จากใบสั่ง	รหัส	ชื่อรายการ	จำนวนที่สั่ง	ราคา/หน่วย	ราคารวม
01201232	F101	ผัดผักรวมมิตร	1	80	80
01242526	d303	Heineken	2	70	140
01252627	F402	ข้าวไก่ทอด	1	80	80

ค่าอาหาร&amp;เครื่องดื่มรวม ส่วนลดอาหาร

ส่วนลดคิดเป็นเงิน 60

300

20%

ค่าบริการสุทธิ 240

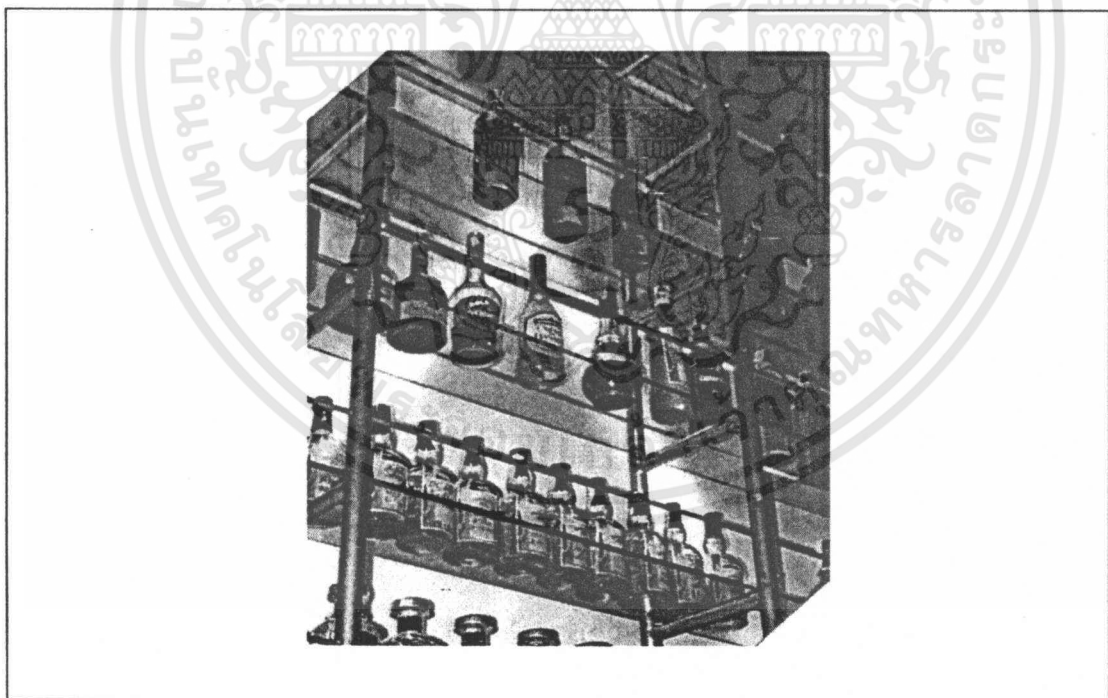
รหัสผู้ออกใบสั่ง

cot031

ภาพผนวกที่ 25 ใบเสร็จรับเงิน



ภาพผนวกที่ 26 เครื่องหมายรหัสแถบที่ติดที่ขวดเหล้าที่รับฝากจากลูกค้า



ภาพผนวกที่ 27 ชั้นรับฝากเหล้าบริเวณหน้าบาร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ~HARA CLUB~

## ใบประวัติพนักงาน

20/2/44

รหัสพนักงาน	ชื่อพนักงาน	เงินเดือน	วันที่เข้าทำงาน	ส่วนงานที่รับผิดชอบ
Cle051	บุบผา นาคา	฿4,000.00	6/2/83	พนักงานทำความสะอาด
Cle052	นาย นาคา	฿4,000.00	6/2/83	พนักงานทำความสะอาด
Con071	จรรยา ชัยรัตน์	฿8,000.00	20/9/83	พนักงานควบคุมการเปิดเพลง
Con072	ศิริเพ็ญ ชื่นพานิชย์	฿8,000.00	25/1/83	พนักงานประชาสัมพันธ์
Cot031	อัญชลี บัวสา	฿7,500.00	25/8/83	ควบคุมการทำงานบริเวณหน้าบาร์และ
Dep021	อภิชาติ บุคคา	฿5,000.00	29/11/83	พนักงานรับฝากเหล้า
Dis061	ปิยะวัฒน์ มาหาญย์	฿5,000.00	24/5/83	พนักงานออกเครื่องดื่ม
Kit041	สายชล สุคนทร	฿7,000.00	10/9/83	ผู้ช่วยพ็อคิว
Man091	เอกฉัตรชัย ประคิมฐ์	฿15,000.00	11/10/82	ผู้จัดการร้าน
Res011	พกาทิพย์ ปราบรักษา	฿3,500.00	3/7/86	พนักงานรับจองโต๊ะ
Res012	นราวุฒิ แซ่ลี	฿5,000.00	16/8/83	พนักงานรับจองโต๊ะ
Tr081	เจลา บุตรสุข	฿3,500.00	14/5/84	พนักงานเสิร์ฟบริเวณ Zone A
Tr082	ยุทธศาสตร์ แร่นประธา	฿3,500.00	30/8/85	พนักงานเสิร์ฟบริเวณ Zone B
Tr083	ชาลชัย เกษตารรัตน์	฿3,500.00	16/1/86	พนักงานเสิร์ฟบริเวณ Zone C

## ภาพผนวกที่ 28 รายงานใบประวัติพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ~HARA CLUB~

## ใบรายงานการจ้อง

20/2/44

รหัสการจ้อง	ชื่อผู้จ้อง	รหัสสมาชิก	เลขที่	วันที่จ้อง	เวลาจ้อง	พนักงานรับจ้อง
<u>RSR0102</u>	<u>aaaaaa</u>	<u>r001</u>	<u>R010</u>	<u>20/12/43</u>	<u>30/12/42</u>	<u>ddd</u>
<u>RST0011</u>	<u>พวักาวฟ</u>	<u>non</u>	<u>T001</u>	<u>13/2/44</u>	<u>30/12/42</u>	<u>RES012</u>
<u>RST0021</u>	<u>JFKDSL:AFJ</u>		<u>T002</u>	<u>14/10/43</u>	<u>30/12/42</u>	<u>JTKL:GJ</u>
<u>RST0022</u>	<u>พพพพพพ</u>		<u>T002</u>	<u>11/2/44</u>	<u>30/12/42</u>	<u>HFJDLFH</u>
<u>RSR0021</u>	<u>fgvc</u>	<u>non</u>	<u>R002</u>	<u>5/5/44</u>	<u>30/12/42</u>	<u>ffvu</u>
<u>RSR0022</u>	<u>นันทีนิ ชัยเวช</u>	<u>S001</u>	<u>R002</u>	<u>13/2/44</u>	<u>30/12/42</u>	<u>oooo</u>
<u>RTR00213</u>	<u>พพพพพ</u>	<u>non</u>	<u>T001</u>	<u>14/2/44</u>	<u>30/12/42</u>	<u>jjkl:l</u>
<u>RTR01</u>	<u>นันทีนิ ชัยเวช</u>	<u>S001</u>	<u>T027</u>	<u>13/2/44</u>	<u>30/12/42</u>	<u>hhhhhh</u>

ภาพผนวกที่ 29 ใบรายงานการจ้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## Hera Club

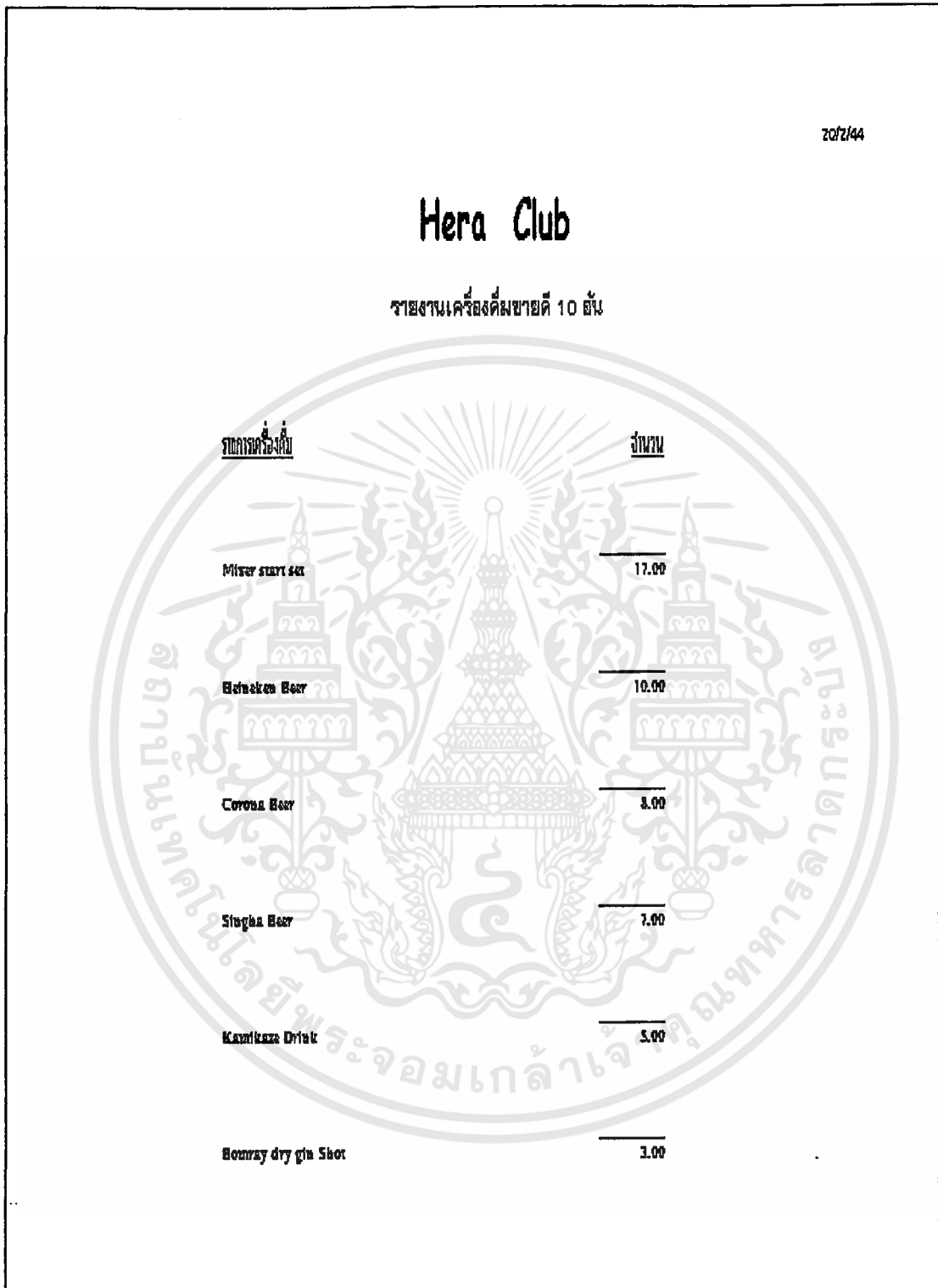
รายงานรายรับจากค่าบริการประจำวันที่ 15/1/44

๖๐๖/๔๔

จากใบเสร็จรับเงินเลขที่	ค่าอาหาร&เครื่องดื่ม	ค่าห้อง	ค่าบริการรวม	ค่าบริการสุทธิ
011503451	560	1,800	2,360	1,528
01150492	1,740	0	1,740	1,740
011512011	320	0	320	236
011512340	320	0	320	236
0115161749	320	1,500	1,820	1,136

ภาพผนวกที่ 30 รายงานรายรับจากค่าบริการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 31 รายงานเครื่องดื่มขายดี 10 อันดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

202/44

## Hera Clut

รายงานอาหารชาติ 10 อันดับ

ชื่อรายการอาหาร	Amount
ผัดผักรวมมิตร	32.00
หมูแดดเดียว	14.00
ซอไก่ทอด	7.00
ไก่ต้มน้ำมะนาว	5.00
ข้าวเกรียบ	4.00
ต้มยำกุ้ง	4.00
सानทุม	4.00
กุ้งชุบแป้งทอด	3.00
กุ้งปลา	3.00

ภาพผนวกที่ 32 รายงานอาหารชาติ 10 อันดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

707/44

## Hera Clut

รายงานการให้ส่วนลดประจำวัน

ใบเสร็จรับเงินเลขที่	หมวด	เงินลดค่าหมวด	ส่วนลด	เงินลดค่าส่วนลด	ส่วนลดคิดเป็นเงินทั้งหมด
011503431	20	112.0	40	720.0	832.0
		112.0		720.0	832.0
01150392	0	0.0	0	0.0	0.0
		0.0		0.0	0.0
011512011	20	64.0	40	0.0	64.0
		64.0		0.0	64.0
011512340	20	64.0	40	0.0	64.0
		64.0		0.0	64.0
0115161749	20	64.0	40	600.0	664.0
		64.0		600.0	664.0

ภาพผนวกที่ 33 รายงานการให้ส่วนลดประจำวัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ร้าน เฮรัลด์คลับ HARA CLUB

รายงานสรุปยอด การฝากเหล้าแต่ละเดือน

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2544

เดือน	จำนวน
มกราคม	6
กุมภาพันธ์	15
มีนาคม	4
เมษายน	5
พฤษภาคม	4
มิถุนายน	0
กรกฎาคม	0
สิงหาคม	0
กันยายน	0

ภาพผนวกที่ 34 รายงานสรุปยอดการฝากเหล้าแต่ละเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้าน เฮ้อร่าคลับ  
HARA CLUB

รายงานสรุปยอดซื้อที่อู่เหล่าที่นิยม

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2544

ชื่อ	จำนวน
Black Cat	9
Black Label	4
Blue Eagle	17
Johny Walker	1
Red	2
Spy Royal	1

ภาพผนวกที่ 35 รายงานตราสินค้าเหล้า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้าน เฮรัคลับ  
HARA CLUB

รายงานสรุปยอด สลากที่ฝากเหล่า

วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2544

รหัสสลาก	จำนวน
C10001	22
C10002	9
C10003	2
C10006	1

ภาพผนวกที่ 36 รายงานสมาชิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ฉ

### ทฤษฎีหน้าที่ของพนักงาน

#### บุคลิกภาพที่ดีของพนักงานบริการ

1. สะอาดและเรียบร้อย คือ การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เสื้อผ้ารีดเรียบ รองเท้าที่สวมใส่ต้องขัดให้เรียบร้อย เล็บสั้นสะอาดและผมไม่ยาว หนวดเคราต้องโกนให้ดูดี ผู้หญิงที่ผมยาวจะต้องรวบหรือรัดให้เรียบร้อย
2. ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์ คือ การมีหน้าที่ดูสดใส ร่าเริง ยิ้มเก่ง พุดจาสุภาพใช้คำพูดที่สุภาพและใช้คำพูดถูกต้องตามกาลเทศะ
3. มีการใส่ใจและแนะนำสินค้า คือ มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ ซึ่งเมื่อลูกค้าฟังแล้ว จะทำให้ความสนใจและตัดสินใจเลือก
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. ต้องพุดจาสุภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในขณะที่ปฏิบัติงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. อย่างนำเรื่องส่วนตัวมาปะปนในการทำงานแล้วแสดงอาการเซื่องซึมหรือสีหน้าที่ไม่ดี
4. อย่าพยายามขัดใจ หรือโต้เถียงกับลูกค้า หรือทำให้ลูกค้าโกรธ ไม่ว่าลูกค้าจะผิดหรือถูกต้อง ระวังถึงเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ (The Customer is Always Right)
5. การตรงต่อเวลานั้นสำคัญมาก เพราะถ้าพนักงานไม่สามารถทำงานได้ตามตารางที่จัดไว้เพื่อนร่วมงานจะเดือดร้อน และยังมีผลไปถึงงานบริการด้วย เพราะพนักงานมีไม่เพียงพอจะบริการลูกค้า
6. สิ่งที่ยุติวิธานคาดหวังจากตัวพนักงานบริการ คือ การที่พนักงานสามารถเป็นตัวแทนที่ดีในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และกลับมาใช้บริการของทางร้านอีก

### คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ

คุณสมบัติ (Qualification) คือ ลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาสิทธิหรือตำแหน่ง การพิจารณาว่าผู้ใดมีคุณสมบัติเหมาะสมกับงานใดหมายถึงจะทำงานได้ดีในหน้าที่อะไรอาจพิจารณาจากลักษณะประจำตัวของผู้นั้น ลักษณะประจำตัวของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดีอาจพิจารณาจากองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ ได้แก่

#### 1. คุณลักษณะ (Trait)

คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งซึ่งชี้ให้เห็นความคิดอาจเป็นสิ่งซึ่งปรากฏให้เห็นจากภายนอก เช่น รูปร่าง รูปรางเป็นต้นหรืออาจเป็นสิ่งซึ่งมีอยู่ภายใน เช่น จิตใจอารมณ์และความรู้สึกนึกคิด เป็นต้น คุณลักษณะที่ดี ย่อมนำมาซึ่งผลดี จึงเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติครบถ้วน

#### 2. พฤติกรรม (Behavior)

พฤติกรรม หมายถึง การแสดงออกทางความคิดและความรู้สึก โดยทั่วไปจะเห็นได้จากการกระทำของบุคคลผู้ใดมีความคิดและความรู้สึกที่ดีก็จะมีกรกระทำที่ดีจึงมีคำกล่าวที่ว่า “กรรมเป็นเครื่องชี้เจตนา” อันหมายถึงกรรมกรกระทำจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงสภาพความคิดและความรู้สึกพฤติกรรมที่ดีย่อมนำมา ซึ่งผลดีจึงนับเป็นลักษณะประจำตัวที่ถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีเพื่อให้เกิดคุณสมบัติเช่นเดียวกับคุณลักษณะดังได้กล่าวแล้วข้างต้น

## คุณลักษณะของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้

### 1. มีจิตใจรักงานบริการ

คนเราจะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดด้วยความสมัครใจทุ่มเทแรงกายแรงใจให้แก่สิ่งนั้นย่อมเกิดจากความมีใจรักเป็นทุนเดิม ดังจะเห็นได้จากการที่เราใช้เวลาให้ความเอาใจใส่สนทนากับงานอดิเรกไม่ว่าจะเป็นงานเขียน หนังสือ งานปลูกต้นไม้หรืองานเก็บสะสมสิ่งของหายาก ซึ่งต้องใช้ความ มุ่งมั่นมานะเพียรพยายามเป็นพิเศษมากกว่างานปกติในหน้าที่ประจำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายให้ทำไม่ได้เกิดจากความสมัครใจเว้นเสียแต่งานในหน้าที่เป็น ที่เรารัก เราชอบ เราถนัดเราก็จะเกิดความสมัครใจทำซึ่งจะเป็นผลให้เราเอาใจใส่ต่องานนั้น งานบริการก็เช่นกันผู้ซึ่งจะทำได้ดีก็จะต้องมีใจรักและชอบงานบริการ

### 2. มีความรู้ในงานที่จะบริการ

งานบริการต้องการความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เป็นสิ่งสำคัญ ดังนั้นผู้ซึ่งจะทำงานบริการในเรื่องใดจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในงานที่ตนจะต้องให้บริการอย่างถูกต้อง มิฉะนั้นจะก่อให้เกิดความผิดพลาด ตกหล่น เสียหายแก่งานบริการนั้น ๆ ได้ ผู้ที่จะทำงานบริการในแต่ละงานจึงต้องขวนขวายหาความรู้ในงานเฉพาะนั้นให้รู้แจ้ง รู้จริงอย่างถ่องแท้เพื่อให้มีคุณลักษณะเพียงพอแก่การเป็นผู้ให้บริการในงานที่ตนรับผิดชอบ

### 3. มีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการ

เหตุผลที่ผู้ทำงานบริการจำเป็นจะต้องมีความรู้ในตัวสินค้าหรือบริการที่ตนจะเป็นผู้ให้บริการเพราะการให้ความรู้และสารสนเทศ(Information) เกี่ยวกับตัวสินค้าหรือบริการเป็นส่วนสำคัญของงานบริการ และเป็นงานบริการขั้นพื้นฐานที่ทุกคนจะต้องทำในแต่ละหน้าที่ หากผู้ทำงานบริการ ไม่มีความรู้ในตัวสินค้าและบริการแล้วก็ไม่สามารถจะอธิบายหรือให้คำชี้แจงที่เป็นการช่วยเหลือให้กับผู้รับบริการได้

### 4. มีความรับผิดชอบต่อการปฏิบัติตน

ผู้ทำงานบริการจะต้องติดต่อสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับคนต่าง ๆ มากหน้า การวางตนจึงเป็นสิ่งสำคัญเพราะเป็นพันธะผูกพันต่อผลที่ได้กระทำลงไป หากการปฏิบัติตนเป็นผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจก็ย่อมจะส่งผลเสียต่องานบริการได้ การปฏิบัติตนเป็นเรื่องที่ต้องระมัดระวังทั้งด้านกายและวาจา เนื่องจากเป็นสิ่งปรากฏให้เห็นได้ง่ายทั้งจากการแต่งกาย การแสดงกิริยามารยาท การพูด การสื่อสารทั้งที่ใช้ถ้อยคำและไม่ใช้ถ้อยคำ แต่เป็นภาษาที่ทำให้เกิดความเข้าใจได้ต่าง ๆ กัน

### 5. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่

ผู้ใดที่ขาดความรับผิดชอบย่อมไม่อาจทำงานใดให้สำเร็จได้เพราะความรับผิดชอบเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ทำให้งานบรรลุผล ผู้ซึ่งไม่มีความรับผิดชอบย่อมจะไม่ผูกพันตนต่อผลของ

การกระทำอาจเพิกเฉยละเลยต่อสิ่งที่ควรทำเพื่อให้เกิดผลดีต่องานบริการไม่เอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ในการให้บริการหรือทำหน้าที่ในการให้บริการอย่างเสียไม่ได้ ความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่จึงเป็นคุณลักษณะที่สำคัญมากในการทำงานบริการ

#### 6. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

ในด้านการตลาด การขาย และงานบริการ เราปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือพระเจ้า” และไม่ว่าลูกค้าจะเป็นอย่างไรเราจะต้องมีการตั้งสมมติฐานว่า “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ก็เพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการอย่างดีที่สุด เมื่อใดก็ตามที่ผู้ใช้บริการมีการผูกพันต่อตนต่อผลของการกระทำหรือพันธกิจที่ดีต่อลูกค้าหรือผู้ใช้บริการย่อมเป็นหลักประกันได้ว่าจะมีการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพราะจะระมัดระวังที่จะสร้างความพอใจและสนองตอบความต้องการลูกค้าอย่างสอดคล้องถูกต้องและครบถ้วน

#### 7. มีทัศนคติต่องานบริการดี

การบริการในความหมายก็บ่งบอกว่าเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบและเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการแม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะให้ความสำคัญต่องานบริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ที่เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

#### 8. มีจิตใจมั่นคงไม่โลเล

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีความมั่นคงในจิตใจ ไม่ว่าจะมียิ่งสิ่งหนึ่งสิ่งใดมากระทบก็จะต้องตั้งสติและรำลึกถึงงานบริการเป็นสำคัญหากมีอารมณ์อ่อนไหว เกิดเหตุการณ์ใดมากระทบจิตใจทำให้เกิดปฏิกิริยาในทางรุนแรง ย่อมจะทำให้การบริการมีผลเสียไปได้ในการบริหารงานบริการจะมีนโยบายควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามแผนการให้บริการผู้ทำงานบริการจะต้องปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัดแม้ว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ผู้ทำงานบริการก็จะต้องปรับวิธีการให้บริการโดยไม่โลเลเสียคึดถืออยู่ในนโยบายเดิม

#### 9. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ผู้ทำงานบริการเป็นที่อยู่กับหน้างานได้พบเห็นเหตุการณ์ต่าง ๆ เป็นประสบการณ์ตรง ควรมีความคิดใหม่ ๆ ในการปฏิรูปรูปงานบริการได้ดีไม่ควรติดยึดอยู่กับการให้บริการที่เคยทำมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นเป็นการสานต่องานที่ไม่ดีไม่เกิดการพัฒนา ควรจะเป็นผู้มีลักษณะเฉพาะในการคิดเปลี่ยนแปลงใหม่ให้ดีกว่าเดิมคิดคัดแปลงการให้บริการให้เหนือกว่าเดิมนี้ ผู้มีความคิด

สร้างสรรค์จะมีการรับรู้และแสดงจินตนาการจากประสบการณ์นำมาใช้ในการสร้างสรรค์งานบริการให้ดีขึ้น

#### 10. มีความช่างสังเกต

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกตเพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดีเกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้มากยิ่งขึ้น การรับรู้ที่ได้มาจากการสังเกตดีอยู่ในความทรงจำสามารถนำมาก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการบริการได้ ผู้ทำงานบริการที่ไม่มีความช่างสังเกตจะคิดไม่ออก และแยกไม่ได้ว่าการที่ดีกับบริการที่ไม่ดีมีจุดแตกต่างกันอย่างไร

#### 11. มีวิจารณญาณไตร่ตรองรอบคอบ

การบริการอาจมีเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าซึ่งผู้ทำงานบริการจะต้องพิจารณา ทบทวนไตร่ตรองใคร่ครวญอย่างรอบคอบว่าจะทำประการใด เช่น ในกรณีขอบริการที่เกินกว่าจะปฏิบัติได้หรือการเรียกร้องให้บริการในกรณีที่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน เช่น การขอสิทธิพิเศษในการแลกเปลี่ยนหรือการขอคืนสินค้าซึ่งมีนโยบายขายขาดไม่รับคืน เป็นต้น ผู้ทำงานบริการจึงต้องใช้วิจารณญาณไตร่ตรองว่าควรจะทำประการใด มิใช่ นำเรื่องที่เป็นปัญหามาให้ผู้บังคับบัญชา ต้องพิจารณาวินิจฉัยสั่งการในทุกเรื่อง

#### 12. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีสัมพันธ์ทั้งโดยตรงและทางอ้อมกับบุคคลต่าง ๆ ซึ่งมีภูมิหลังที่แตกต่างกันผู้รับบริการส่วนใหญ่มักมีการติดต่อสัมพันธ์ด้วยตามปกติ แต่บางคนอาจนำปัญหามาให้กับผู้ทำงานบริการ ทั้งที่เป็นปัญหาเกิดจากด้านผู้รับบริการทำขึ้นเพราะนำผลิตภัณฑ์ไปใช้ผิดวิธีหรือทำให้เกิดการแตกหักเสียหายด้วยความพลั้งพลาดของตนเองบางกรณีก็เกิดจากผู้ให้บริการคนอื่น ๆ หรือคนในหน่วยงานเดียวกันส่งมอบสินค้าด้วยคุณภาพ ผิดเวลาส่งมอบ การดำเนินการล่าช้าในการให้บริการหลังการขายล้วนเป็นปัญหาให้ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยหาสาเหตุที่แท้จริงให้พบ และคิดหาวิธีแก้ปัญหาเป็นทางเลือกหลาย ๆ ทางและเลือกทางแก้ปัญหาที่ดีที่สุด

**พฤติกรรมของผู้ที่จะทำงานบริการได้ดี มีดังต่อไปนี้**

#### 1. อหยาศัยดี

ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการล้วนมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการจะให้การต้อนรับด้วยอหยาศัยอันดี ทั้งด้วยสีหน้าแววตา ท่าทาง และคำพูดการต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นเสน่ห์ที่สำคัญ มีภานิตจินกล่าวไว้ว่า “ ยิ้มไม่เป็น อย่าค้าขายดีกว่า “ การมองด้วยแววตาที่เป็นมิตรฉายแสงของ

ความเต็มใจให้การต้อนรับอย่างอบอุ่นเป็นลักษณะที่แสดงออกทางความรู้สึกที่ดี ท่าทางที่กระตือรือร้น กุติกุจอ เป็นการสร้างความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบกันเมื่อรวมเข้ากับคำพูดที่ดี มีน้ำเสียงไพเราะก็จะเป็นคุณสมบัติที่ดีในด้านพฤติกรรมของผู้ทำงานบริการ

## 2. มิตรไมตรี

ผู้ทำงานบริการที่มีการแสดงออกให้ลูกค้าเห็นว่ามิตรไมตรีก็เป็นการชนะใจตั้งแต่ต้น ความมีมิตรไมตรีจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการไม่ว่าจะประเภทใดการให้บริการที่ดีบวกกับการให้ความช่วยเหลือเล็ก ๆ น้อยๆ ก่อให้เกิดความพอใจและความชื่นชมของลูกค้าถ้าทำงานบริการแสดงถึงมิตรไมตรีและพร้อมจะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ ก็จะเกิดมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างมั่นคงและเกิดมิตรภาพที่ยืนนาน

## 3. เอาใจใส่สนใจงาน

ความมุ่งมั่นในการบริการมีความสัมพันธ์กับความเอาใจใส่งานเป็นอย่างมากเพราะหากขาดความเอาใจใส่สนใจงานแล้วก็จะเพิกเฉยละเลยในการปฏิบัติงานหรือทำงานไปเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ เอาดีไม่ได้ การพิจารณาถึงพฤติกรรมของผู้ให้บริการว่ามีความเอาใจใส่งานหรือไม่จะต้องดูว่ามีความจริงจังในการทำงานมากน้อยเพียงใดบางคนอาจแสดงออกอย่างกระตือรือร้นต่อหน้าผู้บังคับบัญชาแต่พอลับตาต่อผู้บังคับบัญชาแล้วก็เลิกสนใจงานหันหลังให้งาน ไม่คิดที่จะปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความสะอาดของสถานที่และผลิตภัณฑ์ซึ่งอยู่ในวิสัยที่จะทำได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายมากแต่ให้ผลเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน

## 4. แต่งกาย สุภาพ สะอาดเรียบร้อย

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีบุคลิกภาพดี เพื่อให้เป็นที่น่าเชื่อถือไว้วางใจของผู้รับบริการ การแต่งกายที่ถูกกาลเทศะเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงานจะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ที่ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากผู้ให้บริการแต่งกายสกปรกมีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่พอใจของผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ในการคัดเลือกผู้มาทำงานบริการจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งการเป็นพิเศษหากแต่งกายไม่สุภาพก็จะสะท้อนถึงความไม่ใส่ใจในความถูกต้องเหมาะสม

## 5. กิริยาสุภาพ มารยาทงดงาม

ผู้ใช้บริการทุกคนต้องการติดต่อขอรับบริการจากผู้ซึ่งมีกิริยาสุภาพ และรังเกียจผู้ซึ่งมีกิริยาหยาบคายหรือทะเลาะ การที่มีผู้การทำงานบริการมีกิริยาสุภาพอ่อนน้อมจะเป็นเครื่องเชิญหน้าชูตาหรือเป็นภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน นอกจากมีกิริยาสุภาพแล้วการแสดงออกถึงความมีมารยาท รู้จักที่ต่ำที่สูงที่ชอบที่ควร นับเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้ทำงานบริการจะต้องตระหนักรู้และ

ประเพณีปฏิบัติอย่างระมัดระวัง หากมีข้อผิดพลาดใด ๆ เกิดขึ้นจะนำความเสียหายมาสู่หน่วยงานอย่างมาก

#### 6. วาจาสุภาพ

ไม่มีผู้รับบริการคนใดชอบการพูดกระโชกโชกฮาาก พูดหยาบคายก้าวร้าวทุกคนล้วนต้องการคำพูดที่สุภาพฟังแล้วระรื่นหู คนที่ไม่ยอมรับความจริงว่าตนพูดไม่เข้าหูคน หรือคนเขารังเกียจที่จะฟังจะได้รับการติฉินโดยทั่วไป การทำงานบริการเป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้เกิดความพึงพอใจจึงต้องเป็นผู้มีวาจาสุภาพ เพื่อให้ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ การคัดเลือกผู้ทำงานบริการจึงควรมีจะสัมภาษณ์เพื่อจะได้สนทนาป้อนคำถามและฟังคำตอบว่า บุคคลใดมีการใช้ถ้อยคำอย่างไร วาจาสุภาพหรือไม่เพียงใด

#### 7. น้ำเสียงไพเราะ

การแสดงออกทางน้ำเสียงของแต่ละคนจะแตกต่างกันออกไป บางคนพูดมีน้ำเสียงชวนฟัง น้ำเสียงแสดงถึงความเต็มใจในการให้ความเอื้อเฟื้อช่วยเหลือ ในขณะที่บางคนมีน้ำเสียงห้วนหรือที่เรียกกันว่าพูดไม่มีหางเสียง หรือ พูดเสียงคุ้ยัคน พูดควัดเสียง ไม่ว่าผู้ใดจะมีธรรมชาติของเสียงที่เปล่งออกมาเป็นคำพูดอย่างไร การที่จะทำงานบริการได้ดีก็จะต้องเป็นผู้มีน้ำเสียงไพเราะ แม้ว่าไม่ไพเราะหรือเสียงหวาน เสียงคืออย่างนักร้องแต่จะต้องมีน้ำเสียงชัดเจนและชวนฟัง จึงจะมีความเหมาะสมในการทำหน้าที่บริการ

#### 8. ควบคุมอารมณ์ได้ดี

ผู้ทำงานบริการจะต้องมีอารมณ์มั่นคง เพราะอยู่ในสถานการณ์ที่จะต้องพบปะผู้คนมากหน้าหลายตา ซึ่งมีภูมิหลังต่าง ๆ กัน ผู้รับบริการบางคนมีกิริยาดี มีความสุภาพและมีความเป็นผู้ดีแต่บางคนอาจจะมีกิริยามารยาทไม่ดี แสดงท่าทางหยิ่งยโส พูดจาโอหัง ก้าวร้าว หรือมีอุปนิสัยใจร้อนต้องการบริการที่รวดเร็วทันใจ เมื่อไม่ได้ดังใจอาจพูดคำหยาบหรืออาจถึงขั้นชู้ตะคอกด้วยกิริยาหยาบคาย ในการงานบริการไม่อาจจะแสดงอารมณ์ตอบโต้ได้ ผู้ให้บริการจะต้องควบคุมอารมณ์ด้วยความอดทนอดกลั้น

#### 9. รับฟังและเต็มใจแก้ไขปัญหา

พฤติกรรมที่แสดงออกของผู้ทำงานบริการ จะต้องสนองตอบความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาหรือข้อร้องเรียนใด ๆ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความสนใจรับฟังปัญหาเป็นเบื้องต้นจะคว่นบอกปิดหรือแสดงท่าทีไม่สนใจรับรู้ปัญหาข่มไม่ได้ นอกจากแสดงความเอาใจใส่อย่างจริงจังแล้วจะต้องมีความรู้สึกเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการด้วย

เพราะการที่ผู้ให้บริการเพียงแต่รับฟัง ปัญหาอย่างเดียวย่อมไม่เป็นการเพียงพอ ทั้งจะทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกว่าเป็นจะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

### หลักในการบริการลูกค้าของร้าน เฮลา คลับ

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

### การปฏิบัติตนของพนักงานในสถานการณ์ต่าง ๆ

1. เหล้าหรือเครื่องดื่มหก คือ พนักงานบริการจะต้องเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าบริเวณที่ทำเหล้าหรือเครื่องดื่มหกเลอะเทอะมากควรจะให้ลูกค้าเปลี่ยนโต๊ะเพื่อความสะดวกในการทำความสะอาด ถ้าลูกค้าทำอาหารหกใส่เสื้อผ้าของลูกค้าเอง พนักงานบริการควรจะนำผ้าชุบน้ำหมาด ๆ มาให้ลูกค้าเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าพนักงานบริการเป็นผู้ทำหกรดเสื้อผ้าของลูกค้า หรือลูกค้าก็มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์อยู่ข้างริบกล่าวคำ ขอโทษ และอาจจะต้องยอมรับทำความสะอาดเสื้อผ้าที่เปื้อนให้
2. สิ่งของลูกค้าชำรุดสูญหาย คือ ให้พนักงานแจ้งผู้จัดการร้านทราบในทันที
3. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดทำการ คือ ให้แจ้งตอบรับกับลูกค้าด้วยท่าทางอันสุภาพ นุ่มนวลและอธิบายให้ลูกค้าทราบว่าทางร้านจะเปิดทำการเวลาใดแน่นอน
4. ลูกค้ามาใกล้เวลาเปิดทำการ คือ ควรจะให้การต้อนรับเช่นในเวลาปกติให้บริการเป็นอย่างดีโดยอย่าแสดงให้ลูกค้ารู้สึกว่าปฏิบัติงานอย่างเร่งรีบ
5. ลูกค้ารีบร้อน คือ พยายามให้คำแนะนำเลือกรายการเหล้าหรือเครื่องดื่มที่ไม่ต้องเสียเวลาปรุงนาน และควรบอกกล่าวกับแผนกบาร์นำว่าลูกค้าโต๊ะนี้ต้องการเร็วสักนิด เพื่อจะลดความผิดพลาดในการทำซ้ำ
6. ลูกค้าลังเลใจ คือ ใช้ความอดทนอดกลั้น อย่าแสดงท่าทีเร่งลูกค้า ควรแนะนำรายการเหล้าหรือเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้กับลูกค้าทราบ อย่างรอให้ลูกค้าเลือกเหล้าหรือเครื่องดื่มเอง อาจจะทำให้เสียเวลาในการที่จะไปบริการลูกค้าโต๊ะอื่นไป

7. ลูกค้าอารมณ์เสีย คือ ให้การต้อนรับอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส รับฟังคำดำหนิอย่างอ่อนโยน เรียบร้อย แต่อย่าพูดจาสนับสนุนให้สิ่งที่ลูกค้าดำหนิแต่อย่างใด พยายามเอาใจใส่เป็นพิเศษ การบริการอย่างนี้อาจจะช่วยให้ลูกค้าอารมณ์เย็นลงหรือแจ่มใสขึ้นบ้าง

8. ลูกค้าอะอะโววายววย คือ จงอดกลั้น อย่าโต้เถียงกับลูกค้าเป็นอันขาด อาจจะเป็นการชวนทะเลาะได้ อย่าพูดจาตอบโต้ที่เป็นการขู่ให้ลูกค้าโกรธและหลีกเลี่ยงบ้ายเบี่ยงไม่สนับสนุนหรือแสดงข้อคิดเห็น ในการวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้า

9. ลูกค้าลืมหืมของทิงไว้ คือ เมื่อพบเห็นสิ่งของที่ลูกค้าลืมหืมทิงไว้ ให้รีบนำสิ่งของนั้นไปแจ้งผู้จัดการร้านทราบทันที เมื่อลูกค้ากลับมาทวงถามถึงสิ่งของ ควรจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น ของอาจจะทำการเก็บไว้ที่พนักงานการเงิน

10. ลูกค้าดำหนิเกี่ยวกับเหล่าหรือเครื่องคิม คือ ไม่ว่าจะเป็นการดำหนิที่ถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง หรือเป็นการดำหนิที่ปราศจากเหตุผลพนักงานบริการจะต้องทนรับฟังจากลูกค้าได้ หากสุดวิสัยหรือร้ายแรงเกินกว่าที่พนักงานบริการจะชี้แจงต่อลูกค้าได้ให้แจ้งผู้จัดการร้านทันที อย่าโต้เถียงกับลูกค้าเพราะจะเป็นการเปล่าประโยชน์ และจงระลึกถึงเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ แม้จะเป็นความคิดพลาดของลูกค้าเองก็ตามถ้าพนักงานจะพยายามให้ลูกค้ายอมรับก็ยอมจะเสียลูกค้านั้นแล้วอาจจะเสียลูกค้ารายอื่นด้วย ถ้าลูกค้าดำหนิด้วยเหตุผลและเป็นฝ่ายถูกควรจะกล่าวคำขอโทษและกล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่แจ้งให้ทราบข้อบกพร่อง ซึ่งพนักงานบริการจะต้องไม่พลอยมีโทสะต่อแขก

11. การดำหนิเกี่ยวกับการบริการ คือ ให้ปฏิบัติเหมือนกันในหัวข้อในการดำหนิเกี่ยวกับเหล่าหรือเครื่องคิม หากพนักงานบริการให้ความนอบน้อมรู้จักใช้ไหวพริบใช้ถ้อยคำที่ดียอมจะไม่เสียลูกค้าและถ้าผู้ค้านั้นกลับมาใหม่อย่าผูกพยาบาทจงให้การบริการอย่างดีเช่นเคยปฏิบัติตาม

12. ลูกค้าชมเชย คือ เมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยโดยตรง จงกล่าวคำขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่างนอบน้อม ถ้าลูกค้าชมพนักงานในส่วนอื่นต้องกล่าวขอบคุณลูกค้าด้วย และต้องบอกกับลูกค้าด้วยว่าเราจะบอกกับพนักงานที่ลูกค้าชมเชยให้เขาทราบด้วยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความรู้พื้นฐานของพนักงานบริการที่จะต้องทราบ นำไปใช้ปฏิบัติต่อลูกค้า เพื่อบริการที่ดีซึ่งคำกล่าวจะช่วยให้มากเพียงแต่ควรเอาใจใส่และนำไปปฏิบัติเท่านั้นเอง

13. การเก็บ โตะเหล่าหรือเครื่องคิมขณะที่ลูกค้านั่งอยู่ คือ หลังจากทีลูกค้าได้คิมเหล่าหรือเครื่องคิมเสร็จแต่ละอย่างจะเก็บขวดเหล่าและแก้วน้ำจากสภาพสตรีก่อน ในกรณีที่โตะสกปรกใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดโตะด้วย เก็บ โตะให้เรียบร้อยที่เข็ญหูหรือที่สกปรกมีขี้ถ้าควรเอาออกและนำอันใหม่มาวางแทน

14. การเก็บโต๊ะเมื่อลูกค้ากลับแล้ว คือ เป็นการง่ายมากในการเก็บโต๊ะที่ลูกค้ากลับแล้วมีหลายวิธี เช่น รวมเครื่องมือในการคั้มเหล็กหรือเครื่องคั้ม ได้แก่ ถังน้ำแข็ง แก้วเหล้า ฯลฯ วางไว้บนถาดแล้ววางซ้อนกันไว้ตรงกลางถาด ไม่ควรบรรจุลงถาดมากเกินไปเพราะจะทำให้เกิดอุบัติเหตุหรือเกิดความเสียหายโดยไม่จำเป็น จำไว้เสมอว่า อย่าวางภาชนะขึ้นใหญ่ไว้บนชั้นเล็ก การวางของบนเคาน์เตอร์ เคาน์เตอร์ควรสะอาดและเรียบร้อยอยู่เสมอขวดเหล็กต่าง ๆ ไม่ควรวางอยู่บนเคาน์เตอร์

### หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานบริการ

หน้าที่ของพนักงานบริการ คือ การจัดโต๊ะ ต้อนรับลูกค้า เตรียมเหล็กหรือเครื่องคั้ม และปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย แต่หน้าที่ของพนักงานบริการมิได้มีเพียงเท่านี้ พนักงานบริการควรปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ คือ

1. มาทำงานตรงเวลา การมาสายเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้อื่นต้องทำงานแทนและการมาสายทำให้รีบร้อนไม่มีเวลาตรวจดูความเรียบร้อยของเสื้อผ้า หรือศึกษาเมนูใหม่
2. ไม่ขาดงาน โดยไม่มีเหตุผลอันควร
3. ถ้าจำเป็นต้องหยุดงานด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตามควรแจ้งให้ผู้จัดการทราบล่วงหน้าทุกครั้งเพื่อจัดหาคนแทน
4. แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาดและปราณีต
5. ไม่พูดโทรศัพท์หรือรับโทรศัพท์ ขณะอยู่ในระหว่างปฏิบัติหน้าที่
6. ญาติพี่น้อง เพื่อนของพนักงานบริการที่มาหาควรอยู่นอกบริเวณพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน
7. ขณะที่ลูกค้ากำลังคั้มเหล็กหรือเครื่องคั้ม ไม่ควรจับกลุ่มกันพูดคุยนินทากัน แต่ควรจะยืนอยู่ในที่ของตนและควรยืนตรงพร้อมที่จะเสิร์ฟหรือช่วยเหลือลูกค้าหรือให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน และอย่าปล่อยให้ลูกค้าคอยนาน
8. ชื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น ไม่หยิบฉวยเงิน เหล้า เครื่องคั้มหรือสิ่งของที่อยู่กับร้าน
9. ไม่เลิกงานก่อนเวลา
10. ชื่อสัตย์และยกย่องร้านที่ตนเองทำอยู่
11. ไม่เคี้ยวหมากฝรั่ง หรือหยิบฉวยกาแฟหรือเครื่องคั้มทานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
12. จัดส่งของที่เก็บได้ หรือที่ลูกค้าลืมไว้ให้ผู้จัดการร้านนำส่งคืนลูกค้า

### มารยาทและจรรยาบรรณของพนักงานบริการ

1. ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต้องสะอาด เช่น หน้าตา เนื้อตัว มือ หนิ้ว คอ เป็นต้น
2. เล็บมือต้องสะอาด พนักงานห้ามไว้เล็บยาวและอย่าทาเล็บเด็ดขาด
3. ผมไม่ยาวรุงรัง ควรรวบผมให้เรียบร้อย
4. ควรระวังรักษาปากและฟันอย่าให้มีกลิ่น
5. รองเท้า ต้องเป็นหนังสีดำเท่านั้น
6. กระจกทุกเมื่อกลัดให้เรียบร้อย ห้ามปลดกระจกเสียเป็นอันขาด
7. ห้ามเคี้ยวอาหารหรืออมของขบเคี้ยวขณะปฏิบัติหน้าที่
8. ห้ามพนักงานสูบบุหรี่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าลูกค้าก็ตาม
9. ห้ามเอามือล้วงกระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ขณะปฏิบัติต่อลูกค้า
10. เวลาไอหรือจาม ห้ามไอหรือจามต่อหน้าลูกค้า ให้หันไปทางอื่นห่างจากลูกค้ามากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้
11. ไม่แคะ แกะเกา เอามือล้วงในส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต่อหน้าลูกค้าเช่น แคะจมูก แคะหู เกาขา เป็นต้น
12. ห้ามหัวเราะเสียงดังขณะปฏิบัติหน้าที่แม้ว่าจะมีเรื่องขบขัน ก็ต้องสำรวมกิริยาต่อหน้าลูกค้า
13. ขณะพูดกับลูกค้าไม่ควรส่งเสียงดังเกินควร พูดเสียงดังพอใช้ให้ลูกค้าได้ยิน
14. ไม่นั่งพูดกับลูกค้า ต้องลุกขึ้นยืนพูดและอยู่ในท่าที่สำรวม
15. ควรพูดกับลูกค้าเท่าที่จำเป็น ไม่ชวนคุย หรือพูดเล่นกับลูกค้า แม้ลูกค้าชวนคุยก็ต้องสำรวมกิริยาคำพูด
16. ห้ามติเตียนลูกค้า ก่อนแคะลูกค้าไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ทั้งสิ้น หรือในกรณีที่ลูกค้าไม่เข้าใจภาษาหรือขนบธรรมเนียมประเพณี ก็ให้คำแนะนำไม่ประณามลูกค้า
17. หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ทู่เถียงกับลูกค้าไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผู้ถูกหรือผิดก็ตาม
18. ไม่แสดงความไม่สุภาพให้ปรากฏต่อหน้าลูกค้า
19. ไม่ลูกลี้ลูกลั่น แต่ก็ไม่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยขณะบริการลูกค้า
20. ห้ามแสดงท่าอึดโรยหรือเบื่อหน่าย ไม่พอใจลูกค้าแม้ว่าจะตั้งใจที่กระทำเช่นนั้น
21. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่น หรือเอามือไขว้หลัง
22. ขณะฟังคำสั่งจากลูกค้า ฟังให้ชัดเจน อย่ารับคำสั่งผิด ๆ ไม่เข้าใจให้ถามลูกค้าจนเข้าใจเสียก่อน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

23. เมื่อนำสิ่งของไปให้หรือบริการลูกค้า ต้องใส่ถาดที่จัดไว้แล้วนำไป ห้ามใช้มือถือไป
24. ไม่ถือภาชนะ งาน ถาด แล้วเลี้ยงงาน หรือภาชนะเล่น
25. ไม่ยื่นมือหรือหยิบจากลูกค้า
26. เมื่อลูกค้าให้ทิป ให้กล่าวคำว่า ขอขอบคุณ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ข

### หน้าที่ของพนักงานของร้าน เฮลล่า คลับ

#### ข้อกำหนดและมาตรฐานการบริการลูกค้า

1. พนักงานควรจะให้การบริการที่เป็นกันเองกับลูกค้า
    - 1.1 กล่าวคำสวัสดีกับลูกค้าทุกครั้งที่เข้ามาในร้าน พร้อมสวัสดีตาลูกค้า
    - 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 รู้จักส่วนผสมของสินค้าปรุงทุกชนิดในร้าน
  5. การบริการลูกค้าที่ดีกับลูกค้าที่หน้าบาร์
    - 5.1 ขานชื่อเหล่าที่ลูกค้านำมาฝากทุกครั้ง
    - 5.2 ระวังความผิดพลาดในการจัดเก็บเหล่าที่ลูกค้านำมาฝากมอบ
- บัตรฝากเหล่าให้แก่ลูกค้าทุกครั้ง
6. มีความแม่นยำและถูกต้องในการให้บริการ
    - 6.1 ทำงานอย่างรวดเร็วแต่ต้องไม่รีบร้อนจนเกินไป
    - 6.2 มีความตั้งใจในการให้บริการ
    - 6.3 กล่าวคำขอบคุณที่ครั้งที่บริการเรียบร้อยแล้ว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## มาตรฐานการบริการที่ดี

มาตรฐานการบริการที่ดี ควรคำนึงถึงลักษณะดังต่อไปนี้

1. เป็นมาตรฐานของการดำเนินงาน ไม่ใช่มาตรฐานของตัวคน หมายถึงไม่จำเป็นต้องพิจารณาว่า ผู้ใดเป็นผู้ปฏิบัติงานนั้น
2. มีทางบรรลุทุกได้ หมายถึง ผู้ให้บริการนั้น ส่วนใหญ่สามารถจะปฏิบัติให้บรรลุถึงมาตรฐานได้ มีข้อยกเว้นสำหรับผู้ปฏิบัติงานใหม่ซึ่งจะต้องเรียนรู้งานนั้นจนผ่านการทดลองปฏิบัติงานก่อน
3. เป็นที่เข้าใจตรงกันมีความหมายชัดเจนเป็นที่เข้าใจชัดเจนทั้งผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา
4. เป็นที่ตกลงกัน หมายถึงทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับชว้ตกลงกันได้ว่า มาตรฐานนั้นเป็นธรรม เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้ใต้บังคับชว้ยอมรับและมีความสำคัญในการนำไปเป็นฐานของการประเมินผลการปฏิบัติงาน
5. มีลักษณะเฉพาะเจาะจงและสามารถวัดได้ หมายถึง ต้องสามารถกำหนดเป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยวัด อย่างน้อยที่สุดสามารถประเมินเป็นระดับได้
6. มุ่งถึงเวลา หมายถึง มีกำหนดระยะเวลาให้ชัดเจนว่ามาตรฐานนั้นจะบรรลุถึงในเวลาที่จะจบเมื่อใด
7. เป็นลายลักษณ์อักษร หมายถึง ทั้งผู้บังคับชว้และผู้ใต้บังคับชว้ควรมีสำเนาคนละฉบับ เพื่อจะได้ไม่ต้องจำ และจะได้เป็นเครื่องช่วยเตือนความจำของทั้งสองฝ่าย
8. สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หมายถึง จะต้องมีการประเมินเป็นระยะ ๆ และเปลี่ยนตามความจำเป็น เพราะมาตรฐานเป็นสิ่งที่ต้องทำให้บรรลุถึงและเป็นที่ยอมรับกัน ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุจากวิธีการใหม่ ๆ อุปกรณ์เครื่องมือใหม่ วัสดุใหม่ หรือเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่สำคัญแต่ไม่ควรเปลี่ยนเพราะเพียงว่าผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำตามมาตรฐานนั้นได้

**ภาคผนวก ซ**  
**แบบสอบถามที่เป็นต้นแบบ**

**ร้านเสริมความงามร้านโอภาส**  
**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

**ส่วนที่ 1**      **ข้อมูลส่วนตัวและสถานภาพ**

โปรดทำเครื่องหมายกากบาทลงในช่องใดช่องหนึ่งหรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ตามความเป็นจริง

1. เพศ  
 1.ชาย                                       2.หญิง
2. อายุ  
 1. ต่ำกว่า 20 ปี                       2. 21-25 ปี                       3. 31-40 ปี  
 4. 41-50ปี                       5. 30 ปีขึ้นไป
3. อาชีพ  
 1.ราชการ/รัฐวิสาหกิจ               2. ธนาคาร/บริษัท               3.กิจการส่วนตัว  
 4.แม่บ้าน/ไม่ทำงาน               5. นักเรียน/นักศึกษา               6.ลูกจ้างแรงงาน
4. รายรับต่อเดือน  
 1.ต่ำกว่า 10,000 บาท               2.10,000-20,000               3.20,000-30,000  
 4.30,000-40,000 บาท               5.มากกว่า 40,000               6.ยังไม่มีรายได้
5. ท่านรับบริการที่ร้านเสริมความงาม โอภาสมาเป็นระยะเวลานาน  
 1.น้อยกว่า 6 เดือน               2. 6 เดือน-1 ปี               3. 1-2 ปี  
 4.2-3 ปี                                       5. มากกว่า 3 ปี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ส่วนที่ 2** ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อการบริการที่ได้รับจากร้านเสริมความงามโอภาส กรุณาทำเครื่องหมายกากบาท (x) ลงในช่องใดช่องหนึ่งเพียงหัวข้อเดียวเท่านั้น

ข้อความ	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่พอใจ
<b>การบริการด้านพนักงาน</b>				
1. ความกระตือรือร้น / การเอาใจใส่				
2. ความสุภาพ / มนุษย์สัมพันธ์				
3. การชี้แจงรายละเอียดขั้นตอนการขอรับบริการอย่างชัดเจน				
4. การแก้ไขปัญหาพร้อมให้คำแนะนำ				
5. ความรวดเร็วในการบริการ				
6. การให้ความเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้ป่วย				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ฉ

### แบบสอบถาม

แบบสอบถามความคิดเห็นของลูกค้าเกี่ยวกับความพึงพอใจกับการใช้บริการกับทางร้าน

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  
 1.ชาย  2.หญิง
2. อายุ  
 1. ต่ำกว่า 20 ปี  2. 21-25 ปี  
 3. 26-30 ปี  4. 30 ปีขึ้นไป
3. ท่านมีรายได้ประมาณเท่าไรต่อเดือน  
 1. น้อยกว่า 5,000 บาท/เดือน  2. 5,100-10,000บาท/เดือน  
 3. 11,000- 15,000 บาท/เดือน  3. มากกว่า15,000 บาท/เดือน
4. ท่านเป็นสมาชิกกับทางร้านหรือไม่  
 ใช่  ไม่ใช่
5. ท่านต้องการจะเป็นสมาชิกกับทางร้านหรือไม่  
 ต้องการ  ไม่ต้องการ เพราะ.....
6. ท่านยังคงต้องการที่จะต่ออายุของการเป็นสมาชิกกับทางร้านต่อไปหรือไม่  
 ต่อไป  ไม่ต่อไป เพราะ.....

#### ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการรับฝากเหล้า

1. ท่านเคยใช้บริการรับฝากเหล้ากับทางร้านหรือไม่  
 เคย  ไม่เคย
2. ความถี่ในการรับฝากเหล้ากี่ครั้งต่อสัปดาห์ (ถ้าท่านเคยใช้บริการจากข้อ 1)  
 1. 1-2 ครั้ง/สัปดาห์  2. 4-5 ครั้ง/สัปดาห์  
 3. มากกว่า 5 ครั้ง/สัปดาห์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนที่ 2 ท่านมีความรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการรับฝากเหล่าของทางร้าน

การบริการด้านรับฝากเหล่า	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่พอใจ
1.การให้บริการของพนักงานรับฝากเหล่า				
2.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการรับจองห้องคาราโอเกะ				
3.ความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องในการคิดค่าอาหาร				
4.ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการรับฝากเหล่า				
5.ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรเกี่ยวกับการตรวจเช็คปริมาณเหล่าที่ท่านนำมาฝากกับทางร้าน				
6.ระยะเวลาในการรับฝากเหล่า				

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**ภาคผนวก ญ**  
**พจนานุกรมข้อมูล**

Project : MSS

LABEL	:	จัดการข้อมูลลูกค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.1
DESCRIPTION	:	เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลสมาชิกและลูกค้าทั่วไป
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการจอง(1.0)

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูลโต๊ะและห้อง
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.2
DESCRIPTION	:	เป็นการบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลห้องหรือโต๊ะ
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการจอง(1.0)

Project : MSS

LABEL	:	ตรวจการจองของลูกค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.3
DESCRIPTION	:	เป็นการตรวจสอบการจองห้องหรือโต๊ะก่อนการบันทึก
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการจอง(1.0)

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูลพนักงาน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.4
DESCRIPTION	:	เป็นการบันทึกข้อมูลพนักงานที่ทำการรับของห้องหรือ โต๊ะ
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการจอง(1.0)

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกการจอง
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.5
DESCRIPTION	:	เป็นการบันทึกการจองห้องหรือ โต๊ะ
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการจอง(1.0)

Project : MSS

LABEL	:	แยกประเภทสมาชิก
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.1
DESCRIPTION	:	แยกประเภทสมาชิกว่าเป็นสมาชิกชั้นพิเศษหรือทั่วไป
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการทำสมาชิก(2.0)

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูลลูกค้าที่สมัครสมาชิก
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	2.2
DESCRIPTION	:	บันทึกข้อมูลตามประเภทสมาชิกชั้นพิเศษหรือทั่วไป
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการทำสมาชิก(2.0)

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูล
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.1
DESCRIPTION	:	ข้อมูลอาหาร ข้อมูลเครื่องคั้ม และข้อมูลการให้ส่วนลด
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการบริการอาหารและเครื่องคั้ม (3.0)

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกการสั่ง
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.2
DESCRIPTION	:	หมายเลขโต๊ะหรือห้อง+ข้อมูลอาหารและเครื่องคั้ม+ข้อมูล การเป็นสมาชิกของลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการบริการอาหารและเครื่องคั้ม (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

LABEL	:	พิมพ์ใบสั่ง
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.3
DESCRIPTION	:	พิมพ์ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่ง
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (3.0)

Project : MSS

LABEL	:	คำนวณค่าบริการ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.4
DESCRIPTION	:	คำนวณค่าอาหาร+ค่าเครื่องดื่ม+ค่าบริการห้องคาราโอเกะ และหักส่วนลดสมาชิก
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (3.0)

Project : MSS

LABEL	:	ออกใบเสร็จรับเงิน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.5
DESCRIPTION	:	เป็นการออกหลักฐานการเก็บเงินค่าบริการจากลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

LABEL	:	ออกรายงาน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.6
DESCRIPTION	:	ออกรายงานข้อมูลการขาย+ยอดสถิติต่าง ๆ
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม (3.0)

Project : MSS

LABEL	:	ตรวจสอบสถานะของลูกค้า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.1
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบว่าลูกค้าเป็นลูกค้าทั่วไปหรือเป็นสมาชิก
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูลลูกค้าทั่วไป
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.2
DESCRIPTION	:	บันทึกข้อมูลของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรับฝากเหล้าลงใน แฟ้มข้อมูลลูกค้าทั่วไป
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูลการรับฝากเหล่า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.3
DESCRIPTION	:	บันทึกข้อมูลการรับฝากเหล่าของลูกค้าลงในเพิ่มข้อมูลการฝากหรือคืนเหล่า
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	ตรวจสอบข้อมูลการฝากเหล่า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.4
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับการฝากเหล่าของลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูลการคืนเหล่า
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.5
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดการคืนเหล่าของลูกค้าลงในเพิ่มข้อมูลการฝากหรือคืนเหล่า
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูลที่ผิดสังเกต
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.6
DESCRIPTION	:	บันทึกข้อมูลที่ผิดสังเกตเกี่ยวกับการฝากเหล่าของลูกค้าลงใน เพิ่มข้อมูลรายการที่ผิดสังเกต
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	แยกประเภทการจอง
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.3.1
DESCRIPTION	:	แยกการจองว่าเป็นการจองโต๊ะหรือห้องคาราโอเกะ
NOTES	:	-
LOCATION	:	การตรวจสอบการจอง(1.3)

Project : MSS

LABEL	:	ตรวจสอบสถานะ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	1.3.2
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบสถานะห้องหรือโต๊ะที่ต้องการจองว่างหรือไม่
NOTES	:	-
LOCATION	:	การตรวจสอบการจอง(1.3)

Project : MSS

LABEL	:	ตรวจสอบความถูกต้อง
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.4.1
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบคำนวณค่าบริการ (3.4)

Project : MSS

LABEL	:	คำนวณค่าอาหารและเครื่องดื่ม
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.4.2
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการสั่งอาหารและเครื่องดื่มที่ผ่านการตรวจสอบ
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบคำนวณค่าบริการ (3.4)

Project : MSS

LABEL	:	ตรวจสอบเงื่อนไขการให้ส่วนลด
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.4.3
DESCRIPTION	:	รหัสของสมาชิก+ยอดรวมค่าบริการ+เงื่อนไขการให้ส่วนลด
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบคำนวณค่าบริการ (3.4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

<b>LABEL</b>	:	คำนวณส่วนลด
<b>ENTRY TYPE</b>	:	PROCESS
<b>PROCESS</b>	:	3.4.4
<b>DESCRIPTION</b>	:	ข้อมูลส่วนลด+ข้อมูลยอดรวมค่าบริการ
<b>NOTES</b>	:	-
<b>LOCATION</b>	:	ระบบคำนวณค่าบริการ (3.4)

Project : MSS

<b>LABEL</b>	:	คำนวณค่าบริการสุทธิ
<b>ENTRY TYPE</b>	:	PROCESS
<b>PROCESS</b>	:	3.4.5
<b>DESCRIPTION</b>	:	ข้อมูลยอดรวม ข้อมูลยอดส่วนลด ข้อมูลค่าห้องคาราโอเกะ
<b>NOTES</b>	:	-
<b>LOCATION</b>	:	ระบบคำนวณค่าบริการ (3.4)

Project : MSS

<b>LABEL</b>	:	ตรวจสอบการฝาก
<b>ENTRY TYPE</b>	:	PROCESS
<b>PROCESS</b>	:	4.4.1
<b>DESCRIPTION</b>	:	ตรวจสอบรายละเอียดเกี่ยวกับการฝากเหล่าจากเพิ่มข้อมูลการฝากเหล่า
<b>NOTES</b>	:	-
<b>LOCATION</b>	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	กำหนดรหัสแถบ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.4.2
DESCRIPTION	:	กำหนดรหัสแถบของการฝากเหล้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	พิมพ์รหัสแถบ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.4.3
DESCRIPTION	:	พิมพ์รหัสแถบเพื่อนำมาติดที่ขวดเหล้าและบัตรสมาชิกของลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกรหัสแถบ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.4.4
DESCRIPTION	:	บันทึกรหัสแถบลงในเพิ่มข้อมูลรหัสแถบสำหรับฝาก
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	ตรวจสอบรหัสแถบ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	4.4.5
DESCRIPTION	:	ตรวจสอบความถูกต้องของรหัสแถบ
NOTES	:	
LOCATION	:	ระดับ 0 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกข้อมูลใบเสร็จรับเงิน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.5.1
DESCRIPTION	:	ข้อมูลที่ใช้ออกใบเสร็จ ค่าบริการสุทธิ
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการออกใบเสร็จ (3.5)

Project : MSS

LABEL	:	บันทึกการเปลี่ยนแปลงสถานะ
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.5.2
DESCRIPTION	:	เลขที่ห้องหรือโต๊ะ สถานะว่าง
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการออกใบเสร็จ (3.5)

Project : MSS

LABEL	:	พิมพ์ใบเสร็จรับเงิน
ENTRY TYPE	:	PROCESS
PROCESS	:	3.5.3
DESCRIPTION	:	เป็นการให้ข้อมูลการใช้บริการและค่าบริการให้กับลูกค้า
NOTES	:	-
LOCATION	:	ระบบการออกใบเสร็จ (3.5)

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลโต๊ะ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รับข้อมูลโต๊ะมาบันทึกลงฐานข้อมูล
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลโต๊ะ = รหัส+ขนาด+โซนที่ตั้ง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลห้อง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รับข้อมูลห้องมาบันทึกลงฐานข้อมูล
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลห้อง = รหัส+ขนาด+ราคา
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้าสมาชิก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รับข้อมูลลูกค้าที่เป็นสมาชิกบันทึกลงฐานข้อมูล
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลลูกค้าสมาชิก = รหัส+ชื่อสกุล+ประวัติต่างๆ+ประเภทสมาชิก
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้าทั่วไป
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รับข้อมูลลูกค้าทั่วไปมาบันทึกลงฐานข้อมูล
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลลูกค้าทั่วไป = รหัส+ชื่อสกุล+ประวัติต่างๆ
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลพนักงานที่รับจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลพนักงานที่รับจอง
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบสถานะของลูกค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบสถานะของลูกค้าเพื่อนำมาบันทึก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ผ่านการตรวจ=ประเภทลูกค้า+เลขที่โต๊ะหรือห้อง+สถานะว่าง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	สถานะและข้อมูลจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	สถานะและข้อมูลจองของลูกค้าเพื่อนำมาบันทึกการจอง
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	สถานะและข้อมูลจอง=รหัสการจอง+เลขที่โต๊ะหรือห้อง+วันที่+เวลา+สถานะถูกจอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	รายงานต่าง ๆ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายงานต่างๆเกี่ยวกับการจอง
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้า
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาแยกประเภทการสมัครสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลลูกค้า= ชื่อสกุล+ประวัติ+ที่อยู่+ประเภทสมาชิกที่สมัคร+ราคาค่าสมัคร
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการทำสมาชิก

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้าที่สมัครสมาชิกชั้นพิเศษ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาบันทึกการสมัครสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการทำสมาชิก

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้าที่สมัครสมาชิกทั่วไป
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลลูกค้าเพื่อนำมาบันทึกการสมัครสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการทำสมาชิก

Project : MSS

LABEL	:	บัตรสมาชิก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นหลักฐานสำหรับสมาชิกที่มาติดต่อกับทางร้าน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	บัตรสมาชิก = รหัสสมาชิก+ชื่อสกุล
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการทำสมาชิก

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลอาหาร
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รับข้อมูลอาหารมาบันทึกลงฐานข้อมูล
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลอาหาร = รหัส+ชื่อ+ราคา+รหัสประเภทอาหาร
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลเครื่องดื่ม
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นการนำข้อมูลเครื่องดื่มมาบันทึกลงเพิ่มเครื่องดื่ม
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลเครื่องดื่ม = รหัส ชื่อ ราคา รหัสประเภทอาหาร
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการให้ส่วนลด
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เป็นการนำข้อมูลการให้ส่วนลดมาบันทึกลงเพิ่มบันทึกการให้ส่วนลด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการให้ส่วนลด = ประเภทสมาชิก+เปอร์เซ็นต์การให้ส่วนลด
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	รายละเอียดการสั่ง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	เพื่อบันทึกเมื่อมีการสั่งรายการจากลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รายละเอียดการสั่ง = เลขโต๊ะหรือห้อง+ข้อมูลอาหารและเครื่องดื่ม+ข้อมูลผู้รับบริการ
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลเพื่อใช้ออกใบเสร็จ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการสั่งทั้งหมดของลูกค้าแต่ละคน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลใช้ออกใบเสร็จ = เลขโต๊ะหรือห้อง ข้อมูลอาหารและเครื่องดื่ม ยอดค่าบริการรวม ส่วนลด ข้อมูลสมาชิก
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการใช้บริการ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	แสดงการใช้บริการของลูกค้าเพื่อส่งให้ลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการใช้บริการ = ชื่อรายการ+ราคาต่อหน่วย+ยอดรวม+ ส่วนลดที่ได้รับ+ยอดค่าบริการสุทธิ
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลประวัติการใช้บริการ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำข้อมูลประวัติการใช้บริการบันทึกลงเพิ่มสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลประวัติการใช้บริการ = รหัสสมาชิก+จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ+ยอดค่าบริการแต่ละครั้ง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการออกใบเสร็จ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำข้อมูลเพื่อออกใบเสร็จเพื่อเป็นหลักฐานการรับเงินบันทึก ลงเพิ่มใบเสร็จรับเงิน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการออกใบเสร็จ = วันที่ เวลา เลขที่ใบเสร็จ รหัสสมาชิก ค่าบริการ
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

LABEL	:	เลข โต๊ะหรือห้อง/สถานะ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำข้อมูลเลขโต๊ะหรือห้อง/สถานะบันทึกเพิ่มของเป็นว่าง
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เลข โต๊ะหรือห้อง/สถานะ= หมายเลขการจอง+สถานะว่าง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	ยอดสถิติต่าง ๆ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ยอดสถิติต่าง ๆ เพื่อการออกรายงาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ยอดสถิติต่าง ๆ = อันดับอาหารขายดี+อันดับเครื่องดื่มขายดี+ ยอดขายต่อวัน+ยอดการให้ส่วนลดต่อวัน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการขาย
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการขาย เพื่อการออกรายงาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการขาย = ยอดการขายแต่ละวัน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	รายงานต่าง ๆ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายงานต่าง ๆ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหาร
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รายงานต่าง ๆ = ข้อมูลอาหารที่ขาย+ข้อมูลเครื่องดื่มที่ขาย+ ข้อมูลการให้ส่วนลดทั้งหมด+ข้อมูลการใช้บริการของ สมาชิกแต่ละคน+รายรับในแต่ละวัน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ระบบการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการจอง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาแยกประเภทการจอง
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการจอง = รหัสการจอง+เลข โต๊ะหรือห้อง+
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 2 การตรวจสอบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการจองห้อง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาตรวจสอบสถานะ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการจองห้อง = เลขห้อง+วันที่+เวลา+สถานะว่าง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 2 การตรวจสอบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการจองโต๊ะ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาตรวจสอบสถานะ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการจองโต๊ะ = เลขโต๊ะ+วันที่+เวลา+สถานะว่าง
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 การตรวจสอบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการจองที่ผ่านการตรวจสอบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำบันทึกการจอง
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการจอง = รหัสการจอง+เลขโต๊ะหรือห้อง+วันที่+เวลา
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 การตรวจสอบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	รายละเอียดการสั่ง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาคำนวณค่าบริการ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รายละเอียดการสั่ง = เลขโต๊ะหรือห้อง+รหัสอาหาร+จำนวนที่สั่ง
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 ระบบการคำนวณค่าบริการ

Project : MSS

LABEL	:	รายละเอียดการสั่งที่ผ่านการตรวจสอบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำข้อมูลที่ถูกต้องนำมาคำนวณค่าบริการ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รายละเอียดการสั่ง = เลข โต๊ะหรือห้อง+รหัสอาหาร+จำนวนที่สั่ง
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 ระบบการคำนวณค่าบริการ

Project : MSS

LABEL	:	รหัสสมาชิกรายละเอียดการสั่ง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาตรวจสอบความถูกต้องว่ามีสิทธิได้รับส่วนลด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รหัสสมาชิก = รหัสสมาชิกทั่วไปหรือรหัสสมาชิกชั้นพิเศษ
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 ระบบการคำนวณค่าบริการ

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลที่ใช้คิดส่วนลด
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาคำนวณส่วนลด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ใช้คิดส่วนลด = ประเภทสมาชิก+เปอร์เซ็นต์ที่ลด+ยอดค่าบริการรวม
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 ระบบการคำนวณค่าบริการ

Project : MSS

LABEL	:	เงื่อนไขการให้ส่วนลด
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาคำนวณค่าบริการ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รายละเอียดการสั่ง = เลขโต๊ะหรือห้อง+รหัสอาหาร+จำนวนที่สั่ง
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 ระบบการคำนวณค่าบริการ

Project : MSS

LABEL	:	ยอดส่วนลด
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาคิดค่าบริการสุทธิ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	-
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 ระบบการคำนวณค่าบริการ

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลที่ใช้ออกใบเสร็จ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	นำมาพิมพ์ใบเสร็จ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ใช้ออกใบเสร็จ = วันที่+เวลา+รายละเอียดการสั่ง+ค่าบริการสุทธิ
NOTES	:	-
LOTIONS	:	ระดับที่ 2 ระบบการออกใบเสร็จรับเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

<b>LABEL</b>	:	ผลการเก็บเงินลูกค้า
<b>ENTRY TYPE</b>	:	DATA FLOW
<b>DESCRIPTION</b>	:	นำม้วนที่ตกลงใบเสร็จและเปลี่ยนแปลงสถานะห้องหรือโต๊ะให้เป็นว่าง
<b>ALIAS</b>	:	-
<b>COMPOSITION</b>	:	ผลการเก็บเงินลูกค้า = ยืนยันการรับเงินจากลูกค้า
<b>NOTES</b>	:	-
<b>LOCATIONS</b>	:	ระดับที่ 2 ระบบการออกใบเสร็จรับเงิน

Project : MSS

<b>LABEL</b>	:	ข้อมูลลูกค้า
<b>ENTRY TYPE</b>	:	DATA FLOW
<b>DESCRIPTION</b>	:	รายละเอียดที่ได้จากลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ
<b>ALIAS</b>	:	-
<b>COMPOSITION</b>	:	ข้อมูลลูกค้า = รหัสลูกค้า+ชื่อนามสกุล+โทรศัพท์
<b>NOTES</b>	:	-
<b>LOCATIONS</b>	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

<b>LABEL</b>	:	ข้อมูลลูกค้าใหม่
<b>ENTRY TYPE</b>	:	DATA FLOW
<b>DESCRIPTION</b>	:	รายละเอียดของลูกค้าใหม่ที่ยังไม่ได้เป็นสมาชิกของร้าน
<b>ALIAS</b>	:	-
<b>COMPOSITION</b>	:	ข้อมูลลูกค้าใหม่ = ชื่อ นามสกุล+โทรศัพท์
<b>NOTES</b>	:	-
<b>LOCATIONS</b>	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการฝาก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดการฝากเหล่าของลูกค้าที่นำมาฝาก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการฝาก = รหัสเหล่า + ชื่อเหล่า + ปริมาณ + รหัสลูกค้า + วันที่ฝาก + วันหมดอายุ + รหัสพนักงาน + ชื่อพนักงาน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลลูกค้าทั่วไป
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รายละเอียดข้อมูลของลูกค้าที่ไม่ได้เป็นสมาชิกที่มีอยู่ในฐานข้อมูล
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลลูกค้าทั่วไป = ชื่อ นามสกุล + โทรศัพท์
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	รหัสบัตรฝาก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รหัสของบัตรฝากเหล่า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รหัสบัตรฝาก = ชุดของตัวเลข
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	รหัสสมาชิก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รหัสสมาชิกของลูกค้าที่เป็นสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รหัสสมาชิก = ชุดตัวเลข
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	รหัสพนักงาน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รหัสของพนักงานที่ปฏิบัติงาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รหัสพนักงาน = รหัสพนักงาน+ชื่อพนักงาน+ที่อยู่+โทรศัพท์ +อายุ+วุฒิการศึกษา+เงินเดือน+วันที่เข้าทำงาน+รหัสตำแหน่ง +ตำแหน่ง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการฝาก
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการฝากเหล่าของลูกค้าที่นำมาฝาก แล้วบันทึกลงใน ฐานข้อมูลการฝากหรือคินเหล่า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการฝาก
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลการคืน
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการขอคืนเหล็กที่นำมาฝากของลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลการคืน = รหัสเหล็ก+ชื่อเหล็ก+ปริมาณเหล็ก+รหัสลูกค้า วันที่ฝาก+วันหมดอายุ+รหัสพนักงาน+ชื่อพนักงาน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล็ก

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลที่ผิดสังเกต
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลเกี่ยวกับการสูญหายของเหล็กที่ลูกค้านำมาฝาก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ผิดสังเกต = ชื่อเหล็ก + รหัสเหล็ก + วันที่รับเรื่อง + รหัสพนักงาน + ชื่อพนักงาน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล็ก

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลของเหล็กที่นำมาฝากกับปริมาณเหล็กที่มีอยู่จริงไม่ถูกต้องตรงกัน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง = ชื่อเหล็ก + รหัสเหล็ก + วันที่รับเรื่อง + รหัสพนักงาน + ชื่อพนักงาน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล็ก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลการฝากเหล่าของลูกค้าที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบ = ตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 2 การตรวจสอบข้อมูลการฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	รหัสบาร์โค้ด
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รหัสบาร์โค้ดที่จะนำมาติดที่ขวดเหล่าและบัตรสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รหัสบาร์โค้ด = ชุดตัวเลข
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	รหัสแถบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รหัสบาร์โค้ดของบัตรสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รหัสแถบ = ชุดตัวเลข
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล่า

Project : MSS

LABEL	:	รหัสแถบ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	รหัสบาร์โค้ดที่นำมาติดที่ขวดเหล้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	รหัสแถบ = รหัสเหล้า + หมายเลขขวดเหล้า
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องของรหัสแถบที่บัตรสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง = ชื่อเหล้า + รหัสเหล้า + วันที่รับเรื่อง + รหัสพนักงาน + ชื่อพนักงาน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	ข้อมูลที่ต้องการ
ENTRY TYPE	:	DATA FLOW
DESCRIPTION	:	ข้อมูลที่ต้องการของรหัสแถบที่ติดอยู่ที่ขวดเหล้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	ข้อมูลที่ต้องการ = รหัสเหล้า + ชื่อเหล้า + ปริมาณเหล้า + รหัสลูกค้า + วันที่ฝาก + วันหมดอายุ + รหัสพนักงาน + ชื่อพนักงาน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับ 1 ระบบการบริการรับฝากเหล้า

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลสมาชิก
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลสมาชิก = รหัสสมาชิก+ชื่อสกุล+ประเภทสมาชิก+ประวัติต่างๆ
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบการทำสมาชิก

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลพนักงาน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดพนักงาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลพนักงาน = รหัสสมาชิก+ชื่อ+ตำแหน่ง+เงินเดือน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลโต๊ะ
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดโต๊ะ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลโต๊ะ = รหัส+ขนาด+โซนที่ตั้ง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลห้องคาราโอเกะ
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดห้อง
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลห้อง = รหัส+ขนาดที่นั่ง+ราคาค่าห้อง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลจองโต๊ะ
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดการจองโต๊ะ
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลการจองโต๊ะ = รหัสการจอง+วันที่+เวลา+รหัสโต๊ะ+สถานะการจอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลจองห้อง
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดการจองห้อง
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลการจองห้อง = รหัสการจอง+วันที่+เวลา+รหัสห้อง+สถานะการจอง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบการจอง

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลอาหาร
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดอาหาร
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลอาหาร = รหัสอาหาร+ชื่ออาหาร+รหัสประเภทอาหาร+ราคา
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลเครื่องดื่ม
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดข้อมูลเครื่องดื่ม
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลเครื่องดื่ม = รหัสเครื่องดื่ม+ชื่อเครื่องดื่ม+รหัสประเภท+ราคา
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลการขาย
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดข้อมูลการขาย
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มบันทึกข้อมูลการขาย = รหัสใบสั่ง+รายการที่ขาย+จำนวนหน่วยที่ขาย+รายรับจากการขาย
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มบันทึกข้อมูลการให้ส่วนลด
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดข้อมูลการให้ส่วนลด
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มบันทึกข้อมูลการให้ส่วนลด = รหัสสมาชิก+เปอร์เซ็นต์ ที่ให้ส่วนลด+ยอดส่วนลด
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มบันทึกข้อมูลใบเสร็จรับเงิน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	ฐานข้อมูลที่ใช้เก็บรายละเอียดใบเสร็จรับเงิน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มบันทึกข้อมูลใบเสร็จรับเงิน = เลขที่ใบเสร็จรับเงิน+ หมายเลขโต๊ะหรือห้อง+รหัสพนักงานผู้รับเงิน+วันที่+เวลา+ ยอดค่าบริการรวม+ยอดส่วนลด+ยอดค่าบริการสุทธิ
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระบบงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มลูกค้าทั่วไป
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดของลูกค้าใหม่
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลลูกค้าทั่วไป = ชื่อ นามสกุล+ โทรศัพท์
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 บันทึกข้อมูล

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มสมาชิก
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดของลูกค้าที่เป็นสมาชิก
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มสมาชิก
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ตรวจสอบการเป็นสมาชิก

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลพนักงาน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดของพนักงาน
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลพนักงาน = รหัสพนักงาน + ชื่อพนักงาน + ที่อยู่ + เบอร์โทรศัพท์ + อายุ + วุฒิกการศึกษา + เงินเดือน + วันที่เข้างาน + รหัสตำแหน่ง + ตำแหน่ง
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ตรวจสอบข้อมูลพนักงาน

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลการฝากหรือคืนเงิน
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการฝากหรือคืนเงินของลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลการฝากหรือคืนเงิน = รหัสเงิน + ชื่อเงิน + รหัสลูกค้า + วันที่ฝาก + วันหมดอายุ + รหัสพนักงาน + ชื่อพนักงาน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 บันทึกข้อมูลการฝากหรือคืนเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มรายการข้อมูลที่ผิดสังเกต
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับการรายการฝากเหล่าที่ผิดสังเกต
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มรายการที่ผิดสังเกต= ชื่อเหล่า+รหัสเหล่า+วันที่รับเรื่อง+ รหัสพนักงาน+ชื่อพนักงาน
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 ตรวจสอบรายการข้อมูลที่ผิดสังเกต

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลรหัสแถบสำหรับฝาก
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับรหัสแถบที่บัตรสมาชิกของลูกค้า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลรหัสแถบสำหรับฝาก = รหัสเหล่า+หมายเลขขวด เหล่า
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 บันทึกข้อมูลรหัสแถบ

Project : MSS

LABEL	:	เพิ่มข้อมูลรหัสแถบสำหรับตัวขวด
ENTRY TYPE	:	DATA STORE
DESCRIPTION	:	บันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับรหัสแถบที่ติดอยู่ที่ตัวขวดเหล่า
ALIAS	:	-
COMPOSITION	:	เพิ่มข้อมูลรหัสแถบสำหรับตัวขวด = รหัสเหล่า + หมายเลข ขวดเหล่า
NOTES	:	-
LOCATIONS	:	ระดับที่ 1 บันทึกข้อมูลรหัสแถบ

**ภาคผนวก ก**  
**รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้**

ตารางผนวกที่ 1 เพิ่มข้อมูลของระบบงานบริการร้านผับและคาราโอเกะ

เพิ่มข้อมูล	รายละเอียดเพิ่มข้อมูล
fooddrink	ตารางข้อมูลอาหารและเครื่องดื่ม
fdtype	ตารางข้อมูลรหัสประเภทอาหาร
Amountfood	ตารางข้อมูลการขาย
Orderfd	ตารางข้อมูลใบสั่ง
Room_Table	ตารางข้อมูลห้องคาราโอเกะและโต๊ะอาหาร
Reservation	ตารางข้อมูลการจอง
Mode_order	ตารางข้อมูลชุดใบสั่งที่นำออกใบเสร็จ
Bill	ตารางข้อมูลใบเสร็จ
Member	ตารางข้อมูลสมาชิก
Brand	ตารางข้อมูลเหล่าที่รับฝาก
deposit	ตารางข้อมูลฝากเหล่า
Al_Customer	ตารางข้อมูลลูกค้าทั่วไป
Employee	ตารางข้อมูลพนักงาน
Position_Emp	ตารางข้อมูลตำแหน่งพนักงาน
Rep_Brand	ตารางข้อมูลเหล่าที่ฝากมากที่สุด
Rep_Mount	ตารางข้อมูลเดือนที่ลูกค้ามาฝากเหล่ากับทางร้านมากที่สุด
Rep_Cus	ตารางข้อมูลลูกค้าที่ฝากเหล่ากับทางร้านมากที่สุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 2 รายละเอียดข้อมูลตาราง fooddrink

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Fd_ID**	Text	4	รหัสรายการ
Fd_name	Text	20	ชื่อรายการ
Fdtype_ID*	Text	3	รหัสประเภทรายการ
Fd_price	Number	-	ราคาต่อหน่วย

ตารางผนวกที่ 3 รายละเอียดข้อมูลตาราง fdtype

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Fdtype_id**	Text	3	รหัสประเภทรายการ
Fdtype_name	Text	20	ชื่อประเภทรายการ

ตารางผนวกที่ 4 รายละเอียดข้อมูลตาราง Amountfood

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Order_ID**	Text	12	เลขที่ใบสั่ง
Fd_ID*	Text	4	รหัสรายการที่สั่ง
Amt	Number	-	จำนวนที่สั่ง
Cost_price	Number	-	ราคารวม

ตารางผนวกที่ 5 รายละเอียดข้อมูลตาราง Orderfd

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Order_ID**	Text	12	เลขที่ใบสั่ง
Date	Date/Time	-	วันที่ออกไปสั่ง
Time_in	Date/Time	-	เวลาที่ออกไปสั่ง
Status	Yes/No	-	สถานะการนำไปคิดค่าบริการ
TR_ID*	Text	4	เลขโต๊ะ,ห้อง
Emp_ID*	Text	6	รหัสพนักงานที่ออกไปสั่ง

ตารางผนวกที่ 6 รายละเอียดข้อมูลตาราง Mode\_Order

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Bill_ID**	Text	12	เลขที่ใบเสร็จรับเงิน
TR_ID**	Text	4	เลขโต๊ะ,ห้อง
Order_ID**	Text	12	เลขที่ใบสั่ง

ตารางผนวกที่ 7 รายละเอียดข้อมูลตาราง Bill

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Bill_ID**	Text	12	เลขที่ใบเสร็จรับเงิน
Food_price	Number	-	ยอดรวมค่าอาหารและเครื่องดื่ม
Room_price	Number	-	ค่าบริการห้องคาราโอเกะ
Total_price	Number	-	ยอดบริการรวม
Percent_discfood	Number	-	เปอร์เซ็นต์ส่วนลดอาหาร
Percent_discroom	Number	-	เปอร์เซ็นต์ส่วนลด ห้องคาราโอเกะ
Price_discroom	Number	-	ส่วนลดห้องที่คิดเป็นเงิน
Price_discfood	Number	-	ส่วนลดอาหารที่คิดเป็นเงิน
Price_disc	Number	-	ส่วนลดที่คิดเป็นเงินทั้งหมด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Net_price	Number	-	ค่าบริการสุทธิ
Emp_ID*	Text	6	รหัสพนักงานที่ออกไปเสร็จ
Bill_date	Date/Time	-	วันที่ที่ออกไปเสร็จ
Bill_time	Date/Time	-	เวลาที่ออกไปเสร็จ

ตารางผนวกที่ 8 รายละเอียดข้อมูลตาราง Brand

ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
AI_name	Text	50	ชื่อแอลกอฮอล์
AI_code	Text	5	รหัสแอลกอฮอล์

ตารางผนวกที่ 9 รายละเอียดข้อมูลตาราง deposit

ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Shelve_ID	Text	5	รหัสชั้นเหล้า
Shelve_Name	Text	5	ชื่อชั้นเหล้า
Cus_ID	Text	6	รหัสลูกค้า
Date_In	Text	15	วันที่นำเหล้าเข้ามาฝาก
Date_Out	Text	15	วันที่เหล้าหมดอายุ
Quantity	Long	4	ปริมาณเหล้า
Checker	Boolean	1	เช็คเหล้าว่าอยู่หรือไม่
Emp_ID*	Text	10	รหัสพนักงาน
AI_Name	Text	50	ชื่อเหล้า
Page_No	Integer	2	หน้าจอกที่เก็บเหล้า
Dep_code**	Text	1	บาร์โค้ดของเหล้า

ตารางผนวกที่ 10 รายละเอียดข้อมูลตาราง Rep\_Brand

ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Name	Text	50	ชื่อเหล่า
Amount	Text	4	จำนวนเหล่า

ตารางผนวกที่ 11 รายละเอียดข้อมูลตาราง Rep\_Cus

ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Name	Text	50	ชื่อลูกค้า
Amount	Text	4	จำนวนเหล่า

ตารางผนวกที่ 12 รายละเอียดข้อมูลตาราง Rep\_Mount

ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Name	Text	50	ชื่อเดือน
Amount	Text	4	จำนวนเหล่า

ตารางผนวกที่ 13 รายละเอียดข้อมูลตาราง AI\_Customer

ชื่อฟิลด์	ประเภท	ขนาด	รายละเอียด
Cus_ID**	Text	6	รหัสลูกค้า
Cus_Name	Text	50	ชื่อลูกค้า
Cus-Last	Text	50	นามสกุล
Cus_Phone	Text	20	โทรศัพท์

ตารางผนวกที่ 14 รายละเอียดข้อมูลตาราง Member

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Member_ID**	Text	4	รหัสสมาชิก
Membertype_name	Text	20	ชื่อประเภทสมาชิก
Name	Text	20	ชื่อสมาชิก
Address	Text	50	ที่อยู่
Sex	Text	1	เพศ
Born	Date/time	-	วันเกิด
Tel	number	-	หมายเลขโทรศัพท์
Start_date	Date/time	-	วัน เดือน ปีที่สมัคร
Date_expire	Date/time	-	วันเดือนปีหมดอายุ
Emp_ID*	Text	6	รหัสพนักงานที่รับสมัคร
Amt_premium	number	-	จำนวนครั้งที่รับของสมนาคุณ
Cost_member	number	-	ค่าสมัครสมาชิก

ตารางผนวกที่ 15 รายละเอียดข้อมูลตาราง Reservation

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Reservation_ID**	Text	10	รหัสการจอง
TR_ID	Text	4	เลขโต๊ะหรือห้อง
Res_Date	Date/time	-	วันที่จอง
Res_time	Date/time	-	เวลาที่จอง
Member_ID	Text	4	รหัสสมาชิก
Res_name	Text	-	ชื่อผู้จอง
Tel_cust	Number	-	หมายเลขโทรศัพท์ผู้จอง
Emp_ID*	Text	6	รหัสพนักงานที่รับจอง

ตารางผนวกที่ 16 รายละเอียดข้อมูลตาราง Room\_Table

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
TR_ID**	Text	4	เลข โต๊ะหรือห้อง
Size	Number	-	ขนาดที่นั่ง
Zone	Number	-	โซนที่ตั้ง
Price_room	Number	-	ราคาห้อง

ตารางผนวกที่ 17 รายละเอียดข้อมูลตาราง Employee

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Emp_ID**	Text	4	รหัสพนักงาน
Name_emp	Text	-	ชื่อ
Address_emp	Text	-	ที่อยู่
Tel_emp	Number	-	หมายเลขโทรศัพท์
Age_Emp	Number	-	อายุ
Edu_Emp	Text	-	การศึกษา
Saraly_emp	Number	-	เงินเดือน
Workin_Emp	Date/Time	-	วันที่เริ่มทำงาน
Position_ID*	Text	4	รหัสตำแหน่ง
Section_Emp	Text	-	แผนก

ตารางผนวกที่ 18 รายละเอียดตาราง Position\_Emp

ชื่อฟิลด์	ชนิด	ขนาด	รายละเอียด
Position_ID**	Text	4	รหัสตำแหน่ง
Position_name	Text	-	ชื่อตำแหน่ง

หมายเหตุ      \*\* หมายถึง คีย์หลัก  
                   \* หมายถึง คีย์อ้างอิง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า  
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ภาคผนวก ก

### คู่มือการใช้งาน

#### ลักษณะทั่วไปของโปรแกรม

โปรแกรมระบบการจัดการงานบริการร้านผับและคาราโอเกะสำหรับร้าน เสร่า คลับ ผู้ศึกษาได้ใช้โปรแกรมวิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 และไมโครซอฟท์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 ในการออกแบบโปรแกรมขึ้นมาสำหรับการดำเนินงาน ซึ่งสามารถแบ่งส่วนงานหลัก ๆ ของระบบได้ดังนี้ ระบบการให้บริการรับจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ การรับสั่งอาหารและเครื่องดื่ม การรับฝากเหล้า โปรแกรมที่สร้างขึ้นสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้โปรแกรมได้ดังนี้

1. ระบบงานบริการมีความสะดวกรวดเร็วเพิ่มมากขึ้น
2. ลดความผิดพลาดที่อาจเกิดจากการดำเนินงานของพนักงานให้น้อยลง
3. สืบค้นข้อมูลของลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ป้องกันการทุจริตที่อาจเกิดขึ้นในกรณีของการให้บริการรับฝากเหล้า
5. ระบบสามารถตรวจสอบอายุการให้บริการรับฝากเหล้าและการจัดเก็บเหล้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. ช่วยลดค่าใช้จ่ายที่อาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดจากการดำเนินงาน
7. ประมวลผลการดำเนินงานต่าง ๆ และจัดทำรายงานได้ตรงตามความต้องการของผู้จัดการร้าน

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จำเป็นต้องใช้ในระบบการจัดการงานบริการร้านผับและคาราโอเกะมีดังนี้

1. คอมพิวเตอร์เพนเทียม ทรี
2. หน่วยความจำสำรอง 64 เมกะไบต์
3. ความจุของฮาร์ดดิสก์ 10.2 จิกะไบต์
4. หน้าจอรับ และแสดงผล แบบสัมผัส
5. เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์
6. เครื่องพิมพ์รหัสแถบ

7. เครื่องอ่านรหัสแถบ
8. อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินงานอื่น ๆ

#### องค์ประกอบของโปรแกรม

ระบบการจัดการงานบริการร้านอาหารและคาราโอเกะแบ่งขั้นตอนการดำเนินงานหลักได้ออกเป็น 3 ระบบได้แก่ ระบบการให้บริการจองโต๊ะอาหารและห้องคาราโอเกะ ระบบการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ระบบการให้บริการรับฝากเหล้า ซึ่งสามารถแบ่งขั้นตอนการทำงานได้ดังนี้

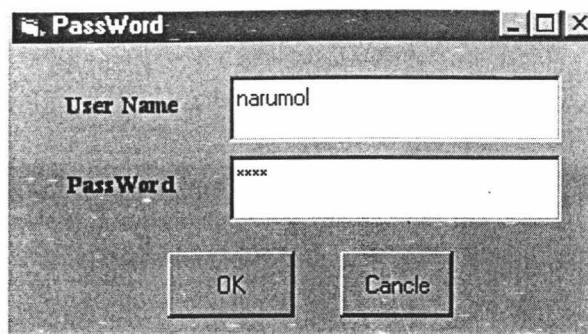
1. เริ่มต้นการเข้าสู่ระบบการทำงาน ผู้ใช้ต้องผ่านเข้าสู่ระบบรักษาความปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ (ภาพผนวกที่ 37)



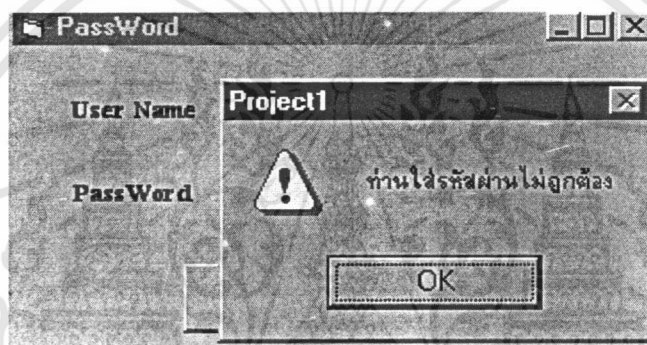
ภาพผนวกที่ 37 หน้าจอหลักเพื่อเข้าสู่ระบบ

2. เข้าสู่ระบบรักษาความปลอดภัย ผู้ใช้จะต้องใส่รหัสผ่านที่ถูกต้องเพื่อเข้าสู่ระบบการทำงานของโปรแกรมในขั้นต่อไป (ภาพผนวกที่ 38) ในกรณีที่ผู้ใช้ใส่รหัสไม่ถูกต้องระบบจะทำการเตือน เพื่อให้ใส่รหัสผ่านใหม่อีกครั้ง (ภาพผนวกที่ 39)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 38 หน้าจอรักษาความปลอดภัยโดยให้ผู้ใช้ใส่รหัสผ่าน



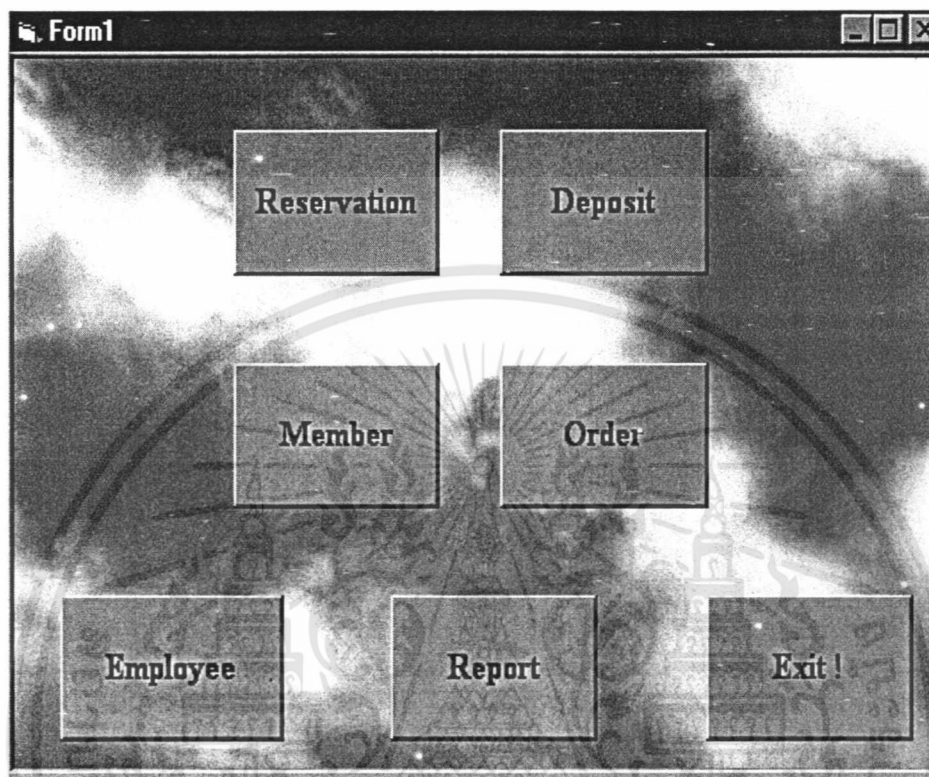
ภาพผนวกที่ 39 กรณีที่ผู้ใช้ใส่รหัสไม่ถูกต้อง

3. เมื่อผู้ใช้สามารถผ่านเข้าสู่ระบบได้แล้ว ระบบจะแสดงหน้าจอหลักให้เลือกใช้รายละเอียดต่าง ๆ ของระบบ โดยจะเข้าสู่หน้าจอหลัก(Main Menu) (ภาพผนวกที่ 40) ซึ่งในหน้าจอนี้ปรากฏรายละเอียดของระบบทั้งหมด ได้แก่ ระบบการจอง(Reservation) ระบบการรับสั่งอาหาร (Order) ระบบการรับสมัครสมาชิก(Member) ระบบการให้บริการรับฝากเหมา(Deposit) รายละเอียดของพนักงาน(Employee) การออกรายงานต่าง ๆ (Report) ผู้ใช้สามารถเลือกเข้าสู่ระบบตามที่ต้องการได้

4. ในกรณีที่ผู้ใช้เลือกที่ระบบการจอง(Reservation) ระบบจะทำการเรียกหน้าจอการจอง (Reservation) ขึ้นมา เพื่อให้ผู้ใช้ได้เลือกการจองตามที่ต้องการซึ่งการจองจะแบ่งออกเป็น การจองโต๊ะอาหาร (Reservation Table) การจองห้องคาราโอเกะ(Reservation Room) ผู้ใช้สามารถเรียกดูตารางข้อมูลการจองโต๊ะอาหาร(ScheduleTable) ตารางการจองห้องคาราโอเกะ(ScheduleRoom) รวมทั้งการตรวจสอบคั้นหารายละเอียดการจองของลูกค้า การตรวจสอบลูกค้าที่จองโต๊ะอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

(CheckTable) ตรวจสอบรายละเอียดการจองห้องคาราโอเกะ (Check Room) ได้ตามที่ต้องการ (ภาพผนวกที่41)



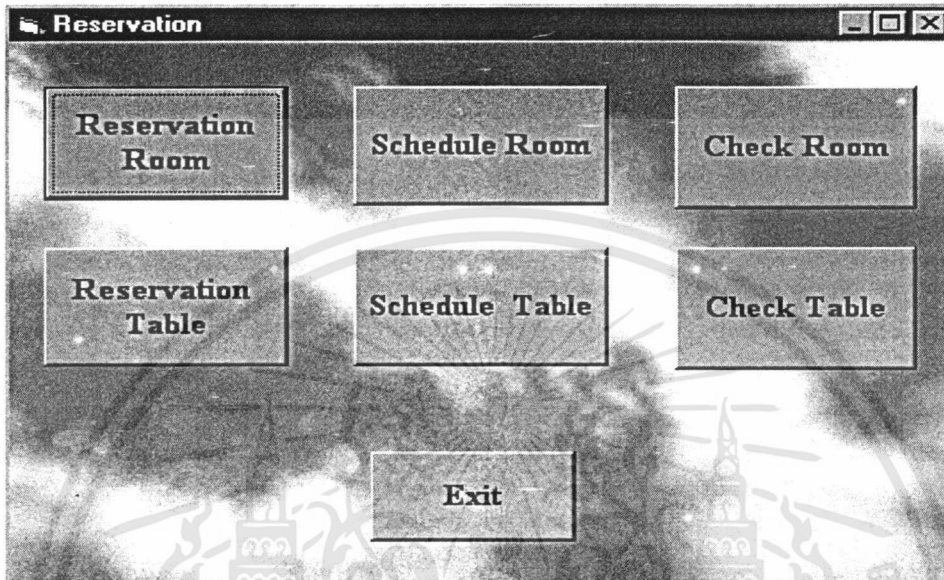
ภาพผนวกที่ 40 หน้าจอหลักในการเลือกเข้าสู่ระบบที่ต้องการ

5. จากการเลือกระบบการจองห้องคาราโอเกะ ระบบจะเข้าสู่หน้าจอที่แสดงผังห้อง เพื่อให้ผู้ใช้ได้เลือกห้องที่ต้องการ โดยตรวจสอบห้องจากแปลนที่ได้วางไว้ ซึ่งจำนวนห้องทั้งหมดที่มีเป็นจำนวน 20 ห้อง ขนาดของห้องจะมีความแตกต่างกัน พร้อมทั้งเรียกดูข้อมูลการจองจากตารางการจองได้(ภาพผนวกที่42)

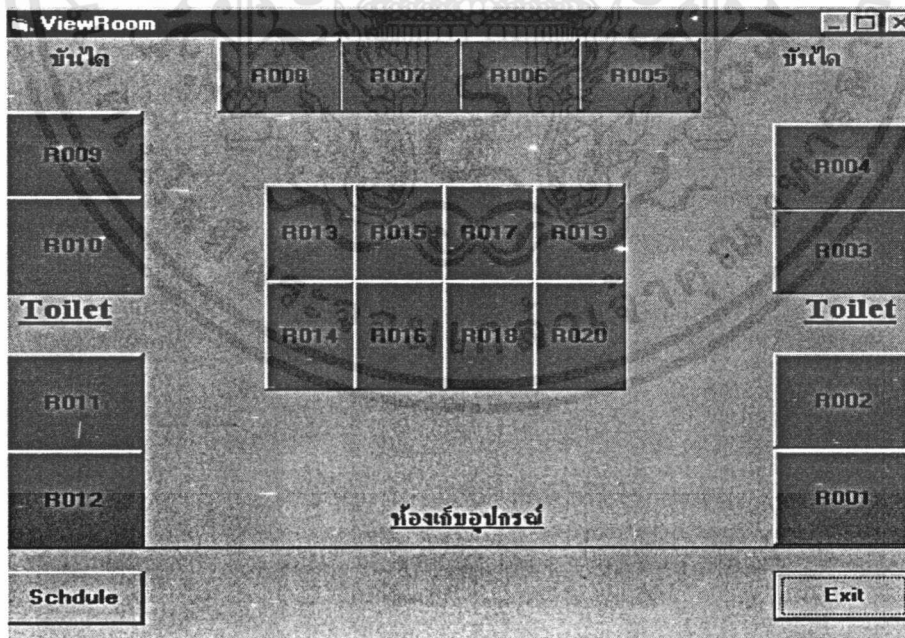
6. จากหน้าจอที่แสดงผังห้องคาราโอเกะ ถ้าเลือกห้องใดห้องหนึ่งใน 20 ห้อง ระบบจะเรียกหน้าจอที่ใช้ในการบันทึกรายละเอียดการจอง(Room) เพื่อบันทึกรายละเอียดการจองของลูกค้า ซึ่งภายในหน้านี้จะบอกรายละเอียดของลูกค้าทั้งหมด พร้อมทั้งสามารถแก้ไขข้อมูล การเลื่อนข้อมูล การเพิ่มข้อมูลใหม่ เรียกไปยังหน้าจอสมาชิก เปลี่ยนเวลาการจอง เรียกดูตารางการจอง และออกรายงานการจองได้(ภาพผนวกที่43)

7. ในกรณีที่ผู้ใช้เลือกจองโต๊ะอาหาร ระบบจะเรียกหน้าจอผังโต๊ะอาหาร(View Table) เพื่อให้ลูกค้าสามารถเลือกโต๊ะที่ต้องการได้ ซึ่งในหน้านี้จะแสดงผัง

โต๊ะอาหารทั้งหมดของร้าน โดยแบ่งเป็นส่วน(Zone) ทั้งหมด 4 ส่วน คือ ส่วน A ส่วน B ส่วน C และส่วนD(ภาพผนวกที่ 44)

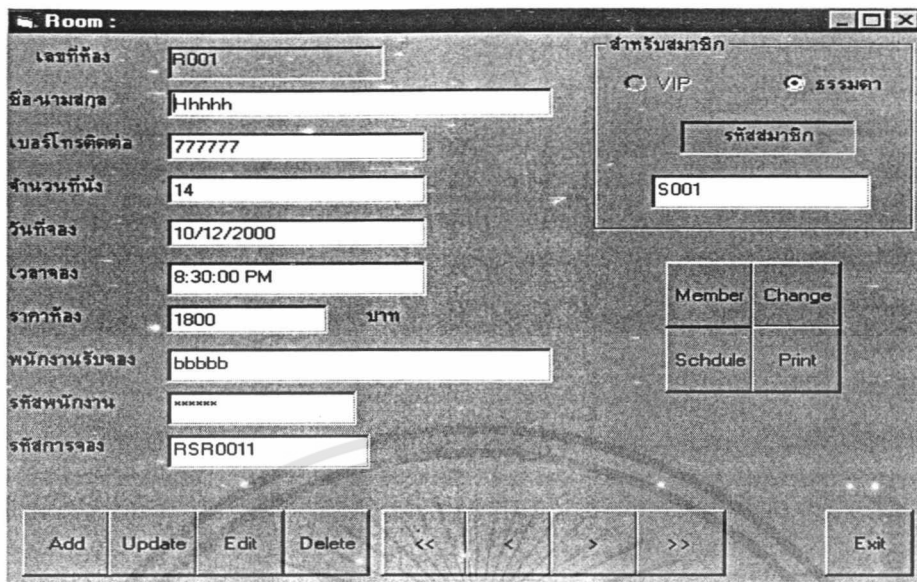


ภาพผนวกที่ 41 หน้าจอการจอง

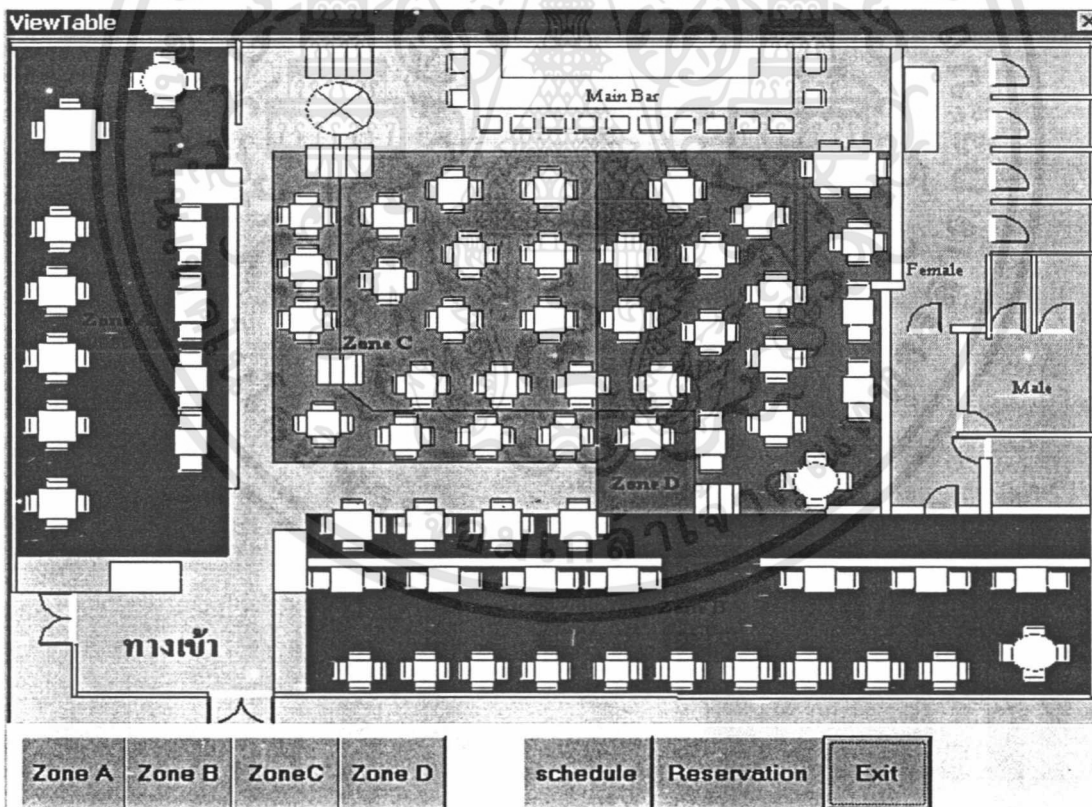


ภาพผนวกที่ 42 หน้าจอผังรายละเอียดห้องคาราโอเกะในร้าน(View room)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 43 บันทึกรายละเอียดการจองของลูกค้าที่จองห้อง(Room)

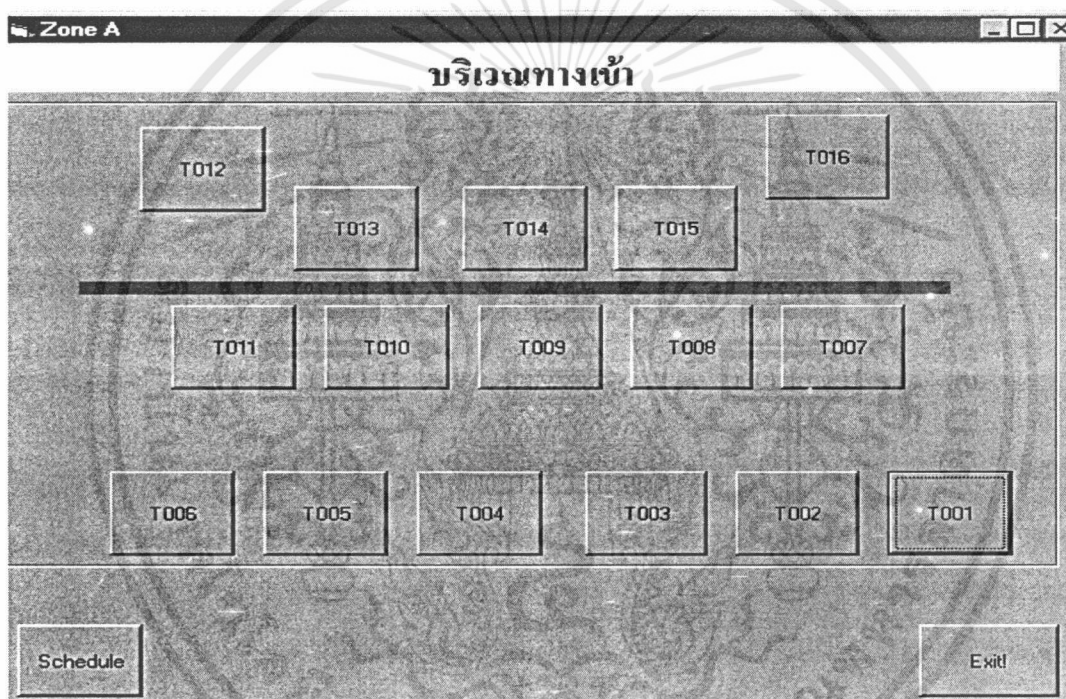


ภาพผนวกที่ 44 หน้าจอผังรายละเอียดของโต๊ะอาหารทั้งหมดภายในร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. เมื่อผู้ใช้เลือกส่วนที่ต้องการได้แล้ว ระบบจะเรียกหน้าจอฝั่งแสดงเลขที่โต๊ะ (Zone A) (ภาพผนวกที่ 45) ตามส่วนที่ต้องการ เพื่อให้ผู้ใช้เลือกโต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้องตรงตามความต้องการ นอกจากนี้ผู้ใช้สามารถเรียกดูตารางข้อมูลการจองได้จากหน้าจอนี้อีกด้วย

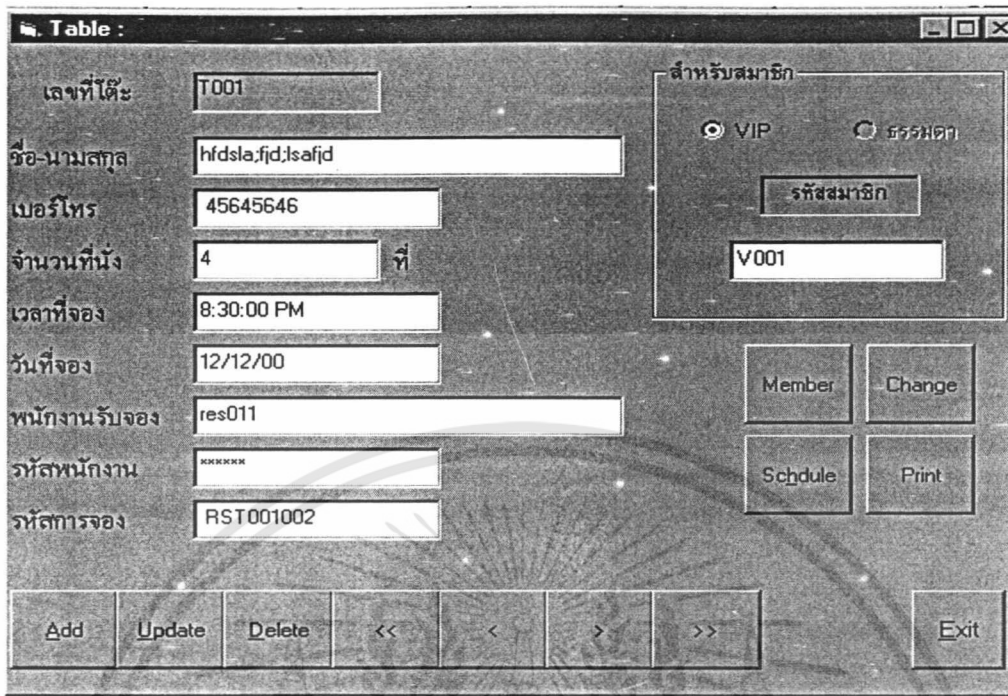
9. จากนั้นระบบแสดงหน้าจอรายละเอียดการจองโต๊ะอาหาร ผู้ใช้ต้องบันทึกรายละเอียดการจองของลูกค้า เรียกหน้าจ การจองโต๊ะอาหาร(Table) ซึ่งจะแสดงรายละเอียดการจองของลูกค้าทั้งหมด รวมทั้งเรียกหน้าจอสมาชิกเพื่อตรวจสอบข้อมูลการเป็นสมาชิกของลูกค้า เรียกดูข้อมูลการจองโต๊ะอาหาร ออกรายงานการจองโต๊ะอาหารของลูกค้า สามารถเพิ่มข้อมูลใหม่แก้ไขข้อมูลเดิม ลบข้อมูลที่ไม่ต้องการออก เลื่อนดูข้อมูลทั้งหมดที่มีอยู่ได้อีกด้วย(ภาพผนวกที่ 46)



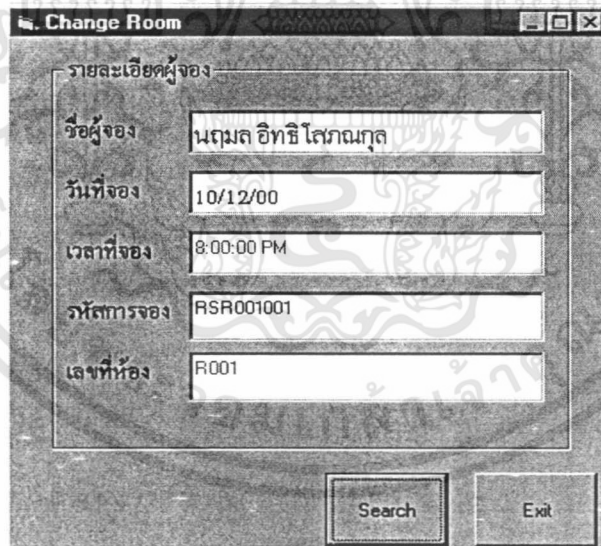
ภาพผนวกที่ 45 หน้าจอฝั่งรายละเอียดเลขที่โต๊ะอาหารบริเวณ A

10. ในกรณีที่ลูกค้าลืมรหัสการจองของตนเอง ระบบสามารถจะค้นหาได้โดยสามารถค้นหาได้ทั้งชื่อผู้จองหรือรหัสการจองจากหน้าจอค้นหา โดยแบ่งหน้าจอกันหาออกเป็น 2 ประเภท คือ ค้นหารายละเอียดการจองห้องคาราโอเกะ(Search Room) และค้นหารายละเอียดการจองโต๊ะอาหาร(Search Table) ตรวจสอบรายละเอียดการจองของลูกค้า(ภาพผนวกที่47)

11. การตรวจสอบรายละเอียดการจองในแต่ละวันผู้ใช้ตรวจสอบได้จากหน้าจอตารางการจอง ซึ่งแบ่งตารางการจองออกเป็น 2 ประเภท คือ ตารางการจองห้องคาราโอเกะ (Schedule Room) และตารางการจองโต๊ะอาหาร(Schedule Table)(ภาพผนวกที่ 48) เมื่อผู้ใช้ต้องการ



ภาพผนวกที่ 46 หน้าจอรายละเอียดการจองโต๊ะอาหาร



ภาพผนวกที่ 47 หน้าจอค้นหารายละเอียดการจองของลูกค้า

เลือกวันที่(Date) ระบบจะเรียกปฏิทิน(Calendar) เพื่อให้ผู้ใช้เลือกวันที่ เดือน ปีพุทธศักราช ที่ต้องการแล้วระบบจะแสดงรายละเอียดการจองทั้งหมดของวันนั้นออกมา (ภาพผนวกที่ 49)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

12. ในกรณีที่เริ่มต้นระบบผู้ใช้เลือกที่การสมัครสมาชิก(Member) ระบบจะเรียกหน้าจอสมาชิกขึ้นมา เพื่อให้ผู้ใช้สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าที่สมัครเป็นสมาชิก และสามารถพิมพ์ออกบัตรสมาชิกให้แก่ลูกค้าได้(ภาพผนวกที่ 50)

13. ผู้ใช้สามารถเรียกดูข้อมูลของพนักงานได้ โดยเรียกจากหน้าจอหลักของระบบ (Main Menu) ซึ่งภายในหน้าจอนี้จะแสดงรายละเอียดของพนักงานทั้งหมดของร้าน พร้อมทั้งการเพิ่มข้อมูล การแก้ไขข้อมูล การลบข้อมูลของพนักงานสามารถทำได้ในหน้าจอพนักงาน (Employee)(ภาพผนวกที่ 51)

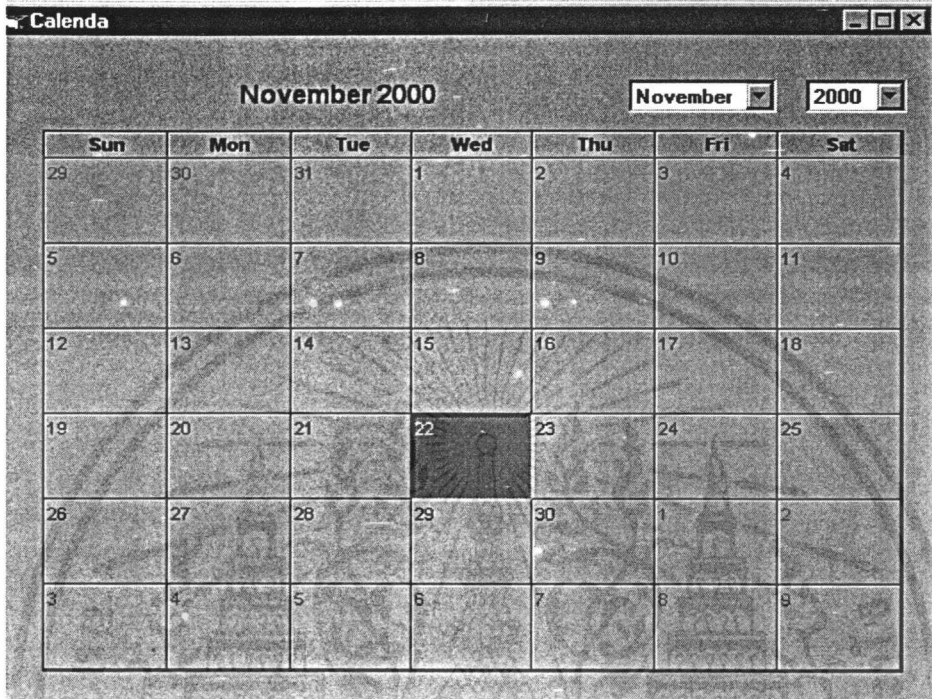
Reservation ID	Res Date	Res Time	IR_ID
RSR001001	10/12/00	8:00:00 PM	R001
RSR002010	12/20/00	9:30:00 PM	R010
RSR001003	10/12/00	8:30:00 PM	R001

ภาพผนวกที่ 48 หน้าจอตารางรายละเอียดการจองห้องคาราโอเกะ

### ระบบบริการอาหารและเครื่องดื่ม

เมื่อผู้ใช้กดปุ่มออร์เดอร์จากหน้าจอเมนูจะเข้าสู่หน้าจอส่วนอาหารและเครื่องดื่ม (ภาพผนวกที่ 52) ซึ่งจะให้ผู้เลือกใช้การทำงาน คือ แก้ไขรายการ ออกใบสั่ง ออกรายงาน และออกใบเสร็จรับเงิน ถ้าผู้ใช้ต้องการทำการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอาหารและเครื่องดื่ม ให้ผู้ใช้เลือกการทำงานแก้ไขรายการ แล้วเลือกในส่วนของข้อมูลว่าต้องการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในส่วนอาหาร

หรือเครื่องดื่มนั้น ให้ผู้ใช้เลือกประเภท หลังจากนั้นให้กดปุ่ม **Add** แล้วกรอกข้อมูลที่ต้องการเพิ่มให้ครบถ้วน แล้วกดปุ่ม **Save**



ภาพผนวกที่ 49 หน้าจอปฏิทิน

รหัสสมาชิก	5001
ประเภทสมาชิก	Student
ชื่อ-นามสกุล	ปิ่นคำย ชื่อเวช
ที่อยู่	154/1 ถนนเกษมราษฎร์รังสิต กรุงเทพฯ
เพศ	ชาย
วันเกิด	26/4/78
เบอร์โทร	8655392
วันเริ่มสมาชิก	11/10/43
วันหมดอายุ	11/10/44
รหัสพนักงาน	Res012
ชื่อพนักงาน	นราวุฒิ แสง
จำนวนครั้งที่รับของสมาชิก	1 ครั้ง
จำนวนเงินที่ชำระค่าสมาชิก	5000 บาท

ภาพผนวกที่ 50 หน้าจอรายละเอียดสมาชิกและการรับสมัครสมาชิก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- Employee -

รหัส	<input type="text" value="C1e051"/>
ชื่อ - นามสกุล	<input type="text" value="บุบผา นาคา"/>
ที่อยู่	<input type="text" value="46 พหลโยธิน กรุงเทพ"/>
เบอร์โทร	<input type="text" value="2799391"/>
อายุ	<input type="text" value="30"/> ปี
วุฒิการศึกษา	<input type="text" value="-"/>
เงินเดือน	<input type="text" value="4000"/> บาท
วันที่เริ่มเข้าทำงาน	<input type="text" value="2/6/40"/>
ตำแหน่ง	<input type="text" value="05"/>
ส่วนงานที่รับผิดชอบ	<input type="text" value="พนักงานทำความสะอาด"/>

<< < > >>

Add Update Delete Print Exit

ภาพผนวกที่ 51 หน้าจอรายละเอียดพนักงาน

Form1

แก้ไขรายการ    ออกใบสั่ง    ออกรายงาน    ออกใบเสร็จ

ประเภท <input type="radio"/> อาหาร <input type="radio"/> เครื่องดื่ม	ประเภทอาหาร <input type="radio"/> ผัด -ทอด <input type="radio"/> กวน/กรั้ม <input type="radio"/> ต้มยำ <input type="radio"/> ต้มยำ <input type="radio"/> ลานเตี๊ยะ	ประเภทเครื่องดื่ม <input type="radio"/> WHISKY <input type="radio"/> BEER <input type="radio"/> LIQUEUR <input type="radio"/> MIXER <input type="radio"/> DR. THIRSTY <input type="radio"/> COCKTAIL
--	---	---

รหัสประเภท

รหัส  ชื่อรายการ  ราคา(บาท)

--	--

⏪ ⏩ Data1 ⏪ ⏩

Add Edit Delete Save

Main Menu Exit

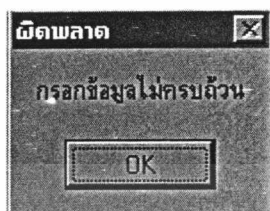
ภาพผนวกที่ 52 หน้าจอส่วนอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ถ้าป้อนข้อมูลไม่ครบถ้วนจะมีข้อความเตือนความผิดพลาดว่ามีการกรอกข้อมูล

ไม่ครบถ้วน

(ภาพผนวกที่ 53)



ภาพผนวกที่ 53 ข้อความเตือนการกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน

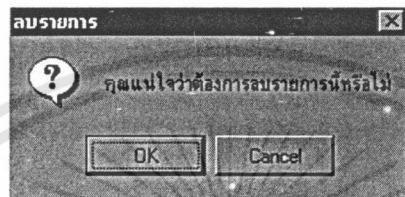
ในกรณีที่ผู้ใช้ต้องการแก้ไข (ภาพผนวกที่ 54) ให้ผู้ใช้เลือกประเภทข้อมูลก่อน เมื่อข้อมูลปรากฏในตารางแล้วให้ผู้ใช้เลือกเรคคอร์ดที่ต้องการแก้ไข แล้วจึงกดปุ่ม **Edit** จากนั้นให้ผู้ใช้พิมพ์ข้อมูลที่แก้ไขลงไป แล้วกดปุ่ม **Save**

fd_ID	fd_name	fdtype_ID	fd_price
f301	กุ้งหอบแป้งทอด	f30	80
f302	ปลาหมึกหอบแป้งทอด	f30	80
f303	หมูทอดกระเทียม	f30	70

ภาพผนวกที่ 54 หน้าจอการแก้ไข หรือ ลบรายการอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากต้องการลบข้อมูล ให้ผู้ใช้เลือกประเภทข้อมูลก่อน เมื่อข้อมูลปรากฏในตารางแล้วให้ผู้ใช้เลือกเรคคอร์ดที่ต้องการลบแล้วจึงกดปุ่ม **Delete** จะปรากฏหน้าจอเตือนว่าต้องการลบรายการนี้หรือไม่ (ภาพผนวกที่ 55) ให้ผู้ใช้กดปุ่ม **OK** ระบบจะลบรายการนั้นและกลับหน้าจอที่ทำรายการ (ภาพผนวกที่ 54)



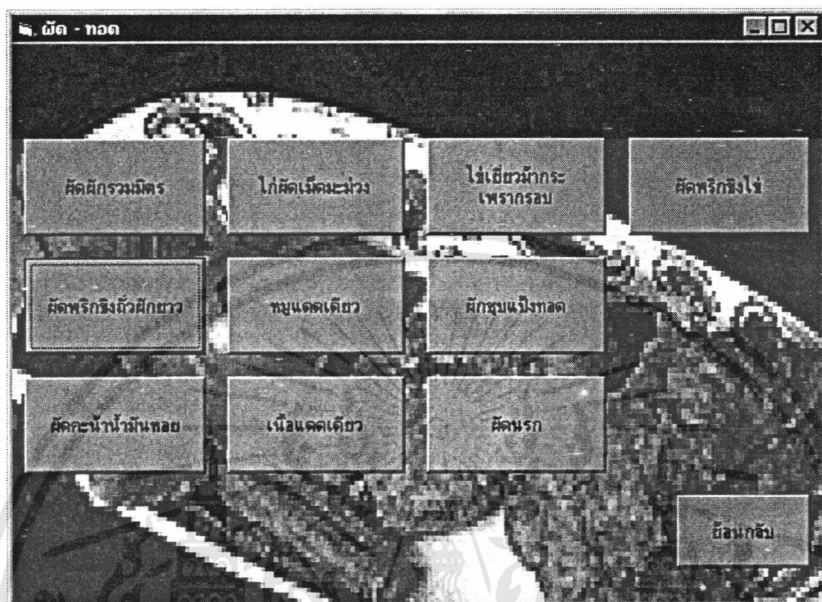
ภาพผนวกที่ 55 หน้าจอเตือนการลบรายการ

เมื่อผู้ใช้ต้องการออกไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ให้เลือกการทำงานออกไปสั่ง จากนั้นให้ผู้ใช้เลือกว่าลูกค้าที่สั่งใช้บริการประเภทไหน บริการส่วนโต๊ะอาหารธรรมดาหรือบริการห้องคาราโอเกะ จากนั้นให้ผู้ใช้ใส่เลขโต๊ะหรือห้องลงไป (ภาพผนวกที่ 56) จากนั้นให้กดเลือกประเภทที่ต้องการสั่ง

ภาพผนวกที่ 56 หน้าจอการออกไปสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

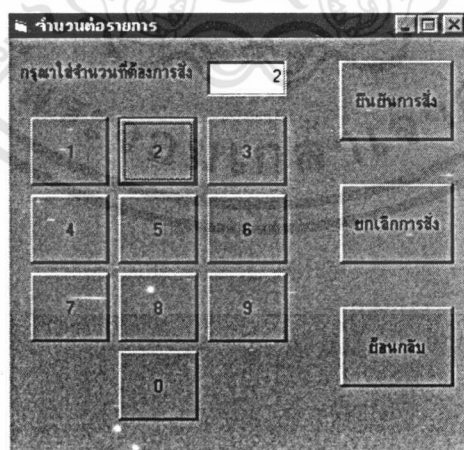
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หากผู้ใช้คอมพิวเตอร์  ปรากฏหน้าจอรายการอาหารประเภทผัด-ทอดขึ้นมาให้เลือก (ภาพผนวกที่ 57)



ภาพผนวกที่ 57 หน้าจอรายการอาหารประเภทผัด-ทอด

เมื่อผู้ใช้คอมพิวเตอร์เลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้วจะปรากฏหน้าจอเพื่อให้ระบุจำนวนที่ต้องการสั่ง (ภาพผนวกที่ 58)

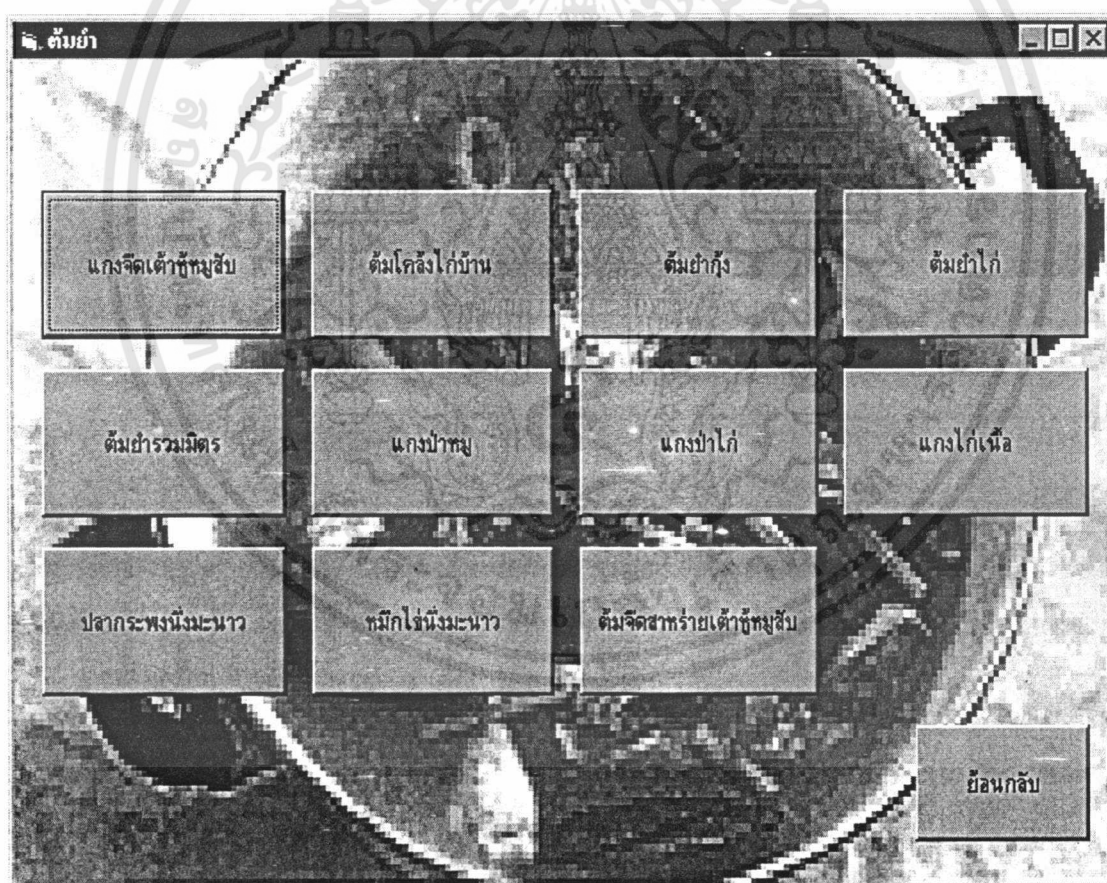


ภาพผนวกที่ 58 หน้าจอระบุจำนวนอาหารที่ต้องการสั่งต่อรายการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติว่า ผู้ใช้เลือกรายการ ไข่ผัดเม็ดมะม่วง และระบุจำนวน 2 จาน ถ้าคลิกปุ่ม **ยืนยันการสั่ง** ระบบจะทำการบันทึกรายการที่สั่งไว้ และจะกลับไปทำงานในหน้าจอออกใบสั่ง (ภาพผนวกที่ 56) เพื่อให้ส่งรายการต่อไปหากผู้ใช้คลิกปุ่ม **ย้อนกลับ** ระบบไปที่หน้าจอรายการอาหาร (ภาพผนวกที่ 59) เพื่อเลือกรายการใหม่ในประเภทผัดทอด แต่ถ้าหากผู้ใช้คลิกปุ่ม **ยกเลิกการสั่ง** ระบบจะไม่บันทึกรายการอาหารที่สั่งให้และกลับไปหน้าจอออกใบสั่ง (ภาพผนวกที่ 56) เพื่อให้ส่งรายการในประเภทอื่นๆ ต่อไป

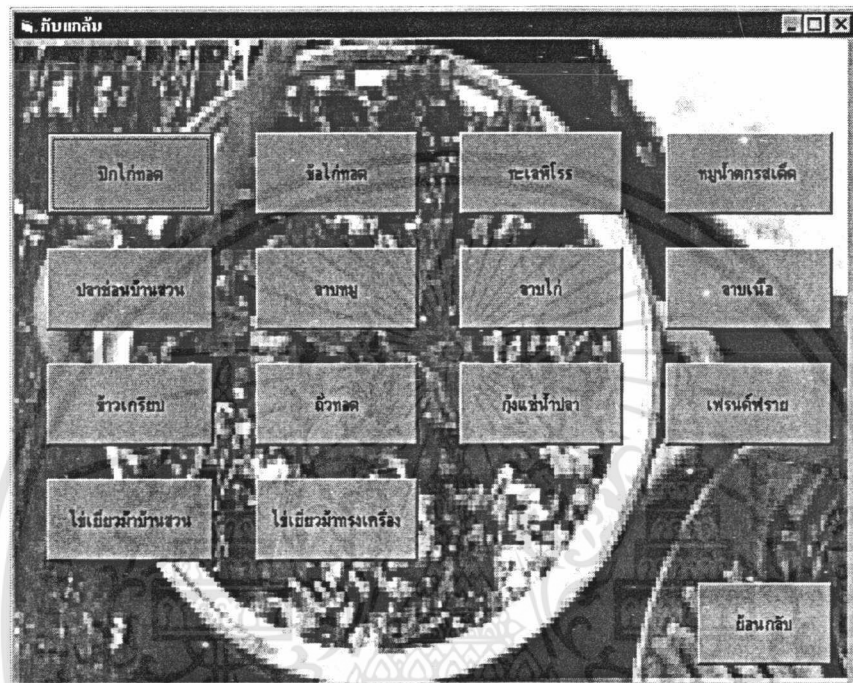
เมื่อผู้ใช้คลิกปุ่ม **ต้มยำ** ระบบจะปรากฏหน้าจอรายการอาหารประเภทต้มยำ (ภาพผนวกที่ 59) เมื่อคลิกปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น



ภาพผนวกที่ 59 หน้าจอรายการอาหารประเภทต้มยำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อผู้ใช้คลิกปุ่ม **กับแก้ม** จะปรากฏหน้าจอรายการอาหารประเภทกับแก้ม (ภาพผนวกที่ 60) เมื่อคลิกปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น



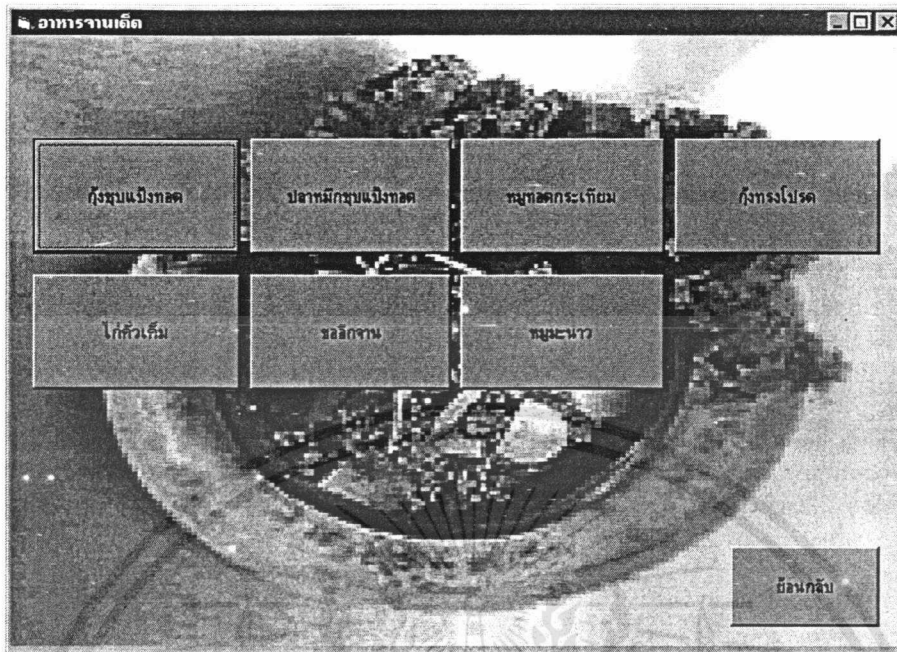
ภาพผนวกที่ 60 หน้าจอรายการอาหารประเภทกับแก้ม

เมื่อผู้ใช้คลิกปุ่ม **อาหารจานเด็ด** จะปรากฏหน้าจอรายการอาหารประเภทอาหารจานเด็ด (ภาพผนวกที่ 61) เมื่อคลิกปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น

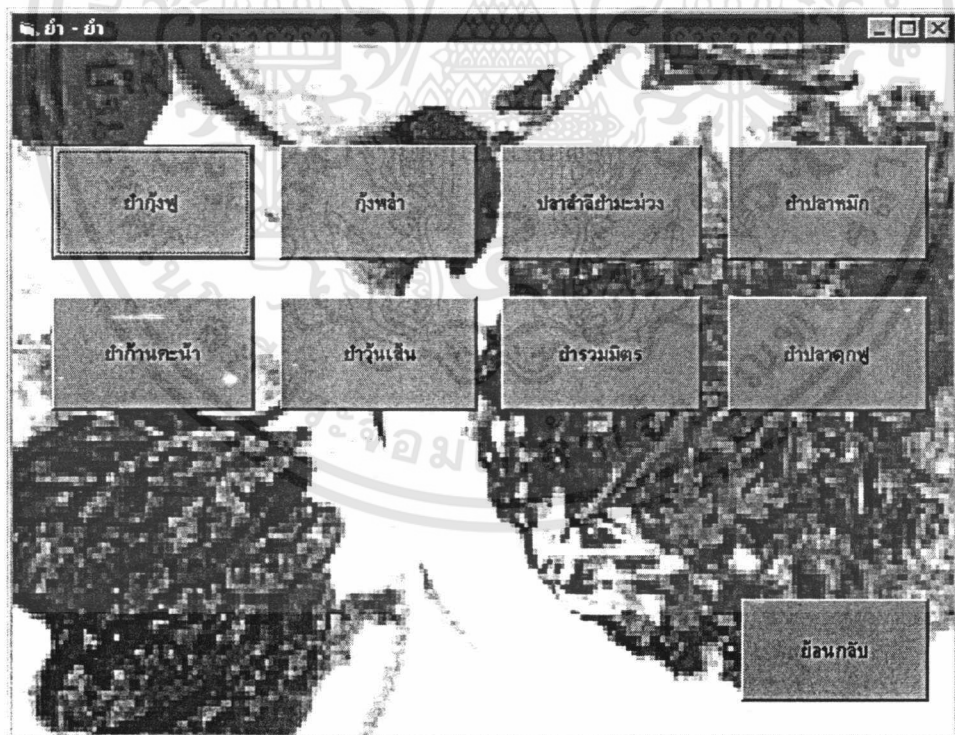
เมื่อผู้ใช้คลิกปุ่ม **ผ่า-ผ่า** ระบบจะปรากฏหน้าจอแสดงรายการอาหารประเภทผ่า (ภาพผนวกที่ 62) เมื่อคลิกปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น

เมื่อผู้ใช้คลิกปุ่ม **WHISKY** จะปรากฏหน้าจอรายการเครื่องดื่มวิสกี้ (ภาพผนวกที่ 63) เมื่อคลิกปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

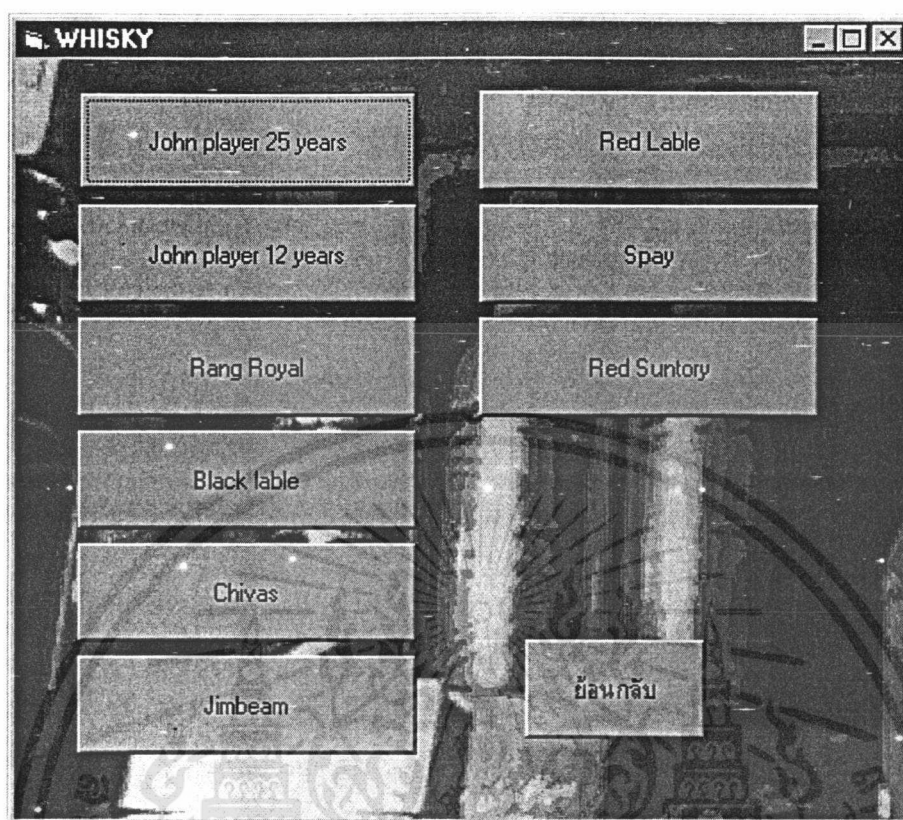


ภาพผนวกที่ 61 หน้าจอรายการอาหารประเภทอาหารจานเด็ด



ภาพผนวกที่ 62 หน้าจอรายการอาหารประเภทยำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



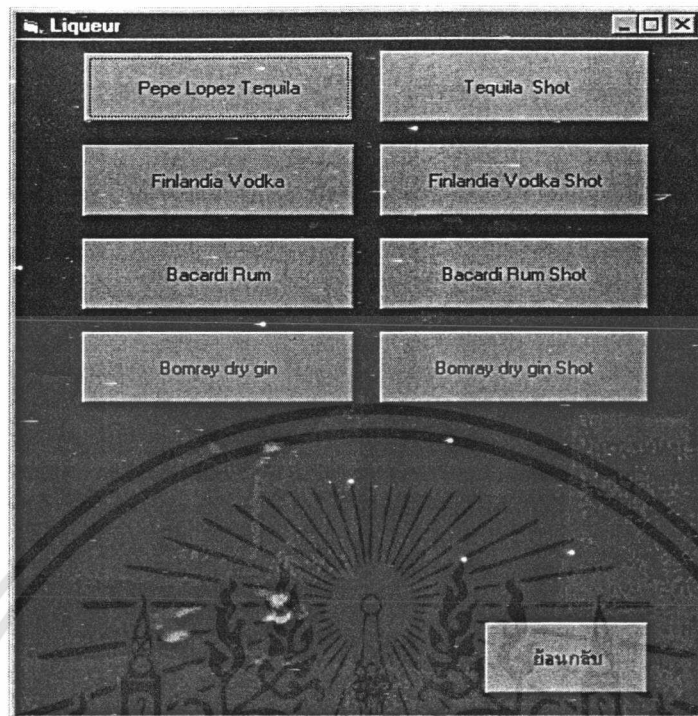
ภาพผนวกที่ 63 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทวิสกี้

เมื่อผู้ใช้กดปุ่ม **LIQUEUR** จะปรากฏหน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทเหล้าชาวฝรั่งเศส (ภาพผนวกที่ 64) เมื่อกดปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น

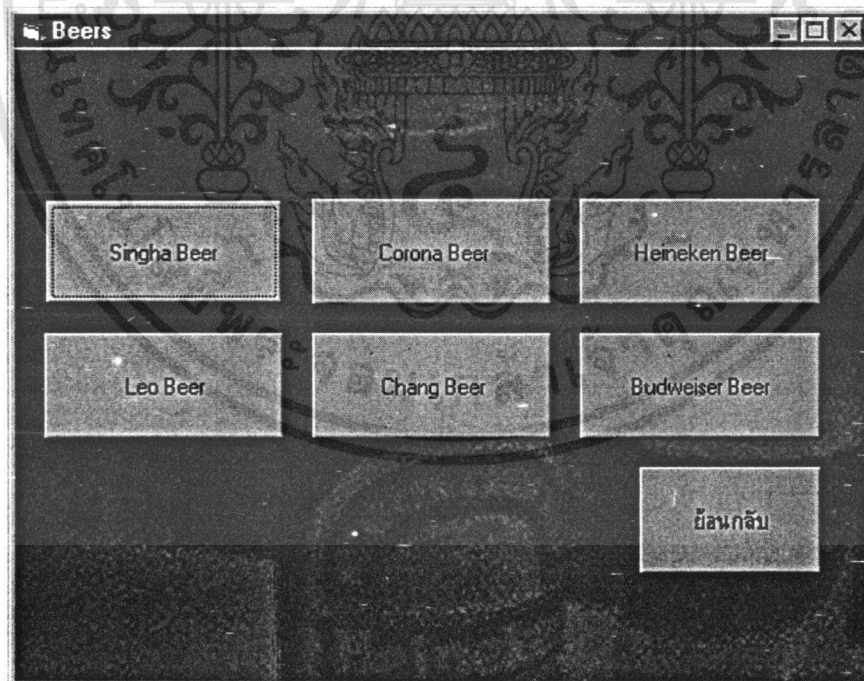
เมื่อผู้ใช้กดปุ่ม **BEER** จะปรากฏหน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทเบียร์ (ภาพผนวกที่ 65) เมื่อกดปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น

เมื่อผู้ใช้กดปุ่ม **Dr.Thirsty** จะปรากฏหน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทค็อกเตอรืเทอร์ดี (ภาพผนวกที่ 66) เมื่อกดปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

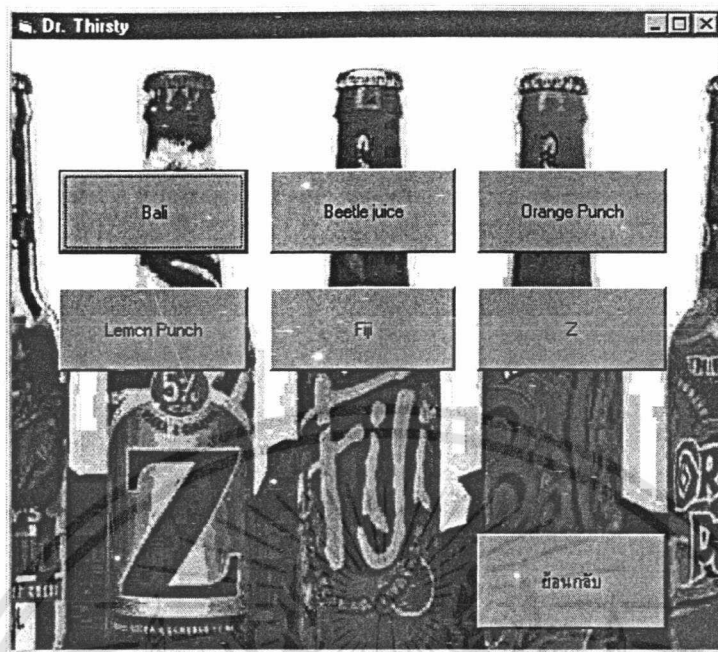


ภาพผนวกที่ 64 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทเหล้าชาวฝรั่งเศส



ภาพผนวกที่ 65 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทเบียร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 66 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทค็อกเตอรืเทอร์ดี

เมื่อผู้ใช้กดปุ่ม **COCKTAIL** จะปรากฏหน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทค็อกเทล (ภาพผนวกที่ 67) เมื่อกดปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้วก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น

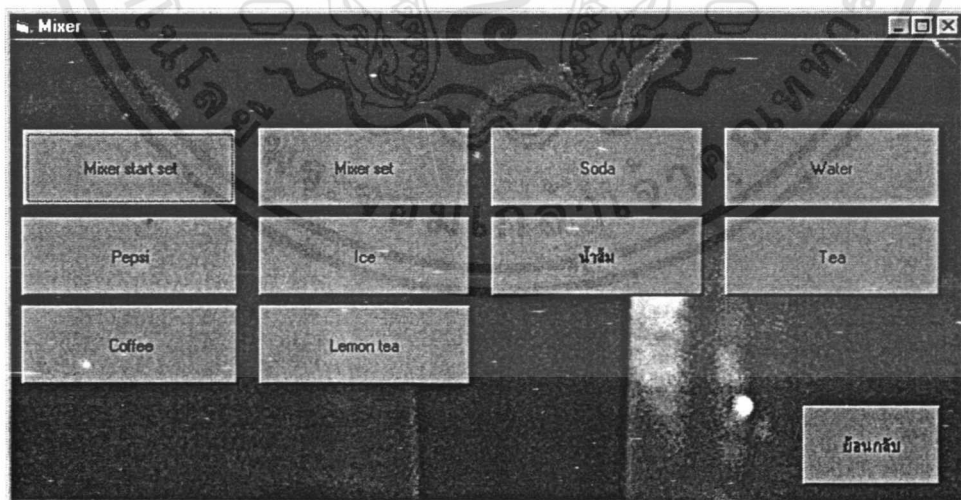
เมื่อผู้ใช้กดปุ่ม **MIXER** จะปรากฏหน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทมิกเซอร์ (ภาพผนวกที่ 68) เมื่อกดปุ่มเลือกรายการใดรายการหนึ่งแล้ว ก็จะปรากฏหน้าจอให้ระบุจำนวน (ภาพผนวกที่ 58) ดังได้อธิบายไปข้างต้น

เมื่อผู้ใช้ได้เลือกรายการอาหาร เครื่องดื่มและระบุจำนวนที่ต้องการเรียบร้อยแล้วให้ผู้ใช้กดปุ่ม **เสร็จสิ้นการสั่ง** ระบบจะปรากฏข้อความบอกเมื่อการสั่งสำเร็จ (ภาพผนวกที่ 69) และเมื่อ ผู้ใช้กดปุ่ม **OK** ระบบจะปรากฏหน้าจอใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม (ภาพผนวกที่ 71) ตามรายการที่ผู้ใช้ได้เลือกไว้ในตอนแรก หากผู้ใช้ใส่ข้อมูลไม่ครบแล้วกดปุ่ม **เสร็จสิ้นการสั่ง** ระบบก็จะปรากฏข้อความเตือนกรอกใบสั่งผิดพลาด (ภาพผนวกที่ 70) ให้ผู้ใช้กลับไปกรอกข้อมูลในหน้าจอกรอกใบสั่ง (ภาพผนวกที่ 56) ให้ครบเสียก่อน แต่ถ้าผู้ใช้กดปุ่ม **ยกเลิก** ระบบจะปรากฏหน้าจอข้อความเตือน (ภาพผนวกที่ 72) การยกเลิกการสั่งครั้งล่าสุดนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

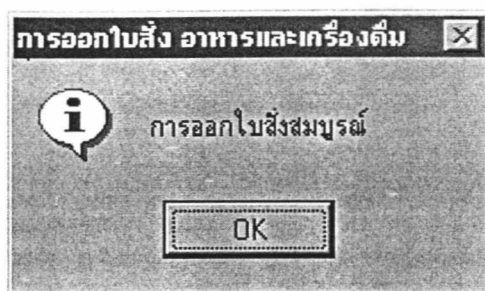


ภาพผนวกที่ 67 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทค็อกเทล



ภาพผนวกที่ 68 หน้าจอรายการเครื่องดื่มประเภทมิกซ์เซอร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 69 หน้าจอข้อความตอบรับความสำเร็จในการสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

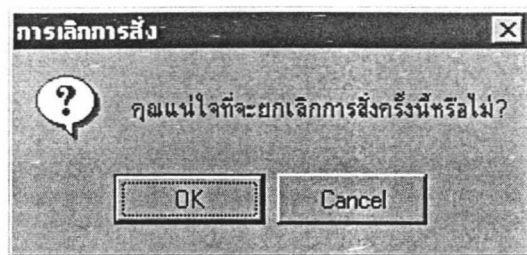


ภาพผนวกที่ 70 ข้อความเตือนเมื่อกรอกข้อมูลใบสั่งไม่ครบถ้วน



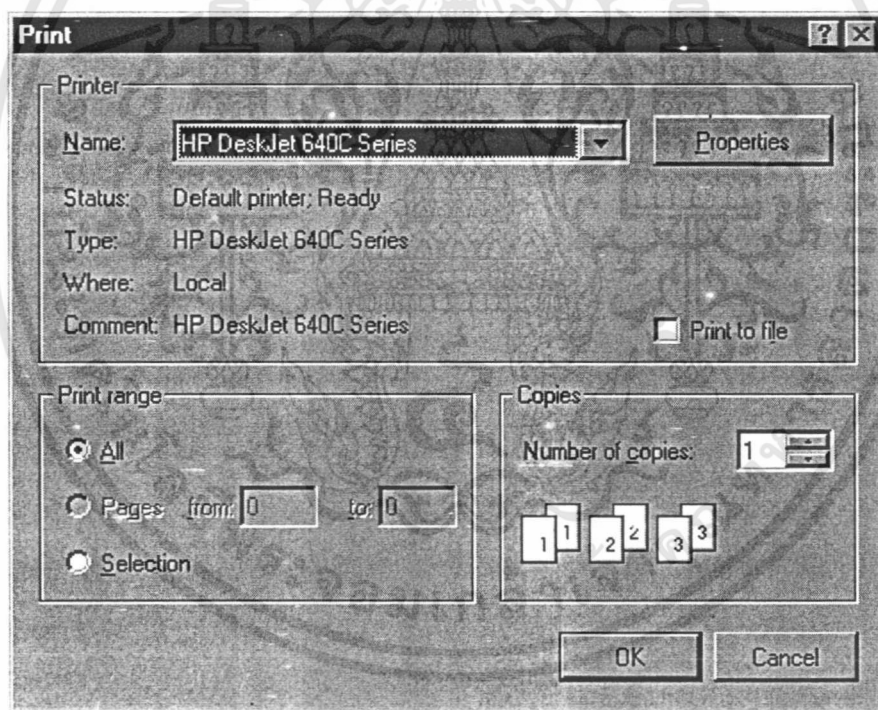
ภาพผนวกที่ 71 หน้าจอใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 72 ข้อความเตือนเมื่อมีการยกเลิกการสั่ง

เมื่อผู้ใช้ต้องการพิมพ์ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่มออกจากเครื่องพิมพ์ ให้ผู้ใช้คลิกปุ่ม **พิมพ์** จากหน้าจอใบสั่ง(ภาพผนวกที่ 71) ระบบจะปรากฏหน้าจอควบคุมการพิมพ์(ภาพผนวกที่ 65) ผู้ใช้สามารถจำนวนสำเนาที่ต้องการพิมพ์ได้ จากนั้นให้ผู้ใช้คลิกปุ่ม **OK**



ภาพผนวกที่ 73 หน้าจอควบคุมการพิมพ์

เมื่อผู้ใช้ต้องการออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้ใช้เลือกที่ออกใบเสร็จ(ภาพผนวกที่ 74) ให้ผู้ใช้เลือกประเภทการให้บริการจากนั้นตรงหมายเลขโต๊ะหรือห้องจะปรากฏ หมายเลขตามประเภทที่ผู้ใช้ได้เลือกไว้ให้ผู้ใช้เลือกหมายเลขโต๊ะหรือห้องที่จะทำการออกใบเสร็จระบบจะแสดงรายการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาหารและเครื่องดื่มที่โต๊ะหรือห้องหมายเลขนั้น ๆ ได้สั่งไว้ทั้งหมด จากนั้นให้ผู้ใช้บอกระดับสมาชิกว่าเป็นสมาชิกVIP สมาชิกทั่วไป หรือลูกค้าทั่วไป ระบบจะทำการคำนวณส่วนลดให้โดยอัตโนมัติ(ภาพผนวกที่ 75)

ภาพผนวกที่ 74 หน้าจอการทำงานออกใบเสร็จ

order id	fd_id	fd_name	amt	fd price	cost price
0120212312	n09	มิ้นทรก	1	90	90
01231049	n04	ไก่ผัดเม็ดมะม่วง	1	70	70
01231049	f402	ร้อไก่ทอด	1	80	80
01231049	d303	Heineken Beer	2	70	140

ภาพผนวกที่ 75 หน้าจอเมื่อกรอกรายละเอียดสมบูรณ์

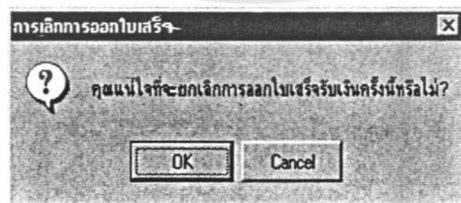
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อผู้ใช้กดปุ่ม **ยืนยัน** แล้วระบบจะปรากฏหน้าจอใบเสร็จที่สมบูรณ์(ภาพผนวกที่ 76)

order id	fd id	fd name	amt	fd price	cost price
0120212313	f109	คีตนคร	1	90	90
01231049	f104	ไก่ผัดเม็ดมะม่วง	1	70	70
01231049	f402	ซอสไก่ทอด	1	80	80
01231049	d303	Heineken Beer	2	70	140

ภาพผนวกที่ 76 หน้าจอใบเสร็จรับเงิน

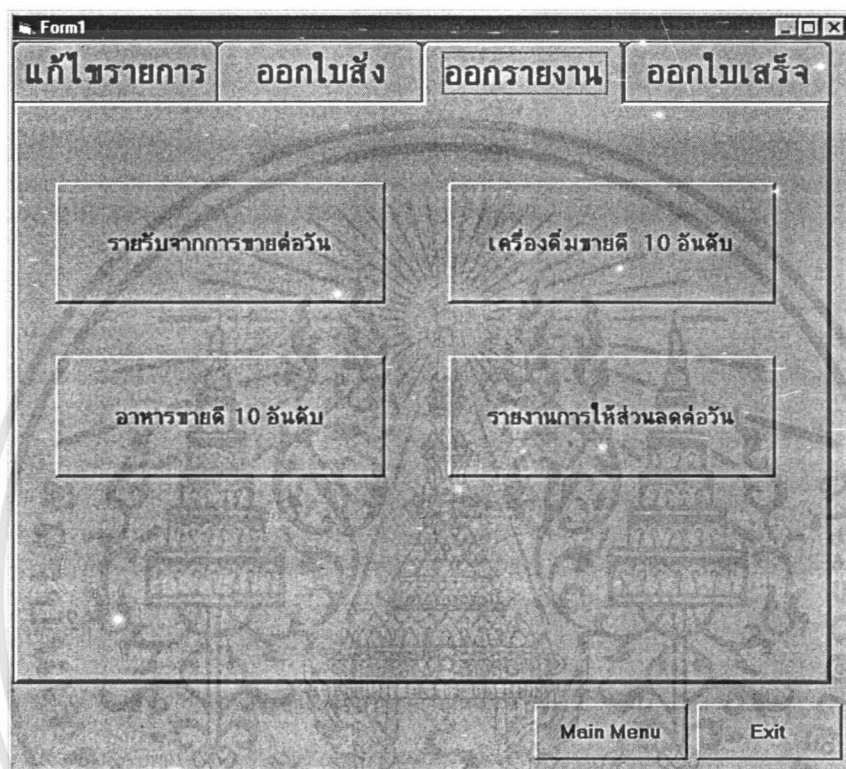
เมื่อผู้ใช้ต้องการพิมพ์ใบเสร็จรับเงินออกจากเครื่องพิมพ์ ให้ผู้ใช้กดปุ่ม **พิมพ์ใบเสร็จ** จากหน้าจอใบเสร็จรับเงิน (ภาพผนวกที่ 76) ระบบปรากฏหน้าจอควบคุมการพิมพ์ (ภาพผนวกที่ 73) ผู้ใช้สามารถจำนวนสำเนาที่ต้องการพิมพ์ได้ จากนั้นให้ผู้ใช้กดปุ่ม **OK** แต่ถ้าผู้ใช้ **ยกเลิก** ระบบจะปรากฏหน้าจอเตือน (ภาพผนวกที่ 77) การยกเลิกการออกใบเสร็จ



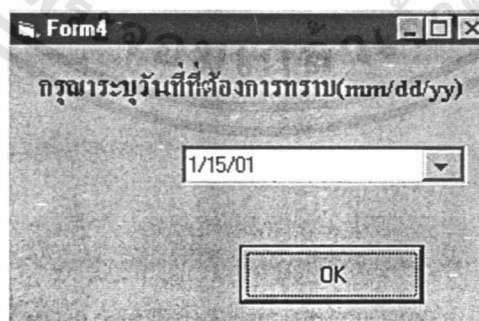
ภาพผนวกที่ 77 ข้อความเตือนการยกเลิกการออกใบเสร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อผู้ใช้ต้องการออกรายงานการขายต่าง ๆ ให้ผู้ใช้เลือกการทำงานออกรายงาน ระบบจะปรากฏหน้าจอการออกรายงาน (ภาพผนวกที่ 78) หากผู้ใช้กดปุ่มออกรายงานรายรับจากการขายต่อวันหรือปุ่มรายงานการให้ส่วนลดต่อวัน ระบบจะปรากฏหน้าจอให้เลือกวันที่ที่ต้องการออกรายงาน (ภาพผนวกที่ 79) ถ้าผู้ใช้กดปุ่มเครื่องคิดหรืออาหารขายดี 10 อันดับผู้ใช้จะทราบได้ทันที



ภาพผนวกที่ 78 หน้าจอการออกรายงาน

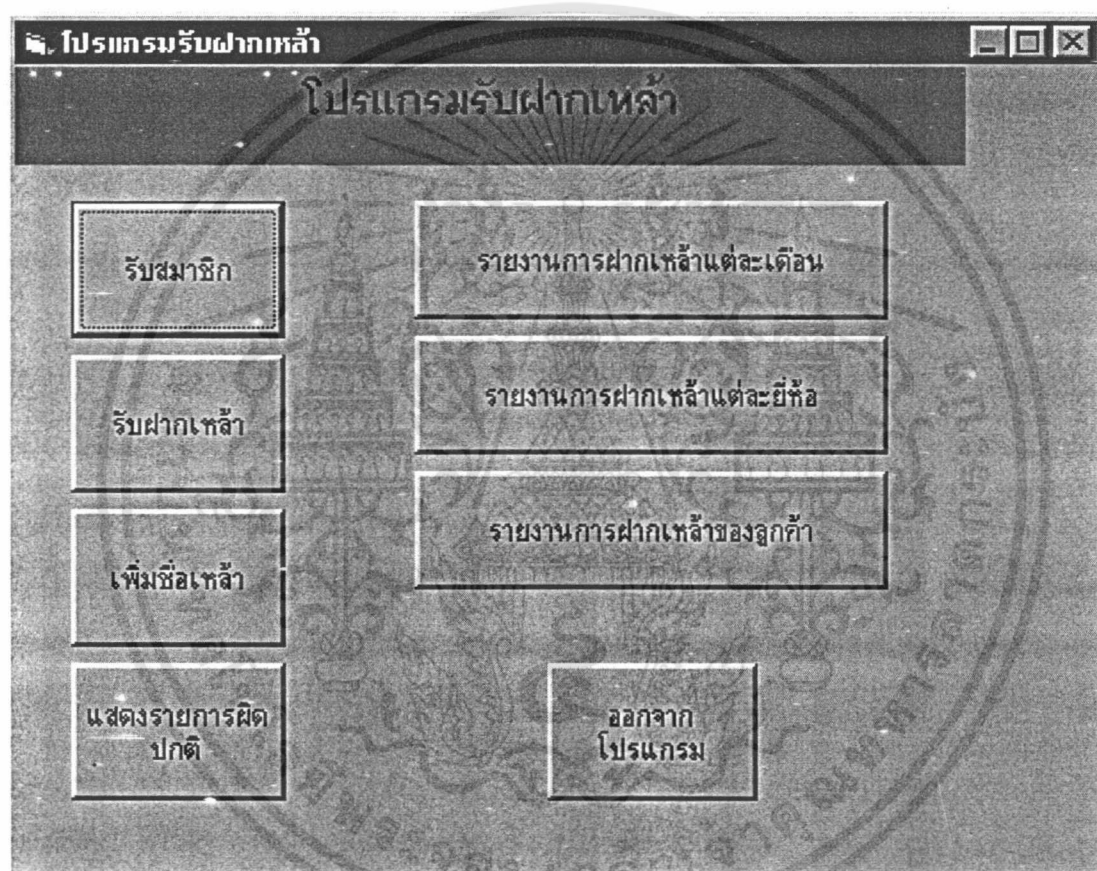


ภาพผนวกที่ 79 หน้าจอเลือกวันที่ที่ต้องการออกรายงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

## ระบบการรับฝากเหล่า

เมื่อต้องการใช้งานระบบการรับฝากเหล่า ให้คลิกที่เมนูระบบระบบการให้บริการรับฝากเหล่า และเลือกใช้คำสั่งตามวัตถุประสงค์ ซึ่งคำสั่งที่มีในระบบการรับฝากเหล่า ได้แก่ การรับสมัครสมาชิก การรับฝากเหล่า การเพิ่มชื่อเหล่า การออกรายงาน (ภาคผนวกที่ 80)การใช้งานแต่ละครั้งมีคำสั่งดังนี้



ภาคผนวกที่ 80 หน้าจอระบบการรับฝากเหล่า

1. เมื่อคลิกเลือกคำสั่งรับสมัครจะเข้าสู่หน้าจอข้อมูลลูกค้ำ (ภาคผนวกที่ 81) ผู้ใช้ที่ต้องการสืบค้นข้อมูลลูกค้ำที่รับฝากเหล่าให้คลิกเลือกค้นหาข้อมูลลูกค้ำนั้น ๆ ปรากฏขึ้นมาซึ่งสามารถแก้ไข เพิ่ม บันทึก ลบ แก้ไข ยกเลิกได้โดยคลิกปุ่มคำสั่งตามความต้องการ หากต้องการออกจากหน้าจอการรับฝากเหล่าให้คลิกที่ปุ่มกลับไปรายการหลัก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสลูกค้า	ชื่อ	นามสกุล	โทรศัพท์
C10001	เพ็ญขวัญ	ชัยเวช	777-7777
C10002	ซุรใจ	รักดี	888-8887
C10003	วินัย	ไกลห่าง	667-5987

ภาคผนวกที่ 81 หน้าจอข้อมูลลูกค้า

2. เมื่อคลิกเลือกที่คำสั่งรับฝากเหล่านี้จะเข้าสู่หน้าจอการรับฝากเหล่านี้ (ภาคผนวกที่82) โดยผู้ใช้งานจะสามารถดูว่าเหล่าขวดใดหมดอายุช่องใดที่สามารถเก็บเหล่านี้ได้ และช่องใดที่มีเหล่านี้เก็บอยู่ นอกจากนี้แล้วยังสามารถค้นหาได้ว่าเหล่าขวดนี้เก็บอยู่ที่ใด โดยคลิกปุ่มค้นหาและสามารถกลับไปรายการหลักได้ ซึ่งในหน้าจอการรับฝากเหล่านี้มีทั้งหมดมี 5 หน้าจอ

ภาคผนวกที่ 82 หน้าจอการรับฝากเหล่านี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เมื่อดับเบิ้ลคลิกที่ช่องฝากเหล่านี้จะเข้าสู่หน้าจอของข้อมูลการรับฝากเหล่านี้ โดยจะมีรายละเอียดของเหล่านี้ที่ฝากและยังสามารถบอกวันหมดอายุของเหล่านี้ที่ฝากด้วย (ภาพผนวกที่ 83)

ภาพผนวกที่ 83 ข้อมูลการรับฝากเหล่านี้

4. เมื่อเกิดการผิดพลาดในการรับฝากเหล่านี้ก็คลิกปุ่มปิดปกติ (ภาพผนวกที่ 83) แล้วจะแสดงรายการที่ผิดปกติ (ภาพผนวกที่ 84) โดยจะมีรายละเอียดของรหัสเหล่านี้ ชื่อเหล่านี้ ปริมาณ รหัสลูกค้า ชื่อลูกค้า นามสกุล รหัสพนักงาน ชื่อ นามสกุลพนักงาน วันที่รับฝากเหล่านี้ หมายเหตุ คือการบอกว่าผิดปกติอย่างไร

รหัสเหล่านี้	ชื่อเหล่านี้	ปริมาณ	CC	รหัสลูกค้า	ชื่อลูกค้า	นามสกุล	รหัสพนักงาน	ชื่อนามสกุลพนักงาน	วันที่รับฝากเหล่านี้	หมายเหตุ
AL1031001	Black Lable	400		C10002	ซุงใจ	รักดี	Dep021	อวิชาติ บุคตา	28/01/01	เหล่านี้หาย
L1041000	Spay Royal	500		C10002	ซุงใจ	รักดี	Res012	นราวุฒิ แซ่ฮี้	28/01/01	เหล่านี้หาย
L1031000	Black Lable	300		C10002	ซุงใจ	รักดี	Dep021	อวิชาติ บุคตา	21/01/01	

ภาพผนวกที่ 84 หน้าจอรายการที่ผิดปกติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

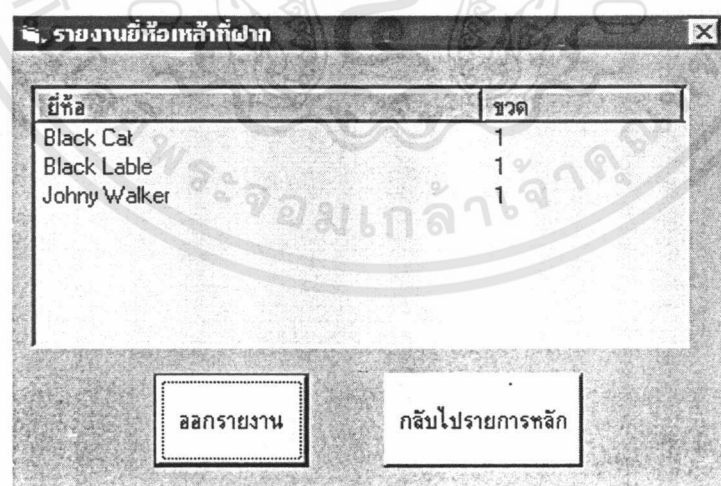
หน้าจอออกรายงานเป็นหน้าจอที่ทำหน้าที่ในการออกรายงาน โดยที่จะมีปุ่มการทำงานต่าง ๆ ซึ่ง ทำหน้าที่ในการออกรายงาน ดังนี้

รายงานสมาชิกที่ฝากเหล่า เมื่อทำการคลิก โปรแกรมที่ต้องให้อออกรายงาน เมื่อคลิกปุ่มออกรายงานจะปรากฏรูปแบบเอกสารของรายงานที่พิมพ์ (ภาคผนวกที่ 85)



ภาพผนวกที่ 85 หน้าจอรายงานสมาชิกที่ฝากเหล่า

รายงานยี่ห้อเหล่าที่ฝาก เมื่อทำการคลิก โปรแกรมที่ต้องออกรายงาน เมื่อคลิกปุ่มออกรายงาน จะปรากฏหน้าตา รูปแบบเอกสารของรายงานที่พิมพ์ (ภาคผนวกที่ 86)



ภาพผนวกที่ 86 หน้าจอรายงานยี่ห้อเหล่าที่มีการรับฝาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการฝากหลักฐานในแต่ละเดือน เมื่อทำการคลิกโปรแกรมที่ต้องออกรายงาน เมื่อคลิกปุ่มออกรายงานจะปรากฏหน้าต่างรูปแบบเอกสารของรายงานที่พิมพ์ (ภาพผนวกที่ 87)



เดือน	งวด
01	3

ออกรายงาน      กลับไปรายการหลัก

ภาพผนวกที่ 87 หน้าจอรายงานจำนวนเหล่าที่ได้รับฝากในแต่ละเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้