

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง



การจัดการระบบร้านอาหาร
Management System For Restaurant



T097732

โดย

นางสาวจันทร์เพ็ญ	โกศลทองกี	รหัสนักศึกษา	40-044386
นายณรงค์ชัย	จันทร์ฉาย	รหัสนักศึกษา	40-044390
นายสุภโชค	โลหะ	รหัสนักศึกษา	40-044406

ปพ.

๑๑๗๓๓

๒๕๔๓

เลขหมู่.....

เลขทะเบียน..... 97732

วัน,เดือน,ปี.....

เสนอ

ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร

คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ)

ปีการศึกษา 2543

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ใบรับรองปัญหาพิเศษ

สาขาเทคโนโลยีการจัดการ ภาควิชาบริหารธุรกิจเกษตร
คณะเทคโนโลยีการเกษตร สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เรื่อง

การจัดการระบบร้านอาหาร
Management System For Restaurant

โดย

นางสาวจันทร์เพ็ญ	โกศลทองกี	รหัสนักศึกษา	40-044386
นายณรงค์ชัย	จันทร์ฉาย	รหัสนักศึกษา	40-044390
นายสุภโชค	โลหะ	รหัสนักศึกษา	40-044406

รายงานฉบับนี้ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตร วท.บ. (เทคโนโลยีการจัดการ)

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2544

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นิตยา สิริโชค)

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าภาควิชา

(รองศาสตราจารย์ ดร.อำนาจ แสงโนรี)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คำนิยม

ปัญหาพิเศษฉบับนี้ได้สำเร็จเรียบร้อยได้ด้วยความกรุณาในการให้คำแนะนำ คำปรึกษา การเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหา ตลอดจนการตรวจสอบข้อบกพร่องต่าง ๆ ให้เกิดความถูกต้อง และสมบูรณ์มากที่สุดจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิทธิโชค อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ อาจารย์ไพโรจน์ เอี่ยมมงคลชัย อาจารย์ประจำหลักสูตรเทคโนโลยีการจัดการและหลักสูตรบริหาร ศึกษาศาสตร์ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือตั้งแต่เริ่มศึกษา ผู้จัดทำทุกคนขอขอบพระคุณอย่างสูง ไว้ ณ ที่นี้ ด้วย

นอกจากนี้ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ คุณธิดา โลหะ เจ้าของร้านอาหารริเวอร์แคว คุณสมชัย โอสสถานเคราะห์ ผู้จัดการอาวุโส สวนอาหารบัว สาขาศรีนครินทร์ คุณประนมกร นันทนพิบูล ผู้อำนวยการโรงแรมคุ้มสุพรรณ ที่เอื้อเฟื้อข้อมูลและรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ ต่อการทำปัญหาพิเศษและขอขอบคุณอาจารย์ปราโมทย์ ภู่อาย ที่ช่วยสอนและปูพื้นฐานความรู้ เกี่ยวกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบ คุณสมศักดิ์ เกตุนทีและคุณอดิศักดิ์ พุ่มอิม เจ้าหน้าที่ ควบคุมห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ที่ได้ให้ความช่วยเหลือในด้านอุปกรณ์ในการทำปัญหาพิเศษ ด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ ผู้เป็นที่รักและเคารพอย่างสูงที่ได้ ให้ความช่วยเหลือด้านทุนทรัพย์และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา รวมถึงเพื่อน ๆ ทุกคนที่ช่วยให้ ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

จันทร์เพ็ญ โกศลทองกี
ฉรงค์ชัย จันทร์ฉาย
ศุภโชค โลหะ

กุมภาพันธ์ 2544

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การจัดการระบบร้านอาหาร

นักศึกษา : (1) นางสาวจันทร์เพ็ญ โกศลทองกี

(2) นายณรงค์ชัย จันทรฉาย

(3) นายศุภโชค โลหะ

ระดับการศึกษา : ปริญญาตรี

สาขาวิชา : เทคโนโลยีการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นิตยา สิทธิโชค 14/กุมภาพันธ์/2544

การจัดการระบบร้านอาหาร ได้ศึกษาถึงการบริการ การเงิน การครัวและการจัดซื้อ ทำให้ทราบถึงปัญหาการให้บริการลูกค้าที่ไม่ทั่วถึง พนักงานสับสนในหน้าที่ตนเอง ด้านการเงิน รายได้ที่ได้รับไม่ตรงกับจำนวนเงินรวมในใบเสร็จค่าอาหารของแต่ละวัน การจ่ายเงินให้พนักงาน เพื่อนำไปซื้อวัตถุดิบนั้นไม่มีการตรวจสอบว่านำไปซื้อวัตถุดิบจริงหรือไม่ ด้านครัวการจัดเก็บของไม่เป็นหมวดหมู่ ไม่สะดวกในการหยิบใช้ จึงทำให้ใช้เวลาในการปรุงอาหารนาน บ่อยครั้งที่ทำอาหารซ้ำ ทำผิดหรือลืมทำ เพราะไม่มีการแยกใบรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งและเสร็จแล้วแยกออกจากที่ยังไม่ได้ปรุงอย่างชัดเจน การจัดซื้อไม่มีส่วนใดที่รับผิดชอบโดยตรง ทำให้การซื้อวัตถุดิบได้ของคุณภาพต่ำแต่ราคาสูง ไม่มีหลักการเลือกผู้ขายจึงถูกผู้ขายเอาเปรียบได้การออกรายงานต่าง ๆ ไม่สามารถทำได้เพราะไม่มีการเก็บข้อมูลของทางร้าน

จากการศึกษาปัญหาข้างต้น ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงเพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการกำหนดหน้าที่การทำงานที่ชัดเจน การจัดพื้นที่ภายในครัว หลักเกณฑ์ในการเลือกผู้ขาย ออกแบบแบบฟอร์ม ใบรายงาน แบบประเมินด้านต่าง ๆ การจัดการข้อมูลและการคำนวณด้านต่าง ๆ ได้นำโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟท์แอคเซส เวอร์ชัน 7.0 สำหรับวินโดวส์ 98 มาใช้เพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลภายในร้าน การออกรายงานเกี่ยวกับการขาย การสั่งซื้อ การสั่งทำอาหาร ฯลฯ ทำให้รวดเร็ว ส่งผลให้เจ้าของร้านทราบความเคลื่อนไหวของร้านได้สม่ำเสมอ ในการปรับระบบนี้ได้อ้างอิงการดำเนินงานบางส่วนจากหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการกำหนดหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินงาน

สารบัญ

	หน้า
คำนิยาม	(1)
บทคัดย่อ	(2)
สารบัญตาราง	(5)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์	4
การตรวจเอกสาร	4
วิธีการศึกษา	6
บทที่ 2 กระบวนการจัดการด้านพนักงาน การเงิน การครัวและการจัดซื้อ	8
ลักษณะของกิจการและสถานที่ตั้ง	8
ประวัติความเป็นมา	9
โครงสร้างองค์กร	9
การดำเนินงานในปัจจุบัน	10
ปัญหาจากการดำเนินงาน	19
แนวทางการแก้ไขปัญหา	28
ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงปัญหา	30
แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่	32
บทที่ 3 การวิเคราะห์และออกแบบระบบ	33
การศึกษาระบบอ้างอิง	33
แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ	57
การวิเคราะห์ระบบ	58
การออกแบบระบบ	73
การทดสอบระบบ อภิปรายผลและการประเมินผล	109

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
บทที่ 4 สรุปและข้อเสนอแนะ	110
สรุป	110
ข้อเสนอแนะ	111
เอกสารอ้างอิง	112
ภาคผนวก	114
ภาคผนวก ก ทฤษฎี	115
ภาคผนวก ข เอกสารและแบบฟอร์มของระบบปัจจุบัน	159
ภาคผนวก ค เอกสารและแบบฟอร์มของสวนอาหารบัว	162
ภาคผนวก ง เอกสารและแบบฟอร์มของบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด	163
ภาคผนวก จ เอกสารและแบบฟอร์มของโรงแรมคุ้มสุพรรณ	166
ภาคผนวก ฉ เอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่	175
ภาคผนวก ช หน้าที่พนักงานของสวนอาหารบัว	185
ภาคผนวก ซ หน้าที่พนักงานของบริษัทแบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด	189
ภาคผนวก ฌ หน้าที่พนักงานของโรงแรมคุ้มสุพรรณ	197
ภาคผนวก ฎ หน้าที่ของพนักงานระบบใหม่	199
ภาคผนวก ฏ แบบประเมินต้นแบบ	240
ภาคผนวก ฐ แบบประเมินระบบใหม่	242
ภาคผนวก ร พจนานุกรมข้อมูล	247
ภาคผนวก ร รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้	294
ภาคผนวก ส คู่มือการใช้งาน	302

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตารางหมวดที่	หน้า
1 รายละเอียดของข้อมูลแผนก	294
2 รายละเอียดของข้อมูลงาน	294
3 รายละเอียดของข้อมูลพนักงาน	294
4 รายละเอียดของข้อมูลหมวดวัดดุจติบ	295
5 รายละเอียดของข้อมูลวัดดุจติบ	295
6 รายละเอียดของข้อมูลหมวดอาหารและเครื่องดื่ม	295
7 รายละเอียดของข้อมูลอุปกรณ์และเครื่องใช้	296
8 รายละเอียดของข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่ม	296
9 รายละเอียดของข้อมูลการปรุง	296
10 รายละเอียดของข้อมูลการเบิกวัดดุจติบ	297
11 รายละเอียดของข้อมูลผู้จำหน่าย	297
12 รายละเอียดของข้อมูลการเสนอราคา	297
13 รายละเอียดของข้อมูลรายการเสนอราคา	298
14 รายละเอียดของข้อมูลการทำสัญญา	298
15 รายละเอียดของข้อมูลรายการทำสัญญา	298
16 รายละเอียดของข้อมูลการขอซื้อ	298
17 รายละเอียดของข้อมูลรายการขอซื้อ	299
18 รายละเอียดของข้อมูลการสั่งซื้อ	299
19 รายละเอียดของข้อมูลรายการสั่งซื้อ	299
20 รายละเอียดของข้อมูลการสั่งอาหาร	300
21รายละเอียดของข้อมูลรายการสั่งอาหาร	300
22 รายละเอียดของข้อมูลการขาย	300
23 รายละเอียดของข้อมูลรายการขาย	301
24 รายละเอียดของข้อมูลรายการเบิกวัดดุจติบ	301

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 โครงสร้างร้านอาหารริเวอร์แคว	9
2 การดำเนินงานโดยรวมของร้านอาหารริเวอร์แคว	12
3 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการในปัจจุบัน (1)	14
4 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการในปัจจุบัน (2)	15
5 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินเกี่ยวกับการคิดค่าอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบัน	16
6 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินเกี่ยวกับการจ่ายเงินซื้อวัตถุดิบของฝ่ายครัวในปัจจุบัน	17
7 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวเกี่ยวกับการจัดซื้อวัตถุดิบในปัจจุบัน	18
8 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวเกี่ยวกับการปรุงอาหารในปัจจุบัน (1)	20
9 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวเกี่ยวกับการปรุงอาหารในปัจจุบัน (2)	21
10 ขั้นตอนการด้านจัดซื้อ	22
11 บริเวณเก็บภาชนะฝ่ายครัวในปัจจุบัน	25
12 บริเวณล้างภาชนะฝ่ายครัวในปัจจุบัน	25
13 ตู้เก็บวัตถุดิบที่ใช้ในการปรุงอาหารฝ่ายครัวในปัจจุบัน	26
14 แพนผังฝ่ายครัวในปัจจุบัน	27
15 โครงสร้างร้านอาหารริเวอร์แควใหม่	29
16 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (1)	36
17 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (2)	37
18 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (3)	38
19 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (1)	40
20 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (2)	41
21 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อของโรงแรมคุ้มสุพรรณ	42
22 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของสวนอาหารบัว (1)	44
23 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของสวนอาหารบัว (2)	45
24 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของสวนอาหารบัว (3)	46
25 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินของสวนอาหารบัว (1)	47
26 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินของสวนอาหารบัว (2)	48

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่	หน้า
27 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสดของ สวนอาหารบัว (1)	50
28 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสดของ สวนอาหารบัว (2)	51
29 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการปรุงอาหารของสวนอาหารบัว	52
30 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อของสวนอาหารบัว (1)	54
31 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อของสวนอาหารบัว (2)	55
32 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อของสวนอาหารบัว (3)	56
33 ผังการไหลเวียนข้อมูลโดยรวม	60
34 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0	61
35 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 ระบบพนักงาน)	62
36 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 ระบบการเงิน)	63
37 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (2.1 พนักงานการเงินรับรายการและออก ใบสั่งทำอาหาร)	64
38 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (3.0 ระบบครัว)	65
39 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3.1 ครัวน้ำ)	66
40 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3.2 ครัวทอด/ผัด)	67
41 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3.3 ครัวยำและเบ็ดเตล็ด)	68
42 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (3.1.1 หัวหน้าครัวน้ำจัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบ วัตถุดิบที่ขอซื้อ)	68
43 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (3.2.1 หัวหน้าครัวทอด/ผัด จัดหาวัตถุดิบและ ตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ)	69
44 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (3.2.1 หัวหน้าครัวยำและเบ็ดเตล็ด จัดหาวัตถุดิบ และตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ)	70
45 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (4.0 ระบบจัดซื้อ)	71
46 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (4.1 ระบบพนักงานตรวจสอบและจัดเก็บของแห้ง)	72
47 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (4.2 รวบรวมรายการสั่งซื้อและทำการจัดซื้อ)	72
48 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (1)	77
49 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (2)	78

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพที่	หน้า
50 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (3)	79
51 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (4)	80
52 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินด้านการรับรายการอาหารและเครื่องดื่มและ คำนวณเงิน (1)	82
53 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินด้านการรับรายการอาหารและเครื่องดื่มและ คำนวณเงิน (2)	83
54 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินในการจ่ายเงินแก่ผู้จำหน่าย	84
55 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสด (1)	86
56 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสด (2)	87
57 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการปรุงอาหาร	89
58 ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อ (1)	92
59 ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อ (2)	93
60 ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อ (3)	94
61 ภาพจำลองเชิงสัมพันธ์ของระบบการจัดการร้านอาหารริเวอร์แคว	95
62 ภาพจำลองเชิงสัมพันธ์ของระบบการจัดการร้านอาหารริเวอร์แคว (ต่อ)	96
63 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลพนักงานกับเอนิตีข้อมูลงาน	97
64 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลพนักงานกับเอนิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อ	97
65 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลพนักงานกับเอนิตีข้อมูลใบสั่งทำอาหาร	98
66 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลพนักงานกับเอนิตีข้อมูลแผนก	98
67 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อกับเอนิตีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์	99
68 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อกับเอนิตีข้อมูลวัตถุดิบ	99
69 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อกับเอนิตีข้อมูลใบสั่งซื้อ	99
70 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบสั่งซื้อกับเอนิตีข้อมูลผู้จำหน่าย	100
71 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลผู้จำหน่ายกับเอนิตีข้อมูลใบเสนอราคา	100
72 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลวัตถุดิบกับเอนิตีข้อมูลใบเสนอราคา	101
73 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่มกับเอนิตีข้อมูลวัตถุดิบ	101
74 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบทำสั่งอาหารกับเอนิตีข้อมูลรายการอาหารและ เครื่องดื่ม	102
75 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบเสร็จค่าอาหารกับเอนิตีข้อมูลใบสั่งทำอาหาร	102

ภาพที่	หน้า
76 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนติตี้ข้อมูลแผนกกับเอนติตี้ข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่ม	103
77 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนติตี้ข้อมูลผู้จำหน่ายกับเอนติตี้ข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์	103
78 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนติตี้ข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์กับเอนติตี้ข้อมูลใบตรวจสอบ	104
79 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนติตี้ข้อมูลแผนกกับเอนติตี้ข้อมูลใบตรวจสอบ	104
80 ข้อมูลหลักคลังวัตถุดิบ	107
81 ข้อมูลสัญญาซื้อขาย	108
82 ข้อมูลหลักรายการอาหารและเครื่องดื่ม	108
83 ข้อมูลหลักอุปกรณ์และเครื่องใช้	109
ภาพผนวกที่	
1 การต้อนรับ	124
2 การแนะนำรายการ	125
3 การรับคำสั่ง	126
4 การส่งแขก	127
5 การจัดโต๊ะ	127
6 การดูแลรักษาความสะอาดภายในร้าน	128
7 สถานที่รับประทาน สถานที่เตรียมปรุง-ประกอบอาหาร	129
8 ไม่เตรียม-ปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้าหรือในห้องน้ำห้องส้วม	130
9 ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัยมีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ	131
10 การแยกที่เก็บอาหารสดตามประเภทของอาหารสดโดยไม่ปะปนกัน	132
11 อาหารปรุงเสร็จแล้วแยกเก็บในภาชนะที่สะอาด	132
12 น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาด	133
13 ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะ	134
14 เชียงและมิด ต้องมีสภาพดี	135
15 ซ้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่งสะอาด	135
16 มูลฝอยและน้ำเสียทุกชนิด ได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล	136
17 ผู้สัมผัสอาหาร แต่งกายสะอาด	137
18 ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อน เตรียม ปรุง ประกอบ	137
19 ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดแผลให้มิดชิด	138
20 ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด	139

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
21 การจัดวางวัตถุคิป์ในตู้เย็นที่มีทั้งของเก่าและของที่ได้รับมาใหม่	142
22 บิลเงินสด	159
23 ใบเสร็จค่าอาหาร	160
24 ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	161
25 ใบสั่งจ่ายของเงินสด	162
26 ตัวอย่างบิลเงินสด	163
27 ตัวอย่างใบเบิกของ	164
28 ตัวอย่างใบตรวจนับสินค้าคงเหลือ	165
29 ใบสั่งอาหาร	166
30 ใบสั่งเครื่องดื่ม	167
31 ใบเสร็จค่าอาหาร	168
32 รายการอาหาร	169
33 ใบรับพัสดุ	170
34 ใบเบิกพัสดุ	171
35 ใบสั่งซื้อ	172
36 ใบเช็คสินค้าคงเหลือ	173
37 ใบเช็คยอดสินค้าคงเหลือประจำเดือน	174
38 ใบรายการเครื่องดื่มที่ส่งระบบใหม่	175
39 ใบรายการอาหารที่ส่งระบบใหม่	176
40 ใบเสร็จค่าอาหารระบบใหม่	177
41 ใบสั่งทำอาหารระบบใหม่	177
42 ใบสั่งซื้อระบบใหม่	178
43 ใบเบิกของแห้งระบบใหม่	179
44 ใบเบิกอุปกรณ์ระบบใหม่	179
45 ใบขอให้ซื้อของสดระบบใหม่	180
46 รายงานการสั่งซื้อระบบใหม่	181
47 รายงานการขายประจำวันระบบใหม่	182
48 รายงานรายการอาหารยอดขายสูงสุดประจำเดือนระบบใหม่	183
49 รายงานการทำสัญญาซื้อขายระบบใหม่	183

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพนวกที่	หน้า
50 รายงานตรวจสอบอุปกรณ์ระบบใหม่	184
51 แผนผังฝ่ายครัวใหม่	230
52 การประเมินแบบถ่วงน้ำหนัก	240
53 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดซื้อ (1)	242
54 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดซื้อ (2)	243
55 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการและฝ่ายครัว (1)	244
56 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการและฝ่ายครัว (2)	245
57 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน	246
58 หน้าจอในการติดตั้ง	303
59 เริ่มเข้าสู่การติดตั้ง โปรแกรม	303
60 การเลือก Directory	303
61 การกำหนด Short Cut	304
62 เริ่มติดตั้ง โปรแกรม	304
63 หน้าจอการติดตั้งโปรแกรมเสร็จสิ้น	305
64 หน้าจอเรียกใช้โปรแกรม	305
65 หน้าจอการ Login เข้าโปรแกรม	307
66 หน้าจอหลักของระบบ	307
67 เมนูติดตั้งระบบ	308
68 หน้าจอข้อมูลหลักแผนก	308
69 หน้าจอข้อมูลหลักงาน	309
70 หน้าจอข้อมูลหลักพนักงาน	309
71 เมนูระบบคลังวัตถุดิบ	309
72 เมนูหน้าข้อมูลหลัก ระบบคลังวัตถุดิบ	310
73 หน้าจอข้อมูลหลักผู้ขาย	310
74 หน้าจอข้อมูลหลักหมวดวัตถุดิบ	311
75 หน้าจอข้อมูลหลักคลังวัตถุดิบ	311
76 หน้าจอข้อมูลหลักอุปกรณ์และเครื่องใช้	311
77 เมนูบันทึกข้อมูลระบบวัตถุดิบ	312
78 หน้าจอบันทึกการเสนอราคา	312

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
79 หน้าจอบันทึกการขอให้ซื้อ	312
80 บันทึกการเบิกวัตถุดิบ	313
81 บันทึกการสั่งซื้อ	313
82 เมฆงานหลัก ระบบคลังสินค้า	314
83 หน้าจอการทำสัญญาการซื้อขาย	314
84 หน้าจอการอนุมัติการสั่งซื้อ	315
85 เมฆรายงานระบบคลังวัตถุดิบ	316
86 หน้าจอรายงานการจัดซื้อประจำวัน	316
87 หน้าจอรายงานการเบิกวัตถุดิบ	316
88 หน้าจอรายงานปริมาณวัตถุดิบคงเหลือ	317
89 เมฆระบบการเงิน	317
90 หน้าจอการขาย	318
91 หน้าจอบันทึกใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	319
92 หน้าจอชำระเงิน	319
93 หน้าจอแก้ไขใบเสร็จ	320
94 หน้าจอเปลี่ยนโต๊ะ	321
95 เมฆรายงานระบบการเงิน	321
96 หน้าจอรายงานการขาย	322
97 เมนูครัวอาหาร	322
98 เมฆบันทึกข้อมูลของครัวอาหาร	323
99 หน้าจอการบันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์	323
100 เมฆรายงานปริมาณอุปกรณ์คงเหลือ	324
101 หน้าจอรายงานการตรวจสอบอุปกรณ์	324
102 เมนูข้อมูลหลักของครัวอาหาร	324
103 ข้อมูลหลักหมวดอาหารและเครื่องดื่ม	325
104 ข้อมูลหลักรายการอาหารและเครื่องดื่ม	325
105 เมนูอื่น ๆ	326
106 เมนูความปลอดภัย	326
107 หน้าจอข้อความเตือน	326

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาพผนวกที่	หน้า
108 หน้าจอกำหนดผู้ใช้	326
109 ไดอะล็อกบ็อกซ์ยืนยันรหัสผ่าน	327
110 หน้าจอแสดงข้อความยืนยันรหัสผ่านผิด	327
111 ไดอะล็อกบ็อกซ์เปลี่ยนรหัสผ่าน	328
112 หน้าจอแสดงข้อความรหัสผ่านผิด	328
113 หน้าจอข้อความเตือนรหัสผ่านผิด	328



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและปัญหาของการศึกษา

ในปัจจุบันมีอาชีพมากมาย ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่มีคุณภาพมากขึ้น ส่งผลกระทบต่อการทำงานในอาชีพต่าง ๆ เนื่องจากเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการทำงาน จึงทำให้เกิดการแข่งขันมากขึ้น โดยแต่ละอาชีพได้นำเทคโนโลยีมาปรับปรุงและพัฒนาให้เข้ากับรูปแบบของอาชีพ เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งานและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากขึ้น ดังนั้นหลายอาชีพจึงพยายามพัฒนาอาชีพตนเพื่อแข่งขันกับคู่แข่งที่มีอยู่ในประเภทเดียวกัน อาชีพร้านอาหารก็เป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่ต้องแข่งขันกันมากเนื่องจาก มนุษย์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงการรับประทานอาหารได้อย่างแน่นอน การที่มนุษย์จะเลือกรับประทานอาหารไม่ได้ขึ้นอยู่กับรสชาติที่อร่อยเพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่าง เช่น การบริการ ความรวดเร็วในการเสิร์ฟอาหาร โดยลูกค้าไม่เสียเวลาคอยอาหารนาน ดังนั้นร้านอาหารจึงต้องหากลไกในการทำงานเพื่อให้เป็นที่พอใจสำหรับลูกค้าและบริหารงานภายในร้านได้เป็นอย่างดี

ร้านอาหารรีเวอร์แคว เป็นกิจการที่ดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่ลูกค้าทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งตั้งอยู่บริเวณสถานที่ท่องเที่ยว ทำให้มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการจำนวนมาก แต่ทางร้านขาดระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ พนักงานบริการมีหน้าที่ในการรับผิดชอบงานหลายอย่าง จึงมีเวลาให้บริการลูกค้าน้อยเนื่องจากต้องประสานงานกับฝ่ายอื่น ทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจในการใช้บริการซึ่งเป็นผลเสียกับทางร้าน เพราะลูกค้าที่เข้ามาภายในร้านย่อมต้องการการบริการที่ดี เอาใจใส่จากพนักงาน และการบริการก็เป็นหัวใจสำคัญของธุรกิจบริการ ทางด้านฝ่ายการเงินได้รับจำนวนเงินในแต่ละวัน ไม่ตรงกับยอดรวมของใบเสร็จค่าอาหาร ซึ่งไม่มีการควบคุมการรับจ่ายเงิน ทำให้พนักงานทำการทุจริตได้ง่าย โดยเฉพาะการจ่ายเงินในการซื้อวัตถุดิบที่ฝ่ายครัวมาเบิกเงินนั้น ไม่มีการตรวจเช็คค่าตรงกับวัตถุดิบที่ซื้อมาจริงหรือไม่ ส่วนทางด้านครัวใช้เวลาในการปรุงอาหารนาน ทำอาหารช้าหรือลืมห่า เนื่องจากไม่มีการจัดการการทำงานให้เป็นระบบ ไม่มีการจัดวางของเพื่อใช้งานได้สะดวกจึงทำให้การทำงานเป็นไปอย่างล่าช้า การนำวัตถุดิบมาใช้ไม่มีการจัดลำดับก่อนหลัง ซึ่งก่อให้เกิดการเน่าเสียของวัตถุดิบที่นำมาใช้ในการประกอบอาหาร ด้านการจัดซื้อนั้น ไม่มีฝ่ายใดที่ทำหน้าที่โดยตรงจึงทำให้การจัดซื้อในปัจจุบันขาดการควบคุม ขาดรูปแบบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการจัดซื้อที่ดี ทำให้กิจการไม่สามารถควบคุมรายจ่ายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีผลให้กิจการไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดในการจัดซื้อวัตถุดิบแต่ละครั้ง บางครั้งได้คุณภาพของวัตถุดิบต่ำ แต่ต้องจัดซื้อในราคาที่สูง อีกทั้งคุณภาพของวัตถุดิบที่ซื้อในแต่ละครั้งมีมาตรฐานที่ไม่เท่ากัน นอกจากนี้การทำงานที่ไม่เป็นระบบก่อให้เกิดการทุจริตของพนักงานได้ง่าย ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อทางร้าน ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพจึงต้องทำการรื้อปรับระบบ (Reengineering) เพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว การปรุงอาหารใช้เวลาสั้น อาหารสด ควบคุมการเงินและการจ่ายในการซื้อวัตถุดิบได้ ซึ่งเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับทางร้านได้อีกด้วย

ดังนั้นร้านอาหารริเวอร์แควจึงควรมีการรื้อปรับระบบซึ่งจะทำให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพทั้ง 4 ด้าน คือ การลดต้นทุน การเพิ่มคุณภาพของผลผลิต บริการและความรวดเร็ว โดยนำระบบสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน การจัดสายการบังคับบัญชาในองค์การให้สั้นลงโดยจัดองค์กรแบบเนวราบ (Flat Organization) กำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติให้ชัดเจนไม่ขัดติดกับหลักการเก่า ๆ และแนวคิดเดิม (ศิริอร, 2539) โดยจะทำให้การทำงานมีคุณภาพและพัฒนาปรับปรุงงานได้ง่ายขึ้น

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระบบการดำเนินงานในปัจจุบันของฝ่ายบริการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายครัวและการจัดซื้อภายในร้านอาหารริเวอร์แคว
2. เพื่อออกแบบและวางระบบงาน ในส่วนงานของฝ่ายบริการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายครัว และการจัดซื้อภายในร้านอาหารริเวอร์แคว
3. เพื่อจัดระบบการจัดซื้อให้มีประสิทธิภาพ โดยรองรับกับความต้องการของกิจการ เพื่อพัฒนาระบบร้านอาหารริเวอร์แควให้บริการลูกค้าได้ทั่วถึงและเสิร์ฟอาหารได้รวดเร็ว
4. เพื่อควบคุมการทุจริตของพนักงานทางการเงิน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ฝ่ายบริการ พนักงานบริการรู้หน้าที่ที่แน่นอนว่ามีหน้าที่รับผิดชอบส่วนใดและมีหน้าที่อะไรบ้าง เนื่องจากมีการแบ่งงานที่ชัดเจน การทำงานของพนักงานบริการจะแบ่งเป็นส่วนย่อย ๆ คือ พนักงานต้อนรับ พนักงานประจำโต๊ะลูกค้า พนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร พนักงานยกอาหาร จากการแบ่งหน้าที่จะทำให้พนักงานที่อยู่ประจำโต๊ะลูกค้าให้บริการได้เต็มที่ ส่งผลให้ลูกค้าเกิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพอใจมากขึ้น พนักงานไม่รู้สึกสับสนกับการทำงาน

ฝ่ายการเงิน ป้องกันการทุจริตของพนักงานทางการเงินได้ เพราะมีการเก็บข้อมูลที่ชัดเจน ทำให้ตรวจสอบรายได้ที่ได้รับว่าตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ การออกรายงานให้กับเจ้าของกิจการเพื่อทราบความเคลื่อนไหวของร้านว่าเป็นไปในทางใด ซึ่งจะทำให้รวดเร็วไม่เสียเวลาในการรวบรวมข้อมูล เช่น รายงานยอดขายรายสัปดาห์ รายงานอาหารขายดี เป็นต้น

ฝ่ายครัว ภายในครัวใช้สถานที่ที่เกิดประโยชน์สูงสุด มีการจัดเก็บอุปกรณ์เป็นหมวดหมู่ ทำให้การหยิบของใช้ในการปรุงอาหารสะดวกมากขึ้นเพราะอยู่ใกล้บริเวณการปรุงอาหาร โดยไม่ต้องเดินหยิบคนละที่ซึ่งอยู่ห่างกัน และมีการแบ่งประเภทครัวที่ชัดเจน เมื่อพนักงานเดินไปสั่งทำอาหารแยกไปสั่งทำอาหารแต่ละครัว แล้วก็ให้นำมาให้แต่ละครัวจึงทำให้การปรุงอาหารทำได้เร็วขึ้น ลูกค้าไม่ต้องเสียเวลาคอยอาหารนาน ในการขอให้ซื้อวัตถุดิบนั้น เมื่อได้รับวัตถุดิบที่สั่งซื้อจะมีการตรวจสอบเพื่อแน่ใจว่าได้ของครบตามจำนวนที่ได้ขอให้ซื้อ โดยที่พนักงานจัดซื้อจะนำวัตถุดิบไปใช้เองไม่ได้ ในส่วนของการปรุงอาหารจะไม่มีการทำอาหารผิดลิ้มทำหรือทำซ้ำ เพราะมีการจัดการกับใบสั่งทำอาหารที่ทำแล้วกับใบที่ยังไม่ได้ทำแยกกันชัดเจน และอ่านรายการอาหารได้ง่ายไม่ผิดพลาดเพราะเป็นใบที่พิมพ์จากเครื่องคอมพิวเตอร์ วัตถุดิบไม่เกิดการเน่าเสียขึ้นเพราะมีการจัดลำดับวัตถุดิบในการนำมาใช้ และมีการสูญหายหรือเสียหายของอุปกรณ์น้อยลงเพราะมีการออกกฎลงโทษเมื่ออุปกรณ์ไม่ครบ

ฝ่ายจัดซื้อ มีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น ควบคุมการจัดซื้อได้อย่างครอบคลุมรูปแบบใบต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดซื้อจัดทำขึ้นเป็นมาตรฐาน และทำรายงานเสนอต่อเจ้าของกิจการทำได้สะดวก ไม่ต้องทำการค้นข้อมูลที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน จะทำการตรวจเช็ควัตถุดิบที่ได้รับจากผู้ขายได้แน่นอนโดยใช้สำเนาที่ตนเองเก็บไว้ วัตถุดิบที่ได้รับมีคุณภาพที่ดี ราคาต่ำเนื่องจากมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ขายที่เหมาะสมกับสถานการณ์

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาร้านอาหารริเวอร์แควซึ่งเป็นกิจการประเภทเจ้าของคนเดียว ที่ให้บริการขายอาหาร ขายของที่ระลึก และเช่าเรือแพ แต่จะศึกษาระบบการดำเนินงานในส่วนการขายอาหารทางด้านฝ่ายบริการ ฝ่ายการเงินด้านการคิดคำนวณค่าอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายครัว และการจัดซื้อ

นิยามศัพท์

การรี้อปรับระบบ (Reengineering) เดิมเรียกว่า การยกเครื่อง กล่าวตามความหมายเดิม คือ การรื้อระบบเดิมออกแล้วทำการคิดค้นระบบหรือวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่เข้ามาแทนที่ ตามความหมายของการยกเครื่องเหมือนการปรับปรุงของเดิมแล้วนำกลับมาใช้ใหม่ซึ่งไม่ถูกต้อง นักตั้งนั้นภายหลังทางราชบัณฑิตยสถานได้บัญญัติศัพท์ให้ใช้คำว่า รื้อปรับระบบ

องค์กรแบบแนวราบ (Flat Organization) คือ องค์กรที่มีระดับการสั่งการบังคับบัญชา น้อย กระบวนการทำงานรวดเร็ว และมีการประสานงานของแต่ละฝ่ายดี

การตรวจเอกสาร

วิลาวณิชย์ (2536) ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาซอฟต์แวร์ต้นแบบเพื่อการจัดการการจัดซื้อและสินค้าคงคลังเพื่อสนับสนุนการขายด้วยหลักการ MRP II โดยทำการวิเคราะห์ และออกแบบวิธีการทำงานโดยพัฒนาซอฟต์แวร์ต้นแบบสำหรับกิจกรรมการขายด้วยหลักการระบบวางแผนทรัพยากรการผลิต เพื่อให้ฝ่ายขายสามารถจัดการการจัดซื้อและสินค้าคงคลังอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องและสมบูรณ์สำหรับกิจกรรมการขาย ได้แก่ ส่วนการพยากรณ์ ส่วนการรับใบสั่งซื้อ ส่วนการวางแผนการขาย ส่วนการจัดซื้อ และส่วนการวัดผลงาน จากความต้องการสารสนเทศของบริษัทแห่งหนึ่ง ทำให้ได้ข้อมูลในการออกแบบระบบ คือ การสร้างตารางการผลิตที่มีประสิทธิภาพ สามารถใช้การจัดการการจัดซื้อและสินค้าคงคลัง ซึ่งซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น เป็นการพัฒนาระบบไมโครคอมพิวเตอร์ เชื่อมโยงเป็นระบบเครือข่ายที่มี Novell Netware เป็นระบบปฏิบัติการ และ Foxpro เป็นระบบจัดการฐานข้อมูล จากการศึกษาและพัฒนาซอฟต์แวร์ต้นแบบเพื่อการจัดการการจัดซื้อและสินค้าคงคลัง เพื่อสนับสนุนการขายนี้พบว่า ทำให้สามารถได้รับสารสนเทศที่ถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้นและสามารถช่วยลดปริมาณสินค้าคงคลังลงได้ทั้งยังสามารถนำไปพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบวางแผนทรัพยากรการผลิต เพื่อให้เป็นระบบสารสนเทศโรงงานอุตสาหกรรมอย่างครบวงจร

จุฬา (2538) ได้มีการวิจัยหน่วยงานภาคเอกชนขนาดใหญ่หลายแห่งในประเทศไทยที่มีการประยุกต์ใช้หลักการของรีเอ็นจิเนียริงในการ ยกเครื่อง องค์กรของตนเอง เนื่องจากการแข่งขันในตลาดอยู่ในระดับสูง จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับอุตสาหกรรมไทยที่จะปรับองค์กรและเสริมสร้างศักยภาพให้พร้อมกับสภาพการแข่งขันที่รุนแรงและหลีกเลี่ยงไม่ได้ ตัวอย่างองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการทำรีเอ็นจิเนียริง เช่น ธนาคารกสิกรไทย บริษัทโอบีเอ็ม บริษัทเอ็มไทย

และห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัล เป็นต้น ซึ่งมีการยุบหลายหน่วยงานรวมเข้าด้วยกัน บทบาทของพนักงานเปลี่ยนไปไม่เป็นเฉพาะผู้ตามเท่านั้น แต่จะมีการเลือกทิศด้วยตนเองอันเป็นการเลือกทางที่ดีที่สุดแก่ตนเอง แก่กลุ่มและองค์กรของตนเอง และเป็นการลดภาระของผู้บริหารให้เกิดประสิทธิภาพว่าด้วยหลักการจัดการกับสถานะสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ที่มีการคิดค้นวิธีการใหม่มาแทนที่วิธีการเก่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งการดูแลการบังคับบัญชาที่ใกล้ชิดไม่มีความจำเป็น ทำให้โครงสร้างใหม่ที่เข้ามาแทนที่คือ โครงสร้างองค์กรที่มีรูปแบบราบเรียบ (Flatter Organizations) ทั้งนี้ การจะทำได้จริงขึ้นอยู่กับความสำเร็จนั้น จำเป็นที่จะต้องอาศัยจินตนาการ วิสัยทัศน์ ทักษะ ความฉลาด และความสามารถเชิงสร้างสรรค์ของบุคคลผู้ลงมือจัดการ

สมคิด (2538) ได้วิจัยถึงการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้กับการรื้อปรับระบบ เนื่องจากพบว่าการรื้อปรับระบบจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยถ้าขาดเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์ ในการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรื้อปรับระบบจะต้องคิดสวนทางกับวิธีเดิมที่มักจะใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงกระบวนการทำงานแบบเดิมที่มีปัญหาหรือประสิทธิภาพงานเดิมเท่านั้น แทนที่จะคิดว่า เราจะใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นช่วยให้เราทำในสิ่งที่ไม่เคยทำได้ได้อย่างไร และพบว่าเป้าหมายของทุกองค์กรส่วนใหญ่จะตรงกันทั้งสิ้น นั่นคือ การตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า แต่โครงสร้างแบบเดิมที่มีการแบ่งแยกกันทำงาน เป้าหมายดังกล่าวถูกกลืนหายไปเพราะทุกคนทำตามภาระและหน้าที่ของตนเท่านั้น ริเริ่มจริงหรือการรื้อปรับระบบ ดังกล่าวมาแล้ว หลักสำคัญ คือ เสนอให้เปลี่ยนวิธีคิดใหม่ หรืออีกนัยหนึ่งคือการปลุกความคิดที่ไม่มีสูตรสำเร็จไว้ให้

แฮมเมอร์ (2538) อติตอาจารย์ของมหาวิทยาลัยแมสซาชูเซตส์อินสตีทิวออฟเทคโนโลยี ได้วิจัยพบว่าองค์กรธุรกิจที่มักนำเอาแนวความคิดของการยกเครื่องมาใช้ มักจะเป็นองค์กรที่มีสภาพการทำงานที่ต้องเร่งทำการแก้ไข อาทิ ไม่สามารถตามคู่แข่งได้ ไม่สามารถให้บริการสินค้าและบริการตรงกับความต้องการของผู้บริโภค เป็นต้น ดังนั้น เมื่อสภาพการต่าง ๆ เป็นเช่นนี้หนทางที่จะอยู่รอดปลอดภัยหนทางเดียวก็คือ คิดหา วิธีการ สิ่งประดิษฐ์ รูปแบบใหม่ ๆ เข้ามาแทนที่ของเก่า รื้อของเก่าออกเสีย สิ่งเหล่านี้คือ ตัวเร่ง หรือปัจจัยที่อธิบายว่า ทำไมต้องมายกเครื่องกันให้เสียเวลา ในแนวทางของการยกเครื่องนั้นเมื่อตัดสินใจว่าจะยกเครื่อง ต้องคิดด้วยว่า ผลที่จะได้รับภายหลังคุ้มค่าเพียงใด การยกเครื่องเป็นวิธิต่างหนึ่งที่จะทำให้ได้ผลตามที่คาดหวังไว้ หากผลที่ได้รับมีเพียงเล็กน้อยให้ใช้การปรับเปลี่ยนธรรมดาไม่ต้องรื้อของเก่าทั้งก็ได้ การยกเครื่องจะเริ่มได้หรือไม่ จะต้องมาจากเบื้องบนเป็นผู้เริ่มต้น ปัจจัยที่จะทำให้การยกเครื่องประสบความสำเร็จ ขึ้นอยู่กับคนหลาย ๆ ฝ่าย คือ ผู้บริหารต้องเอาจริงเอาจัง ลงมาเป็นผู้นำในการแก้ไขสิ่งต่าง ๆ นอกจากนี้ทุกคนต้องร่วมมือร่วมใจกัน เพราะการยกเครื่องจะมีผลไปยังตำแหน่งหน้าที่

และความรับผิดชอบของทุกคนที่เกี่ยวข้อง และแนะนำการยกเครื่องคือการรื้อของเก่าของเดิมออกให้หมด และหาวิธีการกระบวนการใหม่ ๆ เข้ามาแทนของเก่าซึ่งจะเรียกว่า ปรับปรุงใหม่ เปลี่ยนโฉมใหม่ โดยทิ้งของเดิมทั้งหมด จึงจะเป็นการยกเครื่อง ส่วนการปรับเพียงเล็กน้อย ไม่เรียกว่าการยกเครื่อง นอกจากนี้ตามหลักที่กำหนดไว้สิ่งที่รื้อออกมาปรับปรุงนั้นจะต้องปรับปรุงทุกกระบวนการอย่างต่อเนื่อง คือ ไม่ว่าจะเป็ระบบการทำงาน ขอบข่ายการบังคับบัญชา โครงสร้างองค์การก็ต้องรื้อออกมาปรับอย่างต่อเนื่อง

วิธีการศึกษา

1. การรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ จะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ และขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของฝ่ายบริการ ฝ่ายการเงินด้านการคิดคำนวณค่าอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายครัว และฝ่ายจัดซื้อภายในร้านอาหารริเวอร์แคว แบ่งออกเป็น 2 วิธี

1.1 การรวบรวมข้อมูลด้านปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการในส่วนของการเงิน การออกไปเสิร์ฟค่าอาหาร การตรวจบัญชีระหว่างรายได้จริงกับใบเสิร์ฟค่าอาหาร การสัมภาษณ์พนักงานบริการในด้านการบริการลูกค้า การจกรายการ การรับอาหารจากครัว การเสิร์ฟอาหาร การสัมภาษณ์พนักงานครัวในด้านการจัดซื้อของ การแบ่งหน้าที่ในการประกอบอาหาร การทำความสะอาดอุปกรณ์ การจัดเรียงภาชนะภายในครัวและการสัมภาษณ์บุคคลที่ทำการจัดซื้อของเข้ามาใช้ในการทำงาน เช่น แก้ว จาน ชาม กระดาษทิชชู เป็นต้น

1.2 การรวบรวมข้อมูลด้านทุติยภูมิ เป็นการรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานของฝ่ายบริการด้านพนักงานบริการ ฝ่ายการเงินด้านการคำนวณค่าอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายครัว และการจัดซื้อของภายในร้านอาหารริเวอร์แคว

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้วิธีการพัฒนาระบบแบบวัฏจักรการพัฒนา (System Development Life Cycle Method) โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. ศึกษาขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของฝ่ายบริการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายครัวและการจัดซื้อว่าทำหน้าที่อะไรบ้าง มีฝ่ายอื่นอะไรบ้างที่มาเกี่ยวข้อง ซึ่งจะรวบรวมข้อมูลทั้งหมดและตระหนักถึงปัญหาต่าง ๆ ภายในหน่วยงานของฝ่ายที่จะศึกษา

2. การวิเคราะห์ระบบ จากการศึกษาการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูล จะนำข้อมูลที่รวบรวมมาได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่แท้จริง ว่าเกิดจากสาเหตุใดและคิดหาวิธีการ

แก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล โดยใช้หลักการแก้ปัญหาที่มีมาตรฐานซึ่งเป็นที่ยอมรับและกำหนดลักษณะของฐานข้อมูลที่ใช้เป็นการออกแบบและพัฒนาฝ่ายการเงินและการจัดซื้อ

3. การออกแบบระบบ เป็นการออกแบบขั้นตอนการทำงาน โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เหมาะสม สะดวกรวดเร็ว และถูกต้องต่อการใช้งานในระบบงานพนักงานการเงิน งานครัวและงานจัดซื้อของร้านอาหารริเวอร์แคว

4. พัฒนาระบบงานด้านการบริการของพนักงาน งานการเงิน งานครัว และงานจัดซื้อตามที่ได้ออกแบบ และเขียนโปรแกรมและการจัดการฐานข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป ไมโครซอฟต์เอกเซล และไมโครซอฟท์วิซวลเบสิก ของงานการเงินและงานจัดซื้อ

5. นำโปรแกรมที่ได้ทำการพัฒนาขึ้นมาไปทดสอบกับการปฏิบัติงานของฝ่ายการเงินและการจัดซื้อ และนำขั้นตอนการทำงานด้านพนักงานบริการและด้านครัว ที่ได้พัฒนาไปทดสอบการปฏิบัติงาน โดยพิจารณาข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อปรับปรุงให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

6. สรุปผลการศึกษาคำแนะนำ การแก้ปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

กระบวนการจัดการด้านพนักงาน การเงิน การครัวและการจัดซื้อ

ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

ร้านอาหารริเวอร์แคว ตั้งอยู่เลขที่ 423 ถนนแม่น้ำแคว ตำบลท่ามะขาม อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ร้านอาหารริเวอร์แควเป็นร้านอาหารเก่าแก่ของจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเปิดกิจการมาแล้วประมาณ 40 ปี อยู่บริเวณสะพานข้ามแม่น้ำแควซึ่งเป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดกาญจนบุรี นักท่องเที่ยวที่ได้มาเที่ยวจังหวัดกาญจนบุรี ส่วนใหญ่จะมาเที่ยวชมสะพานข้ามแม่น้ำแคว ซึ่งเป็นอนุสรณ์ของสงครามโลกครั้งที่ 2

ร้านอาหารริเวอร์แควมีลักษณะกิจการแบบเจ้าของคนเดียว ดำเนินงานเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

ขายอาหาร ร้านอาหารริเวอร์แควจะมีบริการทั้งอาหารจานเดียว กับข้าว ผลไม้สด และผลไม้กระป๋อง โดยทางร้านจะให้บริการแก่บุคคลทั่วไปและกรุ๊ปทัวร์ต่าง ๆ ทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ รับประทานอาหารตามจำนวนที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งจะมีราคาแตกต่างกันไปตามประเภทของการจัดเลี้ยงและจำนวนคน โดยโต๊ะอาหารจะจัดอยู่ในร้านและบนแพริมน้ำ

ขายของฝากและของที่ระลึก เป็นสินค้าที่แสดงถึงสัญลักษณ์ของจังหวัด หรือสถานที่ท่องเที่ยว เช่น พวงกุญแจและเสื้อกรีนรูปสะพานข้ามแม่น้ำแคว อีกทั้งยังมีเครื่องประดับ เช่น นิลพลอยชนิดต่าง ๆ ขนมพื้นบ้านและผลิตภัณฑ์จากไม้

บริการเช่าเรือ-แพ โดยมีการบริการนำเที่ยวทางเรือและล่องแพไปตามสถานที่ต่าง ๆ ซึ่งราคาขึ้นอยู่กับสถานที่และระยะทาง

ลักษณะของลูกค้า

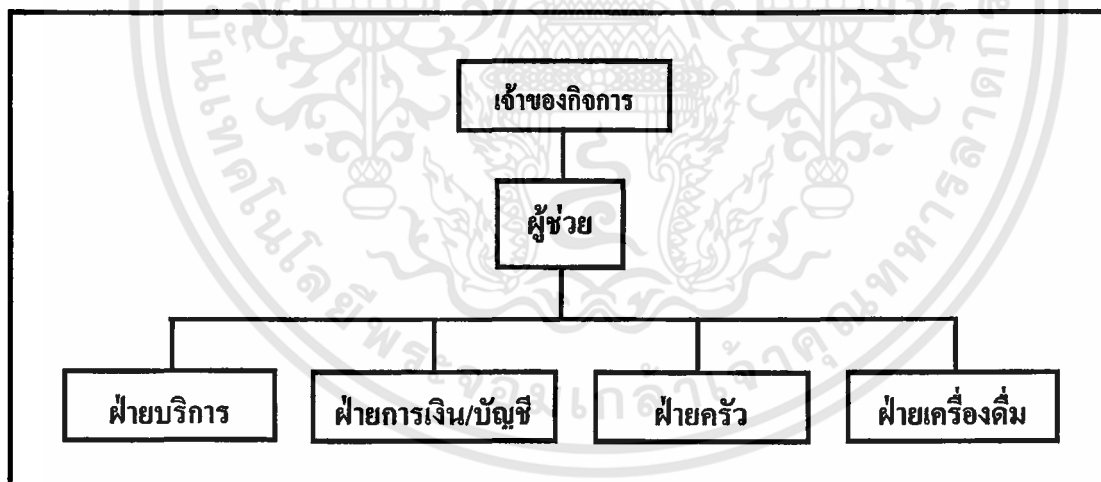
ลูกค้าเงินสด เป็นลูกค้าที่ได้รับบริการทางด้านต่าง ๆ ของร้านอาหารริเวอร์แควโดยชำระเงินด้วยเงินสด ซึ่งมีทั้งลูกค้าประจำและลูกค้าทั่วไป

ลูกค้าเงินเชื่อ ลูกค้าประเภทนี้จะไม่ชำระค่าบริการต่าง ๆ ของทางร้านด้วยสดเงิน โดยทางร้านจะให้เครดิตแก่ลูกค้า ให้สามารถนำเงินมาชำระในภายหลังได้ ซึ่งทางร้านจะกำหนดระยะเวลาไว้ว่าจะต้องมาชำระเงินในวันที่เท่าใด หรือลูกค้าจะใช้วิธีการชำระเงินด้วยเช็คก็ได้ แล้วแต่ความสะดวกของลูกค้า (ส่วนใหญ่ลูกค้าเงินเชื่อจะเป็นกรุ๊ปทัวร์ที่ซึ่งเป็นลูกค้าประจำ)

ประวัติความเป็นมา

ร้านอาหารริเวอร์แควดำเนินกิจการมาแล้วประมาณ 40 ปี ในอดีตเป็นร้านอาหารขนาดเล็ก ขายข้าวแกงและก๋วยเตี๋ยว ซึ่งเป็นอาหารจานเดียว ต่อมาทางร้านได้ขยายร้านเป็นเรือนไม้ชั้นเดียวแบบชนบททั่วไป ด้านหน้าของร้านขายของฝาก ของที่ระลึกและขนมพื้นบ้าน เสื้อยืด สัญลักษณ์รูปสะพานข้ามแม่น้ำแคว ฯลฯ ด้านหลังของร้านอาหารริเวอร์แควเปิดโล่งเห็นแม่น้ำแควและสะพานข้ามแม่น้ำแควได้ชัดเจนที่สุดของจังหวัดกาญจนบุรี บริเวณที่ติดแม่น้ำมีเรือนแพทั้งที่มีหลังคาและไม่มีหลังคา สำหรับลูกค้าที่ต้องการนั่งรับประทานอาหารติดแม่น้ำ ปัจจุบันทางร้านได้ปรับปรุงด้านหน้าเป็นตึก 4 ชั้น ชั้นล่างเป็นที่ขายของฝาก ของที่ระลึก และโต๊ะอาหาร ส่วนที่ติดแม่น้ำก็จะเป็นโต๊ะอาหารอีกเช่นเดียวกัน ชั้น 2 ถึง ชั้น 4 ของร้านเปิดโล่งสำหรับลูกค้าที่ต้องการชมการแสดงแสง สี เสียง ของงานสัปดาห์สะพานข้ามแม่น้ำแควช่วงปลายเดือนพฤศจิกายน ถึง 5 ธันวาคมของทุก ๆ ปี ซึ่งเป็นอนุสรณ์ระลึกถึงสงครามโลกครั้งที่ 2

โครงสร้างขององค์กร



ภาพที่ 1 โครงสร้างร้านอาหารริเวอร์แคว

สภาพการบริหารงาน ธุรกิจร้านอาหารนี้มีเจ้าของกิจการเพียงคนเดียว จึงไม่มีการแบ่งโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน แต่จะแบ่งตามหน้าที่การทำงานออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายบริการ ทำหน้าที่รับสั่งอาหารและเสิร์ฟอาหารแก่ลูกค้า รวมทั้งประสานงานกับฝ่ายการเงินในการนำใบสั่งอาหารมาให้ฝ่ายการเงินเพื่อลงรายการใบเสร็จค่าอาหาร อีกทั้ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประสานงานกับฝ่ายครัว โดยจะนำสำเนาใบสั่งอาหารที่จดไปให้กับฝ่ายครัวเพื่อทำอาหารตามรายการนั้น ๆ และประสานกับฝ่ายเครื่องคืม โดยจะนำเครื่องคืมมาเสิร์ฟให้กับลูกค้า

2. ฝ่ายการเงิน/บัญชี ทำหน้าที่ลงรายการในใบเสร็จค่าอาหาร เมื่อได้รับใบสั่งทำอาหารจากพนักงานเสิร์ฟ และรับชำระเงินทั้งในส่วนจากร้านอาหาร ของที่ระลึกและการเช่าเรือ รวมทั้งจ่ายเงินเดือนให้กับพนักงานภายในร้าน ดูแลค่าใช้จ่ายภายในร้านและจัดการเกี่ยวกับการสั่งซื้อของที่ระลึก

3. ฝ่ายครัว ทำหน้าที่ปรุงอาหารตามใบสั่งทำอาหารที่พนักงานเสิร์ฟนำมาให้ รวมทั้งมีหน้าที่จัดซื้อของเกี่ยวกับการทำอาหาร การทำความสะอาดเครื่องมือเกี่ยวกับครัวทั้งหมด เช่น จาน ถ้วย หม้อไฟ เป็นต้น และดูแลงานภายในส่วนการทำอาหารทั้งหมด

4. ฝ่ายเครื่องคืม ในส่วนนี้จะทำหน้าที่ในการดูแลงานในส่วนเครื่องคืมทั้งหมด เช่น จัดเก็บเครื่องคืม สั่งซื้อเครื่องคืม เป็นต้น

การดำเนินงานในปัจจุบัน

ร้านอาหารริเวอร์แคว เป็นธุรกิจที่ดำเนินกิจการเกี่ยวกับการจำหน่ายอาหาร ของที่ระลึก เช่น พวงกุญแจ ผลิตภัณฑ์จากไม้และบริการเช่าเรือ-แพท่องเที่ยว โดยการดำเนินงานภายในร้านอาหารริเวอร์แควแบ่งได้ดังนี้

ฝ่ายบริการ จะแบ่งพนักงานในการรับผิดชอบส่วนต่าง ๆ ภายในร้านดังนี้

- ร้านอาหาร ฝ่ายบริการจะมีพนักงานบริการ ซึ่งทำหน้าที่ในการให้บริการแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาใช้บริการจากทางร้าน พนักงานจะทำการต้อนรับลูกค้า และถามความต้องการของลูกค้าว่าต้องการที่นั่งภายในร้านหรือนั่งติดริมน้ำ เมื่อพาลูกค้าไปนั่งตามที่ที่ต้องการ หลังจากนั้นจะนำรายการอาหารและเครื่องคืมมาให้ลูกค้าเพื่อสั่งรายการ โดยพนักงานจะจดรายการอาหารและเครื่องคืมลงในใบสั่งอาหารที่มีสำเนา 1 ฉบับและนำสำเนาให้ฝ่ายครัวทำอาหารตามรายการ พนักงานจะดูรายการจากต้นฉบับใบสั่งอาหารเพื่อไปนำเครื่องคืมจากฝ่ายเครื่องคืมมาให้ลูกค้า แล้วจึงนำต้นฉบับไปให้ฝ่ายการเงินเพื่อลงราคาของรายการอาหารและเครื่องคืมของลูกค้าโต๊ะนั้น ๆ เมื่ออาหารที่สั่งทำเสร็จทางครัวจะกดกริ่งเพื่อเป็นสัญญาณบอกพนักงาน แล้วพนักงานจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จไปเสิร์ฟให้ลูกค้าและคอยอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า เมื่อลูกค้าเรียกเก็บเงินพนักงานจะแจ้งฝ่ายการเงิน เพื่อรวมจำนวนเงินตามรายการอาหารและเครื่องคืมที่ลูกค้าสั่ง เมื่อฝ่ายการเงินรวมจำนวนเงินเรียบร้อยแล้ว พนักงานจะแจ้งให้ลูกค้าทราบพร้อมใบเสร็จค่าอาหาร และรับเงินจากลูกค้าไปให้กับฝ่ายการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ของที่ระลึก ฝ่ายบริการจะมีพนักงานที่ทำหน้าที่ในส่วนนี้ เมื่อลูกค้าเข้ามาชมสินค้าภายในร้าน พนักงานจะทำการแนะนำสินค้าและอธิบายถึงความสามารถของสินค้าว่าใช้ทำอะไร เมื่อลูกค้าตัดสินใจซื้อพนักงานจะนำเงินของลูกค้าและสินค้าชนิดนั้นไปที่ฝ่ายการเงินเพื่อชำระเงินและนำสินค้าบรรจุใส่ถุงให้กับลูกค้า

- เช่าเรือ เช่าแพ เมื่อลูกค้าเลือกสถานที่ที่จะไปท่องเที่ยวแล้ว หลังจากนั้นจะตกลงราคากับทางร้าน ซึ่งลูกค้าจะมัดจำก่อนหรือจ่ายเงินหลังจากการใช้บริการก็ได้

ฝ่ายการเงิน เมื่อพนักงานนำใบสั่งอาหารมาให้ที่ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการเงินจะทำการจดรายการและราคาลงในใบเสร็จค่าอาหารของโต๊ะนั้น ๆ ทุกครั้งที่พนักงานนำมาให้ เมื่อพนักงานเสิร์ฟแจ้งให้ทางฝ่ายการเงินทราบว่าคุณค่าต้องการชำระเงิน ฝ่ายการเงินจะรวมจำนวนเงินในใบเสร็จค่าอาหารนั้น ๆ แล้วให้พนักงานเสิร์ฟนำใบเสร็จค่าอาหารไปให้ลูกค้า เมื่อลูกค้าชำระเงินพนักงานจะนำเงินและใบเสร็จค่าอาหารกลับมาให้ฝ่ายการเงิน เมื่อปิดร้านของแต่ละวันพนักงานการเงินจะทำการรวมรายรับที่ได้ในแต่ละวันและรายจ่ายที่จ่ายออกไปลงในบัญชีรับ-จ่าย

ฝ่ายครัว เมื่อพนักงานเสิร์ฟนำสำเนาใบสั่งอาหารที่จดได้จากลูกค้ามาให้กับพนักงานครัว พนักงานครัวจะทำหน้าที่ปรุงอาหารตามรายการที่ได้รับ เมื่อปรุงอาหารเสร็จจะกดกริ่งเพื่อเป็นสัญญาณให้พนักงานเสิร์ฟทราบว่ามีการปรุงเสร็จ ในแต่ละวันพนักงานจะไปซื้อของสดและของแห้งที่ต้องการเข้ามาไว้ภายในครัวโดยเบิกเงินที่ฝ่ายการเงินในการนำไปซื้อของ รวมทั้งทำความสะอาด งาน ซาม อุปกรณ์ของครัวทั้งหมดเกี่ยวกับครัวและจากลูกค้าที่ใช้แล้ว

ฝ่ายเครื่องดืม พนักงานจะทำหน้าที่ตรวจสอบจำนวนเครื่องดืม ว่าสมควรทำการสั่งซื้อหรือไม่ เพื่อที่จะติดต่อกับผู้ผลิตหรือผู้ค้าส่งให้มาส่งสินค้าตามจำนวนที่ต้องการ จะได้มีเครื่องดืมเพียงพอในการบริการลูกค้า

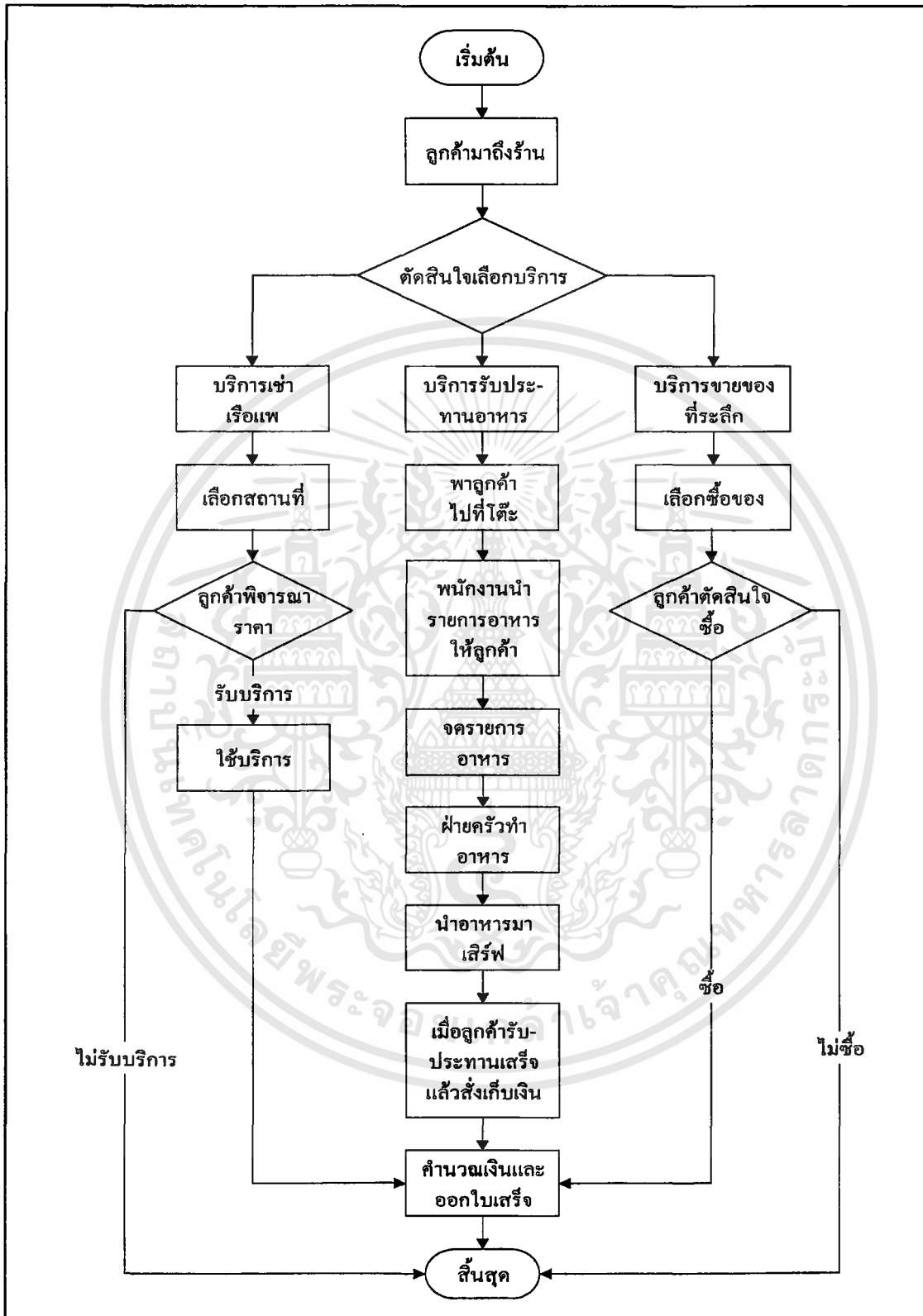
ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน

ขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบันของแต่ละฝ่าย มีดังนี้

ฝ่ายบริการ จะมีขั้นตอนการดำเนินงาน (ภาพที่ 3 และ 4) คือ

1. เมื่อลูกค้าเข้ามาภายในร้าน พนักงานบริการจะทำการต้อนรับและพาลูกค้าไปที่โต๊ะอาหาร แล้วนำรายการอาหารและเครื่องดื่มมาให้ลูกค้าเพื่อที่ลูกค้าจะได้สั่งรายการ ซึ่งพนักงานจะจดรายการต่าง ๆ ลงในใบสั่งอาหารซึ่งมีสำเนา 1 ชุด โดยเขียนเลขที่โต๊ะลูกค้าและลงชื่อพนักงานกำกับทุกใบ

2. พนักงานนำเครื่องดื่มตามใบรายการไปเสิร์ฟให้ลูกค้า หลังจากนั้นจะนำต้นฉบับใบสั่งอาหารไปให้กับฝ่ายการเงิน เพื่อบันทึกรายการลงในใบเสร็จค่าอาหาร ส่วนสำเนาใบสั่งอาหารจะนำไปให้ฝ่ายครัวเพื่อปรุงอาหาร เมื่ออาหารเสร็จแล้วฝ่ายครัวจะกดกริ่งซึ่งเป็นสัญญาณที่แสดง



ภาพที่ 2 การดำเนินงานโดยรวมของร้านอาหารริเวอร์แคว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้พนักงานทราบ bahwa อาหารปรุงเสร็จ เมื่อพนักงานได้ยินเสียงกริ่งก็จะมาดูที่ฝ่ายครัวว่า ใช้อาหารของโต๊ะที่ตนรับผิดชอบหรือไม่ ถ้าใช่จะนำไปเสิร์ฟให้กับลูกค้า ถ้าไม่ใช่จะมาดูครั้งต่อไปที่ได้ยินเสียงกริ่งจากฝ่ายครัว

3. พนักงานจะอำนวยความสะดวกในการบริการอยู่บริเวณ โต๊ะของลูกค้า

4. เมื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน พนักงานจะแจ้งให้ฝ่ายการเงินทราบเพื่อจะได้รวมจำนวนเงินทั้งหมดของลูกค้าโต๊ะนั้น ๆ เมื่อฝ่ายการเงินให้ใบเสร็จค่าอาหารกับพนักงาน พนักงานจะนำใบเสร็จค่าอาหารที่แสดงรายการอาหารและราคาให้กับลูกค้า

5. พนักงานรับเงินจากลูกค้าแล้วนำไปให้กับฝ่ายการเงิน ถ้ามีเงินทอนพนักงานจะนำไปให้กับลูกค้า

6. เมื่อลูกค้าออกจากร้าน พนักงานจะเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร ส่งให้ฝ่ายครัวเพื่อทำความสะอาดและเช็ดโต๊ะอาหาร

ฝ่ายการเงิน จะมีขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น
การคิดค่าอาหารของฝ่ายการเงิน (ภาพที่ 5)

1. เมื่อพนักงานบริการนำใบสั่งอาหารมาให้ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการเงินจะจดรายการอาหารและเครื่องดื่มพร้อมราคาลงในใบเสร็จค่าอาหารของโต๊ะลูกค้านั้น ๆ

2. เมื่อพนักงานมาแจ้งว่าลูกค้าต้องการชำระเงิน ทางฝ่ายการเงินก็จะทำการรวมค่าอาหารและเครื่องดื่มในใบเสร็จค่าอาหารของโต๊ะนั้น แล้วให้พนักงานบริการนำไปให้ลูกค้า

3. หลังจากที่พนักงานนำเงินและใบเสร็จค่าอาหารมาให้กับทางฝ่ายการเงิน ถ้ามีเงินทอนจะให้พนักงานนำไปให้ลูกค้า ฝ่ายการเงินจะรับเงินแล้วเก็บใบเสร็จค่าอาหารไว้เพื่อรวมยอดขายแต่ละวัน

การจ่ายเงินค่าซื้อวัตถุดิบภายในครัวของฝ่ายการเงิน (ภาพที่ 6)

1. พนักงานครัวจะเบิกเงินกับฝ่ายการเงิน เพื่อไปซื้อวัตถุดิบในการปรุงอาหาร โดยฝ่ายการเงินจะให้เงินแก่พนักงานครัวตามจำนวนเงินที่ฝ่ายครัวต้องการและตามความสะดวก

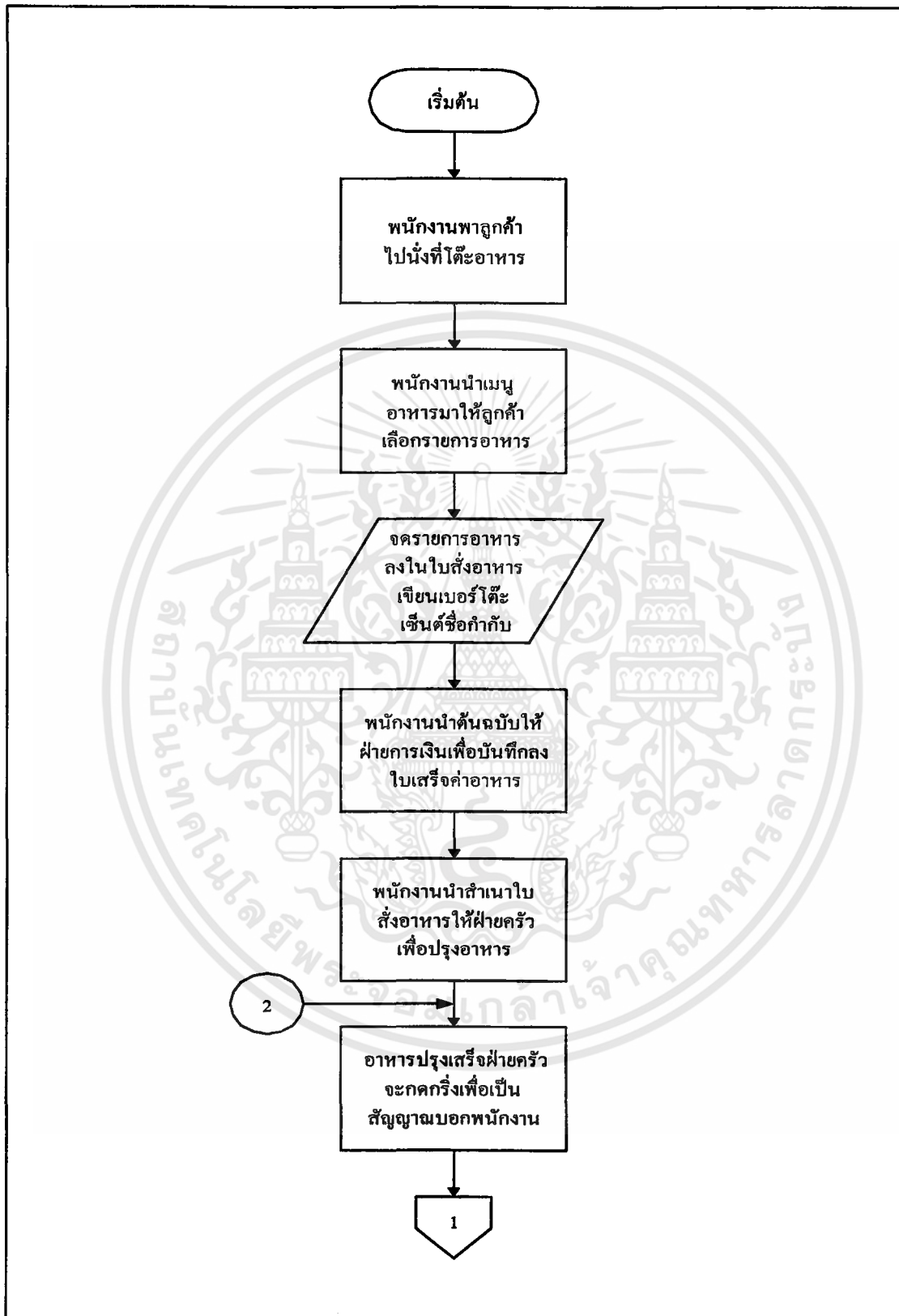
2. พนักงานครัวนำเงินคงเหลือและรายการที่ซื้อพร้อมราคามาให้แก่ฝ่ายการเงิน เมื่อเสร็จจากการซื้อของตามต้องการ

3. เมื่อสิ้นวันฝ่ายการเงินจะลงบัญชีรับจ่ายเงินรายวัน

ฝ่ายครัว มีขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งออกเป็น

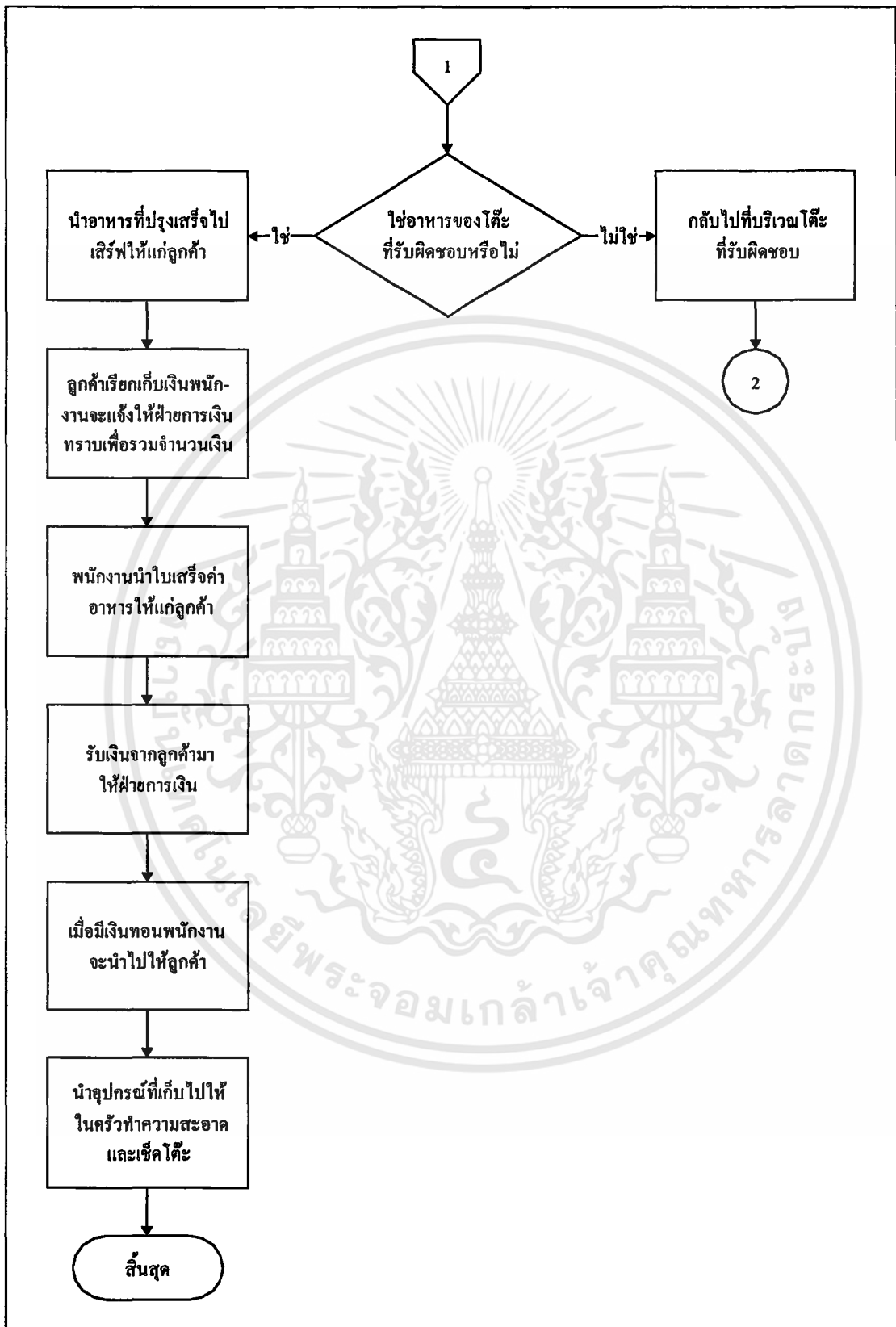
การซื้อวัตถุดิบของฝ่ายครัว (ภาพที่ 7)

1. พ่อครัวตรวจเช็คของสดที่คงเหลือจากตู้เย็น และของแห้งที่ใช้ในการปรุงอาหาร เพื่อจะได้ทราบว่าต้องการซื้ออะไรบ้าง แล้วจกรายการของสดและของแห้งที่ต้องการลงในกระดาษ



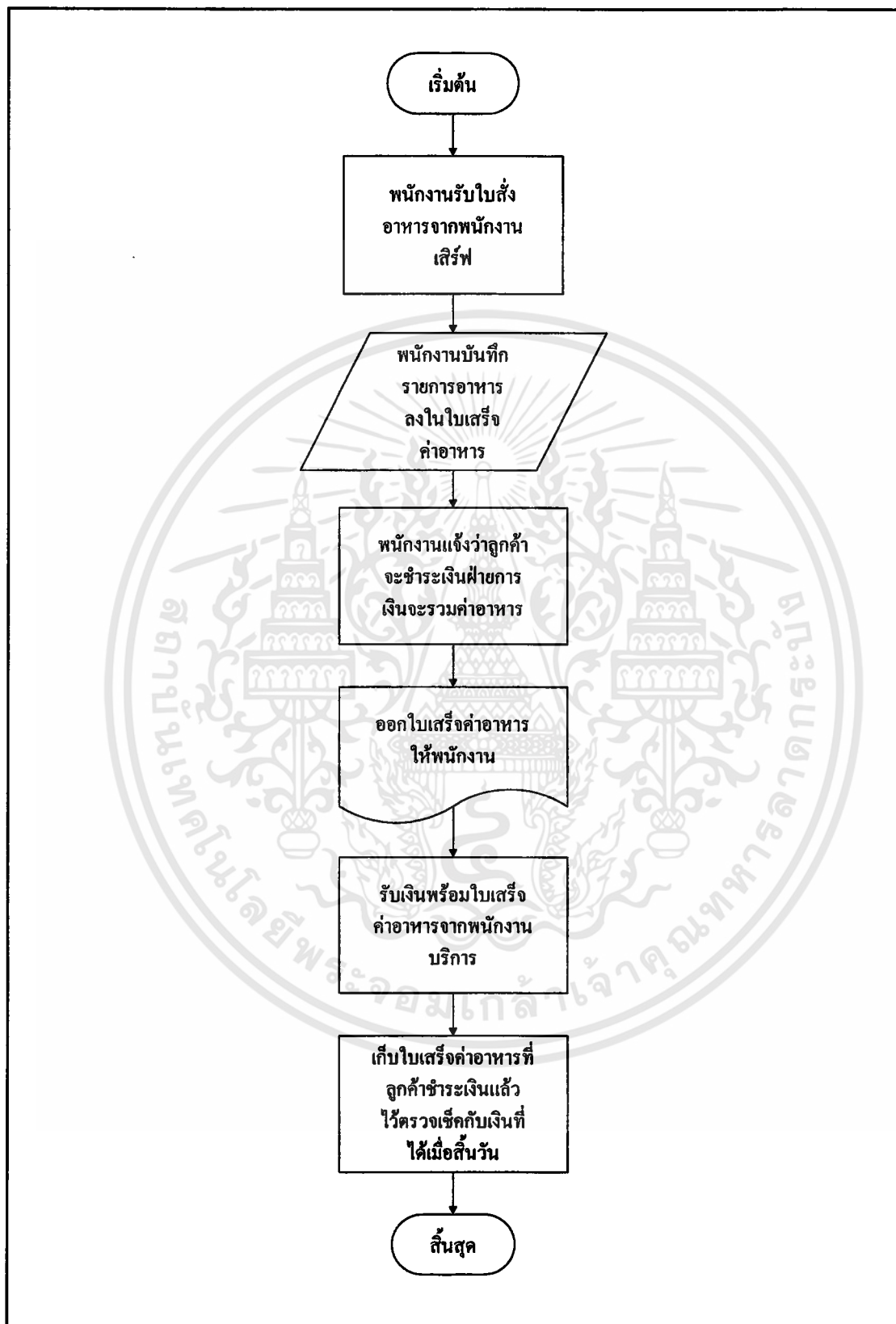
ภาพที่ 3 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการในปัจจุบัน(1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



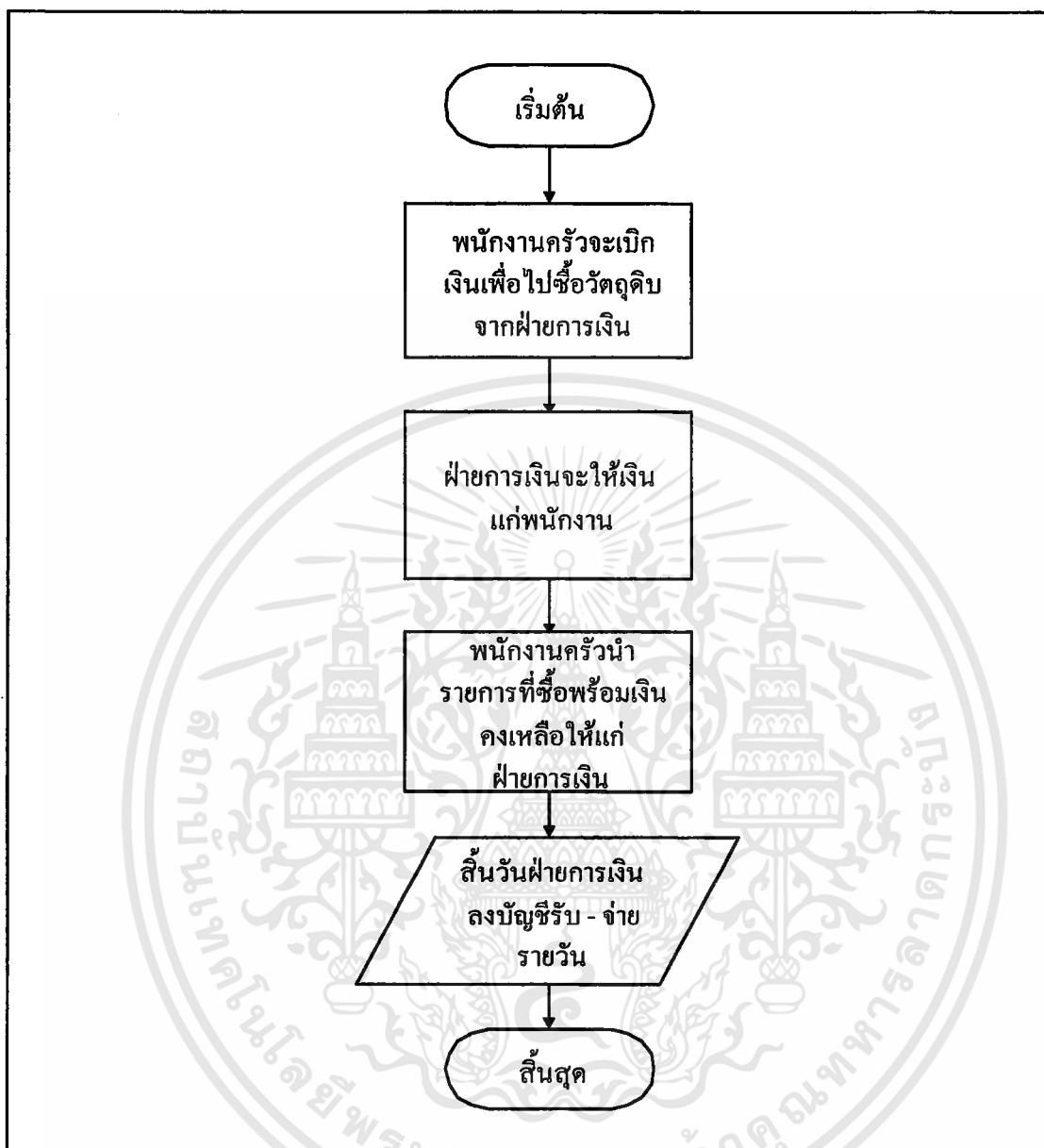
ภาพที่ 4 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการในปัจจุบัน (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 5 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินเกี่ยวกับการคิดค่าอาหารและเครื่องดื่มในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



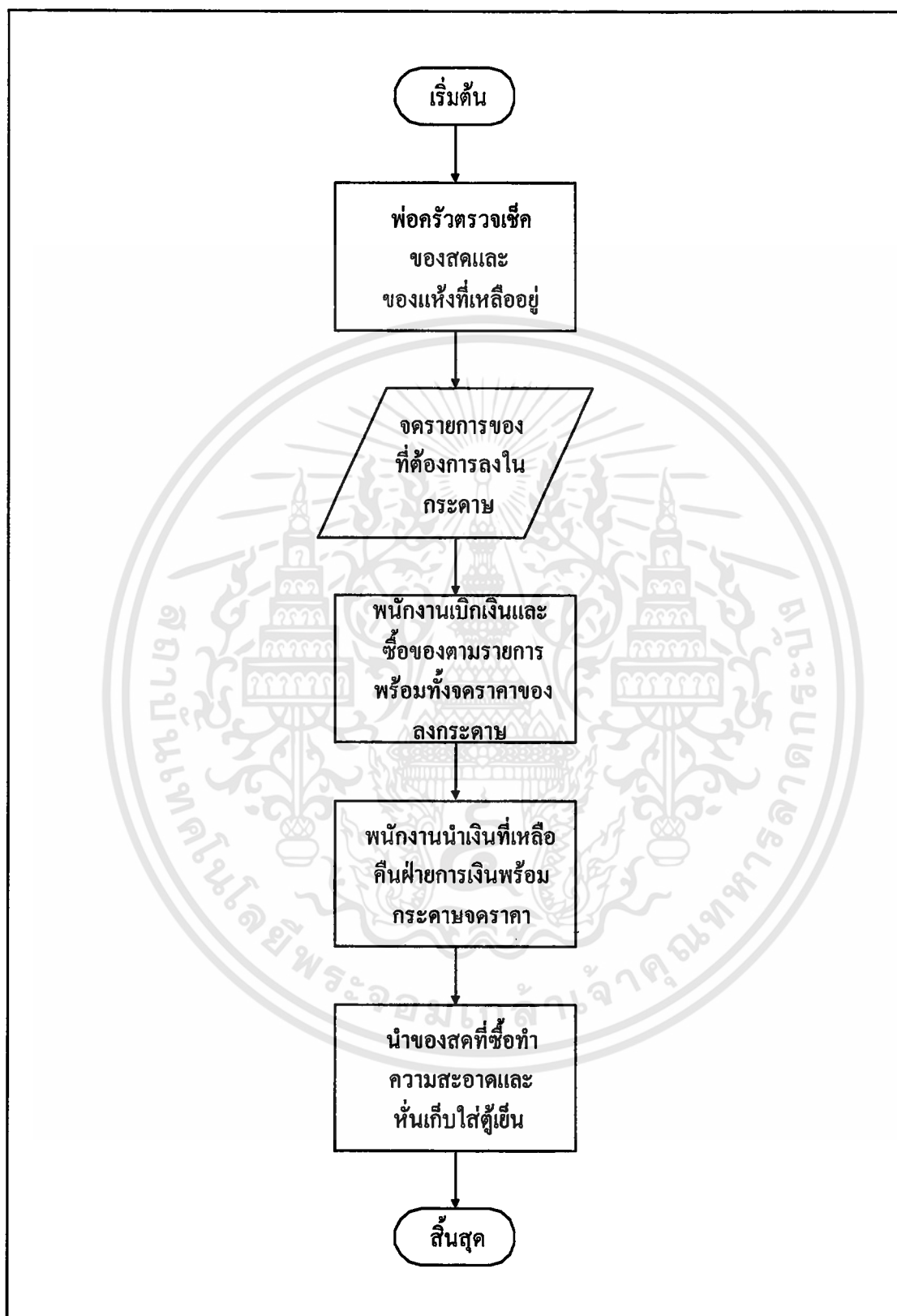
ภาพที่ 6 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินเกี่ยวกับการจ่ายเงินซื้อวัตถุดิบของฝ่ายครัวในปัจจุบัน

2. พนักงานครัวจะไปเบิกเงิน โดยจะแจ้งจำนวนเงินให้ฝ่ายการเงินทราบ หลังจากได้เงินแล้วจะนำไปซื้อของตามรายการ พร้อมทั้งบันทึกราคากลางในกระดาษที่จัดรายการ

3. พนักงานนำเงินคงเหลือและกระดาษจาดราคาของวัตถุดิบที่ซื้อมาให้กับฝ่ายการเงิน หลังจากนั้นพนักงานครัวจะนำของสดที่ได้ซื้อมาทำความสะอาดและหั่นเก็บใส่ตู้เย็น

การปรุงอาหารของฝ่ายครัว (ภาพที่ 8 และ 9)

1. เมื่อพนักงานบริการนำสำเนาใบสั่งทำอาหารมาให้ครัว ซึ่งจะมีหลักให้เสียบสำเนา



ภาพที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวเกี่ยวกับการจัดซื้อวัตถุดิบในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบสั่งอาหารที่ด้านหน้าครัว พนักงานที่ทำหน้าที่อ่านใบสั่งอาหารจะดึงใบสั่งอาหารจากหลักแล้วจะเรียกชื่อพ่อครัวตามด้วยชื่อรายการอาหาร เพื่อให้พ่อครัวเตรียมวัตถุดิบและปรุงอาหารตามรายการที่พนักงานได้อ่านไว้

2. เมื่อพ่อครัวปรุงอาหารเสร็จ พ่อครัวจะวางอาหารไว้ที่โต๊ะเตรียมวัตถุดิบ หลังจากนั้นพนักงานอ่านรายการอาหารจะแนบใบสั่งอาหารไปกับอาหารที่ปรุงเสร็จ แล้วนำไปไว้ด้านหน้าครัว และกระดกซึ่งเป็นสัญญาณบอกพนักงานบริการว่ามีอาหารปรุงเสร็จ

3. พนักงานเสิร์ฟจะเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วจากลูกค้า มาให้กับทางครัวและพนักงานในครัวจะเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วไปไว้ที่ล้างอุปกรณ์เพื่อทำความสะอาดอุปกรณ์ให้สะอาดแล้วเก็บเข้าที่ด้านการจัดซื้อ (ภาพที่ 10)

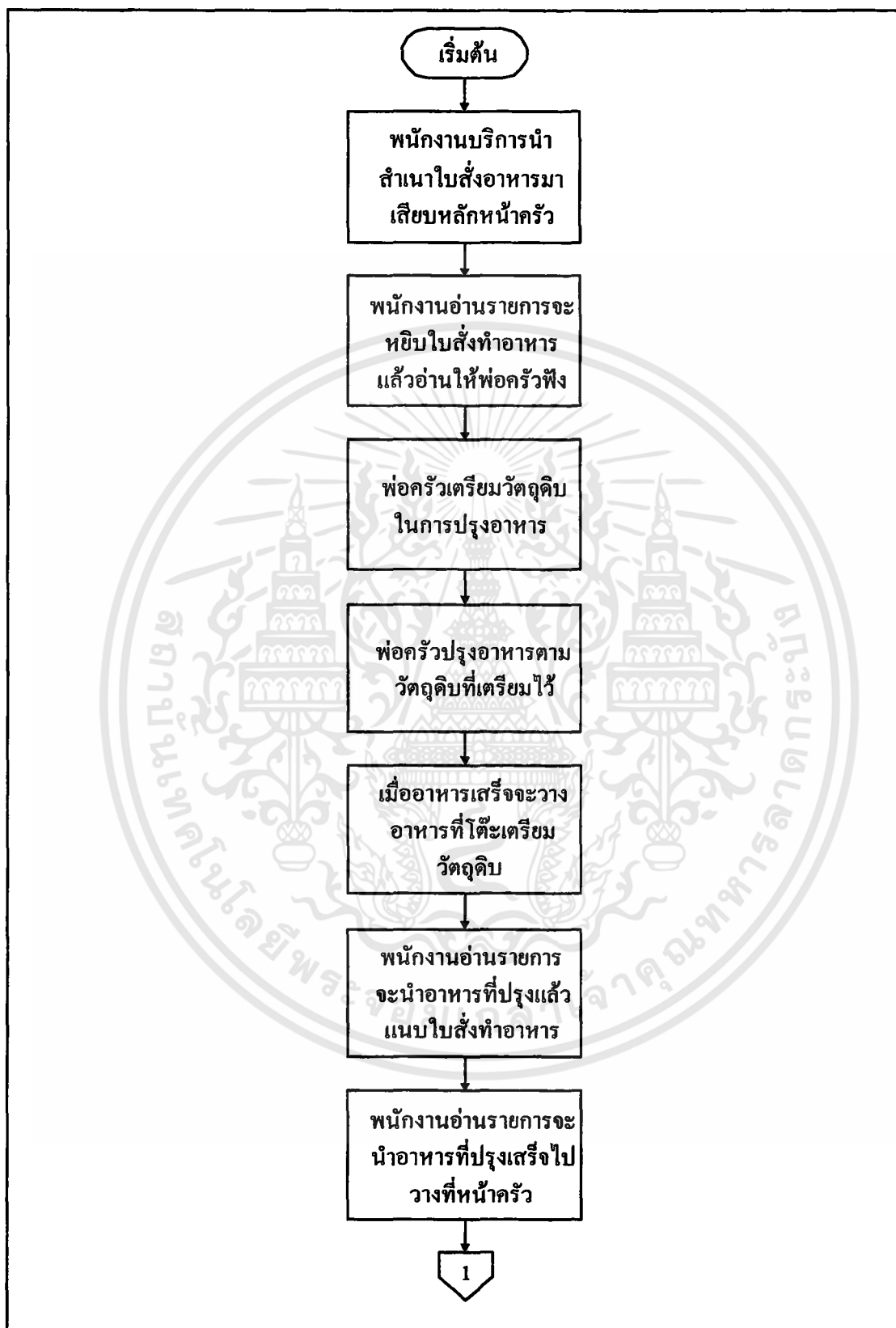
ในปัจจุบันนี้ไม่มีฝ่ายจัดซื้อแต่มีขั้นตอนในการจัดซื้อดังนี้

1. พนักงานแต่ละฝ่ายจะมีการตรวจสอบว่ามีวัตถุดิบเพียงพอหรือไม่
2. ถ้าวัตถุดิบไม่เพียงพอก็จะไปเบิกเงินกับฝ่ายการเงิน
3. พนักงานนำเงินไปซื้อวัตถุดิบและนำวัตถุดิบเก็บเข้าที่เก็บ
4. นำเงินทอนพร้อมรายการให้ฝ่ายการเงิน

ปัญหาจากการดำเนินงาน

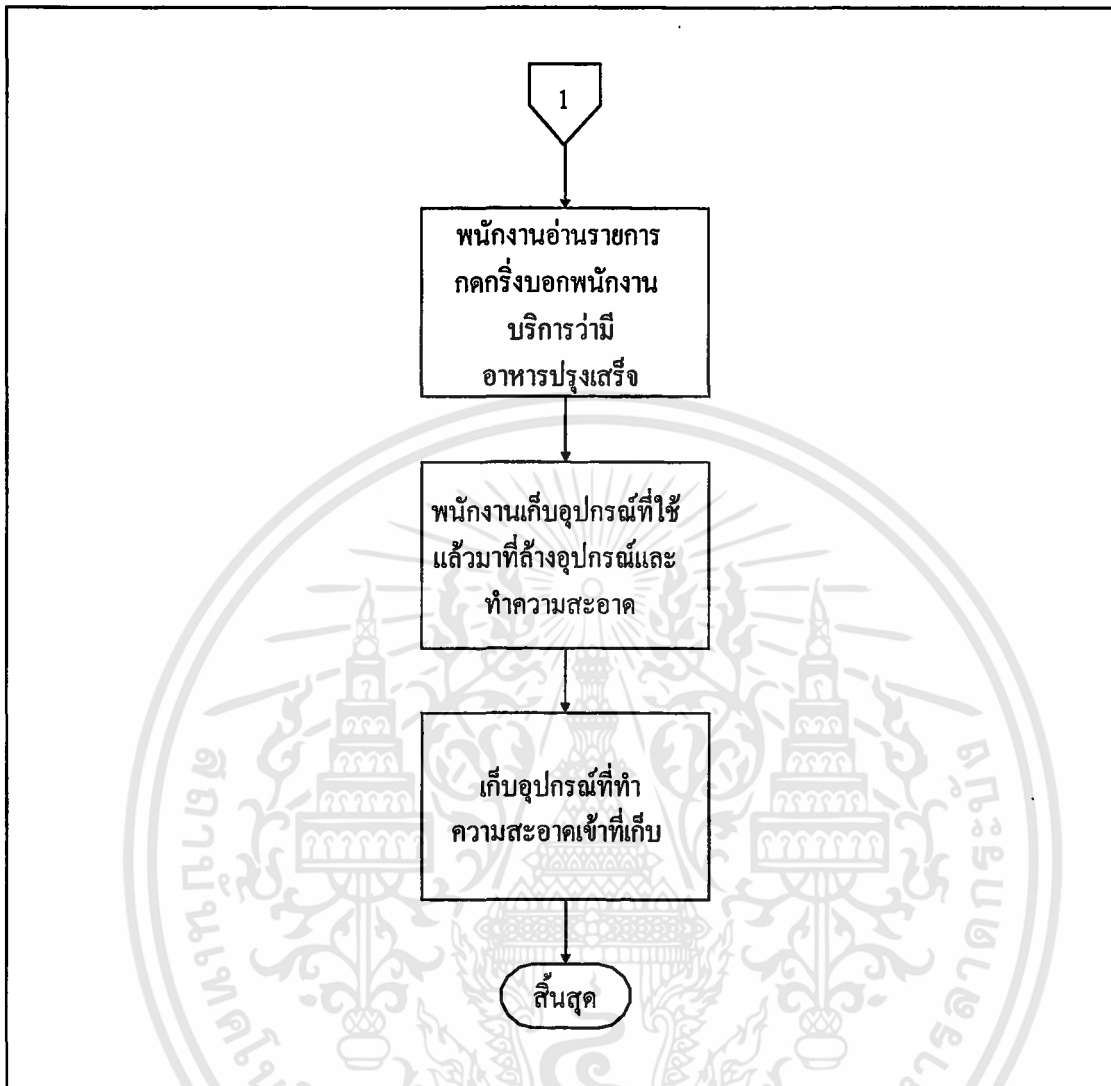
ด้านการบริการ

จากการศึกษาทางด้านการบริการพบว่า พนักงานบริการลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง พนักงานไม่มีหน้าที่ที่ชัดเจนในการรับผิดชอบงาน และจำนวนโต๊ะที่แน่นอนของตนเอง พนักงานคนหนึ่งจะรับผิดชอบงานทุกอย่าง เริ่มตั้งแต่รับรายการอาหารจากลูกค้า นำสำเนาใบสั่งอาหารไปให้ฝ่ายการเงินเก็บไว้เป็นหลักฐานในการออกใบเสร็จค่าอาหาร นำใบสั่งทำอาหารไปให้ฝ่ายครัว และนำเครื่องดื่มจากฝ่ายเครื่องดื่มไปให้ลูกค้า จะเห็นว่าพนักงานไม่สามารถดูแลและให้บริการลูกค้าโต๊ะที่ตนรับรายการอาหารได้เต็มที่และตลอดเวลา เพราะต้องเสียเวลาในการติดต่อกับฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะเวลาที่พนักงานได้ยินเสียงกริ่งของฝ่ายครัวที่เป็นสัญญาณบ่งบอกว่าอาหารเสร็จแล้วเมื่อพนักงานเข้าไปที่ครัวและพบว่าไม่ใช่อาหารของลูกค้าที่ตนรับผิดชอบ ซึ่งจะทำให้เสียเวลาในการให้บริการแก่ลูกค้า จากการทำงานในปัจจุบันของพนักงานส่งผลให้ลูกค้าไม่ประทับใจกับทางร้านเท่าที่ควร



ภาพที่ 8 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวเกี่ยวกับการปรุงอาหารในปัจจุบัน (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

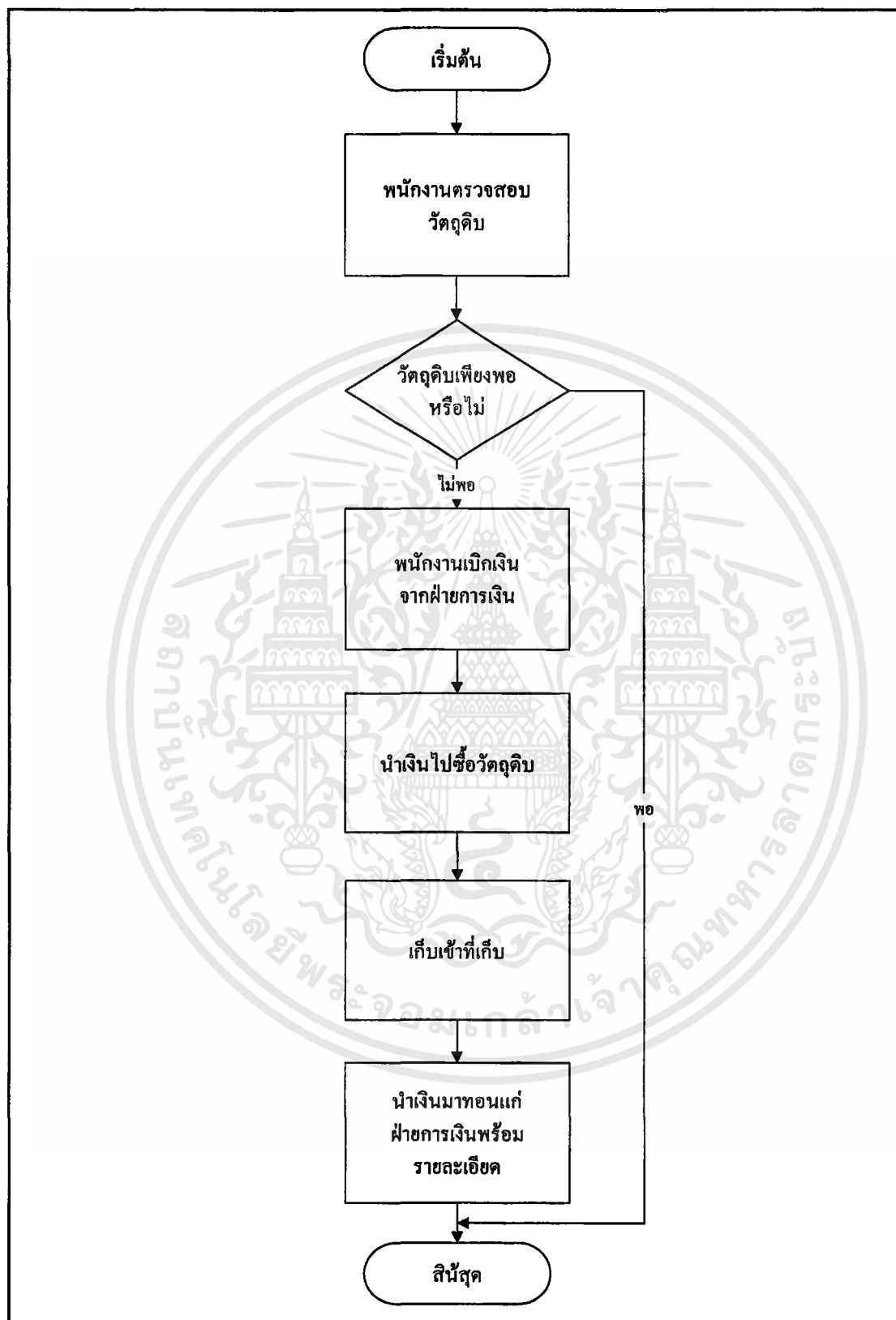


ภาพที่ 9 ขั้นตอนการดำเนินงานของฝ่ายครัวเกี่ยวกับการปรุงอาหารในปัจจุบัน (2)

ด้านการเงิน

จากการศึกษาทางการเงินพบว่า รายได้หรือจำนวนเงินที่ได้รับไม่ตรงกับยอดรวมของใบเสร็จค่าอาหารที่ได้รับในแต่ละวัน เพราะมีการทุจริตของพนักงานการเงินหรือการนำเงินไปจ่ายค่าวัตถุดิบต่าง ๆ แล้วไม่มีการบันทึกเป็นหลักฐานที่แน่นอน และการจ่ายเงินซื้อวัตถุดิบในการปรุงอาหารของฝ่ายครัวนั้น ไม่มีการตรวจสอบที่แน่นอนว่ามีการซื้อจริงและตรงกับจำนวนเงินที่ได้จ่ายไปหรือไม่ สมุดใบเสร็จค่าอาหารที่ใช้ในการออกใบเสร็จค่าอาหารนั้นมีหลายเล่มและในการเบิกสมุดมาใช้ไม่มีการจดบันทึกเลขที่สมุดใบเสร็จนั้น ๆ จึงทำให้ไม่สามารถตรวจสอบได้ชัดเจนว่าเล่มใดหายไปหรือใช้หมด ปัญหาการทุจริตอีกข้อที่เห็นได้ คือ ฝ่ายการเงินจะได้รับใบสั่งอาหารตัวจริงจากพนักงานบริการและพนักงานบริการจะนำสำเนาใบสั่งอาหารไปให้ครัว ซึ่ง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 10 ขั้นตอนด้านการจัดซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบสำเนานี้จะนำออกมาพร้อมกับอาหารที่ปรุงเสร็จที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้าโดยพนักงานการเงินไม่ได้เก็บสำเนาใบสั่งทำอาหารไว้เป็นหลักฐานเพื่อเทียบกับใบรายการอาหารตัวจริง จึงทำให้พนักงานทุจริตในการสั่งให้ครัวทำอาหาร โดยที่ลูกค้าไม่ได้สั่งรายการอาหารนั้น ๆ

ด้านครัว

จากการศึกษาการดำเนินงานในปัจจุบัน ทางด้านครัวพบว่า การจัดวางภาชนะและวัตถุดิบทั้งของสดและของแห้งไม่เป็นหมวดหมู่ วางห่างกันจึงไม่สะดวกในการหยิบใช้ ทำให้นำมาใช้ในการประกอบอาหารล่าช้าขาดความคล่องตัวในการทำงาน ส่งผลให้การปรุงอาหารใช้เวลานาน และครัวไม่มีการแบ่งหน้าที่ในการทำอาหารแต่ละประเภท เช่น ทอด ต้ม นึ่ง ผัด ยำ เป็นต้น ยิ่งทำให้อาหารได้ช้า โดยเฉพาะในช่วงที่มีรายการอาหารสั่งเข้ามาจำนวนมาก รายการอาหารที่ทำได้ง่ายและรวดเร็วกับต้องใช้เวลาานกว่าจะถึงโต๊ะลูกค้า เนื่องจากครัวทำอาหารรายการก่อนหน้า ที่มีชั้นตอนยุ่งยากมากกว่าและพนักงานบริการบางรายจกรายการอาหารที่เขียนหิวัดทำให้ทางครัวอ่านไม่ออกหรืออ่านผิดความหมายจึงเกิดการทำอาหารผิดรายการ บางครั้งทางครัวลืมหิวัดทำอาหาร เพราะไม่มีการจัดการใบรายการอาหารที่ทำแล้ว แยกออกจากใบที่ยังไม่ได้ทำอย่างชัดเจน หรือการทำอาหารซ้ำซึ่งก่อให้เกิดการสูญเสียวัตถุดิบและรายได้ ในการนำวัตถุดิบของสดมาใช้ไม่มีการจัดลำดับก่อนหลังทำให้วัตถุดิบที่ซื้อมาก่อนไม่ได้นำไปใช้เกิดการเน่าเสีย โดยที่ไม่เกิดรายได้กับทางร้าน อีกทั้งทางร้านเสียค่าใช้จ่ายในการซื้อภาชนะจำนวนหนึ่งที่สูญหายหรือเสียหาย โดยที่ไม่มีการเก็บข้อมูลภาชนะที่แน่นอน และไม่มีการกำหนดการลงโทษพนักงานเมื่อพนักงานทำภาชนะสูญหายหรือเสียหายการล้างภาชนะนั้น ทางร้านล้างทำความสะอาดภาชนะกับพื้นห้องซึ่งผิดกับสุขลักษณะและทำให้ภาชนะไม่สะอาดเพราะพื้นที่ล้างภาชนะมีเศษอาหารต่าง ๆ หล่นอยู่ที่พื้น

ด้านการจัดซื้อ

จากการศึกษาการดำเนินงานพบว่าการทำงานไม่มีฝ่ายที่รับผิดชอบโดยตรงทำให้การจัดซื้อขาดการควบคุม ขาดรูปแบบในการจัดซื้อ ตลอดจนการจัดซื้อไม่เป็นระบบ ส่งผลให้กิจการไม่สามารถควบคุมรายจ่ายให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งทำให้ทางร้านจึงไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดในการซื้อแต่ละครั้ง บางครั้งจะได้วัตถุดิบคุณภาพต่ำแต่ต้องจัดซื้อในราคาที่สูง อีกทั้งคุณภาพของวัตถุดิบแต่ละครั้งมีมาตรฐานไม่เท่ากัน จากการทำงานที่ไม่เป็นระบบก่อให้เกิดการทุจริตของพนักงานได้ง่าย ผู้ขายเอาเปรียบด้านการขายของให้กับทางร้านเพราะไม่มีหลักเกณฑ์ในการเลือกซื้อวัตถุดิบจากผู้ขายเพื่อให้ได้วัตถุดิบคุณภาพดีมีราคาต่ำ

ปัญหาที่จะศึกษา

ด้านการบริการ

ปัญหาที่จะศึกษา คือ ปัญหาการบริการลูกค้าได้ไม่ทั่วถึง ไม่มีการแบ่งหน้าที่ที่ชัดเจน

ในการทำงาน พนักงานหนึ่งคนทำหน้าที่ทุกอย่างตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาภายในร้านจนลูกค้าออกจากร้าน จึงทำให้มีเวลาบริการลูกค้าน้อย อีกทั้งต้องเสียเวลาไปดูอาหารที่ฝ่ายครัวทำเสร็จโดยที่ไม่สามารถทราบได้ว่าใช่อาหารของโต๊ะที่ตนดูแลหรือไม่

ด้านการเงิน

ปัญหาที่จะศึกษา คือ ปัญหารายได้ที่ได้รับไม่ตรงกับผลรวมของใบเสร็จค่าอาหารที่ได้รับแต่ละวัน เพราะไม่มีการควบคุมและแบ่งหน้าที่พนักงานอย่างชัดเจนและรัดกุม ทำให้เกิดช่องว่างในการทุจริตของพนักงานได้ง่าย ในด้านการส่งสำเนาใบสั่งทำอาหารให้ฝ่ายครัวนั้น ไม่มีการนำสำเนาใบสั่งทำอาหารมาตรวจเช็ค ว่า ลูกค้าสั่งจริงหรือไม่ ทำให้พนักงานส่งอาหารไปรับประทานเองโดยที่ไม่มีการควบคุม ซึ่งเป็นผลมาจากการไม่ได้ใช้เอกสารให้เกิดประโยชน์ในการควบคุมงาน

ด้านครัว

ปัญหาที่จะศึกษา คือ ปัญหาการประกอบอาหารล่าช้า เนื่องจากการจัดอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการปรุงอาหารไม่สะดวก มีการทำอาหารซ้ำหรือลืมทำเพราะไม่มีการแยกสำเนาใบสั่งทำอาหารที่ทำแล้วกับที่ยังไม่ได้ทำ รวมทั้งการผิดพลาดในการปรุงอาหารที่เกิดจากการอ่านรายการในสำเนาใบสั่งทำอาหารผิด การนำวัตถุดิบที่ซื้อมาที่หลังไปใช้ก่อนทำให้วัตถุดิบที่ซื้อมาก่อนเกิดการเน่าเสีย สถานที่ทำความสะอาดภาชนะไม่ถูกสุขลักษณะจึงทำให้เกิดเชื้อโรคและส่งผลให้อาหารขาดคุณภาพ ลูกค้ารับประทานแล้วอาจเกิดโรคต่าง ๆ ได้ (ภาพที่ 11,12,13 และ 14)

ด้านการจัดซื้อ

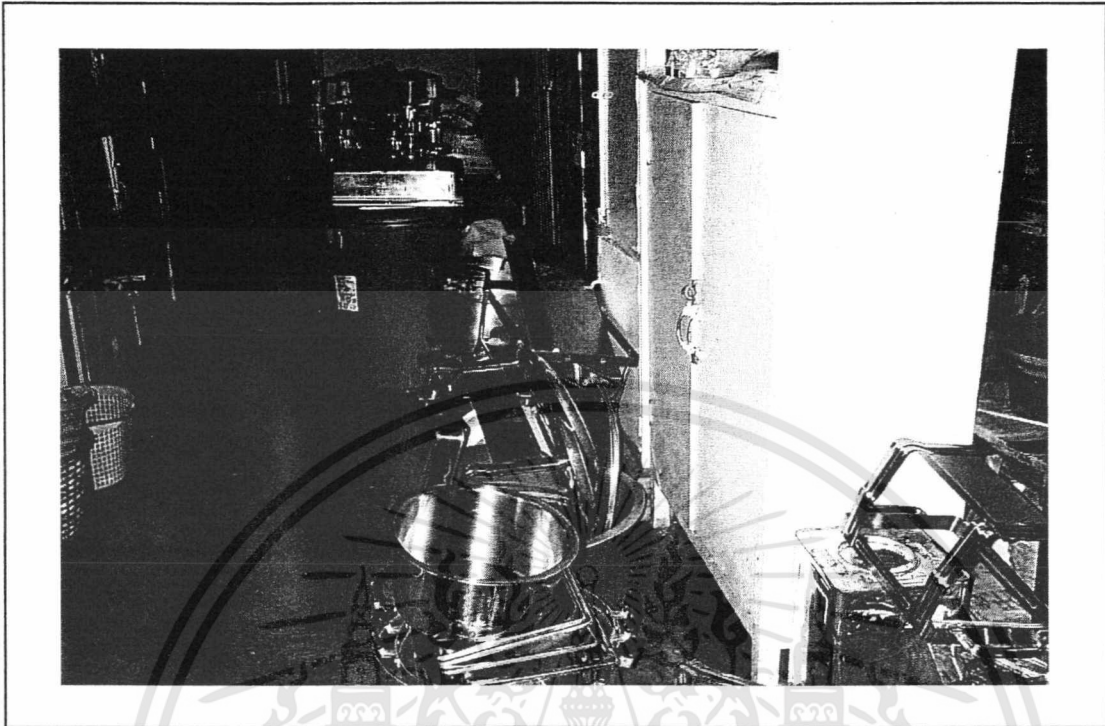
ปัญหาที่จะศึกษา คือ ปัญหาจากการที่ไม่มีฝ่ายใครรับผิดชอบโดยตรงทำให้ควบคุมการจัดซื้อของทางร้านไม่มีประสิทธิภาพ ขาดหลักเกณฑ์ที่ดีในการคัดเลือกผู้ขาย ทำให้ทางร้านไม่ได้รับประโยชน์สูงสุดในการซื้อสินค้าและวัตถุดิบ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

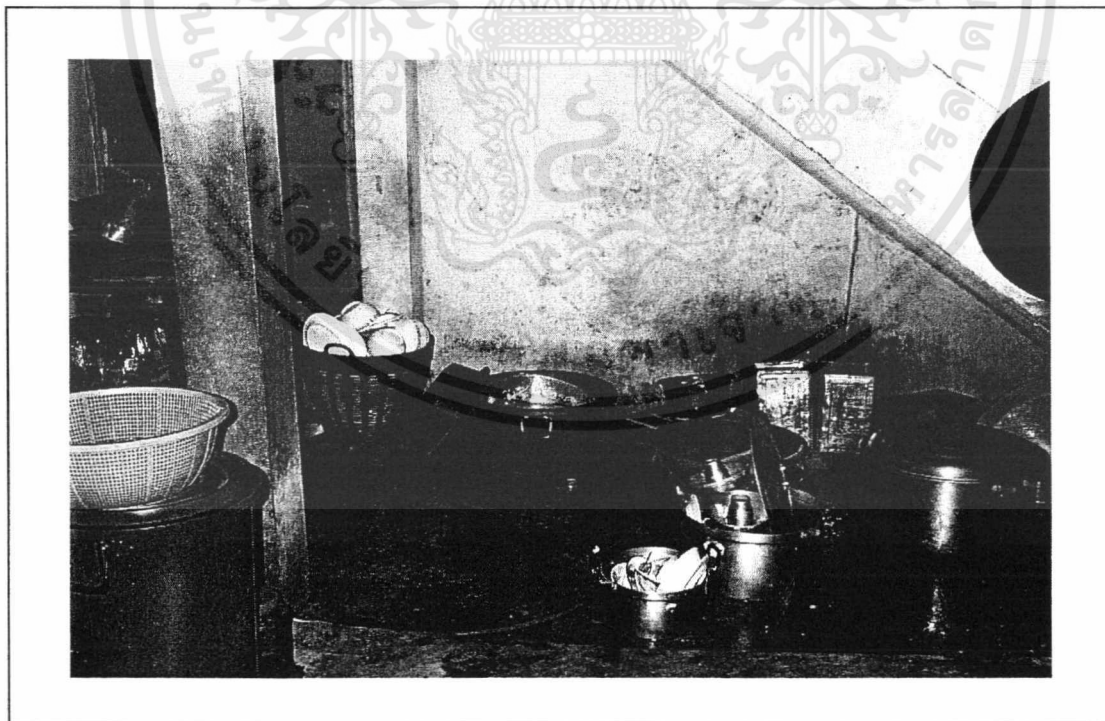
ฝ่ายบริการ มีข้อมูลที่ใช้บันทึกประจำวันประกอบด้วย ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม เป็นใบที่ใช้จรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งประกอบด้วย ชื่ออาหาร จำนวน โต๊ะ ชื่อพนักงาน

ฝ่ายการเงิน มีข้อมูลที่ใช้บันทึกประจำวันประกอบด้วย ใบเสร็จค่าอาหารและสมุดบัญชีรับ-จ่าย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

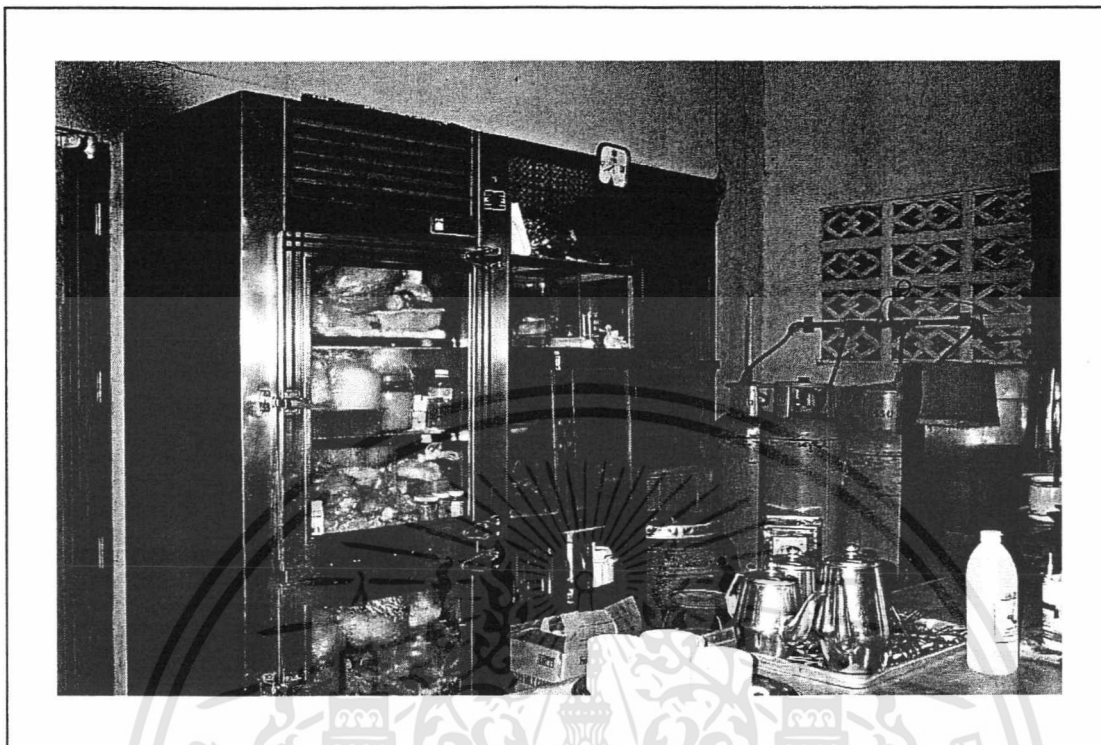


ภาพที่ 11 บริเวณเก็บภาชนะฝ่ายครัวในปัจจุบัน



ภาพที่ 12 บริเวณล้างภาชนะฝ่ายครัวในปัจจุบัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



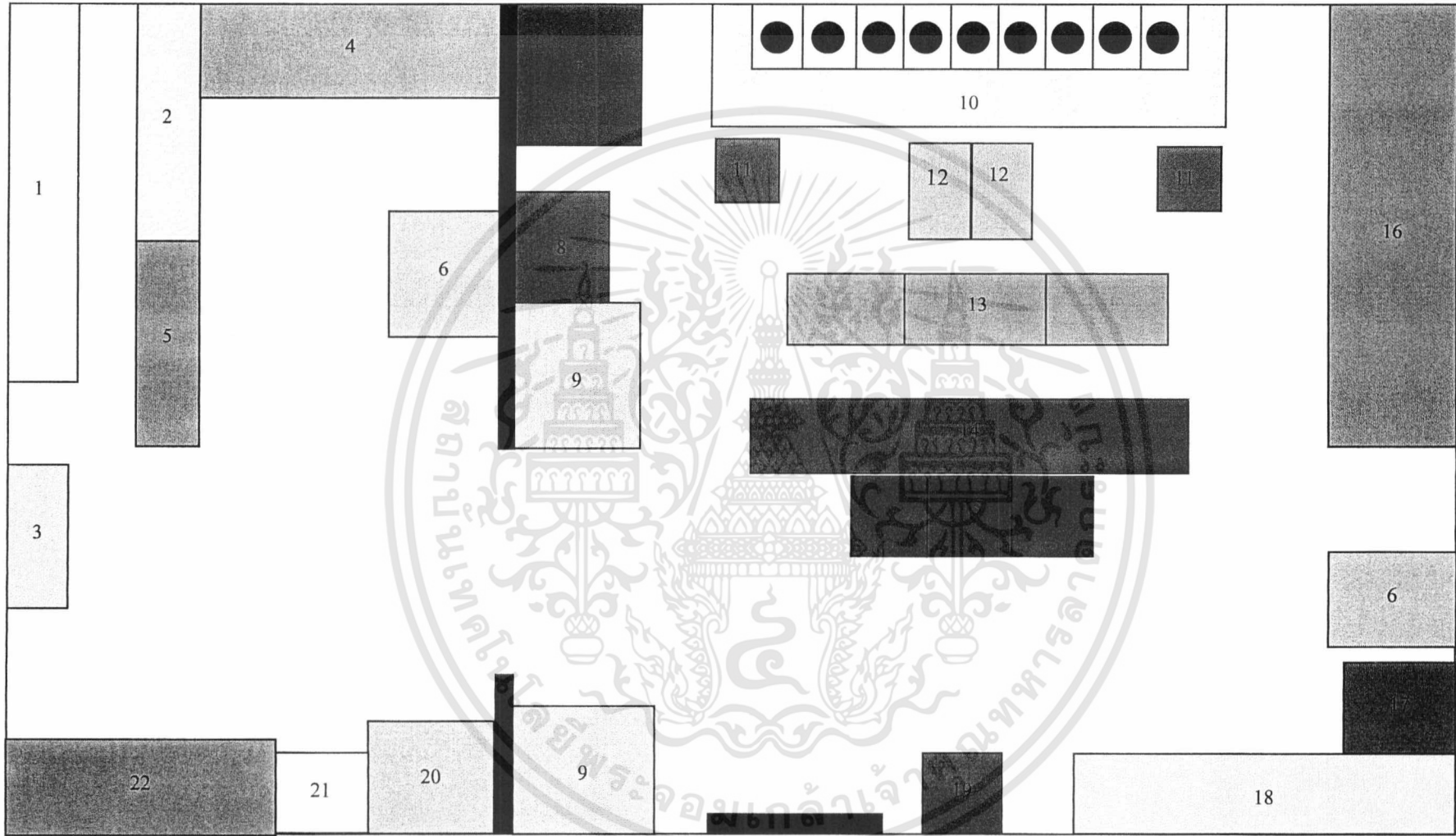
ภาพที่ 13 ตู้เก็บวัตถุดิบที่ใช้ในการปรุงอาหารฝ่ายครัวในปัจจุบัน

1. ใบเสร็จค่าอาหาร เป็นใบที่ออกให้ลูกค้าเมื่อสั่งเก็บเงิน ประกอบด้วย ชื่ออาหารทั้งหมดที่สั่ง ราคาแต่ละรายการ ราคารวม โฉัะ
 2. สมุดบัญชีรับ-จ่าย เป็นสมุดที่บันทึกรายรับ-จ่าย ประกอบด้วย ชื่อรายการ จำนวนเงิน ยอดคงเหลือ
- ฝ่ายครัว มีข้อมูลที่ใช้บันทึกประจำวัน ประกอบด้วยใบวัตถุดิบที่จะซื้อซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
- ใบวัตถุดิบที่จะซื้อ ไม่มีรูปแบบที่แน่นอน ประกอบด้วย ชื่อวัตถุดิบ จำนวนวัตถุดิบ หน่วยของวัตถุดิบ

หมายเหตุ จากภาพที่ 14 แต่ละหมายเลขมีความหมายดังนี้

1. ชั้นวางจานข้าว จานขนาดเล็ก ถ้วยขนาดต่างๆ
2. ชั้นวางจานใส่ปลา
3. ตู้เก็บช้อน ทัพพี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 14 แผนผังฝ่ายครัวในปัจจุบัน

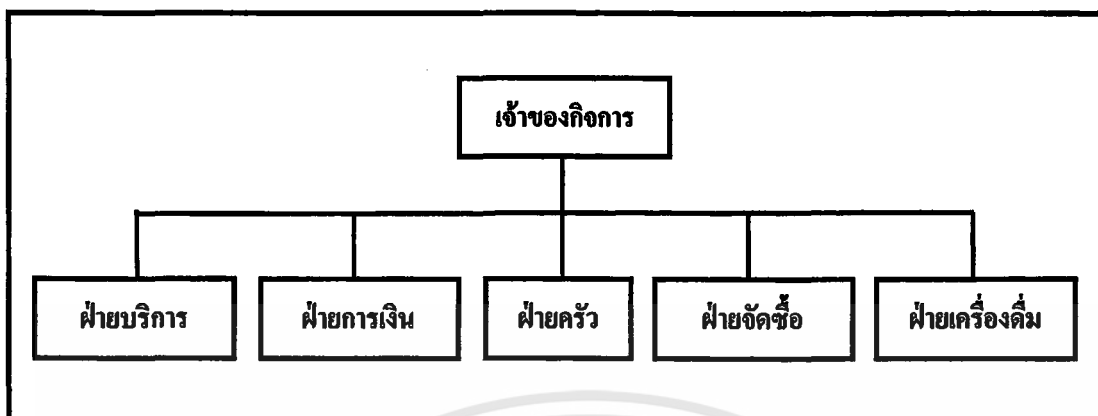
4. ชั้นวางงานยาวและขามโคม
5. ชั้นวางหม้อไฟ
6. ที่วางหม้อข้าว
7. ถังแก๊ส
8. ตู้เก็บงาน ขาม
9. ตู้เย็นแช่เนื้อสัตว์และผักขนาด 2 ชั้น
10. หัวเตา
11. โต๊ะวางอาหารที่ปรุงเสร็จแล้ว
12. ชั้นเครื่องปรุง
13. โต๊ะเตรียมอาหารสำหรับการปรุง
14. โต๊ะวางอาหารปรุงเสร็จสำหรับพนักงานเสิร์ฟนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้า
15. โต๊ะวางสำเนาใบสั่งทำอาหาร
16. ที่ล้างทำความสะอาดอุปกรณ์
17. ที่หั่นเนื้อสัตว์และปลา
18. ก๊อคน้ำทำความสะอาดเนื้อสัตว์ ปลาและผักต่าง ๆ
19. โต๊ะน้ำจิ้ม
20. ตู้เย็นแช่ปลาขนาด 1 ชั้น
21. ชั้นวางกระเทียมและหัวหอมแดง
22. ตู้เก็บผ้าปูโต๊ะ ถาดและของที่ใช้จัดงานต่าง ๆ

แนวทางการแก้ไขปัญหา

จากปัญหาต่าง ๆ ที่ได้เกิดกับฝ่ายบริการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายครัวและการจัดซื้อวัตถุดิบ นั้นมีแนวทางในการแก้ไข โดยใช้แนวคิดของ ไมเคิล แฮมเมอร์และเจมส์ แฮมฟี (Michael Hammer and James Champy) คือ การรีเอนจินีเอริง (Reengineering) หมายถึง การรื้อและรวมทั้งปรับระบบองค์กร เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาองค์การให้เกิดประสิทธิภาพ คือ ลดต้นทุน เพิ่มคุณภาพ การบริการและความรวดเร็ว (ศิริอร, 2539) จากการรื้อปรับระบบจะได้โครงสร้างขององค์กรใหม่ (ภาพที่ 15) แบ่งหน้าที่การทำงานเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังนี้

ฝ่ายบริการ พนักงานแบ่งหน้าที่ในการรับผิดชอบแต่ละส่วน แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- พนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่ ในการต้อนรับลูกค้าเข้ามาภายในร้าน แล้วพาลูกค้าไปที่



ภาพที่ 15 โครงสร้างร้านอาหารริเวอร์แควใหม่

โต๊ะอาหารและส่งลูกค้าออกจากร้านเมื่อใช้บริการเสร็จพร้อมทั้งกล่าวคำขอบคุณ

- พนักงานประจำโต๊ะ ทำหน้าที่ จดรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งลงในใบรายการอาหารเพื่อนำไปส่งให้กับฝ่ายการเงิน ส่วนสำเนาใบรายการอาหารนั้นจะเก็บไว้ข้างโต๊ะลูกค้าเพื่อคว่าอาหารจานใดที่ต้องใช้น้ำจิ้ม แล้วนำน้ำจิ้มมาให้ลูกค้าและเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะพร้อมทั้งทำความสะอาดโต๊ะอาหารเมื่อลูกค้าลุกจากโต๊ะ

- พนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร ทำหน้าที่ นำใบสั่งอาหารที่ออกจากคอมพิวเตอร์ของฝ่ายการเงินไปให้กับฝ่ายครัวเพื่อปรุงอาหารตามรายการนั้น ๆ

- พนักงานยกอาหาร ทำหน้าที่ ยกอาหารที่ปรุงเสร็จจากครัวไปให้ลูกค้าที่โต๊ะอาหาร โดยดูรายละเอียดของโต๊ะลูกค้าที่ใบสั่งอาหารซึ่งจะแนบอยู่กับจานอาหาร

ฝ่ายการเงิน ทำหน้าที่ รับและจ่ายเงินภายในร้าน พร้อมทั้งบันทึกรายรับจากค่าอาหารและเครื่องดื่มลงในคอมพิวเตอร์และออกใบสั่งทำอาหารของแต่ละครัวเพื่อให้พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารนำไปให้ครัวต่าง ๆ เมื่อสิ้นวันจะทำการลงบัญชีรับจ่ายรายวันและออกรายงานต่าง ๆ ให้แก่เจ้าของร้านอาหารริเวอร์แคว เช่น รายงานรายรับประจำสัปดาห์ รายงานรายการอาหารขายดีจากการเก็บข้อมูลลงคอมพิวเตอร์จะทำให้สามารถตรวจสอบยอดขายได้ที่ได้รับได้แน่นอนและถูกต้อง โดยทราบได้ว่าอาหารนั้นได้มีการทำจากครัวจริง ลดช่องว่างการทุจริตของพนักงานได้มากขึ้น

ฝ่ายครัว ภายในครัวจะแบ่งครัวออกเป็น 3 ครัวย่อย คือ

- ครัวน้ำ ทำหน้าที่ ปรุงอาหารที่มีลักษณะเป็นน้ำ โดยพนักงานภายในครัวจะทำอาหารตามใบสั่งอาหารที่ได้รับจากพนักงานเดินใบสั่งอาหาร ซึ่งพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารจะทราบว่ารายการอาหารใดอยู่ที่ครัวใดเพราะจะมีแจ้งอยู่ในใบสั่งอาหาร ทุกวันฝ่ายครัวจะออกใบขอให้ซื้อของสด และออกใบเบิกของแห้งที่ใช้ในการปรุงอาหารเมื่อของหมดให้แก่ฝ่ายจัดซื้อเมื่อรับวัตถุดิบ

ที่ขอซื้อจากฝ่ายจัดซื้อแล้วจะทำการตรวจสอบวัตถุดิบที่ได้รับว่าตรงกับที่ได้ขอซื้อไปหรือไม่ ถ้าตรงจะทำความสะอาดหั่นเก็บเข้าสู่เย็น ซึ่งภายในครัวน้ำจะแบ่งหน้าที่กันทำงานโดยจะมีส่วนต้มยำ ต้มส้ม ต้มโคล้ง เป็นต้น

- ครัวทอด/ผัด ทำหน้าที่ปรุงอาหารประเภททอด-ผัด ตามใบสั่งอาหารที่ได้รับจากพนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร ทุกวันฝ่ายครัวจะออกใบขอให้ซื้อของสดและออกใบเบิกของแห้งที่ใช้ในการปรุงอาหารเมื่อของหมดให้แก่ฝ่ายจัดซื้อ เมื่อรับวัตถุดิบที่ขอซื้อจากฝ่ายจัดซื้อแล้วจะทำการตรวจสอบวัตถุดิบที่ได้รับว่าตรงกับที่ได้ขอซื้อไปหรือไม่ ถ้าตรงจะทำความสะอาดหั่นเก็บเข้าสู่เย็น ซึ่งภายในครัวทอด-ผัด จะแบ่งหน้าที่กันทำงานโดยจะมีส่วนย่อย คือ ทอดและผัด

- ครัวยำและเบ็ดเตล็ด ทำหน้าที่ปรุงอาหารประเภทยำและอื่น ๆ ที่ไม่เข้าพวกจากครัวน้ำและครัวทอด-ผัด เช่น ลวก อบ นึ่ง เป็นต้น โดยครัวนี้จะปรุงอาหารตามใบสั่งอาหารที่ได้รับจากพนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร ทุกวันฝ่ายครัวจะออกใบขอให้ซื้อของสดและออกใบเบิกของแห้งที่ใช้ในการปรุงอาหารเมื่อของหมดให้แก่ฝ่ายจัดซื้อ เมื่อรับวัตถุดิบที่ขอซื้อจากฝ่ายจัดซื้อแล้วจะตรวจสอบวัตถุดิบที่ได้รับว่าตรงกับที่ได้ขอซื้อไปหรือไม่ ถ้าตรงจะทำความสะอาดหั่นเก็บเข้าสู่เย็น ซึ่งภายในครัวยำและเบ็ดเตล็ด จะแบ่งหน้าที่กันทำงานโดยจะมีส่วนย่อย เช่น ยำ ลวก อบ นึ่ง โดยภายในครัวจะช่วยกันทำงาน

ทุก ๆ ครัวจะรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว เพื่อนำมาทำความสะอาดร่วมกันแล้วนำไปเก็บตามที่ซึ่งอุปกรณ์ของแต่ละครัวจะมีตำแหน่งที่จะทราบได้ว่าเป็นของครัวใด เพื่อที่จะเช็คจำนวนได้ว่าครัวใดทำอุปกรณ์เสียหาย จะได้รับการลงโทษหรือรับผิดชอบร่วมกันระหว่างพนักงาน

ฝ่ายจัดซื้อ ทำหน้าที่ในการจัดซื้อวัตถุดิบต่าง ๆ ที่ใช้ในการประกอบอาหารและอุปกรณ์ที่ใช้ภายในร้านและรับใบขอให้ซื้อของสดจากฝ่ายครัวซึ่งฝ่ายครัวจะส่งมาให้ พร้อมจัดหาผู้จำหน่ายวัตถุดิบที่ขายวัตถุดิบราคาต่ำที่สุดและมีคุณภาพสูงสุด ฝ่ายนี้จะอำนวยความสะดวกในการเบิกวัตถุดิบที่เป็นของแห้ง

ฝ่ายเครื่องคั้ม ทำหน้าที่ในการตรวจสอบจำนวนของเครื่องคั้มว่าสมควรจะเบิกแล้วหรือไม่ ถ้าสมควรที่จะเบิกแล้ว ฝ่ายเครื่องคั้มจะทำการติดต่อกับฝ่ายจัดซื้อในการเบิกเครื่องคั้มและจะเป็นผู้นำเครื่องคั้มแก่เข้าสู่เย็น โดยให้บริการเบิกเครื่องคั้มเมื่อพนักงานบริการนำใบรายการเครื่องคั้มที่ประทับตราแล้วจากฝ่ายการเงินมาเบิกที่เครื่องคั้มฝ่ายตนเอง

ศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงปัญหา

ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี

อุปกรณ์เบื้องต้นที่ร้านอาหารริเวอร์แคว จำเป็นต้องมีเพื่อเตรียมพร้อมในการดำเนินงานระบบใหม่ ประกอบด้วย

1. เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์
 - รุ่นเพนเทียม 166 เมกกะเฮิร์ตซ์ขึ้นไป
 - หน่วยความจำอย่างน้อย 32 เมกะไบต์
 - ความจุของฮาร์ดดิสก์อย่างน้อย 4.3 จิกะไบต์
2. โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์ แอ็กเซส เวอร์ชัน 97
3. โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0
4. เครื่องพิมพ์

เนื่องจากทางร้านมีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับระบบที่พัฒนาขึ้นอยู่แล้ว ดังนั้นจึงเพิ่มเติมในส่วนของเครื่องพิมพ์และโปรแกรมการจัดการฐานข้อมูล คือ ไมโครซอฟต์แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 และ โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0 ซึ่งใช้สำหรับเขียนโปรแกรม ทั้งสองโปรแกรมมีคุณสมบัติที่เหมาะสมกับระบบงานในบริษัท สามารถจัดเก็บข้อมูลได้จำนวนมาก ไม่ต้องทำงานซ้ำซ้อน เพราะข้อมูลที่เหมือนกันสามารถดึงจากฐานข้อมูลเดียวกันได้ โดยข้อมูลจะไม่มีอาการขัดแย้งกัน ซึ่งสะดวกในการใช้งานและการทำความเข้าใจ การติดตั้งโปรแกรมสามารถทำได้ง่ายไม่ยุ่งยาก

ความเป็นไปได้ด้านเศรษฐกิจ

การพัฒนาาระบบใหม่ขึ้นมา นั้น ทางร้านมีงบประมาณรองรับในส่วนค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากการติดตั้งระบบใหม่ เพราะทางร้านกำลังมีนโยบายพัฒนาร้านเพื่อเพิ่มรายได้ ซึ่งค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น ได้แก่

1. การติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์แอ็กเซส เวอร์ชัน 97
2. การติดตั้งโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์วิซวลเบสิกเวอร์ชัน 6.0 บนวินโดวส์ 98
3. เครื่องพิมพ์

เมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการพัฒนาระบบใหม่กับประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบใหม่ นับว่ามีความคุ้มค่า เพราะการพัฒนาาระบบใหม่นั้นอาจเสียค่าใช้จ่ายด้านโปรแกรมเป็นจำนวนมากพอสมควรในการติดตั้งระบบใหม่ แต่ระบบใหม่ทำให้สามารถเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ลดความผิดพลาด ซึ่งความผิดพลาดนั้นมีมูลค่ามาก

กว่าค่าใช้จ่ายในการติดตั้งระบบใหม่ ดังนั้นการพัฒนาระบบใหม่จะช่วยให้มีมาตรฐานในการทำงาน และช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีระบบจึงนับว่ามีความคุ้มค่าในการพัฒนาระบบใหม่

งบประมาณอุปกรณ์ที่นำมาใช้ในระบบ

โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์ แอ็กเซส	6,500	บาท
โปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์ วิซวล เบสิก	6,500	บาท
เครื่องพิมพ์ 2 เครื่อง	18,000	บาท

ความเป็นไปได้ด้านการดำเนินงาน

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้ออกแบบและพัฒนาขึ้น เพื่อใช้ในระบบการเงินนี้ผู้ใช้ระบบจะได้รับการฝึกอบรมวิธีการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้พัฒนาขึ้น โดยวิธีการสาธิตจากผู้ออกแบบและพัฒนาระบบ พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือการใช้งาน

แนวความคิดในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิมเป็นระบบใหม่

ระบบจัดการร้านอาหารใหม่นี้ เป็นการรื้อระบบการทำงานจัดโครงสร้างการบริหารใหม่ เพื่อให้พนักงานมีหน้าที่และความรับผิดชอบที่แน่นอนและชัดเจน การเงินตรวจสอบยอดของเงินที่ได้รับกับวัตถุดิบที่ใช้ไปได้ชัดเจนมากขึ้น ใช้พื้นที่ภายในครัวได้เกิดประโยชน์สูงสุด การทำอาหารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว การจัดซื้อเป็นไปอย่างมีขั้นตอน ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพในราคาที่ต่ำ และได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดระบบ โดยออกไปสั่งทำอาหาร ใบเสร็จค่าอาหาร และรายงานต่าง ๆ รวมทั้งจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ โดยจะนำโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์ วิซวลเบสิกเวอร์ชัน 6.0 บนวินโดวส์ 98 มาใช้ในการเพิ่มเติมและแก้ไขข้อมูล และนำโปรแกรมสำเร็จรูปไมโครซอฟต์แอ็กเซส เวอร์ชัน 97 บนวินโดวส์ 98 มาใช้ในการจัดการฐานข้อมูลเนื่องจากใช้งานง่ายและมีความสามารถสูง โดยโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาจะนำไปใช้ในลักษณะการเข้าถึงข้อมูลร่วมกันระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ภายในร้าน

การดำเนินงานของระบบงานใหม่จะตอบสนองต่อการทำงานอย่างเป็นระบบช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการพนักงานบริการ ช่วยให้ครัวประกอบอาหารได้เร็วขึ้น ลดการทำอาหารซ้ำ ลืมทำหรือทำผิด ลดช่องว่างการทุจริตของพนักงาน การจัดซื้อที่ได้วัตถุดิบมีคุณภาพ ดังนั้นระบบใหม่จะสามารถทดแทนการดำเนินงานของระบบที่มีปัญหาได้

บทที่ 3

การวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การศึกษาระบบอ้างอิง

1. การเก็บข้อมูล ของบริษัทอ้างอิงมีดังนี้

โรงแรมคุ้มสุพรรณ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ภายในโรงแรม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ ได้แก่ การสัมภาษณ์กัปตันห้องอาหาร พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ ด้านครัวและด้านการจัดซื้อ

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ ได้แก่ เอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ในงานบริการ ครัวและจัดซื้อ

- ใบรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม

- ใบสั่งซื้อ

- ใบเสร็จค่าอาหาร

- ใบเบิกพัสดุ

- ใบรับพัสดุ

- ใบรายการตรวจสอบสินทรัพย์

- ใบรายการเช็คยอดคงเหลือประจำเดือน

สวนอาหารบัว ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ภายในร้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้
เก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้จัดการสาขา พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ ด้านครัว และ ด้านการจัดซื้อ

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ ได้แก่ ใบขอให้ชื่อของครัวเงิน

บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ภายในร้านดังนี้

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบปฐมภูมิ ได้แก่ การสัมภาษณ์ผู้จัดการห้องอาหาร พนักงานที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการจัดซื้อและพนักงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริการ

เก็บรวบรวมข้อมูลแบบทุติยภูมิ ได้แก่ คู่มือการปฏิบัติงานของพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. คุณลักษณะระบบอ้างอิง

2.1 ลักษณะกิจการและสถานที่ตั้ง

โรงแรมคุ้มสุพรรณ ตั้งอยู่เลขที่ 28/2 ถนนหมื่นหาญ อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี การบริหารงานในโรงแรมคุ้มสุพรรณ จะเป็นไปในลักษณะของการมอบอำนาจให้กับผู้รับผิดชอบในแต่ละฝ่ายในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยผู้บริหารระดับสูงจะเป็นผู้กำหนดนโยบายและดูแลให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ในส่วนของบุคลากรจะเน้นบุคลากรในท้องถิ่นเป็นหลัก เพื่อเป็นการสร้างงานให้กับท้องถิ่นโดยทางโรงแรมจะจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับงานด้านโรงแรมให้แก่พนักงานเหล่านั้น

โรงแรมคุ้มสุพรรณเป็นโรงแรมที่ให้บริการ ทางด้านห้องพัก อาหาร คาราโอเกะ นวดแผนโบราณ สนุกเกอร์ คีอกละเล่นางัน เป็นต้น ซึ่งเป็นที่ให้ลูกค้าได้พักผ่อนและห้องพักมีหลายขนาดให้ลูกค้าได้เลือก ทางด้านอาหารจะมีอาหารหลายชาติ เช่น ไทย จีน ยุโรป เป็นต้น และรับจัดเลี้ยงตามโอกาสต่าง ๆ

สวนอาหารบัว ตั้งอยู่เลขที่ 999/9 ถนนศรีนครินทร์ แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพมหานคร

สวนอาหารบัวเป็นร้านที่ให้บริการในการขายอาหารต่าง ๆ เช่น ไทย จีน ยุโรป โดยทางร้านจะแบ่งบริเวณในการให้บริการลูกค้าซึ่งจะเรียกว่า “ซุ้ม” ซึ่งแต่ละซุ้มจะมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป เป็นสวนอาหารที่มีสาขาจำนวนทั้งหมด 6 สาขา ในกรุงเทพมหานคร ทางร้านจะมีบริการจัดเลี้ยงต่าง ๆ ตามที่ลูกค้าต้องการ

บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด ตั้งอยู่เลขที่ 2991/8 ถนนลาดพร้าว ซอย 101/3 เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร

ร้านแบล็คแคนยอน เป็นร้านที่ให้บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเปิดกิจการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2536 สาขาแรกที่เซ็นทรัลลาดพร้าว ปัจจุบันมีสาขาประมาณ 27 สาขา ประเภทของอาหารที่ให้บริการนั้นมีหลากหลาย เครื่องดื่มที่เด่นชัดและเป็นลักษณะเฉพาะของร้านนี้คือ “กาแฟ”

2.2 ขั้นตอนการดำเนินงานระบบอ้างอิง

โรงแรมคุ้มสุพรรณ

- ฝ่ายบริการ (ภาพที่ 16,17และ18)

1. เมื่อลูกค้าเข้ามาภายในห้องอาหารจะมีพนักงานต้อนรับทำการต้อนรับลูกค้า หลังจากนั้นจะพาลูกค้าไปที่โต๊ะอาหาร

2. พนักงานประจำบริเวณที่ลูกค้านั่ง จะนำเมนูอาหารมาให้กับลูกค้าและจะถามถึง

เครื่องคั้ก่อนว่าลูกค้ต้องการเครื่องคั้อะไร หลังจากรับรายการเครื่องคั้จะจดยรายการเครื่องคั้ลงในใบรายการเครื่องคั้ที่สั่งซึ่งมีสำเนา 2 ใบ แล้วจะนำเครื่องคั้มาเสิร์ฟก่อน หลังจากนั้นจึงรับรายการอาหารพร้อมทั้งแนะนำรายการ เมื่อลูกค้สั่งรายการอาหารพนักงานจะจดยรายการอาหารลงในใบรายการอาหารที่สั่งซึ่งจะมีสำเนา 2 ใบ

3. พนักงานนำใบรายการอาหารที่สั่งและใบรายการเครื่องคั้ที่สั่งไปให้กับการเงินเพื่อเก็บข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ สำเนาใบสั่งอาหารใบหนึ่งส่งให้ครัวอีกใบจะเก็บไว้ตรวจสอบ ส่วนสำเนาใบรายการเครื่องคั้ที่สั่ง จะไปให้ฝ่ายเครื่องคั้เพื่อเบิกและอีกหนึ่งใบเก็บไว้ตรวจสอบ

4. เตรียมน้ำจิ้มพนักงานจะทราบรายการอาหารที่ลูกค้สั่งรายการใดต้องใช้น้ำจิ้มใดแล้วนำมาให้ลูกค้ก่อนที่จะเสิร์ฟอาหาร นอกจากน้ำจิ้มที่ทางครัวต้องทำพิเศษ

5. เมื่อพ่อครัวปรุงอาหารเสร็จ พนักงานยกอาหารที่อยู่ประจำหน้าครัวจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จไปเสิร์ฟให้ตามโต๊ะ

6. เมื่อลูกค้ทานอาหารจนใดหมดก็จะถอนอาหารจานนั้นออกทันที

7. เมื่อลูกค้เรียกเก็บเงิน พนักงานประจำโต๊ะลูกค้จะแจ้งให้พนักงานการเงินทราบเพื่อรวมยอดจำนวนเงิน กรณีที่ลูกค้มีบัตรลดค่าอาหาร ลูกค้จะให้พนักงานประจำโต๊ะลูกค้มาให้ฝ่ายการเงินเพื่อคิดส่วนลดค่าอาหาร เมื่อพนักงานการเงินออกใบเสร็จค่าอาหารพร้อมแนบกับตัวจริงของใบรายการอาหารที่ลูกค้สั่งแล้ว พนักงานประจำโต๊ะลูกค้จะนำใบเสร็จค่าอาหารไปให้ลูกค้เพื่อจะได้ชำระเงินตามยอดที่มีอยู่ในใบเสร็จค่าอาหาร ถ้าลูกค้มีบัตรลดค่าอาหารก็จะคืนให้กับลูกค้เมื่อยื่นใบเสร็จค่าอาหาร

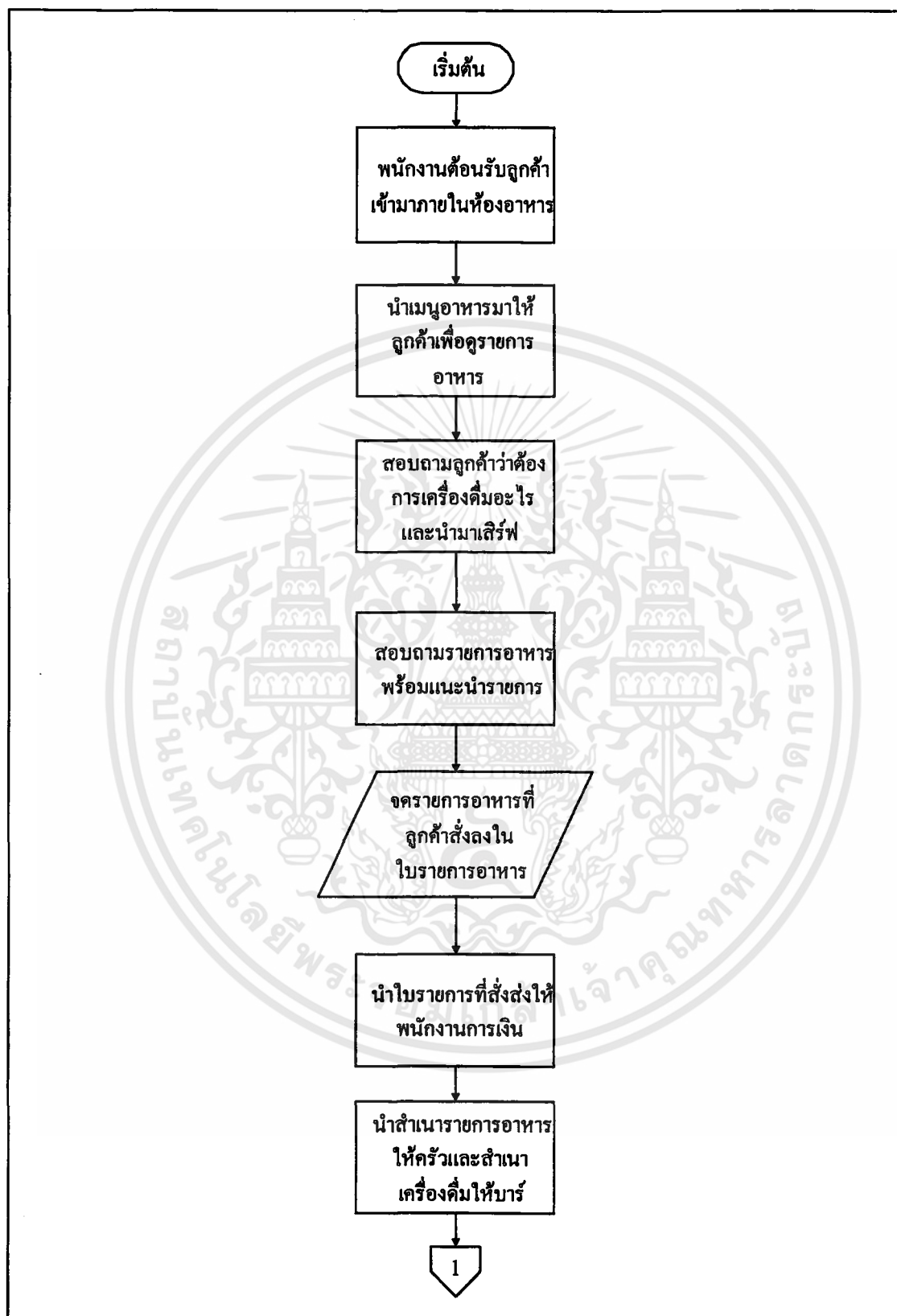
8. หลังจากที้ลูกค้ชำระเงินตามใบเสร็จค่าอาหารแล้ว พนักงานประจำโต๊ะลูกค้จะนำใบเสร็จค่าอาหารและเงินที่ลูกค้จ่ายมาให้พนักงานการเงิน ถ้ามีเงินทอนก็จะนำไปให้ลูกค้

9. เมื่อลูกค้ลุกจาก โต๊ะและออกจากห้องอาหารพนักงานต้อนรับจะกล่าวคำขอบคุณพนักงานที่ประจำโต๊ะจะเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะ ส่งให้ห้องล้างทำความสะอาดและเช็ดทำความสะอาดโต๊ะ

- ฝ่ายการเงิน (ภาพที่ 19และ20)

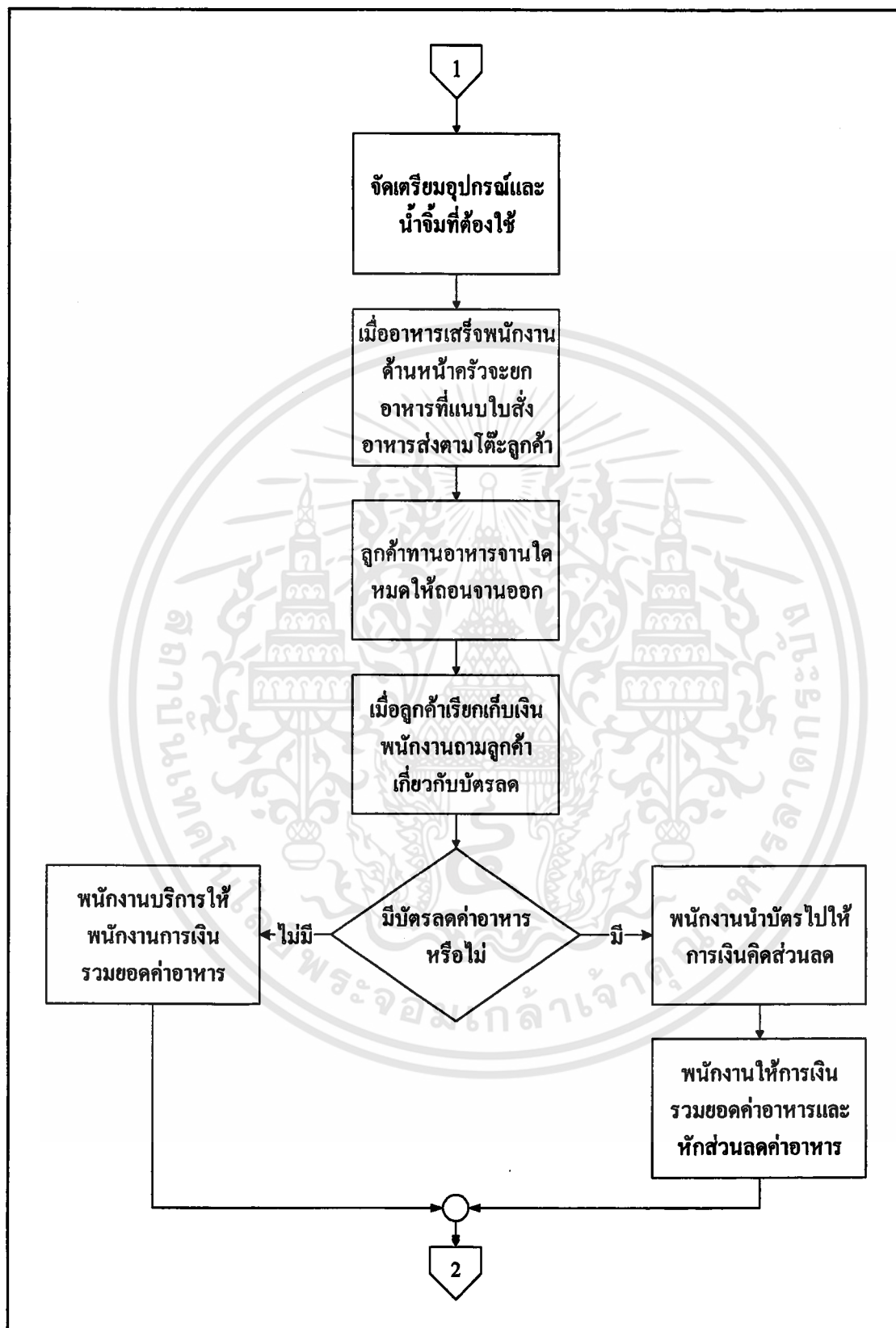
1. เมื่อพนักงานประจำโต๊ะลูกค้ นำใบรายการอาหารที่สั่งและใบรายการเครื่องคั้ที่สั่งมาให้กับพนักงานการเงิน พนักงานการเงินจะทำการบันทึกรายการอาหารนั้นลงคอมพิวเตอร์เพื่อเก็บข้อมูลไว้ออกใบเสร็จค่าอาหาร

2. เมื่อพนักงานประจำโต๊ะลูกค้แจ้งว่า ลูกค้ต้องการชำระเงินพนักงานการเงินจะทำการคำนวณยอดเงินและออกใบเสร็จค่าอาหารจากคอมพิวเตอร์ พร้อมแนบใบรายการอาหารที่ลูกค้สั่งให้กับพนักงานประจำโต๊ะลูกค้ นำไปให้ลูกค้ ในกรณีที่ลูกค้มีบัตรลดค่าอาหารพนักงาน



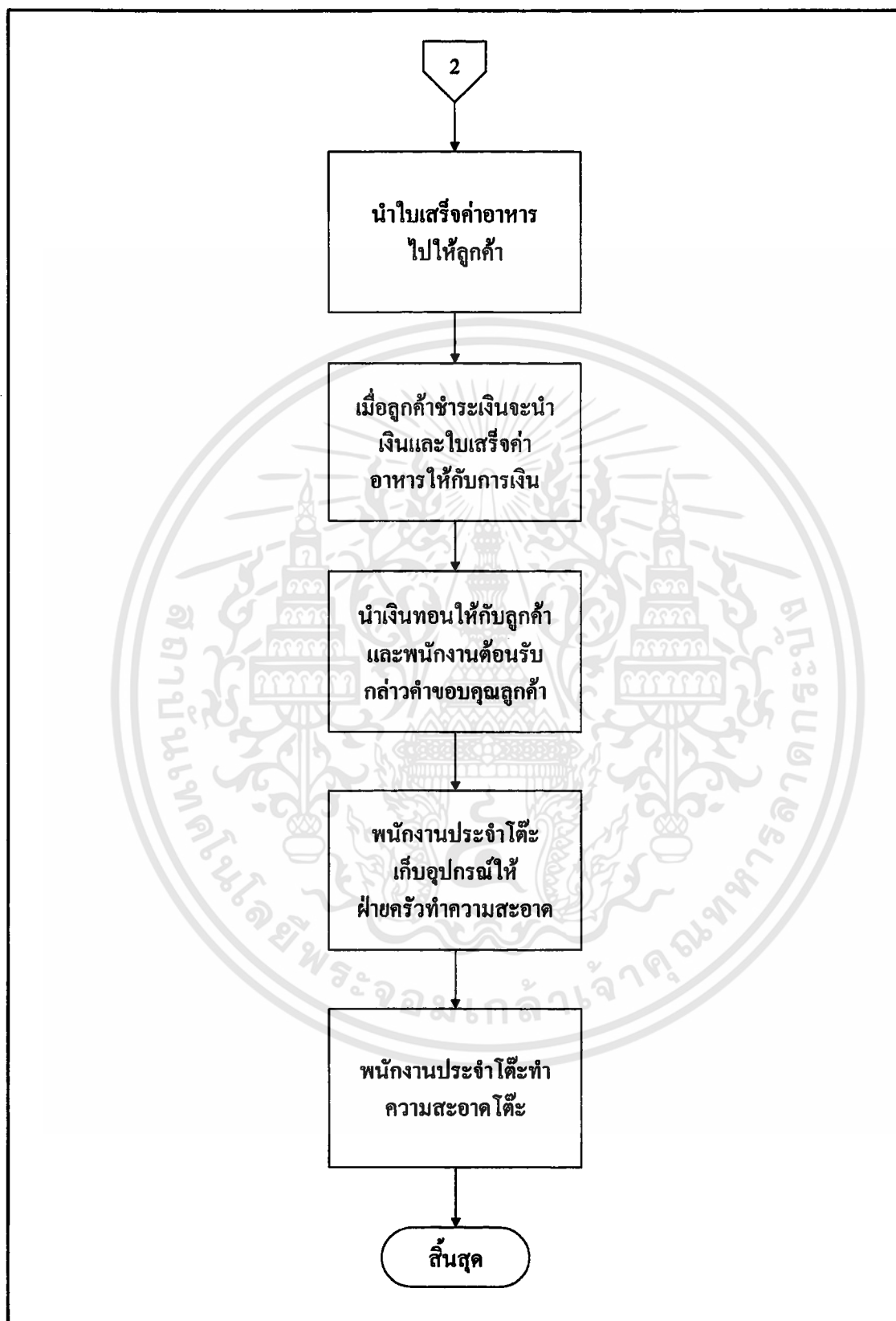
ภาพที่ 16 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 17 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของ โรงแรมคุ้มสุพรรณ (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 18 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประจำโต๊ะลูกค้าจะนำมาให้การเงินเพื่อคิดส่วนลดค่าอาหารให้กับลูกค้า เมื่อคำนวณค่าอาหารเรียบร้อยแล้วจะนำบัตรลดค่าอาหารคืนให้กับลูกค้าพร้อมใบเสร็จค่าอาหาร

3. รับเงินจากพนักงานประจำโต๊ะ ถ้ามีจำนวนเงินที่ต้องทอนพนักงานฝ่ายการเงินจะให้จำนวนเงินนั้นกับพนักงานประจำโต๊ะเพื่อนำไปทอนให้ลูกค้า

- ฝ่ายจัดซื้อ (ภาพที่ 21)

1. การดำเนินงานจะเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลของผู้จำหน่าย เรื่องราคาและคุณภาพของสินค้า โดยผู้จำหน่ายบางรายจะมาเสนอรายละเอียดของสินค้าและบางส่วนโรงแรมจะไปดูสินค้าด้วยตนเองเพื่อที่จะสืบราคาของสินค้าไปด้วยในตัว

2. หลังจากได้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้จำหน่ายแล้ว หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อจะพิจารณาคุณภาพและราคาของผู้จำหน่ายแต่ละรายเพื่อเปรียบเทียบกันและหาผู้จำหน่ายที่เหมาะสมที่สุด

3. หลังจากที่ได้เลือกผู้จำหน่ายได้แล้ว เมื่อมีการสั่งซื้อทางฝ่ายจัดซื้อจะทำการออกไปสั่งซื้อ โดยส่งโทรสารให้ผู้จำหน่ายหรือโทรศัพท์ติดต่อผู้จำหน่าย เพื่อให้ผู้จำหน่ายทราบข้อมูลที่ต้องการสั่งซื้อ

4. เมื่อฝ่ายจัดซื้อได้รับสินค้าที่ได้ส่งไปกับผู้จำหน่าย จะทำการตรวจชั่งน้ำหนักและตรวจสอบความถูกต้องของสินค้าว่าตรงตามที่ส่งไปหรือไม่โดยดูจากใบสั่งซื้อ

5. นำสินค้าที่ได้รับจัดเก็บเข้าที่

หมายเหตุ สินค้าบางประเภททางฝ่ายจัดซื้อทำหน้าที่จัดซื้อเอง โดยที่ไม่สั่งซื้อจากผู้จำหน่ายที่มาเสนอขายกับทางโรงแรม

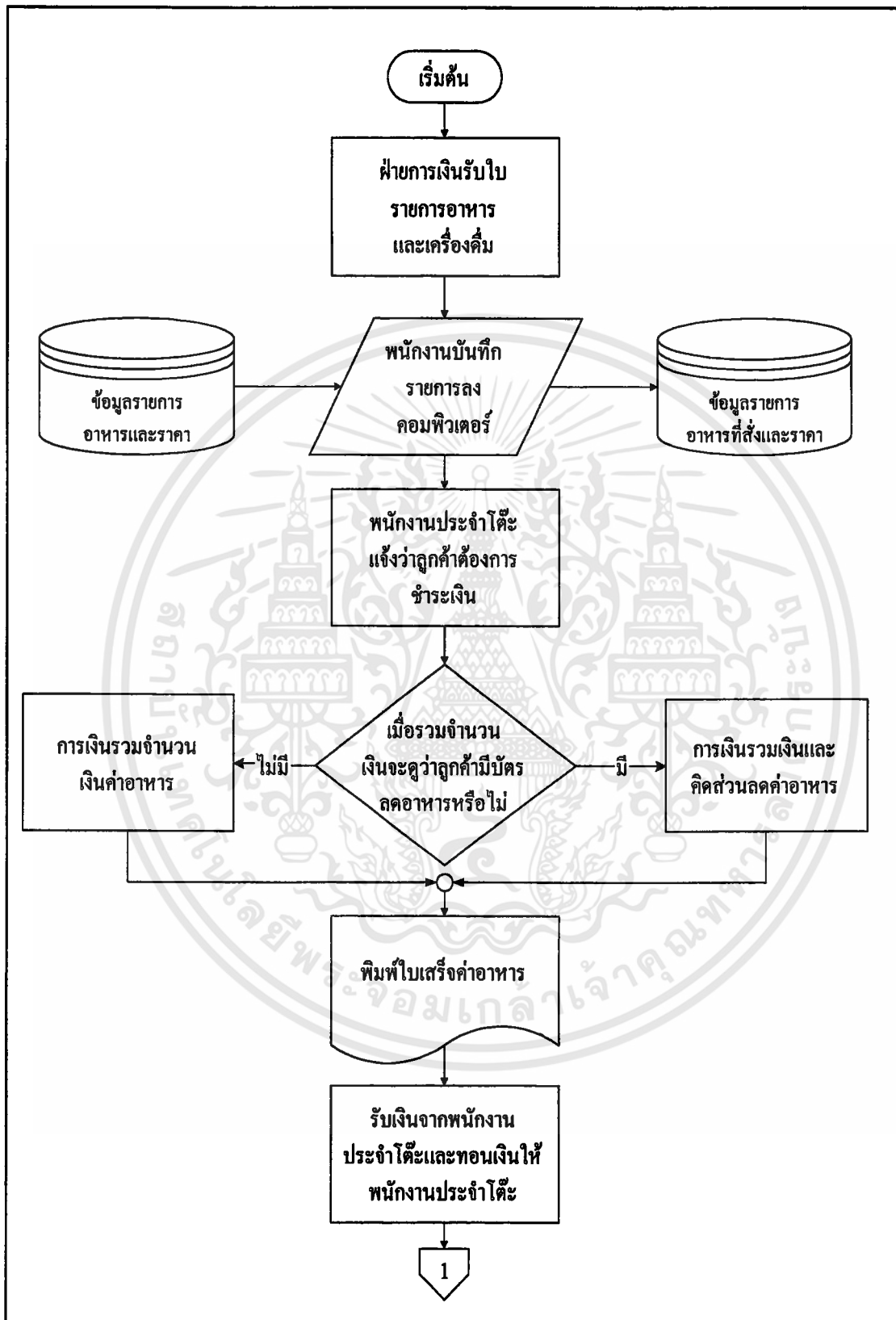
สวนอาหารบัว

- ฝ่ายบริการ (ภาพที่ 22,23 และ 24)

1. เมื่อลูกค้าเข้ามาภายในร้านจะมีพนักงานต้อนรับทำการต้อนรับลูกค้า แล้วจึงพาลูกค้าไปยังที่นั่ง

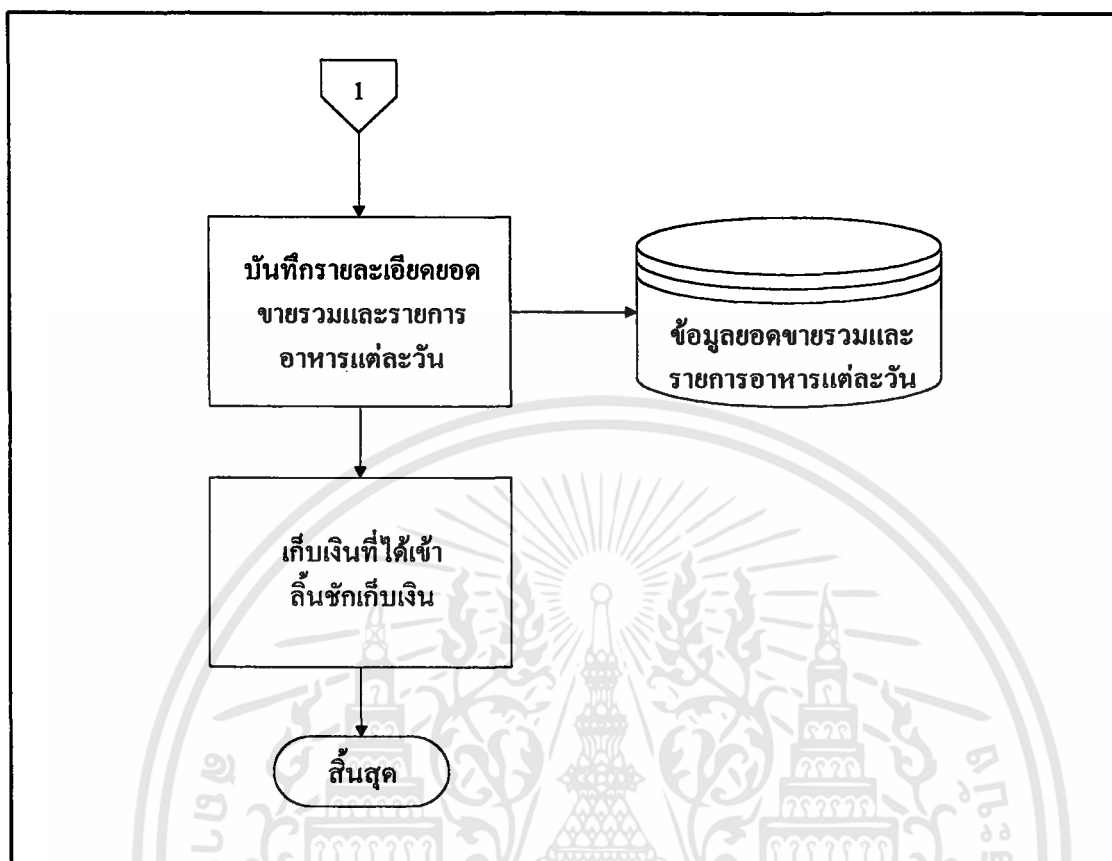
2. พนักงานประจำโต๊ะที่ลูกค้าไปนั่ง จะนำเมนูอาหารมาให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้าสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานจะจดรายการอาหารลงในใบรายการอาหารที่สั่ง 1 รายการอาหารต่อ 1 ใบและจดรายการเครื่องดื่มลงในใบรายการเครื่องดื่มที่สั่ง โดยการจดรายการนี้จัดเป็นรหัสของอาหาร หลังจากที่จะจดรายการอาหารและเครื่องดื่มเสร็จแล้วจะเก็บสำเนาใบรายการอาหารไว้ที่ข้างโต๊ะของลูกค้า เพื่อไว้ดูว่ารายการอาหารใดต้องใช้น้ำจิ้มใดแล้วนำมาให้ลูกค้าก่อนที่จะเสิร์ฟอาหาร นอกจากนี้ที่ทางครัวต้องทำพิเศษ ในกรณีที่อาหารนั้นหมดหรือไม่มีพนักงานจะแจ้งให้ลูกค้าทราบ

3. หลังจากนั้น พนักงานจะนำใบรายการอาหารที่สั่งและใบรายการเครื่องดื่มที่ส่งไปให้



ภาพที่ 19 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 20 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินของ โรงแรมคุ้มสุพรรณ (2)

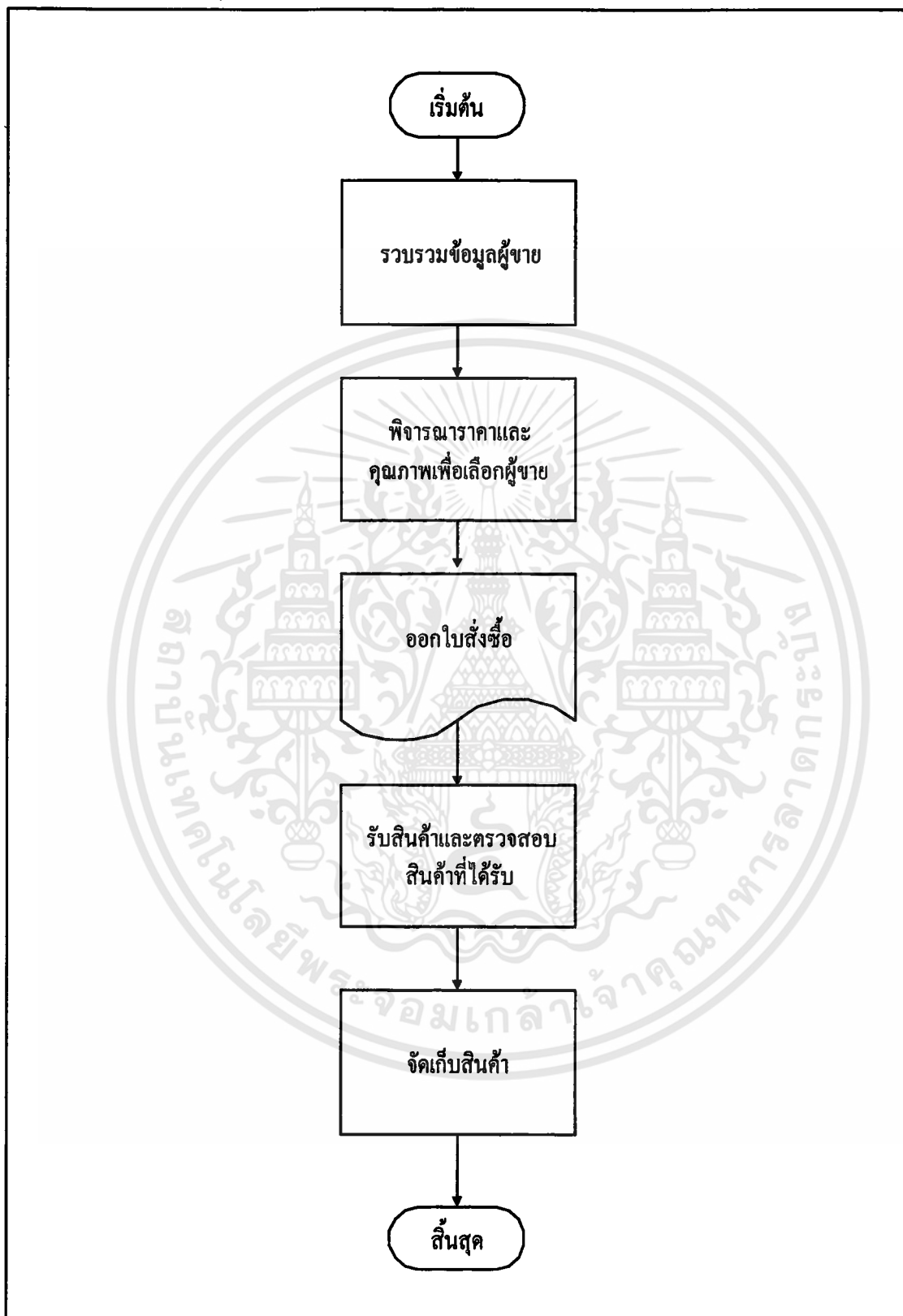
กับฝ่ายการเงิน เพื่อออกไปสั่งทำอาหารและประทับตราบนใบรายการเครื่องคืมที่สั่ง แล้วจะนำใบรายการเครื่องคืมที่สั่งที่ประทับตราจากฝ่ายการเงินแล้วไปเบิกเครื่องคืมที่ฝ่ายเครื่องคืม เมื่อได้เครื่องคืมจะไปเสิร์ฟให้ลูกค้าพร้อมกลับไปโต๊ะที่ตนรับผิดชอบ

4. เมื่อฝ่ายการเงินออกไปสั่งทำอาหาร พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารที่หน้าจะนำไปสั่งทำอาหารไปให้ที่ฝ่ายครัวตามครัวต่าง ๆ โดยพนักงานเดินใบสั่งอาหารจะทราบว่าอาหารชื่อนี้อยู่ครัวไหน

5. เมื่อพ่อครัวปรุงอาหารเสร็จ พนักงานยกอาหารที่อยู่ประจำหน้าครัวจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จซึ่งแนบกับใบสั่งทำอาหารที่มีเลขที่โต๊ะของลูกค้าไปส่งยังโต๊ะของลูกค้า แล้วนำใบสั่งทำอาหารมาเก็บไว้เพื่อเป็นหลักฐานในการตรวจสอบรายการอาหารที่ได้ปรุงออกจากครัว

6. กรณีที่ลูกค้ายกเลิกรายการอาหารที่ทางครัวยังปรุงไม่เสร็จ พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะแจ้งให้ฝ่ายการเงินทราบ เพื่อยกเลิกรายการอาหารและจะได้ไม่คิดรวมกับค่าอาหารเมื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน และจะให้พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารที่อยู่หน้าฝ่ายการเงิน ไปแจ้งกับฝ่ายครัวเพื่อที่จะไม่ปรุงรายการอาหารชนิดนั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 21 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อของ โรงแรมคุ้มสุพรรณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. เมื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะแจ้งให้พนักงานฝ่ายการเงินทราบ เพื่อรวมยอดจำนวนเงิน กรณีที่ลูกค้ามีบัตรลดค่าอาหาร ลูกค้าจะให้พนักงานประจำโต๊ะลูกค้ามาให้ฝ่ายการเงินเพื่อคิดส่วนลดค่าอาหาร เมื่อฝ่ายการเงินออกใบเสร็จค่าอาหารพร้อมแนบกับตัวจริงของใบรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งแล้ว พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะนำใบเสร็จค่าอาหารไปให้ลูกค้าเพื่อจะได้ชำระเงินตามยอดที่มีอยู่ในใบเสร็จค่าอาหาร ถ้าลูกค้ามีบัตรลดค่าอาหารก็จะคืนให้กับลูกค้าเมื่อยื่นใบเสร็จค่าอาหาร

8. หลังจากที่ลูกค้าชำระเงินตามใบเสร็จค่าอาหารแล้ว พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะนำใบเสร็จค่าอาหารและเงินที่ลูกค้าจ่ายมาให้ฝ่ายการเงิน ถ้ามีเงินทอนก็จะนำไปให้ลูกค้า

9. เมื่อลูกค้าลุกจากโต๊ะและออกจากร้านพนักงานต้อนรับจะกล่าวคำขอบคุณพนักงานที่ประจำโต๊ะจะเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะส่งให้ฝ่ายครัวและเช็ดทำความสะอาดโต๊ะ

- ฝ่ายการเงิน (ภาพที่ 25 และ 26)

1. เมื่อพนักงานประจำโต๊ะลูกค้านำใบรายการอาหารที่สั่งและใบรายการเครื่องดื่มที่สั่งมาให้กับฝ่ายการเงิน ฝ่ายการเงินจะทำการบันทึกรายการอาหารนั้นลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเก็บข้อมูลไว้ออกใบเสร็จค่าอาหารและทำรายงานต่อเจ้าของกิจการ พร้อมทั้งพิมพ์ใบสั่งทำอาหารเพื่อให้พนักงานเดินในสั่งทำอาหารที่อยู่หน้าฝ่ายการเงินนำให้ครัวปรุงอาหารและจะทำการประทับตราลงใบรายการเครื่องดื่มที่สั่งเพื่อให้พนักงานประจำโต๊ะนำไปเบิกที่ฝ่ายเครื่องดื่ม

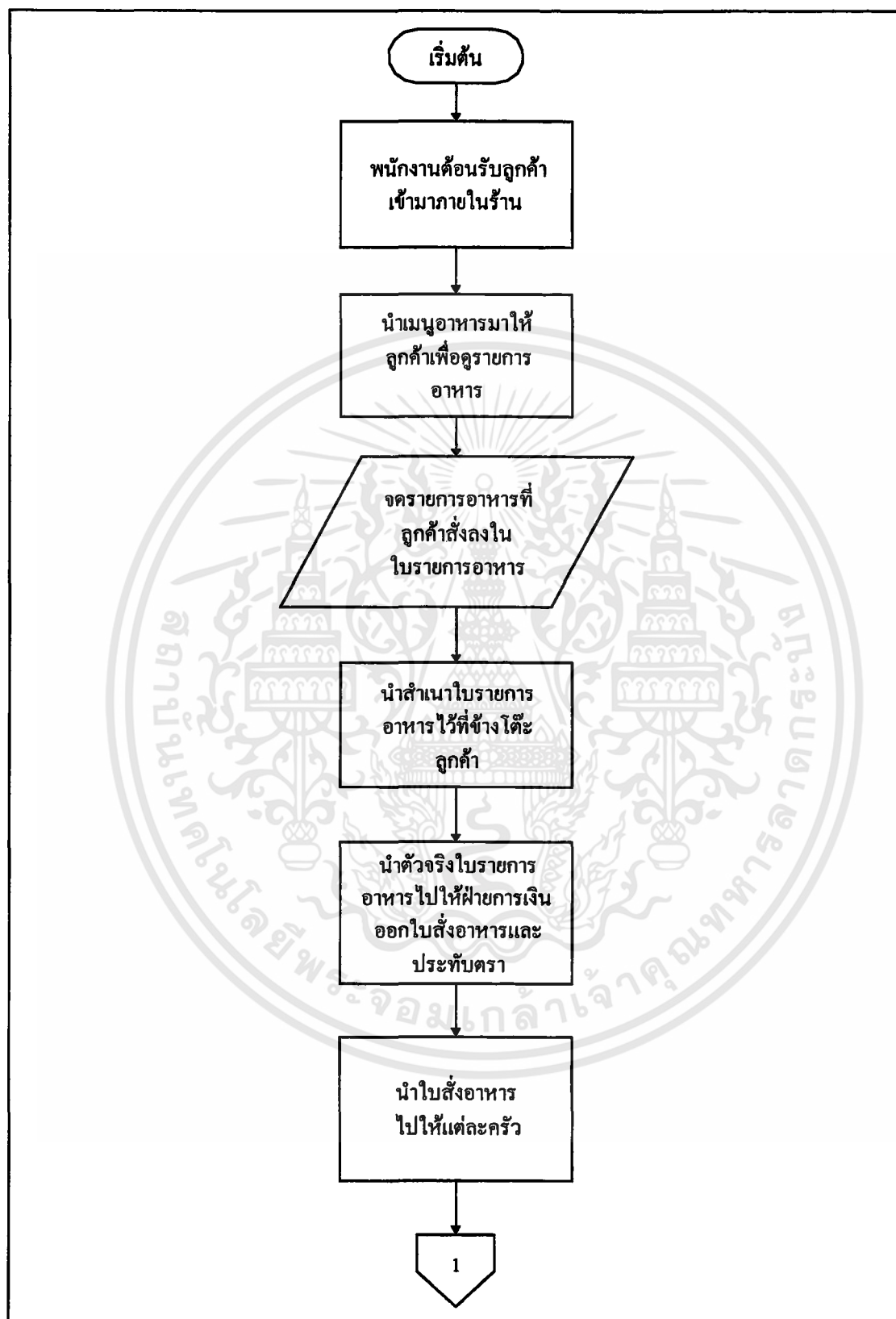
2. เมื่อลูกค้าสั่งยกเลิกรายการอาหาร พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะแจ้งทางฝ่ายการเงินทราบเพื่อที่จะยกเลิกรายการอาหารนั้นจากข้อมูลที่บันทึกไว้ จะได้ไม่นำรายการอาหารนั้นมาคิดคำนวณยอดเงินรวมค่าอาหารของลูกค้าโต๊ะนั้น ๆ

3. เมื่อพนักงานประจำโต๊ะลูกค้าแจ้งว่าลูกค้าเรียกชำระเงิน พนักงานฝ่ายการเงินจะทำการคำนวณยอดเงินและออกใบเสร็จค่าอาหารจากคอมพิวเตอร์ พร้อมแนบใบรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งให้กับพนักงานประจำโต๊ะลูกค้านำไปให้ลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้ามีบัตรลดค่าอาหารพนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะนำมาให้ฝ่ายการเงินเพื่อคิดส่วนลดค่าอาหารให้กับลูกค้า เมื่อคำนวณค่าอาหารเรียบร้อยแล้วจะให้บัตรลดค่าอาหารคืนให้กับลูกค้าพร้อมใบเสร็จค่าอาหาร

4. เมื่อลูกค้าชำระเงินแล้ว พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะนำเงินพร้อมใบเสร็จค่าอาหารมาให้ฝ่ายการเงิน พนักงานฝ่ายการเงินจะทำการบันทึกค่าอาหารลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อจะเก็บไว้ตรวจสอบกับยอดเงินที่ได้รับจริงว่าตรงกันหรือไม่ แล้วเก็บเงินลงในลิ้นชักเงิน

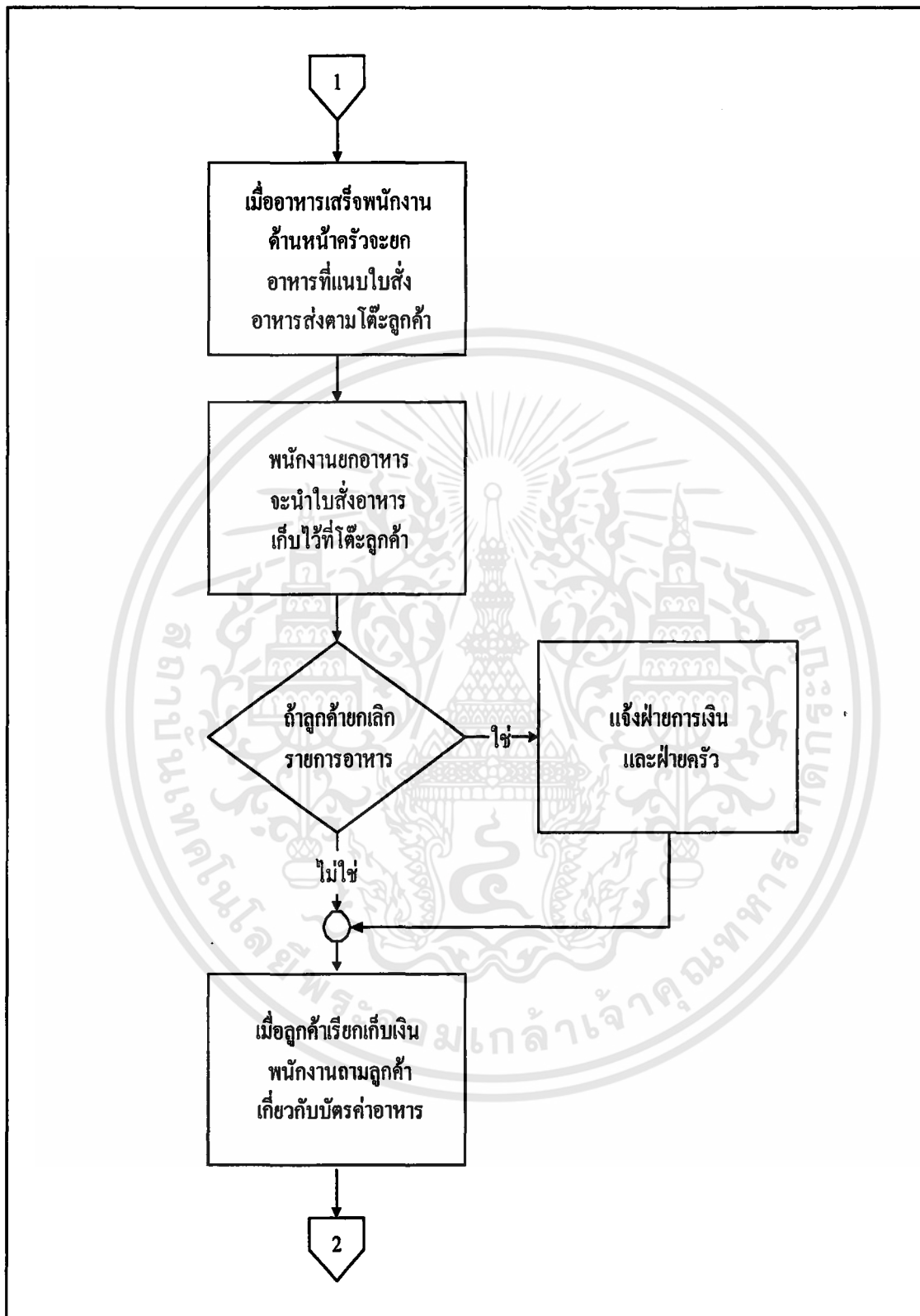
- ฝ่ายครัว ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ด้านการเบิกของแห้งและขอให้ชื่อของสด (ภาพที่ 27 และ 28)



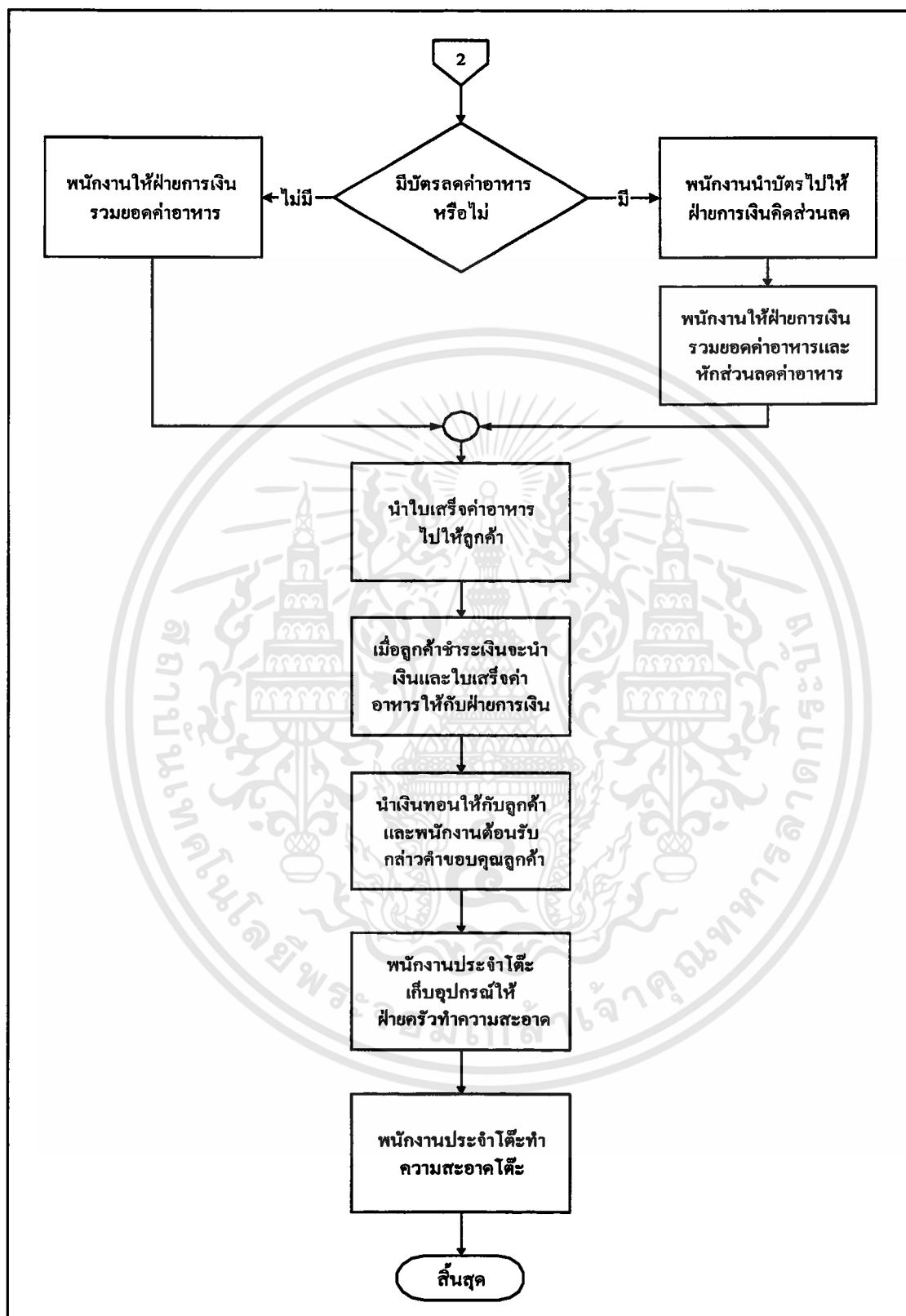
ภาพที่ 22 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของสวนอาหารบัว (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



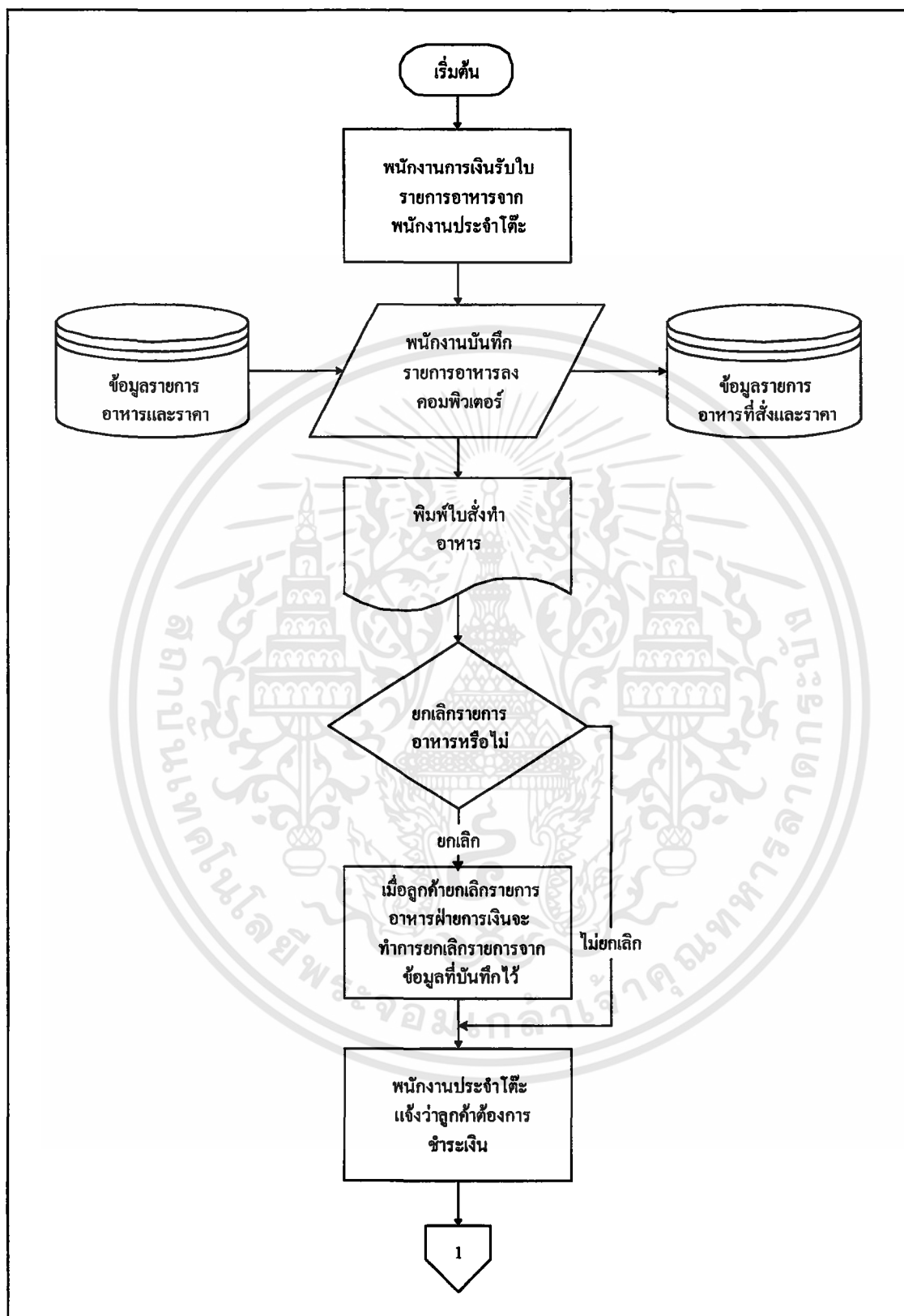
ภาพที่ 23 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของสวนอาหารบัว (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



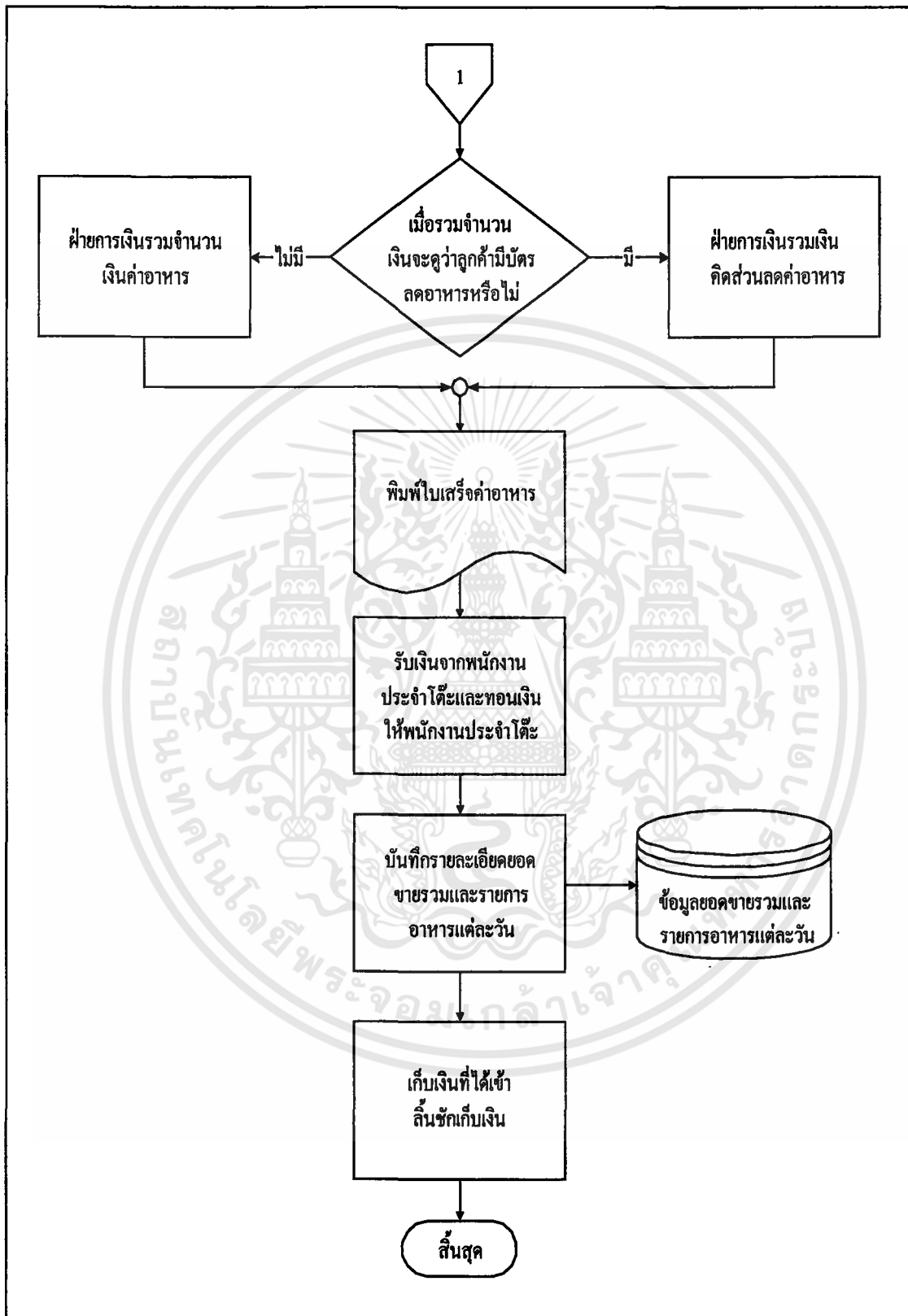
ภาพที่ 24 ขั้นตอนการดำเนินงานพนักงานบริการของสวนอาหารบัว (3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 25 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินของสวนอาหารบัว(1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 26 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินของสวนอาหารบัว (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. พ่อกครัวตรวจสอบของแห้งที่เหลือภายในครัวว่าเหลือเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอจะแจ้งให้หัวหน้าครัวเขียนใบเบิกของแห้งพร้อมทั้งลงชื่อให้กับฝ่ายจัดซื้อ เมื่อได้ของแห้งแล้วจะนำไปเก็บตามที่ที่เก็บของแห้ง

2. เมื่อถึงเวลา 21.00 น. ของทุกวันพ่อกครัวปรุงอาหารของทุกครัวจะทำการตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือของของสด โดยจะแจ้งรายการของสดที่ต้องการให้หัวหน้าครัวจกรายการของสดที่ต้องการลงในใบขอให้ซื้อของสด ซึ่งแต่ละครัวจะเก็บสำเนาใบขอให้ซื้อของสดไว้ที่ครัวของตนเพื่อไว้ตรวจสอบ แล้วนำตัวจริงของใบขอให้ซื้อของสด ไปให้ฝ่ายจัดซื้อทำการรวบรวมรายการของสดทั้งหมดต่อไป

3. เมื่อฝ่ายจัดซื้อนำวัตถุดิบที่สั่งซื้อมาให้ แต่ละครัวจะนำสำเนาที่เก็บไว้มาตรวจสอบว่าตรงกับรายการที่สั่งซื้อหรือไม่ โดยการชั่งน้ำหนักของวัตถุดิบ ถ้าวัตถุดิบตรงกับที่สั่งก็จะนำไปทำความสะอาดและหั่นเก็บเข้าตู้เย็น แต่ถ้าไม่ตรงกับที่สั่งทางครัวจะแจ้งให้ฝ่ายจัดซื้อทราบ

ด้านการปรุงอาหารของแต่ละครัว (ภาพที่ 29)

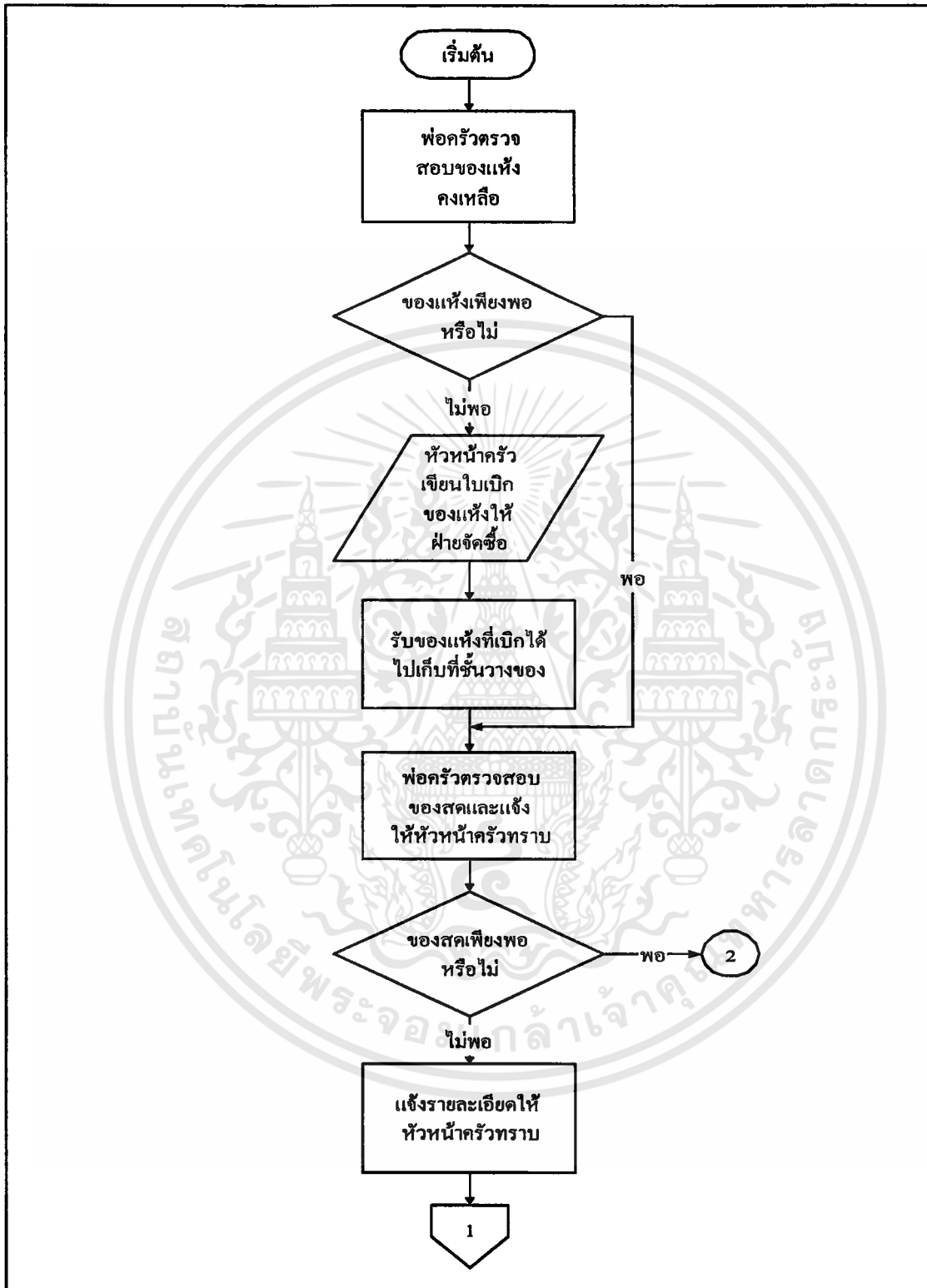
1. เมื่อพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารนำใบสั่งทำอาหารมาให้กับฝ่ายครัว ซึ่งพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารจะส่งใบสั่งอาหารแยกตามครัวและตามประเภทของอาหาร

2. เมื่อพนักงานจัดเตรียมวัตถุดิบเห็นว่า พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารนำใบสั่งทำอาหารมาเสียที่หลักใบสั่งทำอาหารที่ยังไม่ได้ทำก็จะหยิบใบสั่งทำอาหารนั้นมา ถ้าไม่มีวัตถุดิบชนิดนั้นก็แจ้งในพนักงานบริการทราบ ถ้ามีจะจัดเตรียมวัตถุดิบที่ใช้ในการทำอาหารรายการนั้นแล้วนำไปวางให้พ่อกครัว เพื่อที่พ่อกครัวจะนำไปปรุงอาหาร

3. เมื่อพ่อกครัวปรุงอาหารเสร็จจะวางอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วไว้บนโต๊ะที่เตรียมวัตถุดิบแล้วพนักงานที่เตรียมวัตถุดิบจะนำใบสั่งทำอาหารชนิดนั้นแนบติดไปกับจานอาหาร แล้วนำไปวางที่โต๊ะด้านหน้าครัว เพื่อที่พนักงานยกอาหารจะนำไปเสิร์ฟให้กับลูกค้าได้ถูกโต๊ะ ในระหว่างที่ทำงานพนักงานทำความสะอาดของแต่ละครัวเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วมาทำความสะอาด โดยจะมีอุปกรณ์ของลูกค้าที่ใช้แล้วซึ่งพนักงานประจำโต๊ะจะเก็บมาให้กับทางครัวเพื่อทำความสะอาด ในการทำความสะอาดอุปกรณ์นั้นพนักงานจะทำความสะอาด โดยไม่มีการแบ่งอุปกรณ์ของแต่ละครัวแต่อุปกรณ์ของแต่ละครัวจะมีตำหนิต่างๆบ่งบอกว่าเป็นของครัวใด เพื่อที่จะได้เช็คว่าอุปกรณ์ของครัวใดสูญหาย ซึ่งพนักงานในส่วนครัวนั้นจะต้องรับผิดชอบโดยหักจากเงินเดือนที่จะได้รับ

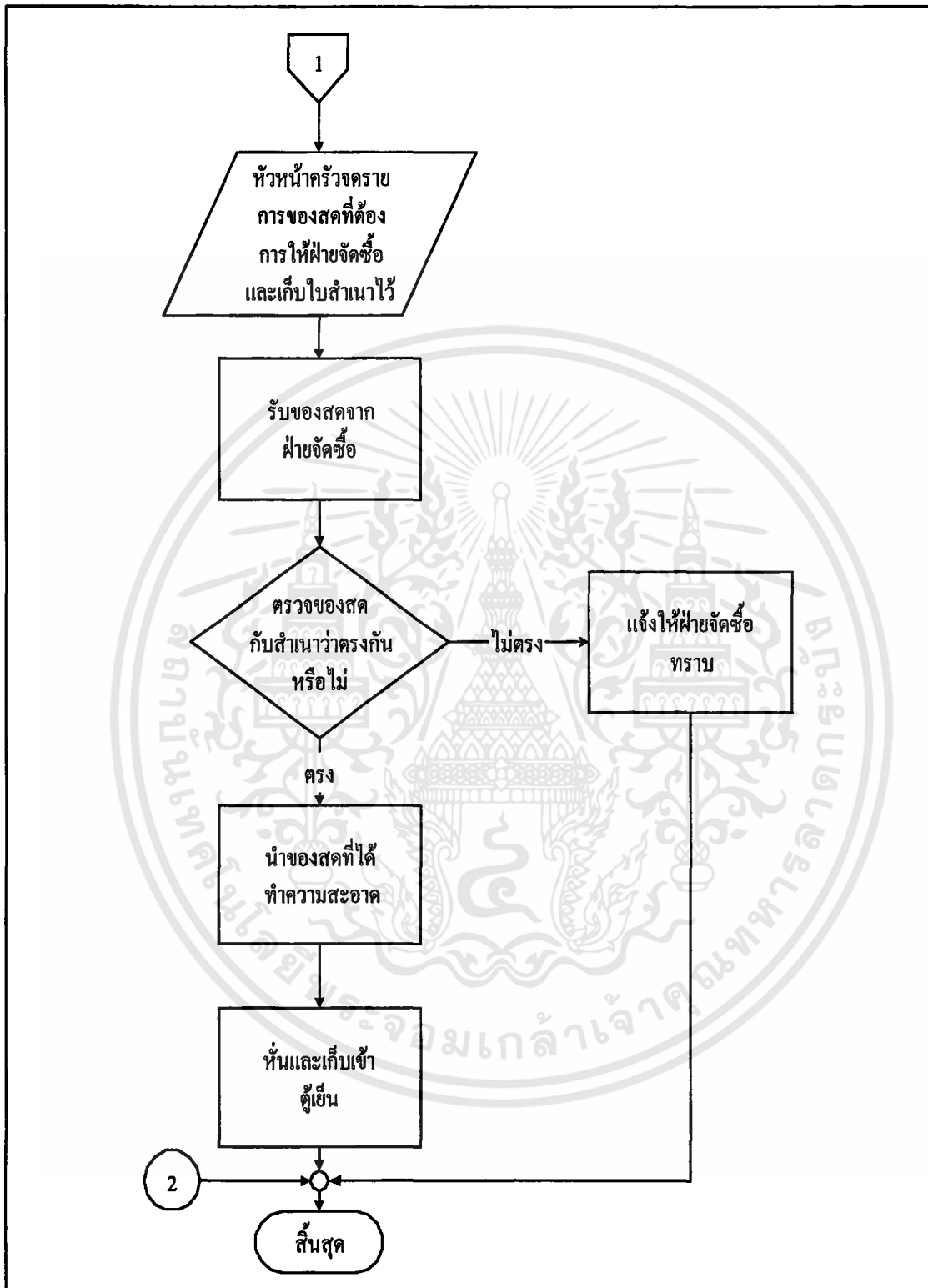
- ฝ่ายจัดซื้อ (ภาพที่ 30,31และ32)

1. การดำเนินงานจะเริ่มจากมีการรวบรวมข้อมูลของผู้จำหน่าย จากใบเสนอราคาจากผู้จำหน่ายส่งมาให้ ข้อมูลเหล่านี้จะนำไปบันทึกลงเพิ่มข้อมูลของผู้จำหน่าย เพื่อใช้ในการเลือกผู้จำหน่าย



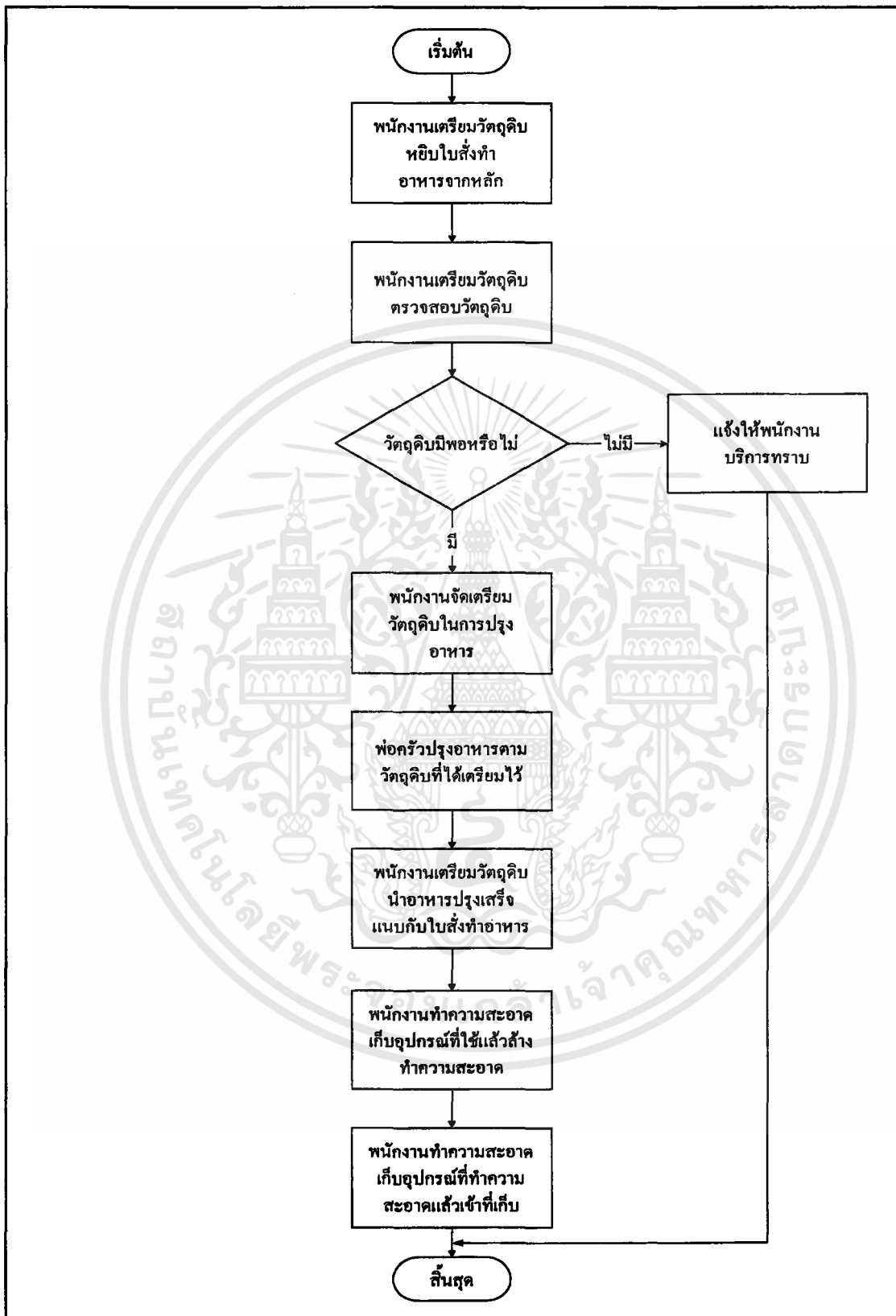
ภาพที่ 27 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสดของสวนอาหารบัว(1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 28 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสคของสวนอาหารบัว (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 29 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการปรุงอาหารของสวนอาหารบัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. ทำการเลือกผู้จำหน่ายโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากเพิ่มข้อมูลของลูกค้า ทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าซึ่งสามารถดูได้จากประวัติการขายจากเพิ่ม เมื่อเลือกผู้จำหน่ายได้จะมีการทำสัญญาการซื้อขายขึ้น โดยในสัญญาการซื้อขายจะมีผลในระยะต้นทั้งนี้เพื่อสามารถเปลี่ยนผู้จำหน่ายได้ เมื่อคุณภาพของวัตถุดิบเปลี่ยนไป จากนั้นฝ่ายจัดซื้อจะนำเสนอการทำสัญญาซื้อขายมอบให้แก่ผู้จำหน่ายและเก็บต้นฉบับไว้เป็นหลักฐาน

3. ในส่วนของการจัดซื้อจะมีการรวบรวมรายการสั่งซื้อจากฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ รายการสั่งซื้อวัตถุดิบประเภทของสด โดยจะได้รับใบขอให้ซื้อจากครัวต่าง ๆ รายการวัตถุดิบ ประเภทของแห้งและเครื่องคั่วซึ่งคลังของแห้งและเครื่องคั่วจะมีการทำรายการขึ้น

4. ในส่วนของคลังของแห้งและเครื่องคั่วจะมีการให้บริการเบิกวัตถุดิบประเภทของแห้งและเครื่องคั่วตามใบเบิกจากครัวและฝ่ายเครื่องคั่ว และจัดให้ทันทีเพราะว่าของแห้งและเครื่องคั่วจะต้องมีอยู่ในคลังเสมอ พร้อมทั้งจะขายให้ทันที ซึ่งในแต่ละวันจะมีการตรวจสอบวัตถุดิบทั้งหมดในคลังและลงยอดวัตถุดิบคงเหลือในเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบในคลัง วัตถุดิบและเครื่องคั่ว รายการใดที่เหลือน้อยจะมีการบันทึกรายการไว้เพื่อที่จะรวบรวมกับรายการสั่งซื้ออื่น ๆ

5. เมื่อรวบรวมรายการวัตถุดิบที่ต้องการเสร็จ ฝ่ายจัดซื้อจะออกไปสั่งซื้อ โดยจะส่งไปให้กับผู้จำหน่ายและมีการบันทึกรายละเอียดการสั่งซื้อทั้งหมดลงในเพิ่มข้อมูลการสั่งซื้อ

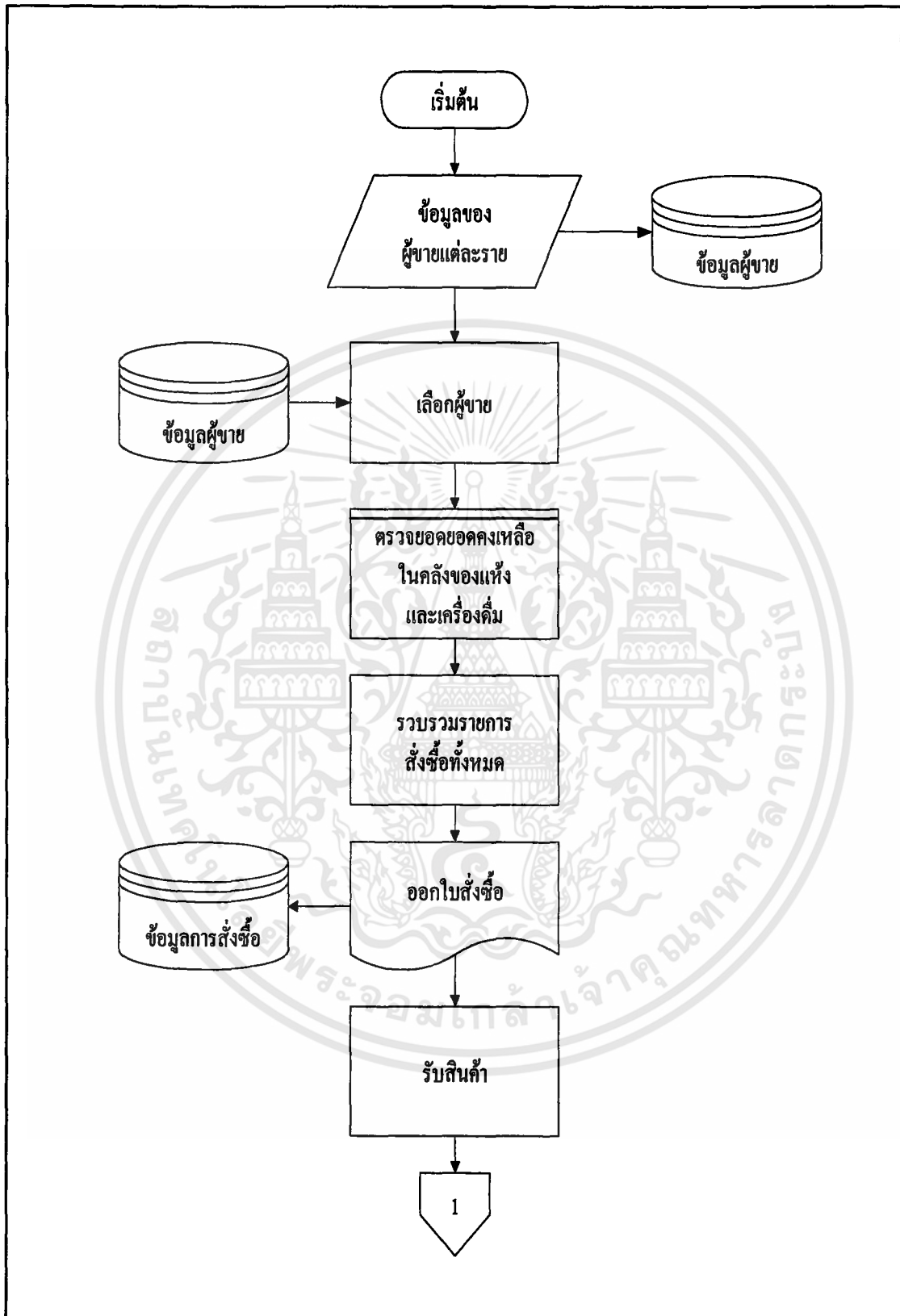
6. เมื่อผู้จำหน่ายนำสินค้ามาส่งจะมีการตรวจนับว่าได้สินค้าตรงกับใบสั่งซื้อหรือไม่ ในส่วนของสินค้าประเภทของแห้งและเครื่องคั่วจะทำการตรวจนับโดยคลังของแห้ง ส่วนสินค้าอื่น ๆ จะมีการตรวจนับโดยส่วนจัดซื้อเอง ในกรณีที่สินค้าตรงกับใบสั่งซื้อ ฝ่ายจัดซื้อจะลงชื่อกำกับใบรับของและจัดส่งวัตถุดิบให้กับฝ่ายต่าง ๆ ตามใบขอให้ซื้อ แต่ถ้าไม่ครบตามใบสั่งซื้อ ฝ่ายจัดซื้อจะแจ้งให้กับผู้จำหน่ายทราบทันที

7. ในแต่ละเดือนเมื่อมีการจัดซื้อเกิดขึ้น ฝ่ายจัดซื้อจะมีการทำรายงานการสั่งซื้อ ซึ่งได้แก่ รายการสั่งซื้อ รายงานยอดคงเหลือของแห้งและเครื่องคั่วและรายงานการสั่งซื้อของสดของแต่ละครัว ซึ่งจะอาศัยข้อมูลจากเพิ่มข้อมูลการสั่งซื้อและเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบในคลัง

ความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของระบบอ้างอิง

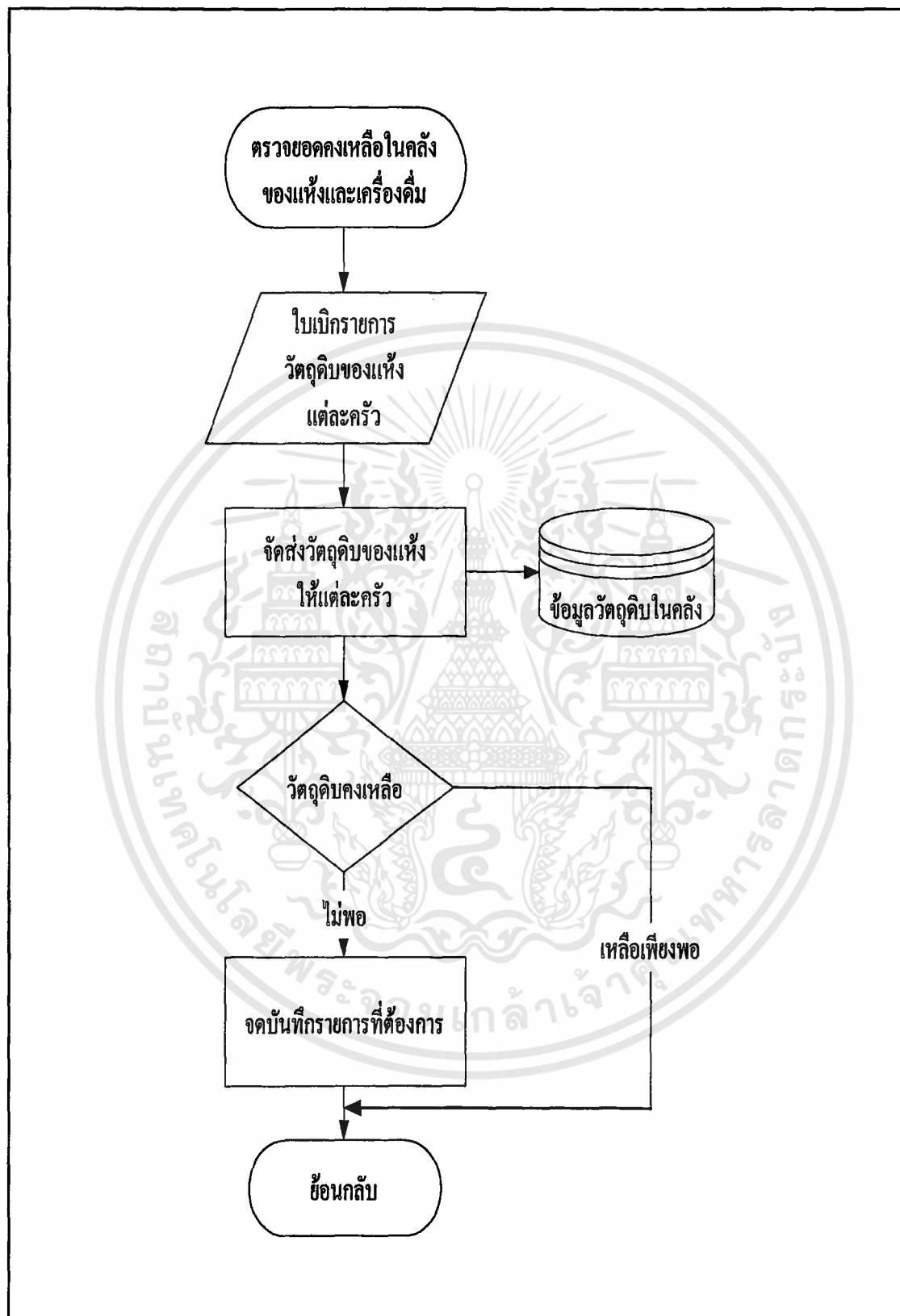
โรงแรมคุ้มสุพรรณ

โรงแรมคุ้มสุพรรณเป็นโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดสุพรรณบุรี ทางโรงแรมมีการให้บริการแก่ลูกค้าหลายประเภท รวมทั้งด้านอาหารและห้องบันเทิงต่าง ๆ โดยมีกฎระเบียบและรูปแบบการทำงานที่แน่นอน ทำให้ควบคุมพนักงานบริการให้ปฏิบัติอย่างถูกต้องและสมควรแก่กาลเทศะในการให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างดี ทางด้านการเงินจะแสดงยอดขายในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็วจากคอมพิวเตอร์ซึ่งทำให้การทำงานสะดวก ทางด้านจัดซื้อสามารถควบคุมต้นทุนและ



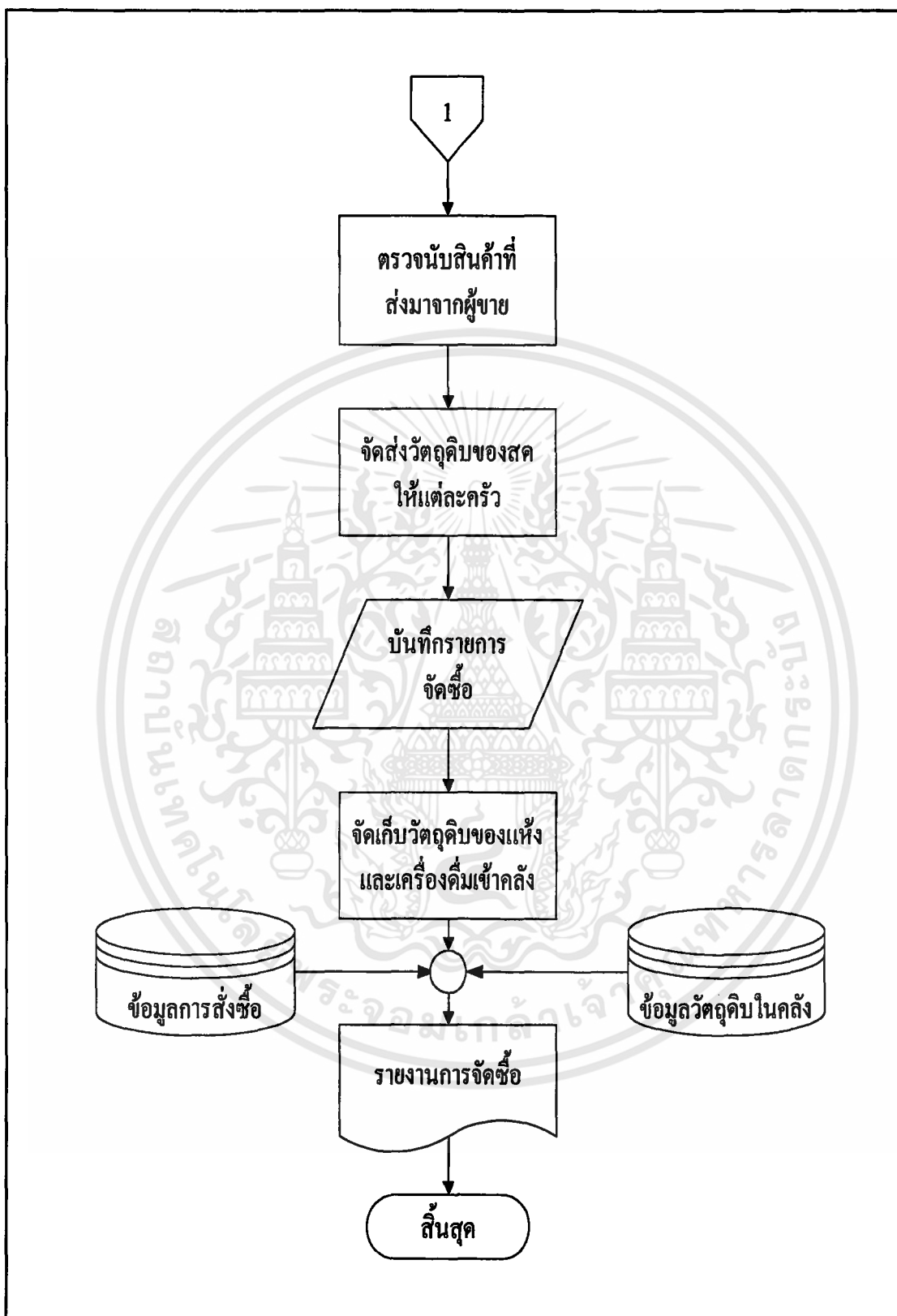
ภาพที่ 30 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อของสวนอาหารบัว (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 31 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อของสวนอาหารบัว (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 32 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อของสวนอาหารบัว (3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรวจสอบปริมาณการนำมาใช้ได้ จากการทำโรงแรมมีการบริหารงานดีจึงทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการจำนวนมาก

สวนอาหารบัว

สวนอาหารบัวเป็นสวนอาหารที่มีชื่อเสียงและเปิดบริการมาเป็นเวลานาน จำนวนลูกค้าที่มารับบริการมีจำนวนมากในแต่ละวัน โดยเฉพาะในช่วงตอนเย็นและช่วงเทศกาล จากการบริหารงานที่ดีจึงสามารถขยายสาขาออกไปได้ ปัจจุบันจึงมีสาขาอยู่จำนวน 6 สาขา โดยทางร้านมีพนักงานบริการที่ให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่ มีการแบ่งหน้าที่ของพนักงานอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานรู้หน้าที่ของตนเองจึงไม่สับสนในการทำงาน ทางการเงินนั้นจะตรวจสอบจำนวนเงินและปริมาณการใช้วัตถุดิบได้ การบริการทางด้านอาหารนั้นทางร้านปรุงอาหารได้ในเวลาที่รวดเร็ว พบข้อผิดพลาดในการทำอาหารได้น้อย ทางด้านการจัดซื้อสามารถเลือกซื้อวัตถุดิบที่มีคุณภาพคุ้มค่ากับจำนวนเงิน

บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด เป็นร้านที่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มทางด้านพนักงานจะกำหนดหน้าที่ และหลักการปฏิบัติงานในการบริการลูกค้าที่เป็นลายลักษณ์อักษรที่เข้าใจง่าย จึงทำให้พนักงานบริการมีแบบแผนในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีมารยาทต่อลูกค้าในการบริการ จากการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ ทางร้านจึงมีสาขาเพิ่มมากขึ้นซึ่งสาขาทั่วไปจะตั้งอยู่ตามห้างสรรพสินค้า โดยลูกค้าให้ความนิยมเป็นอย่างมากและเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป

แนวความคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ

การศึกษาถึงขั้นตอนการดำเนินงานในปัจจุบัน ของระบบการดำเนินงานภายในร้านอาหาร ทำให้ทราบถึงปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอันส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้นจึงพัฒนาระบบการทำงานใหม่ขึ้น โดยมีแนวคิดในการวิเคราะห์และออกแบบระบบเพื่อให้ดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ ระบบพนักงานจะแบ่งหน้าที่ในการทำงานโดยแบ่งงานออกเป็นแต่ละหน้าที่และแบ่งพื้นที่ในการรับผิดชอบ โดยจะช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจในงานมากขึ้น พนักงานทราบขอบเขตของความรับผิดชอบ ส่งผลให้ทำงานได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ การดำเนินงานทางการเงินสามารถที่จะออกใบเสร็จค่าอาหารให้แก่ลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบรายการทางการเงิน ทั้งด้านรายรับและรายจ่ายได้อย่างถูกต้อง ส่วนในระบบครัวได้มีการจัดแบ่งออกเป็นครัวต่าง ๆ โดยจะเป็นการแยกครัวออก

เป็นประเภทต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการปรุงอาหารแต่ละประเภททำให้ประกอบอาหารแต่ละชนิดได้อย่างรวดเร็วและไม่ผิดพลาด และมีการจัดอุปกรณ์ที่ใช้ในการประกอบอาหารอย่างเป็นหมวดหมู่ ส่วนระบบการจัดซื้อจะช่วยให้เลือกซื้อวัตถุดิบได้อย่างมีคุณภาพและราคาต่ำส่งผลให้ประหยัดเงินในการใช้จ่าย รวมทั้งช่วยขจัดปัญหาการทุจริตในการจัดซื้ออีกด้วย เพราะมีการคัดเลือกผู้จำหน่ายที่มีคุณภาพเท่านั้น

การวิเคราะห์ระบบ

จากการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของร้านอาหารริเวอร์แคว ฝ่ายบริการด้านพนักงานบริการ ฝ่ายการเงินด้านการคิดอาหารและเครื่องดื่ม ฝ่ายครัวและการจัดซื้อของในปัจจุบัน จากนั้นศึกษาความต้องการใช้ระบบงานใหม่ของผู้ใช้ โดยนำข้อมูลที่ได้ศึกษามาวิเคราะห์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบงานใหม่ขึ้นมา โดยใช้ผังการไหลเวียนข้อมูล (Data Flow Diagram) เป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ระบบงานของฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายบริการด้านพนักงานบริการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายการครัว และการจัดซื้อ

ผังการไหลเวียนข้อมูลโดยรวม

ผังการไหลเวียนข้อมูลโดยรวม จะแสดงถึงความสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานภายในระบบซึ่งระบบจะมีการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับระบบภายนอก 4 ระบบ ประกอบด้วย

ระบบที่หนึ่ง คือ ผู้จำหน่าย จะเกี่ยวข้องกับระบบ โดยจะให้ใบเสนอราคาเพื่อเสนอราคาวัตถุดิบที่ขายให้กับระบบ เมื่อระบบตกลงที่จะทำการซื้อวัตถุดิบกับผู้จำหน่ายรายนี้จะให้สำเนาใบสัญญาตกลงราคากับผู้จำหน่ายและระบบจะสั่งซื้อวัตถุดิบโดยให้ใบสั่งซื้อกับผู้จำหน่าย หลังจากผู้จำหน่ายได้จัดวัตถุดิบทั้งของสดและของแห้งที่สั่งซื้อมาให้กับระบบ พร้อมกับใบเสร็จการซื้อวัตถุดิบมายื่นให้กับระบบ ระบบจะชำระเงินตามจำนวนเงินในใบเสร็จการซื้อวัตถุดิบให้กับผู้จำหน่ายได้ถูกต้อง

ระบบที่สอง คือ เจ้าของกิจการ จะเกี่ยวข้องกับระบบโดยจะเป็นผู้ที่ให้สูตรอาหารแก่ระบบและระบบจะนำเสนอรายงานซึ่งเป็นงานที่เกิดจากการทำงานภายในระบบ คือ รายงานยอดขายแต่ละสัปดาห์ รายงานรายการอาหารขายดี โดยระบบจะเป็นผู้รวบรวมต่าง ๆ เช่น ข้อมูลการขาย รายงานการสั่งซื้อของสดและของแห้ง รายงานยอดคงเหลือของแห้ง รายงานการสั่งซื้อของสดแต่ละครัว

ระบบที่สาม คือ ลูกค้า จะเกี่ยวข้องกับระบบโดยจะเป็นผู้เข้ามาใช้บริการจากระบบ ซึ่งระบบจะให้เมนูอาหารกับลูกค้าเพื่อลูกค้าจะได้สั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม โดยระบบจะแจ้ง

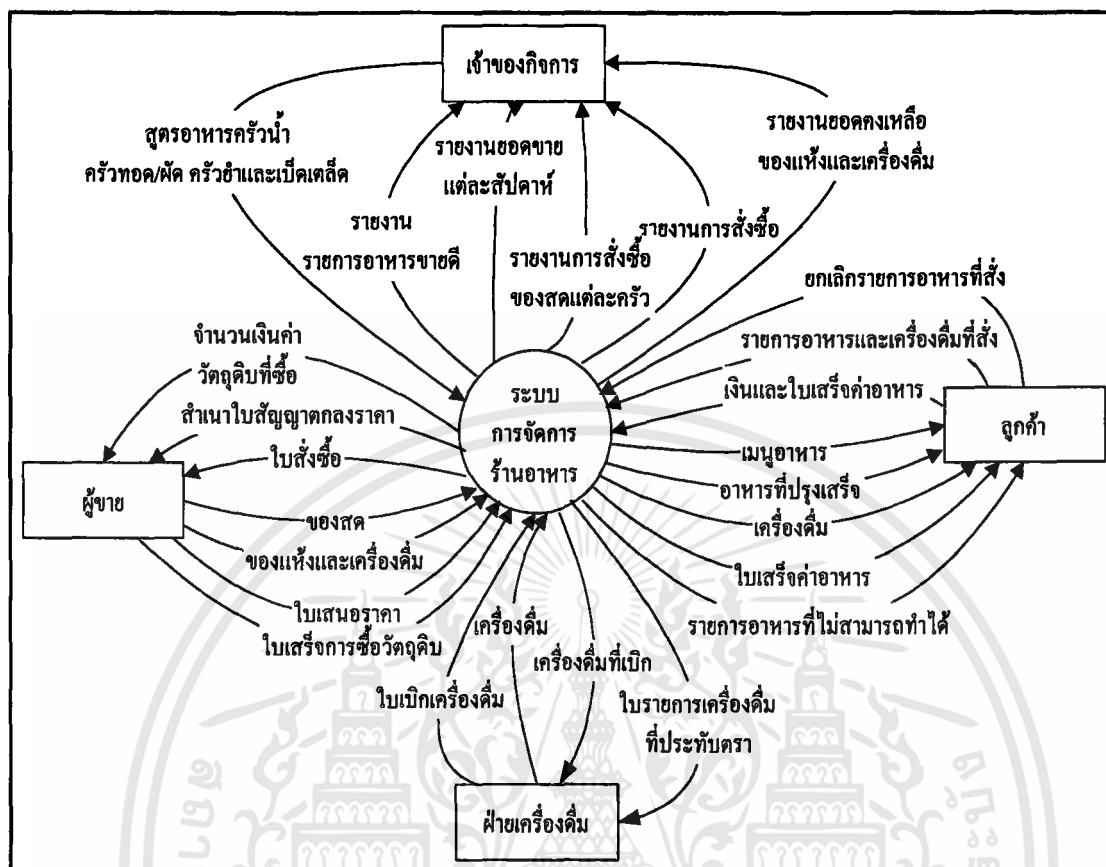
รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้หรือของหมดให้แก่ลูกค้าทราบก่อนที่จะส่งรายการอาหาร เมื่ออาหารปรุงเสร็จระบบจะนำมาให้กับลูกค้าพร้อมทั้งเครื่องดื่ม แต่ถ้าลูกค้ายกเลิกรายการอาหารจะบอกเข้ามาที่ระบบ แล้วระบบจะทำการยกเลิกในการปรุงอาหารชนิดนั้น หลังจากลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จและสั่งเก็บเงิน ลูกค้าที่มีบัตรลดราคาอาหารจะนำมาให้กับระบบเพื่อที่ระบบจะได้คิดส่วนลดให้และระบบจะนำไปเสร็จค่าอาหารให้กับลูกค้าเพื่อชำระเงิน ส่วนลูกค้าที่ไม่มีบัตรลดราคาอาหารจะชำระเงินให้ระบบเมื่อระบบนำไปเสร็จค่าอาหารแก่ลูกค้า หลังจากลูกค้าออกจากร้านแล้วระบบจะทำการเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วเพื่อนำมาทำความสะอาด

ระบบที่สี่ คือ ฝ่ายเครื่องดื่ม จะเกี่ยวข้องกับระบบ โดยจะเป็นผู้จ่ายเครื่องดื่มให้กับระบบ เมื่อได้รับใบรายการเครื่องดื่มที่ประทับตราจากระบบ และทำการเบิกเครื่องดื่มจากระบบเพื่อที่จะนำมาใช้ในตู้เย็นไว้บริการลูกค้า

ระบบภายนอกดังกล่าวมีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดการร้านอาหาร ซึ่งจะมีการส่งผ่านข้อมูลระหว่างระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ภาพที่ 33)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0 (Data Flow Diagram)

จากระบบงานที่ได้ศึกษา แบ่งออกเป็นระบบงานย่อย คือ ระบบพนักงาน ระบบการเงิน ระบบครัวและระบบการจัดซื้อ ซึ่งจะมีหน้าที่รับผิดชอบในส่วนต่าง ๆ ของระบบ โดยระบบจะเริ่มจากที่พนักงานรับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่สั่งจากลูกค้า ซึ่งลูกค้าจะดูจากรายการอาหารที่พนักงานมอบให้ เมื่อฝ่ายครัวปรุงอาหารเสร็จแล้วพนักงานจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จมาเสิร์ฟให้กับลูกค้า เมื่อลูกค้ารับประทานเสร็จและเรียกเก็บเงิน พนักงานจะนำไปเสร็จค่าอาหารไปให้ลูกค้า หลังจากลูกค้าชำระเงินแล้วจะนำเงินค่าอาหารพร้อมใบเสร็จกลับไปให้ฝ่ายการเงินในส่วนของฝ่ายการเงินจะทำหน้าที่เกี่ยวกับในการรับ-จ่ายเงินของร้าน ซึ่งในส่วนของการรับจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานนำไปเสร็จค่าอาหารพร้อมทั้งเงินจากลูกค้ามายื่นที่ฝ่ายการเงิน ด้านการรับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งฝ่ายการเงินจะทำการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งออกไปสั่งทำอาหารที่ออกจากเครื่องพิมพ์มอบให้แก่พนักงานเพื่อส่งต่อให้ฝ่ายครัวปรุงอาหาร ด้านรายจ่ายจะชำระเงินให้กับผู้จำหน่ายที่ขายวัตถุดิบให้กับทางร้าน ทางด้านฝ่ายครัวปรุงอาหารจะปรุงอาหารตามใบสั่งทำอาหารที่พนักงานนำมาให้ เมื่ออาหารปรุงเสร็จจะมอบให้กับพนักงานยกอาหารนำไปส่งให้กับลูกค้า พร้อมทั้งแนบใบสั่งทำอาหารไปด้วยเพื่อจะได้ทราบว่าของลูกค้าได้ะใด ในแต่ละวันพ่อครัวจะมีการตรวจสอบวัตถุดิบที่ต้องการใช้ในวันต่อไป ซึ่งจะมีการออกไปเบิกของแห้งเมื่อของแห้งหมดพร้อมทั้งออกไปขอให้ชื่อของสดเพื่อส่งต่อให้ฝ่ายจัดซื้อ ในส่วนของฝ่ายจัดซื้อจะมีการตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลืออยู่ในคลังของแห้งหลังจากนั้นจะรวมรายการสั่งซื้อทั้งหมดเพื่อออกไปสั่งซื้อ โดยในการสั่งซื้อจะซื้อกับร้านที่ทำสัญญาไว้กับฝ่ายจัดซื้อ การเลือกผู้จำหน่ายจะพิจารณาจากใบเสนอราคาของผู้จำหน่าย

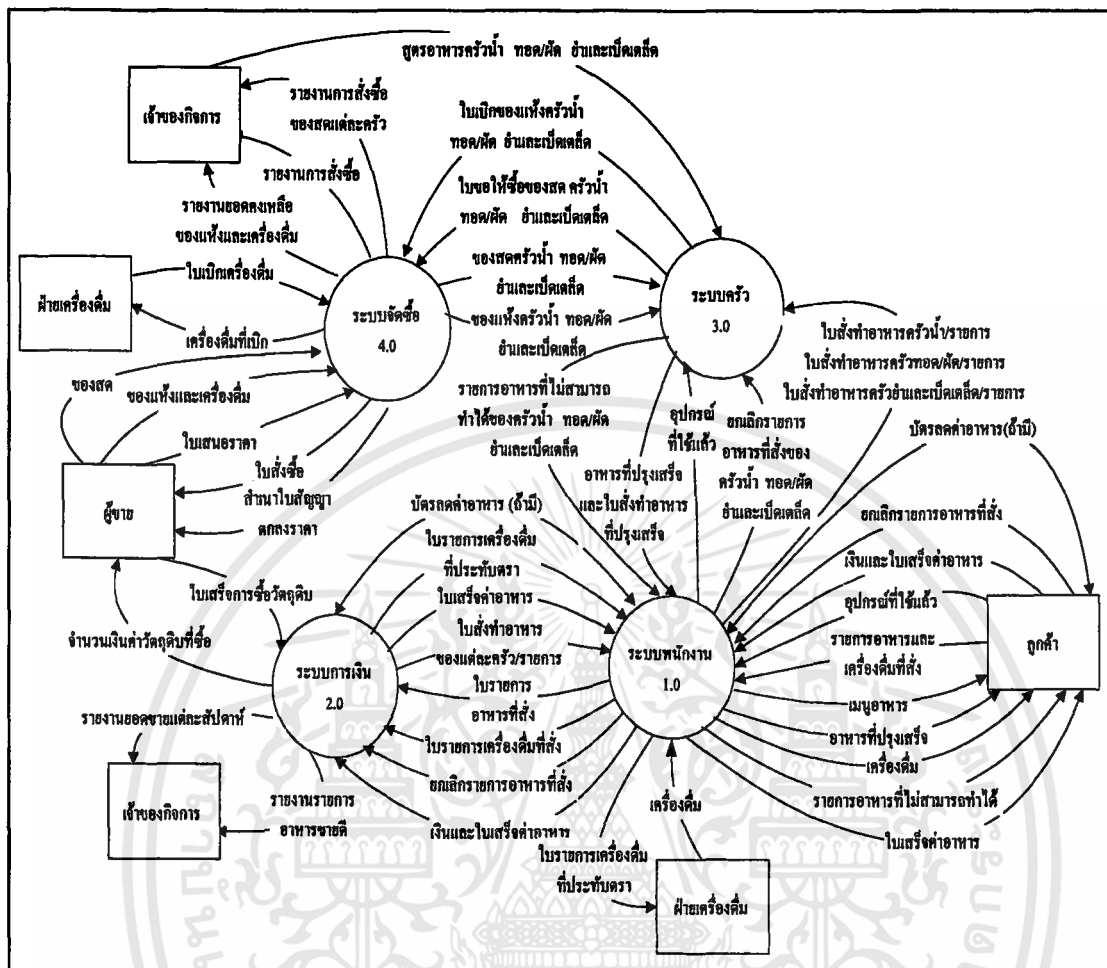


ภาพที่ 33 ผังการไหลเวียนข้อมูลโดยรวม

แต่ละร้านจัดส่งมา เมื่อผู้จำหน่ายจัดส่งสินค้ามาให้พร้อมกับใบเสร็จค่าวัตถุดิบที่สั่งซื้อ ฝ่ายจัดซื้อจะตรวจสอบสินค้าพร้อมทั้งแจกจ่ายให้กับฝ่ายต่าง ๆ ตามใบขอให้ซื้อในการเก็บเงินค่าวัตถุดิบทางผู้จำหน่ายจะเรียกเก็บเงินจากฝ่ายการเงิน โดยนำใบเสร็จค่าวัตถุดิบมายื่นให้กับฝ่ายการเงิน ซึ่งฝ่ายการเงินจะชำระเงินค่าสินค้าตามราคาที่ปรากฏในใบเสร็จค่าวัตถุดิบและการจัดซื้อจะมีการทำรายงานจัดซื้อเพื่อเสนอต่อเจ้าของกิจการต่อไป (ภาพที่ 34)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 ระบบพนักงาน)

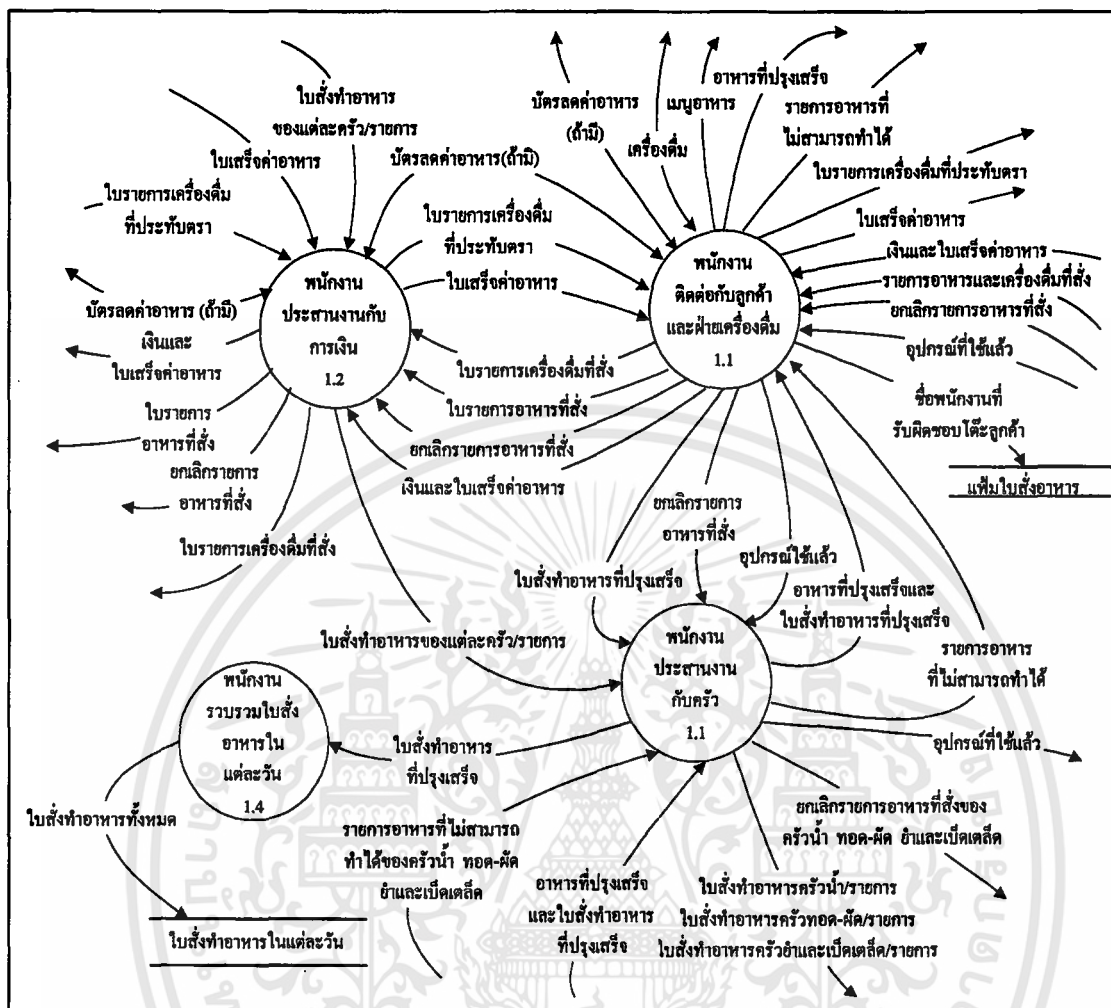
ในระบบพนักงานจะประกอบด้วยระบบย่อย 4 ระบบ ซึ่งจะประกอบด้วย ระบบพนักงานประสานงานกับการเงิน ระบบพนักงานประสานงานกับลูกค้า ระบบพนักงานประสานงานกับครัว และระบบพนักงานรวบรวมใบสั่งทำอาหารในแต่ละวัน โดยระบบจะเริ่มจากพนักงานมอบเมนูอาหารให้แก่ลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าส่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม เมื่อลูกค้าส่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม จะนำใบรายการอาหารที่สั่งและใบรายการเครื่องดื่มที่สั่งนำไปให้กับฝ่ายการเงินเพื่อออกใบสั่งทำอาหาร พร้อมทั้งการเงินจะมอบให้กับพนักงานที่ประสานงานกับครัวนำไปให้ครัว



ภาพที่ 34 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 0

ประกอบอาหารและนำใบรายการเครื่องดื่มที่สั่งที่ประทับตราจากฝ่ายการเงินไปเบิกเครื่องดื่ม จากฝ่ายเครื่องดื่มและนำไปให้ลูกค้า เมื่ออาหารปรุงเสร็จพนักงานยกอาหารจะนำอาหารไปส่งให้ลูกค้า โดยทางครัวแบบใบสั่งทำอาหารไปด้วยเพื่อที่ได้ทราบโต๊ะของลูกค้า ซึ่งใบสั่งทำอาหารนี้พนักงานที่ประสานงานกับครัวจะนำกลับมาเพื่อไปรวบรวมเข้าเป็นแฟ้มใบสั่งทำอาหารในแต่ละวัน ในส่วนของการยกเลิกรายการอาหารลูกค้าจะแจ้งให้พนักงานทราบ แล้วพนักงานจะแจ้งให้ฝ่ายครัวกับฝ่ายการเงินทราบเพื่อที่จะได้ไม่ปรุงรายการอาหารนั้น และไม่ต้องนำรายการนั้น ๆ ไปคิดเงินเมื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน หลังจากลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จจะเรียกเก็บเงินพนักงานจะนำใบเสร็จค่าอาหารจากฝ่ายการเงินให้กับลูกค้าและรับเงินกับใบเสร็จค่าอาหารจากลูกค้าให้ฝ่ายการเงิน ในกรณีที่ลูกค้ามีบัตรลดค่าอาหารลูกค้าจะมอบให้กับพนักงาน แล้วพนักงานจะนำไปให้กับฝ่ายการเงินเพื่อคิดส่วนลดค่าอาหารพร้อมทั้งส่งบัตรลดนั้นคืนให้กับลูกค้า ส่วนภาชนะที่ใช้แล้วบนโต๊ะจะเก็บส่งฝ่ายครัวและทำความสะอาดบนโต๊ะอาหาร (ภาพที่ 35)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



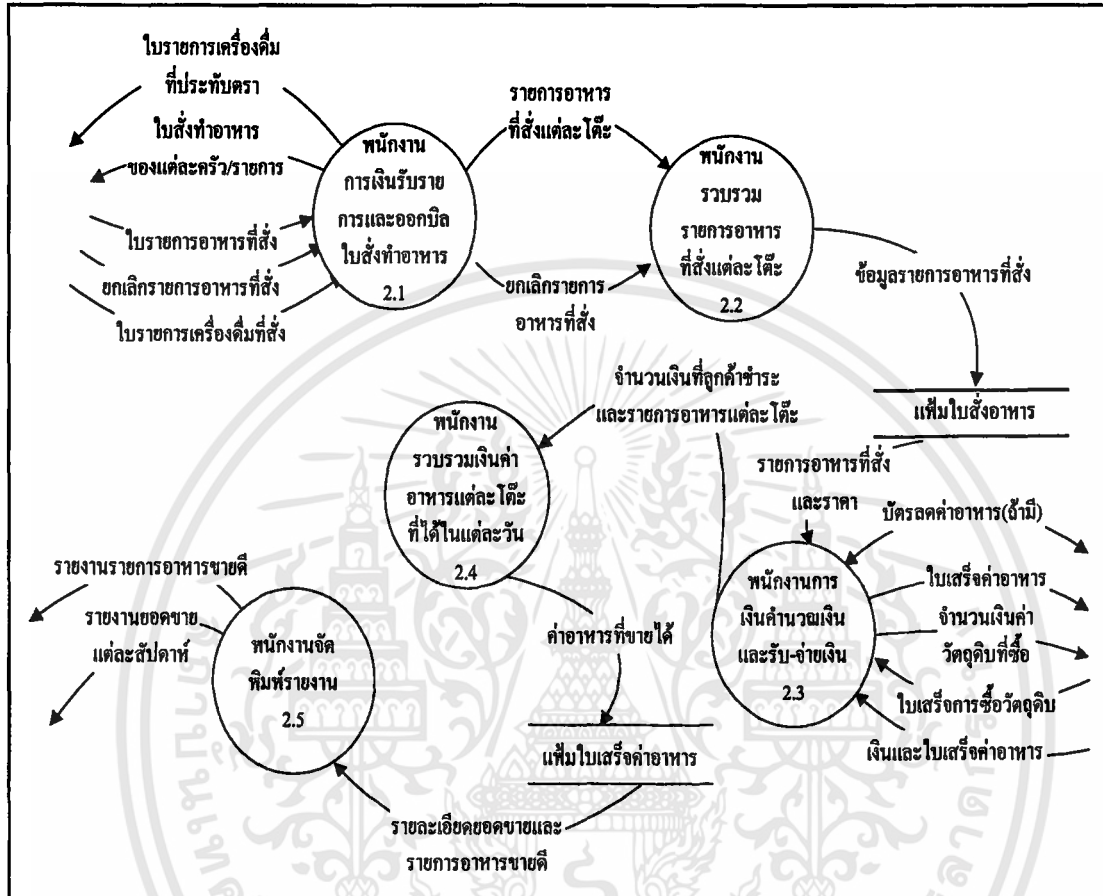
ภาพที่ 35 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (1.0 ระบบพนักงาน)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (2.0 ระบบการเงิน)

ในระบบการเงินจะประกอบด้วย 5 ระบบย่อย คือ ระบบพนักงานรับรายการอาหารและเครื่องดื่มและออกใบสั่งทำอาหาร ระบบพนักงานรวบรวมรายการอาหารที่สั่งแต่ละโต๊ะ ระบบคำนวณเงินค่าอาหารและรับจ่ายเงิน ระบบรวบรวมเงินค่าอาหารและระบบจัดพิมพ์รายงาน โดยระบบจะเริ่มเมื่อมีใบรายการอาหารที่สั่งและใบรายการเครื่องดื่มที่สั่งเข้ามา ระบบจะออกใบสั่งทำอาหารให้ฝ่ายครัว พร้อมทั้งประทับตราใบรายการเครื่องดื่มเพื่อพนักงานนำไปเบิกเครื่องดื่มที่ฝ่ายเครื่องดื่ม รายการอาหารและเครื่องดื่มที่สั่งจะทำการรวบรวมและบันทึกข้อมูลลงแฟ้มใบสั่งอาหาร เพื่อนำข้อมูลนี้ไปคำนวณเงินค่าอาหารและเครื่องดื่มและออกใบเสร็จค่าอาหารให้กับลูกค้า จำนวนเงินที่ได้จากค่าอาหารและรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งจะนำมาบันทึกลงแฟ้มใบเสร็จค่าอาหาร ในส่วนของการจัดพิมพ์รายงานได้แก่ รายงานรายการอาหารขายดีและรายงานยอดขายแต่ละ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สัปดาห์เพื่อเสนอต่อเจ้าของกิจการ โดยใช้ข้อมูลรายละเอียดยอดขายกับรายการอาหารขายดีจากแฟ้มใบเสร็จค่าอาหาร (ภาพที่ 36)

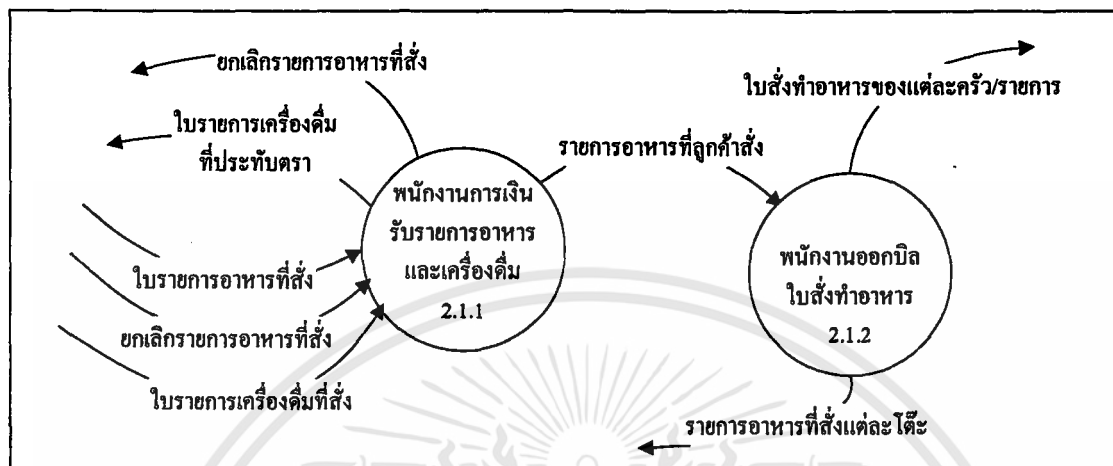


ภาพที่ 36 ฟังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1(2.0 ระบบการเงิน)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (2.1 ระบบรับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่สั่งและออกใบสั่งทำอาหาร)

แบ่งออกเป็น 2 ระบบย่อย ได้แก่ ระบบพนักงานรับรายการอาหารและเครื่องดื่มกับระบบการออกใบสั่งทำอาหาร โดยเริ่มจากพนักงานจะรับใบรายการอาหารที่สั่งกับใบรายการเครื่องดื่มที่สั่งจากพนักงานบริการและจะทำการประทับตราลงในใบรายการเครื่องดื่มเพื่อให้พนักงานนำไปเบิกเครื่องดื่มที่ฝ่ายเครื่องดื่ม ส่วนใบรายการอาหารที่สั่งจะรับมาและบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์เพื่อออกใบสั่งทำอาหาร หลังจากนั้นพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารจะนำไปให้ฝ่ายครัวเพื่อปรุงอาหาร ในกรณีที่มีการยกเลิกการสั่งอาหารฝ่ายการเงินจะยกเลิกรายการอาหารที่ได้บันทึกลงในคอมพิวเตอร์เพื่อจะได้ไม่นำไปคิดรวม เมื่อพนักงานบริการแจ้งว่าลูกค้าเรียกเก็บเงิน

พนักงานฝ่ายการเงินจะพิมพ์ใบเสร็จค่าอาหารที่ระบุรายการอาหารและราคา ซึ่งจากการทำงานทั้ง 2 ระบบจะได้ข้อมูลของรายการอาหารที่สั่งแต่ละโต๊ะ (ภาพที่ 37)



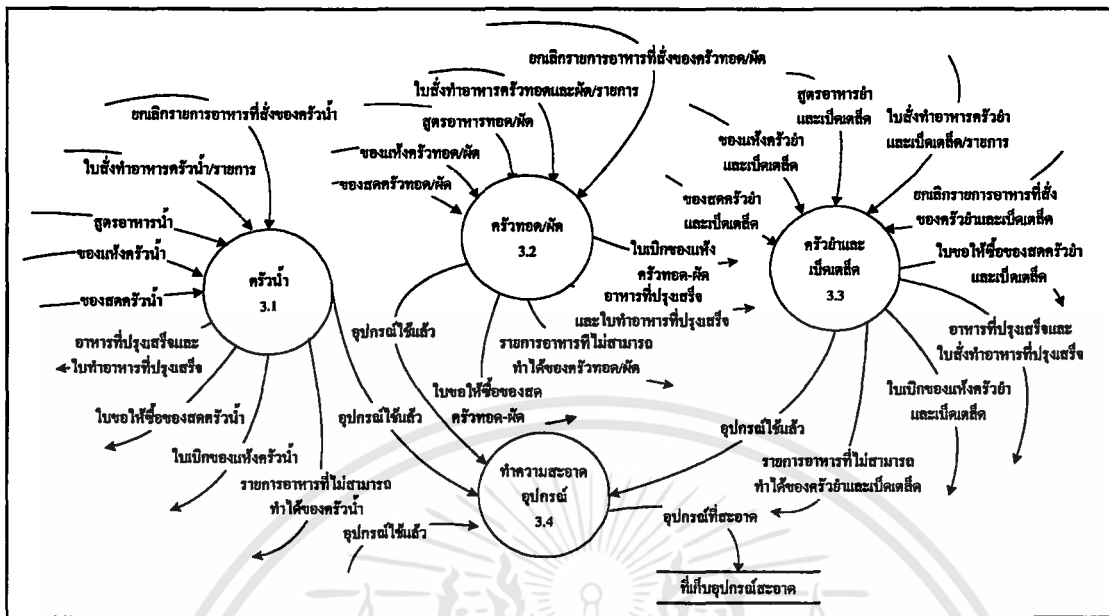
ภาพที่ 37 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (2.1พนักงานการเงินรับรายการและออกใบสั่งทำอาหาร)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (ระบบครัว)

ในระบบครัวจะประกอบด้วย 4 ระบบย่อย คือ ระบบครัวน้ำ ระบบครัวทอด/ผัด ระบบครัวยำและเบ็ดเตล็ด และระบบทำความสะอาดอุปกรณ์ ซึ่งระบบครัวน้ำ ครัวทอด/ผัด ครัวยำและเบ็ดเตล็ดทั้ง 3 ระบบจะมีกระบวนการภายในเหมือนกัน คือ จะรับใบสั่งทำอาหารและทำอาหารตามใบรายการสั่งอาหารที่ได้รับ โดยแต่ละครัวได้สูตรอาหารจากเจ้าของกิจการ ถ้าวัตถุดิบหมดไม่สามารถทำรายการอาหารนั้น ๆ ได้ จะแจ้งให้พนักงานบริการทราบเพื่อแจ้งให้ลูกค้าทราบและเมื่อลูกค้ายกเลิกรายการอาหารพนักงานบริการจะแจ้งให้ครัวทราบเพื่อทางครัวจะได้ไม่ปรุงอาหาร ในแต่ละครัวเมื่อถึงเวลา 21.00 น. ของทุกวันพ่อครัวของแต่ละครัวจะเช็คของสดแล้วให้หัวหน้าครัวออกใบขอให้ชื่อของสดให้แก่ฝ่ายจัดซื้อและรับของที่สั่งซื้อในวันรุ่งขึ้นจากฝ่ายจัดซื้อ ส่วนใบเบิกของแห้งจะให้ฝ่ายจัดซื้อเมื่อวัตถุดิบของแห้งภายในครัวหมด อุปกรณ์ที่ใช้แล้วของแต่ละครัวรวมทั้งอุปกรณ์จากลูกค้าที่พนักงานบริการนำมาให้ด้วยจะนำมาทำความสะอาดและจัดเก็บเข้าที่เก็บอุปกรณ์ (ภาพที่ 38)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับ 2 (3.1 ครัวน้ำ)

ในระบบครัวน้ำจะแบ่งเป็นระบบย่อยอีก ได้แก่ ระบบจัดหาวัตถุดิบกับระบบตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ ระบบพนักงานเตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหาร ระบบพ่อครัวปรุงอาหารและตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือและระบบพนักงานรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว ซึ่งจะเริ่มจากเมื่อพนักงานได้รับใบสั่งทำอาหารจากพนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร ก็จะทำการจัดเตรียมวัตถุดิบที่ใช้ปรุงอาหาร



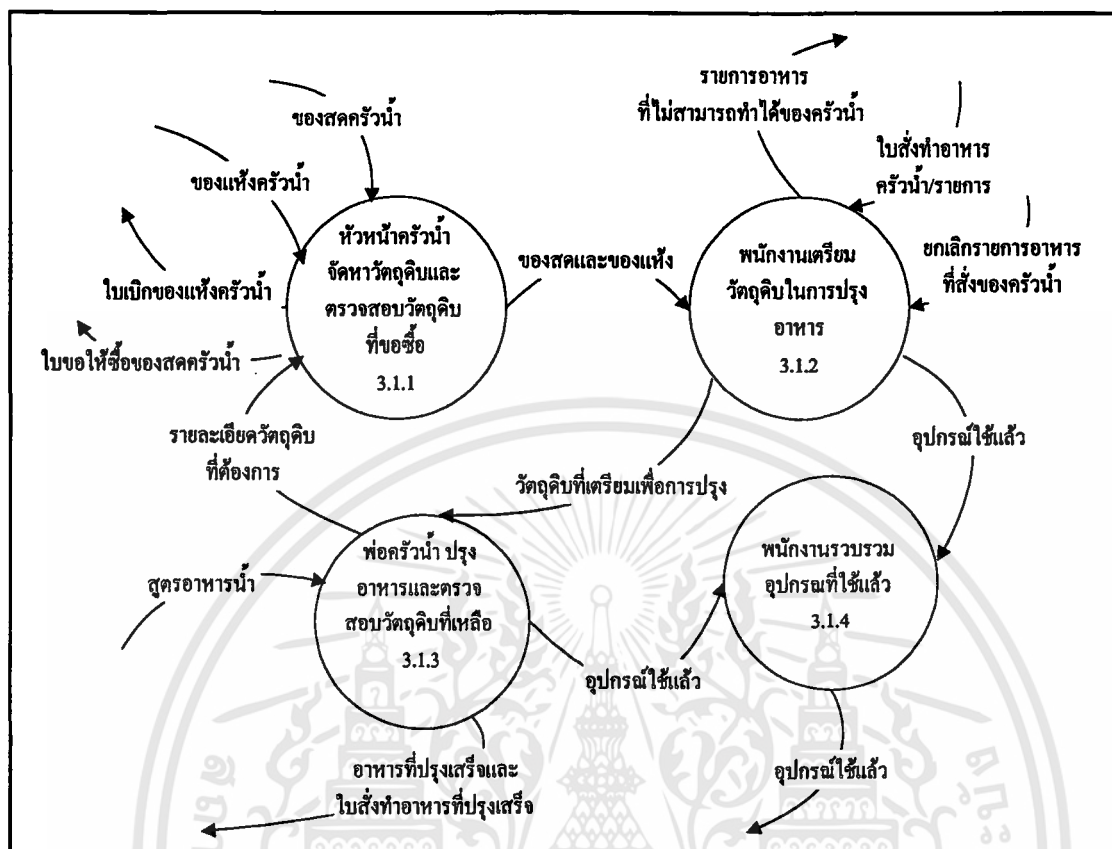
ภาพที่ 38 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (3.0 ระบบครัว)

รายการนั้น แล้วส่งให้พ่อครัวปรุงอาหาร เมื่อพ่อครัวปรุงอาหารเสร็จแล้ว พนักงานเตรียมวัตถุดิบ จะแนบใบสั่งทำอาหารไปกับอาหารที่ปรุงเสร็จ เพื่อให้พนักงานยกอาหารนำอาหารไปให้ลูกค้า ในแต่ละวันพ่อครัวจะตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือแต่ละวัน และแจ้งให้หัวหน้าครัวจกรายการลงใน ใบขอให้ซื้อให้กับฝ่ายจัดซื้อ เมื่อฝ่ายจัดซื้อนำวัตถุดิบมาให้จะตรวจสอบวัตถุดิบว่าตรงกับที่สั่งหรือไม่ ถ้าตรงจะนำไปทำความสะอาดและเก็บเข้าตู้เย็น พนักงานทำความสะอาดจะรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้ แล้วภายในครัวและของลูกค้านำไปทำความสะอาดและเก็บเข้าที่ (ภาพที่ 39)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3.2 ครัวทอด/ผัด)

ในระบบครัวทอด/ผัดจะแบ่งเป็นระบบย่อยอีก ได้แก่ ระบบจัดหาวัตถุดิบกับระบบ ตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อระบบพนักงานเตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหาร ระบบพ่อครัวปรุงอาหาร และตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือและระบบพนักงานรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้วซึ่งจะเริ่มจากเมื่อ พนักงานได้รับใบสั่งทำอาหารจากพนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร จะจัดเตรียมวัตถุดิบที่ใช้ปรุงอาหาร รายการนั้น แล้วส่งให้พ่อครัวปรุงอาหาร เมื่อพ่อครัวปรุงอาหารเสร็จแล้วพนักงานเตรียมวัตถุดิบ จะแนบใบสั่งทำอาหารไปกับอาหารที่ปรุงเสร็จ เพื่อให้พนักงานยกอาหารนำอาหารไปให้ลูกค้า ในแต่ละวันพ่อครัวจะตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือแต่ละวัน แล้วสั่งให้หัวหน้าครัวจกรายการลงใน ใบขอให้ซื้อให้กับฝ่ายจัดซื้อ เมื่อฝ่ายจัดซื้อนำวัตถุดิบมาให้จะตรวจสอบวัตถุดิบว่าตรงกับที่สั่ง หรือไม่ ถ้าตรงจะนำไปทำความสะอาดและเก็บเข้าตู้เย็น พนักงานทำความสะอาดจะรวบรวม อุปกรณ์ที่ใช้แล้วภายในครัวและของลูกค้านำไปทำความสะอาดและเก็บเข้าที่ (ภาพที่ 40)

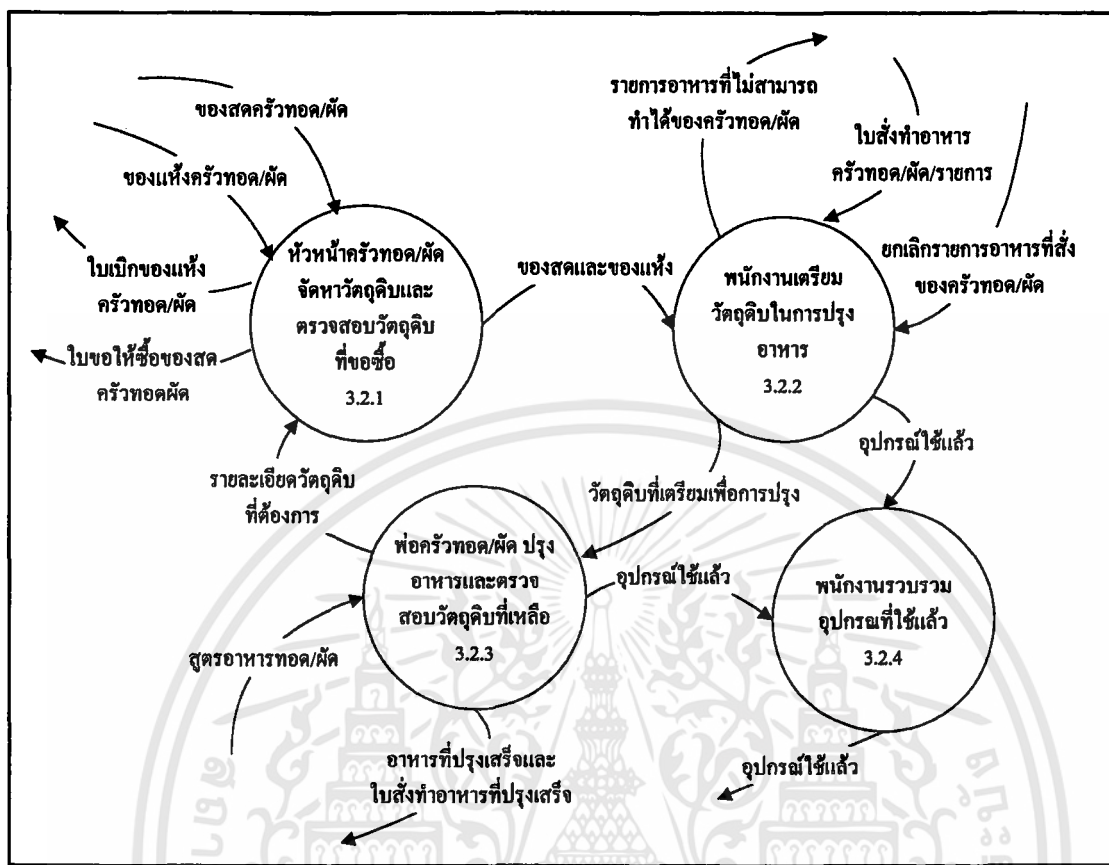
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 39 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3.1 ครัวน้ำ)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3.3 ครัวยาและเบ็ดเตล็ด)

ในระบบครัวยาและเบ็ดเตล็ดจะแบ่งเป็นระบบย่อยอีก ได้แก่ ระบบจัดหาวัตถุดิบกับระบบตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ ระบบพนักงานเตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหาร ระบบพ่อครัวปรุงอาหารและตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือและระบบพนักงานรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้วซึ่งจะเริ่มจากเมื่อพนักงานได้รับใบสั่งทำอาหารจากพนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร ก็จะทำการจัดเตรียมวัตถุดิบที่ใช้ปรุงอาหารรายการนั้น แล้วส่งให้พ่อครัวปรุงอาหาร เมื่อพ่อครัวปรุงอาหารเสร็จแล้วพนักงานเตรียมวัตถุดิบจะแนบใบสั่งทำอาหารไปกับอาหารที่ปรุงเสร็จ เพื่อให้พนักงานยกอาหารนำอาหารไปให้ลูกค้า ในแต่ละวันพ่อครัวจะตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือแต่ละวัน แล้วส่งให้หัวหน้าครัวจดรายการลงในใบขอให้ซื้อให้กับฝ่ายจัดซื้อเมื่อฝ่ายจัดซื้อนำวัตถุดิบมาให้จะตรวจสอบวัตถุดิบว่าตรงกับที่สั่งหรือไม่ ถ้าตรงจะทำความสะอาดและเก็บเข้าตู้เย็น พนักงานทำความสะอาดจะรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้วภายในครัวและของลูกค้ายเพื่อนำไปทำความสะอาดและเก็บเข้าที่ (ภาพที่ 41)



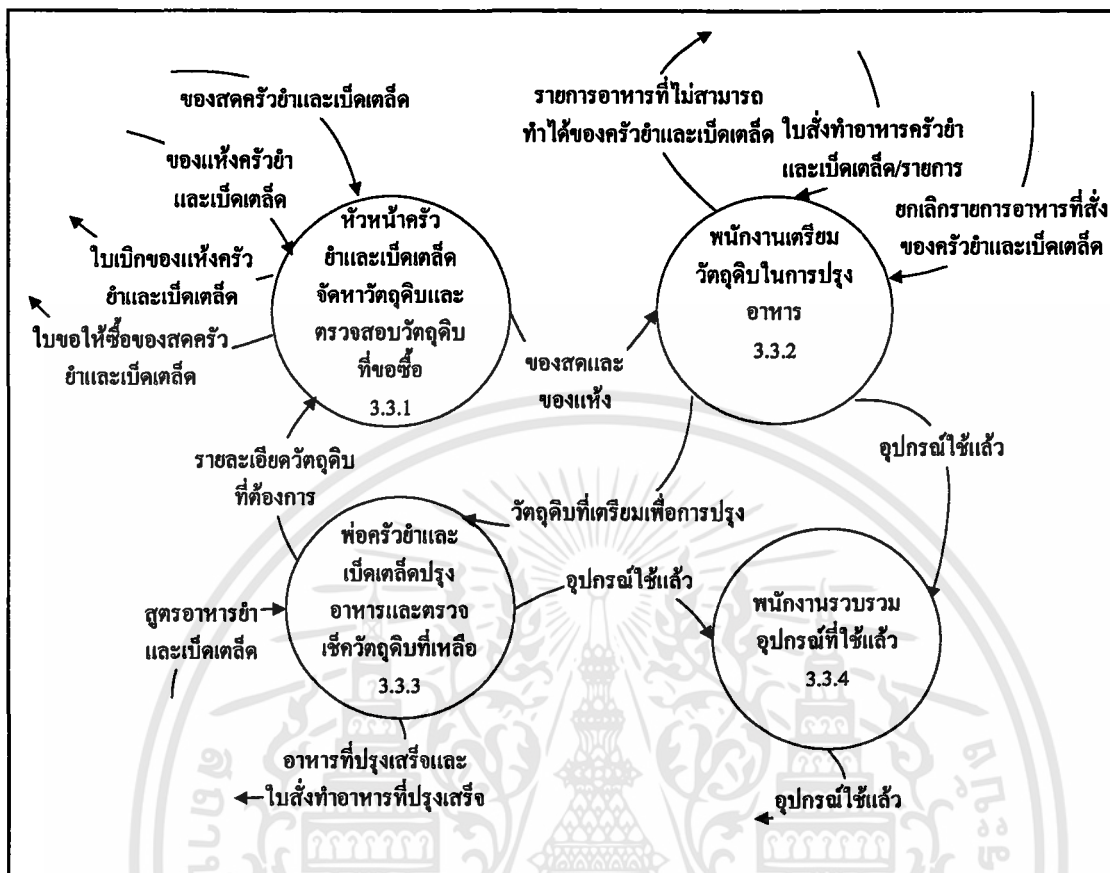
ภาพที่ 40 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3..2 ครัวทอค/ผัด)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (หัวหน้าครัวน้ำจัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ)

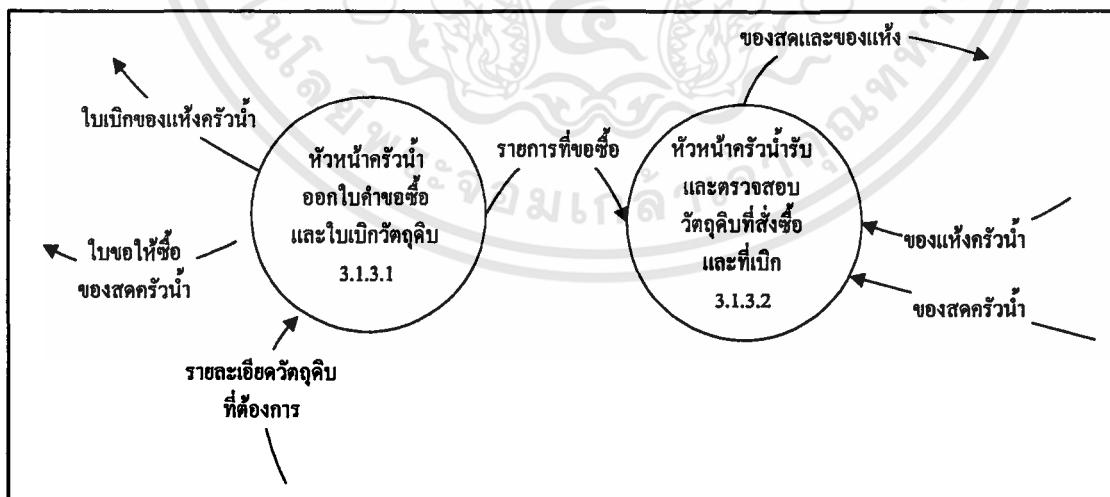
ในการจัดหาวัตถุดิบนั้น เมื่อทางครัวตรวจสอบจำนวนวัตถุดิบคงเหลือจึงทราบว่าการต้องการอะไรบ้าง และจะรวบรวมรายการทั้งหมดและออกใบขอซื้อของสดให้กับฝ่ายจัดซื้อ โดยทางครัวจะมีสำเนาเก็บไว้ที่ตนเอง 1 ชุด และออกใบเบิกของแห้งถ้าของแห้งหมดโดยเบิกที่ฝ่ายจัดซื้อเช่นกันซึ่งเมื่อได้รับของสดที่สั่งจากฝ่ายจัดซื้อ ทางครัวจะทำการตรวจสอบว่ารายการหรือของที่ได้รับนั้นตรงกับที่ได้สั่งหรือไม่ ถ้าตรงกับที่สั่ง พนักงานที่ทำหน้าที่เตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหารจะนำไปทำความสะอาดและจัดเก็บเพื่อไว้ใช้ในการปรุงอาหาร (ภาพที่ 42)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (หัวหน้าครัวทอค/ผัด จัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ)

ในการจัดหาวัตถุดิบ เมื่อทางครัวตรวจสอบจำนวนวัตถุดิบคงเหลือจึงทราบว่าการต้องการอะไรบ้างและจะรวบรวมรายการทั้งหมดและออกใบขอซื้อของสดให้กับฝ่ายจัดซื้อ โดยทางครัวจะ



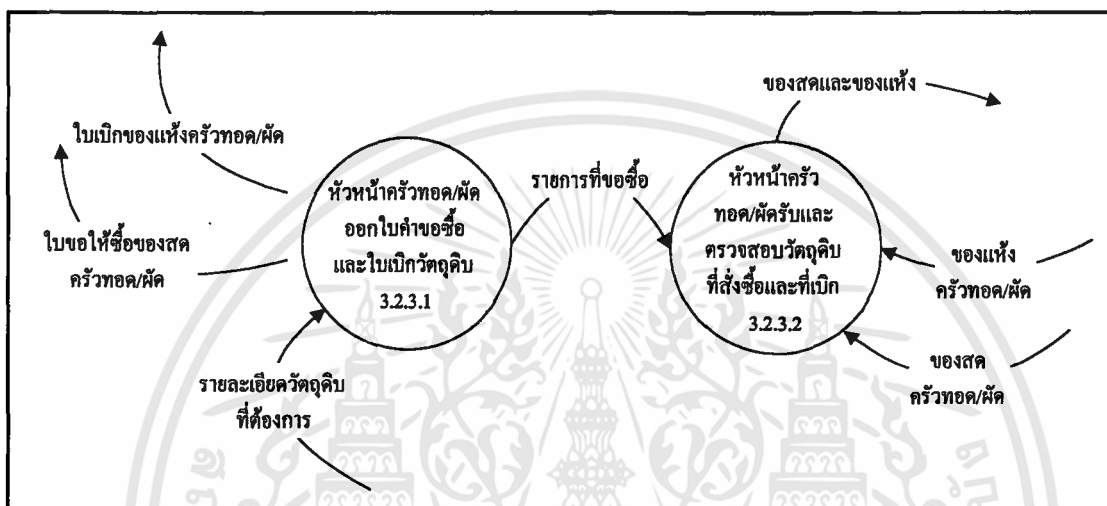
ภาพที่ 41 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (3.3 ครัวและเบคเคอรี่)



ภาพที่ 42 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (3.1.1 หัวหน้าครัวน้ำจัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มีสำเนาเก็บไว้ที่ตนเอง 1 ชุด และออกใบเบิกของแห้งถ้าของแห้งหมดโดยเบิกที่ฝ่ายจัดซื้อเช่นกัน ซึ่งเมื่อได้รับของสดที่ส่งจากฝ่ายจัดซื้อ ทางครัวจะทำการตรวจสอบว่ารายการหรือของที่ได้รับนั้น ตรงกับที่ได้สั่งหรือไม่ จึงทำให้เช็คได้ว่าฝ่ายจัดซื้อสั่งซื้อของได้ตรงกับความต้องการหรือไม่ถ้าตรงกับที่สั่ง พนักงานที่ทำหน้าที่เตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหารจะนำไปทำความสะอาดและจัดเก็บเพื่อไว้ใช้ในการปรุงอาหาร (ภาพที่ 43)



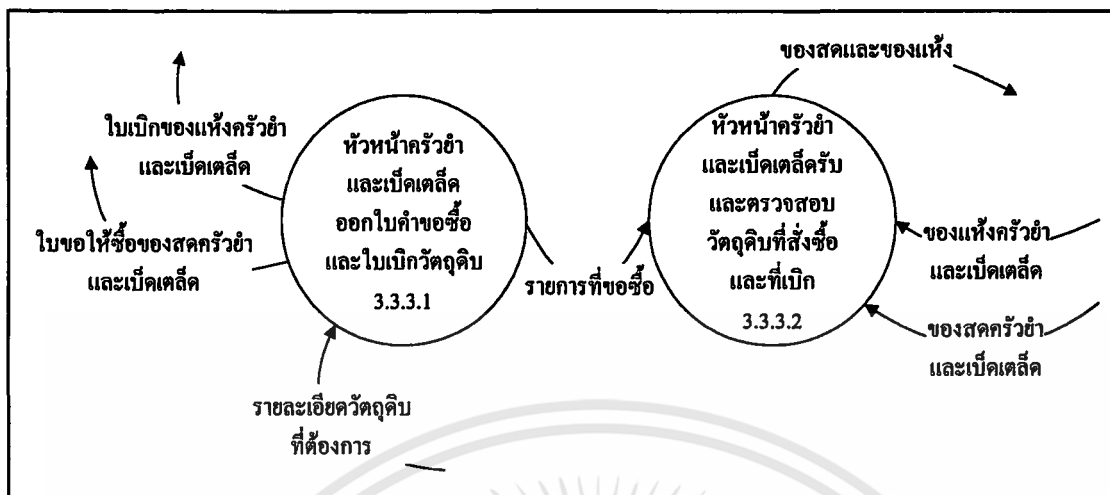
ภาพที่ 43 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (3.2.1 หัวหน้าครัวทอด-ผัด จัดหาวัตถุดิบ และตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (หัวหน้าครัวย้ำและเบ็ดเตล็ดจัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ)

ในการจัดหาวัตถุดิบนั้นเมื่อทางครัวตรวจสอบจำนวนวัตถุดิบคงเหลือจึงทราบความต้องการอะไรบ้าง และจะรวบรวมรายการทั้งหมดและออกใบขอซื้อของสดให้กับฝ่ายจัดซื้อ โดยทางครัวจะมีสำเนาเก็บไว้ที่ตนเอง 1 ชุด และออกใบเบิกของแห้งถ้าของแห้งหมดโดยเบิกที่ฝ่ายจัดซื้อเช่นกันซึ่งเมื่อได้รับของสดที่ส่งจากฝ่ายจัดซื้อ ทางครัวจะทำการตรวจสอบว่ารายการหรือของที่ได้รับนั้นตรงกับที่ได้สั่งหรือไม่ จึงทำให้เช็คได้ว่าฝ่ายจัดซื้อสั่งซื้อของได้ตรงกับความต้องการหรือไม่ ถ้าตรงกับที่สั่งพนักงานที่ทำหน้าที่เตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหารจะนำไปทำความสะอาดและจัดเก็บเพื่อไว้ใช้ในการปรุงอาหาร (ภาพที่ 44)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (4.0 ระบบจัดซื้อ)

ในระบบการจัดซื้อจะมีการแยกงานออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ระบบตรวจสอบของในคลังวัตถุดิบประเภทของแห้งและเครื่องดื่ม ระบบการจัดซื้อและระบบการพิมพ์รายงาน โดยระบบ

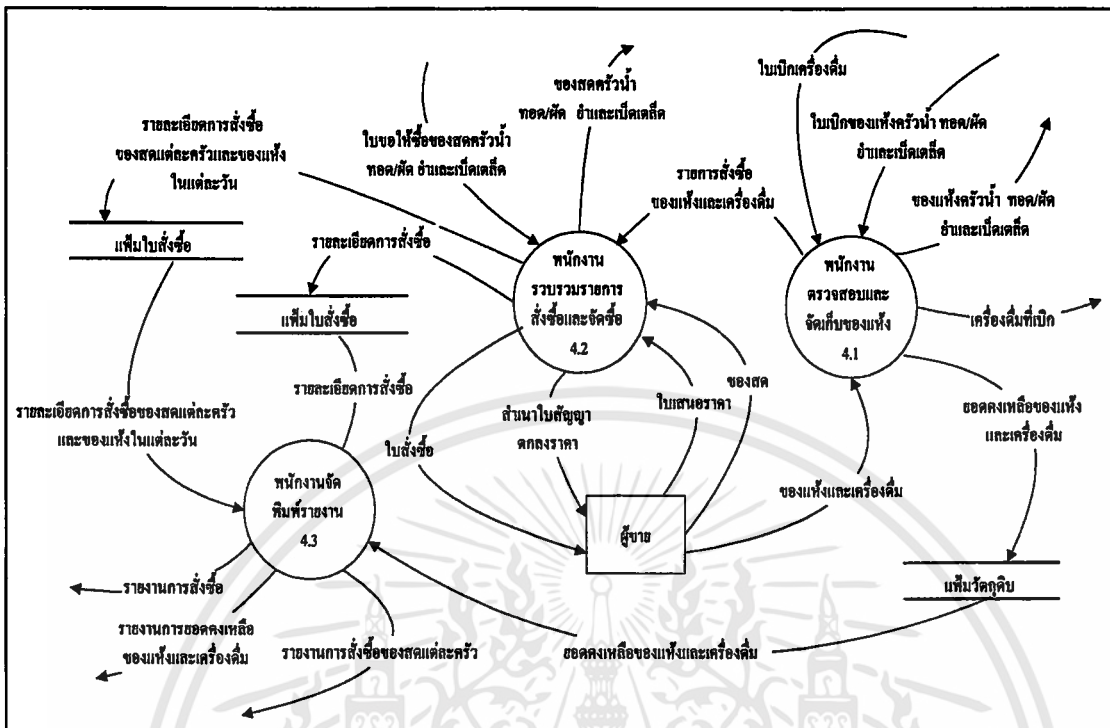


ภาพที่ 44 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 3 (3.3.1 หัวหน้าครัวยาและเบ็ดเตล็ดจัดหาวัตถุดิบ และตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ)

จะเริ่มจากพนักงานจะจัดการเกี่ยวกับการเบิกของแห้งและเครื่องดื่ม โดยจัดของแห้งและเครื่องดื่ม ให้แก่ฝ่ายต่าง ๆ ตามใบเบิกของแต่ละฝ่ายที่จัดส่งมาให้ และตรวจสอบวัตถุดิบประเภทของแห้งและเครื่องดื่มที่อยู่ในคลัง โดยมีการบันทึกยอดคงเหลือของวัตถุดิบแต่ละรายการเอาไว้ พร้อมทั้งเก็บรายการของที่ต้องการซื้อเพิ่มให้แก่ส่วนที่จัดการเกี่ยวกับการจัดซื้อส่วนรวม ในส่วนของการจัดซื้อของแห้งและเครื่องดื่มทางร้านจะนำมาส่งที่คลังโดยตรงและจะมีการตรวจนับและทำการจัดเก็บต่อไปเมื่อได้รับจากผู้จำหน่าย ในระบบการจัดซื้อส่วนรวมจะได้รับใบเสนอราคาของผู้จำหน่ายแต่ละราย ซึ่งจะบันทึกรายละเอียดเกี่ยวกับราคาที่เสนอคุณภาพของสินค้าของแต่ละรายเพื่อใช้เปรียบเทียบในการพิจารณาเลือกร้าน โดยจะมีการทำสัญญาตกลงราคากับผู้จำหน่ายและส่งสำเนาการทำสัญญาให้กับผู้จำหน่าย เมื่อมีรายการที่จะต้องสั่งซื้อเกิดขึ้น ฝ่ายต่าง ๆ จะส่งรายการและใบขอให้ซื้อมาให้และจะมีการรวบรวมพร้อมทั้งออกใบสั่งซื้อให้กับผู้จำหน่ายนั้น ๆ ผู้จำหน่ายจะจัดส่งวัตถุดิบมาให้พร้อมกับใบเสร็จการซื้อวัตถุดิบเพื่อไปเบิกกับฝ่ายการเงินในระบบการจัดพิมพ์รายงานจะนำข้อมูลรายละเอียดการสั่งซื้อทั้งหมดจากบันทึกของการจัดซื้อและยอดคงเหลือของของแห้งและเครื่องดื่มที่ได้จากการบันทึกของคลัง รายงานที่เกิดขึ้นได้แก่ รายงานการสั่งซื้อประจำวัน รายงานยอดคงเหลือของแห้งและเครื่องดื่มและรายงานการสั่งซื้อของสดแต่ละครัว (ภาพที่ 45)

ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (4.1 พนักงานตรวจสอบและจัดเก็บของแห้งและเครื่องดื่ม)

กระบวนการควบคุมคลังของแห้งและเครื่องดื่ม จะเริ่มตั้งแต่เมื่อมีใบเบิกของแห้งและเครื่องดื่มเข้ามาพนักงานจะการจัดของให้ทันที พร้อมทั้งมีการตรวจยอดคงเหลือของวัตถุดิบแต่ละ

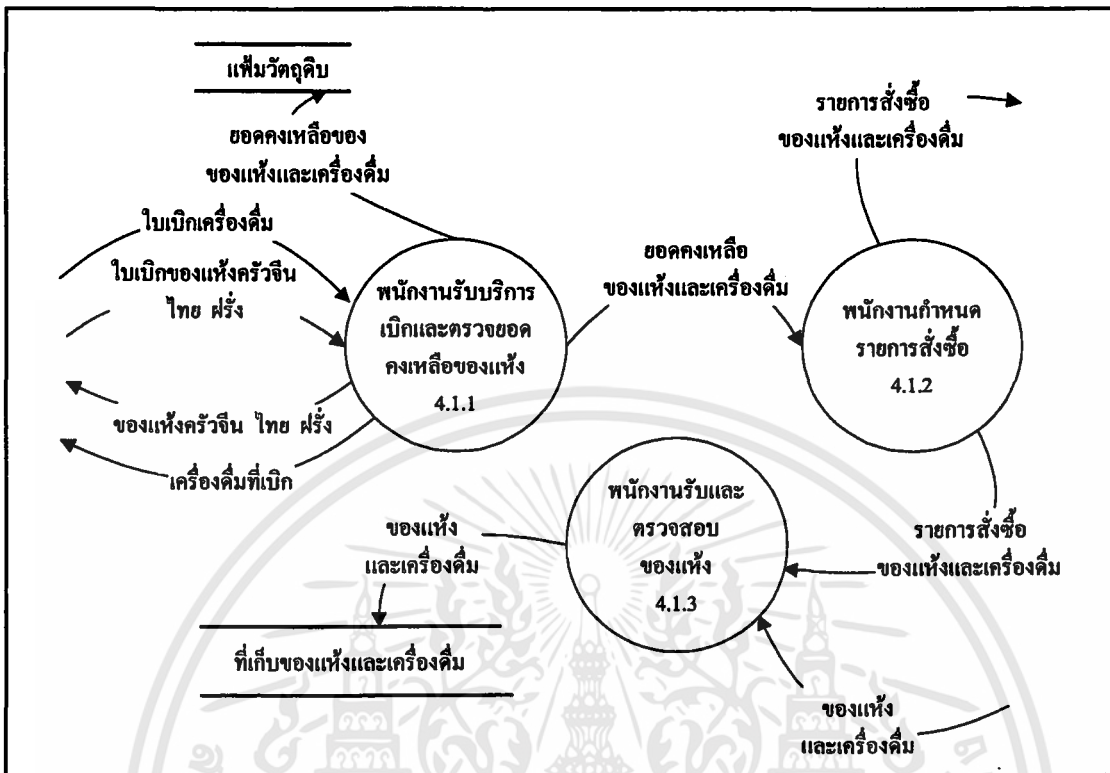


ภาพที่ 45 ฟังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 1 (4.0ระบบจัดซื้อ)

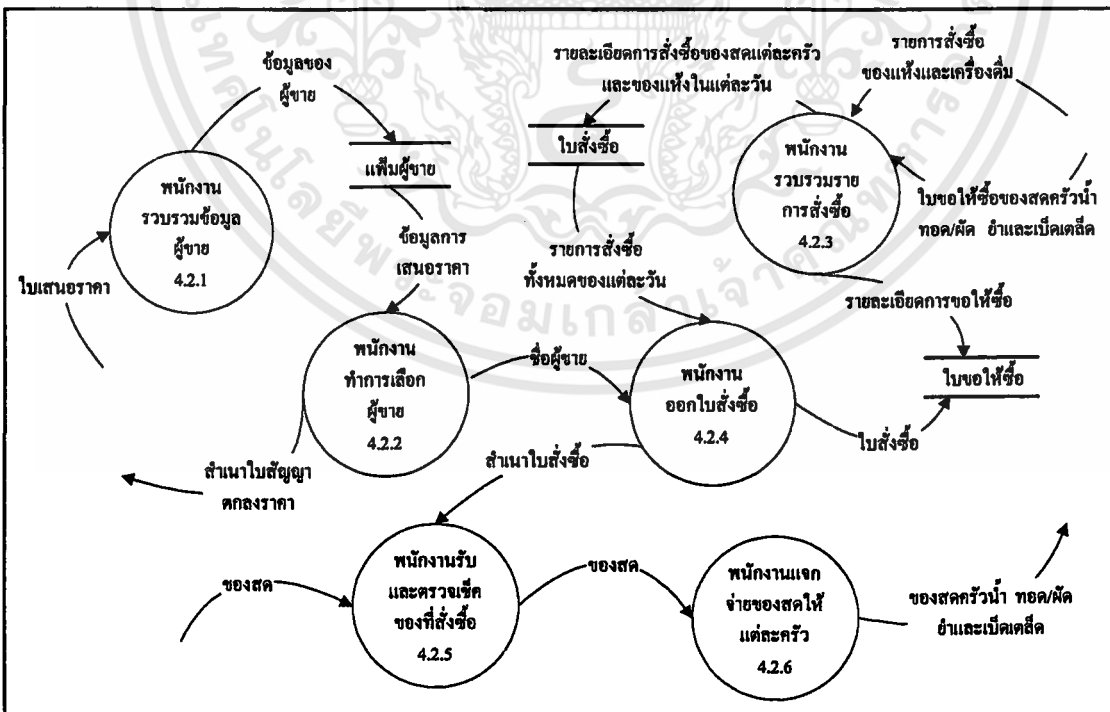
ชนิดและเก็บข้อมูลยอดคงเหลือไว้ในแฟ้มวัดดูคิบ รายการสินค้าที่มีปริมาณลดลงมากหรือไม่พอที่ใ้ใช้ก็จะมีการสั่งซื้อ โดยออกเป็นรายการสั่งซื้อของแห้งและเครื่องดื่ม ไปให้ผู้จำหน่ายและจะนำข้อมูลรายการสั่งซื้อที่เป็นสำเนาไปตรวจสอบกับสินค้าเมื่อผู้จำหน่ายจัดส่งมาให้ สินค้าที่ตรวจสอบแล้วจะถูกนำไปเก็บไว้ที่คลังสินค้า (ภาพที่ 46)

ฟังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (4.2 รวบรวมรายการสั่งซื้อและทำการจัดซื้อ)

ระบบการรวบรวมรายการสั่งซื้อและทำการจัดซื้อ ระดับที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดซื้อ โดยจะเริ่มตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลของผู้จำหน่ายจากใบเสนอราคาโดยจะนำข้อมูลที่ได้เก็บไว้ในแฟ้มผู้จำหน่าย ซึ่งข้อมูลที่ได้จะนำไปเลือกผู้จำหน่ายแต่ละรายการของการจัดซื้อ โดยจะมีการทำสัญญากับผู้จำหน่ายและส่งใบสำเนาการทำสัญญาไปให้กับผู้จำหน่าย ในส่วนของการจัดซื้อประจำวัน พนักงานจะมีการรวบรวมรายการสั่งซื้อและใบขอให้ซื้อของสดทั้งหมด ซึ่งจะนำไปออกใบสั่งซื้อโดยสั่งซื้อจากผู้จำหน่ายที่ได้ทำสัญญาไว้ เมื่อผู้จำหน่ายส่งสินค้ามาให้พร้อมกับใบเสร็จการซื้อวัดดูคิบ จะมีการตรวจนับว่าตรงกับใบสั่งซื้อหรือไม่พร้อมทั้งลงชื่อกำกับบนใบเสร็จการซื้อวัดดูคิบและจะนำไปให้กับฝ่ายต่าง ๆ ที่ขอให้ซื้อ (ภาพที่ 47)



ภาพที่ 46 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (4.1ระบบพนักงานตรวจสอบและจัดเก็บของแห้ง)



ภาพที่ 47 ผังการไหลเวียนข้อมูลระดับที่ 2 (4.2 รวบรวมรายการสั่งซื้อและทำการจัดซื้อ)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การออกแบบระบบ

ขั้นตอนการดำเนินงานใหม่

ฝ่ายบริการ

ในการออกแบบระบบฝ่ายบริการนั้น ได้มีการกำหนดหน้าที่ในการทำงานและข้อควรปฏิบัติที่พนักงานบริการต้องกระทำในด้านต่าง ๆ ของระบบใหม่มีดังนี้ (ภาคผนวก ฉ)

- การแบ่งหน้าที่ของพนักงานบริการซึ่งจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน เพื่อให้พนักงานอยู่ดูแลลูกค้าประจำโต๊ะได้มากขึ้นและไม่สับสนในหน้าที่ของตน โดยอ้างอิงการแบ่งหน้าที่พนักงานบริการมาจากสวนอาหารบัว (ภาคผนวก ช)

- การกำหนดคุณสมบัติของพนักงานบริการ อ้างอิงมาจากหนังสือการบริการอาหารและเครื่องดื่มของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ภาคผนวก ก) โดยเป็นการกำหนดลักษณะที่พนักงานบริการทุกคนพึงมีหรือควรกระทำให้ได้ตามข้อกำหนด

- ข้อควรปฏิบัติของพนักงานบริการ เป็นการกำหนดสิ่งที่พนักงานควรปฏิบัติเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับกาลเทศะ โดยการอ้างอิงของบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด (ภาคผนวก ซ) และหนังสือของคณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ (ภาคผนวก ก)

- มารยาทและจรรยาของพนักงานบริการ ในระบบใหม่นั้นเป็นการผสมผสานระหว่างหนังสือของสิวะ (ภาคผนวก ก) และบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด (ภาคผนวก ซ) ซึ่งจะทำให้พนักงานทราบมารยาทที่ถูกต้องและให้บริการลูกค้าได้ดีมากขึ้น

- หลักการปฏิบัติในการบริการลูกค้า อ้างอิงมาจากบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด (ภาคผนวก ซ) เป็นหลักการที่ทำให้พนักงานทราบว่า ตั้งแต่ลูกค้าเริ่มเข้ามาภายในร้านระหว่างอยู่ภายในร้านและออกจากร้าน พนักงานควรให้บริการอย่างไร

- การปฏิบัติตนในสถานการณ์ต่าง ๆ เป็นการอ้างอิงจากหนังสือของพิศมัย (ภาคผนวก ก) และบริษัท แบล็คแคนยอน(ประเทศไทย) จำกัด (ภาคผนวก ซ) ซึ่งจะทำให้พนักงานทราบว่าเมื่อเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ขึ้น ตนต้องปฏิบัติตนอย่างไร

- หน้าที่และความรับผิดชอบพนักงานบริการ เป็นการอ้างอิงจากบริษัทแบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด (ภาคผนวก ซ) และโรงแรมคุ้มสุพรรณ (ภาคผนวก ฉ) โดยพนักงานจะเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบของตนได้ชัดเจน ปฏิบัติได้อย่างถูกต้องและไม่ก้าวก่ายในส่วนงานของฝ่ายอื่น

- หลักการบริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า อ้างอิงมาจาก บริษัท แบล็คแคน

ยอน(ประเทศไทย) จำกัด (ภาคผนวก ข) เป็นหลักการที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจในการบริการและกลับมาใช้บริการกับทางร้านได้อีกวิธี

- ขั้นตอนการบริการของร้านอาหาร เป็นการอ้างอิงมาจากหนังสือของนันทกา (ภาคผนวก ก) จะทำให้พนักงานทราบขั้นตอนในการบริการว่าต้องปฏิบัติตนอย่างไร

แบบฟอร์มที่ใช้ในฝ่ายบริการของระบบใหม่ มีดังนี้

- ใบรายการเครื่องดื่มที่สั่ง ประกอบด้วย เลขที่โต๊ะ วัน/เดือน/ปี รายการเครื่องดื่ม จำนวน หมายเหตุ รหัสพนักงานประจำโต๊ะ ลำดับที่ โดยอ้างอิงมาจากใบสั่งอาหารของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (ภาคผนวก จ) เพราะเป็นใบที่เก็บรายละเอียดได้ครบถ้วนและแยกกับใบสั่งเครื่องดื่ม ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ภาพผนวกที่ 38)

- ใบรายการอาหารที่สั่ง ประกอบด้วย เลขที่โต๊ะ วัน/เดือน/ปี รายการอาหาร จำนวน หมายเหตุ รหัสพนักงานประจำโต๊ะ ลำดับที่ โดยอ้างอิงมาจากใบสั่งเครื่องดื่มของโรงแรมคุ้มสุพรรณ (ภาคผนวก จ) เพราะเป็นใบที่เก็บรายละเอียดได้ครบถ้วนและแยกกับใบสั่งอาหาร ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ภาพผนวกที่ 39)

ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (ภาพที่ 48,49,50และ51)

1. เมื่อลูกค้าเข้ามาภายในร้าน จะมีพนักงานบริการที่ทำกรต้อนรับลูกค้าอยู่ด้านหน้าของร้าน หลังจากนั้นจะถามลูกค้าว่าต้องการนั่งแพติคิมน้ำหรือนั่งด้านบนของร้าน แล้วจึงพาลูกค้าไปยังที่นั่งที่ต้องการ ซึ่งจะปฏิบัติตามหลักการปฏิบัติในการบริการลูกค้า ในส่วนเมื่อลูกค้าเริ่มเข้ามาภายในร้าน (ภาคผนวก ข)

2. พนักงานประจำโต๊ะที่ลูกค้าไปนั่ง จะนำรายการอาหารมาให้กับลูกค้าและรับรายการเครื่องดื่มโดยจดลงในใบรายการเครื่องดื่มที่สั่ง แล้วจะนำใบนั้นไปประทับตราที่ฝ่ายการเงินแล้วไปเบิกเครื่องดื่มที่ฝ่ายเครื่องดื่ม เมื่อได้เครื่องดื่มจะไปเสิร์ฟให้ลูกค้า หลังจากนั้นพนักงานจะแนะนำรายการอาหารและจดยรายการอาหารลงในใบรายการอาหารที่สั่ง ตามหลักการบริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและหลักการปฏิบัติในการบริการลูกค้า (ภาคผนวก ข) หลังจากที่ยกจดยรายการอาหารแล้วจะเก็บสำเนาใบรายการอาหารไว้ที่ข้างโต๊ะของลูกค้า เพื่อไว้ดูว่ารายการอาหารใดต้องใช้น้ำจิ้มใดแล้วนำมาให้ลูกค้า ในกรณีที่อาหารนั้นหมดหรือไม่มีพนักงานจะแจ้งให้ลูกค้าทราบ

3. หลังจากนั้นพนักงานจะนำใบรายการอาหารที่สั่ง ไปให้กับฝ่ายการเงิน เพื่อออกใบสั่งทำอาหาร

4. เมื่อฝ่ายการเงินออกใบสั่งทำอาหาร ที่ใบสั่งทำอาหารจะเขียนว่ารายการอาหารนั้นอยู่ที่ครัวใด พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารอยู่ที่หน้าฝ่ายการเงินจะนำใบสั่งทำอาหารไปที่ฝ่ายครัว

ตามครัวและตามประเภทอาหารที่ได้ระบุไว้ในใบสั่งทำอาหาร

5. พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะสังเกตว่าอาหารลูกค้าสั่งต้องมีน้ำจิ้มอะไรหรือไม่โดยจะดูจากสำเนาใบรายการอาหารที่สั่ง ถ้ามีจะนำมาให้กับลูกค้า ซึ่งน้ำจิ้มจะอยู่ใกล้ ๆ กับบริเวณโต๊ะของลูกค้า โดยพนักงานไม่ต้องให้ฝ่ายครัวจัดเตรียมมาให้ นอกจากนี้จิ้มที่ทางครัวต้องปรุงเองทางครัวจะนำมาให้พร้อมอาหารที่นำมาเสิร์ฟ

6. เมื่อพ่อครัวปรุงอาหารเสร็จ พนักงานยกอาหารที่อยู่ประจำหน้าครัวจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จซึ่งแนบกับใบสั่งทำอาหารที่มีเลขที่โต๊ะของลูกค้าไปส่งยังโต๊ะของลูกค้า ตามหลักการปฏิบัติในการบริการลูกค้าในส่วนเมื่อลูกค้าจะสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม (ภาคผนวก ข) แล้วนำใบสั่งทำอาหารไปเก็บที่แฟ้มใบสั่งทำอาหารที่อยู่ด้านหน้าของครัว เพื่อไว้เป็นหลักฐานว่ามี การทำอาหารรายการนั้น ๆ ออกไปจริงและเก็บไว้ตรวจสอบกับทางฝ่ายการเงิน

7. เมื่ออาหารจานใดบนโต๊ะหมดพนักงานจะนำจานนั้นออกจากโต๊ะทันที ตามหลักการปฏิบัติในการบริการลูกค้าในส่วนเมื่อลูกค้าจะสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม (ภาคผนวก ข)

8. กรณีที่ลูกค้ายกเลิกรายการอาหารที่ทางครัวยังปรุงไม่เสร็จ พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะไปแจ้งให้ฝ่ายการเงินทราบเพื่อยกเลิกรายการอาหารและจะได้ไม่คิดรวมกับค่าอาหารเมื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน และจะให้พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารที่อยู่หน้าฝ่ายการเงินไปแจ้งกับฝ่ายครัวเพื่อที่จะไม่ปรุงรายการอาหารชนิดนั้น

9. เมื่อลูกค้าเรียกเก็บเงิน พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะแจ้งให้พนักงานฝ่ายการเงินทราบเพื่อรวมยอดจำนวนเงิน ตามขั้นตอนการบริการของร้านอาหารในส่วนการเก็บเงิน (ภาคผนวก ก) และหลักการบริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (ภาคผนวก ข) กรณีที่ลูกค้ามีบัตรลดค่าอาหาร ลูกค้าจะให้พนักงานประจำโต๊ะลูกค้ามาให้ฝ่ายการเงินเพื่อคิดส่วนลดค่าอาหารเมื่อฝ่ายการเงินออกใบเสร็จค่าอาหาร พร้อมแนบกับตัวจริงของใบรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งแล้วพนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะนำใบเสร็จค่าอาหารไปให้ลูกค้าเพื่อจะได้ชำระเงินตามยอดที่มีอยู่ในใบเสร็จค่าอาหาร ถ้าลูกค้ามีบัตรลดค่าอาหารก็จะคืนให้กับลูกค้าเมื่อยื่นใบเสร็จค่าอาหาร

10. หลังจากที่ลูกค้าชำระเงินตามใบเสร็จค่าอาหารแล้ว พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะนำใบเสร็จค่าอาหารและเงินที่ลูกค้าจ่ายมาให้ฝ่ายการเงิน ถ้ามีเงินทอนก็จะนำไปให้ลูกค้า ตามขั้นตอนการบริการของร้านอาหารในส่วนการเก็บเงิน (ภาคผนวก ก) และหลักการบริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า (ภาคผนวก ข)

11. เมื่อลูกค้าลุกจากโต๊ะและออกจากร้านพนักงานต้อนรับจะกล่าวคำขอบคุณ ตามขั้นตอนการบริการของร้านอาหารในส่วนการส่งแขก (ภาคผนวก ก) และหลักการบริการที่จะสร้าง

ความประทับใจให้กับลูกค้า (ภาคผนวก ข)

12. พนักงานที่ประจำโต๊ะจะเก็บอุปกรณ์บนโต๊ะส่งให้ฝ่ายครัวและเช็ดทำความสะอาดโต๊ะ ตามขั้นตอนการบริการของร้านอาหารในส่วนการเก็บโต๊ะและทำความสะอาด (ภาคผนวก ก) และหลักการปฏิบัติในการบริการลูกค้า ในส่วนเมื่อลูกค้าสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม (ภาคผนวก ข)

ฝ่ายการเงิน

ในการออกแบบระบบฝ่ายการเงินนั้น ได้มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการทำงานของระบบใหม่ (ภาคผนวก ฉ) โดยอ้างอิงหน้าที่มาจากสวนอาหารบัว (ภาคผนวก ข)

แบบฟอร์มที่ใช้ในฝ่ายการเงินของระบบใหม่ มีดังนี้

- ใบเสร็จค่าอาหาร ประกอบด้วย เลขที่ใบเสร็จค่าอาหาร เลขที่โต๊ะ วันที่ เวลา ชื่อรายการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน ราคา ราคารวม ส่วนลด ลำดับที่ (ภาพผนวกที่ 40)
- ใบสั่งทำอาหาร ประกอบด้วย เลขที่โต๊ะ เวลา ชื่อครัว วันที่ รายการอาหาร จำนวน รหัสพนักงานประจำโต๊ะ (ภาพผนวกที่ 41)
- รายงานการขายประจำสัปดาห์ ประกอบด้วย ประจำวันที่ จำนวนโต๊ะ จำนวนเงินรวม จำนวนส่วนลด จำนวนเงินหลังหักส่วนลด รายได้รวมทั้งสิ้น (ภาพผนวกที่ 47)
- รายงานรายการอาหารขายดีประจำเดือน ประกอบด้วย ประจำเดือน ลำดับที่ ชื่ออาหาร จำนวน (ภาพผนวกที่ 48)

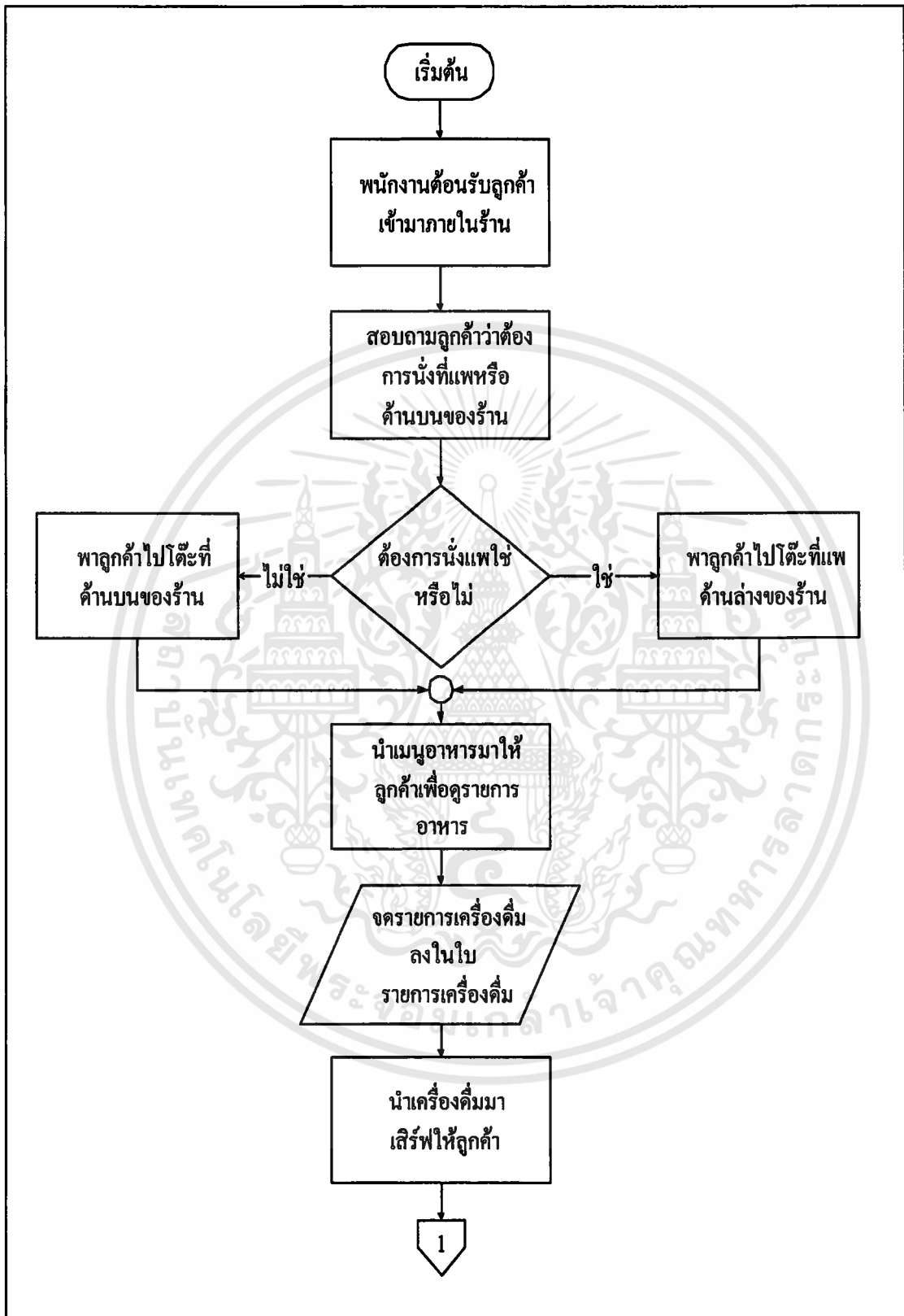
ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงิน แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

- ด้านการรับรายการอาหารและเครื่องดื่มและคำนวณเงิน (ภาพที่ 52และ53)

ในระบบใหม่ของฝ่ายการเงินนั้น ขั้นตอนการดำเนินงานการรับรายการอาหารและเครื่องดื่มและคำนวณเงินทั้งหมด ได้อ้างอิงมาจากสวนอาหารบัว ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

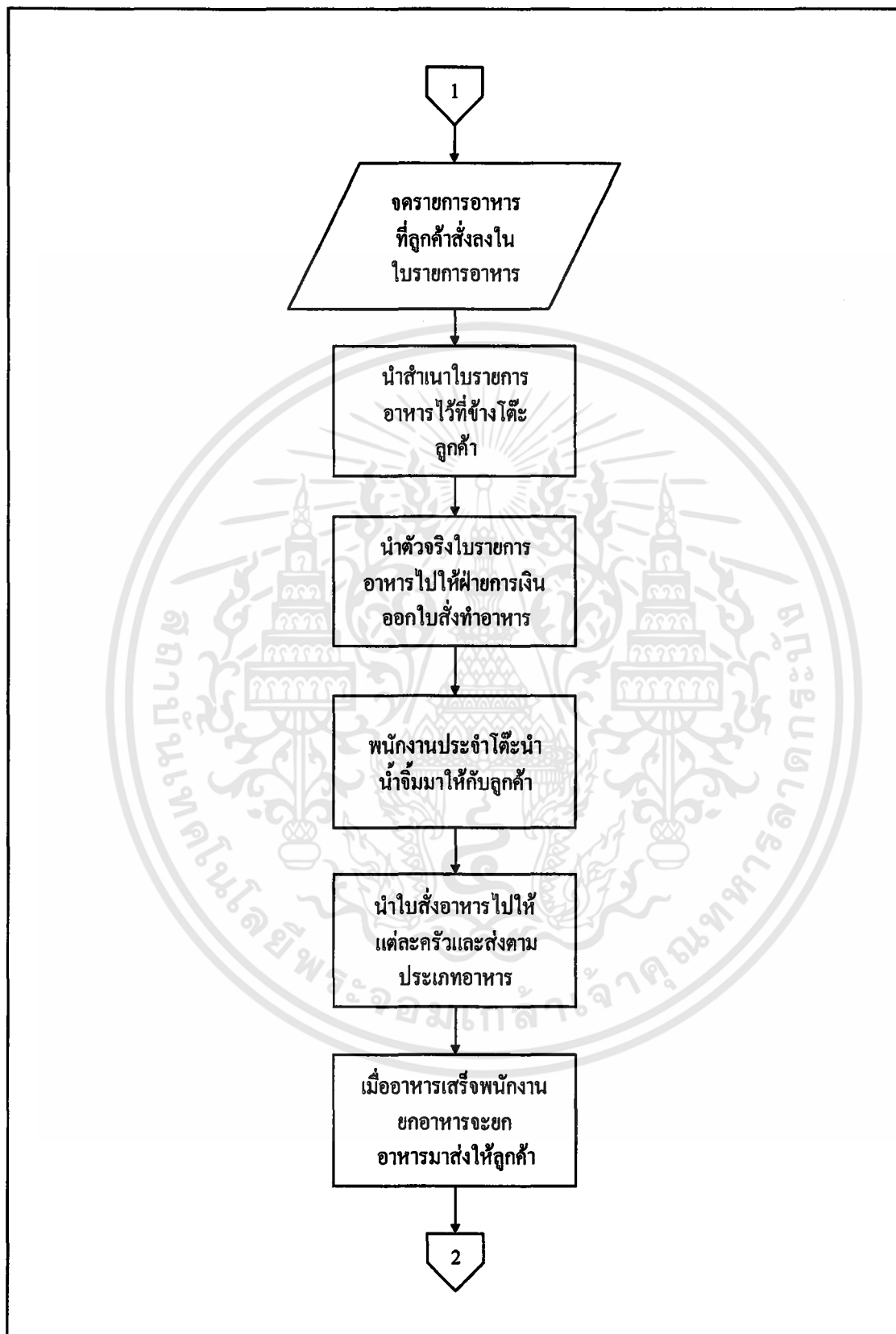
1. เมื่อพนักงานประจำโต๊ะลูกค้านำใบรายการอาหารที่สั่งและใบรายการเครื่องดื่มที่สั่งมาให้กับฝ่ายการเงิน ฝ่ายการเงินจะทำการบันทึกรายการอาหารนั้นลงคอมพิวเตอร์ เพื่อเก็บข้อมูลไว้ออกใบเสร็จค่าอาหารและทำรายงานต่อเจ้าของกิจการ พร้อมทั้งพิมพ์ใบสั่งทำอาหารเพื่อให้นักงาเดินใบสั่งอาหารที่อยู่หน้าฝ่ายการเงินนำไปฝ่ายครัวปรุงอาหารและจะทำการประทับตราลงใบรายการเครื่องดื่มที่สั่งเพื่อให้พนักงานประจำโต๊ะนำไปเบิกที่ฝ่ายเครื่องดื่ม

2. เมื่อลูกค้าสั่งยกเลิกรายการอาหาร พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะแจ้งให้ฝ่ายการเงินทราบเพื่อที่จะยกเลิกรายการอาหารนั้นจากข้อมูลที่บันทึกไว้ จะได้ไม่นำรายการอาหารนั้นมาคิดคำนวณยอดรวมค่าอาหารของลูกค้าโต๊ะนั้น ๆ



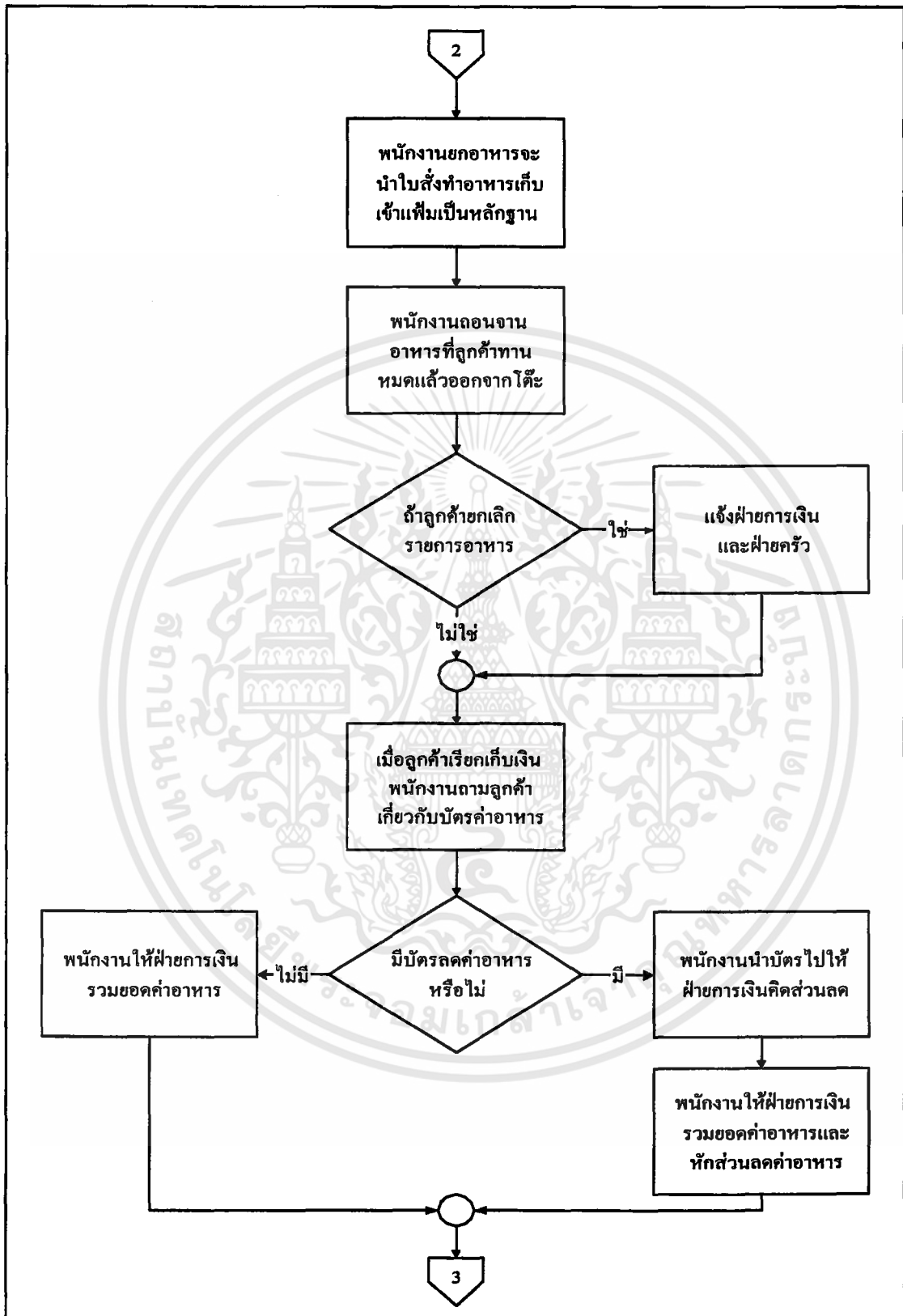
ภาพที่ 48 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



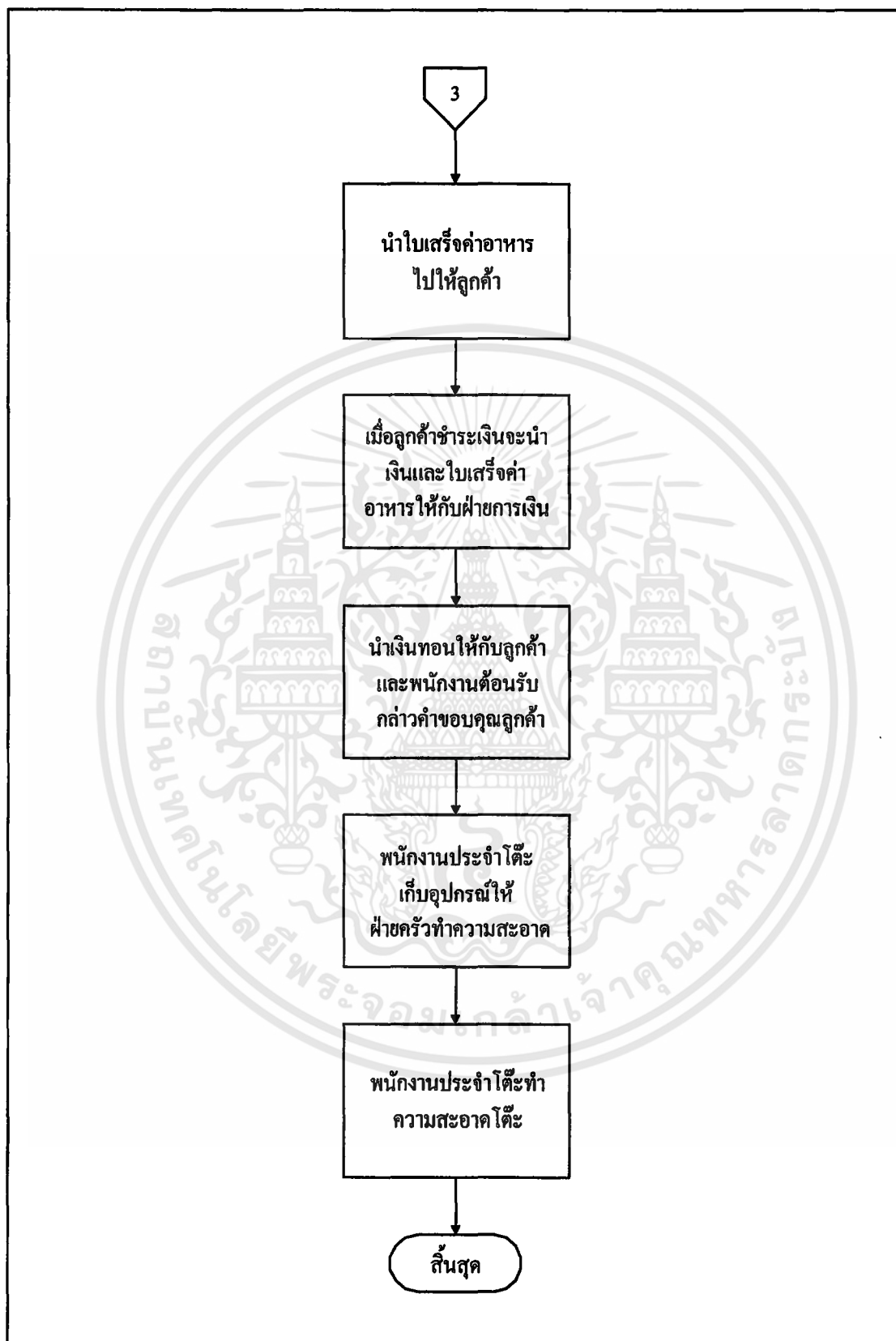
ภาพที่ 49 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 50 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (3)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 51 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายบริการ (4)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. เมื่อพนักงานประจำโต๊ะลูกค้าแจ้งว่าลูกค้าเรียกชำระเงิน พนักงานฝ่ายการเงินจะทำการคำนวณยอดเงินและออกใบเสร็จค่าอาหารจากคอมพิวเตอร์ พร้อมแนบใบรายการอาหารที่ลูกค้าส่งให้กับพนักงานประจำโต๊ะลูกค้านำไปให้ลูกค้า ในกรณีที่ลูกค้ามีบัตรลดค่าอาหารพนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะนำมาให้ฝ่ายการเงิน เพื่อคิดส่วนลดค่าอาหารให้กับลูกค้า เมื่อคำนวณค่าอาหารเรียบร้อยแล้วจะให้บัตรลดค่าอาหารคืนให้กับลูกค้าพร้อมใบเสร็จค่าอาหาร

4. เมื่อลูกค้าชำระเงินแล้ว พนักงานประจำโต๊ะลูกค้าจะนำเงินพร้อมใบเสร็จค่าอาหารมาให้ฝ่ายการเงิน พนักงานฝ่ายการเงินจะทำการบันทึกค่าอาหารลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อจะเก็บไว้ตรวจสอบกับยอดเงินที่ได้รับจริงว่าตรงกันหรือไม่ แล้วเก็บเงินลงในลิ้นชักเงิน

- ด้านการจ่ายเงินแก่ผู้จำหน่าย (ภาพที่ 54)

เมื่อฝ่ายจัดซื้อสั่งซื้อวัตถุดิบและได้รับวัตถุดิบจากผู้จำหน่าย ผู้จำหน่ายจะนำใบเสร็จการซื้อวัตถุดิบของทางร้าน ซึ่งมีการลงชื่อรับวัตถุดิบจากฝ่ายจัดซื้อมายื่นให้ฝ่ายการเงิน เพื่อที่ฝ่ายการเงินจะได้ชำระเงินตามยอดของใบเสร็จการซื้อวัตถุดิบและเก็บใบเสร็จการซื้อวัตถุดิบไว้เป็นหลักฐานว่าได้มีการชำระเงินให้กับผู้จำหน่ายเรียบร้อยแล้ว

ฝ่ายครัว

ในการออกแบบระบบฝ่ายครัวนั้น ได้มีการกำหนดหน้าที่ในการทำงานและข้อควรปฏิบัติที่พนักงานต้องกระทำในด้านต่าง ๆ ของระบบใหม่มีดังนี้ (ภาคผนวก ก)

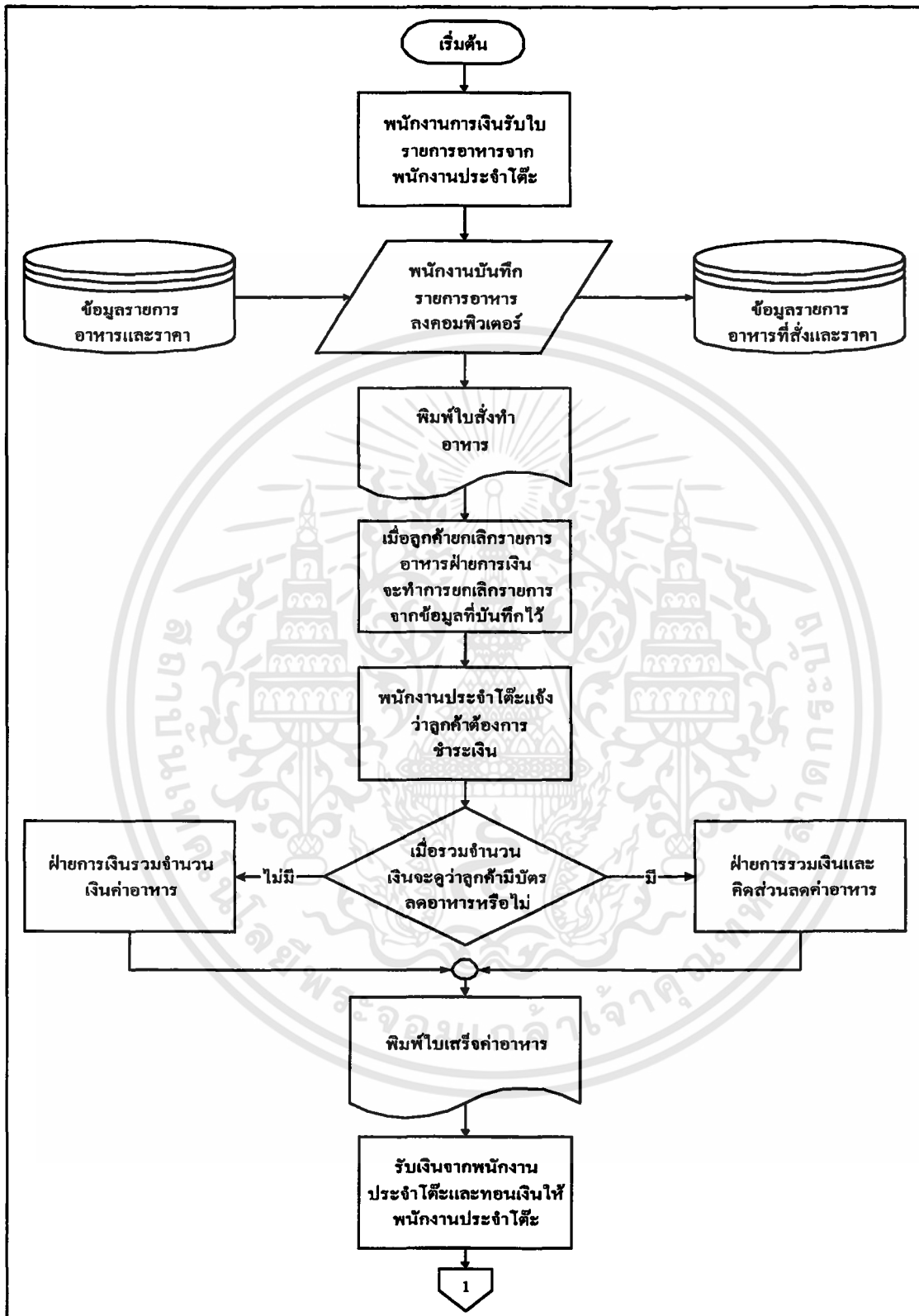
- หน้าที่และความรับผิดชอบ อ้างอิงมาจากสวนอาหารบัว (ภาคผนวก ข) ซึ่งเป็นหน้าที่โดยรวมที่พนักงานในฝ่ายครัวต้องปฏิบัติ

- หน้าที่ของพนักงานภายในครัว อ้างอิงมาจากสวนอาหารบัว (ภาคผนวก ข) โดยจะเป็นรายละเอียดหน้าที่ของพนักงานแต่ละส่วนภายในฝ่ายครัวที่ต้องปฏิบัติ

- ข้อควรปฏิบัติในการทำงานของพนักงาน อ้างอิงมาจากหนังสือของนายค้วน (ภาคผนวก ก) เป็นข้อปฏิบัติงานของพนักงานในการเตรียมตัวก่อนปรุงและประกอบอาหาร ระหว่างการปรุงอาหารและประกอบอาหาร

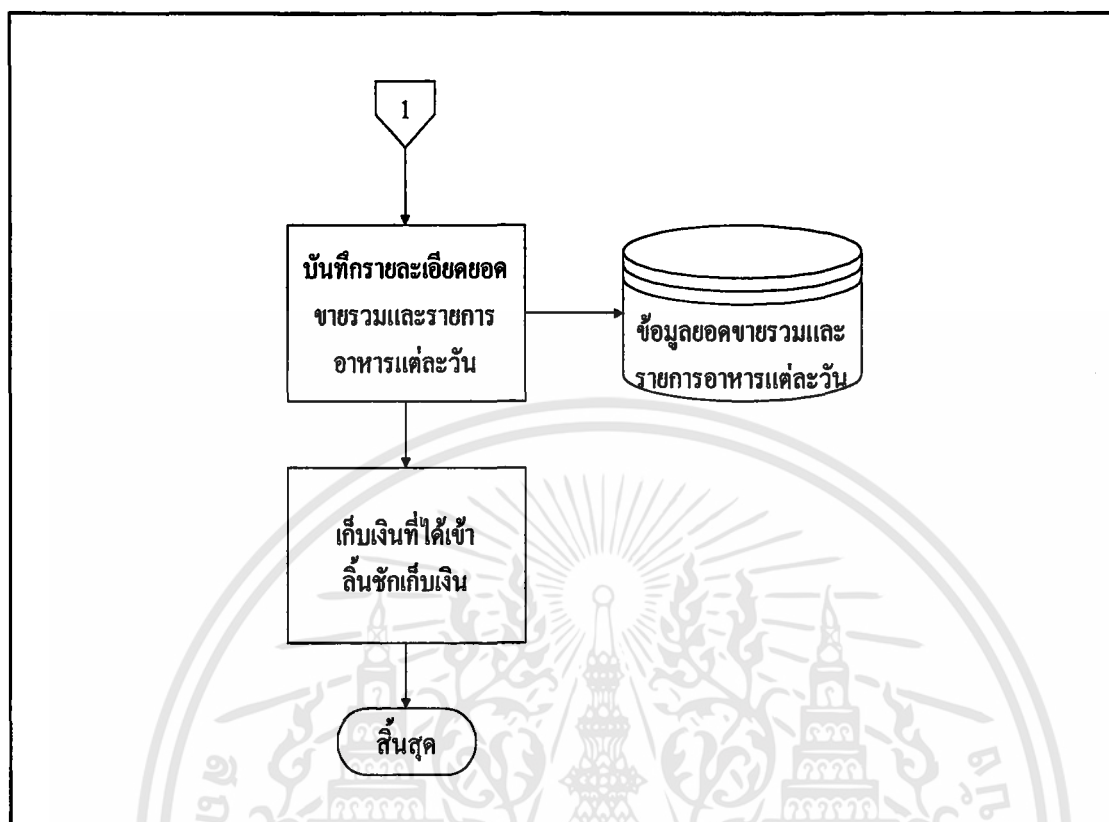
- ข้อกำหนดพื้นฐานในการปรับปรุงและดูแลร้านอาหารให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล อ้างอิงมาจากหนังสือของนายค้วน (ภาคผนวก ก) เป็นสิ่งที่ฝ่ายครัวควรปฏิบัติเพื่อจะได้เป็นครัวที่มีมาตรฐานและถูกหลักสุขาภิบาล ทำให้การเตรียมอาหาร ปรุงอาหารและทำความสะอาดภาชนะทำได้สะอาดปลอดภัยจากเชื้อโรค

- อนามัยของผู้ประกอบอาหารอ้างอิงมาจากหนังสือของนายค้วน (ภาคผนวก ก) เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบอาหารควรประพฤติปฏิบัติ เพื่อให้การปรุงอาหารได้อาหารที่สะอาดถูกสุขลักษณะ



ภาพที่ 52 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินด้านการรับรายการอาหาร/เครื่องดื่มและคำนวณเงิน(1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



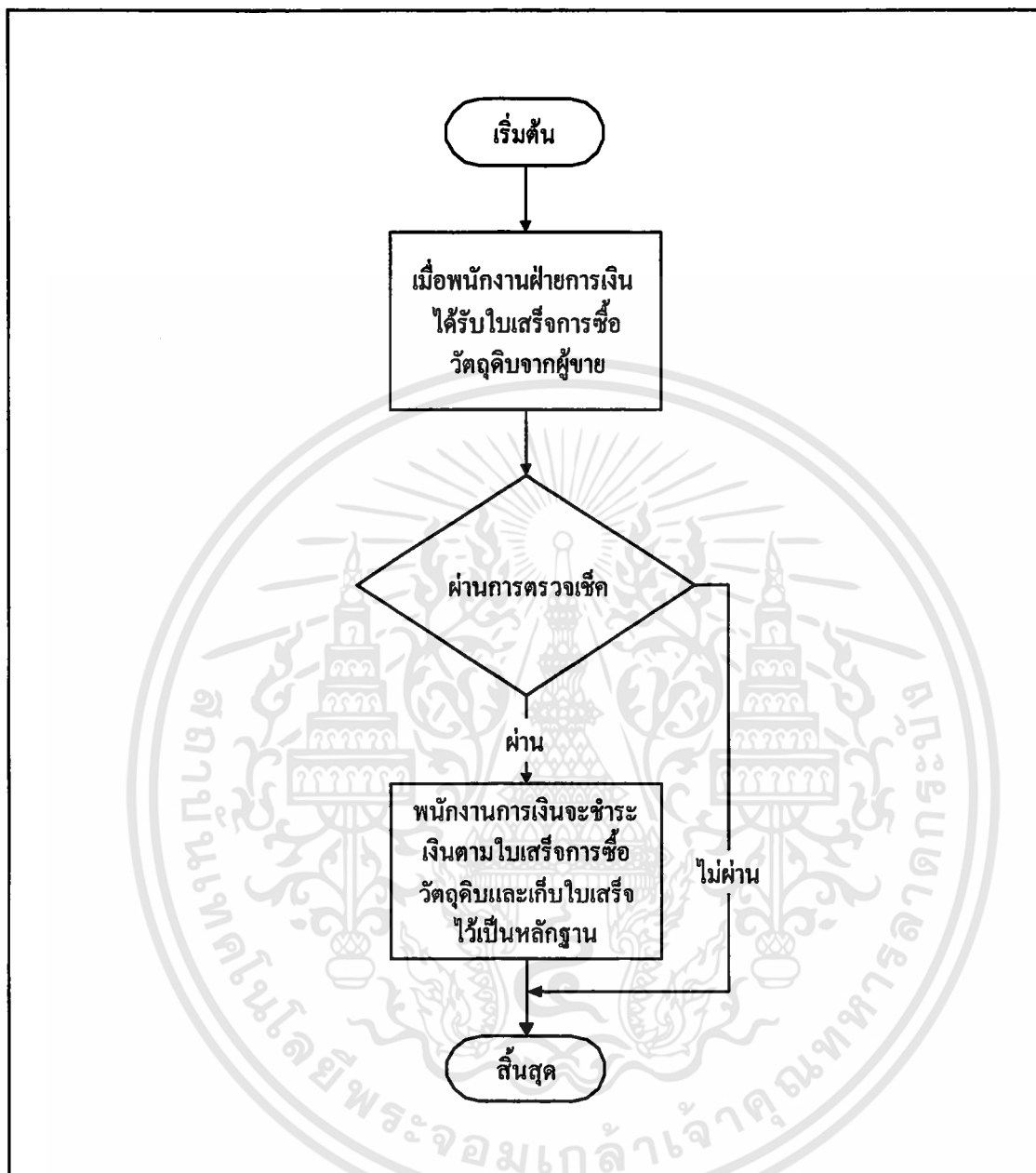
ภาพที่ 53 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินด้านการรับรายการอาหาร/เครื่องดื่มและคำนวณเงิน(2)

- อนามัยของการประกอบอาหารที่ถูกสุขลักษณะ อ้างอิงมาจากหนังสือของนายคว้น (ภาคผนวก ก) เป็นสิ่งที่พนักงานฝ่ายครัวต้องปฏิบัติเพื่อให้การปรุงอาหารได้อาหารที่สะอาดปลอดภัย ไม่มีเชื้อโรคปนเปื้อน

- หลักในการเก็บอาหาร อ้างอิงมาจากหนังสือของนายคว้น (ภาคผนวก ก) เป็นหลักของการเก็บอาหารที่ใช้ในการปรุงอาหารเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด ไม่เกิดการเน่าเสียของวัตถุดิบและหยิบใช้ได้สะดวก

- การล้างและเก็บภาชนะเครื่องใช้ในการปรุงอาหาร อ้างอิงมาจากหนังสือของนายคว้น (ภาคผนวก ก) เป็นวิธีการล้างทำความสะอาดอุปกรณ์และการเก็บอุปกรณ์ เพื่อสะดวกในการหยิบใช้ และแมลง สัตว์ต่าง ๆ ที่เป็นพาหะไม่สามารถเข้าไปถึงภาชนะได้

- การกำจัดเศษอาหาร น้ำทิ้งและอื่น ๆ อ้างอิงมาจากหนังสือของนายคว้น (ภาคผนวก ก) เป็นวิธีการกำจัดเศษอาหาร น้ำทิ้งและอื่น ๆ ที่มีอยู่ในครัวอย่างถูกสุขลักษณะ ซึ่งจะทำให้ภายในครัวไม่เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของสัตว์นำโรคต่าง ๆ



ภาพที่ 54 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายการเงินในการจ่ายเงินแก่ผู้จำหน่าย

- หลักในการคัดเลือกอาหาร อ้างอิงมาจากหนังสือของคัวน (ภาคผนวก ก) เป็นหลักในการคัดเลือกวัตถุดิบเพื่อที่จะได้วัตถุดิบที่สดมีคุณภาพและนำมาใช้ในการปรุงอาหาร
- การบำรุงรักษาอุปกรณ์ อ้างอิงมาจากปัญหาพิเศษของ สีวิกาและแสงเดือน (ภาคผนวก ก) เป็นวิธีในการรักษาอุปกรณ์เพื่อใช้ได้ในช่วงเวลานาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบฟอร์มที่ใช้ในฝ่ายครัวของระบบใหม่ มีดังนี้

- ใบเบิกของแห้ง ประกอบด้วย วัน/เดือน/ปี รายการ จำนวน ชื่อพนักงาน ลำดับที่ (ภาพผนวกที่ 43)

- ใบเบิกอุปกรณ์ ประกอบด้วย วัน/เดือน/ปี รายการ จำนวน ชื่อพนักงาน ลำดับที่ (ภาพผนวกที่ 44)

- ใบขอให้ซื้อของสด ประกอบด้วย วัน/เดือน/ปี ชื่อหัวหน้าครัว รายการ จำนวน หน่วย ลำดับ ชื่อครัว (ภาพผนวกที่ 45)

- รายงานตรวจสอบอุปกรณ์ประจำเดือน ประกอบด้วย ชื่อเดือน ชื่ออุปกรณ์ อุปกรณ์ที่มีอยู่เดิม จำนวนที่เบิกเพิ่ม จำนวนทั้งหมด จำนวนที่เสียหาย จำนวนคงเหลือ (ภาพผนวกที่ 50)

ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัว แบ่งออกเป็น 2 ส่วน

ในระบบใหม่ของฝ่ายครัวนั้น ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสดและด้านการปรุงอาหารของแต่ละครัว ทั้งหมดได้อ้างอิงมาจากสวนอาหารบัว ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

- ด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสด (ภาพที่ 55และ56)

1. พ่อครัวตรวจสอบของแห้งที่เหลือภายในครัว ว่าเหลือเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่เพียงพอจะแจ้งให้หัวหน้าครัวเขียนใบเบิกของแห้ง พร้อมทั้งลงชื่อให้กับฝ่ายจัดซื้อ เมื่อได้ของแห้งแล้วจะนำไปเก็บตามที่เก็บของแห้ง

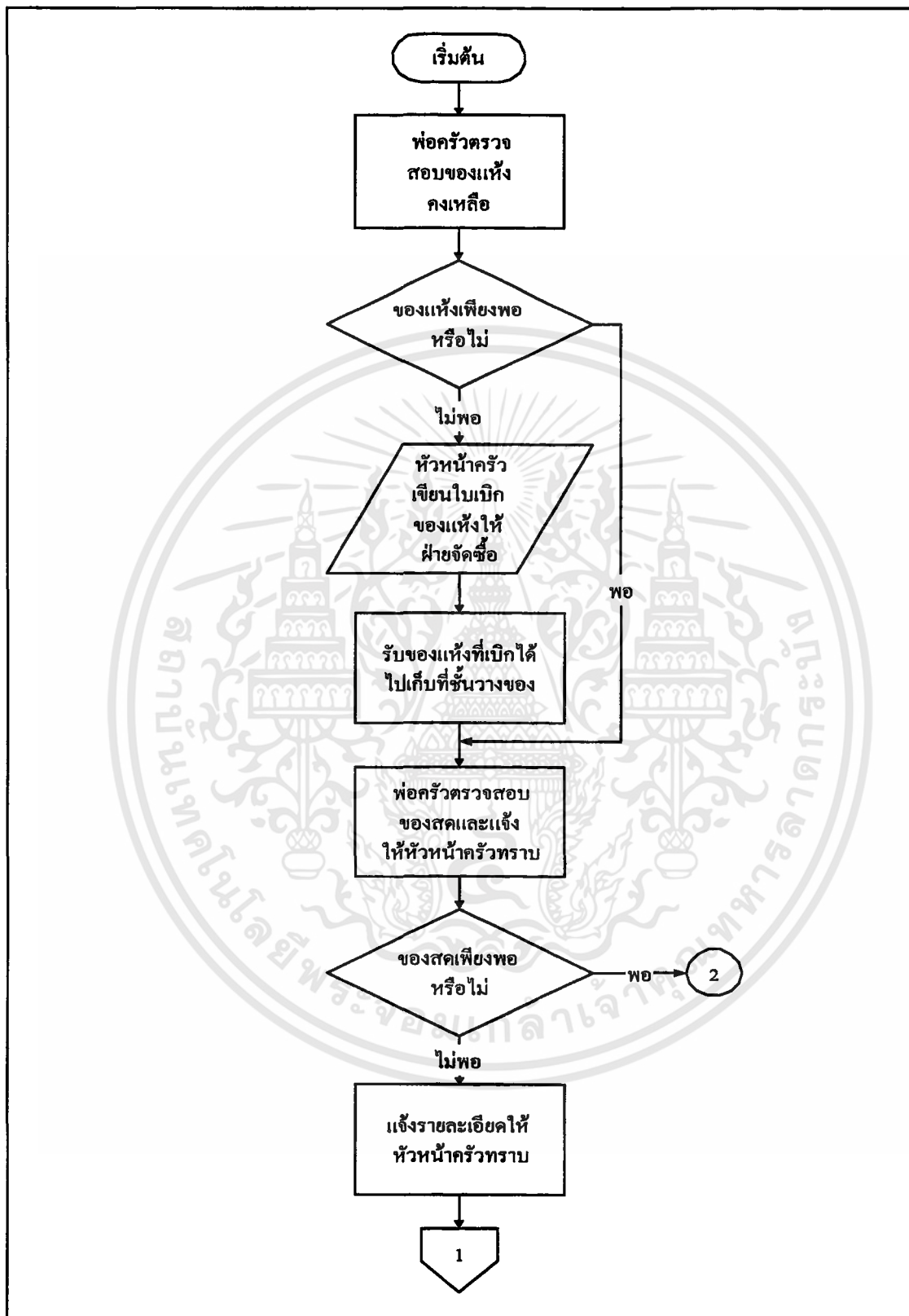
2. เมื่อถึงเวลา 21.00 น. ของทุกวันพ่อครัวปรุงอาหารของทุกครัวจะทำการตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือของของสด โดยจะแจ้งรายการของสดที่ต้องการให้หัวหน้าครัวตรวจรายการของสดที่ต้องการลงในใบขอให้ซื้อของสด ซึ่งแต่ละครัวจะเก็บสำเนาใบขอให้ซื้อของสดไว้ที่ครัวของตนเพื่อไว้ตรวจสอบ แล้วนำตัวจริงของใบขอให้ซื้อของสดไปให้ฝ่ายจัดซื้อทำการรวบรวมรายการของสดทั้งหมดต่อไป

3. เมื่อฝ่ายจัดซื้อนำวัตถุดิบที่สั่งซื้อมาให้ แต่ละครัวจะนำสำเนาที่เก็บไว้มาตรวจสอบว่าตรงกับรายการที่สั่งซื้อหรือไม่โดยการชั่งน้ำหนักของวัตถุดิบ ถ้าวัตถุดิบตรงกับที่สั่งก็จะนำไปทำความสะอาดและหั่นเก็บเข้าสู่เย็น ตามหลักในการเก็บรักษาอาหารและอนามัยของการประกอบอาหารที่ถูกสุขลักษณะ (ภาคผนวก ก) แต่ถ้าไม่ตรงกับที่สั่งทางครัวจะแจ้งให้ฝ่ายจัดซื้อทราบ

- ด้านการปรุงอาหารของแต่ละครัว (ภาพที่ 57)

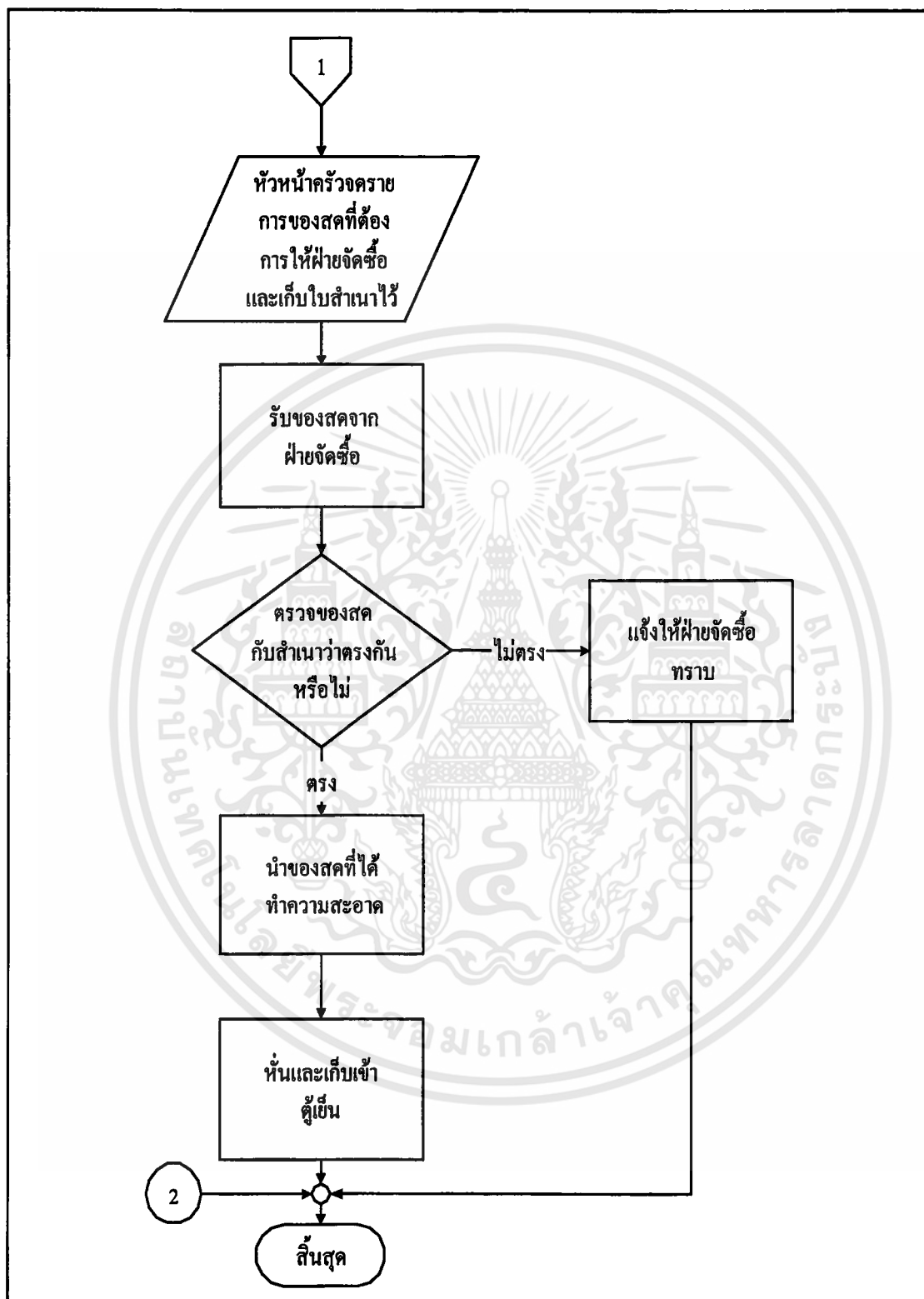
1. เมื่อพนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร นำใบสั่งทำอาหารมาให้กับฝ่ายครัว ซึ่งพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารจะส่งใบสั่งอาหารแยกตามครัวและตามประเภทของอาหาร

2. เมื่อพนักงานจัดเตรียมวัตถุดิบเห็นว่า พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารนำใบสั่งทำอาหาร



ภาพที่ 55 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการเบิกของแห่งและขอให้ซื้อของสัด (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 56 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการเบิกของแห้งและขอให้ซื้อของสค (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

มาเลี้ยงที่หลักโบสถ์ทำอาหารที่ยังไม่ได้ทำก็จะหยิบโบสถ์ทำอาหารนั้นมา ถ้าไม่มีวัตถุดิบชนิดนั้นก็แจ้งในพนักงานบริการทราบ ถ้ามีจะจัดเตรียมวัตถุดิบที่ใช้ในการทำอาหารรายการนั้นแล้วนำไปวางให้พ่อครัวเพื่อที่พ่อครัวจะนำไปปรุงอาหาร โดยจัดเตรียมวัตถุดิบตามข้อกำหนดพื้นฐานในการปรับปรุงและดูแลร้านอาหารให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลและในส่วนของ การไม่เตรียม/ปรุงอาหารบนพื้นหรือบริเวณหน้าห้องน้ำห้องส้วมและต้องสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร (ภาคผนวก ก)

3. เมื่อพ่อครัวปรุงอาหารเสร็จจะวางอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วไว้บนโต๊ะที่เตรียมวัตถุดิบ โดยปรุงอาหารตามหลักอนามัยของการประกอบอาหารที่ถูกสุขลักษณะ (ภาคผนวก ก) แล้วพนักงานที่เตรียมวัตถุดิบจะนำโบสถ์ทำอาหารชนิดนั้นแนบติดไปกับจานอาหาร แล้วนำไปวางที่โต๊ะด้านหน้าครัวเพื่อที่พนักงานยกอาหารจะนำไปเสิร์ฟให้กับลูกค้าได้ถูกโต๊ะ ในระหว่างที่ทำงานพนักงานทำความสะอาดของแต่ละครัวเก็บอุปกรณ์ที่ใช้แล้วมาทำความสะอาด โดยจะมีอุปกรณ์ของลูกค้าที่ใช้แล้วซึ่งพนักงานประจำโต๊ะจะเก็บมาให้กับทางครัวเพื่อทำความสะอาด ในการทำความสะอาดอุปกรณ์นั้นพนักงานจะทำความสะอาด โดยไม่มีการแบ่งอุปกรณ์ของแต่ละครัวแต่ อุปกรณ์ของแต่ละครัวจะมีตำหนิที่บ่งบอกว่าเป็นของครัวใด เพื่อที่จะได้เช็ดว่าอุปกรณ์ของครัวใดสูญหาย ซึ่งพนักงานในส่วนครัวนั้นจะต้องรับผิดชอบโดยหักจากเงินเดือนที่จะได้รับ ซึ่งในการล้างและเก็บอุปกรณ์จะปฏิบัติตามหลักของการล้างและเก็บภาชนะเครื่องใช้ภาชนะเครื่องใช้ในการปรุงอาหาร (ภาคผนวก ก)

ฝ่ายจัดซื้อ

ในการออกแบบระบบฝ่ายจัดซื้อนั้น ได้มีการกำหนดหน้าที่ในการทำงานและข้อควรปฏิบัติที่พนักงานบริการต้องกระทำในด้านต่าง ๆ ของระบบใหม่มีดังนี้ (ภาคผนวก ฉ)

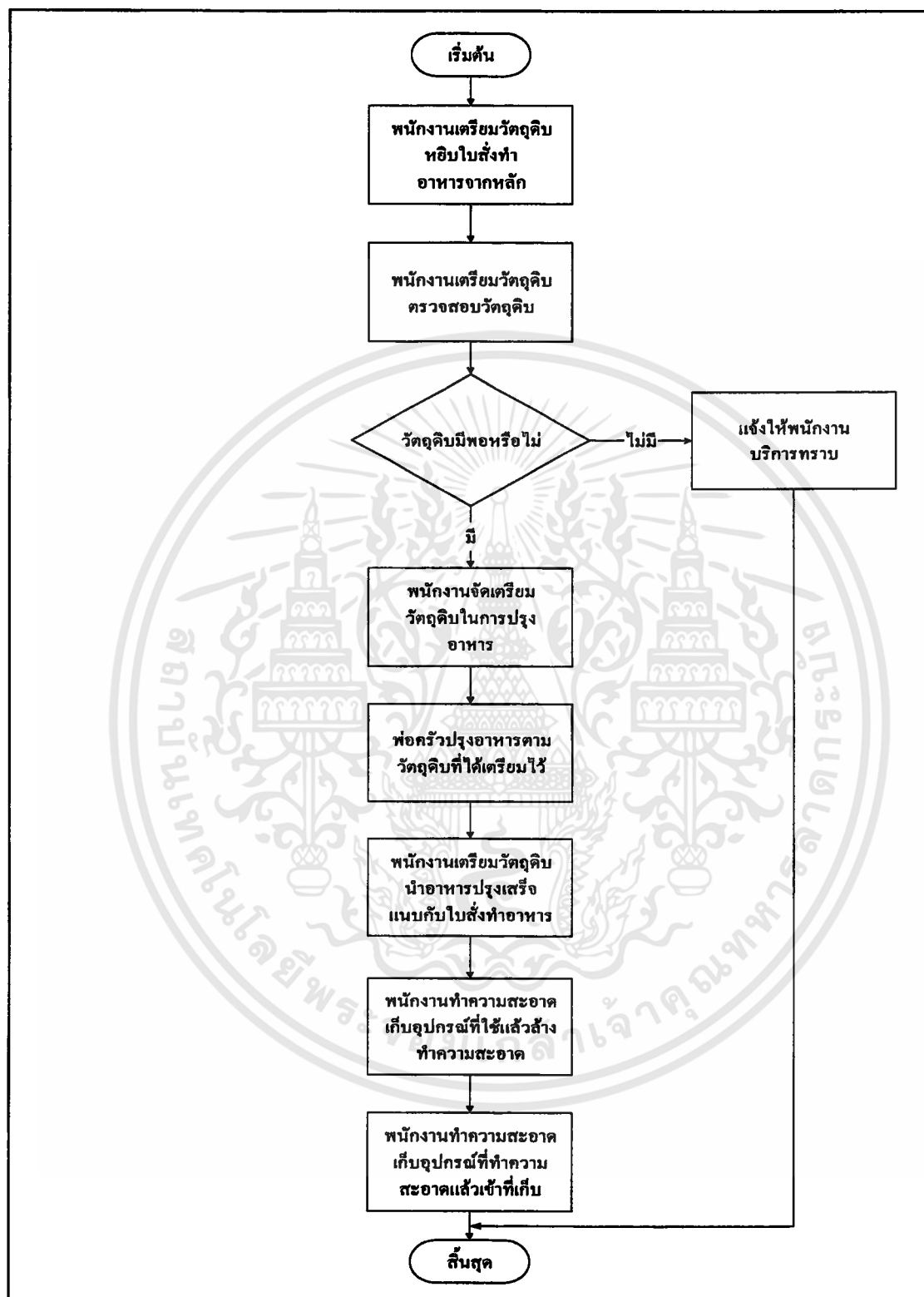
- หน้าที่ของฝ่ายจัดซื้อ อ้างอิงมาจากหนังสือของสุมนา (ภาคผนวก ก) ซึ่งเป็นหน้าที่ของพนักงานฝ่ายจัดซื้อที่ต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ

- หน้าที่ตามลักษณะการทำงาน อ้างอิงมาจากหนังสือของอดุลย์ (ภาคผนวก ก) ซึ่งเป็นหน้าที่ตามลักษณะการทำงานที่พนักงานในฝ่ายจัดซื้อต้องปฏิบัติ

- หลักการจัดซื้อ อ้างอิงมาจากหนังสือของอดุลย์ (ภาคผนวก ก) เป็นหลักการจัดซื้อที่ฝ่ายจัดซื้อจะต้องใช้ในการจัดซื้อวัตถุดิบเข้ามาภายในร้าน เพื่อให้ได้วัตถุดิบและคุณภาพที่ดี

- หลักจรรยาของฝ่ายจัดซื้อ อ้างอิงมาจากหนังสือของสุมนา (ภาคผนวก ก) เป็นจรรยาที่พนักงานในฝ่ายจัดซื้อจะต้องยึดถือปฏิบัติ เพื่อให้ฝ่ายจัดซื้อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- กระบวนการซื้อ อ้างอิงมาจากหนังสือของอดุลย์ (ภาคผนวก ก) คือกระบวนการที่ฝ่ายจัดซื้อจะต้องกระทำเมื่อมีความต้องการและต้องสั่งซื้อจากผู้จำหน่าย



ภาพที่ 57 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายครัวด้านการปรุงอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการเลือกแหล่งขายอ้างอิงจากหนังสือของออคเลย์ (ภาคผนวก ก) ซึ่งคือปัจจัยที่ฝ่ายจัดซื้อต้องคำนึงเมื่อต้องเลือกผู้จำหน่าย เพื่อให้ได้ผู้จำหน่ายที่ดี

- การคำนวณหาจำนวนสั่งซื้อประหยัด อ้างอิงมาจากหนังสือของสุมนา (ภาคผนวก ก) เป็นสูตรที่ใช้ในการคำนวณเพื่อหาจำนวนของแหล่งที่สั่งซื้อ โดยเป็นการสั่งซื้อที่ประหยัด

แบบฟอร์มที่ใช้ในฝ่ายจัดซื้อของระบบใหม่ มีดังนี้

- ใบสั่งซื้อ ประกอบด้วย ชื่อผู้จำหน่าย ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ วันที่ส่ง วันที่ส่ง ลำดับรายการสินค้า ราคาต่อหน่วย จำนวนสั่งซื้อ รวมเป็นเงิน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น ผู้มีอำนาจจัดซื้อ อ้างอิงบางส่วนมาจากโรงแรมคุ้มสุพรรณ (ภาคผนวก จ) เพราะจะเป็นใบที่เก็บรายละเอียดการสั่งซื้อทำให้ทราบได้ว่าฝ่ายจัดซื้อสั่งซื้อวัตถุดิบชนิดนี้กับผู้จำหน่ายคนใด ราคาเท่าไร เมื่อไร เป็นต้น (ภาพผนวกที่ 42)

- รายการสั่งซื้อประจำเดือน ประกอบด้วย ประจำเดือน วัน/เดือน/ปี ราคาต่อหน่วย จำนวนหน่วย จำนวนเงิน รวมเป็นเงินทั้งสิ้น (ภาพผนวกที่ 46)

- รายงานการทำสัญญากับผู้จำหน่าย ประกอบด้วย วันเริ่มสัญญา วันสิ้นสุดสัญญา ชื่อผู้จำหน่าย รายการสินค้า ราคาต่อหน่วย (ภาพผนวกที่ 49)

ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อ (ภาพที่ 58,59 และ 60)

ในระบบใหม่ของฝ่ายจัดซื้อนั้น ขั้นตอนการดำเนินงานทั้งหมดได้อ้างอิงมาจากสวนอาหารบัว และโรงแรมคุ้มสุพรรณในส่วนของ การจัดซื้อวัตถุดิบเองบางอย่าง โดยที่ไม่ต้องผ่านผู้จำหน่ายที่มายื่นข้อเสนอให้กับทางร้าน ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

1. การดำเนินงานเริ่มจากการรวบรวมข้อมูลของผู้จำหน่ายจากใบเสนอราคาที่ผู้จำหน่ายส่งมาให้ ข้อมูลเหล่านี้จะนำไปบันทึกลงเพิ่มข้อมูลของผู้จำหน่าย เพื่อใช้ในการเลือกผู้จำหน่าย

2. ทำการเลือกผู้จำหน่ายโดยใช้ข้อมูลที่ได้จากเพิ่มข้อมูลของลูกค้าทั้งนี้จะต้องคำนึงถึงคุณภาพของสินค้าซึ่งสามารถดูได้จากประวัติการขายจากเพิ่ม โดยการเลือกผู้ขายนั้นต้องคำนึงถึงปัจจัยที่ต้องพิจารณาในการเลือกแหล่งขาย (ภาคผนวก ก) เมื่อเลือกผู้จำหน่ายได้จะมีการทำสัญญาการซื้อขายขึ้น โดยในสัญญาการซื้อขายจะมีผลในระยะสั้นทั้งนี้เพื่อสามารถเปลี่ยนผู้จำหน่ายได้เมื่อคุณภาพของวัตถุดิบเปลี่ยนไป จากนั้นฝ่ายจัดซื้อจะนำสำเนาการทำสัญญาซื้อขายมอบให้แก่ผู้จำหน่ายและเก็บต้นฉบับไว้เป็นหลักฐาน

3. ในส่วนของการจัดซื้อจะมีการรวบรวมรายการสั่งซื้อจากฝ่ายต่าง ๆ ได้แก่ รายการสั่งซื้อวัตถุดิบประเภทของสดโดยจะได้รับใบขอให้ซื้อจากครัวต่าง ๆ รายการวัตถุดิบ ประเภทของแห้งและเครื่องคั้นซึ่งคลังของแห้งและเครื่องคั้นจะมีการทำรายการขึ้น

4. ในส่วนของคลังของแห้งและเครื่องคั้น จะมีการให้บริการเบิกวัตถุดิบประเภทของ

แห่งและเครื่องคีมตามใบเบิกจากครัวและฝ่ายเครื่องคีม และจัดให้ทันทีเพราะว่าของแห่งและเครื่องคีมจะต้องมีอยู่ในคลังเสมอ พร้อมทั้งจะจ่ายให้ทันที ซึ่งในแต่ละวันจะมีการตรวจสอบวัตถุดิบทั้งหมดในคลังและลงยอดวัตถุดิบคงเหลือในเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบ ในคลังวัตถุดิบและเครื่องคีม รายการใดที่เหลือน้อยจะมีการบันทึกรายการไว้เพื่อที่จะรวบรวมกับรายการสั่งซื้ออื่น ๆ

5. เมื่อรวบรวมรายการวัตถุดิบที่ต้องการเสร็จ ฝ่ายจัดซื้อจะออกไปสั่งซื้อ โดยจะส่งไปให้กับผู้จำหน่ายและมีการบันทึกรายละเอียดการสั่งซื้อทั้งหมดลงในเพิ่มข้อมูลการสั่งซื้อ

6. เมื่อผู้จำหน่ายนำสินค้ามาส่ง จะมีการตรวจนับว่าได้สินค้าตรงกับใบสั่งซื้อหรือไม่ ในส่วนของสินค้าประเภทของแห่งและเครื่องคีมจะทำการตรวจนับโดยคลังของแห่ง ส่วนสินค้าอื่น ๆ จะมีการตรวจนับโดยส่วนจัดซื้อเอง ในกรณีที่สินค้าตรงกับใบสั่งซื้อ ฝ่ายจัดซื้อจะลงชื่อกำกับใบรับของและจัดส่งวัตถุดิบให้กับฝ่ายต่าง ๆ ตามใบขอให้ซื้อ แต่ถ้าไม่ครบตามใบสั่งซื้อ ฝ่ายจัดซื้อจะแจ้งให้กับผู้จำหน่ายทราบทันที

7. ในแต่ละเดือนเมื่อมีการจัดซื้อเกิดขึ้น ฝ่ายจัดซื้อจะมีการทำรายงานการสั่งซื้อ ซึ่งได้แก่ รายการสั่งซื้อ รายงานยอดคงเหลือของแห่งและเครื่องคีมและรายงานการสั่งซื้อของสดของแต่ละครัว ซึ่งจะอาศัยข้อมูลจากเพิ่มข้อมูลการสั่งซื้อและเพิ่มข้อมูลวัตถุดิบในคลัง

การออกแบบฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสัมพันธ์กันไว้ที่เดียวกัน โดยความสัมพันธ์หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตี (Entity) 2 เอนทิตีขึ้นไป ซึ่งแบ่งได้ 3 ชนิด คือ ความสัมพันธ์แบบ 1:1 เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างทะเบียนรถยนต์กับรถยนต์จะเป็นแบบ 1:1 เพราะรถ 1 คัน จะมีทะเบียนหมายเลขเดียวและทะเบียน 1 หมายเลขจะมีรถยนต์เพียงคันเดียวเท่านั้นที่อ้างถึง

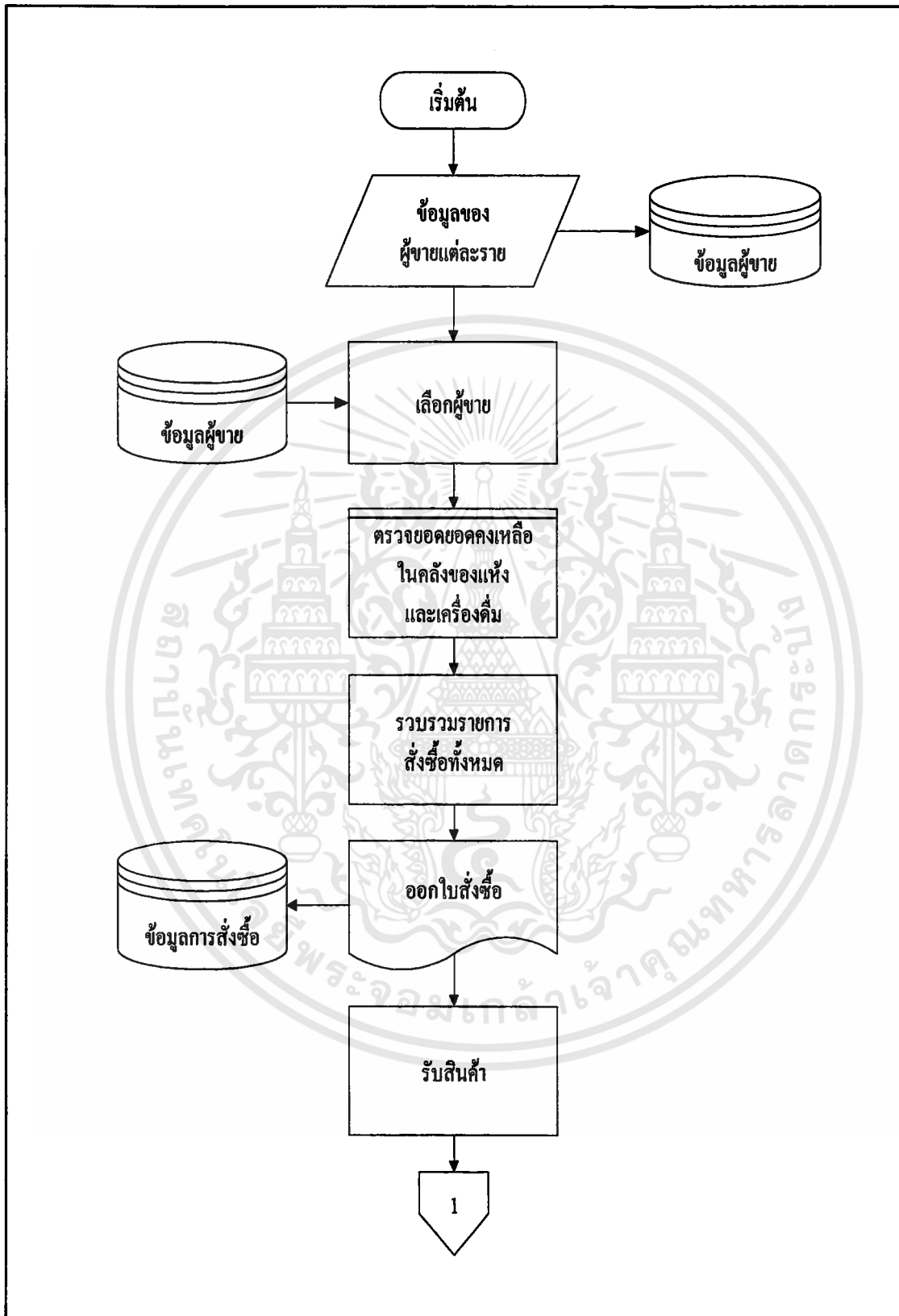
ความสัมพันธ์แบบ 1:n เช่น บริษัท 1 บริษัท มีพนักงานอยู่หลายคนหรือพนักงานหลายคนทำงานใน 1 บริษัท

ความสัมพันธ์แบบ n:m เช่น นักศึกษา 1 คน ลงทะเบียนหลายวิชาและวิชาแต่ละวิชาที่ถูกนักศึกษามากคนลงทะเบียนเช่นเดียวกัน

ในฐานข้อมูลระบบการจัดการร้านอาหารรีเวอร์แคว สามารถออกแบบความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีของข้อมูลต่าง ๆ ได้ (ภาพที่ 61 และภาพที่ 62)

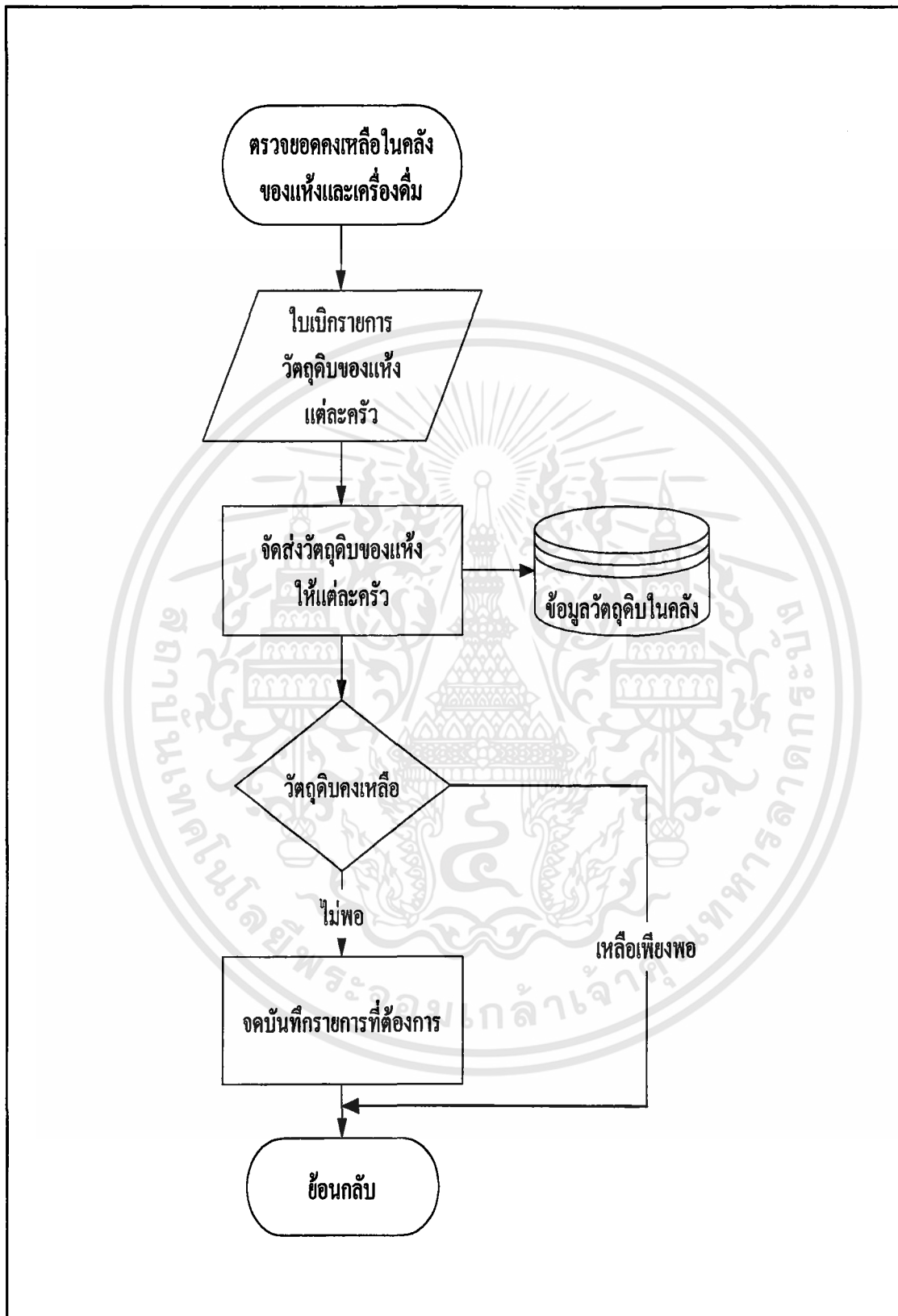
ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลพนักงาน กับ เอนทิตีข้อมูลงาน มีความสัมพันธ์แบบ n:1 เนื่องจาก งาน 1 งานสามารถมีพนักงานรับผิดชอบได้หลายคน (ภาพที่ 63)

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลพนักงานกับเอนทิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อ มีความสัมพันธ์แบบ 1:n เนื่องจาก พนักงาน 1 คน สามารถออกไปขอให้ซื้อได้หลายใบ (ภาพที่ 64)



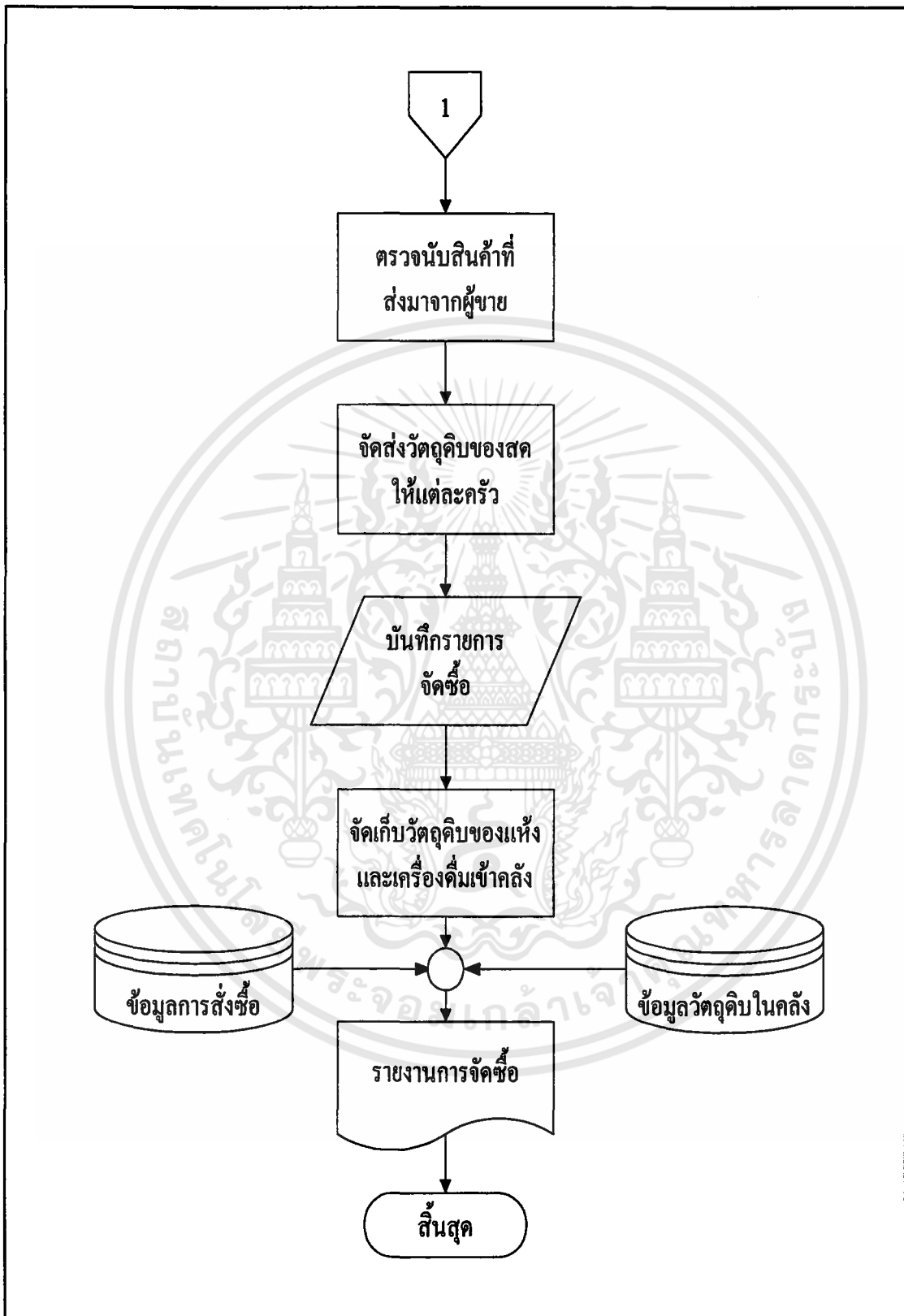
ภาพที่ 58 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อ (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



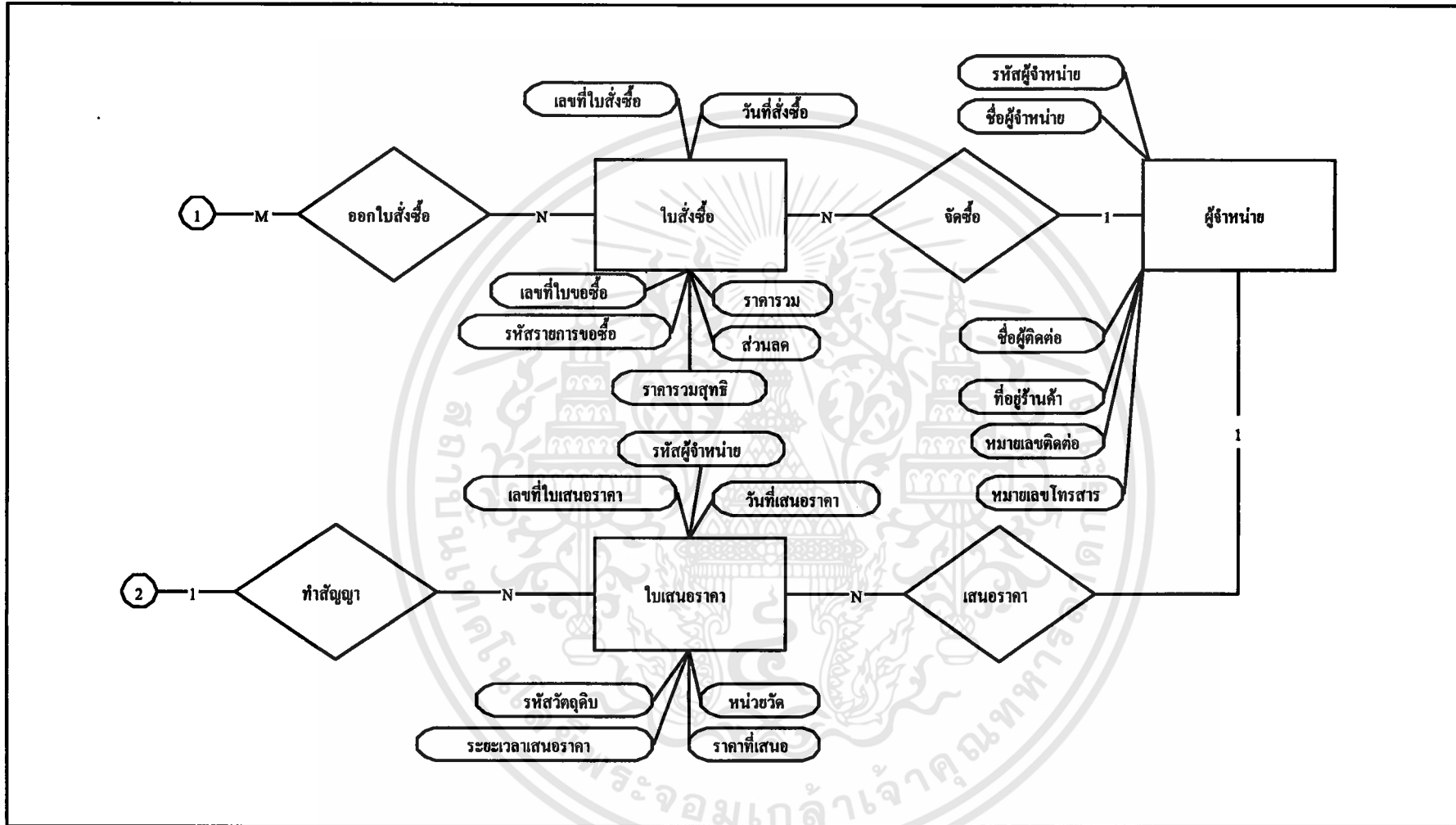
ภาพที่ 59 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อ (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

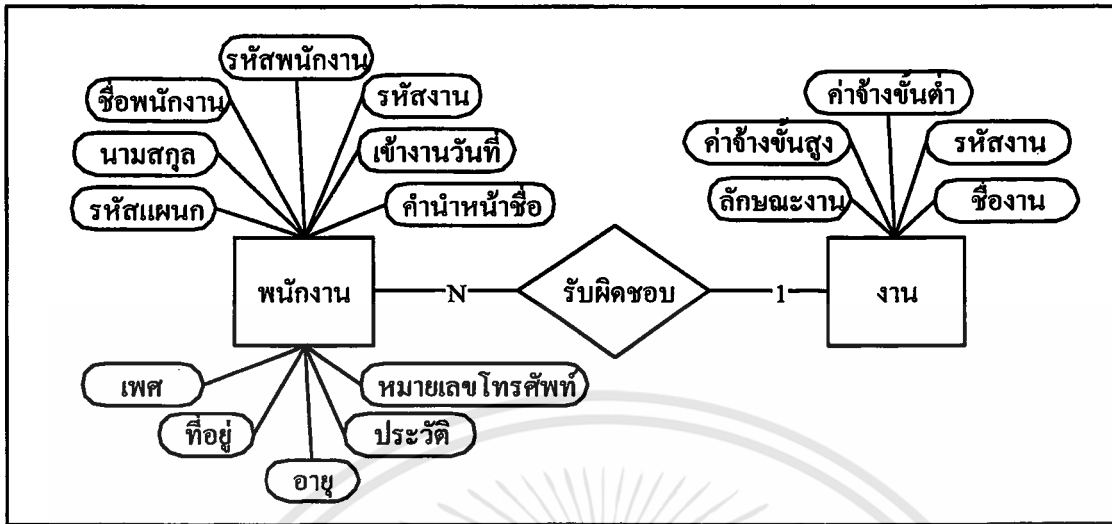


ภาพที่ 60 ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายจัดซื้อ (3)

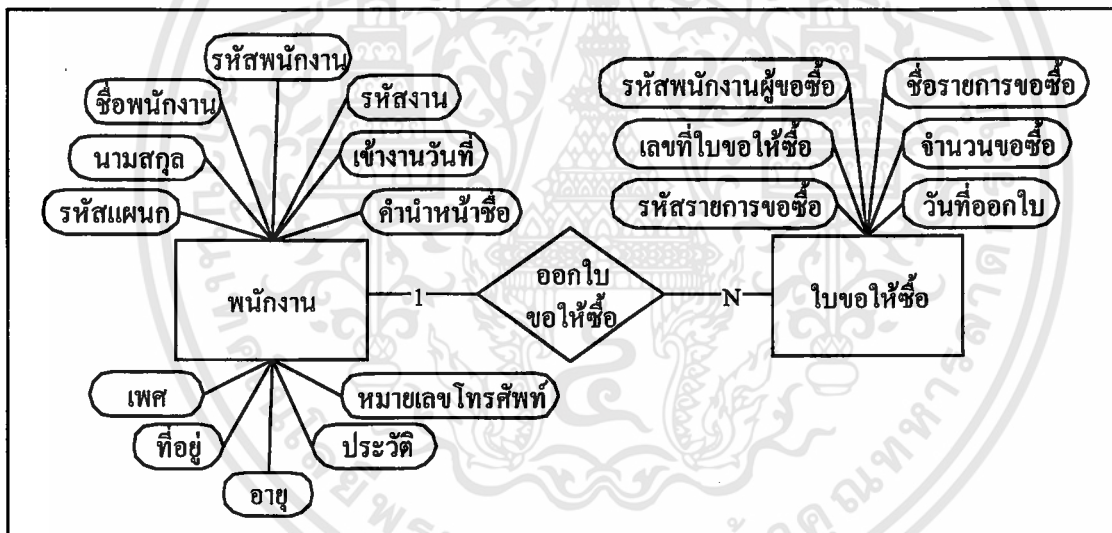
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพที่ 62 ภาพจำลองเชิงสัมพันธ์ของระบบการจัดการร้านอาหารริเวอร์แคว(ต่อ)



ภาพที่ 63 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลพนักงานกับเอนทิตีข้อมูลงาน



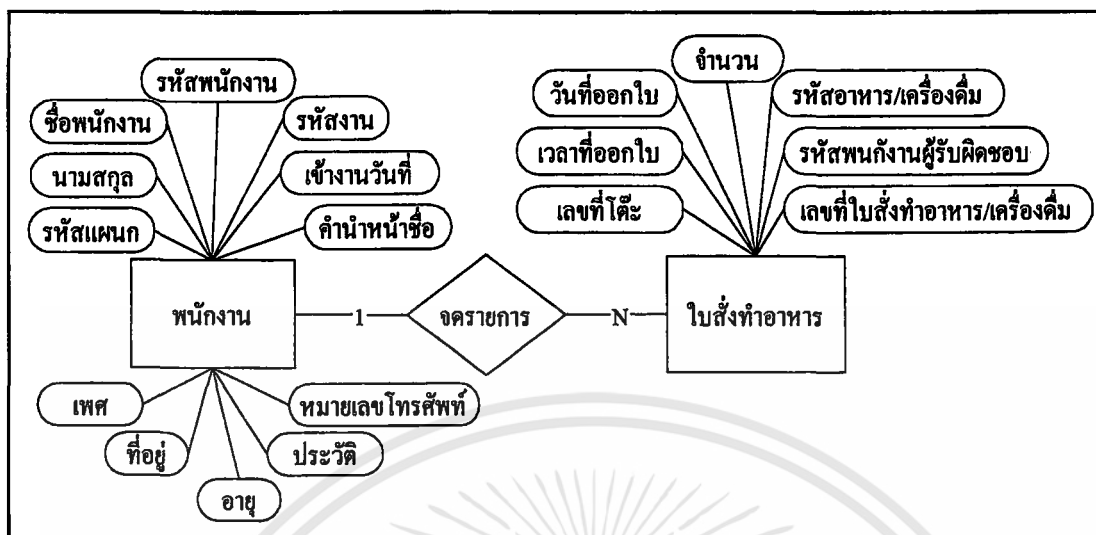
ภาพที่ 64 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลพนักงานกับเอนทิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อ

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลพนักงาน กับ เอนทิตีข้อมูลใบสั่งทำอาหาร มีความสัมพันธ์แบบ 1:m เนื่องจาก พนักงาน 1 คน สามารถออกไปสั่งทำอาหารได้หลายใบ (ภาพที่ 65)

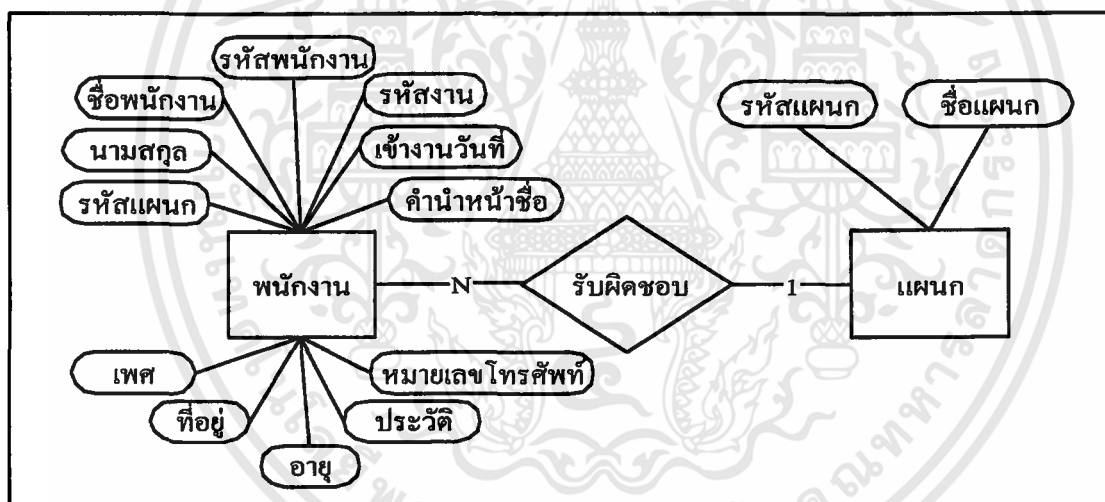
ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลพนักงาน กับ เอนทิตีข้อมูลแผนก มีความสัมพันธ์แบบ m:1 เนื่องจาก แผนก 1 แผนก จะมีพนักงานอยู่ในแผนกหลายคน (ภาพที่ 66)

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อ กับ เอนทิตีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีความสัมพันธ์แบบ 1:m เนื่องจากใบขอให้ซื้อ 1 ใบ สามารถจะมีรายการเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ขอให้ซื้อได้หลายรายการ (ภาพที่ 67)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



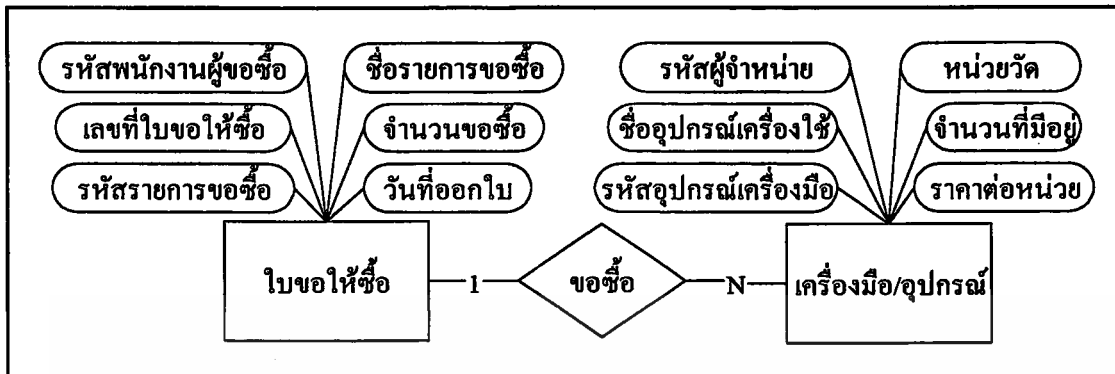
ภาพที่ 65 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลพนักงานกับเอนิตีข้อมูลใบสั่งทำอาหาร



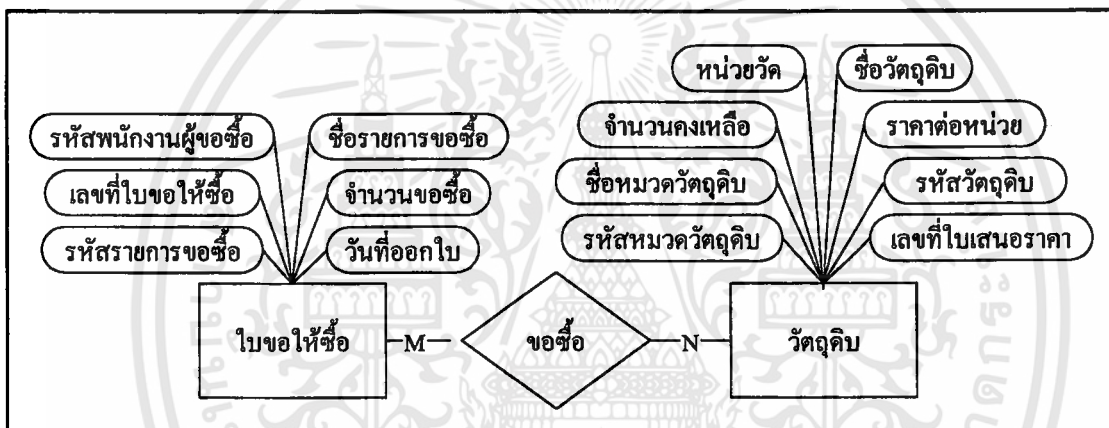
ภาพที่ 66 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลพนักงานกับเอนิตีข้อมูลแผนก

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อกับเอนิตีข้อมูลวัตถุดิบ มีความสัมพันธ์แบบ m:n เนื่องจากใบขอให้ซื้อ 1 ใบ สามารถมีรายการวัตถุดิบที่ขอให้ซื้อได้หลายรายการและวัตถุดิบ 1 รายการ สามารถอยู่ในใบขอให้ซื้อได้หลายใบ (ภาพที่ 68)

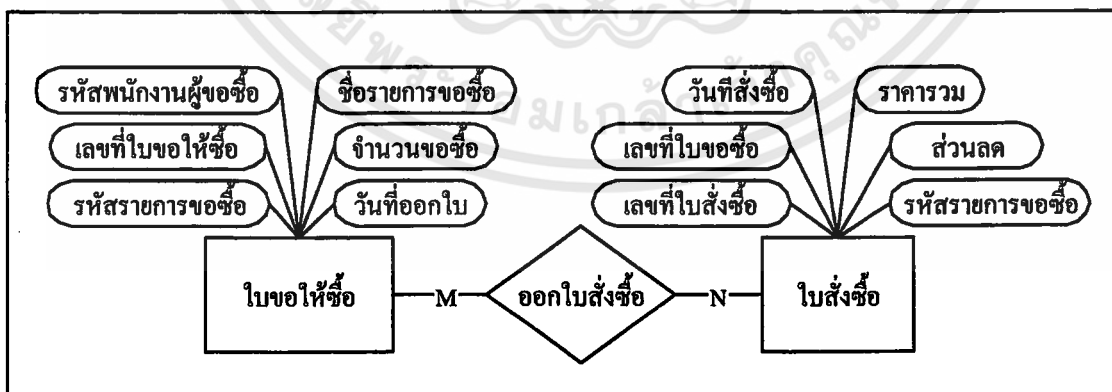
ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อ กับ เอนิตีข้อมูลใบสั่งซื้อ มีความสัมพันธ์แบบ m:n เนื่องจากใบขอให้ซื้อ 1 ใบ สามารถมีรายการในใบสั่งซื้อได้หลายใบและใบสั่งซื้อ 1 ใบจะมาจากรายการในใบขอให้ซื้อได้หลายใบ(ภาพที่ 69)



ภาพที่ 67 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อกับเอนทิตีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์

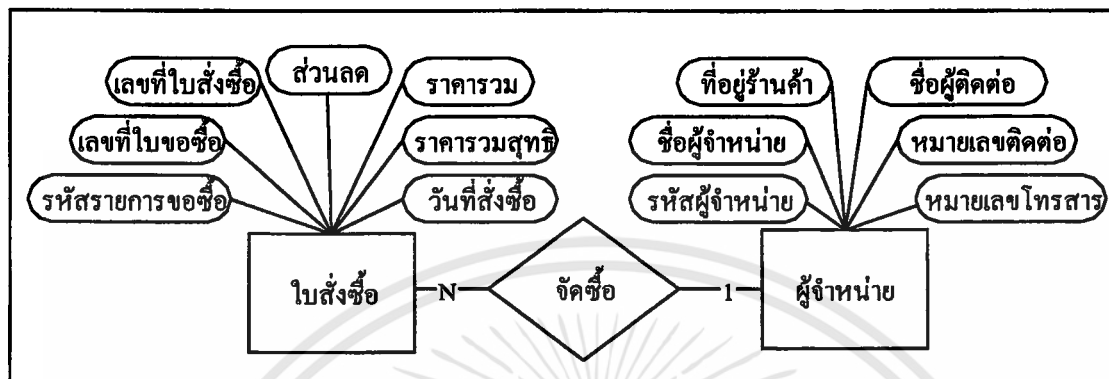


ภาพที่ 68 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อกับเอนทิตีข้อมูลวัสดุ



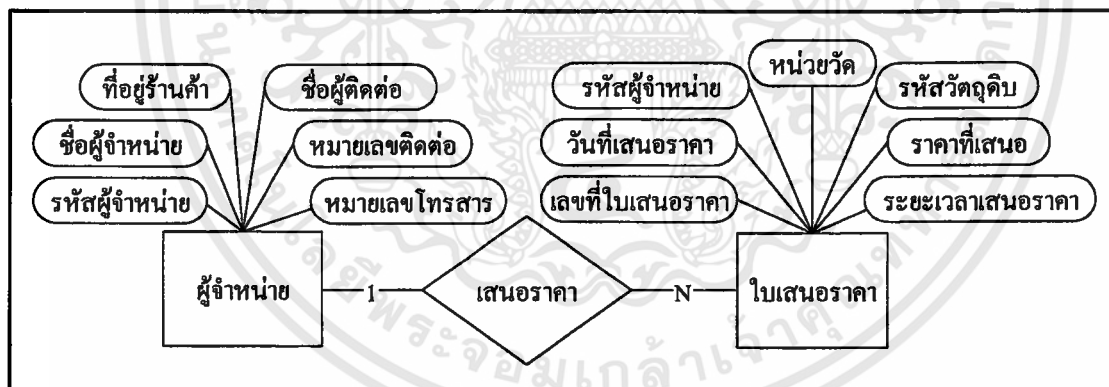
ภาพที่ 69 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลใบขอให้ซื้อกับเอนทิตีข้อมูล ใบสั่งซื้อ

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลใบสั่งซื้อ กับ เอนทิตีข้อมูลผู้จำหน่ายมีความสัมพันธ์แบบ $n:1$ เนื่องจากผู้จำหน่าย 1 คน สามารถได้รับใบสั่งซื้อได้หลายใบ (ภาพที่ 70)



ภาพที่ 70 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลใบสั่งซื้อกับเอนทิตีข้อมูลผู้จำหน่าย

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลผู้จำหน่าย กับ เอนทิตีข้อมูลใบเสนอราคา มีความสัมพันธ์แบบ $1:n$ เนื่องจากผู้จำหน่าย 1 คน สามารถออกใบเสนอราคาได้หลายใบ (ภาพที่ 71)

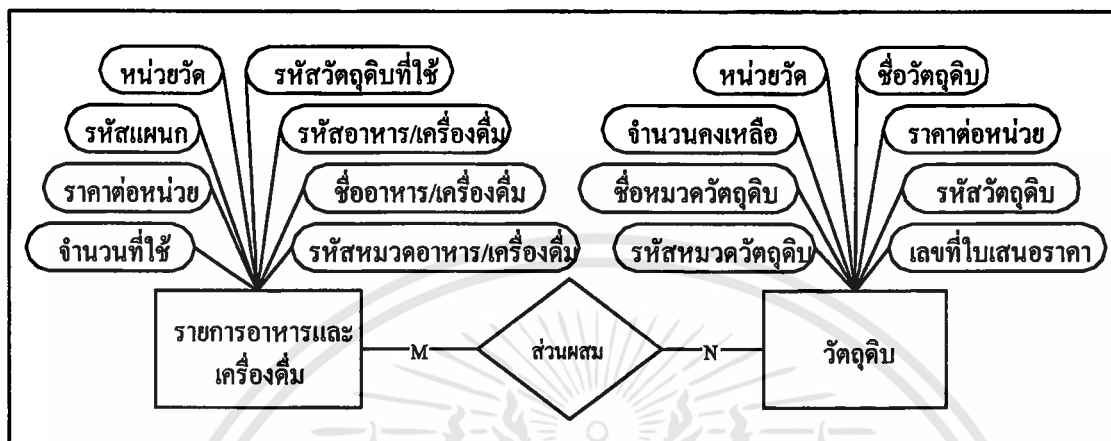


ภาพที่ 71 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลผู้จำหน่ายกับเอนทิตีข้อมูลใบเสนอราคา

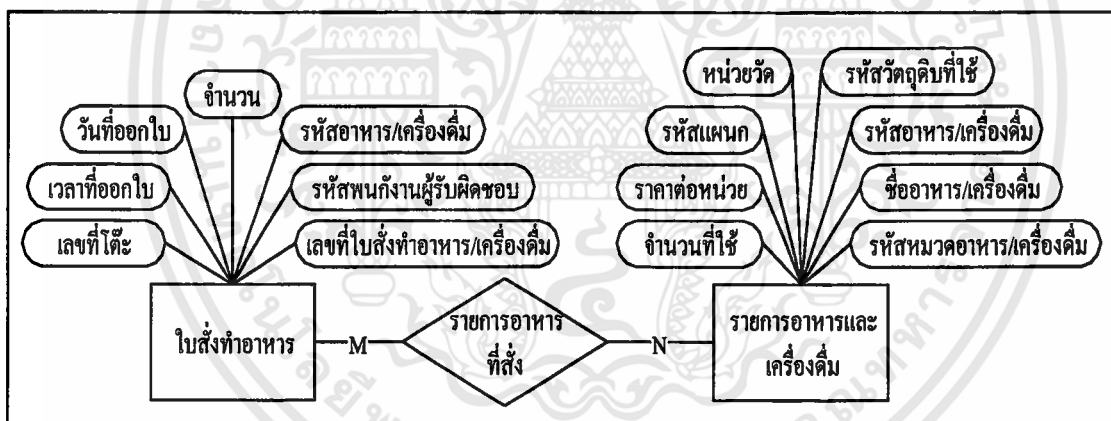
ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลวัสดุดิบ กับ เอนทิตีข้อมูลใบเสนอราคามีความสัมพันธ์แบบ $1:n$ เนื่องจากวัสดุดิบ 1 รายการสามารถที่จะมีรายละเอียดในใบเสนอราคาได้หลายใบ (ภาพที่ 72)

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่มกับเอนทิตีข้อมูลวัสดุดิบ มีความสัมพันธ์แบบ $m:n$ เนื่องจากรายการอาหารและเครื่องดื่ม 1 รายการจะประกอบด้วยวัสดุดิบ

หลายอย่างและวัตถุดิบ 1 รายการ สามารถเป็นส่วนประกอบของรายการอาหารและเครื่องดื่มได้หลายรายการ (ภาพที่ 73)



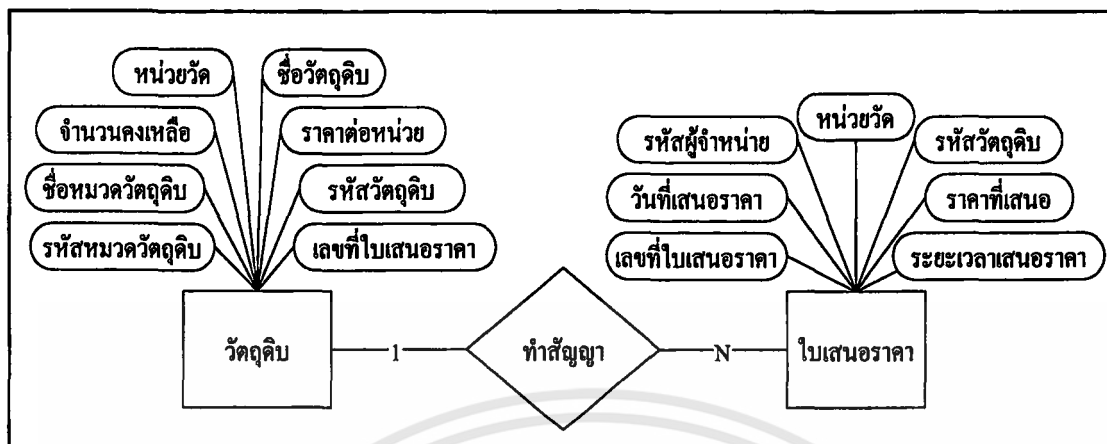
ภาพที่ 72 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลวัตถุดิบกับเอนิตีข้อมูลใบเสนอราคา



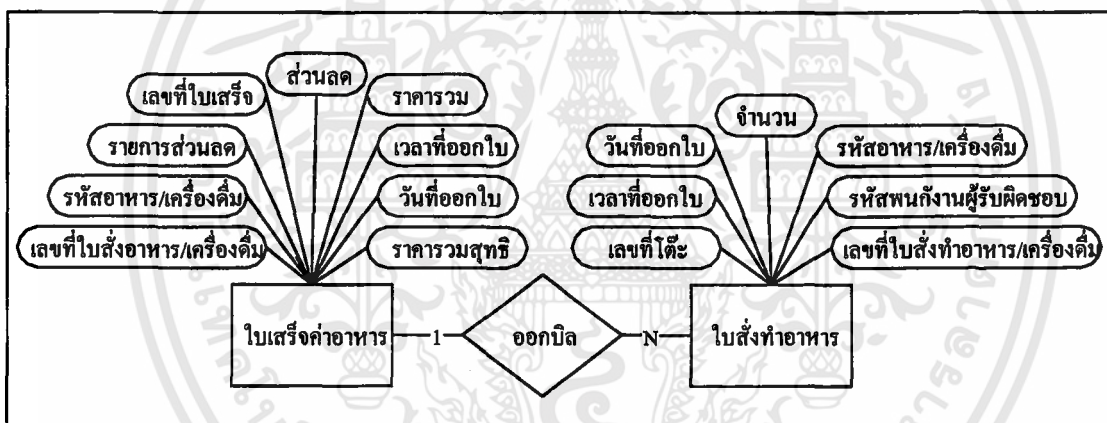
ภาพที่ 73 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่มกับเอนิตีข้อมูลวัตถุดิบ

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบสั่งทำอาหาร กับ เอนิตีข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่มมีความสัมพันธ์แบบ m:n เนื่องจากใบสั่งทำอาหาร 1 ใบ สามารถมีรายการอาหารและเครื่องดื่มได้หลายรายการและรายการอาหารและเครื่องดื่ม 1 รายการ สามารถจะมีอยู่ในใบสั่งทำอาหารได้หลายใบ (ภาพที่ 74)

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบเสร็จค่าอาหาร กับ เอนิตีข้อมูลใบสั่งทำอาหาร มีความสัมพันธ์แบบ 1:n เนื่องจากใบเสร็จค่าอาหาร 1 ใบ สามารถมาจากรายละเอียดในใบสั่งทำอาหารได้หลายใบ (ภาพที่ 75)



ภาพที่ 74 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบสั่งทำอาหารกับเอนิตีข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่ม

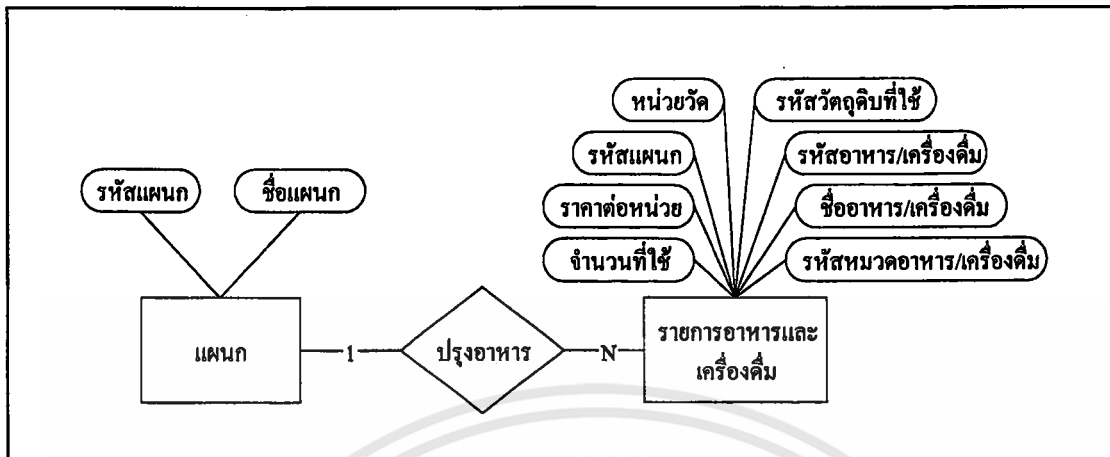


ภาพที่ 75 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลใบเสร็จค่าอาหารกับเอนิตีข้อมูลใบสั่งทำอาหาร

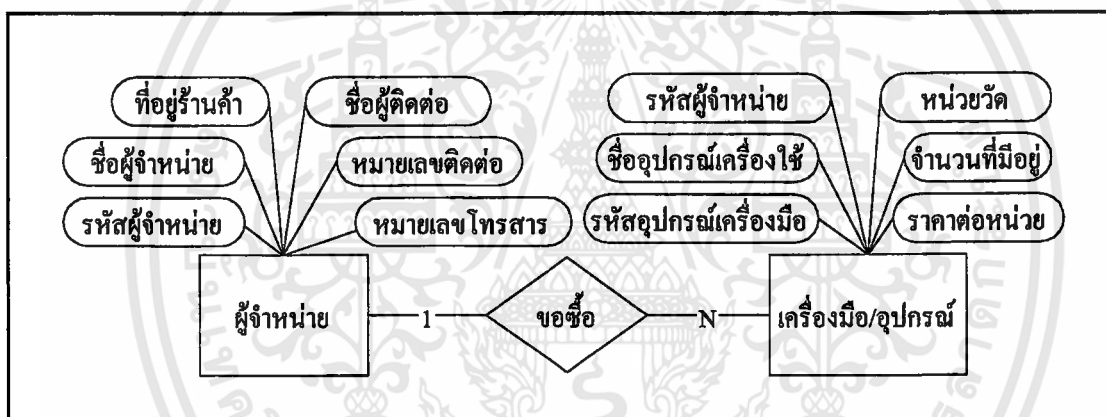
ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลแผนกกับเอนิตีข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่ม มีความสัมพันธ์แบบ 1:n เนื่องจากแผนก 1 แผนก สามารถปรุงอาหารได้หลายอย่าง (ภาพที่ 76)

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลผู้จำหน่าย กับเอนิตีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์ มีความสัมพันธ์แบบ 1:n เนื่องจากผู้จำหน่าย 1 คน สามารถจำหน่ายเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ได้หลายอย่าง (ภาพที่ 77)

ความสัมพันธ์ระหว่างเอนิตีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์กับเอนิตีใบตรวจสอบ มีความสัมพันธ์แบบ m:n เนื่องจากเครื่องมือ/อุปกรณ์ 1 ชิ้นสามารถบันทึกอยู่ในใบตรวจสอบได้หลายใบ และใบตรวจสอบ 1 ใบ สามารถบันทึกเครื่องมือ/อุปกรณ์ได้หลายชิ้น (ภาพที่ 78)



ภาพที่ 76 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลแผนกกับเอนทิตีข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่ม

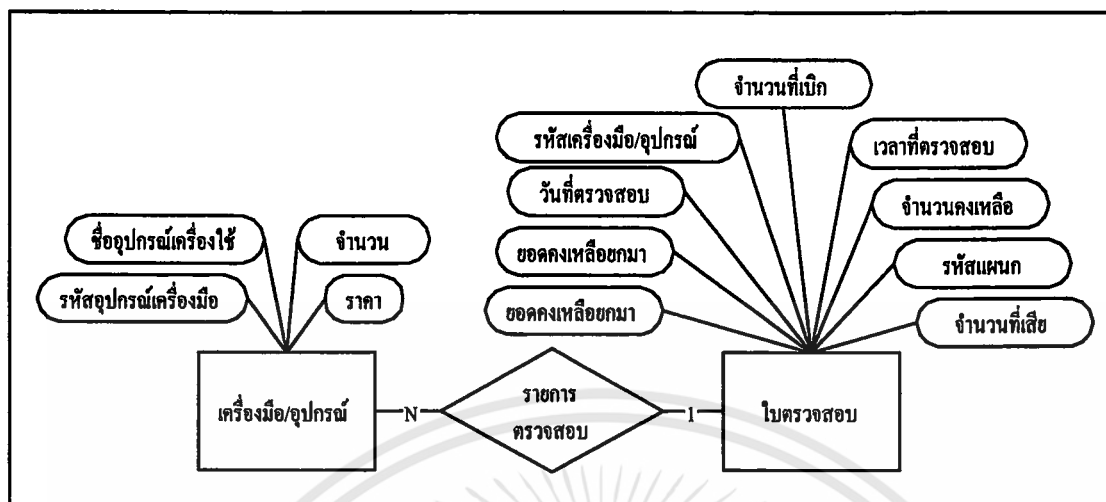


ภาพที่ 77 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลผู้จำหน่ายกับเอนทิตีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์

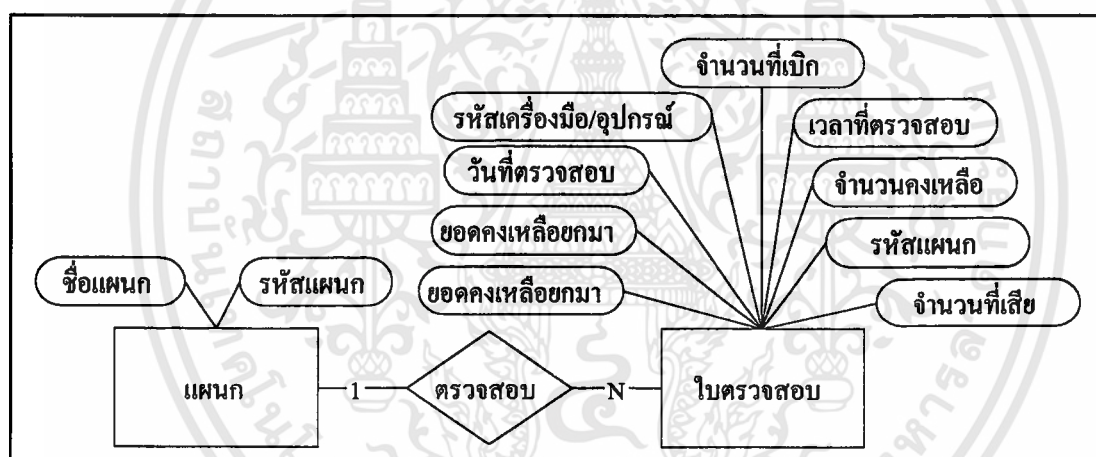
ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีแผนกกับเอนทิตีใบตรวจสอบ มีความสัมพันธ์แบบ 1:m เนื่องจากแผนก 1 แผนกสามารถบันทึกลงในใบตรวจสอบได้หลายใบ (ภาพที่ 79)

ฐานข้อมูลของระบบการจัดการร้านอาหาร จากการศึกษา สอบถามผู้ใช้งานระบบและตกลงความต้องการทำให้ทราบว่า การออกแบบระบบจะช่วยเกิดความรักุมและเป็นการสะดวกต้องการตรวจสอบความถูกต้อง โดยมีเพิ่มข้อมูลต่างๆ ดังนี้

1. เพิ่มผู้จำหน่าย เก็บข้อมูลรายละเอียดของผู้จำหน่าย เช่น รหัสผู้จำหน่าย ชื่อผู้จำหน่ายชื่อผู้ติดต่อ ที่อยู่ร้านค้า หมายเลขติดต่อ หมายเลขโทรสาร
2. เพิ่มใบสั่งซื้อ เก็บข้อมูลรายละเอียดของใบสั่งซื้อในแต่ละครั้ง เช่น เลขที่ใบสั่งซื้อ วันที่สั่งซื้อ เลขที่ใบขอซื้อ รหัสรายการขอซื้อ ราคารวม ส่วนลด ราคารวมสุทธิ



ภาพที่ 78 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลเครื่องมือ/อุปกรณ์กับเอนทิตีข้อมูลใบตรวจสอบ



ภาพที่ 79 ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีข้อมูลแผนกกับเอนทิตีข้อมูลใบตรวจสอบ

3. เพิ่มใบเสนอราคา เก็บข้อมูลรายละเอียดของการเสนอราคา เช่น รหัสวัสดุดิบ เลขที่ใบเสนอราคา รหัสผู้จำหน่าย วันที่เสนอราคา หน่วยวัด ระยะเวลาเสนอราคา ราคาที่เสนอ
4. เพิ่มงาน เก็บข้อมูลรายละเอียดของงาน เช่น รหัสงาน ชื่องาน ลักษณะงาน ค่าจ้างขั้นสูง ค่าจ้างขั้นต่ำ
5. เพิ่มเครื่องมือและอุปกรณ์ เก็บข้อมูลรายละเอียดของเครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น รหัสอุปกรณ์/เครื่องมือ ชื่ออุปกรณ์เครื่องมือ จำนวนที่มีอยู่ รหัสผู้จำหน่าย ราคาต่อหน่วย หน่วยวัด
6. เพิ่มแผนก เก็บข้อมูลรายละเอียดของแผนก เช่น รหัสแผนก ชื่อแผนก
7. เพิ่มพนักงาน เก็บข้อมูลรายละเอียดของพนักงาน เช่น รหัสพนักงาน รหัสแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รหัสงาน เข้างานวันที่ คำนำหน้าชื่อ ชื่อพนักงาน นามสกุล อายุ เพศ ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์
ประวัติ

8. เพิ่มใบขอให้ซื้อ เก็บข้อมูลรายละเอียดของใบขอให้ซื้อ เช่น เลขที่ใบขอให้ซื้อวันที่
ออกใบ รหัสพนักงานผู้ขอซื้อ รหัสรายการขอซื้อ ชื่อรายการขอซื้อ จำนวนขอซื้อ

9. เพิ่มวัตถุดิบ เก็บข้อมูลรายละเอียดของวัตถุดิบ เช่น รหัสหมวดวัตถุดิบ ชื่อหมวด
วัตถุดิบ รหัสวัตถุดิบ ชื่อวัตถุดิบ จำนวนคงเหลือ หน่วยวัด เลขที่ใบเสนอราคา ราคาต่อหน่วย

10. เพิ่มรายการอาหารและเครื่องดื่ม เก็บข้อมูลรายละเอียดของรายการอาหารและ
เครื่องดื่ม เช่น รหัสแผนก รหัสวัตถุดิบที่ใช้ จำนวนที่ใช้ รหัสหมวดอาหาร/เครื่องดื่ม ชื่อหมวด
อาหาร/เครื่องดื่ม รหัสหน่วยบริการ ชื่ออาหารและเครื่องดื่ม รหัสอาหาร/เครื่องดื่ม ราคาต่อหน่วย
หน่วยวัด

11. เพิ่มใบสั่งทำอาหาร จะเก็บข้อมูลรายละเอียดของใบสั่งอาหาร เช่น เลขที่ใบสั่ง
อาหาร/เครื่องดื่ม วันที่ออกใบ เวลาที่ออกใบ เลขที่โต๊ะ รหัสพนักงานผู้รับผิดชอบ รหัสอาหาร
และเครื่องดื่ม จำนวน

12. เพิ่มใบตรวจสอบ เก็บข้อมูลรายละเอียดของใบตรวจสอบ เช่น วันที่ตรวจสอบ
จำนวนที่เบิก ยอดคงเหลือยกมา รหัสเครื่องมือ/อุปกรณ์ เวลาที่ตรวจสอบ จำนวนคงเหลือ
รหัสแผนก จำนวนที่เสีย

13. เพิ่มใบเสร็จค่าอาหาร เก็บข้อมูลรายละเอียดของใบเสร็จค่าอาหาร เช่น วันที่ออก
ใบ เวลาที่ออกใบ เลขที่ใบเสร็จ เลขที่ใบสั่งอาหาร/เครื่องดื่ม รหัสอาหาร/เครื่องดื่ม ราคารวม ราย
การส่วนลด ส่วนลด รวมราคาสุทธิ

การออกแบบรหัสข้อมูล

รหัสพนักงาน

XXX XXX รหัส 3 ตัวแรกหมายถึงรหัสแผนกที่พนักงานอยู่ ส่วน 3 ตัวหลังเป็นเลขที่
ลำดับของพนักงานแต่ละแผนก เช่น FAC0001 หมายถึง พนักงานแผนกการเงินลำดับที่ 1

รหัสแผนก

XXX หมายถึงตัวย่อแผนกภาษาอังกฤษ 3 ตัว เช่น แผนกการเงินจะใช้รหัส FAC

รหัสงาน

XXX หมายถึงตัวย่องานภาษาอังกฤษ 3 ตัว เช่น งานบัญชีจะใช้รหัส ACC

รหัสผู้จำหน่าย

CU XXX CU หมายถึงตัวย่อ Customer ส่วนรหัส 3 ตัวหลังเป็นเลขที่ลำดับผู้จำหน่าย
เช่น CU001

เลขที่ใบเสนอราคา

CO XXXXX CO หมายถึงตัวย่อ Cost ส่วนรหัส 5 ตัวหลังเป็นเลขที่ลำดับใบเสนอราคา เช่น CO00001

รหัสรายการเสนอราคา

CL XXXXX CL หมายถึงตัวย่อ Cost List ส่วนรหัส 5 ตัวหลังเป็นเลขที่ลำดับรายการเสนอราคา เช่น CL00001

เลขที่ใบขอให้ซื้อ

RE XXXXX RE หมายถึงตัวย่อ Require ส่วนรหัส 5 ตัวหลังเป็นเลขที่ลำดับใบขอให้ซื้อ เช่น RE00001

รหัสรายการขอให้ซื้อ

RL XXXXX RL หมายถึงตัวย่อ Require List ส่วนรหัส 5 ตัวหลังเป็นเลขที่ลำดับรายการขอให้ซื้อ เช่น RL00001

เลขที่ใบสั่งซื้อ

SP XXXXX SP หมายถึงตัวย่อ Order Supplier ส่วนรหัส 5 ตัวหลังเป็นเลขที่ลำดับรายการเสนอราคาใบสั่งซื้อ เช่น SP00001

เลขที่ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม


OR XXXXX OR หมายถึงตัวย่อ Order ส่วนรหัส 5 ตัวหลังเป็นเลขที่ลำดับใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม เช่น OR00001









เลขที่ใบเสร็จ

RP XXXXXX RP หมายถึงตัวย่อ Rest ส่วนรหัส 6 ตัวหลังเป็นเลขที่ลำดับใบเสร็จ เช่น RP000001

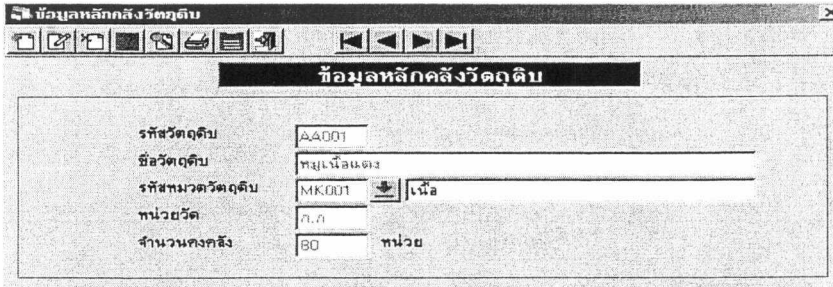
การออกแบบสิ่งนำเข้า

การออกแบบสิ่งนำเข้า เป็นการออกแบบจอภาพ ที่ใช้ในการรับข้อมูล ซึ่งคำนึงถึงความสะดวกในการใช้งานเป็นหลัก สามารถป้อนเป็นรหัสหรือชื่อรายการเพื่อเรียกดูข้อมูลและรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ เช่น ใส่ข้อมูลรหัสผู้จำหน่ายจะสามารถทราบชื่อร้าน สถานที่ตั้ง หมายเลขโทรศัพท์และเพิ่มหรือลบรายละเอียดต่าง ๆ ได้ โดยที่ข้อมูลจะปรับปรุงเป็นปัจจุบัน ซึ่งทั้งหมดนี้จะทำได้ในหน้าจอเดียวกัน โดยมีปุ่มการใช้งานดังนี้

 เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการเพิ่มระเบียบข้อมูลที่ต้องการลงในแฟ้ม

-  เมื่อกดปุ่มนี้จะเป็นการลบระเบียบข้อมูลที่ต้องการออกจากแฟ้ม
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะทำการแก้ไขระเบียบข้อมูล
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะทำการพิมพ์รายงาน
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะทำการค้นหาข้อมูล
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะทำการยกเลิกการแก้ไขข้อมูล
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะออกจากหน้าจอที่ใช้งานอยู่
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะเป็นการบันทึกข้อมูลที่แก้ไข
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะเป็นการนำข้อมูลที่เป็นระเบียบก่อนหน้าระเบียบปัจจุบันมาแสดง
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะเป็นการนำข้อมูลที่เป็นระเบียบแรกมาแสดง
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะเป็นการนำข้อมูลที่เป็นระเบียบถัดมาจากระเบียบปัจจุบันมาแสดง
-  เมื่อกดปุ่มนี้ จะเป็นการนำข้อมูลที่เป็นระเบียบสุดท้ายมาแสดง

ส่วนประกอบหน้าจอในการรับข้อมูลมีดังนี้



ข้อมูลหลักคลังวัดดุสิต	
รหัสวัดดุสิต	AA001
ชื่อวัดดุสิต	พุทธเจดีย์แดง
รหัสหมวดวัดดุสิต	MK.001 <input type="button" value="เพิ่ม"/>
หน่วยวัด	ก.ก.
จำนวนคงคลัง	80 หน่วย

ภาพที่ 80 ข้อมูลหลักคลังวัดดุสิต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ส่วนอาหารรีเวอร์ก - [สัญญาซื้อขาย]

ข้อมูลหลัก ระบบจัดซื้อ ระบบการเงิน อื่น ๆ จบโปรแกรม

ประจำวันที่: CN001

หมวดวัตถุดิบ: MK001

รายละเอียด

รายการเสนอราคา

รหัสรายการเสนอ	เลขที่ใบเสนอ	รหัสวัตถุดิบ	ชื่อวัตถุดิบ	รหัสผู้ขาย	ชื่อผู้ขาย	หน่วยวัด	ราคาต่อหน่วย	ทำสัญญา
CO001	CN001	AA001	หมูเนื้อแดง	CU001	ร้านหม่อมจิตร	ก.ก.	120	No
CO002	CN001	AA002	ผักกระเจต	CU001	ร้านหม่อมจิตร	ก.ก.	10	No

สัญญาซื้อขาย

รหัสรายการเสนอ	เลขที่ใบเสนอ	รหัสวัตถุดิบ	ชื่อวัตถุดิบ	รหัสผู้ขาย	ชื่อผู้ขาย	หน่วยวัด	ราคาต่อหน่วย

ภาพที่ 81 ข้อมูลสัญญาซื้อขาย

ข้อมูลหลักรายการอาหาร/เครื่องดื่ม

หมวดอาหาร/เครื่องดื่ม: LA001

รหัสอาหาร/เครื่องดื่ม: L001

รหัสหน่วยบริการ: D003

หน่วยวัด: งาน

ราคาต่อหน่วย: 120 บาท

ชื่ออาหาร/เครื่องดื่ม: ผักกระเจต

ครัว

ชื่อวัตถุดิบที่ใช้

รหัส	ชื่อวัตถุดิบ	หน่วยวัด	อัตราต่อหน่วย
AA001	หมูเนื้อแดง	ก.ก.	0
AA002	ผักกระเจต	ก.ก.	0

ภาพที่ 82 ข้อมูลหลักรายการอาหารและเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลหลักอุปกรณ์/เครื่องใช้	
รหัสอุปกรณ์/เครื่องใช้	HW0001
ชื่ออุปกรณ์/เครื่องใช้	ช้อนช้อม
หน่วยวัด	คู่
จำนวนคงคลัง	100 หน่วย
ราคาต่อหน่วย	12 บาท

ภาพที่ 83 ข้อมูลหลักอุปกรณ์/เครื่องใช้

การออกแบบผลลัพธ์

การออกแบบผลลัพธ์ของระบบการจัดการร้านอาหารมีผลลัพธ์ 2 ลักษณะ คือ การแสดงผลผ่านทางหน้าจอและการแสดงผลผ่านทางเครื่องพิมพ์

การทดสอบระบบ อภิปรายและการประเมินผล

การแก้ปัญหาระบบการจัดการร้านอาหารริเวอร์แคว โดยการรื้อปรับระบบและนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการเก็บข้อมูลในด้านต่าง ๆ เช่น ข้อมูลการจัดซื้อ รายรับ รายจ่าย ยอดอุปกรณ์คงเหลือ เป็นต้น ซึ่งนำมาช่วยในด้านพนักงาน การเงิน คริวและจัดซื้อ โดยระบบใหม่ที่ได้มาจากการรื้อปรับระบบนี้สามารถทำให้ระบบการทำงานในร้านสะดวกมากขึ้น พนักงานรู้หน้าที่ที่ชัดเจน การเงินสามารถทราบรายรับที่แน่นอนและตรวจสอบรายการอาหารที่ได้ทำออกไปในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว ด้านคริวปรุงอาหารโดยใช้เวลาน้อยลงเพราะแบ่งหน้าที่และจัดอุปกรณ์ที่สะดวกต่อการทำงาน การจัดซื้อมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้จำหน่ายจึงทำให้ได้ผู้จำหน่ายที่ดีและสินค้าที่มีคุณภาพ ในการประเมินผลนั้นจะเป็นการประเมินผลพนักงานในฝ่ายบริการ ฝ่ายการเงิน ฝ่ายคริวและฝ่ายจัดซื้อ ที่อยู่ภายในร้านโดยใช้วิธี “การประเมินแบบถ่วงน้ำหนัก” ซึ่งเป็นการให้คะแนนตามความสำคัญของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานภายในร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

จากการศึกษาและปรับปรุงระบบร้านอาหารรีเวอร์แคว โดยใช้หลักของการจัดการมาพัฒนาทางด้านบริการ การเงิน ครั้วและการจัดซื้อ โดยอ้างอิงจากร้านอาหารและโรงแรมที่เป็นมาตรฐาน มีชื่อเสียง ซึ่งเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ สวนอาหารบัว โรงแรมคุ้มสุพรรณและร้านแบล็คแคนยอน เพื่อช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่ให้การดำเนินงานมีความสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับงานแต่ละงานมากขึ้น จากเดิมพนักงานในฝ่ายบริการจะไม่มีหน้าที่ในการรับผิดชอบที่ชัดเจน จึงทำให้พนักงานสับสนกับงานตนเอง ส่งผลให้การบริการลูกค้าไม่มีประสิทธิภาพที่ดี ด้านการเงินไม่สามารถตรวจสอบรายได้ที่ได้รับว่าตรงกับที่ฝ่ายครั้วได้ปรุงอาหารไปจริงหรือไม่ การจ่ายเงินเพื่อซื้ออุปกรณ์และวัตถุดิบไม่มีการตรวจสอบทำให้เกิดการรั่วไหล ไม่สามารถควบคุมเงินได้ ด้านครั้วไม่มีการจัดอุปกรณ์ให้สะดวกในการปรุงอาหารทำให้ปรุงอาหารได้ล่าช้าและไม่มีการแยกใบสั่งทำอาหารที่ทำแล้วกับยังไม่ได้ทำจึงเกิดการทำซ้ำหรือลืมทำได้ การจัดซื้อไม่มีฝ่ายใดที่ทำหน้าที่โดยเฉพาะ จึงทำให้การจัดซื้อในแต่ละครั้งไม่สามารถตรวจสอบได้ว่ามีซื้อจริงหรือไม่ บางครั้งต้องซื้อในราคาที่สูงแต่คุณภาพต่ำ เป็นผลมาจากไม่มีหลักการจัดซื้อที่เป็นแบบแผน

ในการปรับปรุงระบบร้านอาหารรีเวอร์แควนั้นได้ทำการศึกษารายละเอียดข้อมูล ขั้นตอนการดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ ของระบบ รวมไปถึงความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อทำการออกแบบตามลำดับขั้นตอน โดยออกแบบหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงาน หน้าที่ในการทำงาน แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายการเงิน ฝ่ายครั้วและฝ่ายจัดซื้อ แบบฟอร์มการประเมินผล หลักในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ การออกแบบการจัดพื้นที่ภายในครั้ว

เมื่อทำการออกแบบงานเอกสารแล้ว ได้ทำการพัฒนาโปรแกรมและทดสอบระบบเพื่อช่วยในการแก้ปัญหาฝ่ายต่าง ๆ คือ ฝ่ายการเงินในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางด้านรายรับเพื่อที่จะได้ทราบยอดรายรับที่ถูกต้องและแน่นอน การออกรายงานต่าง ๆ ให้เจ้าของกิจการทำได้รวดเร็ว ฝ่ายครั้วจะลดการทำอาหารผิดได้อย่างมาก เนื่องจากเป็นใบสั่งทำอาหารที่ออกจากเครื่องพิมพ์ จากการเก็บข้อมูลอุปกรณ์ของแต่ละครั้วสามารถตรวจสอบยอดจำนวนของอุปกรณ์ที่

เอกสารอ้างอิง

- คิ้วาน ขาวหนู. 2522. โภชนศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: อักษรบัณฑิต
- จุฑา เทียนไทย. 2538. ยกเครื่ององค์กร. กรุงเทพมหานคร: กรุงเทพธุรกิจ
- นันทนา หนูเทพ. 2540. คู่มือผู้สัมผัสอาหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- นิรนาม. 2541. การบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- พิศมัย ปโชติการ. 2534. งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด
- ภาคภูมิและคณะ. 2541. ข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหารสำหรับร้านอาหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์องค์การสงเคราะห์ทหารผ่านศึก
- วิลาวัณย์ อาชานันท์. 2536. การพัฒนาซอฟต์แวร์ต้นแบบเพื่อการจัดการการจัดซื้อและสินค้าคงคลังเพื่อสนับสนุนการขายด้วยหลักการMRP II. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศิริอร ชันธหัตถ์. 2539. องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์
- ศิวะ วสุนธราภิวัฒน์. 2537. คู่มือการบริหารอาหารและเครื่องดื่ม. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า
- สมคิด บางโม. 2539. ผลการวิจัยเรื่ององค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันราชภัฏพระนคร
- สมิต สัจฉกรและอลงกรณ์ มีสุธา. 2539. การประเมินผลการปฏิบัติงาน:แนวความคิด หลักการวิธีการและกระบวนการ. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)
- สิวิกา จุติประเสริฐ และแสงเดือน ยอดบางเตย. 2542. การจัดการระบบร้านสหกรณ์วิทยาลัยอาชีวศึกษานครศรีธรรมราชจำกัด. กรุงเทพมหานคร: ปัญหาพิเศษ. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. 103 หน้า
- สุนนา อยู่โพธิ์. 2531. การจัดซื้อและการบริหารพัสดุ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2538. การจัดซื้อ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์

Michael Hammer and James Champy. 1996. **Reengineering The Corporation**. Newyork:
McGraw-Hill.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก

ทฤษฎี

ฝ่ายบริการ

ข้อบังคับในการปฏิบัติงานสำหรับพนักงานบริการโดยทั่วไป มีดังนี้

1. ให้การต้อนรับแทนด้วยไมตรีจิตทันทีที่แขกมาถึง หากเป็นแขกประจำควรทักทายด้วยการเรียกชื่อและควรพาแขกไปนั่งในที่ที่เหมาะสมหรือตามความต้องการของแขก
2. ควรพยายามขายสินค้าของห้องอาหารให้มากที่สุด โดยวิธีเสนอแนะรายการอาหารหรือเครื่องดื่มเพื่อให้แขกสนใจที่จะรับประทาน
3. ประสานงานกับพนักงานบริการคนอื่น ๆ ในห้องอาหารรวมทั้งแผนกครัวเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น
4. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา
5. ในขณะที่ไม่ได้ทำหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานควรยืนตัวตรงบริเวณด้านข้างตู้เก็บอุปกรณ์ในพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ ไม่ควรยืนฟังโต๊ะ กำแพง เฟอร์นิเจอร์ โดยเฉพาะเก้าอี้ที่แขกนั่งอยู่
6. ฝ่ายประจำตัวพนักงานจะต้องพาดอยู่บนข้อมือด้านซ้ายตลอดเวลาที่ทำหน้าที่บริการแขก ห้ามนำไปหนีบไว้ได้แขน พาดบ่า หรือใส่ในกระเป๋าเด็ดขาด
7. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับพนักงานคนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับแขก หากเกิดปัญหาที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ให้รายงานหัวหน้าทราบทันที
8. ในขณะที่แขกสนทนากัน พนักงานไม่ควรเข้าไปขัดจังหวะ ยกเว้นกรณีที่แขกพูดกับพนักงาน พนักงานจะต้องตอบอย่างสุภาพและสั้นที่สุด แต่พนักงานไม่ควรจะเป็นฝ่ายเริ่มบทสนทนากับแขกก่อน
9. ห้ามเคี้ยวหมากฝรั่ง เคี้ยวอาหาร ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
10. ห้ามร้องเพลง ฮัมเพลง หรือผิวปาก ไม่ว่าจะ เป็นภายในร้านหรือสถานที่ใกล้เคียง
11. ห้ามสูบบุหรี่ แคะ แกะ เกา ไอหรือจาม ในระหว่างปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
12. พนักงานต้องไม่ฟังบทสนทนาที่แขกคุยกัน ไม่ว่าแขกจะคุยเสียงดังขนาดไหน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. พนักงานไม่ควรจับกลุ่มพูดคุยกันเองในขณะที่ปฏิบัติงานเพราะจะทำให้เกิดการละเลยการบริการแขก

14. ห้ามพนักงานวิพากษ์วิจารณ์แขกในทุกกรณี

15. ห้ามใช้ภาษาหยาบคาย

16. ในกรปฏิบัติงานควรทำอย่างเต็มที่โดยไม่คำนึงถึงเงินทิปที่คาดว่าแขกจะให้เพราะแขกทุกคนย่อมต้องการการบริการที่เท่าเทียมกันจากพนักงาน

17. หากแขกวางเงินทิปไว้บนโต๊ะ พนักงานไม่ควรแตะต้องจนกว่าแขกจะลุกจากโต๊ะไปและห้ามนับเงินทิปต่อหน้าแขก

18. ในขณะที่นำอาหารและเครื่องดื่มออกมาบริการแขกไม่ควรหยุดกระชั้นหันเพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้

19. การเคลื่อนไหวใด ๆ ก็ตามจะต้องไม่ก่อให้เกิดเสียงรบกวนแขก

20. ปกป้องดูแลผลประโยชน์ของร้านอย่างเต็มที่โดยการสอดส่องมิให้แขกยกยอกอุปกรณ์เครื่องใช้ หรือหลบหนีการจ่ายเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม

จะเห็นได้ว่าระเบียบปฏิบัติในการทำงานของพนักงานเท่าที่ยกตัวอย่างมานี้เป็นไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด เพราะพนักงานบริการถือเป็นบุคลากรที่มีความสำคัญยิ่งในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เนื่องจากเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับแขกโดยตรง เป็นบุคคลแรกที่แขกพบเมื่อเข้ามาในห้องอาหาร หากพนักงานไม่สามารถสร้างความประทับใจให้แขกได้ การขายอาหารและเครื่องดื่มอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังนั้นการสร้างเสริมคุณลักษณะเฉพาะตัวของพนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องของความสะอาดรวมเข้ากับทักษะในการปฏิบัติงานและระเบียบปฏิบัติที่วางเป็นแบบแผนเดียวกัน จะเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมให้แขกเกิดความประทับใจในครั้งแรกซึ่งมีผลต่อการเสนอขายอาหารและเครื่องดื่มของทางห้องอาหารได้อย่างดี (นิรนาม, 2541: 23-24)

มารยาทและจรรยาของพนักงานบริการ

1. ร่างกายต้องสะอาด หน้าตา เนื้อตัว มือ หู นิ้ว คอ ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายอย่าให้เห็นร่องรอยของความสกปรก

2. เล็บมือสะอาด ผู้ชายห้ามไว้เล็บ ผู้หญิงไว้ได้แต่ต้องไม่ยาวมากและห้ามใช้ยาทาเล็บสีฉูดฉาด

3. ผมไม่ยาวรุงรัง หวีผมทรงเรียบ ๆ พนักงานหญิงไม่ควรเกล้ามวยหรือไว้ผมทรงสูง

4. ฟันต้องรักษาให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก ไม่รับประทานอาหารที่มีกลิ่นจัดระหว่างปฏิบัติหน้าที่

5. ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง ๆ หรือฉุนจัดในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่

6. เสื้อผ้าต้องสะอาด ริดให้เรียบ
7. รองเท้าต้องขัดมันและไม่ควรใช้รองเท้าที่มีลีสันสลับสีกัน
8. กระดุมทุกเม็ด (ถ้ามี) ต้องกักให้เรียบร้อย
9. ห้ามเคี้ยวอาหารหรืออมของขบเคี้ยวไว้ในปากขณะอยู่ต่อหน้าลูกค้าหรือปฏิบัติงาน
ในหน้าที่
10. ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าลูกค้าก็ตาม
11. ห้ามเอามือล้วงใส่กระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อลูกค้า
12. เวลาจาม ไอ ห้ามไอจามรดหน้าลูกค้า ให้หันไปทางอื่นให้ห่างจากลูกค้ามากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ และให้ใช้มือป้องปาก หากใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากไม่ทัน
13. ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ แม็กกาซีน หรือสิ่งอื่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีลูกค้าอยู่ต่อหน้าก็ตาม
14. ไม่ เกา แคะ คัดหรือเอามือล้วงส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต่อหน้าลูกค้า เช่น แคะจมูก แคะหู แคะขี้ตา แคะฟัน เกาขา หรือล้วงเข้าไปในเสื้อผ้า
15. ห้ามกัดเล็บ หรือตีดนิ้วมือเล่นหรือหักนิ้วมือให้เกิดเสียงดังต่อหน้าลูกค้า
16. ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่แม้จะมีเรื่องขำขัน ต้องสำรวมกิริยาต่อหน้า
ลูกค้า
17. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาของตน ต่อหน้าแขก
18. เวลาพูดกับลูกค้า ไม่ควรพูดเสียงดังเกินควร พูดดังพอใช้ให้ลูกค้าได้ยิน
19. ไม่นั่งพูดกับลูกค้า ต้องลุกขึ้นยืนพูด และอยู่ในท่าสำรวมตัวตรง แต่ไม่ไขว่ห้าง
กระด้าง เวลายืนต้องให้ส้นเท้าชิดกัน
20. พูดกับลูกค้าเท่าที่จำเป็น ไม่ชวนคุย หรือพูดเล่นกับลูกค้า แม้ลูกค้าจะชวนคุยก็ต้อง
สำรวมกิริยาคำพูด แม้แขกจะให้ความสนิทสนมก็ตาม
21. หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ทุ่มเถียงกับลูกค้าไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผิดหรือถูกก็ตาม ถ้า
ลูกค้าผิดก็พยายามชี้แจงให้ลูกค้าทราบโดยสุภาพ
22. ห้ามพูดตีสอนลูกค้า ก่อนแคะลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ทั้งสิ้น
23. ไม่ยื่นฟิงโก๊ะ แก้ว อี๋ เสา หรือกำแพง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่แม้จะไม่มีลูกค้า หรือมี
แต่น้อยก็ตาม
24. ขณะเดินคู่ไปกับลูกค้า ไม่ควรเดินนำหน้า ให้เดินข้างเคียงแต่ก่อนไปทางหลังของ
ลูกค้าเล็กน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

25. อย่าขึ้นขวางทาง หรือยื่นค้ำหน้าหรือเดินชนลูกค้า ถ้าหากเลียงไม่ทันให้ยื่นเลข ๗ อยู่กับที่ เพื่อให้ลูกค้าเดินผ่านพ้นตัวเราไปก่อน

26. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่นหรือเอามือไขว้หลัง

27. ห้ามจับกลุ่มคุยกันระหว่างพนักงานต่อหน้าลูกค้าหรือหยอกล้อเล่นกันต่อหน้าลูกค้า ระหว่างปฏิบัติหน้าที่

28. เวลาฟังคำสั่งจากลูกค้า ฟังให้ชัดเจน อย่ารับคำสั่งผิด ๆ เมื่อไม่เข้าใจคำสั่งให้ถามจนเป็นที่เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงไปบริการตามคำสั่ง

29. เวลาจะหันหลังจากลูกค้า (เมื่อได้รับคำสั่งแล้ว) ให้ค่อย ๆ หมุนตัวด้วยส้นเท้าเพื่อป้องกันการกระทบกับแขกผู้คนที่สวนทางมา

30. เวลานำสิ่งของไปให้แขกต้องใส่ถาดที่จัดไว้ ห้ามใช้มือถือไป

31. การถือ การถอน การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มจะต้องใช้ถาดรอง

32. เมื่อเก็บสิ่งของ ไม่ว่าจะเป็สิ่งของที่มีราคามากน้อยเพียงใดได้ภายในบริเวณหรือสถานที่ที่บริการจะต้องส่งมอบคืนเจ้าของ

33. ห้ามหยิบฉวยเอาสิ่งของของแขก แม้ว่าจะเป็สิ่งของของแขกที่ไม่ต้องการแล้วก็ตาม เว้นแต่แขกจะออกปากอนุญาต

34. เวลาไปซื้อสิ่งของให้แขก ถ้ามีใบรับเงินเงินสดก็มอบให้แก่แขกมีเงินทอนไม่ว่าจะเป็จำนวนมากมายน้อยก็ต้องคืนให้แขก เว้นแต่แขกจะบอกให้เราจึงจะรับเอาไว้

35. ไม่ยื่นรีรอคอยทิปจากลูกค้า

36. เวลาแขกให้เงินทิป ให้กล่าวคำขอบคุณ

37. เวลากล่าวคำขอบใจแทนเงินทิปให้ตอบรับว่ายินดีรับใช้

สิ่งที่พนักงานบริการควรจะต้องรู้

1. มีความรู้เกี่ยวกับการค้าขายอาหาร เช่น ควรจะมีผักอะไร ผลไม้ อะไรและราคาเท่าไร

2. มีความรู้เกี่ยวกับอาหารที่ตนเองจะต้องเสิร์ฟว่าอาหารชนิดนี้ควรจะได้รับประทานกับผักอะไร

3. มีความรู้เกี่ยวกับภัตตาคาร ร้านอาหารอื่น ๆ

4. มีความรู้ในด้านวิธีการเสิร์ฟที่ถูกต้อง

5. มีความรู้เกี่ยวกับชนิดของบุหรี เหล้าและเครื่องดื่มต่าง ๆ

6. รู้ว่ารายการอาหารมีอะไรบ้าง อาหารชนิดใดใช้รับประทานคู่กับอาหารชนิดใดบ้าง

(ศิลา, 2540 :31-33)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คุณสมบัติของพนักงานบริการ แยกพิจารณาได้เป็น 2 หัวใหญ่ คือ

1. คุณสมบัติทางด้านร่างกาย

พนักงานบริการอาหาร (WAITER/WRITRESS) มักจะถูกกำหนดให้สวมเครื่องแบบ (UNIFORM) เพื่อแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างพนักงานกับแขก อย่างไรก็ตามเครื่องแบบที่พนักงานสวมใส่อยู่ก็ยังคงมีความแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับตำแหน่งและประเภทของห้องอาหารที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ นอกจากนี้การที่กำหนดให้พนักงานสวมเครื่องแบบยังเนื่องมาจากเหตุผล 2 ประการ

1. อนามัย ทางร้านสามารถคัดเลือกผ้าที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงานให้กับพนักงาน สะดวกในการทำความสะอาดและสบายในการสวมใส่ พนักงานหญิงจะถูกกำหนดให้สวมผ้าคลุมศีรษะเพื่อทำให้ผมดูเป็นระเบียบและป้องกันไม่ให้ผมร่วงลงไปในอาหาร

2. บรรยากาศ การแต่งกายของพนักงานที่ดูกลมกลืนไปกับประเภทของอาหารที่มีบริการ และการตกแต่งภายในสถานที่ จะเป็นการสร้างบรรยากาศในการรับประทานอาหารให้แขก

พนักงานบริการเป็นผู้ที่จะต้องใช้พลังงานในการทำงานอย่างมาก จึงควรเป็นผู้ที่มีสุขภาพอนามัยดี การเอาใจใส่ในเรื่องอาหารการกินและการพักผ่อนให้เพียงพอ ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก พนักงานควรหลีกเลี่ยงเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ และควรออกกำลังกายให้สม่ำเสมอ ในกรณีที่เกิดเจ็บไข้ได้ป่วย เช่น เป็นโรคไทฟอยด์หรือโรคที่อาจแพร่เชื้อได้ เช่น บิดหรือโรคที่เป็นสาเหตุให้เกิดอาหารเป็นพิษต่อแขก ควรจะต้องแจ้งให้นายจ้างทราบโดยด่วน รวมไปถึงการมีอาการต่อไปนี้ ท้องร่วงหรืออาเจียน มีบาดแผล บวม เป็นฝี หรือแผลปวดแสบปวดร้อน บริเวณนิ้ว มีน้ำไหลออกจากตา หู จมูก ในกรณีรู้สึกไม่สบาย ไม่ควรมาทำงานเพราะอาจจะเป็นการแพร่เชื้อโรคให้กับผู้อื่น

คุณสมบัติทางด้านร่างกายนอกเหนือจากสุขภาพดีแล้ว พนักงานบริการควรระวังเรื่องความสะอาดเพราะพนักงานบริการเป็นผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับอาหารที่แขกบริโภคโดยตรง หากแขกทราบว่าพนักงานบริการของร้านสกปรก แขกย่อมไม่หวนกลับมาใช้บริการอีก เมื่อแขกเดินเข้ามาในร้าน แขกจะสังเกตและสามารถตัดสินใจได้ทันทีว่าสถานที่นั้น ๆ มีความสะอาดหรือถูกสุขลักษณะมากน้อยเพียงใด

ข้อควรปฏิบัติของพนักงานบริการในส่วนที่เกี่ยวกับความสะอาดของร่างกายในส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

- มือและเล็บมือ ควรต้องทำความสะอาดบ่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งก่อนให้บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่แขก และหลังจากการเข้าห้องน้ำ เล็บมือเล็บมือควรจะต้องตัดและตะไบให้เรียบร้อย พนักงานหญิงต้องงดเว้นการทาเล็บไม่ว่าจะมีสีหรือไม่ ขณะปฏิบัติงานผู้ที่สูบบุหรี่ต้อง

ระวังไม่ให้มีคราบนิโคตินอยู่บนนิ้วมือ

- ความสะอาดของร่างกาย หากพนักงานคนใดได้รับคำตำหนิจากแขกในเรื่องกลิ่นตัวหรือกลิ่นเหม็นเปรี้ยวถือว่าเป็นเรื่องร้ายแรงมาก พนักงานบริการที่ดีควรอาบน้ำวันละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย (ประเทศหนาว) ชุดชั้นในจะต้องเปลี่ยนทุกวันและควรใช้ยาระงับกลิ่นตัว แป้งฝุ่นสำหรับโรยตัวและเท้าสามารถใช้ได้แต่ต้องระวังเรื่องกลิ่น รวมไปถึงกลิ่นน้ำหอมและน้ำยาหลังโกนหนวดด้วย

- ผิวหนัง การที่จะมีผิวหนังสะอาดเกลี้ยงเกลาขึ้นอยู่กับสุขภาพที่ดีของผู้นั้น พนักงานบริการจึงควรใช้เวลาว่างไปพักผ่อนหย่อนใจในที่อากาศบริสุทธิ์ รับประทานอาหารสด เช่น ผักผลไม้ พนักงานหญิงไม่ควรใช้เครื่องสำอางมากเกินไป

- ผม ต้องดูแลรักษาให้เรียบร้อยและสระบ่อย ๆ เพื่อป้องกันรังแคและกลิ่น ควรแปรงผมให้เรียบ พนักงานบริการทั้งชายและหญิงห้ามทำผมปิดหน้าปิดตา การใช้มือเสยผมในขณะที่บริการอาหารเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำต่อหน้าแขก ความยาวของผมสำหรับพนักงานหญิงไม่ควรยาวกว่าปกเสื้อ หากพนักงานหญิงไว้ผมยาวจะต้องรวบให้เรียบร้อย บางแห่งอาจกำหนดให้พนักงานหญิงสวมผ้าคลุมศีรษะเพื่อดูเป็นระเบียบและป้องกันไม่ให้ผมร่วงลงไปในอาหาร พนักงานชายควรระวังเรื่อง หนวด เคราและจอน นอกเหนือไปจากเรื่องผมรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ แปรงฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง และควรได้รับการตรวจฟันโดยทันตแพทย์ปีละ 2 ครั้ง หรืออย่างน้อยที่สุดปีละครั้ง หากใส่ฟันปลอมต้องดูแลรักษาให้สะอาดเช่นกัน ความสะอาดเป็นเรื่องจำเป็นมาก หากมีอาการเจ็บปวดบริเวณเท้าต้องรีบรักษาเนื่องจากพนักงานบริการจำเป็นที่จะต้องยืนและเดินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

2. คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

1. ความเป็นมิตร (FRIENDLINESS)

การสร้างความเป็นมิตรอาจทำได้โดยการเรียกชื่อแขก ซึ่งผลของการวิจัยตลาดพบว่าแขกจะเกิดความประทับใจในสถานที่และบริการที่ได้รับ เพราะแขกจะเกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญมีคนรู้จัก แต่ทั้งนี้จะต้องให้แน่ใจว่าออกเสียงถูกต้อง อย่างไรก็ตามหากเป็นกรณีที่แขกไม่ต้องการให้เรียกชื่อไม่ว่าจะเป็นเหตุผลใดก็ตามพนักงานต้องปฏิบัติตาม การจำชื่อแขกที่มาใช้บริการอาจจะใช้วิธีต่อไปนี้

- ฟังชื่อให้ชัดเจนเมื่อได้รับการบอกกล่าว
- จดชื่อใส่กระดาษ (อย่าทำต่อหน้าแขก)
- พுகทวนชื่อแขกหลาย ๆ ครั้ง

นอกเหนือจากการเรียกชื่อแขกในการกล่าวต้อนรับแล้ว อาจจะใช้ในเวลาที่ได้รับคำสั่ง

อาหารจากแขก หรือถามความพอใจจากแขกต่ออาหารและการบริการ

2. ความรู้ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม (KNOWLEDGE OF FOOD AND BEVERAGE)

พนักงานบริการจะต้องเป็นผู้ที่รอบรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิดที่มีขายในสถานบริการของตน ทั้งนี้เพื่อให้คำแนะนำและเสนอแนะแก่แขกได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับกรรมวิธีการปรุง เครื่องปรุง เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร รวมไปถึงวิธีการบริการให้กับแขกด้วย

3. คำพูดชัดเจน (CLEAR SPEECH)

เสียงของพนักงานบริการควรจะชัดเจนและฟังเป็นธรรมชาติสามารถออกเสียงคำต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเพื่อสื่อความหมายอย่างคล่องแคล่ว ทั้งนี้เพราะแขกย่อมรู้สึกพอใจที่ได้ยินเสียงที่ไพเราะน่าฟัง ความรู้ในภาษาที่สองเป็นสิ่งที่จะช่วยพนักงานบริการที่ต้องการในร้านใหญ่ ๆ ตามแหล่งศูนย์กลางการท่องเที่ยว

4. ลายมือ (HANDWRITING)

ในความเป็นจริงแล้วพนักงานบริการคงไม่จำเป็นต้องมีลายมือสวยแต่อย่างน้อยที่สุดลายมือต้องอ่านง่าย เพราะพนักงานบริการต้องเป็นผู้เขียนใบสั่งอาหารไปยังพนักงานครัวและพนักงานเก็บเงิน

5. ความจำ (MEMORY)

พนักงานบริการจะต้องพยายามจดจำทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในห้องอาหารให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นรายการอาหาร เครื่องดื่ม เครื่องปรุง กรรมวิธีการปรุงหรือการผลิต อุปกรณ์เครื่องใช้ ชื่อของแขกประจำ รวมไปถึงความชอบและไม่ชอบของแขกที่มาใช้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อการบริการที่ดีและทำให้แขกเกิดความประทับใจ

6. ความซื่อสัตย์ (HONESTY)

จากการทำการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในร้านของพนักงานพบว่ามีการกระทำที่ส่อเจตนาทุจริต อาทิเช่น การสอดใบเสร็จค่าอาหารที่ไม่ถูกต้องแก่ลูกค้า การนำอาหารจากร้านไปบริโภคที่บ้านหรือที่อื่น ๆ การนำเครื่องใช้ของร้านไปใช้ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานเหล่านี้ไม่ได้มีค่านิยมที่ถูกต้องในการทำงาน จากโอกาสที่อาจเอื้ออำนวยให้เกิดการทุจริตทำให้ต้องมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความประพฤติดีโดยตั้งมาตรฐานไว้สูง พนักงานบริการจะต้องมีความซื่อสัตย์กับแขก เพื่อนร่วมงานหรือแม้แต่กับร้าน

7. ความร่วมมือ (CO-OPERATION)

พนักงานบริการจะต้องพร้อมที่จะทำงานนอกเหนือจากเวลาที่กำหนดไว้และสนุกสนาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับการให้บริการผู้อื่น ไม่ควรเร่งแซงเพื่อที่ตนเองจะได้เสร็จงานและกลับบ้านเร็ว

8. การทำงานเป็นทีม (TEAMWORK)

ถือเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการทำงาน เพราะจะเป็นตัวเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการแขก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีแขกเป็นจำนวนมาก หากพนักงานทำแต่เฉพาะงานในหน้าที่ของตนหรือในพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเพียงอย่างเดียว โดยไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ผลเสียที่เกิดจากข้อตำหนิของแขกจะไม่ใช่เกิดกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่จะเกิดกับภาพรวมของหน่วยงานทั้งหมดการทำงานเป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ถ้าทุกฝ่ายมีน้ำใจต่อกันและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถทั้งในส่วนตนและส่วนรวม โดยยึดถือปณิธานในการทำงานอย่างเดียวกันคือการทำให้แขกพึงพอใจที่สุด

นอกเหนือจากคุณสมบัติทางร่างกายและทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดังกล่าวมาแล้วพนักงานบริการยังต้องศึกษาระเบียบปฏิบัติในการทำงานและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้เพราะห้องอาหารไม่ใช่ชายเฉพาะสินค้าที่เป็นอาหารและเครื่องดื่มเท่านั้น แต่ยังขายความสามารถของพนักงานบริการอีกด้วย (นิรนาม, 2541: 19-22)

การปฏิบัติตนในสถานการณ์ต่าง ๆ

1. อาหารหรือเครื่องดื่มหก พนักงานบริการจะต้องเช็ดทำความสะอาด สิ่งที่หกทันที ถ้าบริเวณที่ทำอาหารและเครื่องดื่มหกเลอะมาก ควรจะให้ลูกค้าเปลี่ยนโต๊ะเพื่อความสะอาดในการทำความสะอาด ถ้าลูกค้าทำอาหารหกลดเสื้อผ้าของลูกค้าเอง พนักงานบริการควรจะนำผ้าชุบน้ำพอหมาด ๆ มาให้ลูกค้าเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าพนักงานบริการเป็นผู้ทำหกลดเสื้อผ้าลูกค้า หรือลูกค้าก็มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์อยู่บ้างรีบกล่าวคำขอโทษ พร้อมทั้งทำความสะอาดให้กับลูกค้า

2. สิ่งของของลูกค้าชำรุดสูญหาย กรณีสิ่งของของลูกค้าได้รับการชำรุด หรือสูญหายในร้านให้พนักงานแจ้งผู้จัดการทันที

3. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดบริการ ให้ปฏิบัติตอบลูกค้าด้วยท่าทางอันสุภาพนุ่มนวลและอธิบายให้ทราบว่าเปิดทำการเวลาใดแน่นอน

4. ลูกค้ามาใกล้เวลาเปิดทำการ จงให้การต้อนรับเช่นปกติ ให้บริการเป็นอย่างดี โดยอย่าแสดงให้รู้ว่าปฏิบัติอย่างเร่งรีบ

5. ลูกค้ารีบร้อน พยายามให้คำแนะนำเลือกอาหารรายการที่ไม่ต้องเสียเวลาปรุงนาน พร้อมทั้งบอกกำหนดเวลาปรุงอาหารรายการที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณให้ทราบล่วงหน้า และให้บริการอย่างดีที่สุด

6. ลูกค้าลังเลใจ ใช้ความอดกลั้น อย่าแสดงที่ทำเร่งลูกค้าควรแนะนำรายการอาหาร

ต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ อย่างรอให้ลูกค้าเลือกอาหารเอง

7. ลูกค้าลวนลามหรือมีที่ทำเป็นกันเอง จงสุภาพและวางท่าทีให้ละมุนละม่อมหลีกเลี่ยงที่จะสนทนาปราศรัยกันอย่างยืดเยื้อ พยายามยืนอยู่ในระยะห่างและจงอย่าตอบโต้สนทนา หรือล้อเลียนเป็นกันเองกับลูกค้าเป็นอันขาด

8. ลูกค้าอารมณ์เสีย ให้การต้อนรับอย่างขี้มเข้มแจ่มใสรับฟังคำบ่นคำหนิอย่างอ่อนโยน เรียบร้อยแต่อย่าช่วยพูดสนับสนุนแต่อย่างใด พยายามเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ การบริการอย่างดี อาจจะช่วยให้ลูกค้าอารมณ์เย็นลงหรือแจ่มใสขึ้นบ้าง

9. ลูกค้าอะอะโว้ยวาย จงอดกลั้น การโต้เถียงจะเป็นชนวนทะเลาะได้ ให้พูดด้วยอย่าง เรียบร้อยอย่าข่มขู่ให้โกรธและหลีกเลี่ยงบ้ายเบี่ยงไม่สนับสนุนด้วยในการวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้า

10. ลูกค้าเมาสุรา ให้ปฏิบัติตัวอย่างเรียบร้อยนุ่มนวล พูดด้วยเบา ๆ พยายามให้การช่วยเหลือเท่าที่สามารถและรีบเสิร์ฟให้เร็วกว่าปกติ ถ้าลูกค้าอาละวาดวุ่นวายให้แจ้งผู้จัดการ

11. ลูกค้ามาอย่างโคดเคี้ยว เมื่อเห็นลูกค้าเข้ามาคนเดียว อย่าถามย้าว่ามาคนเดียวหรือ ก็คน ให้ต้อนรับเช่นปกติ นำไปนั่งที่โต๊ะพยายามให้การเอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี

12. ลูกค้าลืมหืมของ เมื่อพบสิ่งของที่ลูกค้าลืมหืมไว้ ให้นำสิ่งของนั้น ไปแจ้งผู้จัดการ ร้านทราบทันที เมื่อลูกค้ากลับมาถามถึงสิ่งของควรจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับ บุคคลที่เกี่ยวข้อง

13. ลูกค้าตำหนิเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ไม่ว่าจะเป็นการตำหนิที่ถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง หรือเป็นการตำหนิที่ปราศจากเหตุผลพนักงานบริการจะต้องทนรับฟังจากลูกค้าได้ หากสุดวิสัยหรือร้ายแรงเกินกว่าที่พนักงานบริการจะชี้แจงต่อลูกค้าได้ให้แจ้งผู้จัดการร้านหรือ กัปตันทันที จงอย่าโต้เถียงกับลูกค้าเพราะเปล่าประโยชน์และจงระลึกเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ ถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของลูกค้าเองก็ตาม ถ้าพนักงานจะพยายามให้ลูกค้ายอมรับก็ยอม จะเสียลูกค้านั้นแล้วอาจจะทำให้เสียลูกค้ารายอื่นด้วย ถ้าลูกค้าตำหนิด้วยเหตุผลและเป็นฝ่ายถูก ควรกล่าวขอโทษและกล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่แจ้งให้ทราบขอขอบคุณ ซึ่งพนักงานบริการจะต้อง ไม่พลอยมีโทสะต่อลูกค้า

14. การตำหนิเกี่ยวกับการบริการ ให้ปฏิบัติเหมือนกันกับอาหารและเครื่องดื่ม หากพนักงานบริการให้ความนอบน้อมรู้จักใช้ไหวพริบใช้ถ้อยคำที่ดี ย่อมจะไม่เสียลูกค้าและถ้าลูกค้า ผู้นั้นกลับมาใหม่อย่าผูกพยายามจงให้การบริการอย่างดีเช่นเคยปฏิบัติตาม

15. ลูกค้าชมเชย เมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยโดยตรง จงกล่าวคำขอบคุณต่อลูกค้าอย่าง นอบน้อม ถ้าลูกค้าชมพนักงานในส่วนอื่นต้องกล่าวขอบคุณลูกค้าและบอกกับลูกค้าด้วยว่าจะบอก พนักงานที่ลูกค้าชมเชยให้ทราบ

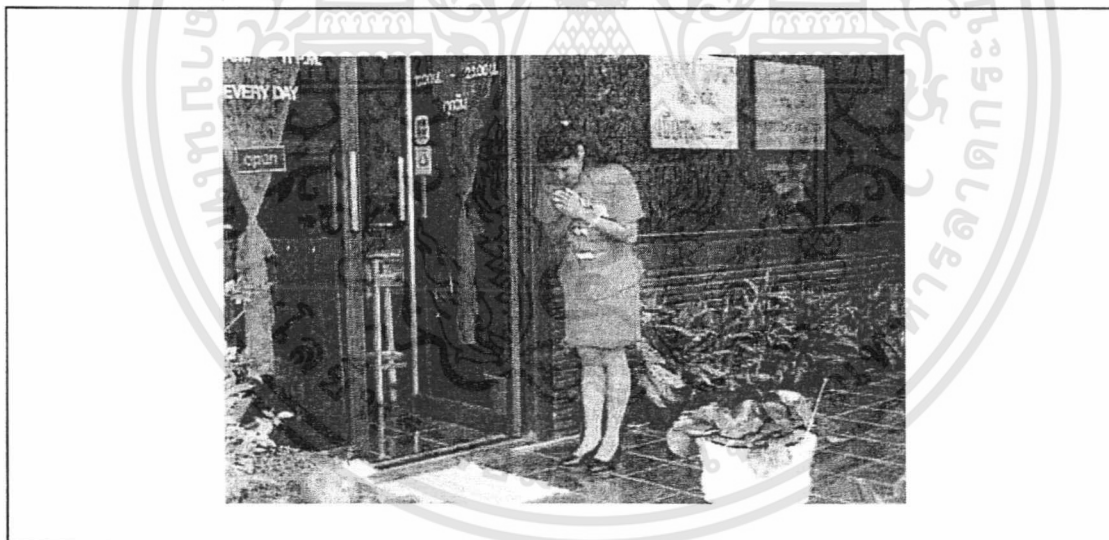
16. การเก็บโต๊ะอาหารขณะที่ลูกค้านั่งอยู่ หลังจากที่ถูกชำระประทานอาหารเสร็จแต่ละอย่าง จงถอนจานที่ใช้แล้วด้านขวามือของลูกค้า ถอนด้วยแก้วถอนออกจากทางขวาเช่นกัน จานอาหารหลักควรถอนออกเป็นอันดับแรกและควรถอนออกทันทีที่อาหารหมด ในกรณีที่โต๊ะอาหารสกปรกใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดโต๊ะด้วย เก็บโต๊ะให้เรียบร้อยก่อนเสิร์ฟของหวาน ที่เขียนหรือที่สกปรกมีเชื้อแล้วควรเอาออกและนำอันใหม่มาวางแทน (พิศมัย, 2534: 194-196)

การบริการของร้านอาหาร ประกอบด้วย

1. การต้อนรับ

เมื่อแขกเดินเข้ามาในร้านอาหาร พนักงานบริการควรจะต้อนรับด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรก แล้วเลือกโต๊ะที่มีขนาดพอดี พอเหมาะกับจำนวนแขก โดยเสนอแนะให้แขกตัดสินใจเอง

การพาแขกมานั่งที่โต๊ะ พนักงานบริการจะต้องเดินนำหน้าในเส้นทางที่เหมาะสม กว้างขวางพอสมควร หาทີ່ให้คนชรา เด็ก และผู้หญิงก่อนเลื่อนเก้าอี้ช่วยเหลือตามความเหมาะสม จัดหาที่วางสัมภาระ จัดผ้าเย็นและรายการอาหารให้ครบทุกคน (ภาพผนวกที่ 1)



ภาพผนวกที่ 1 การต้อนรับ

2. การแนะนำรายการอาหาร

พนักงานบริการควรจะขอรับคำสั่งเครื่องดื่มและไปนำเครื่องดื่มมาเสิร์ฟ ให้เรียบร้อย จึงมาประจำโต๊ะเพื่อแนะนำรายการอาหาร

รายการอาหารที่นำมาให้แขกต้องมีรูปเล่มที่สะอาด มีราคาปัจจุบันทุกรายการพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริการควรอยู่ประจำโต๊ะ ขณะที่แขกกำลังอ่านรายการอาหาร เพื่อจะได้ตอบคำถามและอธิบายรายการอาหารให้แขกได้ทราบ พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เรื่องอาหารและเครื่องคั้ตามรายการอาหารของทางร้าน เช่น อาหารชนิดนี้ประกอบด้วยอะไรบ้างอาหารที่มีชื่อเสียงของร้านหรือเครื่องคั้นี้ประเภทไหนที่เข้ากับอาหารได้

พนักงานควรจะพูดหรือฟังภาษาอังกฤษได้ แต่ถ้าทำไม่ได้ต้องตามทีผู้ทีสามารถพูดและฟังได้และมีความรู้เรื่องอาหารมาบริการ แทนกรณีทีมีแขกชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการ (ภาพผนวกที่ 2)



ภาพผนวกที่ 2 การแนะนำรายการอาหาร

3. การรับคำสั่ง

ควรรับคำสั่งอย่างสุภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองและจดทีทุกครั้งที่แขกสั่งอย่างถูกต้องและชัดเจน เมื่อรับคำสั่งเสร็จแล้วจะต้องอ่านทวนคำสั่งรายการอาหาร จำนวนจานให้แขกฟัง หากรับคำสั่งเพิ่มเติม จะต้องจดว่าเป็นการสั่งเพิ่มเติมเพื่อจำได้สามารถทำได้ก่อน ควรจัดการเรื่องเครื่องคั้ทันที จัดอุปกรณ์เครื่องมืทีจำเป็นพร้อมเครื่องปรุงทีใช้ประกอบอาหารมาเตรียมไว้ โดยบริการในลักษณะใครมาก่อนได้ก่อน อย่าลืมความต้องการของแขก ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วเรียบร้อยด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส (ภาพผนวกที่ 3)

4. การเสิร์ฟอาหาร

พนักงานบริการต้องเสิร์ฟอาหารให้ถูกต้อง ไม่ให้มือสัมผัสกับอาหารหรืออุปกรณ์เครื่องใช้ ในส่วนทีต้องสัมผัสกับอาหาร เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม ตะเกียบ เครื่องปรุงรสต่าง ๆ ต้องตรวจสอบความสะอาดและภาชนะทีใส่ต้องเหมาะสม มีฝาปิด เมื่อรับอาหารมาเสิร์ฟ

เอกสารนี้เป็นเอกสารทีสงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 3 การรับคำสั่ง

ต้องตรวจว่ามีเศษผง เศษผมหรือสิ่งไม่พึงปรารถนาอยู่ในอาหารนั้น ๆ หรือไม่
ก่อนเสิร์ฟผลไม้ ของหวาน ให้เก็บโต๊ะก่อนทุกครั้ง

5. การเก็บเงิน

เมื่อได้รับคำสั่งให้คิดเงินแล้ว พนักงานบริการต้องมาบอกเลขโต๊ะให้พนักงานเก็บเงิน
รวมจำนวนเงินทั้งหมด แล้วนำไปเสร็จไปให้แขกโดยใส่ภาชนะหรือถาดสำหรับเก็บเงิน หากมี
ปัญหาหรือข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องชี้แจง พร้อมทั้งขอโทษ และจัดการแก้ไขโดยเร็วที่สุด

การคิดเงินผิด หรือคิดค่าอาหารเกินราคา ถือเป็นความผิดร้ายแรงที่ต้องระวังให้มาก

6. การส่งแขก

เมื่อเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว แขกเริ่มขยับตัว ต้องให้ความช่วยเหลือพอสมควร เช่น เลื่อน
เก้าอี้ ส่งของ สังเกตดูว่าแขกลืมสิ่งใดหรือไม่ ถ้ามีต้องรีบเตือนหรือนำไปให้ทันที กล่าวขอบคุณ
ด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสและเดินไปส่งแขกตามสมควร (ภาพผนวกที่ 4)

7. การเก็บโต๊ะและทำความสะอาด

หลังจากส่งแขกแล้ว ต้องเก็บจาน ชาม ช้อนส้อม แก้วน้ำและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แล้วบนโต๊ะให้
หมด เพื่อให้โต๊ะว่างและเช็ดทำความสะอาดให้เรียบร้อย กรณีที่ใช้ผ้าปูโต๊ะสกปรกและเอะอะ ก็
ควรเปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ หากมีที่เชียนูหรืออยู่บนโต๊ะ ก็ต้องเปลี่ยนที่เชียนูหรือใหม่เสมอ

8. การจัดโต๊ะ

เมื่อเก็บโต๊ะหลังจากแขกออกไปแล้ว ต้องจัดโต๊ะอาหารให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะรับ
แขกชุดใหม่ได้ทันที (ภาพผนวกที่ 5)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 4 การส่งแขก



ภาพผนวกที่ 5 การจัดโต๊ะ

9. การดูแลรักษาความสะอาดภายในร้าน

หลังจากกิจการในแต่ละวัน ต้องทำความสะอาด เช็ด ล้าง ห้องครัว ห้องรับประทานอาหาร และดูแลรักษาความสะอาดห้องส้วมอยู่เสมอ (นันทกา, 2540: 10-15) (ภาพผนวกที่ 6)

ฝ่ายครัว

ข้อควรปฏิบัติในการทำงานของพนักงาน

- การเตรียมตัวก่อนปรุงและประกอบอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 6 การดูแลรักษาความสะอาดภายในร้าน

1. ต้องแต่งกายให้สะอาด สวมเสื้อมีแขน ผูกผ้ากันเปื้อน ใส่หมวกหรือเน็ตคลุมผม
2. ล้างมือให้สะอาดด้วยน้ำและสบู่ทุกครั้งก่อนปรุงอาหารและหลังออกจากห้องน้ำ
3. ถ้าถูกมีดบาด จะต้องใช้พลาสติกปิดแผล ควรจะจัดหางานอื่นให้ทำจนกว่าแผลจะหาย หากมีความจำเป็นต้องใช้พนักงานคนนี้ จะต้องให้สวมถุงมือขณะปฏิบัติงาน

4. ตัดเล็บให้สั้น ไม่สวมแหวน นาฬิกา กำไลข้อมือหรือผูกสายสิญจน์ไว้ที่ข้อมือ
- ระหว่างการปรุงและประกอบอาหาร

1. ต้องปรุง และประกอบอาหารบนโต๊ะ สูงจากพื้น
2. เมื่อไอ หรือจาม ต้องใช้ผ้าสะอาดปิดปากและจมูกทุกครั้ง
3. ไม่พูดคุย หรือไม่สูบบุหรี่ ในขณะที่ปรุงและประกอบอาหาร
4. การชิมอาหารระหว่างปรุง ต้องตักแบ่งใส่ถ้วย และใช้ช้อนชิมเฉพาะ
5. ปรุงอาหารให้สุก สะอาดเสมอ โดยเฉพาะอาหารประเภทเนื้อสัตว์
6. ระหว่างปรุงอาหาร ห้ามมิให้ใช้มือสังแน้มูก เกาศีรษะจับเสี้ยนผม หัวแต่งผม เกาหรือแกะแผล ไม่ต้องจับใบหน้าหรือบริเวณอื่นใดของร่างกาย (นันทกา, 2540: 7)

ข้อกำหนดพื้นฐานในการปรับปรุงและดูแลร้านอาหารให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล

1. สถานที่รับประทาน สถานที่เตรียมปรุง-ประกอบอาหารต้องสะอาดเป็นระเบียบและจัดเป็นสัดส่วน

ต้องจัดและดูแลรักษาบริเวณสถานที่รับประทานอาหารและสถานที่เตรียม ปรุงประกอบ จำหน่ายอาหารให้สะอาดเป็นระเบียบอยู่เสมอ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- พื้น ควรมึลักษณะผิวเรียบ ไม่ลื่น ไม่แตกร้าวหรือเป็นร่องและไม่มีเศษขยะ
 - ผนังและเพดาน ควรทาสีอ่อน เพื่อช่วยให้บริเวณร้านสว่าง ไม่มีดทึบและสามารถมองเห็นสิ่งสกปรกได้ง่าย โดยเฉพาะบริเวณที่เตรียมปรุงอาหาร ควรทำด้วยวัสดุผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย เช่น สแตนเลส อลูมิเนียม โฟเมก้า กระเบื้องเคลือบ อยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดและต้องรักษาความสะอาดอยู่เสมอ

วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องจัดให้เป็นระเบียบ สามารถทำความสะอาดได้ทั่วถึงและจัดบริเวณในการปฏิบัติงานให้เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน เพื่อป้องกันการปนเปื้อนของอาหารและในบริเวณที่ปรุงควรมีพัดลมดูดอากาศหรือปล่องระบายควันช่วยระบายอากาศและต้องไม่รบกวนบริเวณใกล้เคียงด้วย (ภาพผนวกที่ 7)



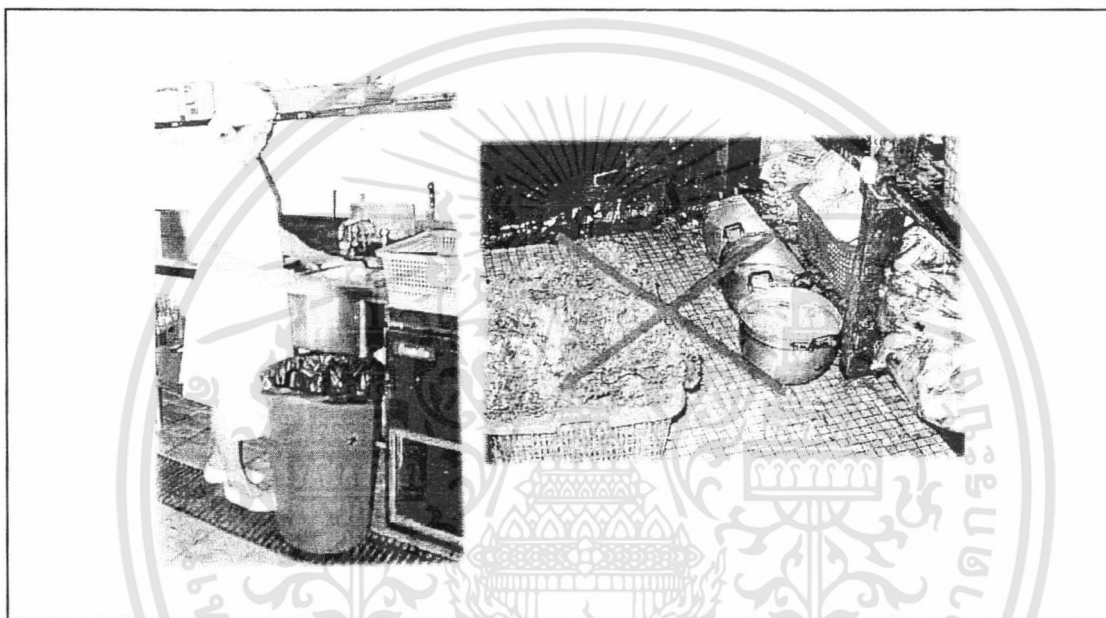
ภาพผนวกที่ 7 สถานที่รับประทาน สถานที่เตรียมปรุง-ประกอบอาหาร

2. ไม่เตรียม/ปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้าหรือในห้องน้ำห้องส้วม และต้องเตรียม/ปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องไม่เตรียมหรือวางอาหาร ภาชนะใส่อาหาร รวมถึงการหั่น การล้าง การเก็บอาหาร บนพื้นและบริเวณหน้า หรือในห้องน้ำห้องส้วม ตลอดจนในบริเวณที่อาจทำให้อาหารปนเปื้อน ถึงสกปรกได้

ต้องเตรียมและปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตรและโต๊ะที่ใช้ เตรียมปรุงอาหารต้องทำด้วยวัสดุผิวเรียบ สามารถทำความสะอาดได้ง่าย เช่น สแตนเลส โฟเมก้า (ภาพผนวกที่ 8)



ภาพผนวกที่ 8 ไม่เตรียม-ปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้าหรือในห้องน้ำห้องส้วม

3. ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัยมีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ เช่น มี เลขทะเบียนตำรับอาหาร (อย.), เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม (มอก.)

ต้องไม่ใช้สารปลอมปน สารที่ไม่ใช่อาหารหรือสารที่ไม่ปลอดภัยในการบริโภคมาปรุง ประกอบอาหาร

ภาชนะที่ใช้ใส่เครื่องปรุงรส เช่น น้ำส้มสายชู น้ำปลาและน้ำจิ้ม ซึ่งมีฤทธิ์กัดกร่อนได้ ต้องใส่ภาชนะที่ทำจากวัสดุที่ทนการกัดกร่อนได้ดี ได้แก่ แก้ว กระเบื้องเคลือบขาว และต้องมีฝาปิด สำหรับช้อนตักควรใช้ช้อนกระเบื้องเคลือบขาว ถ้าใช้สแตนเลสควรเป็นชนิด 18-8 ส่วน เครื่องปรุงรส หรือสารปรุงแต่งอาหารที่ไม่มีฤทธิ์กัดกร่อน เช่น น้ำตาล พริกป่น ควรเก็บใน ภาชนะที่สะอาดสามารถทำความสะอาดได้ง่าย มีฝาปิดหรือใช้ฝาชีครอบ (ภาพผนวกที่ 9)

4. อาหารสด ต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 9 ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัยมีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ

ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบเก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 7.2 องศาเซลเซียส

อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ ต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกันโดยอาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบต้องเก็บในอุณหภูมิไม่สูงกว่า 7.2 องศาเซลเซียสและควรจะมีการแยกเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. ผักสดก่อนล้างทำความสะอาด
2. ผักสดหลังจากล้างทำความสะอาดแล้ว
3. ผลไม้สดก่อนล้าง
4. ผลไม้สดหลังจากล้างทำความสะอาดแล้ว
5. เนื้อสัตว์ที่ไม่ใช่อาหารทะเล
6. เนื้อสัตว์ประเภทอาหารทะเล
7. อาหารที่พร้อมบริโภค (ภาพผนวกที่ 10)

5. อาหารปรุงสำเร็จแล้วแยกเก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร

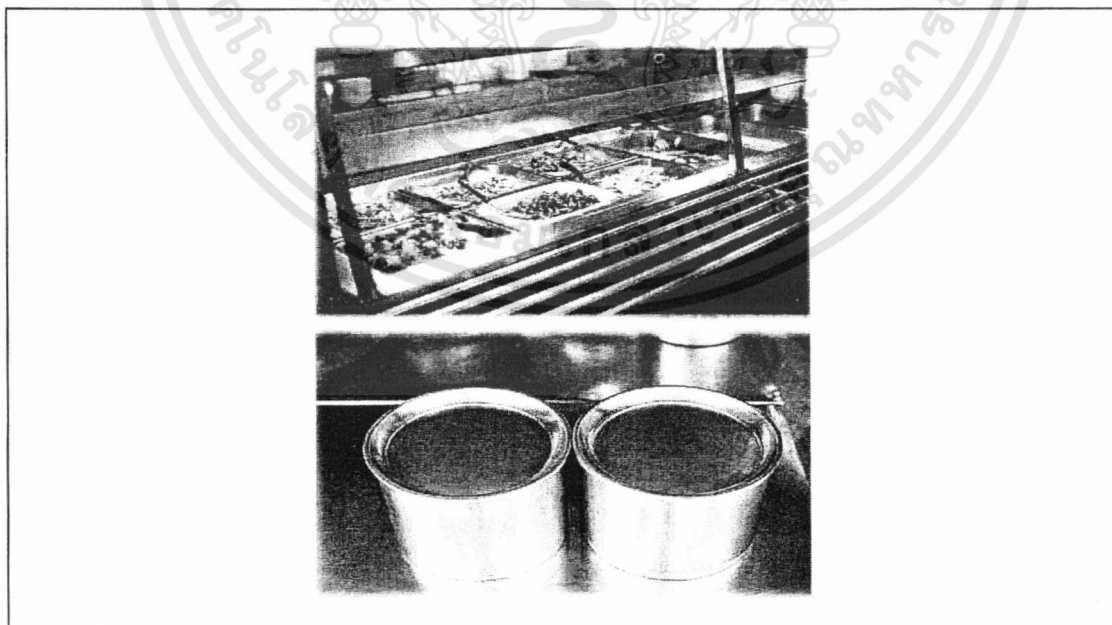
อาหารปรุงสำเร็จหรืออาหารที่พร้อมจะรับประทานได้ โดยไม่ผ่านขั้นตอนของการให้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความร้อนหรือการฆ่าเชื้อโรคอีก ต้องเก็บไว้ในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดอาหารไว้ตลอดเวลาเพื่อป้องกันสัตว์ แมลงนำโรคและฝุ่นละอองและวางตั้งสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร (ภาพผนวกที่ 11)



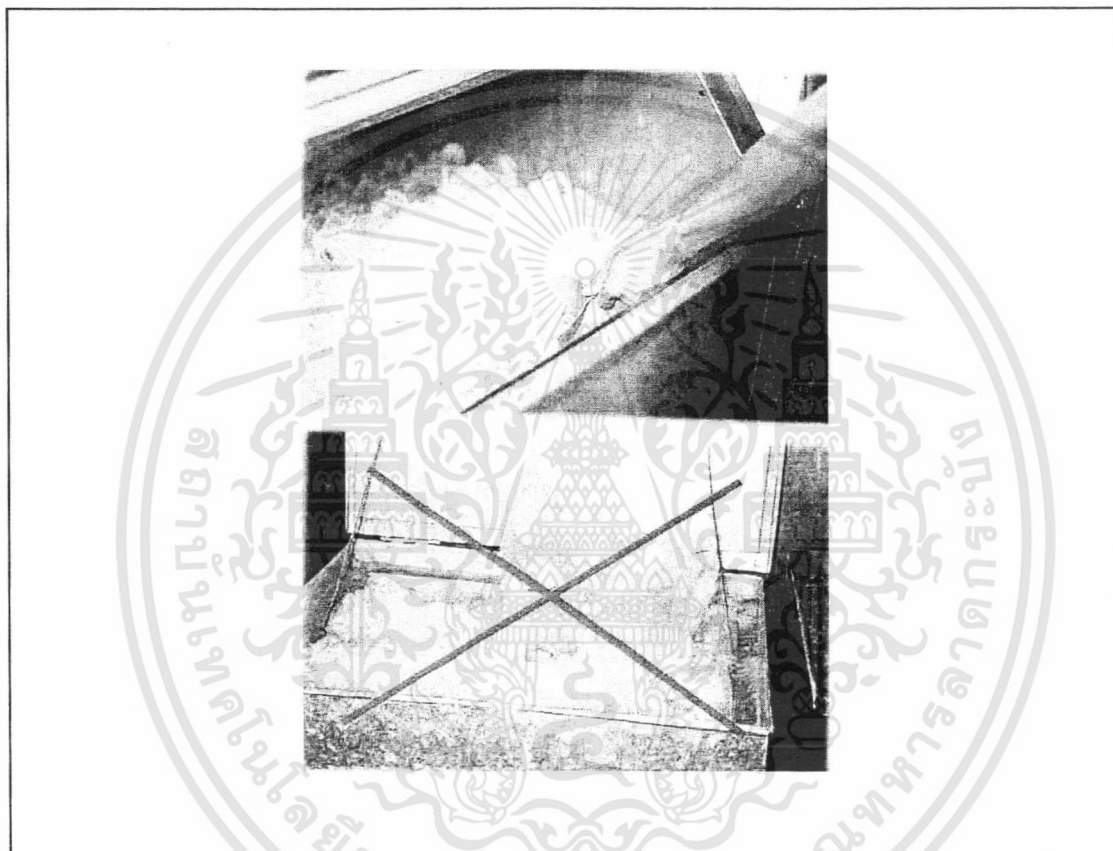
ภาพผนวกที่ 10 การแยกที่เก็บอาหารสดตามประเภทของอาหารสดโดยไม่ปะปนกัน



ภาพผนวกที่ 11 อาหารปรุงเสร็จแล้วแยกเก็บในภาชนะที่สะอาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องเป็นน้ำแข็งที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ในการบริโภคโดยเฉพาะ เมื่อละลายแล้วควรเป็นน้ำที่สะอาด ไม่มีตะกอน ภาชนะที่ใส่ต้องเป็นภาชนะที่สะอาด ไม่เป็นสนิม มีฝาปิด สามารถเก็บความเย็นได้ดี ต้องมีอุปกรณ์สำหรับกิบหรือตักที่มีด้ามยาวเพียงพอสามารถหยิบจับได้โดยมือไม่สัมผัสกับน้ำแข็ง หรือไม่ทำให้เกิดการปนเปื้อนและต้องไม่มีสิ่งของอื่นแช่ปนอยู่กับน้ำแข็ง (ภาพผนวกที่ 12)

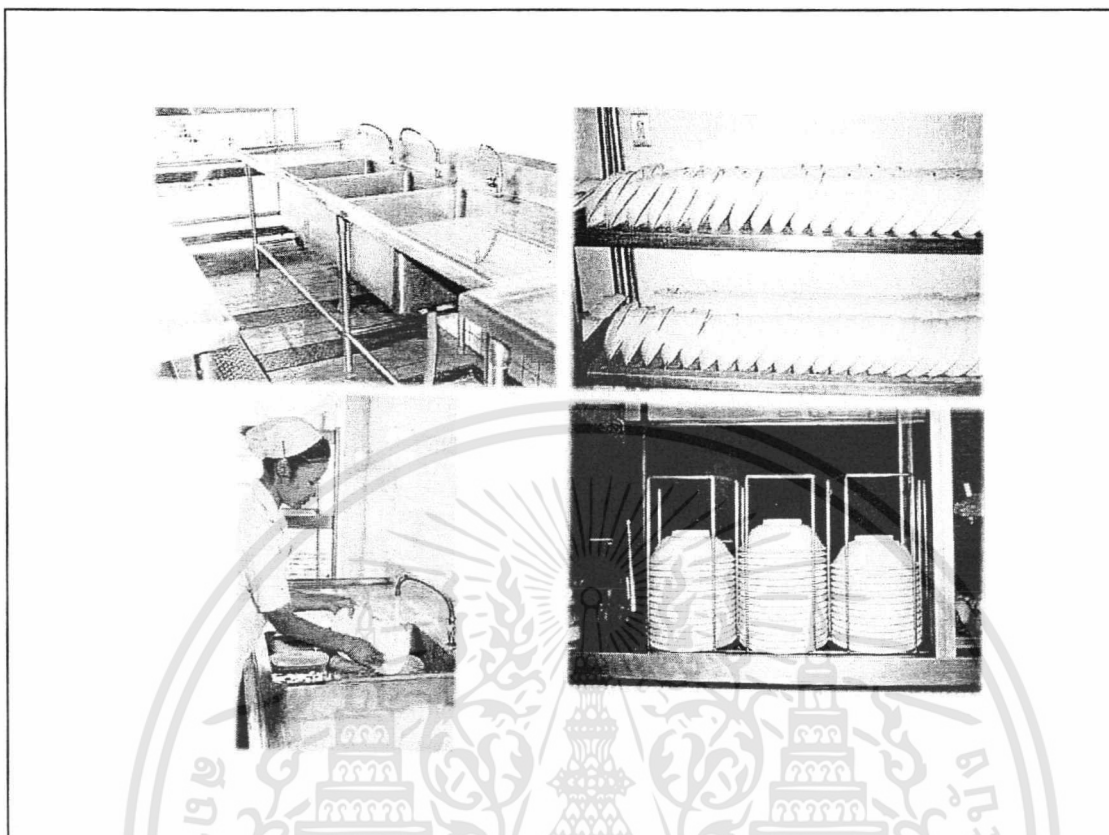


ภาพผนวกที่ 12 น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องสะอาด

7. ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะ แล้วล้างด้วยน้ำสะอาดอีก 2 ครั้งหรือล้างด้วยน้ำไหล และที่ล้างภาชนะต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร

ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ใส่อาหารทุกประเภท ต้องล้างให้สะอาดและภาชนะที่ใส่ของหวานและของคาว กำจัดเศษอาหารแล้วล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ ขัดถูคราบสกปรกของอาหารและไขมันออก แล้วล้างออกด้วยน้ำสะอาดอีก 2 ครั้ง โดยน้ำที่ใช้ล้างจะต้องเปลี่ยนให้สะอาดอยู่เสมอหรือล้างด้วยน้ำไหลโดยเปิดก๊อกให้น้ำไหลผ่านภาชนะแล้วล้างให้สะอาด เมื่อล้างเสร็จควรคว่ำให้แห้งในที่โปร่งสะอาดและสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร (ภาพผนวกที่ 13)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 13 ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะ

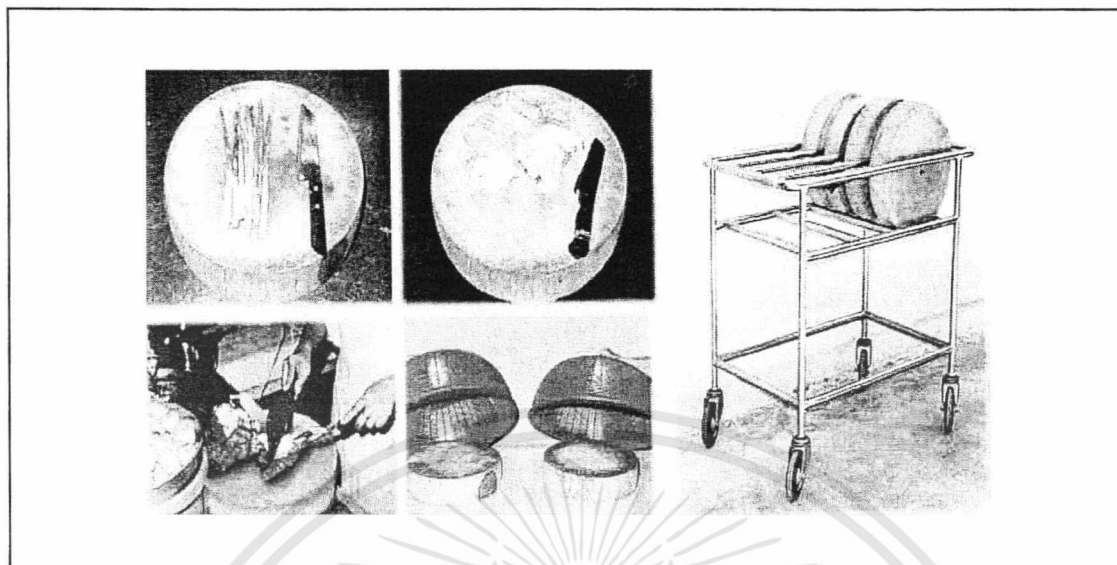
8. เขียงและมิด ต้องมีสภาพดี แยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบและผักผลไม้ เขียงต้องมีสภาพดี ไม่แตกร้าว ไม่เป็นร่อง สะอาด ไม่มีรา ไม่มีคราบไขมัน หรือคราบสกปรกฝังแน่น เขียงและมิดต้องแยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์ดิบ เนื้อสัตว์สุก ผัก ผลไม้ โดยไม่ใช่ปะปนกัน เพราะถ้าใช้ปนกันจะทำให้มีการปนเปื้อนของเชื้อโรคจากอาหารดิบไปสู่อาหารสุกและผักผลไม้ได้ ควรล้างให้สะอาดทั้งก่อน หลังและระหว่างการใช้งานเป็นระยะและผึ่งให้แห้งในที่โปร่งโดยวางให้ได้รับแสงแดด ไม่ควรใช้ผ้าหรือฝาหม้อปิด เพราะจะทำให้อับชื้น ควรใช้ฝาชีครอบเพื่อป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค (ภาพผนวกที่ 14)

9. ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปร่งสะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะโปร่งสะอาดและมีการปกปิด เก็บสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร

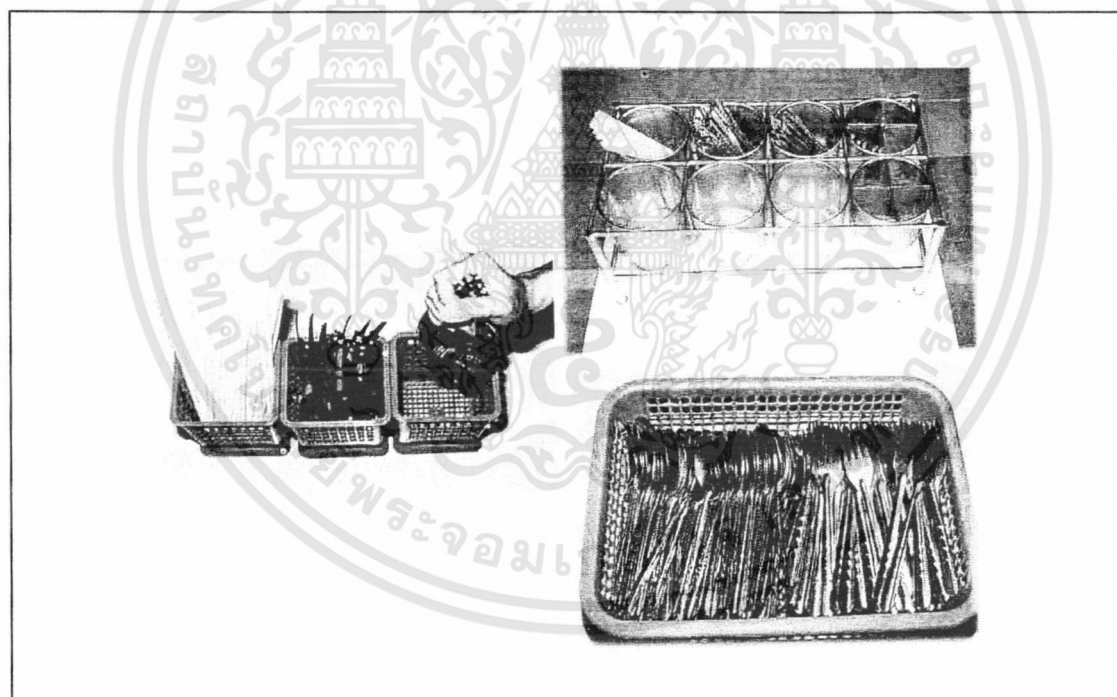
ช้อน ส้อม ตะเกียบ ที่ล้างสะอาดแล้ว ต้องเก็บวางในลักษณะตั้งให้ส่วนที่เป็นด้ามจับไว้ด้านบน ในภาชนะที่โปร่งสะอาด ภาชนะไม่กว้างเกินไป หรือเก็บวางเรียงเป็นระเบียบ โดยวางเรียงนอนไปในทางเดียวกันและในการหยิบจับต้องจับเฉพาะด้ามเท่านั้น (ภาพผนวกที่ 15)

10. มูลฝอยและน้ำเสียทุกชนิด ได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 14 เขียงและมีด ต้องมีสภาพดี



ภาพผนวกที่ 15 ช้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะ โปร่งสะอาด

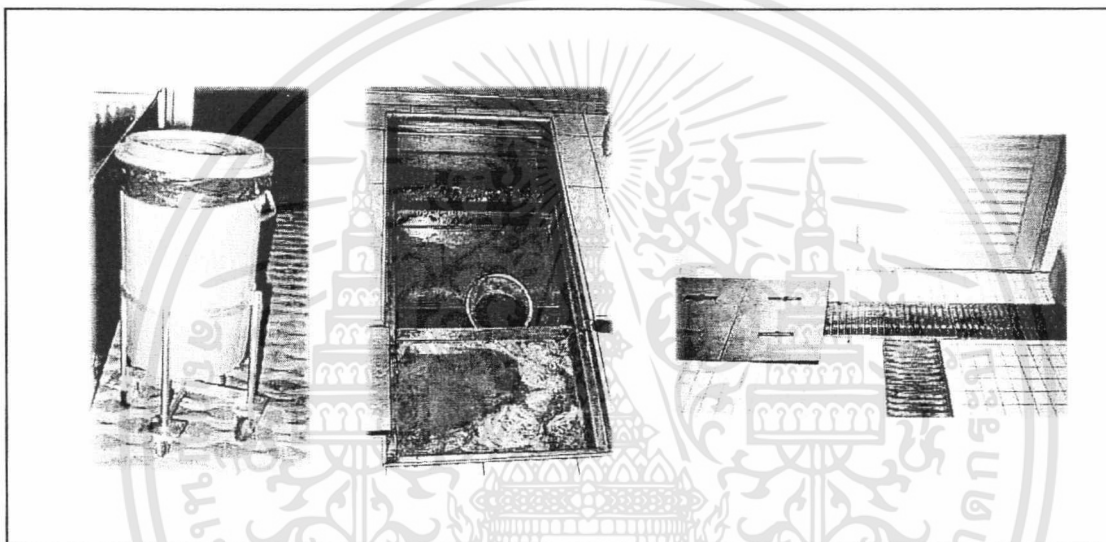
มีการเก็บและรวบรวมขยะมูลฝอยให้เรียบร้อยและมิดชิด โดยใช้ถังขยะที่มีสภาพดี ไม่รั่วซึม เพื่อป้องกันเศษขยะและน้ำจากขยะซึมรั่วออกนอกถังและเพื่อความสะอาดในการรวบรวม ควรใช้ถุงพลาสติกสวมไว้ด้านในถังขยะด้วย เวลาเก็บไปกำจัดควรผูกปากถุงให้แน่นเสียก่อนและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ต้องมีฝาปิดถังขยะให้มิดชิดด้วย

การระบายน้ำเสีย ต้องมีรางระบายน้ำเสียจากจุดต่าง ๆ ที่ใช้ได้ดี โดยเฉพาะในบริเวณห้องครัวและบริเวณที่ล้างภาชนะอุปกรณ์ ต้องมีรางระบายน้ำที่มีสภาพดีไม่แตกร้าวไม่อุดตัน มีการคัดกรองเศษอาหารและควรติดตั้งบ่อดักไขมัน ในขนาดที่เหมาะสมก่อนระบายน้ำเสียลงสู่ท่อระบาย หรือระบบบำบัดน้ำเสีย ไม่ระบายน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ เช่น แม่น้ำ ลำคลอง ฯลฯ โดยตรง

ทั้งนี้ต้องคัดเศษอาหารและคราบไขมันทิ้งเป็นประจำ (ภาพผนวกที่ 16)



ภาพผนวกที่ 16 มูลฝอยและน้ำเสียทุกชนิด ได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล

11. ผู้สัมผัสอาหาร แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด และสวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม

ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผู้เตรียมอาหาร ผู้ล้างภาชนะหรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอาหารทุกคนต้อง แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด หรือมีเครื่องแบบเฉพาะที่สะอาด และสวมหมวกหรือเน็ตที่สามารถเก็บรวบรวมได้เรียบร้อยเพื่อป้องกันเส้นผมและสิ่งสกปรกปนเปื้อนอาหาร (ภาพผนวกที่ 17)

12. ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อน เตรียม ปรุง ประกอบ และจำหน่ายอาหาร ทุกครั้งและต้องใช้อุปกรณ์ในการหยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด

ผู้สัมผัสอาหารทุกคนต้องล้างมือด้วยน้ำ และสบู่ หรือน้ำยาล้างมือให้สะอาดอยู่เสมอ โดยเฉพาะก่อนเตรียม ปรุง ประกอบและจำหน่ายอาหารทุกครั้งและต้องล้างมือให้สะอาดทันที

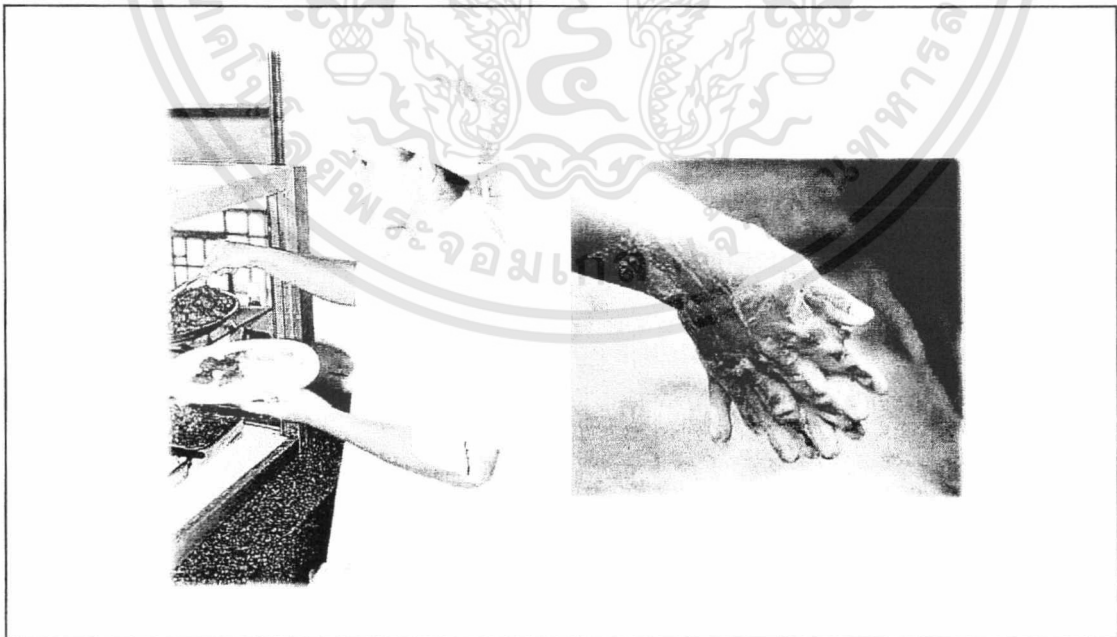
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 17 ผู้สัมผัสอาหาร แต่งกายสะอาด

หลังจากออกจากห้องส้วมหรือหลังจากจับต้องสิ่งสกปรก เช่น ผ้าเช็ดมือ ขยะ การแกะเอาผิวหนังก่อนการปิดปากขณะไอจาม เป็นต้น

สำหรับอาหารที่ปรุงสำเร็จหรืออาหารที่พร้อมรับประทาน ห้ามใช้มือหยิบจับ หรือสัมผัสอาหารโดยตรงต้องใช้อุปกรณ์ที่สะอาด ปลอดภัย ในการหยิบจับอาหาร เช่น ทัพพี ที่คีบ (ภาพผนวกที่ 18)



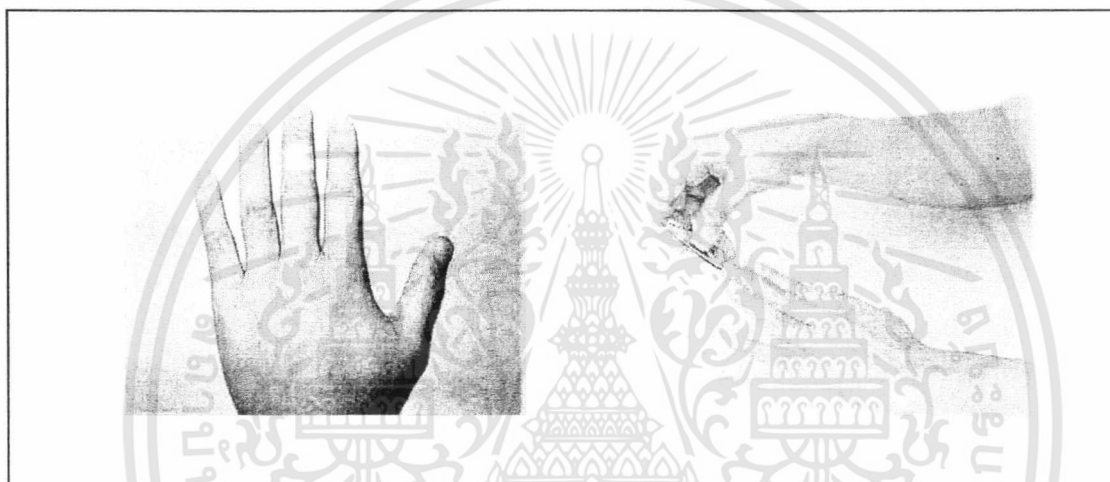
ภาพผนวกที่ 18 ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อน เตรียม ปรุง ประกอบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดแผลให้มิดชิดและหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร

ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลต้องปกปิดให้มิดชิด โดยเฉพาะบาดแผลหรือฝีที่มีหนอง จะต้องหยุดหรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร ถ้าไม่สามารถหยุดปฏิบัติงานได้ ควรเลี่ยงไปปฏิบัติงานหน้าที่อื่นแทนจนกว่าบาดแผลจะหายสนิท จึงกลับมาปฏิบัติงานตามปกติ

นอกจากนี้ผู้สัมผัสอาหาร ต้องตัดเล็บสั้นและไม่สวมเครื่องประดับที่นิ้วมือและข้อมือ เพราะจะเป็นแหล่งสะสมสิ่งสกปรกและเชื้อโรคได้ (ภาพผนวกที่ 19)



ภาพผนวกที่ 19 ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดแผลให้มิดชิด

14. ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภคได้ โดยมีน้ำและอาหารเป็นสื่อให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด

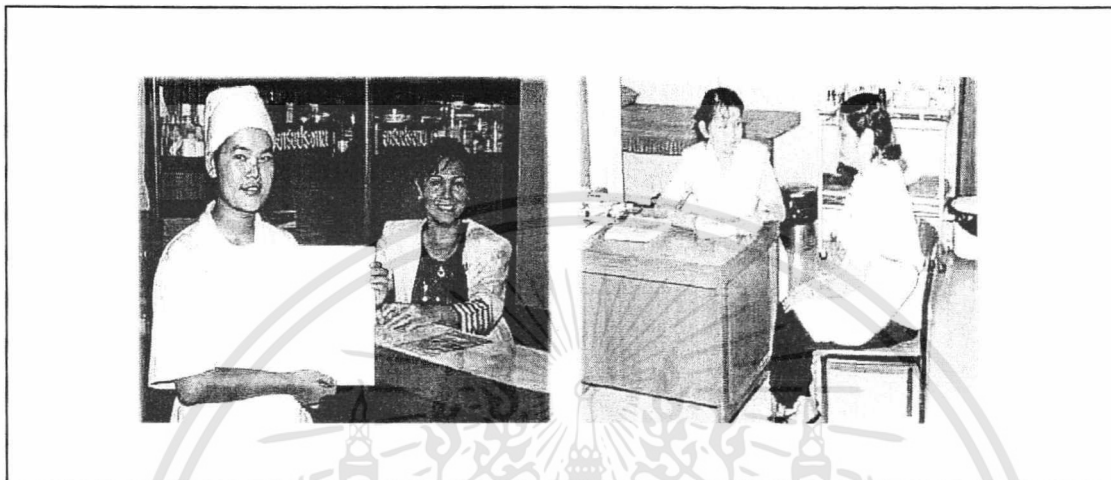
ผู้สัมผัสอาหารที่มีอาการเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภคได้ ได้แก่ วัณโรค อหิวาตกโรค ไทฟอยด์ บิด อูจจาระร่วง ไข้สวกไส หัด คางทูม ไวรัสตับอักเสบบชนิดเอและโรคผิวหนังที่น่ารังเกียจ ต้องหยุดปฏิบัติงานและได้รับการรักษาจนกว่าจะหายเป็นปกติ แล้วจึงกลับมาปฏิบัติงานตามปกติได้ (ภาคภูมิและคณะ, 2541: 4-18) (ภาพผนวกที่ 20)

อนามัยของผู้ประกอบอาหาร

1. สุขภาพ การที่ผู้ประกอบอาหารมีสุขภาพดีร่างกายแข็งแรงไม่เจ็บป่วยก็จะเป็นข้อประกันความปลอดภัยของอาหารได้ข้อหนึ่ง ถ้าผู้ประกอบอาหารเป็นโรคติดต่อ เช่น โรคผิวหนัง พวกหิด กลาก เกื้อื้อน โรคท้องร่วง หวัด เป็นต้น จะถ่ายทอดเชื้อโรคสู่ผู้บริโภคอาหารได้

ดังนั้นผู้ป่วยดังกล่าว จึงควรคงปรุงและขายอาหารทันทีจนกว่าจะรักษาให้หายขาด ที่ถูกแล้วผู้ปรุงต้องได้รับการตรวจร่างกายประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

2. อาบน้ำทุกวัน ควรอาบน้ำใช้สบู่ถูตัวอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง คือก่อนจะเริ่มปฏิบัติ



ภาพผนวกที่ 20 ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด

งานและหลังจากปฏิบัติงานแล้วทุกครั้ง เพื่อให้ร่างกายสะอาดปราศจากโรคติดต่อทางผิวหนังอยู่เสมอ นอกจากนี้การอาบน้ำยังทำให้จิตใจแจ่มใส ร่าเริง กระตุ้นให้โลหิตหมุนเวียนดีขึ้น

3. ความสะอาดของมือและเล็บ มือเป็นอวัยวะที่จับต้องสิ่งต่าง ๆ จิปาถะ เช่น หยิบ ยก จับ ถือ หิ้ว เช็ด ถู แกะ เกา การใช้ห้องน้ำห้องส้วม การปิดปากเวลาไอหรือจาม ล้วนแล้วแต่ทำให้มือสกปรกมีเชื้อโรคทั้งนั้น จึงควรล้างฟอกสบู่แล้วเช็ดด้วยกระดาษหรือผ้าสะอาดทุกครั้ง หลังจากจับต้องสิ่งสกปรก หรือออกจากห้องน้ำห้องส้วม จึงจะจับต้องอาหาร ถ้ามีบาดแผลที่มือหรือนิ้ว ต้องรักษาและปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

ส่วนเล็บเป็นที่รวมของสิ่งสกปรกก็ต้องตัดเล็บให้สั้นและล้างรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ ผู้หญิงนอกจากไม่ควรไว้เล็บยาวแล้ว ไม่ควรทาเล็บด้วยสีหรือเคลือบด้วย เพราะทำให้สังเกตเห็นสิ่งสกปรกที่ติดเล็บได้ยาก

ฉะนั้นถึงแม้ผู้ประกอบอาหารจะมีสุขภาพดี แต่ถ้ามือและเล็บมือสกปรกก็จะแพร่เชื้อโรคได้ ฉะนั้นผู้ที่จับต้องอาหารต้องตัดเล็บให้สั้นและล้างมือฟอกสบู่ให้สะอาด ก่อนจับอาหารทุกครั้ง

4. เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายในขณะที่ประกอบอาหารควรใช้เสื้อผ้าสำหรับงานนี้โดยเฉพาะ เพื่อความเรียบร้อยและรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เป็นแหล่งแพร่เชื้อโรค เช่น เสื้อ กางเกง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กระโปรง ผ่ากันเปื้อน ถุงเท้า รองเท้าและหมวก เป็นต้น เสื้อผ้าที่ใช้ในการนี้ควรมีสีอ่อน เมื่อเปื้อน จะเห็นได้ง่ายและให้ใช้ผ้าที่ทำความสะอาดได้ง่าย

นอกจากนี้ยังควรรักษาฟันให้สะอาด สระผมให้สะอาดอยู่เสมอ สวมหมวกหรือใช้ตาข่ายคลุมผม สำหรับผู้ชายควรตัดผมสั้นและโกนหนวดให้เกลี้ยงทุกวัน ส่วนผู้หญิงไม่ควรใช้เครื่องสำอางแต่งหน้ามากเกินไป (ควีน, 2522: 325-326)

อนามัยของการประกอบอาหารที่ถูกต้องลักษณะ

1. ล้างอาหารให้สะอาดก่อนนำมาประกอบอาหาร เช่น ล้างผักสดด้วยน้ำสะอาดจนหมดดินโคลนหรือปุ๋ย แล้วล้างด้วยน้ำสำหรับล้างผัก เช่น Lipon F, Wonderful K จะช่วยกำจัดไข่หนอนพยาธิให้หลุดไปจากผักได้เกือบหมด หรือการแช่ผักในน้ำยาไอโอดีน โดยผสมไอโอดีน 100 ส่วนในน้ำ ล้านส่วน และต้องแช่อยู่นาน 10 นาทีเป็นอย่างน้อย จึงจะช่วยทำลายไข่หนอนพยาธิได้

2. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงอาหาร เช่น มีด ช้อน กะทะ หม้อ ตะหลิว ฯลฯ ก่อนนำมาใช้ต้องผ่านการล้างอย่างสะอาด แล้วเก็บรักษาให้สะอาดปลอดภยันจากสิ่งสกปรกทั้งหลาย เช่น ไม้วางกับพื้นห้องหรือปะปนกับภาชนะที่สกปรก

เบียงต้องแยกใช้สำหรับอาหารสุกและอาหารดิบไม่ปนกันและป้องกันความสกปรกที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน หรือจากแมลงและสัตว์นำโรค

3. จะต้องป้องกันไม่ให้แมลงวันตอมอาหารในขณะที่ประกอบอาหาร

4. อาหารที่เป็นเนื้อสัตว์ต้องทำให้สุกจริง ๆ เพราะเนื้อสัตว์เหล่านี้ อาจมีตัวอ่อนของพยาธิตัวตืด พยาธิใบไม้ในตับหรือตัวจืด การใช้ความร้อนที่สูงและนานพอเท่านั้นจึงจะฆ่าพยาธิเหล่านี้ให้ตายได้

5. เศษอาหารต้องใส่ภาชนะมีฝาปิด ไม่ให้แมลงวันตอม

6. ควรใช้เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น ช้อนส้อมแทนมือในการคลุกหรือยำ

7. หากมีการ ไอหรือจามต้องใช้ผ้าเช็ดหน้าหรือกระดาษปิดปากและจมูก

8. ต้องไม่พูดคุยหรือสูบบุหรี่ในขณะที่ประกอบหรือจับต้องอาหาร ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้น้ำลายกระเด็นลงในอาหาร เมื่อจับอาหารหรือภาชนะใส่อาหารก็จะแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ผู้รับประทานอาหารได้

9. อย่าเลียนิ้วมือ แคะจมูกหรือแกะเล็บในขณะที่ประกอบอาหาร

10. อย่าชิมอาหารจากช้อนที่ใช้ในการปรุง

11. ผ้าที่ใช้เช็ดช้อนส้อม ถ้วยชาม งานจะต้องสะอาดอยู่เสมอและไม่ใช้เช็ดอะไรอื่น

เด็ดขาด

12. อย่าใช้มือหยิบ จับอาหาร หรือใช้มือจับ หรือแตะต้องภาชนะลงบนส่วนที่ผู้รับ

ประทานอาหารจะเอาเข้าปาก หรือบริเวณที่รองรับอาหาร(ค้วน, 2522: 326-327)

หลักในการเก็บรักษาอาหาร

1. แยกเป็นหมวดหมู่ คือ สิ่งของที่เหมือนกันจะรวมเข้าไว้เป็นพวกเดียวกัน เช่น ผักชนิดเดียวกันจะเก็บรวมกัน โดยไม่เก็บปนกับเนื้อสัตว์ เครื่องระบองทุกชนิดรวมเก็บไว้ในที่เดียวกันและจะรวมเครื่องระบองชนิดเดียวกันเข้าไว้ด้วยกัน โดยเครื่องระบองที่เป็นผักรวมไว้ที่หนึ่ง ผลไม้ที่หนึ่ง และเครื่องระบองประเภทเนื้อสัตว์ไว้อีกที่หนึ่ง อาหารที่มีกลิ่น เช่น หอมควรเก็บไว้ห่างจากอาหารที่ดูชั้บกลิ่นอย่างเช่น เนยแข็ง เป็นต้น

2. หมุนเวียนอาหารออกใช้ตามหลักการ FIFO : First In – First Out หลักขั้นแรกของการเก็บรักษาอาหาร คือ ของใดที่นำมาเก็บก่อนต้องนำออกใช้ก่อน หมายความว่าสิ่งของใดที่นำมาเก็บใหม่ควรจะวางไว้ด้านในและย้ายของที่เก็บอยู่เดิมออกมาและไว้ข้างนอกเพื่อนำไปใช้ก่อน การทำเช่นนี้จะทำให้ไม่มีของสิ่งใดเสียเพราะเก่าเก็บ (ภาพผนวกที่ 21)

3. สถานที่เก็บถูกสุขลักษณะ ห้องเก็บจะต้องสะอาดและปลอดภัยจากหนูและแมลงสาบ ตู้เย็นต้องทำความสะอาดทุกสัปดาห์

4. อาหารสดที่เสียง่าย เช่น เนื้อ ปลา กุ้ง ปู หอย ควรล้างให้สะอาดแล้วใส่ถุงพลาสติก นำไปเก็บในตู้เย็นที่สะอาด หรือเก็บในตู้แช่แข็งก็ได้

5. อาหารที่เตรียมไว้ก่อนปรุง ควรเก็บไว้ในตู้เย็นทันที ไม่ควรเก็บไว้บนพื้น หรือวางใกล้สิ่งสกปรก เช่น หน้าห้องน้ำ ห้องส้วม

6. ผักและผลไม้สด เมื่อเลือกและล้างสะอาดดีแล้ว ควรเก็บในภาชนะที่สะอาด วางไว้บนโต๊ะที่สูงประมาณ 75 เซนติเมตร ที่ไม่มีลมโกรก หรือใส่ถุงพลาสติกเก็บไว้ในตู้เย็นก็จะยิ่งดี

7. อาหารที่ปรุงเสร็จแล้ว ควรเก็บในที่มิดชิด เช่น ในภาชนะที่มีฝาปิด มีฝาซีครอบเก็บในตู้ลวดตาข่าย หรือตู้กระจกที่สะอาด เพื่อป้องกันฝุ่นละอองและแมลงวันตอม

8. อาหารที่ปรุงเสร็จใหม่ ควรรีบรับประทานทันที ไม่ควรเก็บไว้นาน ถ้าต้องเก็บก็ควรตั้งไฟให้เดือดก่อน ถ้าเป็นชนิดอุ่นไม่ได้ ต้องหาวิธีเก็บไม่ให้บูดเสีย (ค้วน, 2522: 328)

การล้างและเก็บภาชนะเครื่องใช้ภาชนะเครื่องใช้ในการปรุงอาหาร

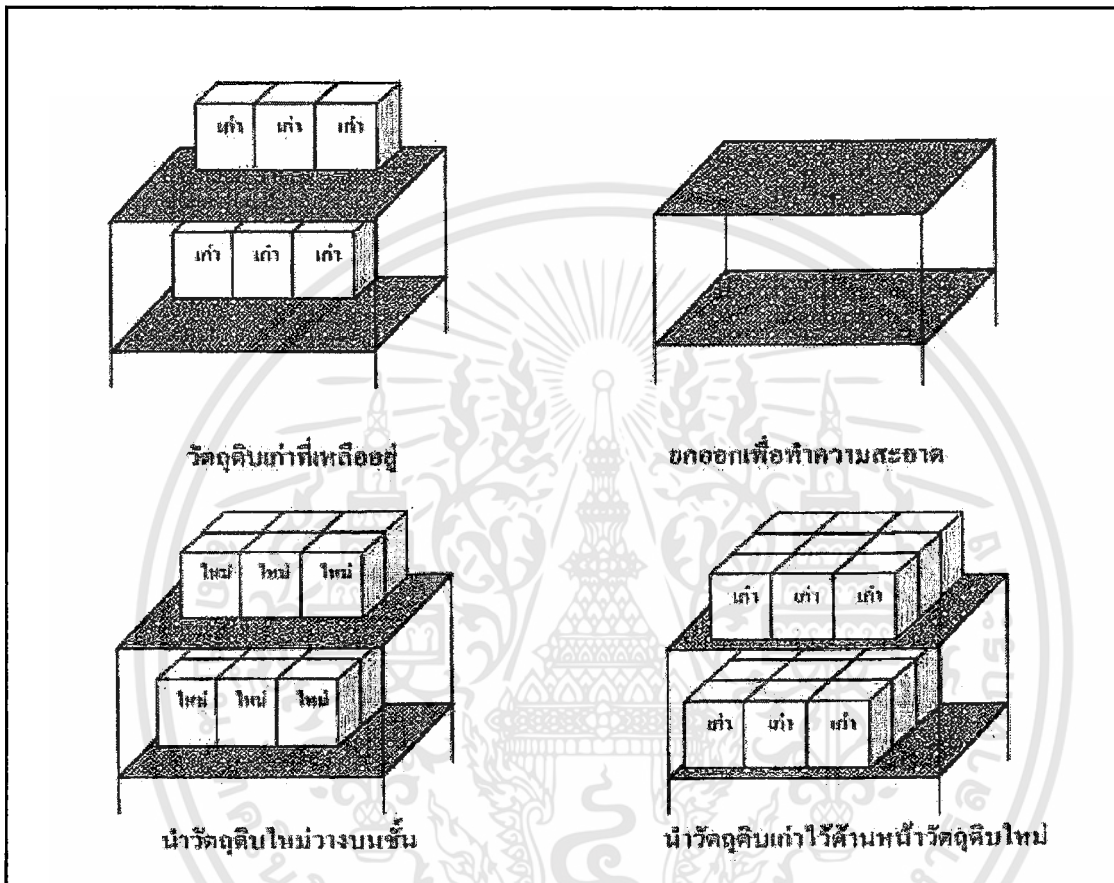
ก. การล้าง

1. อุปกรณ์ในการล้าง มี

- อ่างสำหรับใส่น้ำล้างภาชนะ 3 ใบ
- ถังใส่เศษอาหาร
- โต๊ะสำหรับวางภาชนะที่จะนำมาล้าง
- ที่คว่ำจาน ถ้วย ชาม ซ้อนส้อม แก้วน้ำ ตะเกียบ ฯลฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- ผงซักฟอก สบู่หรือน้ำยาล้างจาน
- น้ำร้อน ผงคลอรีนหรือน้ำยาคลอรีน
- ฟองน้ำหรือเศษผ้าที่สะอาด



ภาพผนวกที่ 21 การจัดวางวัตถุดิบในตู้เย็นที่มีทั้งของเก่าและของที่ได้รับมาใหม่

2. วิธีล้าง

ก่อนลงมือล้างต้องแยกภาชนะออกเป็นพวก ๆ โดยเฉพาะภาชนะของหวานไม่ควรล้างปนกับภาชนะของคาว ถ้าจำเป็นต้องล้างรวมกันต้องล้างภาชนะของหวานก่อน

การล้างดำเนินเป็นขั้น ๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 กวาดเศษอาหารใส่ถังขยะที่เตรียมไว้ให้หมด แล้วล้างน้ำเปล่า ซึ่งถังขยะควรแยกเป็น 2 ถังคือถังใส่เศษอาหารอีกถังหนึ่งใส่ขยะแห้ง เช่น กระดาษ ถุงพลาสติก เป็นต้น

ขั้นที่ 2 เอาลงล้างในอ่างใบที่ 1 ซึ่งมีน้ำผสมสบู่ ผงซักฟอกหรือน้ำยาล้างจาน โดยใช้ฟองน้ำ น้ำที่ใช้ถ้าเป็นน้ำร้อนยิ่งดี สิ่งสกปรกและคราบไขมันจะออกเกลี้ยง

ขั้นที่ 3 เอาลงล้างในอ่างใบที่ 2 ซึ่งมีน้ำธรรมดาที่สะอาด ถ้าเป็นน้ำอุ่นได้ยิ่งดี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ขั้นที่ 4 เอลงแซ่ในอ่างใบที่ 3 ซึ่งมีน้ำร้อนจัด หรือผสมน้ำยาคลอรีน
เมื่อล้างเสร็จแล้ว ห้ามใช้ผ้าเช็ดเด็ดขาด ให้นำไปผึ่งแดดให้แห้ง

การทดลองความสะอาดของภาชนะ

จาน ชาม ถ้วย ฯลฯ หยดแอมโมเนียลงไป ถ้าสะอาดจะไม่มีรอยแอมโมเนียติด หรือ
จมน้ำถ้าไม่ติดน้ำทั่วแปลว่าจานสะอาดการเก็บ

ข. การเก็บ

ภาชนะเครื่องใช้เมื่อล้างและตากแดดแห้งแล้วควรเก็บในตู้ที่สะอาด มิดชิด หนูและ
แมลงสาบเข้าไม่ได้ โดยแยกเก็บดังนี้

1. จาน ถ้วยและชามที่ล้างแล้ว ควรวางในที่คว่ำจานเป็นช่อง ๆ ปลดปล่อยให้แห้งเอง
หรือผึ่งแดดจนแห้ง แล้วเก็บคว่ำในตะกร้าเอาไว้ในตู้ที่สะอาดและอยู่สูงจากพื้นพอสมควร
2. ซ้อนส้อม มีดและตะเกียบ ใส่ตะกร้าผึ่งลมหรือแดดจนแห้งแล้วเอาไปเก็บในกล่อง
หรือที่เก็บโดยเอาด้ามขึ้นบนเสมอ
3. หม้อและเครื่องใช้อื่น ๆ เมื่อแห้งแล้วควรเก็บไว้ในตู้ที่สะอาดสามารถป้องกันสัตว์นำ
โรคได้ หรือแขวนไว้ให้เป็นระเบียบในบริเวณฝาที่สะอาด ใกล้เคียง และอยู่สูงจาก พื้นพอควร เพื่อ
ความสะดวกในการหยิบใช้ ของที่ใช้ประจำควรวางไว้ในที่ที่หยิบได้สะดวกที่สุด
(คู่มือ, 2522: 330-331)

การจำกัดเศษอาหาร น้ำทิ้งและอื่น ๆ

ก. เศษอาหาร

1. ถังเก็บเศษอาหารและขยะมูลฝอย ต้องมีฝาปิดมิดชิด แล้วจะต้องนำไปทิ้งและทำ
ความสะอาดเป็นประจำทุกวันและถึงนั้นควรตั้งให้สูงจากพื้นประมาณ 1 ฟุต
2. เศษอาหารควรเผาหรือขุดหลุมฝังให้มิดชิด อย่าทิ้งไว้เป็นแหล่งเพาะแมลงวันหรือ
หนูได้

ข. น้ำทิ้ง

1. ขุดบ่อซึมสำหรับน้ำทิ้ง
2. ไม่ควรทิ้งเศษอาหารลงในร่องหรือรางระบายน้ำ เพราะจะทำให้อุดตันและมีกลิ่น
เหม็นได้ ควรหมั่นตรวจตราดูแลซ่อมแซมให้รางระบายน้ำอยู่ในสภาพดีเสมอ ด้วยการใช้น้ำฉีด
ล้างทำความสะอาดทุกวัน
3. อย่าปล่อยให้ น้ำขังเฉอะแฉะที่พื้นบริเวณครัว

ค. วัตถุที่ไม่ต้องการอื่น ๆ

วัตถุที่ไม่ต้องการอื่น ๆ เช่น ไบโตน เซลลูลอส กระจกพลาสติก กระจบอง ควรรใส่แยกต่างหากจากถังใส่เศษอาหาร แล้วกำจัดด้วยวิธีที่เหมาะสมไม่ให้เกิดอันตรายในภายหลัง เช่น ขวดแตก กระจบองไม่ควรโยนทิ้งไว้ตามข้างรั้วหรือทิ้งลงคลอง บ่อ เพราะอาจเป็นอันตรายแก่คนอื่นได้ นอกจากนี้ภาชนะบางอย่างอาจจะขังน้ำไว้ เป็นแหล่งเพาะยุง แมลงวัน ฯลฯ ได้อีก (ควีน, 2522: 328-330)

หลักในการคัดเลือกอาหาร

เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพในการปรุงอาหาร โดยมีคุณค่าทางอาหารที่ถูกต้องตามหลักการโภชนาการจึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกอาหาร ซึ่งแบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ

1. ประเภทอาหารสด

ก. อาหารประเภทเนื้อ ได้แก่ เนื้อวัว เนื้อควาย เนื้อหมู เป็นต้น

การเลือกซื้อเนื้อสด มีลักษณะดังนี้

- สีแดงสด มีกลิ่นธรรมชาติไม่เหม็นเปรี้ยว
- ไม่ซีด เจียวซ้ำ เนื้อละเอียด มีความหยุ่นแน่นตัวดี ใช้นิ้วจิ้มดูไม่นุ่ม
- มีน้ำมันหล่อเลี้ยง ไม่แห้งผาก แข็งกระด้าง
- ไม่ยุ่ย ไม่เละ และไม่มีเมือกกลิ่น
- ไม่มีเม็ดสาอู

เนื้อวัว มีสีแดงสด มันมีสีเหลือง เนื้อสันในจะเป็นเนื้อที่เปื่อยง่ายที่สุด เนื้อตะโพกเหนียว ใช้นิ้วจิกดูจะไม่ขาดง่าย ถ้าเนื้อไม่สดจะมีสีเขียว ๆ ดำ ๆ

เนื้อควาย มีหลักสังเกตเหมือนกับการซื้อเนื้อวัว แต่มีข้อสังเกตเพิ่มเติมคือ เนื้อเหนียว เส้นหยาบ สีสคล้ำกว่าเนื้อวัว มันที่ติดเนื้อมีสีขาว

เนื้อหมู มีสีชมพู มันมีสีขาว หนังเกลี้ยงและบางพอสมควร ถ้าเป็นหมูที่ฆ่ามานานหนังจะมียางเหนียว ใช้นิ้วมือแตะดูจะเหนียว ๆ ติดมือเมื่อเริ่มเป็นสีเขียว

ข. อาหารประเภทสัตว์ปีก ได้แก่ ไก่และเป็ด

การเลือกซื้อสัตว์ปีก มีลักษณะดังนี้

1. ไข่ปีกไม่เหนียว
2. คมดูที่ก้นไม่มีกลิ่นตุ ๆ
3. ตรงปลายปีกจะไม่มีสีคล้ำ
4. หนังบางเต็ม ไม่ย่น สีไม่ซีด
5. สังเกตรอยรูดขน ถ้าปุมใหญ่เป็นไก่แก่ ปุมเล็กเป็นไก่อ่อน เมื่อกดที่กระดูกปลายอก

ถ้าเป็นไก่อ่อนจะนิ่มตกลง

6. สังเกตที่เคี้ยวและหงอน ถ้ายาวแสดงว่าเป็นไก่แก่
 7. สังเกตรูปร่าง น้ำหนักของมัน สัดส่วนของเนื้อ กระดูกและไขมัน
 8. ตาใส ไม่มีลึบโป้ ไม่มีรอยชำเขี้ยวตามท้อง คอ และไม่มีเมือก
- ค. อาหารประเภทไข่ หากราคาใกล้เคียงกันควรเลือกใบที่มีขนาดใหญ่ เพราะได้ปริมาณ

และคุณค่ามากกว่าไข่ฟองเล็ก

การเลือกซื้อไข่สด มีลักษณะดังนี้

1. เมื่อเอาเล็บขูดเปลือกไข่ จะสากเล็บ ค้าง แกรก ๆ
2. เปลือกต้องสะอาด ไม่มีสิ่งสกปรกติด เพราะสิ่งสกปรกจะนำเชื้อโรคเข้าสู่ภายในไข่ได้
3. เปลือกต้องไม่บุบร้าว ถ้าเปลือกไข่บุบเชื้อโรคอาจเข้าไปแล้วไข่จะเสียเร็ว
4. ไม่มีกลิ่นเน่า ไข่ดีดูกลิ่นต่าง ๆ ได้ง่ายถ้าเก็บไข่ไว้กับของมีกลิ่น เช่น ปลาเค็ม ปลาร้า เมื่อนำไปใช้อาจทำให้อาหารมีกลิ่นไม่น่ารับประทาน
5. ไข่สดใหม่ เมื่อนำไปส่องดูในที่สว่าง จะเห็นเงาของไข่แดงที่อยู่ตรงกลางได้ราง ๆ
6. เขย่าฟุ้งดูไม่มีเสียงดังในไข่
7. หากเอาไข่ส่องดูกับแสงแดดหรือแสงไฟ หากเห็นช่องหรือโพรงอากาศใหญ่กว่าธรรมดาและเป็นจุด ๆ แสดงว่าเป็นไข่เก่าค้างหลายวันหรือไข่นั้นเริ่มเสีย

ง. อาหารประเภทปลา

การเลือกซื้อปลาสด มีลักษณะดังนี้

1. ตาใสแจ๋วและดำกลมเต็มฝังแน่นในเบ้าตา พร้อมทั้งมีม่านตาใสไม่ขุ่น
 2. เมื่อผ่าดูเหงือก เหงือกจะมีสีแดงสด ปลาสดเหงือกมักปิดสนิท ไม่อ้า
 3. เกล็ดติดแน่นกับหนังเป็นระเบียบ
 4. หนังจะมีเมือกใส ๆ ฟูมบาง ๆ
 5. ลำตัวหรือเนื้อแข็ง แน่น กดแล้วยกนิ้วขึ้นไม่บุ๋ม
 6. ไม่มีกลิ่นเหม็น ท้องไม่ฟู
 7. เมื่อปล่อยลงน้ำปลาจะจม
 8. เครื่องในไม่มีกลิ่นเน่าเหม็น
 9. เมื่อแลเนื้อออกเนื้อจะติดกระดูกแน่น
- ไม่ควรเลือกปลาเสียที่มีลักษณะดังนี้

1. ตาขุ่นหรือหือเลือด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เหงือกสีเขียว
3. มีกลิ่นเหม็น
4. เนื้อเยื่อและหลอดออกกระดูกได้ง่าย
5. ตัวนุ่ม เมื่อเอานิ้วกดจะมีรอยบุ๋ม
6. เกล็ดจะแห้ง แข็ง และปูนไม่เป็นมัน

จ. อาหารประเภทกุ้ง

การเลือกซื้อกุ้งสด มีลักษณะดังนี้

1. เปลือกขึ้นเงาเป็นมันวับ สีเขียวจางๆ ปนน้ำเงินใส
2. หัวติดแน่น ตาใส
3. มองเห็นมันสีแดงได้ชัด

ไม่ควรซื้อกุ้งเสียที่มีลักษณะดังนี้

1. เปลือกสีแดง
2. มีกลิ่นเหม็น

ฉ. อาหารประเภทปู

การเลือกซื้อปูสด มีลักษณะดังนี้

1. อ้วน สีเขียวเข้ม หนัก ตาใส สีไม่แดงจัด เปลือกบาง
2. กลางหน้าอกแข็งกดไม่ลง
3. ถ้าต้องการปูเนื้อก็ให้เลือกปูตัวผู้ ซึ่งมีฝาปิดหน้าอกเรียวยาวเล็ก
4. ถ้าต้องการปูไข่ต้องเลือกตัวเมีย ซึ่งมีฝาปิดหน้าอกใหญ่ ตัวที่มีไข่เมื่อใช้นิ้วดีดดูบน

กระดองจะมีเสียงทึบแน่น

ช. อาหารประเภทหอย

การเลือกซื้อหอยสด มีลักษณะดังนี้

1. เปลือกปิดสนิท หากทิ้งไว้ปากจะอ้า แต่เมื่อเอามือเหย้มันจะหุบปิดสนิททันทีแสดงว่ายังมีชีวิตอยู่
2. เคาะดูจะมีเสียงทึบ
3. เมื่อใส่ลงในน้ำจะจม
4. ตัวหอยอยู่ในสภาพดีไม่ขาดรุ่งริ่ง
5. น้ำที่แช่หอยไม่มีเมือกมาก และไม่มึนกลิ่นเหม็น
6. เนื้อหอยที่แกะออกแล้วต้องมีสีสดใส

ซ. อาหารประเภทผัก

การเลือกซื้อผัก มีลักษณะดังนี้

1. ผักที่รับประทาน ใบ ตีน ดอก เช่น ผักกาด กะหล่ำปลี กะหล่ำดอก ผักชีฝรั่ง เป็นต้น ตรงก้านจะไม่มีสีเขียว ๆ เทา ๆ
2. ใบสด ไม่แห้ง ไม่ช้ำ ไม่เหลือง หรือมีราขึ้น
3. ตีนใหญ่อวบ มีใบแน่นติดกับโคนต้น
4. พวกเป็นผล เช่น มะเขือ แตงกวา ให้เลือกที่ขั้วติดแน่น สีสด ใหม่ อวบ ผิวดีไม่เหี่ยว ไม่มีรอยหนอน มีความแก่อ่อนพอเหมาะ น้ำหนักมาก
5. พวกเป็นผักก็ต้องเขียวสด แน่น อ้วน อ่อน ไม่มีรอยหนอนหรือแมลงข้างใน

ฉ. อาหารพวกผลไม้

การเลือกซื้อผลไม้ มีลักษณะดังนี้

1. เลือกซื้อตามฤดูกาล
2. มีเนื้อรับประทานได้มากกว่าเปลือก
3. ผิวสดใส ไม่แห้งซีด ช้ำ ฝ่อ หรือมีรูแมลงเจาะ
4. ขั้วหรือก้านยังเขียวและแข็ง

2. ประเภทอาหารแห้งและของดอง

อาหารประเภทนี้ ต้องเก็บไว้ในภาชนะที่สะอาด ไม่ชื้น ไม่มีเชื้อรา ไม่มีกลิ่นเหม็นหืน มีสีและสภาพปกติ ถ้าใส่สารกันเสีย จะต้องเป็นกรดเบนโซอิก โซเดียมเบนโซเอต หรือ โปแตสเซียมเบนโซเอต ใช้ไม่เกินกว่า 1,000 มิลลิกรัม/กิโลกรัม

- ปลาเค็มหรือปลาแห้ง ห้ามแต่งสีหรือพ่นด้วย ดิสีที.

- ถั่วลิสง เมล็ดต้องไม่แตกหรือมีสีดำภายในเมล็ด

3. ประเภทอาหารกระป๋อง

ต้องมีกระดาศหรือฉลากปิดกระป๋องเรียบร้อยหรือพิมพ์เครื่องหมายการค้าติดไว้ข้างกระป๋อง ลักษณะที่ฝากระป๋องทั้ง 2 ด้านต้องไม่บวม เมื่อใช้มือกดจะต้องไม่บุบหรือโป่ง ไม่มีสนิม ตะเข็บแน่นแลดูเรียบร้อย กระป๋องที่ดีต้องเป็นแบบขอเกี่ยวแล้วอัดให้สนิท มีวันที่แจ้งวันที่ผลิตไว้บนกระป๋อง เมื่อเปิดกระป๋องจะต้องได้ยินเสียงลมที่เข้าไปแทนสูญญากาศทันทีที่เจาะ ถ้าเป็นอาหารมีกลิ่นไม่ควรผิดธรรมชาติ สีอาจจะซีดบ้าง แต่ไม่คล้ำดำทั่วกระป๋อง (ค้วน, 2522: 335-341)

การบำรุงรักษาอุปกรณ์

ตู้แช่เนื้อสัตว์และผักผลไม้

1. ตรวจสอบปลั๊กไฟ ควรเสียบให้แน่นอยู่เสมอ
2. ดึงปลั๊กไฟทุกครั้ง ก่อนทำความสะอาด
3. ต้องดูแลทำความสะอาดเช็ดถูฝาผนังตู้แช่เย็น ที่เปิดตู้แช่เย็น และต้องปิดตู้แช่เย็นให้สนิททุกครั้งหลังจากเปิด
4. ห้ามใช้ของมีคม เช่น มีดหรือเหล็กแหลม แซะหรือจัดเอาน้ำแข็งออกเพราะจะทำให้เกิดความเสียหาย ควรละลายน้ำแข็งอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ด้วยการถอดปลั๊ก
5. ไม่ควรให้น้ำแข็งจับเกาะที่ผนังภายในตู้มากจนเกินไป เพราะจะทำให้ความเย็นของตู้ลดลง

6. ทำความสะอาดตู้แช่เนื้อสัตว์และผักผลไม้ทุก 1 อาทิตย์ (สัปดาห์และแสงเดือน, 2542:71) ฝ่ายจัดซื้อ

หน้าที่ของฝ่ายจัดซื้อ

1. งานเก็บและรวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อข่าวสารที่สำคัญ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อ ราคา พืชคungskคลัง อัตราการใช้พืชศุ แหล่งขาย
2. งานการค้นคว้า ซึ่งได้แก่ การศึกษาตลาด การศึกษาพืชศุ การวิเคราะห์ราคาพืชศุ การสอบสวนแหล่งขาย การตรวจโรงงานผลิตของผู้ขาย การพัฒนาแหล่งขายใหม่ เป็นต้น
3. การปฏิบัติงานซื้อ ซึ่งมีการตรวจสอบคำขอหรือใบเบิก การขอราคา การพิจารณาเลือกว่า จะซื้อด้วยการทำสัญญาหรือซื้อจากท้องตลาดโดยตรง ทำกำหนดการซื้อและการนำส่ง การเจรจาในการทำสัญญา การออกใบสั่งซื้อ การตรวจสอบเงื่อนไขสัญญา การติดตามเรื่องเกี่ยวกับการนำส่ง การตรวจรับพืชศุ การมีหนังสือโต้ตอบกับผู้ขาย และการเจรจายืดหยุ่นกับผู้ขาย
4. งานการจัดงานพืชศุ ซึ่งได้แก่การรักษาระดับพืชศุคungskคลังให้ต่ำที่สุด รักษาคุณภาพของพืชศุคungskคลัง ปรับปรุงอัตราการผลิตของพืชศุคungskคลัง การโยกย้ายพืชศุ การรวบรวมความต้องการ การหลีกเลี่ยงพืชศุคungskคลังมากเกินไป การรายงานสถานการณ์ของพืชศุตามระยะเวลา (สุมนา, 2531: 10-11)

หน้าที่ตามลักษณะการทำงาน แบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

- ด้านการจัดซื้อ

1. ทำหน้าที่ติดต่อผู้ขายเพื่อให้เสนอราคาและคุณภาพของวัตถุดิบให้กับทางร้าน
2. ทำหน้าที่ทำสัญญากับผู้ขาย โดยจะทำการตกลงราคาและระยะเวลาในการทำสัญญาต่อกัน
3. ทำหน้าที่ในการออกใบสั่งซื้อให้กับผู้ขายรายต่าง ๆ ที่ได้ทำสัญญาไว้ และติดต่อในการซื้อวัตถุดิบกับผู้ขายที่ไม่ได้ทำสัญญาไว้โดยฝ่ายจัดซื้อต้องออกไปซื้อหรือติดต่อด้วยตัวเอง

4. ทำหน้าที่ในการตรวจรับวัตถุดิบที่ผู้ขายนำมาส่งตามที่ได้สั่งไปว่าตรงกับที่สั่งไปหรือไม่ ถ้าไม่ตรงต้องแจ้งให้ผู้ขายทราบเพื่อแก้ไขต่อไป

5. ทำหน้าที่ในการกระจายของสดที่ได้รับจากผู้ขายไปยังครัวต่าง ๆ ตามจำนวนที่ได้สั่งไว้ โดยดูรายละเอียดในใบขอให้ซื้อที่แต่ละครัวได้ส่งมาให้

6. จัดพิมพ์รายงานการจัดซื้อของภายในร้านเพื่อเสนอต่อเจ้าของร้าน ถึงการปริมาณการใช้วัตถุดิบภายในร้าน

- ด้านคลังวัตถุดิบแห้ง

1. ทำหน้าที่ในการจัดเก็บของแห้งที่มีอยู่ภายในคลังให้เป็นหมวดหมู่ แยกตามประเภท ไม่ปะปนกันเพื่อสะดวกในการหยิบใช้ เมื่อมีการเบิกของแห้ง

2. ทำหน้าที่ในการตรวจเช็คจำนวนของแห้งที่ได้รับจากผู้ขาย เมื่อผู้ขายนำมาส่ง โดยเทียบกับสำเนาที่ได้เก็บไว้ ถ้าไม่ตรงจะทำการแจ้งให้ผู้ขายทราบเพื่อแก้ไขต่อไป

3. ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ฝ่ายครัว เมื่อฝ่ายครัวนำใบเบิกของแห้งมาเบิกที่ฝ่ายจัดซื้อ โดยนำของแห้งตามรายการที่ได้แจ้งในใบเบิกมาให้กับพนักงานฝ่ายครัว

4. เมื่อของแห้งในคลังใกล้หมด จะต้องทำการสั่งซื้อของแห้งเพิ่ม โดยจะติดต่อกับผู้ขาย โดยจะออกไปสั่งซื้อให้ผู้ขาย (อคุลย์, 2538: 20-21)

หลักการจัดซื้อ

1. มีความรู้อย่างแท้จริงและทันสมัยอยู่เสมอ ในสินค้าทุกชนิดที่จะซื้อ

2. คำนึงถึงความแตกต่างแต่ละชนิดของสินค้าทุกประเภท

3. ติดตามราคาที่ขึ้นลงอยู่เสมอ ซื้อสินค้าแต่ละชนิดด้วยราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของที่ราคาถูกที่สุด อาจจะเป็นของที่ราคาแพงที่สุดได้ถ้าของนั้นมีคุณภาพไม่ดีเป็นส่วนใหญ่ ถ้าเป็นไปได้ควรสั่งเป็นจำนวนและน้ำหนัก

4. ในการสั่ง ควรมิใบสั่งหลายสำเนาเก็บเพื่อตรวจสอบ ไม่ว่าใบสั่งนั้นจะเป็นการเขียนด้วยลายมือ พิมพ์ดีด หรือทางโทรศัพท์ก็ตาม

5. เปรียบเทียบการซื้อทั้งที่เป็นการซื้อปลีก ซื้อส่ง หรือโดยทำสัญญา เพื่อพิจารณาเลือกซื้อด้วยวิธีที่ดีที่สุด

6. สืบราคาสินค้าทุกชนิดเท่าที่จะทำได้

7. ของที่ซื้อพยายามให้น้อยที่สุด

8. ส่งใบสั่งซื้อไปยังผู้ขายโดยให้เวลานานพอสมควรในการดำเนินการ

9. เรียกใบแจ้งราคา สินค้าจากผู้ขายบ่อย ๆ และเปรียบเทียบดูราคาสินค้าเหล่านั้นเสมอๆ เพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าที่ซื้อนั้นราคายุติธรรม

10. ของที่เสียได้ง่าย เช่น ผลไม้ ควรจะซื้อในขณะที่เป็นฤดูกาลนั้นเพื่อที่จะได้ของที่มีคุณภาพดีที่สุดในราคาถูกที่สุด

11. เมื่อสินค้าเหล่านั้นถูกนำมา ต้องตรวจสอบจำนวน คุณภาพและราคา กับใบสั่งซื้อ ถ้าสินค้านั้น ๆ ไม่ถูกต้องตามสั่ง ต้องส่งคืนไปเพื่อนำของที่ถูกต้องมาส่งใหม่ภายหลัง

12. ภาชนะที่ใส่ของเมื่อรวมกันแล้วก็อาจเป็นเงินจำนวนมาก จึงควรเก็บไว้ให้เรียบร้อย เป็นระเบียบ นำส่งคืนผู้ขายในภายหลัง

13. ตรวจสอบปริมาณและราคาสินค้าในใบสั่งซื้อทุกใบ

14. ตรวจสอบใบส่งของทุกใบกับใบสั่งซื้อแล้วผ่านไปยังฝ่ายการเงินโดยทันที เพื่อจ่ายเงินให้กับผู้ขายโดยเร็ว ทั้งนี้เป็นผลให้ได้รับผลให้ได้รับส่วนลดเต็มที่จากผู้ขาย

15. มีสัมพันธอันดีต่อตัวแทนของผู้ขายสินค้า เพื่อประโยชน์ในการได้รับข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ

16. มีรายชื่อสินค้าที่ทันสมัย สนใจไปชมงานแสดงสินค้า ให้ความสนใจต่อเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ และทบทวนเนื้อหาที่ การบริการ ระบบการใช้อยู่เสมอ เพื่อคิดหาทางซื้อของที่มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม (อดุลย์, 2538: 21-22)

หลักการของฝ่ายจัดซื้อ

1. พิจารณาถึงประโยชน์ และเป้าหมายของร้าน
2. รับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องถ้ามีเหตุผลที่พร้อมที่จะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ
3. มุ่งที่ประโยชน์และคุณค่าที่จะได้รับมากที่สุด ไม่เห็นแก่หน้า
4. กระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้เพื่อนำไปพัฒนางานให้ดีขึ้น
5. ทำหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สม่ำเสมอ
6. ให้การต้อนรับที่สุภาพ รวดเร็ว เท่าที่โอกาสจะอำนวยสำหรับผู้ที่มาติดต่อหรือผู้ขาย
7. ทำหน้าที่ทางธุรกิจที่ดี รู้ถึงความรับผิดชอบของตน และของผู้ร่วมงาน
8. หลีกเลี่ยงการกระทำที่หุนหันพลันแล่น
9. ขอคำปรึกษาและช่วยเหลือทุกคนที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อเท่าที่มีโอกาส
10. ให้ความร่วมมือกับฝ่ายอื่น ๆ และทุกบุคคลในการที่จะพัฒนาและคงไว้ซึ่งฐานะที่ดีของฝ่ายจัดซื้อ (สุนนา, 2531: 190-191)

กระบวนการซื้อ

1. การรับรู้ปัญหา ฝ่ายจัดซื้อจะเริ่มทราบความต้องการวัตถุดิบที่ใช้ภายในร้าน ซึ่งจะเกิดจากฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายครัว
2. การตีความความต้องการ เมื่อรับรู้ปัญหาแล้วขั้นต่อไป ก็คือให้ทุกฝ่ายรู้อย่างถูกต้อง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตรงกันว่าสิ่งที่ต้องการคืออะไร การตีความหมายไม่ถูกต้องนั้นอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้ จนเซ็นสัญญาหรือออกไปสั่งซื้อไปเรียบร้อยแล้ว บางทีซื้อได้แล้วมารู้ว่า เกิดความผิดพลาดตอน เบิกของ ทั้งหมดนี้เป็นการยากที่จะส่งของคืน โดยที่จะให้ไม่กระทบกระเทือนต่อราคา นอกจาก ความเสียหายดังกล่าว ยังมีความเสียหายด้านต้นทุนของการเก็บรักษาของและค่าขนส่งในการซื้อ ของและส่งของคืนด้วย

3. การเลือกแหล่งขาย งานขั้นต่อไปก็คือการเลือกแหล่งที่ขายสิ่งของที่มีค่าของซื้อ มา สำหรับสินค้าที่ระบุทรัพย์สินหรือสินค้าที่มีเจ้าของนิติสิทธิ์อยู่ แหล่งขายอาจจะมีเพียงแหล่งเดียว สินค้าอย่างอื่นอาจจะมีแหล่งขายหลายแหล่ง ซึ่งในที่สุดเราต้องเลือกเพียงแหล่งเดียว เกณฑ์ในการเลือกแหล่งขายนั้นขึ้นอยู่กับว่า ฝ่ายจัดซื้อเคยซื้อสิ่งของดังกล่าวมาอย่างสม่ำเสมอหรือว่าซื้อ เป็นครั้งคราวเท่านั้น ในกรณีแรกฝ่ายจัดซื้ออาจจะมีแหล่งขายที่ได้รับอนุมัติให้ซื้อ ได้ไว้แล้วอยู่ กลุ่มหนึ่งแล้วเนื่องจากเคยซื้อมาในอดีต การเลือกซื้อสิ่งของที่ต้องการในปัจจุบันจากแหล่งขายที่ ฝ่ายจัดซื้อสนใจจึงขึ้นอยู่กับพิจารณาในเรื่องราคา ซึ่งอาจต้องการแบ่งคำสั่งซื้อ ไปสู่แหล่งขาย หลายแหล่งเพื่อรักษาความนิยมจากแหล่งอื่นไว้เพื่อประกันความปลอดภัย หรือเพื่อยุตินโยบาย อุดหนุนซึ่งกันและกันและอื่น ๆ เป็นต้น

4. การสืบราคาสินค้า ในระหว่างกระบวนการเลือกแหล่งขาย ฝ่ายจัดซื้อจะต้องทำ การสืบข่าวเกี่ยวกับราคาสินค้าที่ตนจะซื้อไปด้วย ราคาเป็นปัจจัยสำคัญต่อการเลือกซื้อครั้งสุดท้าย แม้ว่าฝ่ายจัดซื้อจะทำการสั่งซื้อ โดยที่มีได้ระบุนราคาก็ตาม แต่จะต้องมีการรวมราคาเข้าไว้ในคำสั่ง ซื้อ ทั้งนี้ก็เพราะการมีสมมติฐานที่ว่าราคาเป็นข้อตกลงที่น่าจำเป็นและสำคัญในสัญญาที่ทั้งสอง ฝ่ายต้องผูกมัดกัน

สำหรับสิ่งของที่เคยซื้อหากันบ่อย ๆ ในอดีตนั้น ข่าวเกี่ยวกับราคาสินค้าก็คงมีอยู่แล้ว ตามบันทึกของฝ่ายจัดซื้อ แต่ถึงอย่างไรก็ตามการซื้อสิ่งของอย่างเดียวกันจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง นั้นเราจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบจากแหล่งข่าวเกี่ยวกับราคาที่ยื่นเพื่อให้อุ่นใจว่า ราคาของผู้ที่ขาย สิ่งของให้เราเป็นราคาตลาดและมีใช้ขึ้นอยู่กับความไม่เอาใจใส่ของผู้ซื้อจนทำให้ผู้ซื้ออยู่กับเขา ตลอดไปไม่ว่าราคาจะผันแปรไปประการใด

สิ่งของหลายอย่างเราสามารถจะหาข่าวเกี่ยวกับราคาในปัจจุบันได้จากรายการแข่งราคา และตารางส่วนลดของผู้ประกอบการอุตสาหกรรม แหล่งข่าวสารต่าง ๆ เหล่านี้ จะต้องทำให้ ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา แม้ว่าราคาตามรายการจะไม่ผูกพันผู้ขาย เพราะมิใช่ราคาที่เสนออย่างถูกต้อง ตามกฎหมายก็ตาม ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมส่วนมากก็พยายามจะหลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดโดย เสนอรายการแล้วแนบราคาปัจจุบันและตารางส่วนลดผนวกมาด้วย

วิธีที่สองที่จะหาข่าวเกี่ยวกับราคา คือ ทำการต่อรองราคากับผู้ขายจนกว่าจะตกลงราคา

และเงื่อนไขอื่น ๆ ได้ วิธีเหมาะสำหรับสินค้าที่ผลิตตามคุณลักษณะเฉพาะที่ออกโดยผู้ซื้อ วิธีต่อ
รองราคาจะจัดการแข่งขันด้านราคาอย่างเดียวกันได้เป็นอย่างมาก ถ้าการเลือกผู้เสนอขายเป็นไป
อย่างสมเหตุสมผลวิธีนี้ก็มีข้อดีเป็นอันมาก เป็นวิธีกาซื้อที่มีความคล่องตัวสูงโดยที่เราสามารถปรับ
สิ่งที่เราต้องการและคุณลักษณะเฉพาะที่ไม่เป็นไปตามรายการที่เสนอขายตามรายการแจ้งราคาหรือ
รายการที่เสนอในการประมูล

วิธีการที่สามที่ฝ่ายจัดซื้อสามารถใช้เพื่อแสวงหาข่าวเกี่ยวกับราคาก็คือ การประกวด
ราคา วิธีนี้มักใช้กันในการจัดซื้อของราชการเนื่องจากต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย ในวงการ
อุตสาหกรรมก็ใช้วิธีนี้ด้วยเช่นกัน โดยเฉพาะในการจัดซื้อชิ้นส่วนเพื่อนำไปประกอบเป็นสินค้า
สำเร็จรูป ถ้าพิจารณาในแง่ของการแข่งขันกันระหว่างผู้เสนอขายอย่างยุติธรรมและเป็นไปโดย
เปิดเผยละก็ วิธีนี้ดีมากแต่วิธีนี้ก็มีความยุ่งยากที่กินเวลามาก ตั้งแต่การหาราคามาเปรียบเทียบกับ
ราคาในรายการแจ้งราคาหรือจากการต่อรองราคา

5. การออกคำสั่งซื้อ การออกคำสั่งซื้อเป็นงานหลักของฝ่ายจัดซื้อ จริงอยู่ผู้ที่ออกคำสั่ง
ซื้อจริง ๆ คือ เสมียน แต่หัวหน้าฝ่ายจัดซื้อก็ต้องเป็นผู้ควบคุมเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด คำสั่งซื้อทุกครั้ง
ควรเป็นได้ในรูปลายลักษณ์อักษร โดยมากมักจะเป็นแบบฟอร์มใบสั่งซื้อจากผู้ซื้อมากกว่าที่จะให้
ผู้ขายเตรียมมาให้ โดยปกติผู้มีอำนาจลงชื่อและออกใบสั่งซื้อเพื่อผูกพันเงินค่าสินค้าระหว่างบริษัท
กับผู้ขายมักจะมีจำนวนไม่กี่คนในฝ่ายจัดซื้อ

6. การติดตามการสั่งซื้อ ออกคำสั่งซื้อไปเรียบร้อยแล้วก็ได้หมายความว่าฝ่ายจัดซื้อ
จะไม่มี ความรับผิดชอบอีกต่อไปฝ่ายการจัดซื้อเกือบทุกแห่งจะต้องทำการติดตามการสั่งซื้อ เช่น
ต้องดูว่าใบสั่งซื้อที่ส่งไปทางไปรษณีย์นั้นถึงมือผู้ขายหรือไม่ เพื่อให้แน่ใจว่าการส่งของของผู้ขาย
เป็นไปตามเวลาและสถานที่ที่ต้องการ จำเป็นจะต้องมีวิธีการต้องติดตามคำสั่งซื้อที่ออกไปให้แก่
ผู้ขายทุกครั้งแม้ว่าผู้ขายจะผ่านการคัดเลือกจนเป็นน่าเชื่อถือได้สำหรับเราแล้วก็ตาม

ความรับผิดชอบในการติดตามโดนปกติตกอยู่กับผู้ซื้อซึ่งเป็นผู้ออกคำสั่งซื้อ งานด้าน
ธุรการคงเป็นของ “นักเร่งรัด” หรือเสมียนผู้ติดตามเรื่องเนื่องจากเขามั่นที่กการติดต่อกับผู้ขาย
ตลอดเวลา ถ้าเป็นคำสั่งซื้อที่ต้องมีการปฏิบัติการบางอย่างเป็นพิเศษ ผู้ซื้อสิ่งของแต่ละชนิดเป็น
ผู้ทำและรับผิดชอบ

กิจการบางแห่งมอบความรับผิดชอบ ในการติดตามคำสั่งซื้อไว้กับแผนกที่วางแผน
การผลิตหรือควบคุมการผลิต ทั้งนี้ก็เนื่องจากเหตุผลที่ว่าถ้าเกิดการรับของล่าช้าก็จะกระทบต่อ
แผนการผลิตในทันทีทันใด เหตุผลอีกอย่างก็คือแผนกวางแผนการผลิตหรือควบคุมการผลิตเป็นแหล่ง
ที่ดีที่สุดที่จะทำการปรับแต่งการส่งของ ให้เข้ากับความต้องการได้และมีความกระตือรือร้นใน
การป้องกันความล่าช้า อย่างไรก็ตามก็ดีเหตุผลดังกล่าวขัดกับหลักการจัดการซึ่งต้องการให้อำนาจหน้าที่

มีความคุ้มค่ากับความรับผิดชอบ เมื่อฝ่ายจัดซื้อที่มีความรับผิดชอบในการหาของให้ได้เวลาและสถานที่ที่เหมาะสม ฝ่ายจัดซื้อก็ควรจะมีอำนาจเต็มที่ในการทำให้ได้รับของตามนั้น นอกจากนี้ผู้ขายก็อาจจะสับสนที่จะทำตามความต้องการของทั้งสองฝ่ายในกิจการของผู้ซื้อ

การติดตามผลเป็นการทำให้ผู้ขายทำตามคำสัญญาที่ให้ไว้ ในเรื่องการส่งมอบของการติดตามผลต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้ขายเป็นประจำจนกว่าจะได้รับสิ่งของตามวันที่กำหนดให้มีการส่งมอบ ณ จุดนี้ ถ้ารู้สึกว่ามีปัญหา ฝ่ายจัดซื้อก็อาจจะทำการเร่งรัดคำสั่งซื้อเพื่อให้ได้สิ่งของมาแต่เนิ่น ๆ ได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของสิ่งของ สิ่งของบางสิ่งเป็นสินค้ามาตรฐาน แม้จะเป็นวินาทีสุดท้ายก็อาจสั่งจากที่อื่นก็ได้ บางชนิดมูลค่าเล็กน้อยและไม่สำคัญต่อกระบวนการผลิตนั้นก็ไม่ต้องเสียเวลาและความพยายามในการติดตามผล โดยทั่วไปแล้วเราจะใช้วิธีการติดตามผลก็ต่อเมื่อต้นทุนหรือความเสี่ยงอันเกิดจากการส่งของช้า หรือขาดการส่งสูงกว่าต้นทุนในการติดตามผล

7. การตรวจสอบใบอินวอยส์ ความเห็นเกี่ยวกับว่าแผนกบัญชีหรือแผนกจัดซื้อแผนกใดควรเป็นผู้ตรวจอินวอยส์นั้นมีความเห็นแตกแยกกันออกไป ความจริงแผนกที่ทำหน้าที่จัดซื้อควรทำการตรวจสอบอินวอยส์ด้วย เนื่องจากการรับอินวอยส์เป็นการแจ้งว่าได้มีการส่งของที่ต้องการให้แล้ว การแจ้งดังกล่าวจำเป็นยิ่งสำหรับนโยบายการติดตามคำสั่งซื้อ เหตุผลอื่นนั้นเป็นเพราะว่าส่วนหนึ่งของความรับผิดชอบของฝ่ายจัดซื้อก็คือต้องคอยดูว่าคำสั่งซื้อของเขาได้รับการตอบสนองและได้ทำหลักฐานถูกต้อง ในกรณีเกิดข้อผิดพลาดก็เป็นหน้าที่ของผู้ซื้อที่จะติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงให้ถูกต้อง เวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับเรื่องนี้ถ้าให้แผนกบัญชีทำการตรวจสอบอินวอยส์ การแจ้งข้อผิดพลาดให้ฝ่ายจัดซื้อก็คงจะล่าช้า และฝ่ายจัดซื้อก็คุ้นเคยกับข้อตกลงและความตั้งใจในการออกคำสั่งซื้ออยู่แล้ว จึงสามารถตรวจสอบข้อขาดตกบกพร่องและแก้ไขได้ทันเวลา ผู้ซื้อสามารถจะทำการซื้อให้ได้ในราคาถูกต้องเหมาะสม ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ของกิจการก็ต่อเมื่อเขาเป็นผู้ดูแลและตรวจสอบอินวอยส์สินค้าทุกชนิดที่เขาซื้อ

แผนกบัญชีก็สามารถโต้แย้งได้เช่นกันในเรื่องการตรวจอินวอยส์ เหตุผลก็คือการตรวจสอบอินวอยส์เป็นกรรมวิธีทางการบัญชีซึ่งจะทำได้โดยมีประสิทธิภาพก็เฉพาะแผนกบัญชี เหตุผลแย่งก็คือกรรมวิธีในการตรวจสอบกลายเป็นงานประจำวันของเสมียน การตรวจสอบอินวอยส์มิใช่ตรวจยอดรวมเท่านั้น แต่จะต้องตรวจสอบความสอดคล้องกับรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะหรือสเปคตามที่บรรจุอยู่ในใบสั่งซื้ออีกด้วย แผนกบัญชีก็มีข้อแย้งได้อีกว่าถ้างานนี้ตกอยู่แผนกบัญชีการดำเนินเรื่องราวต่อไปเพื่อทำการจ่ายทันเวลาที่จะได้ส่วนลดก็มีมาก ฝ่ายจัดซื้อก็อ้างว่าถ้าระบบวางไว้ดีก็จะทำให้ได้รับส่วนลดเช่นเดียวกันและยังได้ประโยชน์ทางด้านอื่นมากกว่า

8. การบันทึกและเก็บเอกสาร งานเก็บเอกสารเกี่ยวกับการติดต่อเพื่อจัดซื้อที่เป็นงานอีก

อย่างหนึ่งของแผนกจัดซื้อเมื่อมีการซื้อซ้ำกันมากขึ้นก็จำเป็นต้องใช้เอกสารเหล่านี้ นักการจัดซื้อทุกคนก็ต้องใช้เอกสารเพื่อนำทางเขาในการเจรจาซื้อกับผู้ขายในปัจจุบัน นอกจากนั้นยังมีความสำคัญต่อการเลือกแหล่งสินค้าอีกด้วย

9. การรักษาความสัมพันธ์กับผู้ขาย การรักษาความสัมพันธ์กับผู้ขายเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่งของผู้ที่ทำการจัดซื้อ ความสัมพันธ์เกิดจากการไว้นใจเชื่อใจซึ่งกันและกันตลอดจนมีความมั่นใจต่อกัน เรื่องนี้เกิดจากการติดต่อซื้อขายกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายมาเป็นระยะเวลาอันมีผู้กล่าวว่าคุณค่าของฝ่ายจัดซื้อวัดได้จากจำนวนความนิยมในหมู่ผู้ขาย ซึ่งก็จะช่วยให้การดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อบรรลุจุดมุ่งหมายได้ง่าย (อดุลย์, 2538: 12-17)

ปัจจัยที่จะต้องพิจารณาในการเลือกแหล่งขาย

1. ปริมาณการซื้อ ถ้าจำนวนที่ต้องการซื้อครั้งละไม่มากส่วนมากก็มักจะซื้อจากตัวแทนจำหน่าย เรื่องปริมาณแค่ไหนควรจะซื้อจากตัวแทนจำหน่ายหรือซื้อจากผู้ผลิตโดยตรงนั้นก็ไม่มีคำตอบแน่นอนแล้วแต่อุตสาหกรรม นอกจากนั้นหน่วยที่ใช้วัดปริมาณเป็นชิ้น เป็นนิ้วหรือตันก็แตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน ผู้ซื้อจะต้องกำหนดให้ได้ว่าปริมาณที่ต้องการซื้อนั้นจะสั่งซื้อจากตัวแทนจำหน่ายหรือจากผู้ผลิต จริงอยู่เราอาจจะอยากซื้อจากผู้ผลิตแต่ก็ควรพิจารณาและสนับสนุนตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการดีกว่าด้วย โดยปกติถ้าจะสั่งตรงจากผู้ผลิตก็มักจะสั่งครั้งละจำนวนมาก ๆ แต่ถ้าการสั่งซื้อของฝ่ายจัดซื้อแต่ละครั้งไม่เท่ากัน การซื้อครั้งที่มีจำนวนน้อยก็ไม่ควรสั่งจากผู้ผลิต ผู้ซื้อควรดูด้วยว่าจำนวนที่มีการสั่งซื้อเมื่อเทียบกับจำนวนที่มีการสั่งโดยปกติจะเป็นเช่นใด ถ้าปกติเคยสั่งในจำนวนที่ผู้แทนจำหน่ายจัดหาให้ได้ก็ควรใช้แหล่งนี้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

ในกรณีที่เป็นสายผลิตภัณฑ์หลัก ซึ่งมีความต้องการต่อเนื่องกันเป็นระยะยาว และความต้องการเป็นจำนวนมาก ผู้ซื้อก็ควรที่จะสร้างระดับความต้องการวัตถุดิบไว้ และก็อาจจะซื้อวัตถุดิบมาเก็บไว้ให้ได้ระดับที่สมเหตุสมผล พร้อมทั้งแจกจ่ายไปให้หน่วยงานที่ต้องการใช้ ถ้ามีความต้องการผิดปกติเกิดขึ้นจะต้องแสวงหาการรับประกันให้แน่ใจว่าจะได้วัตถุดิบ มีผู้ขายที่ติดต่ออยู่ไม่อาจจัดหาให้ได้

2. การมีจำหน่าย คุณสมบัติสำคัญอย่างหนึ่งของผู้ขายที่มีคุณภาพคือ ความสามารถในการหาสิ่งที่ผู้ซื้อต้องการในจำนวนมากพอกับความต้องการและบ่อยครั้งเท่าที่มีความจำเป็นพึงมี ผู้ขายที่เราเลือกสรรให้มีสิทธิประมูลได้ควรจะเป็นรายที่ใหญ่พอ และสามารถทำตามคุณสมบัติดังกล่าวได้ อีกทั้งต้องมีความสามารถเพิ่มเติมในการจัดหาสิ่งที่ต้องการมากกว่าหรือน้อยกว่าที่ความสามารถปกติพึงทำได้ด้วย

การพึ่งแหล่งขายแหล่งเดียวที่อาจมีความสามารถไม่เพียงพอในตอนที่มีความต้องการสูงเป็นการเสี่ยงมาก การเสี่ยงอีกอย่างหนึ่งก็คือการซื้อจากรายหนึ่งมากเกินไป ความมั่นคงระยะ

ยาวจะมีน้อยลงถ้าบริษัทขึ้นอยู่กับลูกค้าเพียงรายเดียว โดยไม่คำนึงถึงหลักประกันในการจัดหา
สิ่งของมาใช้ในกิจการ

บางครั้งชิ้นส่วนหรือวัสดุ อาจจะมีการขาดตลาดระยะยาวหรือเป็นครั้งคราว การพึ่ง
ผู้ที่เข้ามาประกวดราคาที่มีฐานะดี เพื่อหาแหล่งจัดหาจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง แหล่งจัดหาจะต้อง
มีขนาดใหญ่และความสัมพันธ์กันมานานหรือมีสัญญาระยะยาว จะด้วยเหตุผลใดก็แล้วแต่การมี
หลักประกันในความสามารถของผู้ประกวดราคาว่า จะเสนอวัสดุให้ได้โดยตลอดระยะเวลาที่วัสดุ
ขาดแคลนเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง

การที่ไม่มีเครื่องมือในการขนส่งที่เหมาะสมและเชื่อถือได้ บางครั้งก็เป็นปัญหาเช่นกัน
แหล่งขายที่อยู่ไกลอาจต้องใช้บริการพิเศษ ซึ่งมักจะไม่มีให้โดยตลอดและมักแพง แหล่งขายที่ดี
กว่าจะมีทั้งเครื่องมือในการขนส่งและทางเลือกต่าง ๆ เพื่อการขนส่งสิ่งของไว้ตลอดเวลา

3. การจัดส่งพัสดุ ผู้ซื้อจะต้องแน่ใจในวิธีการปฏิบัติงานทางด้านการตลาดอุตสาหกรรม
ก่อนที่จะตกลงใจทำรายชื่อผู้ประกวดราคา แม้ว่าเราจะต้องปฏิบัติตามวิธีการทางอุตสาหกรรมก็ตาม
แต่การปฏิบัติให้ผิดแผกแตกต่างไปจากแบบปกติ ก็เป็นที่ยอมรับกันในสถานการณ์ที่ผิดธรรมดา
สินค้าบางอย่างผู้ผลิตขายตรงไปสู่ผู้ใช้โดยใช้พนักงานขายของตน โดยส่งสินค้าจากคลังใหญ่หรือ
สินค้าท้องถิ่น บางแห่งก็ส่งจากบริษัทในเครือ สินค้าผลิตตามสั่งจะขายตรง แต่สินค้ามาตรฐาน
มักจะขายผ่านบริษัทตัวแทนแยกต่างหากหากบริษัทผู้ผลิต

สินค้าขายผ่านตัวแทนจำหน่ายอิสระอาจมีบริการคลังสินค้าด้วยเช่นกัน บางทีก็มี
บริการทางด้านวิศวกรรมหรือมีการปฏิบัติการเกี่ยวกับการผลิตขั้นสุดท้าย การช่วยเหลือจากผู้ผลิต
เกี่ยวกับปัญหาทางด้านวิศวกรรมหรือการแก้ปัญหาอื่นที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว บางครั้งเป็นสิ่งจำเป็น
แม้ว่าการสั่งซื้อจะกระทำโดยผ่านตัวแทนจำหน่ายก็ตาม

4. ขนาดของผู้ขาย ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดซื้อให้เกณฑ์ไว้ว่าขนาดของใบสั่งซื้อจะ
ต้องสัมพันธ์กับขนาดของผู้ขายที่จะมารับคำสั่งซื้อ เช่น ถ้าปีหนึ่งมีการสั่งซื้อ 100,000 บาท ก็ควร
จะสั่งซื้อจากบริษัทเล็ก แต่ถ้าเป็นจำนวน 1,000,000 บาท หรือมากกว่านั้นก็ควรที่จะสั่งซื้อจาก
บริษัทขนาดใหญ่ โดยวิธีการนี้ผู้ซื้อจะกลายเป็นลูกค้ารายสำคัญ ของผู้ขายและเขาก็ยังไม่สั่งซื้อ
จากผู้ขายรายเดี่ยวนานเกินไป แนวความคิดนี้ยังแนะนำว่าถ้าเราสั่งซื้อจำนวนน้อยแก่รายใหญ่ใบสั่ง
ซื้อเราจะถูกละเลยหรือหายไปในกองใบสั่งซื้อ เช่นเดียวกันจำนวนการสั่งซื้อที่มากจะทำให้ผู้ขาย
รายย่อยไม่สามารถให้บริการแก่เราได้อย่างถูกต้องดังเช่นบริษัทใหญ่ ๆ

แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างขนาดของใบสั่งซื้อกับขนาด
ของผู้ขายเป็นแนวความคิดสมบูรณคติ อย่างไรก็ตามแนวความคิดนี้ไม่อาจตอบคำถามที่ว่า ควรจะ
ใช้ผู้ขายขนาดไหนดี? ได้ เราจะเห็นได้บ่อยทีเดียวว่า ผู้ขายรายย่อยทำงานอย่างหนักเกินตัว เพื่อ

จัดการกับคำสั่งขนาดใหญ่ให้ได้ผลดีที่สุด และบางครั้งก็จะเป็นผู้ขายรายใหญ่สนใจในการพัฒนา ลูกค้ารายย่อยด้วยเหมือนกัน

5. จำนวนผู้ขาย ปัญหาอยู่ที่ว่าเราควรจะใช้ผู้ขายหนึ่งรายหรือสองรายหรือมากกว่านั้น เคยมีข้อถกเถียงกันว่า ถ้าให้ข้อต่อทั้งหมดแก่ผู้ขายเพียงรายเดียว ณ เวลาที่สินค้าขาดตลาด ผู้ขายก็จะเอาใจใส่อย่างดี เนื่องจากเป็นลูกค้าพิเศษของเขา นอกจากนั้นผู้ขายรายเดียวสามารถจะให้ราคาที่ดีที่สุดได้ เนื่องจากการมีข้อต่อที่แน่นอนและต่อเนื่องกันตลอด ข้อโต้แย้งของฝ่ายอื่นก็มีน้ำหนักเช่นกัน นั่นก็คือถ้าบริษัทใช้ผู้ขายสองหรือสามราย เวลาสินค้าขาดตลาดบริษัทก็จะได้รับการคุ้มครอง เนื่องจากมีแหล่งขายให้เลือก ส่วนใหญ่แล้วบริษัทขนาดใหญ่มักจะซื้อครั้งละจำนวนมาก โดยได้ราคาและบริการดีจากผู้ขาย 2-3 ราย แทนที่จะเสี่ยงต่อผู้ขายรายเดียวที่ไม่สามารถส่งสินค้าให้ได้เนื่องจากคนงานสไตรค์ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือเหตุอื่น

6. การพัฒนาแหล่งขาย ในบางกรณีผู้ซื้อไม่อาจจะเลือกผู้ขายที่น่าพอใจได้ จึงต้องสร้างผู้ขายที่ตนพอใจขึ้น ถ้าผู้ขายที่ติดต่อกับเราอยู่ไม่อาจตอบสนองความต้องการของเราได้ ทางเลือกที่มีเหตุผลที่ดีที่สุดก็คือ สร้างผู้ขายที่ทำเช่นนั้นได้ เช่นบริษัทจำหน่ายอาหารต้องใช้ระบบเครื่องเขียน ปรากฏว่ามีผู้ขายบริการซ่อมเครื่องทำความเย็นอยู่ในเขตนั้นเพียง 2 รายเท่านั้น เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น ผู้อำนวยการฝ่ายจัดซื้อได้ชักชวนผู้รับเหมาประปาที่มีชื่อเสียงรายหนึ่ง เพื่อให้เปิดธุรกิจการซ่อมเครื่องทำความเย็นเป็นแหล่งที่สามสำหรับเขา บริษัทรับเหมาประปามองเห็นโอกาสและยังได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากบริษัทอาหารจึงตั้งแผนกซ่อมเครื่องทำความเย็นที่ทันสมัยขึ้นในบริษัทของเขา ซึ่งก็ให้บริการแก่บริษัทอาหารได้อย่างดีเยี่ยม การแข่งขันเกิดขึ้นกับสามบริษัทจนราคาลดลง กรณีที่กล่าวมานี้บางบริษัทไม่เห็นด้วยแต่กลับตั้งบริษัทในเครือขึ้นมาทำหน้าที่แทนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายสินค้าที่ให้บริการทางเทคนิค เช่น อุตสาหกรรมเครื่องกลและเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าผู้ซื้อทำการพัฒนาแหล่งขายใหม่เนื่องจากเขาต้องการจะให้มีแหล่งเพิ่มขึ้น การพัฒนาแหล่งขายอาจจะเกี่ยวข้องกับเรื่องมากกว่านี้ ผู้ซื้อที่เป็นนักพัฒนาอาจจะพัฒนาแหล่งขายใหม่ เนื่องจากเขารู้ว่าการทำเช่นนั้นจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการซื้อของเขา ถ้าเป็นไปได้เขาอาจจะให้การสนับสนุนผู้ขายรายใหม่ในด้านการเงิน เทคนิค และความช่วยเหลือ ทางการบริหารเท่าที่จำเป็นเพื่อให้แหล่งขายใหม่มีการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากจะทำการพัฒนาแหล่งขายแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่ากิจการจะมีของใช้ติดต่อกันโดยตลอดผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมักจะทำการรวบรวมในแนวเดียวกับกิจการอื่น หรือบางครั้งก็ทำการซื้อกิจการของผู้ขายเสียเลย

7. ข้อพิจารณาทั่วไป ในธุรกิจจริง ๆ นั้น ผู้บริหารระดับสูงมักจะมาจากแผนกงานที่

ชำนาญการเฉพาะอย่างก่อนที่จะมาเป็นผู้บริหารทั่วไป ดังนั้นทุกบริษัทจึงมีอุปทานหรือความโน้มเอียงไปสู่หน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง บางบริษัทโน้มเอียงที่จะมุ่งสู่การตลาด มุ่งสู่การผลิต มุ่งสู่การเงิน มุ่งสู่วิศวกรรม เป็นต้น ผู้ซื้อควรจะกำหนดให้ได้ว่าอุปทานของฝ่ายบริหารที่จะโน้มเอียงไปสู่ผู้ขายเป็นไปในรูปใด เพื่อที่ว่าจะได้เลือกผู้ขายที่สอดคล้องกับความโน้มเอียงของฝ่ายบริหารและของบริษัทด้วย

ถ้าเราทำการพิจารณาประเมินค่าผู้ขายโดยใช้ปัจจัยการปฏิบัติงานประจำวันแล้ว สิ่งที่เราในฐานะผู้ซื้อจะได้พบก็คือผู้ขายที่มีประสิทธิภาพที่เราเลือกไว้ติดต่อกันก็คือ รายเดียวกับผู้ขายของคู่แข่งที่สำคัญของเขา ถ้ามีสถานการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นก็จะเป็นอันตรายต่อบริษัทเป็นอย่างยิ่ง เพราะความไม่แน่นอนของธุรกิจ อาจก่อให้เกิดสถานะการขาดแคลนวัสดุก็ได้ ในระหว่างสภาวะการณ์เช่นนั้น แรงกดดันทางเศรษฐกิจจะทำให้ผู้ขายทำการช่วยเหลือลูกค้ารายใหญ่ของเขามากกว่า

8. การขัดแย้งกันในเรื่องผลประโยชน์ในการเลือกผู้ขายนั้น ผู้ซื้อจะต้องคำนึงถึงการขัดแย้งกันด้วย การขัดแย้งกันในเรื่องผลประโยชน์เกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อแบ่งแยกความซื่อสัตย์ระหว่างบริษัทที่เขากระทำอยู่ไปให้บริษัทอื่น ในวงการจัดซื้อนั้น โดยปกติสถานการณ์อย่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อเข้าไปถือหุ้นในบริษัทผู้ขาย หรือไม่ก็ซื้อจากเพื่อนหรือญาติซึ่งกระทบกับการเลือกผู้ขาย

9. การพิจารณาในเรื่องจรรยาบรรณผู้ซื้อจะต้องเป็นอิสระจากอิทธิพลใด ๆ ในการเลือกผู้ขาย เรื่องนี้เป็นเรื่องยาก เนื่องจากเป็นมนุษย์ปกติมักจะปรารถนาที่จะเข้าข้างเพื่อนฝูง ในบางโอกาสเพื่อนมักจะเป็นผู้ขายที่ดีเลิศ ในยามที่ต้องการฉุกเฉินเพื่อนมักจะจัดหาสิ่งของให้ได้ดีกว่าผู้ขายที่ไม่ได้มีความเป็นมิตรส่วนตัวที่แน่นแฟ้น แต่ในแง่หนึ่งผู้ซื้อมักจะไม่รักษาระเบียวินัยและไม่ค่อยว่ากล่าวตักเตือนเพื่อนดังเช่นที่เขาทำกับลูกค้ารายอื่น

10. ความไม่สุจริตของผู้ขาย บางครั้งมีผู้คิดว่า ในตลาดอุตสาหกรรมนั้นผู้ซื้อที่มีความชำนาญมาก ผู้ขายไม่กล้าที่จะหลอกหรือใช้ความไม่สุจริตได้ แต่ผู้ขายบางรายก็ทำเช่นนั้น วิธีการไม่สุจริตมีหลายอย่าง เช่น โทรศัพท์มาหาผู้ซื้ออ้างว่าได้รับการแนะนำให้มาติดต่อโดยผู้บริหารชั้นสูงซึ่งใคร ๆ เข้าพบได้ยากของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง อีกตัวอย่างหนึ่งก็คือ แข็งกว่าบริษัทจะเลิกกิจการเพราะเมื่อการเป็นบริษัทครอบครัว ต้องการจะขายเครื่องเขียนจำนวนมากในราคาถูกมาก ปรากฏว่าเมื่อซื้อมาแล้วก็เหมือนรายอื่นคือคุณภาพต่ำ ราคาสูงและส่งของช้า

วิธีการป้องกันที่ดีที่สุดของผู้ซื้อเกี่ยวกับเรื่องนี้ก็คือ ทำการสอบสวนผู้ขายโดยตลอด ในการเลือกผู้ขายเพื่อเป็นการป้องกันมิให้เรื่องร้ายใด ๆ เกิดขึ้น (อดุลย์, 2538: 173-177)

การคำนวณหาจำนวนสั่งซื้อประหยัด

การคำนวณหาจำนวนสั่งซื้อประหยัดจะพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่ร้องขอ ราคาต่อหน่วยต่อจำนวนซื้อ ระดับเฉลี่ยของพัสดุคงคลังเมื่อซื้อในจำนวนต่าง ๆ กัน

จำนวนใบสั่งซื้อที่ใช้ ค่าใช้จ่ายในการเจรจาและค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาพัสดุในคลัง เป็นต้น

สูตรการคำนวณหาจำนวนสั่งซื้อประหยัดภายใต้ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว จึงได้พัฒนาเป็นสูตรขึ้นมา ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไปและพิสูจน์แล้วว่าเป็นแนวทางในการจัดซื้อที่ได้ผลมาก คือ

$$EOQ = \sqrt{\frac{2dB}{cI}}$$

ซึ่ง

- EOQ = จำนวนสั่งซื้อที่ประหยัด
 d = อัตราการใช้ต่อเดือน
 B = จำนวนเงินที่สั่งซื้อต่อหนึ่งคำสั่งซื้อ
 c = ราคาต่อหน่วยของพัสดุ
 I = ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเก็บรักษา

หมายเหตุ

$2 = 2 \times 12$ เพื่อเปลี่ยนการใช้ต่อปีให้เป็นต่อเดือน (สมนา, 2531: 53)

เล่มที่..... ห้องอาหารริเวอร์แคว No 2051

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

โต๊ะที่.....

จำนวน	รายการ	บาท	สต.
	เหล้า		
	เบียร์		
	เครื่องดื่ม		
	น้ำ		
	น้ำแข็ง		
	โซดา		

ภาพผนวกที่ 23 ใบเสร็จค่าอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบสั่ง/ORDER No. 3103

ร้านอาหารริเวอร์คว
RIVER KWAE RESTAURANT

โต๊ะ.....วันที่.....

เหล้า.....เบียร์.....

เครื่องดื่ม.....น้ำ.....

น้ำแข็ง.....โซดา.....

ผู้รับ

ภาพผนวกที่ 24 ใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

ภาคผนวก ก

เอกสารและแบบฟอร์มของสวนอาหารบัว

ใบแจ้งยอดของเงินสด

วันที่ เดือน พ.ศ.

สาขา

ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	ราคา		หมายเหตุ
				บาท	สต.	
1.	ผักคะน้า		กก.			
2.	ผักบุ้ง		กก.			
3.	ผักกาดขาว		กก.			
4.	ผักกาดเขียว		กก.			
5.	ผักชี		กก.			
6.	ผักชีฝรั่ง		กก.			
7.	กระเทียม		กก.			
8.	ขมิ้น		กก.			
9.	ขมิ้นชัน		กก.			
10.	ขมิ้น		กก.			
11.	พริกขี้หนูเขียว		กก.			
12.	พริกขี้หนูแดง		กก.			
13.	พริกขี้หนูดำ		กก.			
14.	พริกขี้หนูเหลือง		กก.			
15.	พริกขี้หนูดำ		กก.			
16.	พริกขี้หนูเขียว		กก.			
17.	ใบโหระพา		กก.			
18.	ใบกะเพรา		กก.			
19.	มะเขือเทศ		กก.			
20.	มะเขือยาว		กก.			
21.	มะเขือดำ		กก.			
22.	มะเขือขาว		กก.			
23.	มะเขือ		กก.			
24.	บวบเหลี่ยม		กก.			
25.	บวบ		กก.			
26.	ข้าวเหนียว		กก.			
27.	ข้าวหอม		กก.			
28.	กระเทียม		กก.			
29.	กระชาย		กก.			
	รวม					

ผู้แจ้งยอด: ผู้รับ:

ภาคผนวกที่ 25 ใบสั่งจ่ายของเงินสด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ง

เอกสารและแบบฟอร์มของบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด
2991/95 ถนนพหลโยธิน ซอย 113 แขวงบางเขน
กรุงเทพมหานคร 10310 ประเทศไทย
โทร 02-3011331-332
โทร 1998100 (ในสท.)

Date 14/07/2020 ชื่อสินค้า รหัส 0043693
Time 14:36 รหัส 0034
วันที่ 12/22 ปี 14:30 Dealer 111
จำนวน ราคา จำนวน เงินบาท

กาแฟเย็นดื่มผสมของโย	50.00	1	50.00	8
กาแฟเย็นผสมของโย	39.00	1	39.00	
ชาผลไม้ผสมของโย	65.00	1	65.00	
Sub T.			154.00	
Non VAT Net			124.00	
VAT 7.0%			56.00	
VAT 7.0%			7.00	
Net			46.75	
รวมรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม			Total	194.00

รวมรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 194.00
รวมรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 56.00

ภาพผนวกที่ 26 ตัวอย่างบิลเงินสด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด
ใบเบิกของ

ชื่อ _____
เบิกเพื่อ _____

แผนก _____
วันที่ _____

ลำดับ	รายการ	จำนวน	จำนวนที่จัดส่ง	จำนวนที่รับ	หมายเหตุ

ได้รับสินค้าของที่เบิกตามรายการข้างต้นเป็นที่เรียบร้อยถูกต้อง

ผู้เบิก _____ ผู้อนุมัติ _____ ผู้ส่งของ _____ ผู้รับของ _____
วันที่ _____ วันที่ _____ วันที่ _____ วันที่ _____

ภาพผนวกที่ 27 ตัวอย่างใบเบิกของ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บริษัท แม็คเคอนยอน (ประเทศไทย) จำกัด
ใบรายการตรวจนับสินค้าคงเหลือ


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

ภาพผนวกที่ 28 ตัวอย่างใบตรวจนับสินค้าคงเหลือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ


เอกสารและแบบฟอร์มของโรงแรมคุ้มสุพรรณ

เลขที่ 278  No 13899

FOOD CAPTAIN ORDER

Waiter No.	Table No.	No. of person	Date
278	7	4	11/2/63

Code	Quant	Description	Amount
	1	ข้าวต้มเย็น 16/60	

Cashier's Copy 

ภาพผนวกที่ 29 ใบสั่งอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่ 197



No 09850

BEVERAGE CAPTAIN ORDER

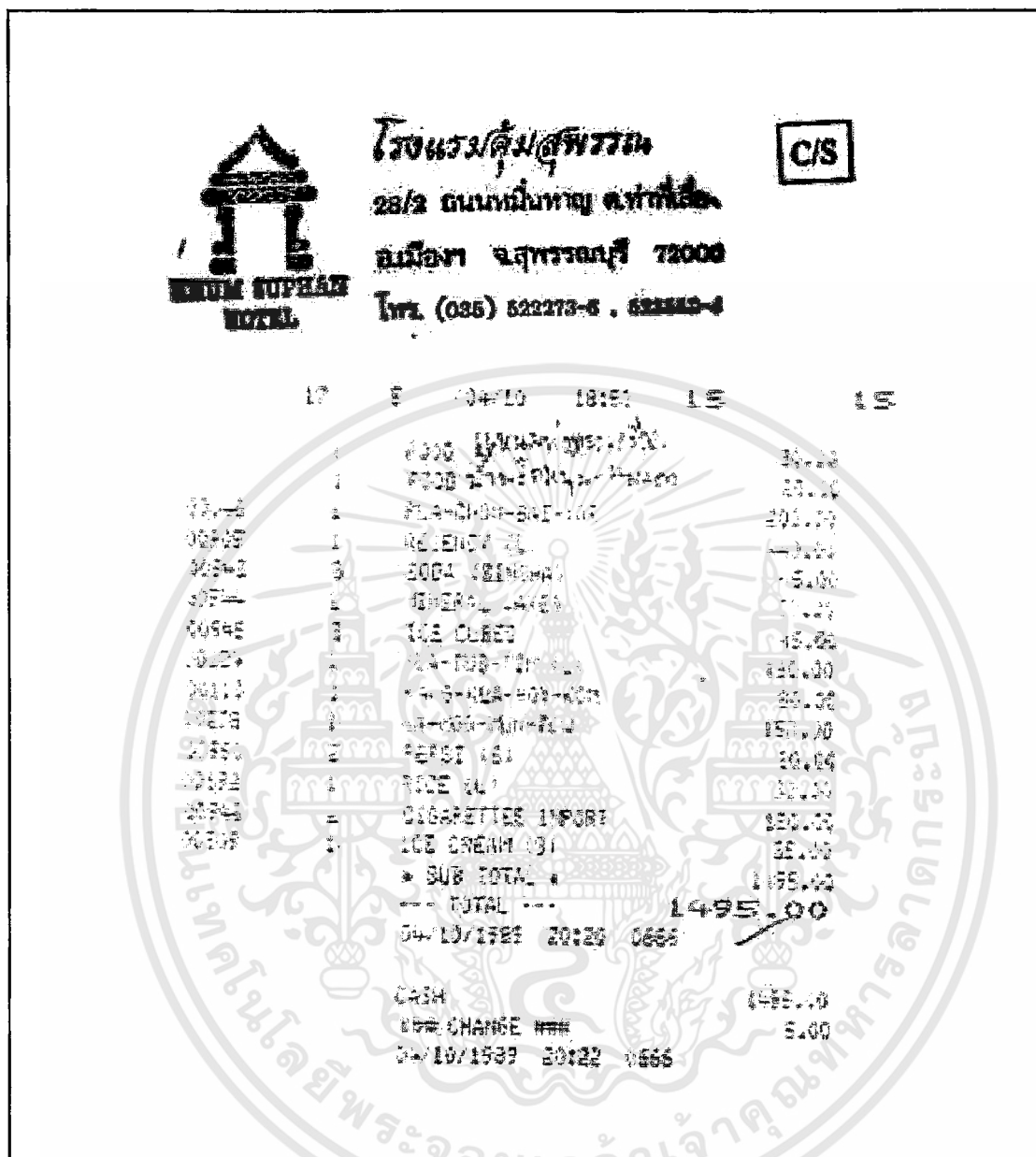
Waiter No.	Table No.	No. of person	Date
251	18.		8/12/43
Code	Quant	Description	Amount
	1	F	15
			15

Cashier's Copy

ส่งชื่อ.....

ภาพผนวกที่ 30 ใบสั่งเครื่องดื่ม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 31 ใบเสร็จค่าอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อาหารจีน
CHINESE FOOD

042	ซุสซามันในซอสเห็ด (ใช้กรับ 1 ก้อน)	350.-
	SHARK'S FIN IN GRAVY SAUCE	
043	ซุสซามันผัดแห้งเห็ญ	350.-
	DRY FRIED SHARK'S FIN WITH CRABMEAT	
044	ซุสซามันตุ๋นยาจีน (ใช้กรับ)	350.-
	DOUBLE BOILED SHARK'S FIN SOUP WITH CHINESE HERBS	
045	เป่าอู๋ในซอส	1,800
	ABALONE IN GRAVY SAUCE	
046	เป่าอู๋ในซอสเห็ดปลาหมึก	1,800 .
	ABALONE IN FISH MAW SOUP	
047	กระเพาะปลาผัดแห้ง	120.-
	DRY FRIED FISH MAW	
048	กระเพาะปลาในซอส	120.-
	FISH MAW IN GRAVY SAUCE	
049	กุ้งอบในซอส	140.-
	BAKED PRAWN IN CASSEROLE	
050	กุ้งอบเกลือ	180.-
	BAKED PRAWN IN SALT	
051	กุ้งผัดเปรี้ยวหวาน	95
	SWEET AND SOUR PRAWN	
052	กุ้งผัดเห็ดกับโสมในซอส	95.-
	FRIED PRAWNS WITH MUSHROOM AND ASPARAGUS	

ภาพผนวกที่ 32 รายการอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงแรมคุ้มสุพรรณ
ใบรับพัสดุ

№ 2650

วันที่.....

รับจาก..... เลขที่..... เงินสด เครดิต

ลำดับ	รายการ	รหัสสินค้า	จำนวน		หน่วย	ราคาต่อ	รวมยอด	ภาษี	ต้นทุน
			ยอดรับ	หน่วย					
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

ถึงแผนก..... รวมเงิน.....

ผู้รับพัสดุ (แผนกบัญชี)..... ผู้รับพัสดุ (ผู้จัดการแผนก).....

ภาพผนวกที่ 33 ใบรับพัสดุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โรงเรียนคุรุสมุพรณ
ใบเบิกพัสดุ

№ 0555

จากแผนก..... วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ลำดับ	จำนวน		รายการ	รหัสสินค้า	จำนวน		หน่วยละ	จำนวนเงิน
	ขอเบิก	หน่วย			จ่าย	หน่วย		
1								
2								
3								
4								
6								
6								
7								
8								
9								
10								
รวมเงิน								

ผู้ขอเบิก.....

ผู้จัดการแผนก.....

ผู้จ่าย.....

ผู้รับ.....

ภาพผนวกที่ 34 ใบเบิกพัสดุ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบสั่งซื้อ

005000

โรงแรมคุ้มสุพรรณ
 28/2 ถนนหน้าพระธาตุ อ.ท่าเรือ อ.เมือง
 โทร. (035)522273 โทรสาร (035)523553
 จ.สุพรรณบุรี 72000

ชื่อบริษัท, ร้านค้า.....
 ที่อยู่.....
 โทร.....

ประวัติการสั่งซื้อครั้งสุพรรณ					การสั่งซื้อปัจจุบัน			
ว/ด/ป	บริษัท, ร้านค้า	ราคาต่อหน่วย	จำนวนสั่งซื้อครั้งสุพรรณ	คงเหลือ	รายการ	ราคาต่อหน่วย	จำนวนสั่งซื้อ	รวมเงิน

วันที่ต้องการสินค้า	การชำระเงิน	หมายเหตุ / วัตถุประสงค์การใช้งาน	ราคาสินค้า
ภายในกำหนด.....วัน	<input type="checkbox"/> เงินสด <input type="checkbox"/> เช็ค		ภาษี 10%
ส่วน <input type="checkbox"/>	เงินสด	เช็ค	ยอดรวม

ฝ่าย / แผนก.....	ผู้ซื้อชื่อ	ผู้สั่งซื้อ	ผู้รับพัสดุ	ผู้มีอำนาจสั่งซื้อ
ผู้ซื้อชื่อ	หัวหน้าแผนก / ฝ่าย			กรรมการผู้จัดการ / ผู้อำนวยการ
วันที่.....	วันที่.....	วันที่.....	วันที่.....	วันที่.....

ภาพผนวกที่ 35 ใบสั่งซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บัญชีราคาสินค้าและวัสดุโรงเรียนวัดป่าสัก อ.เมือง จ.ขอนแก่น 2543

วันที่ 20 พฤษภาคม 2543

แผ่นที่ 1

รายการ ประเภทสื่อ	ราคา ต่อหน่วย	จำนวน	รวมเงิน	รายการ ประเภทสื่อ	ราคา ต่อหน่วย	จำนวน	รวมเงิน
กระดาษห่อ	46.00	0.40 ก.ก	18.00	ขงคตคต			2,344.43
กระดาษขาว	15.00	1.20 ก.ก	18.00	หริกคตคต	45.00	0.80 ก.ก	36.00
กระดาษพิมพ์สี	32.00	9.50 ก.ก	304.00	ขงคต	8.00	3.00 ก.ก	24.00
กระดาษพิมพ์ใหญ่	25.00	12.00 ก.ก	300.00	หริกคตคต	44.00	2.00 ก.ก	88.00
กระดาษพิมพ์	40.00	1.2 ก.ก	13.20	หริกคตคต	100.00	1.50 ก.ก	150.00
กระดาษ	10.00	1.50 ก.ก	15.00	หริกคตคต	70.00	1.00 ก.ก	70.00
กระดาษพิมพ์	16.00	10.30 ก.ก	163.00	หริกคตคต	24.00	8.00 ก.ก	192.00
กระดาษพิมพ์	30.00	0.30 ก.ก	9.00	หริกคตคต	50.00	0.20 ก.ก	10.00
กระดาษพิมพ์	20.00	0.60 ก.ก	12.00	หริกคตคต	20.00	1.60 ก.ก	32.00
กระดาษ	15.00	3.00 ก.ก	45.00	หริกคตคต	50.00	1.00 ก.ก	50.00
กระดาษ	20.00	0.30 ก.ก	6.00	หริกคตคต	40.00	0.40 ก.ก	16.00
กระดาษ	35.00	0.40 ก.ก	14.00	หริกคตคต	75.00	1.40 ก.ก	98.00
กระดาษ	16.00	2.30 ก.ก	36.80	หริกคตคต	75.00	0.40 ก.ก	30.00
กระดาษ	13.00	2.50 ก.ก	32.50	หริกคตคต	25.00	1.40 ก.ก	35.00
กระดาษ	8.00	3.00 ก.ก	24.00	หริกคตคต	50.00	0.60 ก.ก	30.00
กระดาษ	44.00	5.50 ก.ก	242.00	หริกคตคต	100.00	0.50 ก.ก	50.00
กระดาษ	16.00	3.40 ก.ก	54.40	หริกคตคต	90.00	2.00 ก.ก	180.00
กระดาษ	14.00	5.00 ก.ก	70.00	หริกคตคต	13.00	1.50 ก.ก	19.50
กระดาษ	10.00	3.00 ก.ก	30.00	หริกคตคต	8.00	25.00 ก.ก	200.00
กระดาษ	5.00	11.00 ก.ก	55.00	หริกคตคต	12.00	3.00 ก.ก	36.00
กระดาษ	3.00	15.00 ก.ก	45.00	หริกคตคต	8.00	8.00 ก.ก	64.00
กระดาษ	3.00	8.00 ก.ก	24.00	หริกคตคต	25.00	1.20 ก.ก	30.00
กระดาษ	5.00	1.00 ก.ก	5.00	หริกคตคต	14.00	0.80 ก.ก	11.20
กระดาษ	7.00	10.00 ก.ก	70.00	หริกคตคต	0.80	200.00 ก.ก	160.00
กระดาษ	10.00	1.00 ก.ก	10.00	หริกคตคต	21.00	9.50 ก.ก	199.50
กระดาษ	8.00	4.00 ก.ก	32.00	หริกคตคต	70.00	1.20 ก.ก	84.00
กระดาษ	10.00	1.50 ก.ก	15.00	หริกคตคต	18.00	2.50 ก.ก	45.00
กระดาษ	7.00	4.50 ก.ก	31.50	หริกคตคต	24.00	3.00 ก.ก	72.00
กระดาษ	5.00	2.00 ก.ก	10.00	หริกคตคต	18.00	0.50 ก.ก	9.00
กระดาษ	5.00	2.00 ก.ก	10.00	หริกคตคต	35.00	0.30 ก.ก	10.50
กระดาษ	3.00	5.00 ก.ก	15.00	หริกคตคต	16.00	4.50 ก.ก	72.00
กระดาษ	8.00	4.00 ก.ก	32.00	หริกคตคต	15.00	2.40 ก.ก	36.00
กระดาษ	10.00	11.00 ก.ก	110.00	หริกคตคต	12.00	1.20 ก.ก	14.40
กระดาษ	40.00	2.00 ก.ก	80.00	หริกคตคต	30.00	0.50 ก.ก	15.00
กระดาษ	30.00	0.30 ก.ก	9.00	หริกคตคต	60.00	3.00 ก.ก	180.00
กระดาษ	15.00	1.20 ก.ก	18.00	หริกคตคต	30.00	0.70 ก.ก	21.00
กระดาษ	20.00	2.00 ก.ก	40.00	หริกคตคต	22.00	30.00 ก.ก	660.00
กระดาษ	60.00	1.50 ก.ก	90.00	หริกคตคต	4.00	3.50 ก.ก	14.00
กระดาษ	60.00	1.00 ก.ก	60.00	หริกคตคต	3.85	4.50 ก.ก	17.33
กระดาษ	3.50	21.00 ก.ก	73.50	หริกคตคต	50.00	3.00 ก.ก	150.00
กระดาษ	35.00	1.50 ก.ก	52.50	หริกคตคต	20.00	0.80 ก.ก	16.00
กระดาษ			2,344.43	หริกคตคต			6,015.86

ภาพผนวกที่ 37 ใบเสร็จยอดสินค้าคงเหลือประจำเดือน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก จ
เอกสารและแบบฟอร์มของระบบใหม่

ใบรายการเครื่องดืมที่ส่ง		โต๊ะ _____
วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____		
ลำดับที่	รายการเครื่องดืม	จำนวน
1		
2		
3		
4		
5		
6		
หมายเหตุ.....		
.....		
.....		
รหัสนักงานประจำโต๊ะ _____		

ภาคผนวกที่ 38 ใบรายการเครื่องดืมที่ส่งระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบรายการอาหารที่สั่ง		โต๊ะ _____
วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____		
ลำดับที่	รายการเครื่องดื่ม	จำนวน
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		

หมายเหตุ.....
.....
.....

รหัสพนักงานประจำโต๊ะ _____

ภาพผนวกที่ 39 ใบรายการอาหารที่สั่งระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบเสร็จค่าอาหาร		
ร้านอาหารริเวอร์แคว		
เลขที่ใบเสร็จ	วันที่	
	เวลา	
รายการอาหารและเครื่องดื่ม	จำนวน	รวม
รวม		
ส่วนลด		
รวมสุทธิ		

ภาพผนวกที่ 40 ใบเสร็จค่าอาหารระบบใหม่

ใบสั่งทำอาหาร		
		วันที่.....
เลขที่โต๊ะ.....	ครัว.....	เวลา.....
รายการอาหาร	หน่วย	จำนวน

พนักงานผู้รับใบสั่ง.....

ภาพผนวกที่ 41 ใบสั่งทำอาหารระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ใบเบิกของแห้ง

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1		
2		
3		
4		
5		

ลงชื่อพนักงาน _____

ภาพผนวกที่ 43 ใบเบิกของแห้งระบบใหม่

ใบเบิกอุปกรณ์

วันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____

ลำดับที่	รายการ	จำนวน
1		
2		
3		
4		
5		

ลงชื่อพนักงาน _____

ภาพผนวกที่ 44 ใบเบิกอุปกรณ์ระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ร้านอาหารริเวอร์แคว				ครัวน้ำ			
ใบขอให้ชื่อของสด				ประจำวันที่ _____ เดือน _____ พ.ศ. _____			
ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย	ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย
1	ผักกาดหอม		กก.	31	มะเขือยาว		กก.
2	ผักกาดขาว		กก.	32	มะนาว		กก.
3	ผักบุ้งจีน		กก.	33	ชิงแก่		กก.
4	ผักคะน้า		กก.	34	ชิงอ่อน		กก.
5	ผักชี		กก.	35	ข่าอ่อน		กก.
6	ผักคื่นไฉ่		กก.	36	ถั่วลันเตา		กก.
7	ผักชีฝรั่ง		กก.	37	ถั่วฝักยาว		กก.
8	ผักชะอม		กก.	38	ถั่วพู		กก.
9	กระหล่ำปลี		กก.	39	พริกขี้หนู		กก.
10	ดอกกะหล่ำ		กก.	40	พริก ขี้ฟ้าแดง		กก.
11	รากผักชี		กก.	41	พริกเหลือง		กก.
12	สะตอ		กก.	42	พริกไทยอ่อน		กก.
13	หอมหัวใหญ่		กก.	43	พริกหยวก		กก.
14	บวบเหลี่ยม		กก.	44	พริกฝรั่ง		กก.
15	บอกลี		กก.	45	ใบแมงลัก		กำ
16	ยอดข้าวโพด		กก.	46	ใบตำลึง		มัด
17	น้ำเต้า		ลูก	47	ใบมะกรูด		กำ
18	ตะไคร้		กก.	48	ใบตอง		กก.
19	ต้นหอม		กก.	49	ใบขมิ้น		กก.
20	ต้นกระเทียม		กก.	50	ใบโหระพา		กก.
21	แตงกวา		กก.	51	ใบกระเพรา		กก.
22	แตงล้าน		กก.	52	ใบสาระแหน่		กำ
23	แคร์รอต		กก.	53	ฟักทอง		กก.
24	กระชาย		กก.	54	มะม่วงดิบ		กก.
25	กระถิน		กำ	55	มะละกอดิบ		กก.
26	หัวไชเท้า		กก.	56	สับปะรด		กก.
27	หัวปลี		หัว				
28	มะเขือพวง		กก.				
29	มะเขือเปราะ		กก.				
30	มะเขือเทศ		กก.				

หัวหน้าครัวน้ำและเบ็คเตลิค

ภาพผนวกที่ 45 ใบขอให้ชื่อของสดระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการสั่งซื้อ							
วันที่	เลขที่ใบสั่งซื้อ	รหัสรายการ	ชื่อรายการ	หน่วย	ราคาต่อหน่วย	จำนวนจัดซื้อ	ราคารวม

ภาพผนวกที่ 46 รายงานการสั่งซื้อระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานการขายประจำวัน									
วันที่	เลขที่ ใบเสร็จ	เลขที่ ใบสั่ง	รายการ	หน่วย	ราคา	จำนวน	รวม	ส่วนลด	รวมสุทธิ
—	—								
	รวม								
	รวม								
	รวม								
รวม									
รวม									

ภาพผนวกที่ 47 รายงานการขายประจำวันระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานรายการอาหารยอดขายสูงสุด

ลำดับที่	รหัสรายการ	ชื่อรายการอาหาร	ครัวปรุง	หน่วย	ยอดขาย (หน่วย)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

ภาพผนวกที่ 48 รายงานรายการอาหารยอดขายสูงสุดประจำเดือนระบบใหม่

รายงานการทำสัญญาซื้อขาย

วันที่

วันที่	เลขที่ สัญญา	ผู้จำหน่าย	เริ่ม สัญญา	สิ้นสุด สัญญา	รหัส รายการ	ชื่อรายการ	หน่วย	ราคา

รวมรายการทำสัญญาทั้งสิ้น.....รายการ

ภาพผนวกที่ 49 รายงานการทำสัญญาซื้อขายระบบใหม่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

หน้าที่พนักงานของสวนอาหารบัว

ฝ่ายบริการ

พนักงานบริการ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. พนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้า เมื่อลูกค้ามาถึงและพาไปนั่งที่โต๊ะ

2. พนักงานประจำโต๊ะลูกค้า ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า หลังจากลูกค้านั่งที่โต๊ะแล้ว พนักงานจะส่งเมนูอาหารให้กับลูกค้า พร้อมทั้งแนะนำเมนูอาหารต่าง ๆ ของทางร้าน เมื่อลูกค้าสั่งรายการอาหาร พนักงานจะจดรายการอาหารกับเครื่องคิมลงในใบจรายการอาหารที่สั่งและใบจรายการเครื่องคิมที่สั่งซึ่งมีสำเนา 1 ฉบับ แล้วนำใบจรายการอาหารตัวจริงไปให้ฝ่ายการเงิน ออกบิลสั่งทำอาหารและปัมตราลงในใบจรายการเครื่องคิมที่สั่งเพื่อให้พนักงานนำไปเบิกต่อไป ส่วนสำเนาใบจรายการอาหารก็จะเสียบไว้ที่โต๊ะลูกค้าเพื่อที่จะได้ดูรายการอาหารว่าต้องมีอุปกรณ์เครื่องปรุงหรือน้ำจิ้มอะไรบ้างเพื่อจัดเตรียมให้ลูกค้าได้ถูกต้อง

3. พนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร จะทำหน้าที่ส่งใบสั่งทำอาหารที่ออกจากฝ่ายการเงินไปให้ฝ่ายครัวโดยพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารจะรู้ว่าใบสั่งทำอาหารแต่ละใบต้องส่งให้ครัวไหน โดยอ่านจากรายการในใบสั่งทำอาหาร

4. พนักงานยกอาหาร จะทำหน้าที่ยกอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วของแต่ละครัว ไปเสิร์ฟให้ลูกค้าโดยดูเลขที่โต๊ะของลูกค้าจากใบสั่งทำอาหารที่ฝ่ายครัวแนบมาให้

ฝ่ายการเงิน

หน้าที่และความรับผิดชอบ

- บันทึกข้อมูลการสั่งรายการอาหารและเครื่องคิมของลูกค้าลงในคอมพิวเตอร์
- ออกใบเสร็จค่าอาหารเมื่อลูกค้าต้องการชำระเงิน
- จ่ายเงินให้กับผู้จำหน่าย เมื่อผู้จำหน่ายมายื่นใบส่งวัตถุดิบที่มีการลงชื่อรับวัตถุดิบจากพนักงานฝ่ายจัดซื้อเท่านั้น
- ออกรายงานการขายอาหารและเครื่องคิมให้แก่เจ้าของร้านทุกเดือน
- ออกใบสั่งทำอาหารหลังจากการบันทึกข้อมูลการสั่งอาหารลงคอมพิวเตอร์
- ประทับตราลงในใบเครื่องคิมที่สั่งซึ่งพนักงานประจำโต๊ะจะนำมาให้ประทับตราเพื่อนำไปเบิกเครื่องคิมต่อไป

7. ตรวจสอบจำนวนเงินที่ได้รับว่าตรงกับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้ขายออกไปหรือไม่ เพื่อแจ้งยอดรายรับกับเจ้าของร้านในแต่ละวัน

ฝ่ายครัว

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ทำหน้าที่ในการปรุงอาหาร ตามใบสั่งทำอาหารที่พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารนำมาให้ตามครัวต่าง ๆ
 2. ทำความสะอาดวัตถุดิบที่เป็นของสด และจัดเก็บเป็นสัดส่วนอย่างมีระเบียบ เพื่อสะดวกในการนำมาใช้
 3. ดูแลและทำความสะอาดอุปกรณ์เกี่ยวกับการทำอาหารทั้งหมด เก็บเข้าที่เป็นหมวดหมู่อย่างมีระเบียบ
 4. ทำหน้าที่ในการออกใบขอให้ซื้อให้กับฝ่ายจัดซื้อทุกวัน โดยจดจำนวนของรายการที่ต้องการลงในใบขอให้ซื้อ
 5. ตรวจสอบจำนวนของที่ได้รับจากฝ่ายจัดซื้อ ว่าตรงตามที่สั่งหรือไม่ ถ้าไม่ตรงจะแจ้งให้ฝ่ายจัดซื้อทราบเพื่อดำเนินการต่อไป
 6. ออกใบเบิกของแห้งให้ฝ่ายจัดซื้อ เมื่อวัตถุดิบภายในครัวหมดหรือต้องการเพิ่ม
 7. ตรงต่อเวลา
 8. ซื่อสัตย์ต่องานที่ทำ
 9. ทำความสะอาดภาชนะด้วยความระมัดระวัง
 10. สั่งซื้อของสดในปริมาณที่พอเหมาะไม่มากเกินไป
- หน้าที่ของพนักงานภายในครัว**

หัวหน้าครัว

1. ทำหน้าที่ในการรวบรวมรายการวัตถุดิบที่ฝ่ายครัวตนเองต้องการ หลังจากนั้นจะออกใบขอให้ซื้อโดยแสดงจำนวนของวัตถุดิบอย่างชัดเจนในแบบฟอร์ม เพื่อนำไปให้ฝ่ายจัดซื้อ
2. ทำหน้าที่รับและตรวจเช็คจำนวนวัตถุดิบที่ได้รับจากฝ่ายจัดซื้อ ว่าตรงตามที่สั่งหรือไม่ ถ้าไม่ตรงแจ้งให้ฝ่ายจัดซื้อทราบ
3. ทำหน้าที่นำวัตถุดิบที่ได้รับจากฝ่ายจัดซื้อไปให้กับพนักงานเตรียมอาหาร เพื่อนำไปทำความสะอาดและจัดเก็บเข้าที่
4. ทำหน้าที่ในการออกใบเบิกของแห้งตามแบบฟอร์ม เมื่อของแห้งในครัวของตนหมดหรือต้องการเพิ่ม โดยจะเป็นผู้ลงชื่อในการอนุมัติการเบิกของแห้ง

พนักงานเตรียมอาหาร

1. ทำความสะอาดวัตถุดิบที่ได้รับจากหัวหน้าครัว โดยจะแบ่งเก็บเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกันแยกตามประเภทของวัตถุดิบ

2. อ่านรายละเอียดในใบสั่งทำอาหาร เพื่อทราบรายการอาหารที่จะต้องจัดเตรียม

3. เตรียมอาหารตามชนิดในใบสั่งอาหาร โดยจะนำส่วนประกอบของอาหารชนิดนั้นใส่ภาชนะตามปริมาณที่พอเหมาะ เพื่อให้พ่อครัวนำไปปรุงต่อไป

4. ทำหน้าที่ในการแจ้งในพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารทราบว่า รายการอาหารชนิดใดที่ไม่สามารถปรุงได้เนื่องจากวัตถุดิบหมด เพื่อพนักงานเดินใบสั่งอาหารจะได้แจ้งให้ลูกค้าทราบ
พ่อครัว

1. ทำหน้าที่ปรุงอาหารตามที่พนักงานเตรียมอาหาร ได้เตรียมให้บนโต๊ะเตรียมอาหาร

2. ทำหน้าที่ในการตรวจเช็คจำนวนวัตถุดิบคงเหลือทุกวัน เพื่อที่จะได้แจ้งให้หัวหน้า

ครัวทราบว่าต้องการวัตถุดิบแต่ละชนิดจำนวนเท่าไรในวันต่อไป

พนักงานทำความสะอาด

1. ทำความสะอาดอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในครัวทั้งหมด รวมทั้งภาชนะบนโต๊ะอาหารของลูกค้าด้วย

2. เก็บภาชนะที่ทำความสะอาดและแห้งสนิทแล้วเข้าที่ ตามตู้เก็บอย่างเป็นระเบียบแยกตามชนิดของภาชนะ

3. รวบรวมขยะภายในครัวของแต่ละวัน แล้วนำไปทิ้งตามที่ได้กำหนดไว้

ฝ่ายจัดซื้อ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. รวบรวมรายการในใบขอให้ซื้อจากแต่ละครัว

2. ออกใบสั่งซื้อให้กับผู้จำหน่ายเมื่อมีความต้องการเกิดขึ้น

3. ติดต่อผู้ขายเพื่อเลือกซื้อวัตถุดิบให้ได้คุณภาพดีและราคาต่ำ

4. ให้บริการเบิกของแห้งเมื่อพนักงานแต่ละครั้วมาเบิก

5. ดูแลและจัดสินค้าภายในคลังของแห้งให้เป็นระเบียบง่ายต่อการหยิบใช้

6. ตรวจสอบราคาวัตถุดิบของท้องตลาด โดยจะไปสำรวจด้วยตนเอง

7. ตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบที่ได้รับ จากผู้จำหน่ายว่าตรงกับที่ส่งไปหรือไม่ ถ้าไม่ตรงจะแจ้งกับผู้จำหน่ายได้ทันเวลา

8. แจกจ่ายวัตถุดิบให้แต่ละครัวตามจำนวนที่ได้ขอซื้อไปโดยดูจากใบขอให้ซื้อของแต่ละครัว

9. ออกรายงานการสั่งซื้อวัตถุดิบต่าง ๆ ให้กับเจ้าของกิจการ
10. ชื่อสัตว์ในการทำงาน
11. ตรงต่อเวลา



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ข

หน้าที่พนักงานของบริษัท แบล็คแคนยอน (ประเทศไทย) จำกัด

ฝ่ายพนักงาน

บุคลิกภาพของพนักงานบริการที่ดี

สะอาดและดูเรียบร้อย

หมายถึง การแต่งกายสะอาดเรียบร้อย เสื้อผ้ารีดเรียบ รองเท้าที่ใส่ขัดให้เรียบร้อย เล็บสั้นสะอาดและผมไม่ยาว หนวดเคราต้องโกนให้ดูดี ผู้หญิงผมยาวจะต้องรวบหรือรัดให้เรียบร้อย ยิ้มแย้มแจ่มใสมีมนุษยสัมพันธ์

หมายถึง การมีหน้าตาที่ดูสดใส ร่าเริง ยิ้มเก่ง พุดจาสุภาพ ใช้คำพุดสุภาพ ใช้คำพุดถูกต้องตามกาลเทศะ มีการใส่ใจการแนะนำสินค้า

หมายถึง มีการแนะนำผลิตภัณฑ์ ซึ่งเมื่อลูกค้าฟังแล้ว สามารถที่จะให้ความสนใจและตัดสินใจเลือกมีความคล่องตัวในการทำงาน

หมายถึง เป็นคนที่ไม่เชื่องช้า เชื่องซึม มีความคล่องตัว เพราะการบริการลูกค้านั้นลูกค้าไม่ชอบคอยอะไรนาน ๆ และบางอย่างต้องถึงมือลูกค้าให้เร็วที่สุด

หลักการปฏิบัติในการบริการลูกค้า

เริ่มตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ

1. ต้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและด้วยสายตาที่แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเรายินดีต้อนรับ และกล่าวคำทักทาย เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน
2. สังเกตว่าลูกค้ามาใช้บริการว่าจำนวนกี่คน หรือจะถามลูกค้าว่า กี่ที่ แล้วพาลูกค้าไปนั่งโต๊ะตามความต้องการของลูกค้า อย่าให้ลูกค้าต้องเดินหาโต๊ะเอง
3. ในขณะที่พาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะ จะต้องแน่ใจด้วยว่าโต๊ะนั้นจัดและเช็ดเตรียมไว้เรียบร้อยแล้วแต่ถ้าโต๊ะยังไม่ได้เช็ด จะต้องเช็ดให้เรียบร้อยก่อนที่ลูกค้าจะนั่ง เพื่อป้องกันเศษอาหารร่วงใส่ลูกค้า
4. เมื่อลูกค้านั่งเรียบร้อยแล้วก็นำเมนูให้กับลูกค้า โดยต้องเปิดเมนูหน้าใดหน้าหนึ่งให้ลูกค้า
5. ก่อนจากไปเพื่อที่จะให้ลูกค้ามีเวลาดูเมนู ควรแนะนำรายการอาหารพิเศษที่มีอยู่ในช่วงเวลานั้นให้ลูกค้าว่ามีอะไรบ้าง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อลูกค้าจะสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม

1. หลังจากที่ลูกค้าดูเมนูแล้วและพร้อมที่จะสั่ง (หรือให้พนักงานสังเกตหรือประมาณว่าหลังจากให้เมนู 3-5 นาที) ถ้าลูกค้าเรียกให้เข้าไปทันที ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน
2. การเข้ารับรายการอาหารจะต้องกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเสมือนหนึ่งว่าเราเพิ่งมาบริการลูกค้าและเราต้องการทำด้วยความสุภาพเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าเรามีความยินดีที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และก่อนที่ลูกค้าจะสั่งให้แนะนำรายการอาหารพิเศษด้วย
3. เมื่อลูกค้าลังเล หรือไม่ทราบว่าจะสั่งอะไรดี ให้ถามว่าจะรับประทานอาหารประเภทไหนดี และแนะนำเมนู ควรเสนออาหารที่แปลกน่าทาน เพื่อที่จะให้ลูกค้าได้รู้จักอาหารในเมนูของทางร้านเพิ่มขึ้น
4. การแนะนำอาหารเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับทางร้าน เช่น ถ้าลูกค้าสั่งเบียร์ ควรที่จะแนะนำกับแกล้มเพิ่มหรืออาหาร หรือถ้าสั่งอาหารก็ถามว่าจะรับเครื่องดื่มอะไรดีสำหรับเครื่องดื่มจะแนะนำทุกครั้งเมื่อมีการรับรายการ
5. เมื่อลูกค้าสั่งรายการเสร็จแล้ว พนักงานจะต้องทวนรายการที่ลูกค้าสั่งว่าเราจดไปครบถ้วนหรือไม่ ถูกต้องหรือเปล่า เพื่อป้องกันการทำอาหารหรือเครื่องดื่มผิด
6. เมื่อทวนรายการอาหารหรือเครื่องดื่มจบแล้วให้เก็บเมนูทันที นอกจากลูกค้าจะขอลูกก่อน
7. หลังจากนั้นส่งรายการที่จดตามจุดที่ต้องทำ แล้วให้การเงินเพื่อที่จะเก็บเป็นหลักฐานในการคิดเงิน ห้ามทำหายเด็ดขาด
8. เตรียมอุปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ในการทำงานอาหาร เครื่องดื่มของลูกค้า ไม่ควรที่จะเสิร์ฟพร้อมกันกับอาหาร สิ่งใดจะทำให้ลูกค้าได้เลยก็ควรจะทำให้เลยเมื่อวางอุปกรณ์เสร็จแล้ว หมายถึงนำเปล่าด้วย (ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้สั่งเครื่องดื่ม) และข้อสำคัญคือในการวางอุปกรณ์ต่าง ๆ จะต้องจำให้ได้ว่าลูกค้าแต่ละคนสั่งอะไรไป วางอุปกรณ์ให้ถูกต้องกับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง ในการเสิร์ฟอุปกรณ์ให้ลูกค้านั้นห้ามถือโดยเด็ดขาดให้ใส่ถาดไปให้ลูกค้าเสมอ
9. เวลาเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มให้ลูกค้านั้นยังขาดเหลืออะไรบ้างให้ตรวจสอบดูที่บิลและต้องติดตามผลจนกว่าลูกค้าจะได้ของครบ
10. เวลาเสิร์ฟอาหารเครื่องดื่มให้กับลูกค้าจะต้องขานชื่อทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเสิร์ฟผิดและเสิร์ฟอาหารตรงกับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง
11. หลังจากที่บริการลูกค้าจนได้ของตามที่สั่งแล้ว ควรยืนหรือตรวจตราตามโต๊ะว่าลูกค้าต้องการอะไรเพิ่มเติมหรือทานอาหารหมดแล้วก็ให้ถอนจานออก ถ้าโต๊ะไหนที่เครื่องดื่มใกล้จะหมดให้ถามลูกค้าว่าจะรับเพิ่มอีกไหมและการเก็บควรเก็บไปที่ละอย่าง เพื่อความสะดวกของโต๊ะ

ที่ลูกค้านั่งยกเว้นแก้วน้ำ ที่สำคัญถ้ารอเก็บโต๊ะที่ลูกค้าถูกในคราวเดียวจะเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ เยอะมาก ซึ่งทั้งหมดเป็นแก้วอาจจะเกิดการแตกเสียหายได้

12. เมื่อลูกค้าออกจากโต๊ะแล้ว พนักงานที่อยู่ใกล้ ๆ จะต้องกล่าวคำขอบคุณและกล่าวชักชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกและพนักงานที่เดินผ่านไปให้ง่าย ๆ ว่าคุณต้องกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน และขอบคุณ หรือชักชวนให้มาใช้บริการอีก เมื่อลูกค้าเดินออกจากร้าน

13. เมื่อเก็บโต๊ะจะต้องเช็คทำความสะอาดโต๊ะทันที ไม่ควรปล่อยทิ้งไว้จนลูกค้าชุดใหม่เข้ามาใช้บริการ เพราะจะเป็นภาพที่ดีและจะเป็นการแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า เราพร้อมที่จะบริการลูกค้าตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการร้านเรา

14. ในการเก็บโต๊ะทำความสะอาดนั้น จะถือของมือเปล่าไม่ได้ ควรจะใช้ถาดให้ติดเป็นนิสัยและเป็นการป้องกันการหลุดมือ หล่นแตกเสียหาย

การปฏิบัติตนในสถานการณ์ต่าง ๆ

1. อาหารหรือเครื่องดื่มหก พนักงานบริการจะต้องเช็คทำความสะอาดสิ่งที่หกทันที ถ้าบริเวณที่ทำอาหารและเครื่องดื่มเยอะมาก ควรจะให้ลูกค้าเปลี่ยนโต๊ะเพื่อความสะอาดในการทำความสะดวก ถ้าลูกค้าทำอาหารหกเลอะเสื้อผ้าของลูกค้าเอง พนักงานบริการควรจะนำผ้าชุบน้ำพอหมาด ๆ มาให้ลูกค้าเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าพนักงานบริการเป็นผู้ทำหกเลอะเสื้อผ้าลูกค้าหรือลูกค้ามีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์อยู่ข้างรีบกล่าวคำขอโทษ พร้อมทั้งทำความสะอาดให้กับลูกค้า

2. สิ่งของของลูกค้าชำรุดเสียหาย กรณีสิ่งของของลูกค้าได้รับการชำรุดหรือเสียหายในร้านให้พนักงานแจ้งผู้จัดการทันที

3. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดบริการ ให้ปฏิบัติตอบลูกค้าด้วยท่าทางอันสุภาพนุ่มนวลและอธิบายให้ทราบว่าจะเปิดทำการเวลาใดแน่นอน

4. ลูกค้ามาใกล้เวลาเปิดทำการ จงให้การต้อนรับเช่นปกติ ให้บริการเป็นอย่างดี โดยอย่าแสดงให้รู้ว่าปฏิบัติอย่างเร่งรีบ

5. ลูกค้ารีบร้อน พยายามให้คำแนะนำเลือกอาหารรายการที่ไม่ต้องเสียเวลาปรุงนาน พร้อมทั้งบอกกำหนดเวลาปรุงอาหารรายการที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณให้ทราบล่วงหน้าและให้บริการอย่างดีที่สุด

6. ลูกค้าลังเลใจ ใช้ความอดกลั้น อย่าแสดงท่าทางเร่งลูกค้า ควรแนะนำรายการอาหารต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ อย่างรอให้ลูกค้าเลือกอาหารเอง

7. ลูกค้าอารมณ์เสีย ให้การต้อนรับอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสรับฟังคำบ่นคำหาโทษอย่างอ่อนโยน

เรียบร้อยแต่อย่าช่วยพูดสนับสนุนแต่อย่างใด พยายามเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ การบริการอย่างดี อาจจะช่วยให้ลูกค้าอารมณ์เย็นลงหรือแจ่มใสขึ้นบ้าง

8. ลูกค้าอะอะโวยวาย จงอดกลั้น การโต้เถียงจะเป็นชนวนทะเลาะได้ ให้พูดคุยอย่าง เรียบร้อยอย่าช่วยให้โกรธและหลีกเลี่ยงป้ายเบี่ยงไม่สนับสนุนด้วยในการวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้า

9. ลูกค้าเมาสุรา ให้ปฏิบัติต่ออย่างเรียบร้อยนุ่มนวลพูดคุยเบา ๆ พยายามให้การช่วยเหลือเท่าที่สามารถและรีบเสิร์ฟให้เร็วกว่าปกติ ถ้าลูกค้าอาละวาดวุ่นวายให้แจ้งผู้จัดการ

10. ลูกค้ามาอย่างโดดเดี่ยว เมื่อเห็นลูกค้าเข้ามาคนเดียว อย่าถามย่ำว่ามาคนเดียวหรือ กี่คน ให้ต้อนรับเช่นปกติ นำไปนั่งที่โต๊ะพยายามให้การเอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี

11. ลูกค้าลืมสิ่งของ เมื่อพบสิ่งของที่ลูกค้าลืมทิ้งไว้ ให้นำสิ่งของนั้นไปแจ้งผู้จัดการ ร้านทราบทันที เมื่อลูกค้ากลับมาทวงถามถึงสิ่งของควรจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับ บุคคลที่เกี่ยวข้อง

12. ลูกค้าตำหนิเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม โดยไม่ว่าจะเป็นการตำหนิที่ถูกต้องตรงต่อ ความเป็นจริงหรือเป็นการตำหนิที่ปราศจากเหตุผล พนักงานบริการจะต้องทนรับฟังจากลูกค้าได้ หากสุดวิสัยหรือร้ายแรงเกินกว่าที่พนักงานบริการจะชี้แจงต่อลูกค้าได้ให้แจ้งผู้จัดการร้านหรือ กัปตันทันที จงอย่าโต้เถียงกับลูกค้าเพราะเปล่าประโยชน์และจรรยาบรรณว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูก เสมอ ถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของลูกค้าเองก็ตามถ้าพนักงานจะพยายามให้ลูกค้ายอมรับก็ยอม จะเสียลูกค้านั้นแล้วอาจจะทำให้เสียลูกค้ารายอื่นด้วย ถ้าลูกค้าตำหนิด้วยเหตุผลและเป็นฝ่ายถูกควร กล่าวขอโทษและกล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่แจ้งให้ทราบขอขอบคุณ ซึ่งพนักงานบริการจะต้องไม่ พลอยมีโทษต่อลูกค้า

13. การตำหนิเกี่ยวกับการบริการ ให้ปฏิบัติเหมือนกันกับอาหารและเครื่องดื่ม หาก พนักงานบริการให้ความนอบน้อมรู้จักใช้ไหวพริบใช้ถ้อยคำที่ดี ย่อมจะไม่เสียลูกค้าและถ้าลูกค้า ผู้นั้นกลับมาใหม่ อย่าผูกพยาบาท จงให้การบริการอย่างดีเช่นเคยปฏิบัติตาม

14. ลูกค้าชมเชย เมื่อลูกค้ากล่าวคำชมเชยโดยตรง พนักงานควรกล่าวคำขอบคุณต่อ ลูกค้าอย่างนอบน้อม ถ้าลูกค้าชมพนักงานในส่วนอื่น ต้องกล่าวขอบคุณลูกค้าและบอกกับลูกค้า ด้วยว่าจะบอกพนักงานที่ลูกค้าชมเชยให้ทราบ

15. การเก็บโต๊ะอาหารขณะที่ลูกค้านั่งอยู่ หลังจากที่ลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแต่ ละอย่าง จงถอนจานที่ใช้แล้วด้านขวามือของลูกค้าถอนด้วยแก้วถอนออกจากทางขวาเช่นกัน จาน อาหารหลักควรถอนออกเป็นอันดับแรกและควรถอนออกทันทีที่อาหารหมด ในกรณีที่โต๊ะอาหาร สกปรกใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดโต๊ะด้วย เก็บโต๊ะให้เรียบร้อยก่อนเสิร์ฟของหวาน ที่เขียนหรือที่สกปรกมี จี๊ถ้าควรเอาออกและนำอันใหม่มาวางแทน

ข้อควรปฏิบัติในการเป็นพนักงานบริการที่ดี

1. อย่าหยอกล้อหรือส่งเสียงในระหว่างทำงาน
2. ต้องพูดจาสุภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในขณะที่ปฏิบัติงาน
3. ยำนำเรื่องส่วนตัวมาปะปนในการทำงาน แล้วแสดงอาการเซื่องซึม หรือสีหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส

4. อย่าพยายามขัดใจ หรือโต้เถียงกับลูกค้า หรือทำให้ลูกค้าโกรธ ไม่ว่าลูกค้าจะผิดหรือถูกต้อง ระลึกถึงเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ (THE CUSTOMER IS ALWAYS RIGHT)

5. การตรงต่อเวลาสำคัญมาก เพราะถ้าเราไม่สามารถทำงานได้ตามตารางที่จัดไว้เพื่อนร่วมงานจะเดือดร้อนและยังจะมีผลไปถึงงานบริการด้วย เพราะพนักงานไม่เพียงพอจะบริการลูกค้า

6. สิ่งที่บริษัทคาดหวังจากตัวพนักงาน คือ การที่พนักงานเป็นตัวแทนที่ดีในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพและกลับมาใช้บริการของเราอีก

มารยาทและจรรยาของพนักงานบริการ

พนักงานบริการควรมีมารยาทและจรรยาในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต้องสะอาด เช่น หน้าตา เนื้อตัว มือ หู นิ้ว คอ เป็นต้น
2. เล็บมือสะอาด พนักงานทั้งผู้ชายและหญิงห้ามไว้เล็บยาวและอย่าทาเล็บเป็นอันขาด
3. ผมไม่ยาวรุงรัง หวีผมทรงเรียบ ๆ พนักงานหญิงควรรวบผมให้เรียบร้อย
4. ผู้ชายห้ามไว้หนวดเครา แม้แต่จะเป็นการไว้หนวดเคราอย่างเรียบ ๆ
5. ควรระวังรักษาปากและอย่าให้มีกลิ่นปาก
6. รองเท้าต้องเป็นหนังสีดำเท่านั้นทั้งพนักงานชายและหญิง
7. กระจกทุกเมื่อกลัดให้เรียบร้อย ห้ามปลดกระดุมเสื้อเป็นอันขาด
8. ห้ามเคี้ยวอาหารหรืออมของขบเคี้ยวไว้ในปากขณะปฏิบัติหน้าที่
9. ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าลูกค้าก็ตาม
10. ห้ามเอามือล้วงใส่กระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อลูกค้า
11. เวลาไอหรือจาม ห้ามไอจามรดหน้าลูกค้า ให้หันไปทางอื่นให้ห่างจากลูกค้ามากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้

12. ไม่ แคะ แกะเกา หรือเอามือล้วงส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต่อหน้าลูกค้า เช่น แคะ จมูก แคะหู แคะขี้ตา แคะฟัน เกาขา หรือล้วงเข้าไปในเสื้อผ้า

13. ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่แม้จะมีเรื่องขำขัน ต้องสำรวมกิริยาต่อหน้าลูกค้า

14. ขณะพูดกับลูกค้า ไม่ควรพูดเสียงดังเกินควร พูดดังพอใช้ให้ลูกค้าได้ยิน

15. ไม่นั่งพูดกับลูกค้า ต้องลุกขึ้นยืนพูด และอยู่ในท่าสำรวม

16. พูดกับลูกค้าเท่าที่จำเป็น ไม่ชวนคุย หรือพูดเล่นกับลูกค้า แม้ลูกค้าจะชวนคุยต้องสำรวมกิริยาคำพูด

17. ห้ามพูดติเตียนลูกค้า ก่อนและลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ทั้งสิ้น หรือในกรณีที่ลูกค้าไม่เข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีหรือภาษา ก็ให้พยายามแนะนำไม่ประนามลูกค้า

18. หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ทุ่มเถียงกับลูกค้าไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผู้ถูกหรือผิดก็ตาม

19. ไม่แสดงความไม่สุภาพเรียบร้อยให้ปรากฏต่อหน้าลูกค้า

20. ไม่ลูกลี้ลูกลน แต่ก็ไม่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยขณะบริการลูกค้า

21. ห้ามแสดงท่าอิดโรยหรือเบื่อหน่าย ไม่พอใจลูกค้า แม้ว่าจะไม่ตั้งใจที่กระทำเช่นนั้น

22. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่นหรือเอามือไขว้หลัง

23. ขณะฟังคำสั่งจากลูกค้า ฟังให้ชัดเจน อย่ารับคำสั่งผิด ๆ เมื่อไม่เข้าใจคำสั่งให้ถามจนเป็นที่เข้าใจเสียก่อน

24. เมื่อนำสิ่งของไปให้หรือบริการลูกค้าต้องใส่ถาดที่ตัดไว้แล้วนำไป ห้ามใช้มือถือไป

25. ไม่ถือภาชนะ จาน ถาด แล้วเลี้ยงจาน หรือภาชนะเล่น

26. ไม่ยื่นมือหรือหยิบจากลูกค้า

27. เมื่อลูกค้าให้ทิป ให้กล่าวคำขอบคุณ

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบริการ

หน้าที่ของพนักงานบริการ คือ การจัดโต๊ะ ดือนรับลูกค้า เตรียมเครื่องปรุง เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย แต่หน้าที่พนักงานบริการมีใช้มีเพียงแต่เท่านั้น พนักงานบริการควรปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ เหล่านี้โดยเคร่งครัด คือ

1. มาทำงานตรงเวลา การมาสายเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้อื่นต้องทำงานแทนและการมาสายทำให้รีบร้อนไม่มีเวลาตรวจดูความเรียบร้อยของเสื้อผ้า หรือศึกษาเมนูใหม่

2. ไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผลอันควร

3. ถ้าจำเป็นต้องหยุดงานด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตามควรแจ้งให้หัวหน้างานที่ต้นสังกัดอยู่ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อจัดหาคนแทน

4. แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาดและประณีต

5. ไม่พูดโทรศัพท์หรือรับโทรศัพท์ ขณะอยู่ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่

6. ห้ามออร์เดอร์อาหารและเครื่องดื่มในร้านที่พนักงานปฏิบัติงาน

7. ญาติพี่น้องและเพื่อนของพนักงานเสิร์ฟที่มาหาควรอยู่นอกบริเวณพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน

8. ขณะที่ลูกค้ากำลังรับประทานอาหาร ไม่ควรจับกลุ่มกันพูดคุยนินทากัน แต่ควรอยู่ที่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ของคนอื่นตรงพร้อมที่จะเสิร์ฟหรือช่วยเหลือลูกค้าหรือให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานอย่าปล่อยให้ลูกค้าคอยนาน

9. ชื่อสัตว์ต่อตนเองและผู้อื่น ไม่หยิบฉวยเงิน อาหาร หรือสิ่งของที่อยู่ภายในร้าน
10. ไม่เลิกงานก่อนเวลา
11. ชื่อสัตว์และชกย่องร้านที่ตนทำอยู่
12. ไม่เคี้ยวหมากฝรั่ง หรือหยิบฉวยอาหารทานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
- 13 จัดส่งของที่เก็บได้ หรือที่ลูกค้าลืมไว้ให้ผู้จัดการร้านนำส่งคืนลูกค้า

หลักการบริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

ขั้นตอนของการบริการลูกค้า ตั้งแต่เข้ามาในร้านจนกระทั่งลูกค้าเดินออกไปจากร้าน ซึ่งหลักปฏิบัติเหล่านี้ จะคลุมทั้งหมดและเข้าใจได้ง่ายเป็นขั้นตอนโดยทั่วไปและเหมาะสมสำหรับ ขั้นตอนการบริการแบบ AMERICAN SERVICE ซึ่งทาง BLACK CANYON ได้ใช้การบริการ ลักษณะนี้อยู่

- กล่าวทักทายลูกค้า (GREETING)

ทุกครั้งที่มีลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ให้กล่าวคำทักทายกับลูกค้าโดยสุภาพทุกครั้ง หลังจากนั้นก็พาลูกค้าไปนั่งโต๊ะที่จัดเตรียมไว้ อย่าให้ลูกค้าเดินหาที่นั่งเองพร้อมกับวางเมนูให้กับลูกค้า โดยจะต้องกล่าวคำว่า ขอโทษ ทุกครั้งที่ให้เมนู หรือการวางของต่าง ๆ ให้คิดเป็นนิสัยและสิ่งสำคัญในการวางเมนู ควรเปิดเมนูหน้าใดหน้าหนึ่งให้กับลูกค้าด้วยทุกครั้ง

- เสนอขายผลิตภัณฑ์ (SUGGESTIBLE SALING PRODUCT)

ก่อนการรับออเดอร์ควรกล่าวคำทักทายด้วย ซึ่งเป็นธรรมเนียมในการเข้ารับออเดอร์ลูกค้าและในขั้นตอนนี้ พนักงานบริการควรจะต้องมีคุณสมบัติในการเป็นพนักงานขายที่ดีด้วย อย่างรอเพียงแต่ให้ลูกค้าสั่งอย่างเดียว ควรจะแนะนำรายการอาหารของเรา ที่มีอยู่ให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่ เราพร้อมที่จะบริการเขา พร้อมทั้งแนะนำอาหารดี ๆ ให้ลูกค้าทราบ ทางร้านยังมีรายการอาหารอีกมาก เรามีรายการส่งเสริมการขายอะไรบ้างเพื่อให้ลูกค้าเห็นว่าเรามีความหลากหลายในสินค้าและบริการ

- การทบทวนรายการอาหารต่าง ๆ ที่ลูกค้าสั่ง (REPEAT ORDER)

เป็นการป้องกันข้อผิดพลาดในการนำรายการออเดอร์เพื่อที่จะไม่ให้เกิดการสูญเสียของโดยไม่จำเป็นเช่นการทำอาหารผิด หรือเกินจำนวนที่สั่ง ซึ่งลูกค้าจะเสียเวลาในการคอยอาหารที่ทำขึ้นมาใหม่อีกฉะนั้นเมื่อลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว ควรจะทบทวนรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งเสมอ

- การเตรียมอุปกรณ์ในการทานอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้า (SET UP)

ในกรณีที่ลูกค้าสั่งอาหารเรียบร้อยแล้ว ให้เสิร์ฟอุปกรณ์ที่ใช้ในการทาน ๆ ให้กับลูกค้า

พร้อมกับเครื่องคั้ม โดยนำคั้มจะต้องวางอยู่ด้านขวามือของลูกค้าเสมอ ก่อนวางจะต้องกล่าวคำว่า ขอโทษ กับลูกค้าของที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้าจะต้องใส่ถาดไปให้เสมอ ห้ามถือมือเปล่าโดยเด็ดขาด

- การเสิร์ฟอาหารตามรายการที่สั่ง (SERVE YOUR ORDER)

การเสิร์ฟควรจะให้แน่ใจว่าอาหารและเครื่องคั้มที่ขึ้นเคาน์เตอร์นั้นเป็นของโต๊ะอะไร และในแต่ละรายการของแต่ละโต๊ะขาดหรือครบหรือไม่และเมื่อเสิร์ฟอาหารและเครื่องคั้มควรจะขานชื่ออาหารที่เสิร์ฟทุกครั้ง ไม่ควรวางอาหารและเครื่องคั้มลงบนโต๊ะลูกค้าเลย เพื่อป้องกันการเสิร์ฟผิดโต๊ะและถ้ายังไม่ครบควรจะบอกลูกค้าให้รอสักครู่ เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจและรู้สึกที่เราเอาใจใส่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการที่ร้าน

- เอาใจใส่ดูแลลูกค้าตลอดเวลา (FOLLOW UP)

จะต้องเดินตรวจตามโต๊ะต่าง ๆ ของลูกค้าที่มานั่งอยู่ว่าของครบหรือไม่ จะสั่งอะไรเพิ่มหรือเปล่าและที่สำคัญถ้าลูกค้ายังได้ของไม่ครบ ให้ตามของให้กับลูกค้าลูกค้าทันทีและคอยถอนภาชนะที่ลูกค้าทานเสร็จแล้วออกจากโต๊ะด้วย

- การชำระเงินพร้อมกล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนให้มาใช้บริการอีก (RECEIPT PAYMENT AND ASK FOR RETURN)

เมื่อลูกค้าเรียกบอกกับพนักงานให้เก็บเงิน พนักงานควรจะบอกให้ลูกค้ารอสักครู่ ไม่ควรพยักหน้าตอบรับ เนื่องจากดูไม่สุภาพ เมื่อลูกค้าจ่ายเงินแล้วถ้าลูกค้าต้องรอรับเงินทอนเมื่อนำเงินทอนมาให้ลูกค้าพนักงานควรจะบอกจำนวนเงินทอนด้วยและทุกครั้งที่ถูกคั้มเดินผ่านออกจากร้านควรกล่าวคำ ขอขอบคุณ และเชิญชวนให้กลับมาใช้บริการใหม่

ภาคผนวก ณ

หน้าที่พนักงานของโรงแรมคุ้มสุพรรณ

ฝ่ายบริการ

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ตำแหน่งพนักงานบริการ

1. ทำงานตรงต่อเวลาที่กำหนด
2. ตรวจสอบเครื่องเสียง กลุ่ม แยกพิเศษต่าง ๆ ในแต่ละวันแต่ละรอบที่รับผิดชอบ
3. ตรวจสอบความสะอาดของบริเวณ ที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ ความสะอาด ความพร้อมของเครื่องมือ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย โต๊ะ เก้าอี้ภายในห้องอาหารหรือสถานบริการ
4. รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้า ด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
5. ทบทวนคำสั่งนั้น ๆ เพื่อความแน่ใจก่อน
6. เตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ ซอส ให้ถูกต้องก่อนนำอาหารและเครื่องดื่มมาบริการ
7. ตรวจสอบความถูกต้อง ความสะอาดก่อนเสิร์ฟ
8. เสิร์ฟให้ถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีที่กำหนด
9. รายงานข้อตำหนิ ข้อคิดเห็นของลูกค้าเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงแก้ไข
10. เก็บเครื่องมือเครื่องใช้กลับเข้าเพื่อทำความสะอาดด้วยความระมัดระวัง
11. คอยดูแลลูกค้าตลอดเวลาที่ต้องการการบริการเพิ่มเติม
12. ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือส่วนอื่น ๆ ที่ขอมา
13. ทำงานภายใต้กฎระเบียบของ โรงแรมและของแผนก
14. เข้าร่วมประชุมและอบรมทุกครั้งที่มีทางแผนกจัดขึ้น

ตำแหน่งกัปตัน

1. ทำงานตรงต่อเวลาที่กำหนด
2. ดูแลพนักงานที่รับผิดชอบให้พร้อมที่จะปฏิบัติงาน
3. ตรวจสอบกลุ่มและงานเลี้ยงพิเศษ แยกพิเศษประจำวัน ตรวจสอบอาหารและ

เครื่องดื่มพิเศษประจำวัน

4. ตรวจสอบอาหารและเครื่องดื่มที่หมดสต็อกในแต่ละรอบ แต่ละวัน
5. ตรวจสอบความสะอาด เครื่องมือเครื่องใช้ ซอสต่าง ๆ ประจำบริเวณ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. ชี้แนะพนักงานเกี่ยวกับการใช้เครื่องมือที่ถูกต้องและหลีกเลี่ยงการแตกหักเสียหาย
7. ด้อนรับลูกค้า
8. รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มจากลูกค้าให้ถูกต้อง
9. ทบทวนคำสั่งทุกครั้งเพื่อความแน่ใจ
10. แนะนำอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าเพื่อเพิ่มยอดขาย
11. ช่วยพนักงานบริการลูกค้าด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
12. กล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนลูกค้าในโอกาสต่อไป
13. ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือส่วนอื่น ๆ ที่ขอมา
14. ทำงานภายใต้กฎระเบียบของ โรงแรมและของแผนก
15. เข้าร่วมประชุมและอบรมทุกครั้งทางแผนกจัดขึ้น

ฝ่ายครัว

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ตรงต่อเวลา
2. รักษาความสะอาดของร่างกาย
3. มีความซื่อสัตย์ต่อโรงแรม ไม่หยิบฉวยสิ่งของของ โรงแรมกลับบ้าน
4. ตรวจสอบวัตถุดิบว่ามีเพียงพอหรือไม่เพื่อสั่งฝ่ายจัดซื้อต่อไป
5. ปรงอาหาร
6. ทำงานด้วยความระมัดระวังเพื่อป้องกันความเสียหายของอุปกรณ์
7. ตรวจสอบอุปกรณ์ แจ้งข้อผิดพลาดหรือความเสียหายแก่เจ้าของกิจการ
8. ตรวจสอบคุณภาพของวัตถุดิบเสมอว่าตรงตามที่ต้องการหรือไม่
9. ทำความสะอาดอุปกรณ์ด้วยความระมัดระวัง
10. ลำดับการใช้ของสดเก่าใหม่ให้ถูกต้อง เพื่อลดการเน่าเสีย
11. สั่งซื้อของสดในปริมาณที่เพียงพอ ไม่เกินความจำเป็น

ภาคผนวก ญ

หน้าที่ของพนักงานระบบใหม่

ฝ่ายบริการ

พนักงานบริการ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

1. พนักงานต้อนรับ ทำหน้าที่ต้อนรับลูกค้าเมื่อลูกค้ามาถึงและพาไปนั่งที่โต๊ะ
2. พนักงานประจำโต๊ะลูกค้า จะทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า หลังจากลูกค้านั่งที่โต๊ะแล้ว พนักงานจะส่งเมนูอาหารให้กับลูกค้า พร้อมทั้งแนะนำเมนูอาหารต่าง ๆ ของทางร้าน เมื่อลูกค้าสั่งรายการอาหาร พนักงานจะจดยรายการอาหารกับเครื่องคั้มลงในใบจดยรายการอาหารที่สั่งและใบจดยรายการเครื่องคั้มที่สั่งซึ่งมีสำเนา 1 ฉบับ แล้วนำใบจดยรายการอาหารตัวจริงไปให้ฝ่ายการเงินออกบิลสั่งทำอาหารและบีย้มตราลงในใบจดยรายการเครื่องคั้มที่สั่งเพื่อให้พนักงานนำไปเบิกคั้มไป ส่วนสำเนาใบจดยรายการอาหารก็จะเสียบไว้ที่โต๊ะลูกค้าเพื่อที่จะได้จดยรายการอาหารว่าคั้มมีอุปกรณั้เครื่องปรุงหรือน้ำจิ้มอะไรบ้างเพื่อจดยเตรียมให้ลูกค้าได้คั้มคั้ดต้อง
3. พนักงานเดินใบสั่งทำอาหาร จะทำหน้าที่ส่งใบสั่งทำอาหารที่ออกจากฝ่ายการเงินไปให้ฝ่ายครัวโดยพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารจะรู้ว่าใบสั่งทำอาหารแต่ละใบคั้ดต้องส่งให้ครัวไหน โดยอ่านจดยรายการในใบสั่งทำอาหาร
4. พนักงานยกอาหาร จะทำหน้าที่ยกอาหารที่ปรุงเสร็จแล้วของคั้ดแต่ละครัวไปเสิร์ฟให้ลูกค้าโดยดูเลขที่โต๊ะของคั้มจากใบสั่งทำอาหารที่ฝ่ายครัวแนบมาให้

คุณสมบัติของพนักงานบริการ แยกพิจารณาได้เป็น 2 หัวใจใหญ่ คือ

1. คุณสมบัติทางด้านร่างกาย

พนักงานบริการอาหาร (WAITER/WAITRESS) มักจะถูกกำหนดให้สวมเครื่องแบบ (UNIFORM) เพื่อแยกให้เห็นความแตกต่างระหว่างพนักงานกับแขก อย่างไรก็ตามเครื่องแบบที่พนักงานสวมใส่อยู่ก็ยังมีคั้ดแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับตำแหน่งและประเภทของห้องอาหารที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ นอกจากนี้การที่คั้ดกำหนดให้พนักงานสวมเครื่องแบบยังเนื่องมาจากเหตุผล

2 ประการ

1. อนามัย ทางร้านสามารถคั้ดเลือกผ้าที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงานให้กับพนักงาน สะดวกในการทำคั้ดความสะอาดและสบายในการสวมใส่ พนักงานหญิงจะถูกคั้ดกำหนดให้สวมคั้ดคลุมศีรษะเพื่อทำให้คั้ดเป็นระเบียบและป้องกันไม่ให้คั้ดร่วงลงไปในอาหาร

2. บรรยากาศ การแต่งกายของพนักงานที่กลมกลืนไปกับประเภทของอาหารที่มีบริการ และการตกแต่งภายในสถานที่จะเป็นการเสริมสร้างบรรยากาศในการรับประทานอาหารให้แขก

พนักงานบริการเป็นผู้ที่จะต้อง ใช้พลังงานในการทำงานอย่างมาก จึงควรเป็นผู้ที่มีสุขภาพอนามัยดี การเอาใจใส่ในเรื่องอาหารการกินและการพักผ่อนให้เพียงพอ ถือเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก พนักงานควรหลีกเลี่ยงเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์และควรออกกำลังกายให้สม่ำเสมอ ในกรณีที่เกิดเจ็บไข้ได้ป่วย เช่น เป็นโรคไทฟอยด์หรือโรคที่อาจแพร่เชื้อได้ เช่น บิดหรือโรคที่เป็นสาเหตุให้เกิดอาหารเป็นพิษต่อแขก ควรจะต้องแจ้งให้นายจ้างทราบโดยด่วน รวมไปถึงการมีอาการต่อไปนี้ ท้องร่วงหรืออาเจียน มีบาดแผล บวม เป็นฝี หรือแผลปวดแสบปวดร้อนบริเวณนิ้ว มีน้ำไหลออกจากตา หู จมูก ในกรณีที่รู้สึกไม่สบาย ไม่ควรมาทำงานเพราะอาจจะเป็นการแพร่เชื้อโรคให้กับผู้อื่น

คุณสมบัติทางด้านร่างกายนอกเหนือจากสุขภาพดีแล้ว พนักงานบริการควรระวังเรื่องความสะอาดเพราะพนักงานบริการเป็นผู้ที่ต้องเกี่ยวข้องกับอาหารที่แขกบริโภคโดยตรง หากแขกทราบว่าพนักงานบริการของร้านสกปรก แขกย่อมไม่หวนกลับมาใช้บริการอีก เมื่อแขกเดินเข้ามาในร้าน แขกจะสังเกตและสามารถตัดสินใจได้ทันทีว่าสถานที่นั้น ๆ มีความสะอาดหรือถูกสุขลักษณะมากน้อยเพียงใด

ข้อควรปฏิบัติของพนักงานบริการในส่วนที่เกี่ยวกับความสะอาดของร่างกายในส่วนต่าง ๆ มีดังนี้

มือและเล็บมือ

ควรทำความสะอาดบ่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งก่อนให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม แก่แขกและหลังจากการเข้าห้องน้ำ เล็บมือเล็บมือควรจะต้องตัดและตะไบให้เรียบร้อย พนักงานหญิงต้องงดเว้นการทาเล็บไม่ว่าจะมีสีหรือไม่ ขณะปฏิบัติงานผู้ที่สูบบุหรี่ต้องระวังไม่ให้มีคราบน้ำมันอยู่บนนิ้วมือ

ความสะอาดของร่างกาย

หากพนักงานคนใด ได้รับคำตำหนิจากแขกในเรื่องกลิ่นตัวหรือกลิ่นเหม็นเปรี้ยวถือว่าเป็นเรื่องร้ายแรงมาก พนักงานบริการที่ดีควรจะอาบน้ำวันละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อย (ประเทศหนาว) ชุดชั้นในจะต้องเปลี่ยนทุกวันและควรใช้ยาระงับกลิ่นตัว แป้งฝุ่นสำหรับโรยตัวและทำให้สามารถใส่ได้แต่ต้องระวังเรื่องกลิ่น รวมไปถึงกลิ่นน้ำหอมและน้ำยาหลังโกนหนวดด้วย

ผิวหนัง

การที่จะมีผิวหนังสะอาดเกลี้ยงเกลาขึ้นอยู่กับสุขภาพที่ดีของผู้นั้น พนักงานบริการจึงควรใช้เวลาว่างไปพักผ่อนหย่อนใจในที่อากาศบริสุทธิ์ รับประทานอาหารสด เช่น ผัก ผลไม้

พนักงานหญิงไม่ควรใช้เครื่องสำอางมากเกินไป

ผม

ต้องดูแลรักษาให้เรียบร้อยและสะอาด ๆ เพื่อป้องกันรังแคและกลิ่น ควรแปรงผมให้เรียบร้อย พนักงานบริการทั้งชายและหญิงห้ามทำผมปิดหน้าปิดตา การใช้มือเสกผมในขณะบริการอาหารเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำต่อหน้าแขก ความยาวของผมสำหรับพนักงานหญิงไม่ควรยาวกว่าปกเสื้อ หากพนักงานหญิงไว้ผมยาวจะต้องรวบให้เรียบร้อย บางแห่งอาจกำหนดให้พนักงานหญิงสวมผ้าคลุมศีรษะเพื่อดูเป็นระเบียบและป้องกันไม่ให้ผมร่วงลงไปในอาหาร พนักงานชายควรระวังเรื่อง หนวด เคราและจอน นอกเหนือไปจากเรื่องผมรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ แปรงฟันอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง และควรได้รับการตรวจฟันโดยทันตแพทย์ปีละ 2 ครั้ง หรืออย่างน้อยที่สุดปีละครั้ง หากใส่ฟันปลอมต้องดูแลรักษาให้สะอาดเช่นกัน ความสะอาดเป็นเรื่องจำเป็นมาก หากมีอาการเจ็บปวดบริเวณเท้าต้องรีบรักษาเนื่องจากพนักงานบริการจำเป็นที่จะต้องยืนและเดินตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

2. คุณสมบัติที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

1. ความเป็นมิตร (FRIENDLINESS)

การสร้างความเป็นมิตรอาจทำได้โดยการเรียกชื่อแขก ซึ่งผลของการวิจัยตลาดพบว่าแขกจะเกิดความประทับใจในสถานที่และบริการที่ได้รับ เพราะแขกจะเกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญมีคนรู้จัก แต่ทั้งนี้จะต้องให้แน่ใจว่าออกเสียงถูกต้อง อย่างไรก็ตามหากเป็นกรณีที่แขกไม่ต้องการให้เรียกชื่อไม่ว่าจะเป็นเหตุผลใดก็ตามพนักงานต้องปฏิบัติตาม การจำชื่อแขกที่มาใช้บริการอาจจะใช้วิธีต่อไปนี้

- ฟังชื่อให้ชัดเจนเมื่อได้รับการบอกกล่าว
- จดชื่อใส่กระดาษ (อย่าทำต่อหน้าแขก)
- พุดทวนชื่อแขกหลาย ๆ ครั้ง

นอกเหนือจากการเรียกชื่อแขกในการกล่าวต้อนรับแล้ว อาจจะใช้ในเวลาที่ได้รับคำสั่งอาหารจากแขก หรือถามความพอใจจากแขกต่ออาหารและการบริการ

2. ความรู้ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม (KNOWLEDGE OF FOOD AND BEVERAGE)

พนักงานบริการ จะต้องเป็นผู้ที่รอบรู้เกี่ยวกับรายการอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิดที่มีขายในสถานบริการของตน ทั้งนี้เพื่อให้คำแนะนำและเสนอแนะแก่แขกได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ยังต้องเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับกรรมวิธีการปรุง เครื่องปรุง เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหาร รวมไปถึงวิธีการบริการให้กับแขกด้วย

3. คำพูดชัดเจน (CLEAR SPEECH)

เสียงของพนักงานบริการควรจะชัดเจนและฟังเป็นธรรมชาติสามารถออกเสียงคำต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเพื่อสื่อความหมายอย่างคล่องแคล่ว ทั้งนี้เพราะแขกย่อมรู้สึกพอใจที่ได้ยินเสียงที่ไพเราะน่าฟัง ความรู้ในภาษาที่สองเป็นสิ่งที่ช่วยพนักงานบริการที่ต้องการในร้านใหญ่ ๆ ตามแหล่งศูนย์กลางการท่องเที่ยว

4. ลายมือ (HANDWRITING)

ในความเป็นจริงแล้วพนักงานบริการคงไม่จำเป็นต้องมีลายมือสวยแต่อย่างน้อยที่สุดลายมือต้องอ่านง่าย เพราะพนักงานบริการต้องเป็นผู้เขียนใบสั่งอาหารไปยังพนักงานครัวและพนักงานเก็บเงิน

5. ความจำ (MEMORY)

พนักงานบริการจะต้องพยายามจดจำทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในห้องอาหารให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นรายการอาหาร เครื่องดื่ม เครื่องปรุง กรรมวิธีการปรุงหรือการผลิต อุปกรณ์เครื่องใช้ ชื่อของแขกประจำ รวมไปถึงความชอบและไม่ชอบของแขกที่มาใช้บริการสม่ำเสมอ ทั้งนี้เพื่อการบริการที่ดีและทำให้แขกเกิดความประทับใจ

6. ความซื่อสัตย์ (HONESTY)

จากการทำการวิจัยเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในร้านของพนักงานพบว่ามีการกระทำที่ส่อเจตนาทุจริต อาทิเช่น การสอดใบเสร็จค่าอาหารที่ไม่ถูกต้องแก่ลูกค้า การนำอาหารจากร้านไปบริโภคที่บ้านหรือที่อื่น ๆ การนำเครื่องใช้ของร้านไปใช้ สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานเหล่านี้ไม่ได้มีค่านิยมที่ถูกต้องในการทำงาน จากโอกาสที่อาจเอื้ออำนวยให้เกิดการทุจริตทำให้ต้องมีการคัดเลือกพนักงานที่มีความประพฤติดีโดยตั้งมาตรฐานไว้สูง พนักงานบริการจะต้องมีความซื่อสัตย์กับแขก เพื่อนร่วมงานหรือแม้แต่กับร้าน

7. ความร่วมมือ (CO-OPERATION)

พนักงานบริการจะต้องพร้อมที่จะทำงานนอกเหนือจากเวลาที่กำหนดไว้และสนุกสนานกับการให้บริการผู้อื่น ไม่ควรเร่งแขกเพื่อที่ตนเองจะได้เสร็จงานและกลับบ้านเร็ว

8. การทำงานเป็นทีม (TEAMWORK)

ถือเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการทำงาน เพราะจะเป็นตัวเสริมให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการแขกโดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงที่มีแขกเป็นจำนวนมาก หากพนักงานทำแต่เฉพาะงานในหน้าที่ของตนหรือในพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเพียงอย่างเดียว โดยไม่ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ผลเสียที่เกิดจากข้อตำหนิของแขกจะไม่ใช่เกิดกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งแต่จะเกิดกับภาพรวมของหน่วยงานทั้งหมดการทำงานเป็นทีมจะเกิดขึ้นได้ถ้าทุกฝ่ายมีน้ำใจต่อกันและปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็ม

ความสามารถทั้งในส่วนตนและส่วนรวม โดยยึดถือปณิธานในการทำงานอย่างเดียวกันคือการทำให้แขกพึงพอใจที่สุด

นอกเหนือจากคุณสมบัติทางร่างกายและทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานดังได้กล่าวมาแล้ว พนักงานบริการยังต้องศึกษาระเบียบปฏิบัติในการทำงานและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้ เพราะห้องอาหารไม่ใช่ขายเฉพาะสินค้าที่เป็นอาหารและเครื่องดื่มเท่านั้น แต่ยังขายความสามารถของพนักงานบริการอีกด้วย

ข้อควรปฏิบัติในการเป็นพนักงานบริการ

1. อย่าหยอกล้อหรือส่งเสียงในระหว่างทำงาน
2. ต้องพูดจาสุภาพกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในขณะที่ปฏิบัติงาน
3. ยำนำเรื่องส่วนตัวมาปะปนในการทำงาน แล้วแสดงอาการเซื่องซึม หรือสีหน้าที่ไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส
4. อย่าพยายามขัดใจ หรือโต้เถียงกับลูกค้า หรือทำให้ลูกค้าโกรธ ไม่ว่าลูกค้าจะผิดหรือถูกต้อง ระลึกถึงเสมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ (THE CUSTOMER IS ALWAYS RIGHT)
5. การตรงต่อเวลาสำคัญมาก เพราะถ้าเราไม่สามารถทำงานได้ตามตารางที่จัดไว้เพื่อนร่วมงานจะเดือดร้อนและยังจะมีผลไปถึงงานบริการด้วย เพราะพนักงานไม่เพียงพอจะบริการลูกค้า
6. สิ่งที่ร้านคาดหวังจากตัวพนักงาน คือ การที่พนักงานสามารถเป็นตัวแทนที่ดีในการสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า และกลับมาใช้บริการของเราอีก
7. ให้การต้อนรับแขกด้วยไมตรีจิตทันทีที่แขกมาถึง หากเป็นแขกประจำควรทักทายด้วยการเรียกชื่อและควรพาแขกไปนั่งในที่ที่เหมาะสมหรือตามความต้องการของแขก
8. ควรพยายามขายสินค้าของห้องอาหารให้มากที่สุด โดยวิธีการเสนอแนะรายการอาหารหรือเครื่องดื่มเพื่อให้แขกสนใจที่จะรับประทาน
9. ประสานงานกับพนักงานบริการคนอื่น ๆ ในห้องอาหาร รวมทั้งแผนกครัวเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น
10. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการตลอดเวลา
11. ในขณะที่ไม่ได้ทำหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่ม พนักงานควรยืนตัวตรง บริเวณพื้นที่ที่ตนรับผิดชอบ ไม่ควรยืนพิงโต๊ะ กำแพง เฟอร์นิเจอร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเก้าอี้ที่แขกนั่งอยู่
12. หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับพนักงานคนอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับแขก หากเกิดปัญหาที่ไม่สามารถตัดสินใจได้ ให้รายการให้หัวหน้างานทราบทันที
13. ในขณะที่แขกสนทนากัน พนักงานไม่ควรเข้าไปขัดจังหวะ ยกเว้นกรณีที่แขกพูด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กับพนักงาน พนักงานจะต้องตอบอย่างสุภาพและสั้นที่สุด และพนักงานไม่ควรจะเป็นฝ่ายเริ่มบทสนทนากับแขกก่อน

14. ห้ามเคี้ยวหมากฝรั่ง เคี้ยวอาหาร ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
15. ห้ามร้องเพลง ฮัมเพลง หรือผิวปาก ไม่ว่าจะป็นภายในร้านหรือสถานที่ใกล้เคียง
16. ห้ามล้าง แคะ แกะ เกา ไอหรือจามระหว่างปฏิบัติงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม
17. พนักงานต้องไม่ฟังบทสนทนาที่แขกคุยกัน ไม่ว่าแขกจะคุยเสียงดังขนาดไหน
18. พนักงานไม่ควรจับกลุ่มพูดคุยกันเองในขณะที่ปฏิบัติงาน เพราะจะทำให้พนักงาน

ละเลยการบริการแขก

19. ห้ามพนักงานวิพากษ์วิจารณ์แขกในทุกกรณี
20. ห้ามใช้ภาษาหยาบคาย
21. ในการปฏิบัติงานควรทำอย่างเต็มที่โดยไม่คำนึงถึงเงินทิปที่คิดว่าแขกจะให้เพราะแขกทุกคนย่อมต้องการการบริการที่เท่าเทียมกันจากพนักงาน
22. หากแขกวางเงินทิปไว้บนโต๊ะ พนักงานไม่ควรแตะต้องจนกว่าแขกจะลุกจากโต๊ะไป และห้ามนับเงินทิปต่อหน้าแขก
23. การเคลื่อนไหวใด ๆ ก็ตามจะต้องไม่ก่อให้เกิดเสียงรบกวนแขก
24. ปกป้องดูแลผลประโยชน์ของร้านอย่างเต็มที่โดยการสอดส่องมิให้แขกขี้กขออกอุปกรณ์เครื่องใช้ หรือหลบหนีการจ่ายเงินค่าอาหารและเครื่องดื่ม

มารยาทและจรรยาของพนักงานบริการ

พนักงานบริการควรมีมารยาทและจรรยาในการปฏิบัติงานดังนี้

1. ร่างกายต้องสะอาด หน้าตา เนื้อตัว มือ หู นิ้ว คอ ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายอย่าให้เห็นร่องรอยของความสกปรก
2. เล็บมือสะอาด ผู้ชายห้ามไว้เล็บ ผู้หญิงไว้ได้แต่ต้องไม่ยาวมากและห้ามใช้ยาทาเล็บสีฉูดฉาด ต้องใช้สีธรรมชาติ
3. ผมไม่ยาวรุงรัง หวีผมทรงเรียบ ๆ พนักงานหญิงไม่ควรเกล้ามวยหรือไว้ผมทรงสูง ถ้าผมยาวมากต้องใช้ผ้าคาดผม
4. ผู้ชายห้ามไว้หนวดเครา แม้แต่จะเป็นการไว้หนวดเคราอย่างเรียบ ๆ ก็ตาม
5. ฟันต้องรักษาให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก ไม่รับประทานอาหารที่มีกลิ่นจัด ระหว่างปฏิบัติหน้าที่
6. ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง หรือฉุนจัดในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
7. เสื้อผ้าต้องสะอาด ริดให้เรียบ อย่าให้มีรอยยับไม่เรียบร้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

8. รองเท้าต้องขัดมัน ถ้าเป็นรองเท้าวางไปต้องทาสีและไม่ควรใช้รองเท้าที่มีสีสนับ สีกันเป็นแฟชั่น รองเท้าต้องใช้สีเรียบ ๆ ไม่ใช่สีฉูดฉาดหรือเป็นสีตัดกับสีรองเท้าวางที่สวมใส่
9. ห้ามเคี้ยวอาหาร ของขบเคี้ยว หรืออมของขบเคี้ยวไว้ในปากขณะอยู่ต่อหน้าลูกค้า หรือปฏิบัติงานในหน้าที่
10. ห้ามสูบบุหรี่ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าลูกค้าก็ตาม
11. ห้ามเอามือล้วงใส่กระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อลูกค้า
12. เวลาจาม ไอ ห้ามไอจามรดหน้าลูกค้า ให้หันไปทางอื่นให้ห่างจากลูกค้ามากที่สุดเท่าที่จะกระทำได้ และให้ใช้มือป้องปาก หากใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากไม่ทัน
13. ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ แม็กกาซีน หรือสิ่งอื่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีลูกค้าอยู่ต่อหน้าก็ตาม
14. ไม่ เกา แคะไค้หรือเอามือล้วงส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต่อหน้าลูกค้า เช่น แคะจมูก แคะหู แคะขี้ตา แคะฟัน เกาขา หรือล้วงเข้าไปในเสื้อผ้า
15. ห้ามกัดเล็บ หรือติดนิ้วมือเล่นหรือหักนิ้วมือให้เกิดเสียงดังต่อหน้าลูกค้า
16. ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่แม้จะมีเรื่องขำขัน ต้องสำรวมกิริยาต่อหน้าลูกค้า
17. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาของตน ต่อหน้าแขก
18. ขณะยืนอยู่ต่อหน้าลูกค้าเพื่อคอยฟังคำสั่งหรือบริการ ห้ามหายใจดัง ๆ แรง ๆ ให้พยายามเฉียงหน้าไปทางอื่น ห่างจากตัวลูกค้า
19. ขณะพูดกับลูกค้า ไม่ควรพูดเสียงดังเกินควร พูดดังพอใช้ให้ลูกค้าได้ยิน
20. ไม่นั่งพูดกับลูกค้า ต้องลุกขึ้นยืนพูด และอยู่ในท่าสำรวมตัวตรง แต่ไม่ใช่แข็งกระด้าง เวลายืนต้องให้ส้นเท้าชิดกัน
21. พูดกับลูกค้าเท่าที่จำเป็น ไม่ชวนคุย หรือพูดเล่นกับลูกค้า แม้ลูกค้าจะชวนคุยก็ต้องสำรวมกิริยาคำพูด แม้แขกจะให้ความสนทนาก็ตาม
22. หลีกเลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ทู่เถียงกับลูกค้าไม่ว่าลูกค้าจะเป็นผิดหรือถูกก็ตาม ถ้าลูกค้าผิดก็พยายามชี้แจงให้ลูกค้าทราบโดยสุภาพ
23. ห้ามพูดติเตียนลูกค้า ก่อนแคะลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ทั้งสิ้น หรือในกรณีที่ลูกค้าไม่เข้าใจในขนบธรรมเนียมประเพณีหรือภาษาก็ให้พยายามแนะนำไม่ประนามลูกค้า
24. ไม่แสดงความไม่สุภาพเรียบร้อยให้ปรากฏต่อหน้าลูกค้า
25. ไม่ลุกลุกถล่ม แต่ก็ไม่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยขณะบริการลูกค้า
26. ไม่ยืนพิงโต๊ะ เก้าอี้ เสา หรือกำแพง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่แม้จะไม่มีลูกค้า หรือมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แต่น้อยก็ตาม

27. ห้ามแสดงท่าอึดโรยหรือเบื่อหน่าย ไม่พอใจลูกค้า แม้ว่าจะไม่ตั้งใจกระทำเช่นนั้น
 28. ขณะเดินคู่ไปกับลูกค้า ไม่ควรเดินนำหน้า ให้เดินข้างเคียงแต่ค่อนข้างหลังของลูกค้าเล็กน้อย
 29. อย่ายืนขวางทาง ยืนค้ำหน้าหรือเดินชนลูกค้า ถ้าหากเลี่ยงไม่ทัน ให้ยื่นเฉย ๆ อยู่กับที่ เพื่อให้ลูกค้าเดินผ่านพ้นตัวเราไปก่อน
 30. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่นหรือเอามือไขว้หลัง
 31. ห้ามจับกลุ่มคุยกันระหว่างพนักงานต่อหน้าลูกค้าหรือหยอกล้อเล่นกันต่อหน้าลูกค้าระหว่างปฏิบัติหน้าที่
 32. เวลาฟังคำสั่งจากลูกค้า ฟังให้ชัดเจน อย่ารับคำสั่งผิด ๆ เมื่อไม่เข้าใจคำสั่งให้ถามจนเป็นที่เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงไปบริการตามคำสั่ง
 33. เวลาจะหันหลังจากลูกค้า (เมื่อได้รับคำสั่งแล้ว) ให้ค่อย ๆ หมุนตัวด้วยสันเท้าเพื่อป้องกันการกระทบกับแขกผู้อื่นที่สวนทางมา
 34. ไม่ถือภาชนะ จาน ถาด แล้วเลี้ยงจาน ภาชนะเล่น
 35. ขณะเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม ห้ามหายใจรดแขก ควรเอี้ยวหน้าไปเสียอีกทางหนึ่งให้ห่างแขก
 36. เวลาจับมิดให้จัดที่ค้ำม ซ้อนล้อมจับตรงกลางทางสัน ถ้วยแก้วจับตรงกลาง ถ้าเป็นแก้วมีขาให้จับตรงขาแก้ว ถ้วยกาแฟถ้าจำเป็นให้จับตรงหู ขวดน้ำให้จับตรงคอขวดหรือก้นขวดเหยือกน้ำให้จับตรงหู
 37. อย่าใช้นิ้วล้างหรือตีดถ้วยแก้ว ถ้วยชา ถ้วยกาแฟ ให้ยกใส่ถาดที่จัดรองไว้รับ
 38. การเก็บ ถอนจานอาหารที่รับประทานอาหารเสร็จแล้วให้ถือหลักดังนี้ เก็บจานที่มีขนาดใหญ่ก่อน แล้วจึงเก็บจานที่เล็กรองลงไปตามลำดับ แล้ววางจานก่อนหลังตามขนาดใหญ่เล็ก
 39. เมื่อเก็บสิ่งของ ไม่ว่าจะเป็สิ่งของที่มีราคามากน้อยเพียงใดได้ภายในบริเวณหรือสถานที่ที่บริการจะต้องส่งมอบคืนเจ้าของ
 40. ไม่ยื่นมือหรือหยิบจากลูกค้า
 41. เมื่อลูกค้าให้ทิปให้กล่าวคำขอบคุณ
- หลักการปฏิบัติในการบริการลูกค้า**
- เริ่มตั้งแต่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ**
1. ด้อนรับลูกค้าด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและด้วยสายตาที่แสดงให้ลูกค้าเห็นว่าเรายินดีต้อนรับและกล่าวคำทักทาย เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. สังเกตว่าลูกค้ายาใช้บริการว่าจำนวนกี่คนหรือจะถามลูกค้าว่า กี่ที่ แล้วพาลูกค้า ไปนั่งโต๊ะตามความต้องการของลูกค้า อย่าให้ลูกค้าต้องเดินหาโต๊ะเอง

3. ในขณะที่พาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะ จะต้องแน่ใจด้วยว่าโต๊ะนั้นจัดและเช็ดเตรียมไว้อย่างเรียบร้อยแล้ว แต่ถ้าโต๊ะยังไม่ได้เช็ด จะต้องเช็ดให้เรียบร้อยก่อนที่ลูกค้าจะนั่ง เพื่อป้องกันเศษอาหารร่วงใส่ลูกค้า

4. เมื่อลูกค้านั่งเรียบร้อยแล้วก็นำเมนูให้กับลูกค้า โดยต้องเปิดเมนูหน้าใดหน้าหนึ่งให้ลูกค้า

5. ก่อนจากไปเพื่อที่จะให้ลูกค้ามีเวลาดูเมนู ควรแนะนำรายการอาหารพิเศษที่มีอยู่ในช่วงเวลานั้นให้ลูกค้าว่ามีอะไรบ้าง

เมื่อลูกค้าจะสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่ม

1. หลังจากที่ถูกค้ายาเลือกเมนูแล้วและพร้อมที่จะสั่ง (หรือให้พนักงานสังเกตหรือประมาณว่าหลังจากให้เมนู 3-5 นาที) ถ้าลูกค้าเรียกให้เข้าไปทันที ไม่ควรให้ลูกค้ารอนาน

2. การเข้ารับรายการอาหารจะต้องกล่าวคำทักทายกับลูกค้าเสมือนหนึ่งที่เราเพิ่งมาบริการลูกค้าและเราต้องการทำด้วยความสุภาพเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้าทราบว่าเรามีความยินดีที่จะให้บริการลูกค้าด้วยความเต็มใจ และก่อนที่ลูกค้าจะสั่งให้แนะนำรายการอาหารพิเศษด้วย

3. เมื่อลูกค้าลังเล หรือไม่ทราบว่า จะสั่งอะไรดี ให้ถามว่าจะรับประทานอาหารประเภทไหนดี และแนะนำเมนู ควรเสนออาหารที่แปลกน่าทาน เพื่อที่จะให้ลูกค้าได้รู้จักอาหารในเมนูของทางร้านเพิ่มขึ้น

4. การแนะนำอาหารเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มยอดขายให้กับทางร้าน เช่น ถ้าลูกค้าสั่งเบียร์ ควรที่จะแนะนำกับแกล้มเพิ่มหรืออาหาร หรือถ้าสั่งอาหารก็ถามว่าจะรับเครื่องดื่มอะไรดีสำหรับเครื่องดื่มจะแนะนำทุกครั้ง เมื่อมีการรับรายการ

5. เมื่อลูกค้าสั่งรายการเสร็จแล้ว พนักงานจะต้องทวนรายการที่ลูกค้าสั่งว่าเราจดไปครบถ้วนหรือไม่ ถูกต้องหรือเปล่า เพื่อป้องกันการทำอาหารหรือเครื่องดื่มผิด

6. เมื่อทวนรายการอาหารหรือเครื่องดื่มจบแล้วให้เก็บเมนูทันที นอกจากลูกค้าจะขอลูกก่อน

7. หลังจากนั้นส่งรายการที่จดตามจุดที่ต้องทำ แล้วการเงินเพื่อที่จะเก็บเป็นหลักฐานในการคิดเงิน ห้ามทำหายเด็ดขาด

8. เตรียมอุปกรณ์ หมายถึง อุปกรณ์ในการทานอาหาร เครื่องดื่มของลูกค้า ไม่ควรที่จะเสิร์ฟพร้อมกันกับอาหาร สิ่งใดจะทำให้ลูกค้าได้เสิร์ฟก็ควรจะทำให้เลยเมื่อวางอุปกรณ์เสร็จแล้ว หมายถึงน้ำเปล่าด้วย (ในกรณีที่ลูกค้าไม่ได้สั่งเครื่องดื่ม) และข้อสำคัญคือในการวางอุปกรณ์ต่าง ๆ

จะต้องทำให้ได้ว่าลูกค้าแต่ละคนสั่งอะไรไป วางอุปกรณ์ให้ถูกต้องกับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง ในการเสิร์ฟอุปกรณ์ให้ลูกค้านั้นห้ามถือโดยเด็ดขาด ให้ใส่ถาดไปให้ลูกค้าเสมอ

9. เวลาเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่มให้ลูกค้านั้นยังขาดเหลืออะไรบ้างให้ตรวจสอบดูที่บิลและต้องติดตามผลจนกว่าลูกค้าจะได้ของครบ

10. เวลาเสิร์ฟอาหารเครื่องดื่มให้กับลูกค้าจะต้องขานชื่อทุกครั้ง เพื่อป้องกันการเสิร์ฟผิดและเสิร์ฟอาหารตรงกับรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง

11. หลังจากทีบริการลูกค้าจนได้ของตามที่สั่งแล้ว ควรยืนหรือตรวจตราตามโต๊ะว่าลูกค้าต้องการอะไรเพิ่มเติมหรือทานอาหารหมดแล้วก็ให้ถอนจานออก ถ้าโต๊ะไหนที่เครื่องดื่มใกล้จะหมดให้ถามลูกค้าว่าจะรับเพิ่มอีกไหมและการเก็บควรเก็บไปที่ละอย่าง เพื่อความสะดวกของโต๊ะที่ลูกค้านั่งยกเว้นแก้วน้ำ ที่สำคัญถ้ารอเก็บ โต๊ะที่ลูกค้าดูในคราวเดียวจะเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ เยอะมาก ซึ่งทั้งหมดเป็นแก้วอาจจะเกิดการแตกเสียหายได้

12. เมื่อลูกค้าออกจากโต๊ะแล้ว พนักงานที่อยู่ใกล้ ๆ จะต้องกล่าวคำขอบคุณและกล่าวชักชวนให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกและพนักงานที่เดินผ่านไปจ่าง่าย ๆ ว่า คุณต้องกล่าวคำทักทายกับลูกค้า เมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน และขอบคุณ หรือชักชวนให้มาใช้บริการอีก เมื่อลูกค้าเดินออกจากร้าน

13. เมื่อเก็บโต๊ะจะต้องเช็ดทำความสะอาดโต๊ะทันที ไม่ควรปล่อยให้โต๊ะสกปรกสกปรกสกปรกเข้ามาใช้บริการ เพราะจะเป็นภาพที่ดีและจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าเราพร้อมที่จะบริการลูกค้าตลอดเวลาที่เข้ามาใช้บริการร้านเรา

14. ในการเก็บโต๊ะทำความสะอาดนั้น จะถือของมือเปล่าไม่ได้ ควรจะใช้ถาดให้ติดเป็นนิสัยและเป็นการป้องกันการหล่นแตกเสียหาย

การปฏิบัติตนในสถานการณ์ต่าง ๆ

1. อาหารหรือเครื่องดื่มหก พนักงานบริการจะต้องเช็ดทำความสะอาดสิ่งทีหกทันที ถ้าบริเวณที่ทำอาหารและเครื่องดื่มหกเลอะมากควรจะให้ลูกค้าเปลี่ยน โต๊ะเพื่อความสะอาด ในการทำความสะอาด ถ้าลูกค้าทำอาหารหกเลอะเสื้อผ้าของลูกค้าเอง พนักงานบริการควรจะนำผ้าชุบน้ำพอหมาด ๆ มาให้ลูกค้าเช็ดทำความสะอาดทันที ถ้าพนักงานบริการเป็นผู้ทำหกเลอะเสื้อผ้าลูกค้าหรือลูกค้าก็มีส่วนทำให้เกิดเหตุการณ์อยู่บ้างรีบกล่าวขอโทษ พร้อมทั้งทำความสะอาดให้กับลูกค้า

2. สิ่งของของลูกค้าชำรุดเสียหาย กรณีสิ่งของของลูกค้าได้รับการชำรุดหรือเสียหายในร้านให้พนักงานแจ้งผู้จัดการทันที

3. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดบริการ ให้ปฏิบัติตอบลูกค้าด้วยท่าทางอันสุภาพนุ่มนวลและ

อธิบายให้ทราบว่าจะเปิดทำการเวลาใดแน่นอน

4. ลูกค้ามาใกล้เวลาเปิดทำการ จงให้การต้อนรับเช่นปกติ ให้บริการเป็นอย่างดี โดยอย่าแสดงให้รู้ว่าปฏิบัติอย่างเร่งรีบ

5. ลูกค้ารีบร้อน พยายามให้คำแนะนำเลือกอาหารรายการที่ไม่ต้องเสียเวลาปรุงนาน พร้อมทั้งบอกกำหนดเวลาปรุงอาหารรายการที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณให้ทราบล่วงหน้าและให้บริการอย่างดีที่สุด

6. ลูกค้าลังเลใจ ใช้ความอดกลั้นอย่าแสดงที่ท่าเร่งลูกค้า ควรแนะนำรายการอาหารต่าง ๆ ให้ลูกค้าทราบ อ่ยารอให้ลูกค้าเลือกอาหารเอง

7. ลูกค้าลวนลาม หรือมีที่ท่าเป็นกันเอง จงสุภาพและวางท่าทางให้ละมุนละม่อม หลีกเลี่ยงที่จะสนทนาปราศรัยกันอย่างยืดยาว พยายามยืนอยู่ในระยะห่างและจงอย่าตอบโต้สนทนาหรือล้อเลียนเป็นกันเองกับลูกค้าเป็นอันขาด

8. ลูกค้าอารมณ์เสีย ให้การต้อนรับอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสรับฟังคำบ่นคำตำหนิอย่างอ่อนโยน เรียบร้อยแต่อย่าช่วยพูดสนับสนุนแต่อย่างใด พยายามเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ การบริการอย่างดี อาจจะช่วยให้ลูกค้าอารมณ์เย็นลงหรือแจ่มใสขึ้นบ้าง

9. ลูกค้าอะอะโววายวจอดกลั้น การโต้เถียงจะเป็นขนวนทะเลาะได้ ให้พูดด้วยอย่าง เรียบร้อยอย่ายั่วให้โกรธและหลีกเลี่ยงบ้ายเบี่ยงไม่สนับสนุนช่วยในการวิพากษ์วิจารณ์ของลูกค้า

10. ลูกค้าเมาสุรา ให้ปฏิบัติต่ออย่างเรียบร้อยนุ่มนวล พูดด้วยเบา ๆ พยายามให้การช่วยเหลือเท่าที่สามารถและรีบเสิร์ฟให้เร็วกว่าปกติ ถ้าลูกค้าอาละวาดวุ่นวายให้แจ้งผู้จัดการ

11. ลูกค้ามาอย่างโดดเดี่ยว เมื่อเห็นลูกค้าเข้ามาคนเดียว อย่าถามย้าว่ามาคนเดียวหรือ ก็คนให้ต้อนรับเช่นปกติ นำไปนั่งที่โต๊ะพยายามให้การเอาใจใส่ในการบริการเป็นอย่างดี

12. ลูกค้าลืมหืมของ เมื่อพบสิ่งของที่ลูกค้าลืมหืมทิ้งไว้ ให้นำสิ่งของนั้นไปแจ้งผู้จัดการ ร้านทราบทันที เมื่อลูกค้ากลับมาทวงถามถึงสิ่งของควรจะอำนวยความสะดวกในการติดต่อกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง

13. ลูกค้าตำหนิเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม ไม่ว่าจะเป็นการตำหนิที่ถูกต้องตรงต่อความเป็นจริง หรือเป็นการตำหนิที่ปราศจากเหตุผลพนักงานบริการจะต้องทนรับฟังจากลูกค้าได้ หากสุดวิสัยหรือร้ายแรงเกินกว่าที่พนักงานบริการจะชี้แจงต่อลูกค้าได้ ให้แจ้งผู้จัดการร้านหรือ กัปตันทันที จงอย่าโต้เถียงกับลูกค้าเพราะเปล่าประโยชน์และจงระลึกละเมอว่า ลูกค้าเป็นฝ่ายถูก เสมอ ถึงแม้จะเป็นความผิดพลาดของลูกค้าเองก็ตามถ้าพนักงานจะพยายามให้ลูกค้ายอมรับก็ยอม จะเสียลูกค้านั้นแล้วอาจจะทำให้เสียลูกค้ารายอื่นด้วย ถ้าลูกค้าตำหนิด้วยเหตุผลและเป็นฝ่ายถูก ควรกล่าวขอโทษและกล่าวคำขอบคุณลูกค้าที่แจ้งให้ทราบขอพร่อง ซึ่งพนักงานบริการจะต้อง

ไม่พลอยมีโทษต่อลูกค้า

14. การดำเนินเกี่ยวกับการบริการ ให้ปฏิบัติเหมือนกันกับ อาหารและเครื่องดื่ม หากพนักงานบริการให้ความนอบน้อมรู้จักใช้ไหวพริบใช้ถ้อยคำที่ดี ย่อมจะไม่เสียลูกค้าและถ้าลูกค้าผู้นั้นกลับมาใหม่อย่าผูกพยาบาทจงให้การบริการอย่างดีเช่นเคยปฏิบัติมา

15. ลูกค้าชมเชย เมื่อลูกค้ากล่าวชมเชยโดยตรง จงกล่าวคำขอบคุณต่อลูกค้าอย่างนอบน้อม ถ้าลูกค้าชมพนักงานในส่วนอื่นต้องกล่าวขอบคุณลูกค้าและบอกกับลูกค้าด้วยว่าจะบอกพนักงานที่ลูกค้าชมเชยให้ทราบ

16. การเก็บโต๊ะอาหารขณะที่ลูกค้านั่งอยู่ หลังจากที่ลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแต่ละอย่าง จงถอนจานที่ใช้แล้วคืนขวามือของลูกค้าถอนถ้วยแก้วถอนออกจากทางขวาเช่นกัน จานอาหารหลักควรถอนออกเป็นอันดับแรก และควรถอนออกทันทีที่อาหารหมด ในกรณีที่โต๊ะอาหารสกปรกใช้ผ้าชุบน้ำเช็ดโต๊ะด้วย เก็บโต๊ะให้เรียบร้อยก่อนเสิร์ฟของหวาน ที่เขียนบุหรีที่สกปรกมีขี้เถ้าควรเอาออกและนำอันใหม่มาวางแทน

หน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานบริการ

หน้าที่ของพนักงานบริการ คือการจัดโต๊ะ ต้อนรับลูกค้า เตรียมเครื่องปรุง เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ปฏิบัติหน้าที่ต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย แต่หน้าที่พนักงานบริการมิใช่มีเพียงแต่เท่านั้น พนักงานบริการควรปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ เหล่านี้โดยเคร่งครัด คือ

1. มาทำงานตรงเวลา การมาสายเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้อื่นต้องทำงานแทนและการมาสายทำให้รีบร้อน ไม่มีเวลาตรวจดูความเรียบร้อยของเสื่อผ้า หรือศึกษาเมนูใหม่
2. ไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผลอันควร
3. ถ้าจำเป็นต้องหยุดงานด้วยเหตุผลใด ๆ ก็ตามควรแจ้งให้หัวหน้างานที่ต้นสังกัดอยู่ทราบล่วงหน้าทุกครั้ง เพื่อจัดหาคนแทน
4. แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สะอาดและประณีต
5. ไม่พูดโทรศัพท์หรือรับโทรศัพท์ ขณะอยู่ในระหว่างการปฏิบัติหน้าที่
6. ทำงานภายใต้กฎระเบียบของร้าน
7. ญาติพี่น้องและเพื่อนของพนักงานเสิร์ฟที่มาหา ควรอยู่นอกบริเวณพื้นที่ที่ปฏิบัติงาน
8. ขณะที่ลูกค้ากำลังรับประทานอาหาร ไม่ควรจับกลุ่มกันพูดคุยนินทากัน แต่ควรอยู่ที่ของคนอื่นตรงพร้อมที่จะเสิร์ฟหรือช่วยเหลือลูกค้า หรือให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานอย่าปล่อยให้ลูกค้าคอยนาน
9. ชื่อสัตว์เลี้ยงตนเองและผู้อื่น ไม่หยิบฉวยเงิน อาหาร หรือสิ่งของที่อยู๋ภายในร้าน
10. ไม่เลิกงานก่อนเวลา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

11. ชื่อสัตว์และชื่อย่อร้านที่คนทำอยู่
12. ไม่เคี้ยวหมากฝรั่ง หรือหยิบจยอาหารทานในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่
13. จัดส่งของที่เก็บได้ หรือที่ลูกค้าลืมไว้ให้ผู้จัดการร้านนำส่งคืนลูกค้า
14. ทบทวนรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งทุกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาด
15. เสิร์ฟอาหารตามขั้นตอนและวิธีที่กำหนด
16. ตรวจสอบความถูกต้องและความสะอาดของอาหารก่อนเสิร์ฟ
17. รับคำสั่งเครื่องดื่มจากลูกค้าก่อนที่จะรับรายการอาหาร

หลักการบริการที่จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้า

กล่าวทักทายลูกค้า (GREETING)

ทุกครั้งที่ลูกค้าเข้ามาใช้บริการ ให้กล่าวทักทายกับลูกค้าโดยสุภาพทุกครั้ง หลังจากนั้นที่พาลูกค้าไปนั่ง โต๊ะที่จัดเตรียมไว้ อย่าให้ลูกค้าเดินหาที่นั่งเองพร้อมกับวางแผนให้กับลูกค้า โดยจะต้องกล่าวคำว่า ขอโทษ ทุกครั้งที่ให้เมนู หรือการวางของต่าง ๆ ให้คิดเป็นนิสัยและสิ่งสำคัญในการวางแผน ควรเปิดเมนูหน้าใดหน้าหนึ่งให้กับลูกค้าด้วยทุกครั้ง

เสนอขายผลิตภัณฑ์ (SUGGESTILE SALING PRODUCT)

ซึ่งก่อนการรับออเดอร์ควรจะกล่าวคำทักทายด้วย ซึ่งถือเป็นธรรมเนียมในการเข้ารับออเดอร์ลูกค้าและในขั้นตอนนี้ พนักงานบริการควรจะต้องมีคุณสมบัติในการเป็นพนักงานขายที่ดีด้วย อย่ารอเพียงแต่ให้ลูกค้าสั่งอย่างเดียว ควรจะแนะนำรายการอาหารของเรา ที่มีอยู่ให้ลูกค้าทราบด้วย เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกว่าเขาพร้อมที่จะบริการเขา พร้อมทั้งจะแนะนำอาหารดี ๆ ให้ลูกค้าทราบว่าทางร้านยังมีรายการอาหารอีกมาก เรามีรายการส่งเสริมการขายอะไรบ้างเพื่อให้ลูกค้าเห็นว่าเรามีความหลากหลายในสินค้าและบริการ

การทบทวนรายการอาหารต่าง ๆ ที่ลูกค้าสั่ง (REPEAT ORDER)

เป็นการป้องกันข้อผิดพลาดในการนำรายการออเดอร์เพื่อที่จะไม่ให้เกิดการสูญเสียของโดยไม่จำเป็นเช่นการทำอาหารผิด หรือเกินจำนวนที่สั่ง ซึ่งลูกค้าจะเสียเวลาในการคอยอาหารที่ทำขึ้นมาใหม่อีกฉะนั้นเมื่อลูกค้าสั่งเสร็จแล้ว ควรจะทบทวนรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งเสมอ

การเตรียมอุปกรณ์ในการทานอาหารและเครื่องดื่มให้กับลูกค้า (SET UP)

ในกรณีที่ลูกค้าสั่งอาหารเรียบร้อยแล้ว ให้เสิร์ฟอุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานให้กับลูกค้าพร้อมกับเครื่องดื่ม โดยน้ำดื่มจะต้องวางอยู่ด้านขวามือของลูกค้าเสมอ ก่อนวางจะต้องกล่าวคำว่า ขอโทษ กับลูกค้าของที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้าจะต้องใส่ถาดไปให้เสมอห้ามถือมือเปล่าโดยเด็ดขาด

การเสิร์ฟอาหารตามรายการที่สั่ง (SERVE YOUR ORDER)

การเสิร์ฟควรจะให้แน่ใจว่า อาหารและเครื่องดื่มที่ขึ้นคาน์เตอร์นั้นเป็นของโต๊ะอะไร

และในแต่ละรายการของแต่ละโต๊ะขาดหรือครบหรือไม่และเมื่อเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มควรจะขานชื่ออาหารที่เสิร์ฟทุกครั้ง ไม่ควรวางอาหารและเครื่องดื่มลงบนโต๊ะลูกค้าเฉย เพื่อป้องกันการเสิร์ฟผิดโต๊ะและถ้ายังไม่ครบควรจะบอกลูกค้าให้รอสักครู่ เพื่อให้ลูกค้าอุ่นใจและรู้สึกที่เราเอาใจใส่ตลอดเวลาที่มาใช้บริการที่ร้าน

เอาใจใส่ดูแลลูกค้าตลอดเวลา (FOLLOW UP)

จะต้องเดินตรวจตาม โต๊ะต่าง ๆ ของลูกค้าที่มานั่งอยู่ว่าของครบหรือไม่ จะสั่งอะไรเพิ่มหรือเปล่าและที่สำคัญถ้าลูกค้ายังได้ของไม่ครบ ให้ตามของให้กับลูกค้าลูกค้าทันทีและคอยถอนภาษาขณะที่ลูกค้าทานเสร็จแล้วออกจากโต๊ะด้วย

การชำระเงินพร้อมกล่าวคำขอบคุณและเชิญชวนให้มาใช้บริการอีก (RECEIPT PAYMENT AND ASK FOR RETURN)

เมื่อลูกค้าเรียกบอกกับพนักงานให้เช็คบิล พนักงานควรจะบอกให้ลูกค้ารอสักครู่ไม่ควรพยักหน้าตอบรับ เนื่องจากดูไม่สุภาพ เมื่อลูกค้าจ่ายเงินแล้วถ้าลูกค้าต้องรอรับเงินทอนเมื่อนำเงินทอนมาให้ลูกค้าพนักงานควรจะบอกจำนวนเงินทอนด้วย และทุกครั้งลูกค้าเดินผ่านออกจากร้านควรกล่าวคำขอบคุณ และเชิญชวนให้กลับมาใช้บริการใหม่

ขั้นตอนการบริการของร้านอาหาร ประกอบด้วย

1. การต้อนรับ

เมื่อแขกเดินเข้ามาในร้านอาหาร พนักงานบริการควรจะต้องต้อนรับด้วยหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นการสร้างความประทับใจตั้งแต่ครั้งแรก แล้วเลือกโต๊ะที่มีขนาดพอดี พอเหมาะกับจำนวนแขก โดยเสนอแนะให้แขกตัดสินใจเอง

การพาแขกมานั่งที่โต๊ะ พนักงานบริการจะต้องเดินนำหน้าในเส้นทางที่เหมาะสมกว้างขวางพอสมควร หากที่ให้คนชรา เด็กและผู้หญิงก่อนเลื่อนเก้าอี้ช่วยเหลือตามความเหมาะสม จัดหาที่วางสัมภาระ จัดผ้าเย็นและรายการอาหารให้ครบทุกคน (ภาพผนวกที่1)

2. การแนะนำรายการอาหาร

พนักงานบริการควรจะต้องรับคำสั่งเครื่องดื่มและไปนำเครื่องดื่มมาเสิร์ฟ ให้เรียบร้อยจึงมาประจำโต๊ะเพื่อแนะนำรายการอาหาร

รายการอาหารที่นำมาให้แขก ต้องมีรูปเล่มที่สะอาด มีราคาปัจจุบันทุกรายการ พนักงานบริการควรอยู่ประจำโต๊ะ ขณะที่แขกกำลังอ่านรายการอาหาร เพื่อจะได้ตอบคำถามและอธิบายรายการอาหารให้แขกได้ทราบ พนักงานบริการจะต้องมีความรู้เรื่องอาหารและเครื่องดื่มตามรายการอาหารของทางร้าน เช่น อาหารชนิดนี้ประกอบด้วยอะไรบ้างอาหารที่มีชื่อเสียงของร้านหรือเครื่องดื่มนี้ประเภทไหนที่เข้ากับอาหารได้

พนักงานควรจะพูดหรือฟังภาษาอังกฤษได้ แต่ถ้าทำไม่ได้ต้องตามผู้ที่สามารถพูดและฟังได้และมีความรู้เรื่องอาหารมาบริการแทนในกรณีที่มีแขกชาวต่างประเทศเข้ามาใช้บริการ (ภาพผนวกที่ 2)

3. การรับคำสั่ง

ควรรับคำสั่งอย่างสุภาพ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเองและจดทุกครั้งที่แขกสั่งอย่างถูกต้องและชัดเจน เมื่อรับคำสั่งเสร็จแล้วจะต้องอ่านทวนคำสั่งรายการอาหาร จำนวนงานให้แขกฟัง หากรับคำสั่งเพิ่มเติม จะต้องจดว่าเป็นการสั่งเพิ่มเติมเพื่อจำได้สามารถทำได้ก่อน

ควรจัดการเรื่องเครื่องดื่มทันที จัดอุปกรณ์เครื่องมือที่จำเป็นพร้อมเครื่องปรุงที่ใช้ประกอบอาหารมาเตรียมไว้ โดยบริการในลักษณะใครมาก่อนได้ก่อน

อย่าลืมความต้องการของแขก ต้องตอบสนองอย่างรวดเร็วเรียบร้อยด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส (ภาพผนวกที่ 3)

4. การเสิร์ฟอาหาร

พนักงานบริการต้องเสิร์ฟอาหารให้ถูกต้อง ไม่ให้มือสัมผัสถูกอาหารหรืออุปกรณ์เครื่องใช้ ในส่วนที่ต้องสัมผัสกับอาหาร เช่น จาน ชาม ช้อน ส้อม ตะเกียบ เครื่องปรุงรสต่าง ๆ ก็ต้องตรวจสอบความสะอาดและภาชนะที่ใส่ต้องเหมาะสม มีฝาปิด เมื่อรับอาหารมาเสิร์ฟต้องตรวจดูว่ามีเศษผง เศษผมหรือสิ่งไม่พึงปรารถนาอยู่ในอาหารนั้น ๆ หรือไม่

ก่อนเสิร์ฟผลไม้ ของหวาน ให้เก็บโต๊ะก่อนทุกครั้ง

5. การเก็บเงิน

เมื่อได้รับคำสั่งให้คิดเงินแล้ว พนักงานบริการต้องมาบอกเลขโต๊ะให้พนักงานเก็บเงินรวมจำนวนเงินทั้งหมด แล้วนำไปเสร็จไปให้แขกโดยใส่ภาชนะหรือถาดสำหรับเก็บเงิน หากมีปัญหาหรือข้อผิดพลาดใด ๆ ต้องชี้แจง พร้อมทั้งขอโทษ และจัดการแก้ไขโดยเร็วที่สุด

การคิดเงินผิด หรือคิดค่าอาหารเกินราคา ถือเป็นความผิดร้ายแรงที่ต้องระวังให้มาก

6. การส่งแขก

เมื่อเก็บเงินเรียบร้อยแล้ว แขกเริ่มขยับตัว ต้องให้ความช่วยเหลือพอสมควร เช่น เลื่อนเก้าอี้ ส่งของ สังเกตดูว่าแขกลืมสิ่งใดหรือไม่ ถ้ามีต้องรีบเตือนหรือนำไปให้ทันที กล่าวขอบคุณด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใสและเดินไปส่งแขกตามสมควร (ภาพผนวกที่ 4)

7. การเก็บโต๊ะและทำความสะอาด

หลังจากส่งแขกแล้ว ต้องเก็บจาน ชาม ช้อนส้อม แก้วน้ำและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้แล้วบนโต๊ะให้หมด เพื่อทำให้โต๊ะว่างและเช็ดทำความสะอาดให้เรียบร้อย กรณีที่ใช้ผ้าปูโต๊ะสกปรกและเหม็น ก็ควรเปลี่ยนผ้าปูโต๊ะ หากมีที่เช็บบนหรืออยู่บนโต๊ะ ก็ต้องเปลี่ยนที่เช็บบนหรือใหม่เสมอ

8. การจัดโต๊ะ

เมื่อเก็บ โต๊ะหลังจากแขกออกไปแล้ว ต้องจัดโต๊ะให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะรับแขกชุดใหม่ได้ทันที (ภาพผนวกที่ 5)

9. การดูแลรักษาความสะอาดภายในร้าน

หลังจากกิจการในแต่ละวัน ต้องทำความสะอาด เช็ด ล้าง ห้องครัว ห้องรับประทานอาหาร และดูแลรักษาความสะอาดห้องส้วมอยู่เสมอ (ภาพผนวกที่ 6)

ฝ่ายการเงิน

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลการสั่งรายการอาหารและเครื่องดื่มของลูกค้าลงในคอมพิวเตอร์
2. ทำหน้าที่ออกใบเสร็จค่าอาหารเมื่อลูกค้าต้องการชำระเงิน
3. ทำหน้าที่จ่ายเงินให้กับผู้จำหน่าย เมื่อผู้จำหน่ายมาขึ้นใบส่งวัตถุดิบที่มีการลงชื่อรับวัตถุดิบจากพนักงานฝ่ายจัดซื้อเท่านั้น
4. ทำหน้าที่ออกรายงานการขายอาหารและเครื่องดื่มให้แก่เจ้าของร้านทุกเดือน
5. ทำหน้าที่ออกใบสั่งทำอาหาร หลังจากการบันทึกข้อมูลการสั่งอาหารลงคอมพิวเตอร์
6. ทำหน้าที่ประทับตราลงในใบเครื่องดื่มที่สั่ง ซึ่งพนักงานประจำโต๊ะจะนำมาให้ประทับตราเพื่อนำไปเบิกเครื่องดื่มต่อไป
7. ทำหน้าที่ตรวจนับจำนวนเงินที่ได้รับว่าตรงกับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้ขายออกไปหรือไม่ เพื่อแจ้งยอดรายรับกับเจ้าของร้านในแต่ละวัน

8. ข้อสัคย์ ตรงต่อเวลาและรอบคอบในการทำงาน

ฝ่ายครัว

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ทำหน้าที่ในการปรุงอาหาร ตามใบสั่งทำอาหารที่พนักงานเดินใบสั่งทำอาหารนำมาให้ตามครัวต่าง ๆ
2. ทำความสะอาดวัตถุดิบที่เป็นของสดและจัดเก็บเป็นสัดส่วนอย่างมีระเบียบ เพื่อสะดวกในการนำมาใช้
3. ดูแลและทำความสะอาดอุปกรณ์เกี่ยวกับการทำอาหารทั้งหมด เก็บเข้าที่เป็นหมวดหมู่อย่างมีระเบียบ
4. ทำหน้าที่ในการออกใบขอให้ซื้อให้กับฝ่ายจัดซื้อทุกวัน โดยจดจำนวนของรายการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ที่ต้องการลงในใบขอให้ซื้อ

5. ตรวจสอบจำนวนของที่ได้รับจากฝ่ายจัดซื้อ ว่าตรงตามที่สั่งหรือไม่ ถ้าไม่ตรงจะแจ้งให้ฝ่ายจัดซื้อทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

6. ออกใบเบิกของแห่งให้ฝ่ายจัดซื้อ เมื่อวัตถุดิบภายในครัวหมกหรือต้องการเพิ่ม

7. ตรงต่อเวลา

8. ชื่อสำคัญต่องานที่ทำ

9. ทำความสะอาดภาชนะด้วยความระมัดระวัง

10. สั่งซื้อของสดในปริมาณที่พอเหมาะไม่มากเกินไป

หน้าที่ของพนักงานภายในครัว

หัวหน้าครัว

1. ทำหน้าที่ในการรวบรวมรายการวัตถุดิบที่ฝ่ายครัวตนเองต้องการ หลังจากนั้นจะออกใบขอให้ซื้อ โดยแสดงจำนวนของวัตถุดิบอย่างชัดเจนในแบบฟอร์ม เพื่อนำไปให้ฝ่ายจัดซื้อ

2. ทำหน้าที่รับและตรวจเช็คจำนวนวัตถุดิบที่ได้รับจากฝ่ายจัดซื้อ ว่าตรงตามที่สั่งหรือไม่ ถ้าไม่ตรงแจ้งให้ฝ่ายจัดซื้อทราบ

3. ทำหน้าที่นำวัตถุดิบที่ได้รับจากฝ่ายจัดซื้อไปให้กับพนักงานเตรียมอาหาร เพื่อนำไปทำความสะอาดและจัดเก็บเข้าที่

4. ทำหน้าที่ในการออกใบเบิกของแห่งตามแบบฟอร์ม เมื่อของแห่งในครัวของตนหมกหรือต้องการเพิ่ม โดยจะเป็นผู้ลงชื่อในการอนุมัติการเบิกของแห่ง

พนักงานเตรียมอาหาร

1. ทำความสะอาดวัตถุดิบที่ได้รับจากหัวหน้าครัว โดยจะแบ่งเก็บเป็นสัดส่วนไม่ปะปนกันแยกตามประเภทของวัตถุดิบ

2. อ่านรายละเอียดในใบสั่งทำอาหาร เพื่อทราบรายการอาหารที่จะต้องจัดเตรียม

3. เตรียมอาหารตามชนิดในใบสั่งอาหาร โดยจะนำส่วนประกอบของอาหารชนิดนั้นใส่ภาชนะตามปริมาณที่พอเหมาะ เพื่อให้พ่อครัวนำไปปรุงต่อไป

4. ทำหน้าที่ในการแจ้งในพนักงานเดินใบสั่งทำอาหารทราบว่า รายการอาหารชนิดใดที่ไม่สามารถปรุงได้เนื่องจากวัตถุดิบหมด เพื่อพนักงานเดินใบสั่งอาหารจะได้แจ้งให้ลูกค้าทราบ

พ่อครัว

1. ทำหน้าที่ปรุงอาหารตามที่พนักงานเตรียมอาหารได้เตรียมให้บนโต๊ะเตรียมอาหาร

2. ทำหน้าที่ในการตรวจเช็คจำนวนวัตถุดิบคงเหลือทุกวัน เพื่อที่จะได้แจ้งให้หัวหน้าครัวทราบว่าต้องการวัตถุดิบแต่ละชนิดจำนวนเท่าไรในวันต่อไป

พนักงานทำความสะอาด

1. ทำความสะอาดอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในครัวทั้งหมด รวมทั้งภาชนะบนโต๊ะอาหารของลูกค้าด้วย

2. เก็บภาชนะที่ทำความสะอาดและแห้งสนิทแล้วเข้าที่ ตามตู้เก็บอย่างเป็นระเบียบแยกตามชนิดของภาชนะ

3. รวบรวมขยะภายในครัวของแต่ละวัน แล้วนำไปทิ้งตามที่ได้กำหนดไว้

ข้อควรปฏิบัติในการทำงานของพนักงาน

การเตรียมตัวก่อนปรุงและประกอบอาหาร

1. ต้องแต่งกายให้สะอาด สวมเสื้อมีแขน ผูกผ้ากันเปื้อน ใส่หมวกหรือเน็ตคลุมผม

2. ล้างมือให้สะอาดด้วยน้ำและสบู่ทุกครั้งก่อนปรุงอาหารและหลังออกจากห้องน้ำ

3. ถ้าถูกมีดบาด จะต้องใช้พลาสติกปิดแผล ควรจะจัดหางานอื่นให้ทำจนกว่าแผลจะหาย หากมีความจำเป็นต้องใช้พนักงานคนนี้ จะต้องให้สวมถุงมือขณะปฏิบัติงาน

4. ตัดเล็บให้สั้น ไม่สวมแหวน นาฬิกา กำไลข้อมือหรือตุ๊กสายสัญญาณไว้ที่ข้อมือ

ระหว่างการปรุงและประกอบอาหาร

1. ต้องปรุง และประกอบอาหารบนโต๊ะ สูงจากพื้น

2. เมื่อไอ หรือจาม ต้องใช้ผ้าสะอาดปิดปากและจมูกทุกครั้ง

3. ไม่พูดคุย หรือ ไม่สูบบุหรี่ ในขณะที่ปรุงและประกอบอาหาร

4. การชิมอาหารระหว่างปรุง ต้องตักแบ่งใส่ถ้วย และใช้ช้อนชิมเฉพาะ

5. ปรุงอาหารให้สุก สะอาดเสมอ โดยเฉพาะอาหารประเภทเนื้อสัตว์

6. ระหว่างปรุงอาหาร ห้ามมิให้ใช้มือส่งน้ำมันก เภศิรชะจับเส้นผม หัวแต่งผม เกาหรือเกะแผล ไม่ต้องจับใบหน้าหรือบริเวณอื่นใดของร่างกาย

ข้อกำหนดพื้นฐานในการปรับปรุงและดูแลร้านอาหารให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาล

1. สถานที่รับประทาน สถานที่เตรียมปรุง-ประกอบอาหารต้องสะอาดเป็นระเบียบและจัดเป็นสัดส่วน

ต้องจัดและดูแลรักษาบริเวณสถานที่รับประทานอาหารและสถานที่เตรียม ปรุงประกอบ จำหน่ายอาหารให้สะอาดเป็นระเบียบอยู่เสมอ

- พื้น ควรมีลักษณะผิวเรียบ ไม่ลื่น ไม่แตกร้าวหรือเป็นร่องและไม่มีเศษขยะ

- ผนังและเพดาน ควรทาสีอ่อน เพื่อช่วยให้บริเวณร้านสว่าง ไม่มีคืบและสามารถมองเห็นสิ่งสกปรกได้ง่ายโดยเฉพาะบริเวณที่เตรียมปรุงอาหาร ควรทำด้วยวัสดุผิวเรียบ ทำความสะอาดง่าย เช่น สแตนเลส อลูมิเนียม โฟมก้ำ กระเบื้องเคลือบ อยู่ในสภาพดี ไม่ชำรุดและต้องรักษา

ความสะอาดอยู่เสมอ

วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องจัดให้เป็นระเบียบ สามารถทำความสะอาดได้ทั่วถึงและจัดบริเวณในการปฏิบัติงานให้เป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน เพื่อป้องกันการปนเปื้อนของอาหารและในบริเวณที่ปรุงควรมีพัดลมดูดอากาศหรือปล่องระบายควันช่วยระบายอากาศและต้องไม่รบกวนบริเวณใกล้เคียงด้วย (ภาพผนวกที่ 7)

2. ไม่เตรียม/ปรุงอาหารบนพื้นและบริเวณหน้า หรือในห้องน้ำห้องส้วมและต้องเตรียม/ปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร

ต้องไม่เตรียมหรือวางอาหาร ภาชนะใส่อาหาร รวมถึงการหั่น การล้าง การเก็บอาหารบนพื้นและบริเวณหน้า หรือในห้องน้ำห้องส้วม ตลอดจนในบริเวณที่อาจทำให้อาหารปนเปื้อนสิ่งสกปรกได้

ต้องเตรียมและปรุงอาหารบนโต๊ะที่สูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตรและโต๊ะที่ใช้เตรียมปรุงอาหารต้องทำด้วยวัสดุผิวเรียบ สามารถทำความสะอาดได้ง่าย เช่น สเตนเลส โฟเมก้า (ภาพผนวกที่ 8)

3. ใช้สารปรุงแต่งอาหารที่มีความปลอดภัยมีเครื่องหมายรับรองของทางราชการ เช่น มีเลขทะเบียนตำรับอาหาร (อย.), เครื่องหมายรับรองมาตรฐานของกระทรวงอุตสาหกรรม (มอก.)

ต้องไม่ใช้สารปลอมปน สารที่ไม่ใช่อาหารหรือสารที่ไม่ปลอดภัยในการบริโภคมาปรุงประกอบอาหาร

ภาชนะที่ใช้ใส่เครื่องปรุงรส เช่น น้ำส้มสายชู น้ำปลาและน้ำจิ้ม ซึ่งมีฤทธิ์กัดกร่อนได้ ต้องใส่ภาชนะที่ทำจากวัสดุที่ทนการกัดกร่อนได้ดี ได้แก่ แก้ว กระเบื้องเคลือบขาวและต้องมีฝาปิดสำหรับช้อนตักควรใช้ช้อนกระเบื้องเคลือบขาว ถ้าใช้สเตนเลสควรเป็นชนิด 18-8 ส่วนเครื่องปรุงรส หรือสารปรุงแต่งอาหารที่ไม่มีฤทธิ์กัดกร่อน เช่น น้ำตาล พริกป่น ควรเก็บในภาชนะที่สะอาดสามารถทำความสะอาดได้ง่าย มีฝาปิดหรือใช้ฝาชีครอบ (ภาพผนวกที่ 9)

4. อาหารสด ต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน อาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบเก็บในอุณหภูมิที่ไม่สูงกว่า 7.2 องศาเซลเซียส

อาหารสด เช่น เนื้อสัตว์ ผักสด ผลไม้ ต้องล้างให้สะอาดก่อนนำมาปรุงหรือเก็บ การเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ ต้องแยกเก็บเป็นสัดส่วน ไม่ปะปนกัน โดยอาหารประเภทเนื้อสัตว์ดิบต้องเก็บในอุณหภูมิไม่สูงกว่า 7.2 องศาเซลเซียสและควรจะมีการแยกเก็บอาหารประเภทต่าง ๆ ดังนี้

1. ผักสดก่อนล้างทำความสะอาด
2. ผักสดหลังจากล้างทำความสะอาดแล้ว
3. ผลไม้สดก่อนล้าง

4. ผลไม้สดหลังจากล้างทำความสะอาดแล้ว

5. เนื้อสัตว์ที่ไม่ใช่อาหารทะเล

6. เนื้อสัตว์ประเภทอาหารทะเล

7. อาหารที่พร้อมบริโภค (ภาพผนวกที่ 10)

5. อาหารปรุงสำเร็จแล้วแยกเก็บในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร

อาหารปรุงสำเร็จหรืออาหารที่พร้อมที่จะรับประทานได้โดยไม่ผ่านขั้นตอนของการให้ความร้อนหรือการฆ่าเชื้อโรคอีก ต้องเก็บไว้ในภาชนะที่สะอาด มีการปกปิดอาหารไว้ตลอดเวลาเพื่อป้องกันสัตว์ แมลงนำโรคและฝุ่นละอองและวางตั้งสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร (ภาพผนวกที่ 11)

6. น้ำแข็งที่ใช้บริโภคต้องเป็นน้ำแข็งที่ผลิตขึ้นเพื่อใช้ในการบริโภคโดยเฉพาะ เมื่อละลายแล้วควรเป็นน้ำที่สะอาด ไม่มีตะกอน ภาชนะที่ใส่ต้องเป็นภาชนะที่สะอาด ไม่เป็นสนิม มีฝาปิด สามารถเก็บความเย็นได้ดี ต้องมีอุปกรณ์สำหรับคีบหรือตักที่มีด้ามยาวเพียงพอสามารถหยิบจับได้โดยมือไม่สัมผัสกับน้ำแข็ง หรือไม่ทำให้เกิดการปนเปื้อนและต้องไม่มีสิ่งของอื่นแช่ปนอยู่กับน้ำแข็ง (ภาพผนวกที่ 12)

7. ล้างภาชนะด้วยน้ำยาล้างภาชนะแล้วล้างด้วยน้ำสะอาดอีก 2 ครั้ง หรือล้างด้วยน้ำไหล และที่ล้างภาชนะต้องวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร

ภาชนะอุปกรณ์ที่ใช้ใส่อาหารทุกประเภท ต้องล้างให้สะอาดและภาชนะที่ใส่ของหวานและของคาว กำจัดเศษอาหารแล้วล้างด้วยน้ำยาล้างภาชนะ ขัดถูคราบสกปรกของอาหารและไขมันออก แล้วล้างออกด้วยน้ำสะอาดอีก 2 ครั้ง โดยน้ำที่ใช้ล้างจะต้องเปลี่ยนให้สะอาดอยู่เสมอหรือล้างด้วยน้ำไหลโดยเปิดก๊อกให้น้ำไหลผ่านภาชนะแล้วล้างให้สะอาด เมื่อล้างเสร็จควรคว่ำให้แห้งในที่โปร่งสะอาดและสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร (ภาพผนวกที่ 13)

8. เหยียงและมิด ต้องมีสภาพดี แยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์สุก เนื้อสัตว์ดิบและผักผลไม้ เหยียงต้องมีสภาพดี ไม่แตกร้าว ไม่เป็นร่อง สะอาด ไม่มีรา ไม่มีคราบไขมัน หรือคราบสกปรกฝังแน่น เหยียงและมิดต้องแยกใช้ระหว่างเนื้อสัตว์ดิบ เนื้อสัตว์สุก ผัก ผลไม้ โดยไม่ใช่ปะปนกัน เพราะถ้าใช้ปนกันจะทำให้มีการปนเปื้อนของเชื้อโรคจากอาหารดิบไปสู่อาหารสุกและผักผลไม้ ควรล้างให้สะอาดทั้งก่อน หลังและระหว่างการใช้งานเป็นระยะและผึ่งให้แห้งในที่โปร่งโดยวางให้ได้รับแสงแดด

ไม่ควรใช้ผ้าหรือผ้าห่มอปิด เพราะจะทำให้อับชื้น ควรใช้ผ้าชีครอบเพื่อป้องกันสัตว์และแมลงนำโรค (ภาพผนวกที่ 14)

9. ซ้อน ส้อม ตะเกียบ วางตั้งเอาด้ามขึ้นในภาชนะโปรงสะอาด หรือวางเป็นระเบียบในภาชนะโปรงสะอาดและมีการปกปิด เกือบสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร

ซ้อน ส้อม ตะเกียบ ที่ล้างสะอาดแล้ว ต้องเก็บวางในลักษณะตั้งให้ส่วนที่เป็นด้ามจับไว้ด้านบน ในภาชนะที่โปรงสะอาด ภาชนะไม่กว้างเกินไป หรือเก็บวางเรียงเป็นระเบียบ โดยวางเรียงนอนไปในทางเดียวกันและในการหยิบจับต้องจับเฉพาะด้ามเท่านั้น (ภาพผนวกที่ 15)

10. มูลฝอยและน้ำเสียทุกชนิด ได้รับการกำจัดด้วยวิธีที่ถูกหลักสุขาภิบาล

มีการเก็บและรวบรวมขยะมูลฝอยให้เรียบร้อยและมิดชิด โดยใช้ถังขยะที่มีสภาพดี ไม่รั่วซึม เพื่อป้องกันเศษขยะและน้ำจากขยะซึมรั่วออกนอกถังและเพื่อความสะดวกในการรวบรวมควรใช้ถุงพลาสติกสวมไว้ด้านในถังขยะด้วย เวลาเก็บไปกำจัดควรผูกปากถุงให้แน่นเสียก่อนและต้องมีฝาปิดถังขยะให้มิดชิดด้วย

การระบายน้ำเสีย ต้องมีรางระบายน้ำเสียจากจุดต่าง ๆ ที่ใช้ได้ดี โดยเฉพาะในบริเวณห้องครัวและบริเวณที่ล้างภาชนะอุปกรณ์ ต้องมีรางระบายน้ำที่มีสภาพดีไม่แตกร้าวมุดตัน มีการดักกรองเศษอาหารและควรติดตั้งบ่อดักไขมัน ในขนาดที่เหมาะสมก่อนระบายน้ำเสียลงสู่ท่อระบาย หรือระบบบำบัดน้ำเสีย ไม่ระบายน้ำเสียลงสู่แหล่งน้ำสาธารณะ เช่น แม่น้ำ ลำคลอง ฯลฯ โดยตรง

ทั้งนี้ต้องดักเศษอาหารและคราบไขมันทิ้งเป็นประจำ (ภาพผนวกที่ 16)

11. ผู้สัมผัสอาหาร แต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาดและสวมหมวกหรือเน็ตคลุมผม

ผู้ปรุง ผู้เสิร์ฟ ผู้เตรียมอาหาร ผู้ล้างภาชนะหรือผู้ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอาหารทุกคนต้องแต่งกายสะอาด สวมเสื้อมีแขน ผู้ปรุงต้องผูกผ้ากันเปื้อนที่สะอาด หรือมีเครื่องแบบเฉพาะที่สะอาดและสวมหมวก หรือเน็ตที่สามารถเก็บรวบรวมได้เรียบร้อยเพื่อป้องกันเส้นผมและสิ่งสกปรกปนเปื้อนอาหาร(ภาพผนวกที่ 17)

12. ผู้สัมผัสอาหารต้องล้างมือให้สะอาดก่อน เตรียม ปรุง ประกอบและจำหน่ายอาหารทุกครั้งและต้องใช้อุปกรณ์ในการหยิบจับอาหารที่ปรุงสำเร็จแล้วทุกชนิด

ผู้สัมผัสอาหารทุกคนต้องล้างมือด้วยน้ำและสบู่ หรือน้ำยาล้างมือให้สะอาดอยู่เสมอ โดยเฉพาะก่อนเตรียม ปรุง ประกอบและจำหน่ายอาหารทุกครั้งและต้องล้างมือให้สะอาดทันทีหลังจากออกจากห้องส้วมหรือหลังจากจับต้องสิ่งสกปรก เช่น ผ้าขี้ริ้ว ขยะ การแกะแกะผิวหนัง การปิดปากขณะไอจาม เป็นต้น

สำหรับอาหารที่ปรุงสำเร็จหรืออาหารที่พร้อมรับประทาน ห้ามใช้มือหยิบจับ หรือสัมผัสอาหารโดยตรงต้องใช้อุปกรณ์ที่สะอาด ปลอดภัย ในการหยิบจับอาหาร เช่น ทัพพี ที่คีบ

(ภาพผนวกที่ 18)

13. ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลที่มือต้องปกปิดแผลให้มิดชิดและหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร

ผู้สัมผัสอาหารที่มีบาดแผลต้องปกปิดให้มิดชิด โดยเฉพาะบาดแผลหรือฝีที่มีหนองจะต้องหยุดหรือหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานที่มีโอกาสสัมผัสอาหาร ถ้าไม่สามารถหยุดปฏิบัติงานได้ควรเลี่ยงไปปฏิบัติงานหน้าที่อื่นแทนจนกว่าบาดแผลจะหายสนิท จึงกลับมาปฏิบัติงานตามปกติ

นอกจากนี้ผู้สัมผัสอาหาร ต้องตัดเล็บสั้นและไม่สวมเครื่องประดับนิ้วมือและข้อมือ เพราะจะเป็นแหล่งสะสมสิ่งสกปรกและเชื้อโรคได้ (ภาพผนวกที่ 19)

14. ผู้สัมผัสอาหารที่เจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภคได้ โดยมีน้ำและอาหารเป็นสื่อให้หยุดปฏิบัติงานจนกว่าจะรักษาให้หายขาด

ผู้สัมผัสอาหารที่มีอาการเจ็บป่วยด้วยโรคที่สามารถติดต่อไปยังผู้บริโภคได้ ได้แก่ วัณโรค อหิวาตกโรค ไทฟอยด์ บิด อุจจาระร่วง ไข้สวก ไข้หวัด คางทูม ไวรัสตับอักเสบบชนิดเอและโรคผิวหนังที่นํารังเกียจ ต้องหยุดปฏิบัติงานและได้รับการรักษาจนกว่าจะหายเป็นปกติ ไม่สามารถแพร่เชื้อได้และไม่เป็นที่นํารังเกียจ แล้วจึงกลับมาปฏิบัติงานตามปกติได้ (ภาพผนวกที่ 20)

อนามัยของผู้ประกอบอาหาร

1. สุขภาพ การที่ผู้ประกอบอาหารมีสุขภาพดีร่างกายแข็งแรงไม่เจ็บป่วยก็จะเป็นข้อประกันความปลอดภัยของอาหารได้ข้อหนึ่ง ถ้าผู้ประกอบอาหารเป็นโรคติดต่อ เช่น โรคผิวหนัง พวก หิด กลาก เกื้อน ฯลฯ โรคท้องร่วง หวัด เป็นต้น ก็จะถ่ายทอดเชื้อโรคสู่ผู้บริโภคอาหารได้ ดังนั้นผู้ปวดดังกล่าว จึงควรคงปรุ้งและขายอาหารทันทีจนกว่าจะรักษาให้หายขาด ที่ถูกแล้วผู้ปรุ้งต้องได้รับการตรวจร่างกายประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

2. อาบน้ำทุกวัน ควรอาบน้ำใช้สบู่ถูตัวอย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง คือก่อนจะเริ่มปฏิบัติงานและหลังจากปฏิบัติงานแล้วทุกครั้ง เพื่อให้ร่างกายสะอาดปราศจากโรคติดต่อทางผิวหนังอยู่เสมอ นอกจากนี้การอาบน้ำยังทำให้จิตใจแจ่มใส ร่าเริง กระตุ้นให้โลหิตหมุนเวียนดีขึ้น

3. ความสะอาดของมือและเล็บ มือเป็นอวัยวะที่จับต้องสิ่งต่าง ๆ จิปาถะ เช่น หยิบ ยก จับ ถือ หิ้ว เช็ด ถู แกะ เกา การใช้ห้องน้ำห้องส้วม การปิดปากเวลาไอหรือจาม ล้วนแล้วแต่ทำให้มือสกปรกมีเชื้อโรคทั้งนั้น จึงควรล้างฟอกสบู่แล้วเช็ดด้วยกระดาษหรือผ้าสะอาดทุกครั้ง หลังจากจับต้องสิ่งสกปรก หรือออกจากห้องน้ำห้องส้วม จึงจะจับต้องอาหาร ถ้ามีบาดแผลที่มือหรือนิ้วต้องรักษาและปิดพลาสติกให้เรียบร้อย

ส่วนเล็บเป็นที่รวมของสิ่งสกปรกก็ต้องตัดเล็บให้สั้นและล้างรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ ผู้หญิงนอกจากไม่ควรไว้เล็บยาวแล้ว ไม่ควรทาเล็บด้วยสีหรือฉาบอีกด้วย เพราะทำให้สังเกตสิ่ง

สกปรกที่ติดเล็บได้ยาก

ฉะนั้นถึงแม้ผู้ประกอบอาหารจะมีสุขภาพดี แต่ถ้ามือและเล็บมือสกปรกก็จะแพร่เชื้อโรคได้ ฉะนั้นผู้ที่จับต้องอาหารต้องตัดเล็บให้สั้นและล้างมือฟอกสบู่ให้สะอาด ก่อนจับอาหารทุกครั้ง

4. เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายในขณะที่ประกอบอาหารควรใช้เสื้อผ้าสำหรับงานนี้โดยเฉพาะ เพื่อความเรียบร้อยและรักษาให้สะอาดอยู่เสมอ เพื่อไม่ให้เป็นที่แพร่เชื้อโรค เช่น เสื้อ กางเกง กระโปรง ผ่ากันเปื้อน ถุงเท้า รองเท้าและหมวก เป็นต้น เสื้อผ้าที่ใช้ในการนี้ควรมีสีอ่อน เมื่อเปื้อนจะเห็นได้ง่ายและให้ใช้ผ้าที่ทำความสะอาดได้ง่าย

นอกจากนี้ยังควรรักษาฟันให้สะอาด สระผมให้สะอาดอยู่เสมอ สวมหมวกหรือใช้ตาข่ายคลุมผม สำหรับผู้ชายควรตัดผมสั้นและโกนหนวดให้เกลี้ยงทุกวัน ส่วนผู้หญิงไม่ควรใช้เครื่องสำอางแต่งหน้ามากเกินไป

อนามัยของการประกอบอาหารที่ถูกต้องลักษณะ

1. ล้างอาหารให้สะอาดก่อนนำมาประกอบอาหาร เช่น ล้างผักสดด้วยน้ำสะอาดจนหมดดินโคลนหรือปุ๋ย แล้วล้างด้วยน้ำสำหรับล้างผัก เช่น Lipon F, Wonderful K จะช่วยกำจัดไข่หนอนพยาธิให้หลุดไปจากผักได้เกือบหมด หรือการแช่ผักในน้ำยาไอโอดีน โดยผสมไอโอดีน 100 ส่วนในน้ำ ล้านส่วน และต้องแช่อยู่นาน 10 นาทีเป็นอย่างน้อย จึงจะช่วยทำลายไข่หนอนพยาธิได้

2. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงอาหาร เช่น มีด ช้อน กะทะ หม้อ ตะหลิว ฯลฯ ก่อนนำมาใช้ต้องผ่านการล้างอย่างสะอาด แล้วเก็บรักษาให้สะอาดปลอดภัยจากสิ่งสกปรกทั้งหลาย เช่น ไม้วางกับพื้นห้องหรือปะปนกับภาชนะที่สกปรก

เจียงต้องแยกใช้ สำหรับอาหารสุกและอาหารดิบไม่ปนกันและป้องกันความสกปรกที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน หรือจากแมลงและสัตว์นำโรค

3. จะต้องป้องกันไม่ให้แมลงวันตอมอาหารในขณะที่ประกอบอาหาร

4. อาหารที่เป็นเนื้อสัตว์ต้องทำให้สุกจริง ๆ เพราะเนื้อสัตว์เหล่านี้ อาจมีตัวอ่อนของพยาธิตัวเล็ก พยาธิใบไม้ในตับหรือตัวจิ๊ด การใช้ความร้อนที่สูงและนานพอเท่านั้นจึงจะฆ่าพยาธิเหล่านี้ให้ตายได้

5. เศษอาหารต้องใส่ภาชนะมีฝาปิดไม่ให้แมลงวันตอม

6. ควรใช้เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น ช้อนส้อมแทนมือในการคลุกหรือยำ

7. หากมีการไอหรือจามต้องใช้ผ้าเช็ดหน้าหรือกระดาษปิดปากและจมูก

8. ต้องไม่พูดคุยหรือสูบบุหรี่ในขณะที่ประกอบหรือจับต้องอาหาร ทั้งนี้เพื่อป้องกัน

มิให้น้ำลายกระเซ็นลงในอาหาร เมื่อจับอาหารหรือภาชนะใส่อาหารก็จะแพร่กระจายเชื้อโรคไปสู่ผู้รับประทานอาหารได้

9. อย่าเลียนิ้วมือ แตะจมูกหรือแกะเล็บในขณะที่ประกอบอาหาร
10. อย่าชิมอาหารจากช้อนที่ใช้ในการปรุง
11. ผ้าใช้เช็ดช้อนส้อม ด้วยขามจานต้องสะอาดอยู่เสมอและไม่ใช่เช็ดอะไรอื่นเด็ดขาด
12. อย่าใช้มือหยิบ จับอาหารหรือใช้มือจับหรือแตะต้องภาชนะลงบนส่วนที่ผู้รับประทานอาหารจะเอาเข้าปาก หรือบริเวณที่รองรับอาหาร

หลักในการเก็บรักษาอาหาร

1. แยกเป็นหมวดหมู่ คือ สิ่งของที่เหมือนกันจะรวมเข้าไว้เป็นพวกเดียวกัน เช่น ผักชนิดเดียวกันจะเก็บรวมกัน โดยไม่เก็บปนกับเนื้อสัตว์ เครื่องกระป๋องทุกชนิดรวมเก็บไว้ในที่เดียวกันและจะรวมเครื่องกระป๋องชนิดเดียวกันเข้าไว้ด้วยกัน โดยเครื่องกระป๋องที่เป็นฝักรวมไว้ที่หนึ่ง ผลไม้ที่หนึ่งและเครื่องกระป๋องประเภทเนื้อสัตว์ไว้อีกที่หนึ่ง อาหารที่มีกลิ่น เช่น หอมควรเก็บไว้ห่างจากอาหารที่ดูฉับกลิ่นอย่างเช่น เนยแข็ง เป็นต้น

2. หมุนเวียนอาหารออกใช้ตามหลักการ FIFO : First In – First Out หลักขั้นแรกของการเก็บรักษาอาหาร คือ ของใดที่นำมาเก็บก่อนต้องนำออกใช้ก่อน หมายความว่าสิ่งของใดที่นำมาเก็บใหม่ควรจะวางไว้ด้านหลังและย้ายของที่เก็บอยู่เดิมออกมาและไว้ข้างนอกเพื่อนำไปใช้ก่อน การทำเช่นนี้จะทำให้ไม่มีของสิ่งใดเสียเพราะเก่าเก็บ (ภาพผนวกที่ 21)

3. สถานที่เก็บถูกสุขลักษณะ ห้องเก็บต้องสะอาดและปลอดภัยจากหนูและแมลงสาบ ผู้เขียนต้องทำความสะอาดทุกสัปดาห์

4. อาหารสดที่เสียบง่าย เช่น เนื้อ ปลา กุ้ง ปู หอย ควรล้างให้สะอาดแล้วใส่ถุงพลาสติก นำไปเก็บในตู้เย็นที่สะอาด หรือเก็บในตู้น้ำแข็งก็ได้

5. อาหารที่เตรียมไว้ก่อนปรุง ควรเก็บไว้ในตู้เย็นทันที ไม่ควรเก็บไว้บนพื้น หรือวางใกล้สิ่งสกปรก เช่น หน้าห้องน้ำ ห้องส้วม

6. ผักและผลไม้สด เมื่อเลือกและล้างสะอาดดีแล้ว ควรเก็บในภาชนะที่สะอาด วางไว้บนโต๊ะที่สูงประมาณ 75 เซนติเมตร ที่ไม่มีลมโกรก หรือใส่ถุงพลาสติกเก็บไว้ในตู้เย็นก็จะยิ่งดี

7. อาหารที่ปรุงเสร็จแล้ว ควรเก็บในที่มิดชิด เช่น ในภาชนะที่มีฝาปิด มีฝาซีลครอบเก็บในตู้ลวดตาข่าย หรือตู้กระจกที่สะอาด เพื่อป้องกันฝุ่นละอองและแมลงวันตอม

8. อาหารที่ปรุงเสร็จใหม่ ควรรับประทานทันที ไม่ควรเก็บไว้นาน ถ้าต้องเก็บควรตั้งไฟให้เดือดก่อน ถ้าเป็นชนิดอุ่นไม่ได้ ต้องหาวิธีเก็บไม่ให้บูดเสีย

การล้างและเก็บภาชนะเครื่องใช้ภาชนะเครื่องใช้ในการปรุงอาหาร

ก. การล้าง

1. อุปกรณ์ในการล้าง มี

- อ่างสำหรับใส่น้ำล้างภาชนะ 3 ใบ
- ถังใส่เศษอาหาร
- โต้สำหรับวางภาชนะที่จะนำมาล้าง
- ที่คว่ำจาน ถ้วย ชาม ซ้อนส้อม แก้วน้ำ ตะเกียบ ฯลฯ
- พงซักฟอก สบู่หรือน้ำยาล้างจาน
- น้ำร้อน ผงคลอรีนหรือน้ำยาคลอรีน
- ฟองน้ำหรือเศษผ้าที่สะอาด

2. วิธีล้าง

ก่อนลงมือล้างต้องแยกภาชนะออกเป็นพวก ๆ โดยเฉพาะภาชนะของหวานไม่ควรล้างปนกับภาชนะของหวาน ถ้าจำเป็นต้องล้างรวมกันต้องล้างภาชนะของหวานก่อน

การล้างดำเนินเป็นขั้น ๆ ดังนี้

ขั้นที่ 1 กวาดเศษอาหารใส่ถังขยะที่เตรียมไว้ให้หมด แล้วล้างน้ำเปล่า ซึ่งถึงขณะควรแยกเป็น 2 ถังคือถังใส่เศษอาหารอีกถังหนึ่งใส่ขยะแห้ง เช่น กระดาษ ถูพลาสติก เป็นต้น

ขั้นที่ 2 เอาลงล้างในอ่างใบที่ 1 ซึ่งมีน้ำผสมสบู่ พงซักฟอกหรือน้ำยาล้างจาน โดยใช้ฟองน้ำ น้ำที่ใช้ถ้าเป็นน้ำร้อนยิ่งดี สิ่งสกปรกและคราบไขมันจะออกเกลี้ยง

ขั้นที่ 3 เอาลงล้างในอ่างใบที่ 2 ซึ่งมีน้ำธรรมดาที่สะอาด ถ้าเป็นน้ำอุ่นได้ยิ่งดี

ขั้นที่ 4 เอาลงแช่ในอ่างใบที่ 3 ซึ่งมีน้ำร้อนจัด หรือผสมน้ำยาคลอรีน

เมื่อล้างเสร็จแล้ว ห้ามใช้ผ้าเช็ดเด็ดขาด ให้นำไปผึ่งแดดให้แห้ง

การทดลองความสะอาดของภาชนะ

จาน ถ้วย ฯลฯ หยดแอมโมเนียลงไป ถ้าสะอาดจะไม่มีรอยแอมโมเนียติด หรือจมน้ำถ้าไม่ติดน้ำท่วมแปลว่าจานสะอาดการเก็บ

ข. การเก็บ

ภาชนะเครื่องใช้เมื่อล้างและตากแดดแห้งแล้วควรเก็บในตู้ที่สะอาด มิดชิด หนูและแมลงสาบเข้าไม่ได้ โดยแยกเก็บดังนี้

1. จาน ถ้วยและชามที่ล้างแล้ว ควรวางในที่คว่ำจานเป็นช่อง ๆ ปล่อยให้แห้งเองหรือผึ่งแดดจนแห้ง แล้วเก็บไว้ในตะกร้าเอาไว้ในตู้ที่สะอาดและอยู่สูงจากพื้นพอสมควร

2. ซ้อนส้อม มีดและตะเกียบ ใส่ตะกร้าผึ่งลมหรือแดดจนแห้งแล้วเอาไปเก็บในกล่อง

หรือที่เก็บโดยเอาด้ามขึ้นบนเสมอ

3. หม้อ กระทะและเครื่องใช้อื่น ๆ เมื่อแห้งแล้วควรเก็บไว้ในตู้ที่สะอาดสามารถป้องกันสัตว์นำโรคได้ หรือแขวนไว้ให้เป็นระเบียบในบริเวณฝาที่สะอาด ใกล้เคียง และอยู่สูงจากพื้นพอควร เพื่อความสะดวกในการหยิบใช้ ของที่ใช้ประจำควรวางไว้ในที่ที่หยิบได้สะดวกที่สุด

การจำกัดเศษอาหาร น้ำทิ้งและอื่น ๆ

ก. เศษอาหาร

1. ถังเก็บเศษอาหารและขยะมูลฝอย ต้องมีฝาปิดมิดชิด แล้วจะนำไปทิ้งและทำความสะอาดเป็นประจำทุกวันและถึงนั้นควรตั้งให้สูงจากพื้นประมาณ 1 ฟุต

2. เศษอาหารควรเผาหรือขุดหลุมฝังให้มิดชิด อย่าทิ้งไว้เป็นแหล่งเพาะแมลงวันหรือหนูได้

ข. น้ำทิ้ง

1. ขุดบ่อซึมสำหรับน้ำทิ้ง

2. ไม่ควรทิ้งเศษอาหารลงในร่องหรือรางระบายน้ำ เพราะจะทำให้อุดตันและมีกลิ่นเหม็นได้ ควรหมั่นตรวจตราดูแลซ่อมแซมให้รางระบายน้ำอยู่ในสภาพดีเสมอ ด้วยการใช้น้ำกรดล้างทำความสะอาดทุกวัน

3. อย่าปล่อยให้ น้ำขังแฉะแฉะที่พื้นบริเวณครัว

ค. วัสดุที่ไม่ต้องการอื่น ๆ

วัสดุที่ไม่ต้องการอื่น ๆ เช่น ใบตอง เศษกระดาษ ถุงพลาสติก กระจัง ครอบ ฝาแยกต่างหากจากถังใส่เศษอาหาร แล้วกำจัดด้วยวิธีที่เหมาะสมไม่ให้เกิดอันตรายในภายหลัง เช่น ขวดแตก กระจังไม่ควรโยนทิ้งไว้ตามข้างรั้วหรือทิ้งลงคลอง บ่อ เพราะอาจเป็นอันตรายแก่คนอื่นได้ นอกจากนั้นภาชนะบางอย่างอาจจะขังน้ำไว้ เป็นแหล่งเพาะยุง แมลงวัน ฯลฯ ได้อีก

หลักในการคัดเลือกอาหาร

เพื่อให้ได้วัตถุดิบที่มีคุณภาพในการปรุงอาหาร โดยมีคุณค่าทางอาหารที่ถูกต้องตามหลักการโภชนาการจึงต้องมีหลักเกณฑ์ในการคัดเลือกอาหาร ซึ่งแบ่งออกได้ 3 ประเภท คือ

1. ประเภทอาหารสด

ก. อาหารประเภทเนื้อ ได้แก่ เนื้อวัว เนื้อควาย เนื้อหมู เป็นต้น

การเลือกซื้อเนื้อสด มีลักษณะดังนี้

- สีแดงสด มีกลิ่นธรรมชาติไม่เหม็นเปรี้ยว

- ไม่ซีด เขียวขำ เนื้อละเอียด มีความหยุ่นแน่นตัวดี ใช้นิ้วจิ้มดูไม่บุ๋ม

- มีน้ำมันหล่อเลี้ยง ไม่แห้งผาก แข็งกระด้าง

- ไม่ยุ่ย ไม่ละ และไม่มีเมือกกลิ่น

- ไม่มีเม็ดสาๆ

เนื้อวัว มีสีแดงสด มันมีสีเหลือง เนื้อสันในจะเป็นเนื้อที่เปื่อยง่ายที่สุด เนื้อตะโพกเหนียว ใช้เล็บจิกจะไม่ว่าง่าย ถ้าเนื้อไม่สดจะมีสีเขียว ๆ ค่ำ ๆ

เนื้อควาย มีลักษณะเหมือนกับการซื้อเนื้อวัว แต่มีข้อสังเกตเพิ่มเติมคือ เนื้อเหนียว เส้นหยาบ สดล้ากว่าเนื้อวัว มันที่ติดเนื้อมีสีขาว

เนื้อหมู มีสีชมพู มันมีสีขาว หนังเกลี้ยงและบางพอสมควร ถ้าเป็นหมูที่ฆ่ามานานหนังจะมียางเหนียว ใช้หลังมือแตะจะเหนียว ๆ ติดมือเมื่อเริ่มเป็นสีเขียว

ข. อาหารประเภทสัตว์ปีก ได้แก่ ไก่และเป็ด

การเลือกซื้อสัตว์ปีก มีลักษณะดังนี้

1. ได้ปีกไม่เหนียว
2. คมดุกที่ก้นไม่มีกลิ่นตุ ๆ
3. ตรงปลายปีกจะไม่มีสีคล้ำ
4. หนังบางเต็ม ไม่ยุ่น สีไม่ซีด
5. สังเกตรอยรูน ถ้าปุ่มใหญ่เป็นไก่แก่ ปุ่มเล็กเป็นไก่อ่อน เมื่อกดที่กระดูกปลายอก

ถ้าเป็นไก่อ่อนจะนิ่มกดลง

6. สังเกตที่เคี้ยวและหงอน ถ้ายาวแสดงว่าเป็นไก่แก่
7. สังเกตรูปร่าง น้ำหนักของมัน สัดส่วนของเนื้อ กระดูกและไขมัน
8. ตาใส ไม่มีสีโป้ ไม่มีรอยชำเขี้ยวตามท้อง คอ และไม่มีเมือก

ค. อาหารประเภทไข่ หากราคาใกล้เคียงกันควรเลือกใบที่มีขนาดใหญ่ เพราะได้ปริมาณและคุณค่ามากกว่าไข่ฟองเล็ก

การเลือกซื้อไข่สด มีลักษณะดังนี้

1. เมื่อเอาเล็บขูดเปลือกไข่ จะสากเล็บ ดัง “แกรก ๆ”
2. เปลือกต้องสะอาด ไม่มีสิ่งสกปรกติด เพราะสิ่งสกปรกจะนำเชื้อโรคเข้าสู่ภายในไข่ได้

ไข่ได้

3. เปลือกต้องไม่บุบร้าว ถ้าเปลือกไข่บุบเชื้อโรคอาจเข้าไปแล้วไข่จะเสียเร็ว
4. ไม่มีกลิ่นเน่า ไข่ที่ดูกลิ่นต่าง ๆ ได้ง่ายถ้าเก็บไข่ไว้กับของมีกลิ่น เช่น ปลาเค็ม ปลา ร้า เมื่อนำไปใช้อาจทำให้อาหารมีกลิ่นไม่น่ารับประทาน
5. ไข่สดใหม่ เมื่อนำไปส่องดูในที่สว่าง จะเห็นเงาของไข่แดงที่อยู่ตรงกลางได้ราง ๆ
6. เขย่าฟังดูไม่มีเสียงดังในไข่

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

7. หากเอาไข่ส่องดูกับแสงแดดหรือแสงไฟ หากเห็นช่องหรือโพรงอากาศใหญ่กว่าธรรมดาและเป็นจุด ๆ แสดงว่าเป็นไข่เก่าค้างหลายวันหรือไข่นั้นเริ่มเสีย

ง. อาหารประเภทปลา

การเลือกซื้อปลาสด มีลักษณะดังนี้

1. ตาใสแจ๋วและดำกลมเต็มฝังแน่นในเบ้าตา พร้อมทั้งมีม่านตาใสไม่ขุ่น
 2. เมื่อผ่าดูเหงือก เหงือกจะมีสีแดงสด ปลาสดเหงือกมักปิดสนิท ไม่อ้า
 3. เกล็ดติดแน่นกับหนังเป็นระเบียบ
 4. หนังจะมีเมือกใส ๆ หุ้มบาง ๆ
 5. ลำตัวหรือเนื้อแข็ง แน่น กดแล้วยกนิ้วขึ้นไม่บุ๋ม
 6. ไม่มีกลิ่นเหม็น ท้องไม่ฟู
 7. เมื่อปล่อยลงน้ำปลาจะจม
 8. เครื่องในไม่มีกลิ่นเน่าเหม็น
 9. เมื่อแล่เนื้อออกเนื้อจะติดกระดูกแน่น
- ไม่ควรเลือกปลาเสียที่มีลักษณะดังนี้

1. ตาขุ่นหรือหือเลือด
2. เหงือกสีเขียว
3. มีกลิ่นเหม็น
4. เนื้อยุ่ยและหลุดออกกระดูกได้ง่าย
5. ตัวนิ่ม เมื่อเอานิ้วกดจะมีรอยบุ๋ม
6. เกล็ดจะแห้ง แข็ง และขุ่นไม่เป็นมัน

จ. อาหารประเภทกุ้ง

การเลือกซื้อกุ้งสด มีลักษณะดังนี้

1. เปลือกขึ้นเงาเป็นมันวับ สีเขียวจาง ๆ ปนน้ำเงินใส
2. หัวติดแน่น ตาใส
3. มองเห็นมันสีแดงได้ชัด

ไม่ควรซื้อกุ้งเสียที่มีลักษณะดังนี้

1. เปลือกสีแดง
2. มีกลิ่นเหม็น

ฉ. อาหารประเภทปู

การเลือกซื้อปูสด มีลักษณะดังนี้

1. อ้วน สีเขียวเข้ม หน้าดำ ตาใส สีไม่แดงจัด เปลือกบาง
2. กลางหน้าอกแข็งกดไม่ลง
3. ถ้าต้องการปูเนื้อก็ให้เลือกปูตัวผู้ ซึ่งมีฝาปิดหน้าอกเรียวยาวเล็ก
4. ถ้าต้องการปูไข่ก็ต้องเลือกตัวเมีย ซึ่งมีฝาปิดหน้าอกใหญ่ ตัวที่มีไข่เมื่อใช้นิ้วติดดู

บนกระดองจะมีเสียงทึบแน่น

ข. อาหารประเภทหอย

การเลือกซื้อหอยสด มีลักษณะดังนี้

1. เปลือกปิดสนิท หากทิ้งไว้ปากจะหุบ แต่ถ้าเมื่อเอามือเหย่มันจะหุบปิดสนิททันทีแสดงว่ายังมีชีวิตอยู่

2. เคาะดูจะมีเสียงทึบ
3. เมื่อใส่ลงในน้ำจะจม
4. ตัวหอยอยู่ในสภาพดีไม่ขาดรุ่งริ่ง
5. น้ำที่แช่หอยไม่มีเมือกมาก และไม่มูกลิ้นเหม็น
6. เนื้อหอยที่แกะออกแล้วต้องมีสีสดใส

ข. อาหารประเภท

การเลือกซื้อผัก มีลักษณะดังนี้

1. ผักที่รับประทาน ใบ คื่น ดอก เช่น ผักกาด กะหล่ำปลี กะหล่ำดอก ผักชีฝรั่ง เป็นต้น ตรงก้านจะไม่มีสีขาว ๆ เทา ๆ

2. ใบสด ไม่แห้ง ไม่จ้ำ ไม่เหลือง หรือมีราขึ้น
3. ต้นใหญ่อวบ มีใบแน่นติดกับโคนต้น
4. พวกเป็นผล เช่น มะเขือ แตงกวา ให้เลือกที่ขั้วติดแน่น สีสด ใหม่ อวบ ผิวดี

ไม่เหี่ยว ไม่มีรอยหนอน มีความแก่อ่อนพอเหมาะ น้ำหนักมาก

5. พวกเป็นผักก็ต้องเขียวสด แน่น อ้วน อ่อน ไม่มีรอยหนอนหรือแมลงข้างใน

ค. อาหารพวกผลไม้

การเลือกซื้อผลไม้ มีลักษณะดังนี้

1. เลือกซื้อตามฤดูกาล
2. มีเนื้อรับประทานได้มากกว่าเปลือก
3. ผิวสดใสน้ำไม่แห้งซิด ขำ ฝ่อ หรือมีรูแมลงเจาะ
4. ขั้วหรือก้านยังเขียวและแข็ง

2. ประเภทอาหารแห้งและของดอง

อาหารประเภทนี้ ต้องเก็บไว้ในภาชนะที่สะอาด ไม่ชื้น ไม่มีเชื้อรา ไม่มีกลิ่นเหม็นหืน มีสีและสภาพปกติ ถ้าใส่สารกันเสีย จะต้องเป็นกรดเบนโซอิก โซเดียมเบนโซเอต หรือ โปแตสเซียมเบนโซเอต ใช้ไม่เกินกว่า 1,000 มิลลิกรัม/กิโลกรัม

- ปลาเค็มหรือปลาแห้ง ห้ามแต่งสีหรือพ่นด้วย ดีดีที.
- ถั่วลิสง เมล็ดต้องไม่แตกหรือมีสีดำภายในเมล็ด

3. ประเภทอาหารกระป๋อง

ต้องมีกระดาดหรือฉลากปิดกระป๋องเรียบร้อยหรือพิมพ์เครื่องหมายการค้าติดไว้ข้างกระป๋อง ลักษณะที่ฝากระป๋องทั้ง 2 ด้านต้องไม่บวม เมื่อใช้มีอคคจะต้องไม่บุบหรือโปรง ไม่มีสนิม ตะเข็บแน่นแลดูเรียบร้อย กระป๋องที่ดีต้องเป็นแบบขอเกี่ยวแล้วอัดให้สนิท มีวันที่ แจกวันที่ผลิตไว้บนกระป๋อง เมื่อเปิดกระป๋องจะต้องได้ยินเสียงลมที่เข้าไปแทนสูญญากาศทันทีที่เจาะ ถ้าเป็นอาหารมี กลิ่นไม่ควรผิดธรรมชาติ สีอาจจะซีดบ้าง แต่ไม่คล้ำดำทั่วกระป๋อง

การบำรุงรักษาอุปกรณ์

ตู้แช่เนื้อสัตว์และผักผลไม้

1. ตรวจสอบปลั๊กไฟ ควรเสียบให้แน่นอยู่เสมอ
2. ดึงปลั๊กไฟทุกครั้ง ก่อนทำความสะอาด
3. ต้องดูแลทำความสะอาดเช็ดตู้ฝาผนังตู้แช่เย็น ที่เปิดตู้แช่เย็น และต้องปิดตู้แช่เย็นให้สนิททุกครั้งหลังจากเปิด
4. ห้ามใช้ของมีคม เช่น มีดหรือเหล็กแหลม เศษหรือจันดาบน้ำแข็งออกเพราะจะทำให้เกิดความเสียหาย ควรละลายน้ำแข็งอย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ด้วยการถอดปลั๊ก
5. ไม่ควรให้น้ำแข็งจับเกาะที่ผนังภายในตู้มากจนเกินไป เพราะจะทำให้ความเย็นของตู้ลดลง

6. ทำความสะอาดตู้แช่เนื้อสัตว์และผักผลไม้ทุกอาทิตย์

การจัดพื้นที่ภายในครัว

หมายเหตุ จากภาพผนวกที่ 51 มีการอ้างอิงตัวเลขดังนี้

1. ชั้นวางงานข้าว งานขนาดเล็ก ถ้วยขนาดต่าง ๆ
2. ชั้นวางงานใส่ปลา
3. ตู้เก็บช้อน ทัพพี
4. ชั้นวางงานยาวและชามโคม
5. ชั้นวางหม้อไฟ

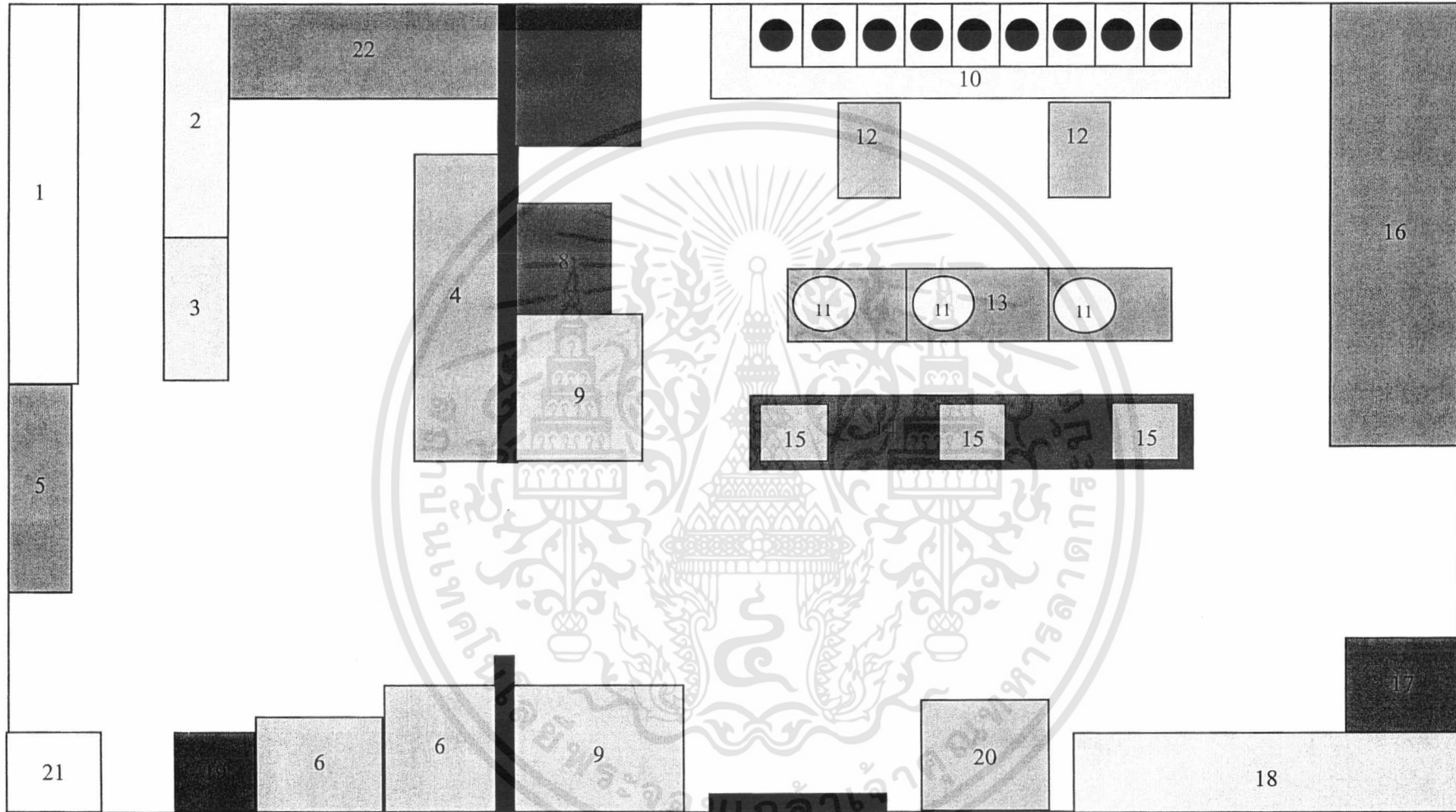
6. ที่วางหม้อข้าว
 7. ถังแก๊ส
 8. ตู้เก็บจาน ชาม
 9. ตู้เย็นแช่เนื้อสัตว์และผักขนาด 2 ชั้น
 10. หัวเตา
 11. โต๊ะวางใบสั่งทำอาหารที่ได้รับการเตรียมเพื่อปรุงอาหารแล้ว
 12. ชั้นเครื่องปรุง
 13. โต๊ะเตรียมอาหารสำหรับการปรุงและวางอาหารที่ปรุงเสร็จ
 14. โต๊ะวางอาหารปรุงเสร็จสำหรับพนักงานเสิร์ฟนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้า
 15. โต๊ะวางใบสั่งทำอาหารที่ยังไม่ได้รับการเตรียมเพื่อปรุงอาหาร
 16. ที่ล้างทำความสะอาดอุปกรณ์
 17. ที่หั่นเนื้อสัตว์และปลา
 18. ก๊อคน้ำทำความสะอาดเนื้อสัตว์ ปลาและผักต่าง ๆ
 19. โต๊ะน้ำจิ้ม
 20. ตู้เย็นแช่ปลาขนาด 1 ชั้น
 21. ชั้นวางกระเทียมและหัวหอมแดง
 22. ตู้เก็บผ้าปูโต๊ะ ถาด และของที่ใช้อย่างต่าง ๆ
- การออกแบบพื้นที่ภายในครัว มีหลักเกณฑ์ดังนี้
1. ใช้พื้นที่ให้ได้รับประโยชน์และใช้งานง่ายมากที่สุด
 2. สามารถเข้าถึงอุปกรณ์หรือภาชนะได้สะดวกเมื่อต้องการหยิบใช้
 3. ลดเวลาในการหยิบอุปกรณ์มาใช้ในการประกอบอาหาร
 4. จัดที่เก็บภาชนะแยกเป็นหมวดหมู่ตามประเภทไม่ปะปนกัน
 5. ลดจำนวนความเน่าเสียของวัตถุดิบ
 6. จัดพื้นที่ให้สะดวกในการทำงานโดยไม่ให้อุปกรณ์หรือภาชนะเกะกะ

ฝ่ายจัดซื้อ

หน้าที่ของฝ่ายจัดซื้อ

1. งานเก็บและรวบรวมข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อ ข่าวสารสำคัญ ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อ ราคา พืชผักคลัง อัตราการใช้พืชผัก แหล่งขาย
2. งานการค้นคว้า ซึ่งได้แก่ การศึกษาตลาด การศึกษาพืชผัก การวิเคราะห์ราคาพืชผัก การสอบสวนแหล่งขาย การตรวจโรงงานผลิตของผู้ขาย การพัฒนาแหล่งขายใหม่ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 51 แผนผังฝ่ายคร้วใหม่

3. การปฏิบัติงานซื้อ ซึ่งมีการตรวจสอบคำขอหรือใบเบิก การขอราคา การพิจารณาเลือกกว่า จะซื้อด้วยการทำสัญญาหรือซื้อจากท้องตลาดโดยตรง ทำกำหนดการซื้อและการนำส่ง การเจรจาในการทำสัญญา การออกใบสั่งซื้อ การตรวจสอบเงื่อนไขสัญญา การติดตามเรื่องเกี่ยวกับการนำส่ง การตรวจรับพัสดุ การมีหนังสือโต้ตอบกับผู้ขาย และการเจรจายืดหยุ่นกับผู้ขาย

4. งานการจัดงานพัสดุ ซึ่งได้แก่การรักษาระดับพัสดुकงคลังให้ต่ำที่สุด รักษาคุณภาพของพัสดुकงคลัง ปรับปรุงอัตราการผลิตของพัสดुकงคลัง การโยกย้ายพัสดุ การรวบรวมความต้องการ การหลีกเลี่ยงพัสดुकงคลังมากเกินไป การรายงานสถานภาพของพัสดุตามระยะเวลา

หน้าที่ตามลักษณะการทำงาน แบ่งออกได้ 2 ด้าน คือ

- ด้านการจัดซื้อ

1. ทำหน้าที่ติดต่อผู้ขายเพื่อให้เสนอราคาและคุณภาพของวัสดุให้กับทางร้าน
2. ทำหน้าที่ทำสัญญากับผู้ขาย โดยจะทำการตกลงราคาและระยะเวลาในการทำสัญญา

ต่อกัน

3. ทำหน้าที่ในการออกใบสั่งซื้อให้กับผู้ขายรายต่าง ๆ ที่ได้ทำสัญญาไว้และติดต่อในการซื้อวัสดุกับผู้ขายที่ไม่ได้ทำสัญญาไว้โดยฝ่ายจัดซื้อต้องออกไปซื้อหรือติดต่อด้วยตัวเอง

4. ทำหน้าที่ในการตรวจรับวัสดุที่ผู้ขายนำมาส่งตามที่ได้ส่งไปว่าตรงกับที่ส่งไปหรือไม่ ถ้าไม่ตรงต้องแจ้งให้ผู้ขายทราบเพื่อแก้ไขต่อไป

5. ทำหน้าที่ในการกระจายของสดที่ได้รับจากผู้ขายไปยังครัวต่าง ๆ ตามจำนวนที่ได้สั่งไว้ โดยดูรายละเอียดในใบขอให้ซื้อที่แต่ละครัวได้ส่งมาให้

6. จัดพิมพ์รายงานการจัดซื้อของภายในร้านเพื่อเสนอต่อเจ้าของร้าน ถึงการปริมาณการใช้วัสดุภายในร้าน

- ด้านคลังวัสดุในแห่ง

1. ทำหน้าที่ในการจัดเก็บของแห้งที่มีอยู่ภายในคลังให้เป็นหมวดหมู่ แยกตามประเภท ไม่ปะปนกันเพื่อสะดวกในการหยิบใช้ เมื่อมีการเบิกของแห้ง

2. ทำหน้าที่ในการตรวจเช็คจำนวนของแห้งที่ได้รับจากผู้ขาย เมื่อผู้ขายนำมาส่ง โดยจะเทียบกับสำเนาที่ได้เก็บไว้ ถ้าไม่ตรงจะทำการแจ้งให้ผู้ขายทราบเพื่อแก้ไขต่อไป

3. ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกแก่ฝ่ายครัว เมื่อฝ่ายครัวนำใบเบิกของแห้งมาเบิกที่ฝ่ายจัดซื้อ โดยนำของแห้งตามรายการที่ได้แจ้งในใบเบิกมาให้กับพนักงานฝ่ายครัว

4. เมื่อของแห้งในคลังใกล้หมด จะต้องทำการสั่งซื้อของแห้งเพิ่มโดยจะติดต่อกับผู้ขาย โดยจะออกใบสั่งซื้อให้ผู้ขาย

หลักการจัดซื้อ

1. มีความรู้อย่างแท้จริงและทันสมัยอยู่เสมอ ในสินค้าทุกชนิดที่จะซื้อ
2. ดำเนินถึงความแตกต่างแต่ละชนิดของสินค้าทุกประเภท
3. ติดตามราคาที่สูงลงอยู่เสมอ ซื้อสินค้าแต่ละชนิดด้วยราคาที่เหมาะสมกับคุณภาพของที่ราคาถูกที่สุด อาจจะเป็นของที่ราคาแพงที่สุดได้ถ้าของนั้นมีคุณภาพไม่ดีเป็นส่วนใหญ่ ถ้าเป็นไปได้ควรสั่งเป็นจำนวนและน้ำหนัก
4. ในการสั่ง ควรมีใบสั่งหลายสำเนาเก็บเพื่อตรวจสอบ ไม่ว่าใบสั่งนั้นจะเป็นการเขียนด้วยลายมือ พิมพ์ดีด หรือทางโทรศัพท์ก็ตาม
5. เปรียบเทียบการซื้อทั้งที่เป็นการซื้อปลีก ซื้อส่ง หรือโดยทำสัญญา เพื่อพิจารณาเลือกซื้อด้วยวิธีที่ดีที่สุด
6. สืบราคาสินค้าทุกชนิดเท่าที่จะทำได้
7. ของที่ซื้อพยายามให้น้อยที่สุด
8. ส่งใบสั่งซื้อไปยังผู้ขายโดยให้เวลานานพอสมควรในการดำเนินการ
9. เรียกใบแจ้งราคา สินค้าจากผู้ขายบ่อย ๆ และเปรียบเทียบราคาสินค้าเหล่านั้นเสมอ ๆ เพื่อให้แน่ใจว่าสินค้าที่ซื้อนั้นราคายุติธรรม
10. ของที่เสียได้ง่าย เช่น ผลไม้ ควรจะซื้อในขณะที่เป็นฤดูกาลนั้นเพื่อที่จะได้ของที่มีคุณภาพดีที่สุดในราคาถูกที่สุด
11. เมื่อสินค้าเหล่านั้นถูกนำมา ต้องตรวจสอบจำนวน คุณภาพและราคา กับใบสั่งซื้อถ้าสินค้านั้น ๆ ไม่ถูกต้องตามสั่ง ต้องส่งคืนไปเพื่อนำของที่ถูกต้องมาส่งใหม่ภายหลัง
12. ภาชนะที่ใส่ของเมื่อรวมกันแล้วก็อาจเป็นเงินจำนวนมาก จึงควรเก็บไว้ให้เรียบร้อยเป็นระเบียบ นำส่งคืนผู้ขายในภายหลัง
13. ตรวจสอบปริมาณและราคาสินค้าในใบสั่งซื้อทุกใบ
14. ตรวจสอบใบส่งของทุกใบกับใบสั่งซื้อแล้วผ่านไปยังฝ่ายการเงินโดยทันที เพื่อจ่ายเงินให้กับผู้ขายโดยเร็ว ทั้งนี้เป็นผลให้ได้รับผลให้ได้รับส่วนลดเต็มที่จากผู้ขาย
15. มีสัมพันธ์อันดีต่อตัวแทนของผู้ขายสินค้า เพื่อประโยชน์ในการได้รับข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ
16. มีรายชื่อสินค้าที่ทันสมัย สนใจไปชมงานแสดงสินค้า ให้ความสนใจต่อเครื่องมือเครื่องใช้ใหม่ ๆ และทบทวนเนื้อหาที่ การบริการ ระบบการใช้อยู่เสมอ เพื่อคิดหาทางซื้อของที่มีประสิทธิภาพดีกว่าเดิม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หลักจรรยาของฝ่ายจัดซื้อ

1. พิจารณาถึงประโยชน์ และเป้าหมายของร้าน
2. รับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องถ้ามีเหตุผลพร้อมที่จะปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ
3. มุ่งที่ประโยชน์และคุณค่าที่จะได้รับมากที่สุด ไม่เห็นแก่หน้า
4. กระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้เพื่อนำไปพัฒนางานให้ดีขึ้น
5. ทำหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริตเสมอ
6. ให้การต้อนรับที่สุภาพ รวดเร็ว เท่าที่โอกาสจะอำนวยสำหรับผู้ที่มาติดต่อหรือผู้ขาย
7. ทำหน้าที่ทางธุรกิจที่ดี รู้ถึงความรับผิดชอบของคน และของผู้ร่วมงาน
8. หลีกเลี่ยงการกระทำที่หุนหันพลันแล่น
9. ขอคำปรึกษาและช่วยเหลือทุกคนที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการจัดซื้อเท่าที่มีโอกาส
10. ให้ความร่วมมือกับฝ่ายอื่น ๆ และทุกบุคคลในการที่จะพัฒนาและคงไว้ซึ่งฐานะที่ดีของฝ่ายจัดซื้อ

กระบวนการซื้อ

1. การรับรู้ปัญหา จะเริ่มทราบความต้องการวัตถุดิบที่ใช้ภายในร้าน ซึ่งจะเกิดจากฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายครัว
2. การตีความความต้องการ เมื่อรับรู้ปัญหาแล้วขั้นต่อไป คือให้ทุกฝ่ายรู้อย่างถูกต้องตรงกันว่าสิ่งที่ต้องการคืออะไร การตีความหมายไม่ถูกต้องนั้นอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้ จนเซ็นสัญญาหรือออกใบสั่งซื้อไปเรียบร้อยแล้ว บางทีซื้อได้แล้วมารู้ว่า เกิดความผิดพลาดตอนเบิกของ ทั้งหมดนี้เป็นการยากที่จะส่งของคืน โดยที่จะให้ไม่กระทบกระเทือนต่อราคา นอกจากความเสียหายดังกล่าวแล้ว ยังมีความเสียหายด้านต้นทุนของการเก็บรักษาของและค่าขนส่งในการซื้อของและส่งของคืนด้วย
3. การเลือกแหล่งขาย งานขั้นต่อไปก็คือการเลือกแหล่งที่ขายสิ่งของที่มีค่าของซื้อมาสำหรับสินค้าที่ระบุตราหือหรือสินค้าที่มีเจ้าของนิมิตสิทธิ์อยู่ แหล่งขายอาจจะมีเพียงแหล่งเดียว สินค้าอย่างอื่นอาจจะมีแหล่งขายหลายแหล่ง ซึ่งในที่สุดเราต้องเลือกเพียงแหล่งเดียว เกณฑ์ในการเลือกแหล่งขายนั้น จะดูว่าซื้อเคยซื้อสิ่งของดังกล่าวมาอย่างสม่ำเสมอหรือว่าซื้อเป็นครั้งคราวเท่านั้น ในกรณีแรกฝ่ายจัดซื้ออาจจะมีแหล่งขายที่ได้รับอนุมัติให้ซื้อได้ไว้แล้วอยู่กลุ่มหนึ่งแล้ว เนื่องจากเคยซื้อมาในอดีต การเลือกซื้อสิ่งของที่ต้องการในปัจจุบันจากแหล่งขายที่ฝ่ายจัดซื้อสนใจจึงขึ้นอยู่กับพิจารณาในเรื่องราคา ซึ่งอาจต้องการแบ่งคำสั่งซื้อไปสู่แหล่งขายหลายแหล่งเพื่อรักษาความนิยมจากแหล่งอื่นไว้เพื่อประกันความปลอดภัย หรือเพื่อนโยบายอุดหนุนซึ่งกันและกันและอื่น ๆ เป็นต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. การสืบราคาสินค้า ในระหว่างกระบวนการเลือกแหล่งขาย จะต้องทำการสืบข่าวเกี่ยวกับราคาสินค้าที่ตนจะซื้อไปด้วย ราคาคือปัจจัยสำคัญต่อการเลือกซื้อครั้งสุดท้าย แม้ว่าฝ่ายจัดซื้อจะทำการสั่งซื้อโดยที่มีได้ระบุนราคาก็ตาม แต่จะต้องมีการรวมราคาเข้าไว้ในคำสั่งซื้อ ทั้งนี้ก็เพราะการมีสมมติฐานที่ว่าราคาเป็นข้อตกลงที่น่าจำเป็นและสำคัญในสัญญาที่ทั้งสองฝ่ายต้องผูกมัดกัน

สำหรับสิ่งของที่เคยซื้อหากันบ่อย ๆ ในอดีตนั้น ข่าวเกี่ยวกับราคาสินค้าก็คงมีอยู่แล้วตามบันทึกของฝ่ายจัดซื้อ แต่ถึงอย่างไรก็ตามการซื้อสิ่งของอย่างเดียวกันจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งนั้นเราจำเป็นที่จะต้องตรวจสอบจากแหล่งข่าวเกี่ยวกับราคาที่ยื่นเพื่อให้มั่นใจว่า ราคาของผู้ที่ขายสิ่งของให้เราเป็นราคาตลาดและมีไขขึ้นอยู่กับความไม่เอาใจใส่ของผู้ซื้อจนทำให้ผู้ซื้ออยู่กับเขาตลอดไปไม่ว่าราคาจะผันแปรไปประการใด

5. การออกคำสั่งซื้อ การออกคำสั่งซื้อเป็นงานหลักของฝ่ายจัดซื้อ ซึ่งเจ้าของกิจการต้องเป็นผู้ควบคุมเรื่องนี้อย่างใกล้ชิด คำสั่งซื้อจะมีแบบฟอร์มใบสั่งซื้อ โดยผู้มีอำนาจลงชื่อและออกใบสั่งซื้อเพื่อสั่งซื้อสินค้าหรือวัสดุ

6. การติดตามการสั่งซื้อ ออกคำสั่งซื้อไปเรียบร้อยแล้วก็ได้หมายความว่าฝ่ายจัดซื้อจะไม่มีมีความรับผิดชอบอีกต่อไปฝ่ายการจัดซื้อ จะต้องทำการติดตามการสั่งซื้อ เช่น ต้องดูว่าใบสั่งซื้อที่ส่งไปทางไปรษณีย์นั้นถึงมือผู้ขายหรือไม่ จำเป็นจะต้องมีวิธีการติดตามคำสั่งซื้อที่ออกไปให้แก่ผู้จำหน่ายทุกครั้ง แม้ว่าผู้จำหน่ายจะผ่านการคัดเลือกจนเป็นน่าเชื่อถือได้สำหรับเราแล้วก็ตาม

7. การตรวจสอบใบรับสินค้า การรับสินค้าเป็นการแจ้งว่าได้มีการส่งของที่ต้องการให้แล้ว การแจ้งดังกล่าวจำเป็นยิ่งสำหรับนโยบายการติดตามคำสั่งซื้อ เหตุผลอื่นนั้นเป็นเพราะว่าเป็นหน้าที่หนึ่งของความรับผิดชอบของฝ่ายจัดซื้อก็คือต้องคอยดูว่าคำสั่งซื้อของเขาได้รับการตอบสนองและได้ทำหลักฐานถูกต้อง ในกรณีเกิดข้อผิดพลาดก็เป็นหน้าที่ของผู้ซื้อที่จะติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขหรือปรับปรุงให้ถูกต้อง เวลาจึงเป็นเรื่องสำคัญสำหรับเรื่องนี้ถ้าเราสามารถตรวจสอบข้อขาดตกบกพร่องและแก้ไขได้ทันเวลา

8. การบันทึกและเก็บเอกสาร งานเก็บเอกสารเกี่ยวกับการซื้อขายใช้ใน การเจรจาซื้อ กับผู้จำหน่ายในปัจจุบันและเก็บข้อมูลเป็นหลักฐาน นอกจากนั้นยังมีความสำคัญต่อการเลือกแหล่งสินค้าอีกด้วย

9. การรักษาความสัมพันธ์กับผู้ขาย การรักษาความสัมพันธ์กับผู้ขายเป็นงานสำคัญอย่างหนึ่ง ความสัมพันธ์เกิดจากการไว้เนื้อเชื่อใจซึ่งกันและกันตลอดจนมีความมั่นใจต่อกัน เรื่องนี้เกิดจากการติดต่อซื้อขายกันระหว่างผู้ซื้อกับผู้ขายมาเป็นระยะเวลาานาน มีผู้กล่าวว่าคุณค่าของ

ฝ่ายจัดซื้อวัดได้จากจำนวนความนิยมในหมู่ผู้ขาย ซึ่งก็จะช่วยให้การดำเนินงานของฝ่ายจัดซื้อบรรลุจุดมุ่งหมายได้ง่าย

ปัจจัยที่จะต้องพิจารณาในการเลือกแหล่งขาย

1. ปริมาณการซื้อ ถ้าจำนวนที่ต้องการซื้อครั้งละไม่มากส่วนมากก็มักจะซื้อจากตัวแทนจำหน่าย เรื่องปริมาณแค่ไหนควรจะซื้อจากตัวแทนจำหน่าย หรือซื้อจากผู้ผลิต โดยตรงนั้นไม่มีความแน่นอนแล้วแต่อุตสาหกรรม นอกจากนั้นหน่วยที่ใช้วัดปริมาณเป็นชิ้น เป็นนิ้วหรือตันก็แตกต่างกันไปด้วยเช่นกัน ผู้ซื้อจะต้องกำหนดให้ได้ว่าปริมาณที่ต้องการซื้อนั้นจะสั่งซื้อจากตัวแทนจำหน่ายหรือจากผู้ผลิต จริงอยู่เราอาจจะอยากซื้อจากผู้ผลิต แต่ก็ควรพิจารณาและสนับสนุนตัวแทนจำหน่ายที่ให้บริการดีกว่าด้วย โดยปกติถ้าจะสั่งตรงจากผู้ผลิตก็มักจะต้องสั่งครั้งละจำนวนมาก ๆ แต่ถ้าการสั่งซื้อของฝ่ายจัดซื้อแต่ละครั้งไม่เท่ากัน การซื้อครั้งที่มีจำนวนน้อยก็ไม่ควรสั่งจากผู้ผลิต ผู้ซื้อควรดูด้วยว่าจำนวนที่มีการสั่งซื้อเมื่อเทียบกับจำนวนที่มีการสั่งโดยปกติจะเป็นเช่นใด ถ้าปกติเคยสั่งในจำนวนที่ผู้แทนจำหน่ายจัดหาให้ได้ก็ควรใช้แหล่งนี้เพื่อสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว

ในกรณีสายผลิตภัณฑ์หลัก มีความต้องการต่อเนื่องกันเป็นระยะยาวและความต้องการเป็นจำนวนมาก ผู้ซื้อก็ควรจะสร้างระดับความต้องการวัตถุดิบไว้และก็อาจจะซื้อวัตถุดิบมาเก็บไว้ให้ได้ระดับที่สมเหตุสมผล พร้อมทั้งแจกจ่ายไปให้หน่วยที่ต้องการใช้ ถ้ามีความต้องการผิดปกติเกิดขึ้นก็จะต้องแสวงหาการรับประกันให้แน่ใจว่าจะได้วัตถุดิบมีผู้ขายที่ติดต่อยูไม่อาจจัดหาให้ได้

2. การมีจำหน่าย คุณสมบัติสำคัญอย่างหนึ่งของผู้ขายที่มีคุณภาพ คือ ความสามารถในการหาสิ่งที่ผู้ซื้อต้องการในจำนวนมากพอกับความต้องการและบ่อยครั้งเท่าที่มีความจำเป็นพึงมี ผู้ขายที่เราเลือกสรรให้มีสิทธิประโยชน์ได้ควรจะเป็นรายที่ใหญ่พอและสามารถทำตามคุณสมบัติดังกล่าวได้ อีกทั้งต้องมีความสามารถเพิ่มเติมในการจัดหาสิ่งที่ต้องการมากกว่า หรือน้อยกว่าที่ความสามารถปกติพึงทำได้ด้วย

การพึ่งแหล่งขายแหล่งเดียวที่อาจมีความสามารถไม่เพียงพอในตอนที่มีความต้องการสูงเป็นการเสี่ยงมาก การเสี่ยงอีกอย่างหนึ่งก็คือการซื้อจากรายหนึ่งมากเกินไป ความมั่นคงระยะยาวจะมีน้อยลงถ้าบริษัทขึ้นอยู่กับลูกค้าเพียงรายเดียว โดยไม่คำนึงถึงหลักประกันในการจัดหาสิ่งของมาใช้ในกิจการ

บางครั้งขึ้นส่วนหรือวัสดุ อาจจะมีการขาดตลาดระยะยาวหรือเป็นครั้งคราว การพึ่งผู้ที่จะเข้ามาประกวดราคาที่มีฐานะดี เพื่อหาแหล่งจัดหาจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง แหล่งจัดหาจะต้องมีขนาดใหญ่มีความสัมพันธ์กันมานานหรือมีสัญญาระยะยาว จะด้วยเหตุผลใดก็แล้วแต่การมีหลักประกันในความสามารถของผู้ประกวดราคาว่า จะเสนอวัสดุให้ได้โดยตลอดระยะเวลาที่วัสดุขาดแคลนเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง

การที่ไม่มีเครื่องมือในการขนส่งที่เหมาะสมและเชื่อถือได้ บางครั้งก็เป็นปัญหาเช่นกัน แหล่งขายที่อยู่ไกลอาจต้องใช้บริการพิเศษ ซึ่งมักจะไม่มีให้โดยตลอดและมักแพง แหล่งขายที่ดีกว่าจะมีทั้งเครื่องมือในการขนส่งและทางเลือกต่าง ๆ เพื่อการขนส่งสิ่งของไว้ตลอดเวลา

3. การจัดส่งพัสดุ ผู้ซื้อจะต้องแน่ใจในวิธีการปฏิบัติงานทางด้านการตลาดอุตสาหกรรม ก่อนที่จะตกลงใจทำรายชื่อผู้ประกวดราคา แม้ว่าเราจะต้องปฏิบัติตามวิธีการทางอุตสาหกรรมก็ตาม แต่การปฏิบัติให้ผิดแผกแตกต่างไปจากแบบปกติ เป็นที่ยอมรับกันในสถานการณ์ที่ผิดธรรมดา สินค้าบางอย่างผู้ผลิตขายตรงไปสู่ผู้ใช้โดยใช้พนักงานขายของตน โดยส่งสินค้าจากคลังใหญ่หรือสินค้าท้องถิ่น บางแห่งก็ส่งจากบริษัทในเครือ สินค้าผลิตตามสั่งจะขายตรง แต่สินค้ามาตรฐานมักจะขายผ่านบริษัทตัวแทนแยกต่างหากหากบริษัทผู้ผลิต

สินค้าขายผ่านตัวแทนจำหน่ายอิสระอาจมีบริการคลังสินค้าด้วยเช่นกัน บางทีก็มีบริการทางด้านวิศวกรรมหรือมีการปฏิบัติการเกี่ยวกับการผลิตขั้นสุดท้าย การช่วยเหลือจากผู้ผลิตเกี่ยวกับปัญหาทางด้านวิศวกรรม หรือการแก้ปัญหาอื่นที่เกิดขึ้นเป็นครั้งคราว บางครั้งเป็นสิ่งจำเป็นแม้ว่าการสั่งซื้อจะกระทำโดยผ่านตัวแทนจำหน่ายก็ตาม

4. ขนาดของผู้ขาย ผู้เชี่ยวชาญทางด้านการจัดซื้อให้เกณฑ์ไว้ว่าขนาดของใบสั่งซื้อจะต้องสัมพันธ์กับขนาดของผู้ขายที่จะมารับคำสั่งซื้อ เช่น ถ้าปีหนึ่งมีการสั่งซื้อ 100,000 บาท ก็ควรจะสั่งซื้อจากบริษัทเล็ก แต่ถ้าเป็นจำนวน 1,000,000 บาท หรือมากกว่านั้นก็ควรจะสั่งซื้อจากบริษัทขนาดใหญ่ โดยวิธีการนี้ผู้ซื้อจะกลายเป็นลูกค้า รายสำคัญ ของผู้ขายและเขาก็ยังไม่สั่งซื้อจากผู้ขายรายเดียวมากเกินไป แนวความคิดนี้ยังแนะอีกว่า ถ้าเราสั่งซื้อจำนวนน้อยแก่รายใหญ่ ใบสั่งซื้อเราจะถูกละเลยหรือหายไปในกองใบสั่งซื้อ เช่นเดียวกันจำนวนการสั่งซื้อที่มากจะทำให้ผู้ขายรายย่อยไม่สามารถให้บริการแก่เราได้อย่างถูกต้องดังเช่นบริษัทใหญ่ ๆ

แนวความคิดเกี่ยวกับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างขนาดของใบสั่งซื้อกับขนาดของผู้ขายเป็นแนวความคิดสมบูรณคติ อย่างไรก็ตามแนวความคิดนี้ไม่อาจตอบคำถามที่ว่า ควรจะใช้ผู้ขายขนาดไหนดี? ได้ เราจะเห็นได้บ่อยทีเดียวว่า ผู้ขายรายย่อยทำงานอย่างหนักเกินตัว เพื่อจัดการกับคำสั่งขนาดใหญ่ให้ได้ผลดีที่สุดและบางครั้งก็จะเห็นผู้ขายรายใหญ่สนใจในการพัฒนาลูกค้ารายย่อยด้วยเหมือนกัน

5. จำนวนผู้ขาย ปัญหาอยู่ที่ว่าเราควรจะใช้ผู้ขายหนึ่งรายหรือสองรายหรือมากกว่านั้น เคยมีข้อถกเถียงกันว่า ถ้าให้ยอดซื้อทั้งหมดแก่ผู้ขายเพียงรายเดียว ณ เวลาที่สินค้าขาดตลาด ผู้ขายจะเอาใจใส่อย่างดี เนื่องจากเป็นลูกค้าพิเศษของเขา นอกจากนั้นผู้ขายรายเดียวสามารถจะให้ราคาที่ดีที่สุดได้ เนื่องจากการมียอดขายที่แน่นอนและต่อเนื่องกันตลอด ข้อได้เปรียบของฝ่ายอื่นก็มีน้ำหนักเช่นกันนั่นก็คือถ้าบริษัทใช้ผู้ขายสองหรือสามรายเวลาสินค้าขาดตลาดบริษัทก็จะได้รับการคุ้มครอง

เนื่องจากมีแหล่งขายให้เลือก ส่วนใหญ่แล้วบริษัทขนาดใหญ่มักจะซื้อครั้งละจำนวนมาก โดยได้ราคาและบริการดีจากผู้ขาย 2-3 ราย แทนที่จะเสี่ยงต่อผู้ขายรายเดียวที่ไม่สามารถส่งสินค้าให้ได้ เนื่องจากคนงานสไตรค์ ไฟไหม้ น้ำท่วม หรือเหตุอื่น

6. การพัฒนาแหล่งขาย ในบางกรณีผู้ซื้อไม่อาจจะเลือกผู้ขายที่น่าพอใจได้ จึงต้องสร้างผู้ขายที่ตนพอใจขึ้น ถ้าผู้ขายที่ติดต่อกับเราอยู่ไม่อาจตอบสนองความต้องการของเราได้ ทางเลือกที่มีเหตุผลที่สุดก็คือ สร้างผู้ขายที่ทำเช่นนั้นได้ เช่นบริษัทจำหน่ายอาหารต้องใช้ระบบเครื่องเย็น ปรากฏว่ามีผู้ขายบริการซ่อมเครื่องทำความเย็นอยู่ในเขตนั้นเพียง 2 รายเท่านั้น เพื่อให้สถานการณ์ดีขึ้น ผู้อำนวยการฝ่ายจัดซื้อได้ชักชวนผู้รับเหมาประปาที่มีชื่อเสียงรายหนึ่ง เพื่อให้เปิดธุรกิจการซ่อมเครื่องทำความเย็นเป็นแหล่งที่สามสำหรับเขา บริษัทรับเหมาประปามองเห็นโอกาสและยังได้รับการสนับสนุนทางการเงินจากบริษัทอาหารจึงตั้งแผนกซ่อมเครื่องทำความเย็นที่ทันสมัยขึ้นในบริษัทของเขา ซึ่งก็ให้บริการแก่บริษัทอาหารได้อย่างดีเยี่ยม การแข่งขันเกิดขึ้นกับสามบริษัทจนราคาลดลง กรณีที่กล่าวมานี้บางบริษัทไม่เห็นด้วยแต่กลับตั้งบริษัทในเครือขึ้นมาทำหน้าที่แทนโดยเฉพาะอย่างยิ่งการขายสินค้าที่ให้บริการทางเทคนิค เช่น อุตสาหกรรมเครื่องกลและเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

ดังได้กล่าวมาแล้วว่าผู้ซื้อทำการพัฒนาแหล่งขายใหม่เนื่องจากเขาต้องการจะให้มีความเพิ่มขึ้น การพัฒนาแหล่งขายอาจจะเกี่ยวข้องกับเรื่องมากกว่านี้ ผู้ซื้อที่เป็นนักพัฒนาอาจจะพัฒนาแหล่งขายใหม่ เนื่องจากเขารู้ว่าการทำเช่นนั้นจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการซื้อของเขา ถ้าเป็นไปได้เขาอาจจะให้การสนับสนุนผู้ขายรายใหม่ในด้านการเงิน เทคนิคและความช่วยเหลือ ทางการบริหารเท่าที่จำเป็นเพื่อให้แหล่งขายใหม่มีการผลิตอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากจะทำการพัฒนาแหล่งขายแล้ว เพื่อให้แน่ใจว่ากิจการจะมีของใช้ติดต่อกันโดยตลอดผู้ประกอบการอุตสาหกรรมมักจะทำการรวบรวมในแนวคิดกับกิจการอื่น หรือบางครั้งก็ทำการซื้อกิจการของผู้ขายเสียเลย

7. ข้อพิจารณาทั่วไป ในธุรกิจจริง ๆ นั้น ผู้บริหารระดับสูงมักจะมาจากแผนกงานที่ชำนาญการเฉพาะอย่างก่อนที่จะมาเป็นผู้บริหารทั่วไป ดังนั้นทุกบริษัทจึงมีอุปทานหรือความโน้มเอียงไปสู่หน้าที่ใดหน้าที่หนึ่ง บางบริษัทโน้มเอียงที่จะมุ่งสู่การตลาด มุ่งสู่การผลิต มุ่งสู่การเงิน มุ่งสู่วิศวกรรม เป็นต้น ผู้ซื้อควรจะกำหนดให้ได้ว่าอุปทานของฝ่ายบริหารที่จะโน้มเอียงไปสู่ผู้ขายเป็นไปในรูปใด เพื่อที่ว่าจะได้เลือกผู้ขายที่สอดคล้องกับความโน้มเอียงของฝ่ายบริหารและของบริษัทด้วย

ถ้าเราทำการพิจารณาประเมินค่าผู้ขายโดยใช้ปัจจัยการปฏิบัติงานประจำวันแล้ว สิ่งที่เราในฐานะผู้ซื้อจะได้พบก็คือผู้ขายที่มีประสิทธิภาพที่เราเลือกไว้ติดต่อกันก็คือ รายเดียวกับผู้ขาย

ของคู่แข่งที่สำคัญของเขา ถ้ามีสถานการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นก็จะเป็นอันตรายต่อบริษัทเป็นอย่างยิ่ง เพราะความไม่แน่นอนของธุรกิจ อาจก่อให้เกิดสภาวะการขาดแคลนวัสดุก็ได้ ในระหว่างสภาวะการณ์เช่นนั้น แรงกดดันทางเศรษฐกิจจะทำให้ผู้ขายทำการช่วยเหลือลูกค้ารายใหญ่ของเขามากกว่า

8. การขัดแย้งกันในเรื่องผลประโยชน์ ในการเลือกผู้ขายนั้น ผู้ซื้อจะต้องคำนึงถึงการขัดผลประโยชน์กันด้วย การขัดแย้งกันในเรื่องผลประโยชน์เกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อแบ่งแยกความซื่อสัตย์ระหว่างบริษัทที่เขากระทำอยู่ไปให้บริษัทอื่นในวงการจัดซื้อนั้น โดยปกติสถานการณ์อย่างนี้เกิดขึ้นเมื่อผู้ซื้อเข้าไปถือหุ้นในบริษัทผู้ขายหรือไม่ก็ซื้อจากเพื่อนหรือญาติซึ่งกระทบกับการเลือกผู้ขาย

9. การพิจารณาในเรื่องจรรยาบรรณ ผู้ซื้อจะต้องเป็นอิสระจากอิทธิพลใด ๆ ในการเลือกผู้ขาย เรื่องนี้เป็นเรื่องยาก เนื่องจากเป็นมนุษย์ปกติมักจะปรารถนาที่จะเข้าข้างเพื่อนฝูง ในบางโอกาสเพื่อนมักจะเป็นผู้ขายที่ดีเลิศ ในยามที่ต้องการฉุกเฉินเพื่อนมักจะจัดหาสิ่งของให้ได้ดีกว่าผู้ขายที่ไม่ได้มีความเป็นมิตรส่วนตัวที่แน่นแฟ้น แต่ในแง่หนึ่งผู้ซื้อมักจะไม่รักษาระเบียบวินัยและไม่ค่อยว่ากล่าวตักเตือนเพื่อนดังเช่นที่เขาทำกับลูกค้ารายอื่น

10. ความไม่สุจริตของผู้ขาย บางครั้งมีผู้คิดว่าในตลาดอุตสาหกรรมนั้น ผู้ซื้อมีความชำนาญมาก ผู้ขายไม่กล้าที่จะหลอกหรือใช้ความไม่สุจริตได้ แต่ผู้ขายบางรายก็ทำเช่นนั้น วิธีการไม่สุจริตมีหลายอย่าง เช่น โทรศัพท์มาหาผู้ซื้ออ้างว่าได้รับการแนะนำให้มาติดต่อ โดยผู้บริหารชั้นสูงซึ่งใคร ๆ เข้าพบได้ยากของบริษัทใดบริษัทหนึ่ง อีกตัวอย่างหนึ่ง คือ แข่งว่าบริษัทจะเลิกกิจการเพราะเมื่อการเป็นบริษัทครอบครัว ต้องการจะขายเครื่องเขียนจำนวนมากในราคาถูกมาก ปรากฏว่าเมื่อซื้อมาแล้วก็เหมือนรายอื่นคือคุณภาพต่ำ ราคาสูงและส่งของช้า

วิธีการป้องกันที่ดีที่สุดของผู้ซื้อเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ ทำการสอบสวนผู้ขายโดยตลอด ในการเลือกผู้ขายเพื่อเป็นการป้องกันมิให้เรื่องร้ายใด ๆ เกิดขึ้น

การคำนวณหาจำนวนสั่งซื้อประหยัด

การคำนวณหาจำนวนสั่งซื้อประหยัด จะพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความต้องการที่ร้องขอ ราคาต่อหน่วยต่อจำนวนซื้อ ระดับเฉลี่ยของพัสดุคงคลังเมื่อซื้อในจำนวนต่าง ๆ กัน จำนวนใบสั่งซื้อที่ใช้ ค่าใช้จ่ายในการเจรจาและค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาพัสดุในคลัง เป็นต้น

สูตรการคำนวณหาจำนวนสั่งซื้อประหยัดภายใต้ปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวมาแล้ว จึงได้พัฒนาเป็นสูตรขึ้นมา ซึ่งเป็นที่ยอมรับทั่วไปและพิสูจน์แล้วว่าเป็นแนวทางในการจัดซื้อที่ได้ผลมาก คือ

$$EOQ = \sqrt{\frac{2dB}{CI}}$$

ซึ่ง

EOQ = จำนวนสั่งซื้อที่ประหยัด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- d = อัตราการใช้ต่อเดือน
 B = จำนวนเงินที่สั่งซื้อต่อหนึ่งคำสั่งซื้อ
 c = ราคาต่อหน่วยของพัสดุ
 I = ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเก็บรักษา

หมายเหตุ

$2 = 2 \times 12$ เพื่อเปลี่ยนการใช้ต่อปีให้เป็นต่อเดือน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบประเมินต้นแบบ

การประเมินแบบถ่วงน้ำหนัก (Weight Checklists)

ชื่อ.....แผนก.....วันที่เข้าทำงาน.....						
ตำแหน่ง.....ฝ่าย.....เงินเดือนปัจจุบัน.....						
ข้อความที่พิจารณา	ผลการพิจารณา					คะแนนที่ได้
	ดีมาก 4	ดี 3	ปานกลาง 2	ควรแก้ไข 1	ตัวคูณ	
1. ความรอบรู้ในงาน					3	
2. ความขยันขันแข็งและ ความเอาใจใส่ในงาน					2	
3. ความคิดริเริ่ม					3	
4. ความรอบคอบ					3	
5. ความเชื่อมั่นในตนเอง					1	
6. ความสม่ำเสมอในการทำงาน					1	
7. ความเข้มแข็งอดทน					1	
8. ความเคารพเชื่อฟังกฎระเบียบ					3	
9. บุคลิกลักษณะและอิริยาบถ					1	
10. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วม งานในบริษัท					1	
11. สุขภาพ					1	
12. ความประพฤติทั่วไป					2	
คะแนนเต็ม = 88						
คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ						

ภาพผนวกที่ 52 การประเมินแบบถ่วงน้ำหนัก
ที่มา : อลงกรณ์และสมิต, 2539:25

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ผลคะแนนร้อยละ

คะแนนมากกว่า 89 %	=	ดีมาก
คะแนน 71 % - 89%	=	ดี
คะแนน 60 % - 70 %	=	ปานกลาง
คะแนนต่ำกว่า 59 %	=	ควรแก้ไข



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ก
แบบประเมินระบบใหม่

แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดซื้อ
ในการซื้อของสด แจกจ่ายของสดและให้บริการเบิกของแห้ง

ผู้ประเมิน.....

ข้อความที่พิจารณา	ผลการพิจารณา					คะแนนที่ได้
	ดีมาก 4	ดี 3	ปานกลาง 2	ควรแก้ไข 1	ตัวคูณ	
คุณภาพของสด						
1. ความสดและใหม่					3	
2. คุณภาพตรงตามความต้องการปริมาณของสด					3	
3. ปริมาณที่ได้รับจากจำนวนที่สั่ง					3	
ความรวดเร็วในการบริการ						
4. การให้บริการเบิกของแห้ง					3	
5. การแจกจ่ายของสด					3	
มารยาทในการให้บริการเบิกของแห้ง						
6. ลักษณะการพูดคุย					2	
7. ลักษณะท่าทางการให้บริการ					2	

ภาพผนวกที่ 53 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดซื้อ (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความที่พิจารณา	ผลการพิจารณา					คะแนนที่ได้
	ดีมาก 4	ดี 3	ปานกลาง 2	ควรแก้ไข 1	ตัวคูณ	
ความเอาใจใส่ต่องาน						
8. ความกระตือรือร้นเมื่อมีฝ่ายอื่นมาติดต่อ					2	
9. ความสนใจงานที่ได้รับผิดชอบ					2	
คะแนนเต็ม = 92						
คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ						

ภาพผนวกที่ 54 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดซื้อ (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการและฝ่ายครัว						
ข้อความที่พิจารณา	ผลการพิจารณา					คะแนนที่ได้
	ดีมาก 4	ดี 3	ปานกลาง 2	ควรแก้ไข 1	ตัวคูณ	
1. ฝ่ายบริการ						
มารยาท						
1. ความสุภาพในการบริการ						3
2. การสนทนากับลูกค้า						2
ความเอาใจใส่งาน						
3. ความสม่ำเสมอในการทำงาน						3
4. ความรอบคอบ						2
5. ความขยันขันแข็ง						2
6. ดูแลลูกค้าประจำโต๊ะ						3
การแต่งกาย						
7. ความเรียบร้อยของเครื่องแต่งกาย						2
กฎระเบียบ						
8. การปฏิบัติตามกฎระเบียบ						3
	คะแนนเต็ม = 80					
คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ						
2. ฝ่ายครัว						
ความสะอาดภายในครัว						
1. พื้นห้องครัว						2
2. ที่ล้างภาชนะ						3
3. ภาชนะต่าง ๆ						3

ภาพผนวกที่ 55 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการและฝ่ายครัว (1)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อความที่พิจารณา	ผลการพิจารณา					คะแนนที่ได้
	ดีมาก 4	ดี 3	ปานกลาง 2	ควรแก้ไข 1	ตัวคูณ	
ความสะอาดของร่างกาย						
4. ความสะอาดของเล็บมือ/เท้า					2	
การแต่งกาย						
5. การสวมหมวกคลุมผม					2	
6. การผูกผ้ากันเปื้อน					2	
วัดอุณหภูมิในตู้แช่เย็น						
7. ปริมาณคงเหลือในตู้แช่เย็น					3	
8. การจัดเรียงวัตถุดิบเก่า/ใหม่					3	
การเก็บภาชนะ						
9. การแบ่งเก็บตามหมวดหมู่					2	
10.ความเป็นระเบียบใน						
การจัดเรียง					2	
ที่ทิ้งขยะ						
11.ความสะอาดบริเวณที่ทิ้งขยะ					3	
	คะแนนเต็ม = 108					
	คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ					

ภาพผนวกที่ 56 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายบริการและฝ่ายครัว (2)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน						
ข้อความที่พิจารณา	ผลการพิจารณา					คะแนนที่ได้
	ดีมาก 4	ดี 3	ปานกลาง 2	ควรแก้ไข 1	ตัวคูณ	
1. ความรวดเร็วของอาหาร					3	
2. ความรวดเร็วของเครื่องคั้ม					3	
3. การเอาใจใส่ลูกค้าประจำโต๊ะ					3	
4. การแต่งกายของพนักงาน					2	
5. ความสะอาดของภาชนะ					3	
6. ความรวดเร็วในการเก็บเงิน					2	
7. ความสะอาดบริเวณร้าน					2	
8. การพูดได้ตอบกับลูกค้า					2	
9. รสชาติของอาหาร					3	
10. ความสดของอาหาร					3	
คะแนนเต็ม = 104						
คิดเป็นร้อยละ เท่ากับ						

ภาพผนวกที่ 57 แบบประเมินการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผลคะแนนร้อยละจากแบบประเมินทั้งหมด

คะแนนมากกว่า 89 %	=	ดีมาก
คะแนน 71 % - 89%	=	ดี
คะแนน 60 % - 70 %	=	ปานกลาง
คะแนนต่ำกว่า 59 %	=	ควรแก้ไข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ฐ
พจนานุกรมข้อมูล

Project : MFR

LABEL	: 1.0 ระบบพนักงาน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 1.0
DESCRIPTION	: ติดต่อกับลูกค้า ฝ่ายการเงินและฝ่ายครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระบบพนักงาน (1.0)

Project : MFR

LABEL	: 2.0 ระบบการเงิน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 2.0
DESCRIPTION	: ติดต่อกับฝ่ายพนักงานและผู้ขาย เสนอรายงานยอดขายให้เจ้าของกิจการ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.0 ระบบครัว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.0
DESCRIPTION	: ติดต่อกับฝ่ายพนักงานและฝ่ายจัดซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 4.0 ระบบจัดซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.0
DESCRIPTION	: ติดต่อกับฝ่ายครัวและผู้ขาย เสนอรายงานการจัดซื้อให้เจ้าของกิจการ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 1.1 พนักงานติดต่อกับลูกค้าและฝ่ายเครื่องคัม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 1.1
DESCRIPTION	: พนักงานติดต่อกับลูกค้า โดยรับรายการอาหารและเครื่องคัม แล้วนำไปรายการเครื่องคัมที่ประทับตราไปที่ฝ่ายเครื่องคัม เพื่อนำเครื่องคัมมาให้ลูกค้า พร้อมนำอาหารปรุงเสร็จมาให้ลูกค้า รับบัตรลดค่าอาหาร รับเงินค่าอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระบบพนักงาน (1.0)

Project : MFR

LABEL	: 1.2 พนักงานประสานงานกับการเงิน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 1.2
DESCRIPTION	: ส่งใบรายการอาหารและเครื่องคัมที่สั่งให้ฝ่ายการเงิน รับใบเสร็จค่าอาหาร ส่งบัตรลดค่าอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระบบพนักงาน (1.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 1.3 พนักงานประสานงานกับครัว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 1.3
DESCRIPTION	: ส่งใบสั่งทำอาหารให้แต่ละครัว ยกอาหารที่ปรุงเสร็จ รับประทานอาหารที่ ไม่สามารถทำได้ นำอุปกรณ์ใช้แล้วให้ฝ่ายครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระบบพนักงาน (1.0)

Project : MFR

LABEL	: 1.4 พนักงานรวบรวมใบสั่งทำอาหารแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 1.4
DESCRIPTION	: รวบรวมใบสั่งทำอาหารแต่ละวัน
NOTE	:
LOCATION	: ระบบพนักงาน (1.0)

Project : MFR

LABEL	: 2.1 พนักงานการเงินรับรายการและออกบิลใบสั่งทำอาหาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 2.1
DESCRIPTION	: รับรายการและออกบิลใบสั่งทำอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 2.1.1 พนักงานการเงินรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 2.1.1
DESCRIPTION	: รับรายการอาหารและเครื่องดื่ม
NOTE	:
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.0)

Project : MFR

LABEL	: 2.1.2 พนักงานออกบิลใบสั่งทำอาหาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 2.1.2
DESCRIPTION	: ออกบิลใบสั่งทำอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.0)

Project : MFR

LABEL	: 2.2 พนักงานรวบรวมรายการอาหารที่สั่งแต่ละโต๊ะ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 2.2
DESCRIPTION	: รวบรวมรายการอาหารที่สั่งแต่ละโต๊ะ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 2.3 พนักงานการเงินคำนวณเงินและรับจ่ายเงิน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 2.3
DESCRIPTION	: คำนวณเงินและรับจ่ายเงิน
NOTE	:
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.0)

Project : MFR

LABEL	: 2.4 พนักงานรวบรวมเงินค่าอาหารแต่ละโต๊ะที่ได้ในแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 2.4
DESCRIPTION	: รวบรวมเงินค่าอาหารแต่ละโต๊ะที่ได้ในแต่ละวัน
NOTE	:
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.0)

Project : MFR

LABEL	: 2.5 พนักงานจัดพิมพ์รายงาน
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 2.5
DESCRIPTION	: จัดพิมพ์รายงาน
NOTE	:
LOCATION	: ระบบการเงิน (2.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 3.1 ครีวน้ำ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.1
DESCRIPTION	: ปรงอาหารที่มีลักษณะเป็นน้ำ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.1.1 หัวหน้าครัวน้ำจัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.1.1
DESCRIPTION	: จัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.1.2 พนักงานครัวน้ำเตรียมวัตถุดิบในการปรงอาหาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.1.2
DESCRIPTION	: เตรียมวัตถุดิบในการปรงอาหารตามใบสั่งทำอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.1.3 พ้อคร้วนำปรุงอาหารและตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.1.3
DESCRIPTION	: พ้อคร้วนำปรุงอาหารและตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.1.3.1 หัวหน้าครัวนำออกไปค้าของซื้อและใบเบิกวัตถุดิบ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.1.3.1
DESCRIPTION	: หัวหน้าครัวนำออกไปค้าของซื้อและใบเบิกวัตถุดิบ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.1.3.2 หัวหน้าครัวนำรับและตรวจสอบวัตถุดิบที่สั่งซื้อและที่เบิก
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.1.3.2
DESCRIPTION	: หัวหน้าครัวนำรับและตรวจสอบวัตถุดิบที่สั่งซื้อและที่เบิก
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 3.1.4 พนักงานครัวนำรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.1.4
DESCRIPTION	: พนักงานรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้วเพื่อนำมาทำความสะอาด
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.2 ครัวทอด/ผัด
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.2
DESCRIPTION	: ปิ้งอาหาร โดยการทอดหรือผัด
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.2.1 หัวหน้าครัวทอด/ผัดจัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.2.1
DESCRIPTION	: จัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.2.2 พนักงานครัวทอด/ผัด เตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.2.2
DESCRIPTION	: เตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหารตามใบสั่งทำอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.2.3 พ่อครัวทอด/ผัดปรุงอาหารและตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.2.3
DESCRIPTION	: พ่อครัวปรุงอาหารและตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.2.3.1 หัวหน้าครัวทอด/ผัด ออกใบคำขอซื้อและใบเบิกวัตถุดิบ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.2.3.1
DESCRIPTION	: หัวหน้าครัวทอด/ผัด ออกใบคำขอซื้อและใบเบิกวัตถุดิบ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.2.3.2 หัวหน้าครัวทอด/ผัด รับและตรวจสอบวัตถุดิบที่สั่งซื้อและที่เบิก
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.2.3.2
DESCRIPTION	: หัวหน้าครัวทอด/ผัด รับและตรวจสอบวัตถุดิบที่สั่งซื้อและที่เบิก
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.2.4 พนักงานครัวทอด/ผัด รวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.2.4
DESCRIPTION	: พนักงานรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้วเพื่อนำมาทำความสะอาด
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.3 ครัวฆ่าและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.3
DESCRIPTION	: ปรงอาหารประเภทฆ่าและเบ็ดเตล็ด
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 3.3.1 หัวหน้าครัวยาและเบ็ดเตล็ดจัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.3.1
DESCRIPTION	: จัดหาวัตถุดิบและตรวจสอบวัตถุดิบที่ขอซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.3.2 พนักงานครัวยาและเบ็ดเตล็ดเตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหาร
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.3.2
DESCRIPTION	: เตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหารตามใบสั่งทำอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.3.3 พ่อครัวยาและเบ็ดเตล็ดปรุงอาหารและตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.3.3
DESCRIPTION	: พ่อครัวปรุงอาหารและตรวจสอบวัตถุดิบที่เหลือ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 3.3.3.1 หัวหน้าครัวยาและเบ็ดเตล็ด ออกไปค้าของซื้อและไปเบิกวัตถุดิบ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.3.3.1
DESCRIPTION	: หัวหน้าครัวยาและเบ็ดเตล็ดออกไปค้าของซื้อและไปเบิกวัตถุดิบ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.3.3.2 หัวหน้าครัวยาและเบ็ดเตล็ดรับและตรวจสอบวัตถุดิบที่สั่งซื้อและที่เบิก
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.3.3.2
DESCRIPTION	: หัวหน้าครัวรับและตรวจสอบวัตถุดิบที่สั่งซื้อและที่เบิก
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

Project : MFR

LABEL	: 3.3.4 พนักงานครัวยาและเบ็ดเตล็ดรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้ว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 3.3.4
DESCRIPTION	: พนักงานรวบรวมอุปกรณ์ที่ใช้แล้วเพื่อนำมาทำความสะอาด
NOTE	:
LOCATION	: ระบบครัว (3.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 4.1 พนักงานตรวจสอบและจัดเก็บของแห้ง
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.1
DESCRIPTION	: พนักงานตรวจสอบและจัดเก็บของแห้ง
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.1.1 พนักงานให้บริการเบิกและตรวจยอดคงเหลือของแห้ง
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.1.1
DESCRIPTION	: พนักงานให้บริการเบิกและตรวจยอดคงเหลือของแห้ง
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.1.2 พนักงานกำหนดรายการสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.1.2
DESCRIPTION	: พนักงานกำหนดรายการสั่งซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.1.3 พนักงานรับและตรวจสอบของแห้ง
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.1.3
DESCRIPTION	: พนักงานรับและตรวจสอบของแห้ง
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.2 พนักงานรวบรวมรายการสั่งซื้อและจัดซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.2
DESCRIPTION	: พนักงานรวบรวมรายการสั่งซื้อและจัดซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.2.1 พนักงานรวบรวมข้อมูลผู้ขาย
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.2.1
DESCRIPTION	: พนักงานรวบรวมข้อมูลผู้ขาย
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.2.2 พนักงานทำการเลือกผู้ขาย
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.2.2
DESCRIPTION	: พนักงานทำการเลือกผู้ขาย
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.2.3 พนักงานรวบรวมรายการสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.2.3
DESCRIPTION	: พนักงานรวบรวมรายการสั่งซื้อของแต่ละครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.2.4 พนักงานออกไปสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.2.4
DESCRIPTION	: พนักงานออกไปสั่งซื้อให้แก่ผู้ขาย
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: 4.2.5 พนักงานรับและตรวจสอบของที่สั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.2.5
DESCRIPTION	: พนักงานรับและตรวจสอบของที่สั่งซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: 4.2.6 พนักงานแจกจ่ายของสดให้แต่ละครัว
ENTRY TYPE	: PROCESS
PROCESS #	: 4.2.6
DESCRIPTION	: พนักงานแจกจ่ายของสดให้แต่ละครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระบบจัดซื้อ (4.0)

Project : MFR

LABEL	: ยกเลิกรายการอาหารที่สั่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ลูกค้ายกเลิกรายการอาหารที่สั่งผ่านพนักงานประจำโต๊ะ
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการอาหาร จำนวน ชื่อพนักงาน หมายเลขประจำโต๊ะ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: เงินและใบเสร็จค่าอาหาร
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: จำนวนเงินและใบเสร็จค่าอาหาร
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ใบเสร็จ ยอดรวมค่าอาหาร รายการอาหาร จำนวน ราคาต่อหน่วย หมายเลขประจำโต๊ะ เงิน วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: ใบรายการเครื่องดื่มที่สั่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบรายการเครื่องดื่มที่ถูกคำสั่งผ่านพนักงานประจำโต๊ะ
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการเครื่องดื่ม จำนวน ชื่อพนักงาน หมายเลขประจำโต๊ะ วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: ใบรายการอาหารที่สั่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบรายการอาหารที่ถูกคำสั่งผ่านพนักงานประจำโต๊ะ
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการอาหาร จำนวน ชื่อพนักงาน หมายเลขประจำโต๊ะ วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: บัตรลดค่าอาหาร
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: บัตรลดค่าอาหาร
ALIAS	:
COMPOSITION	: อัตราส่วนลดค่าอาหารในบัตร
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: ใบรายการเครื่องดื่มน้ำที่ประทับตรา
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบรายการเครื่องดื่มน้ำที่ประทับตราจากฝ่ายการเงิน
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการเครื่องดื่ม จำนวน ชื่อพนักงาน หมายเลขประจำโต๊ะ ตราประทับ วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: ใบเสร็จค่าอาหาร
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบแสดงรายละเอียดค่าอาหาร
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ใบเสร็จ ยอดรวมค่าอาหาร รายการอาหาร จำนวน ราคาต่อหน่วย หมายเลขประจำโต๊ะ วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: ใบสั่งทำอาหารของแต่ละครัว/รายการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบสั่งทำอาหารของแต่ละครัว 1 ใบ ต่อ 1 รายการ
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ใบสั่งทำอาหาร รายการอาหาร ราคา จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: ใบสั่งทำอาหารทั้งหมด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบสั่งทำอาหารทั้งหมดในแต่ละวันที่ฝ่ายการเงินได้พิมพ์ออกไป
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ใบสั่งทำอาหาร รายการอาหาร ราคา จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: เครื่องดื่ม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เครื่องดื่มตามรายการที่ถูกคำสั่ง
ALIAS	:
COMPOSITION	: เครื่องดื่ม
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: ใบบั่ทำอาหารที่ปรุงเสร็จ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบบั่ทำอาหารที่ใ้รับการปรุงแล้ว
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ใบบั่ทำอาหาร รายการอาหาร ราคา จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: เมนูอาหาร
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการอาหารภายในร้าน
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหารและเครื่องดื่ม ราคา
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: อาหารที่ปรุงเสร็จ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: อาหารที่ปรุงเสร็จ
ALIAS	:
COMPOSITION	: อาหารที่ปรุงเสร็จ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: อุปกรณ์ที่ใช้แล้ว
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: อุปกรณ์ที่ใช้แล้ว
ALIAS	:
COMPOSITION	: อุปกรณ์ที่ใช้แล้ว
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน จำนวน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: รายการอาหารและเครื่องดื่มที่สั่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการอาหารและเครื่องดื่มที่สั่ง
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหารและเครื่องดื่ม จำนวน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: ชื่อพนักงานที่รับผิดชอบ โตะลูกค้า
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ชื่อพนักงานที่รับผิดชอบ โตะลูกค้า
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อพนักงานที่รับผิดชอบ โตะลูกค้า
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: อาหารที่ปรุงเสร็จและใบสั่งทำอาหารที่ปรุงเสร็จ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: อาหารที่ปรุงเสร็จและใบสั่งทำอาหารที่ปรุงเสร็จ
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ใบสั่งทำอาหาร รายการอาหาร ราคา จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้ของครัวน้ำ ทอด/ผัด ยำและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้ของครัวน้ำ ทอด/ผัด ยำและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: ยกเลิกรายการอาหารที่สั่งของครัวน้ำ ทอด/ผัด ยำและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ยกเลิกรายการอาหารที่สั่งของครัวน้ำ ทอด/ผัด ยำและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: ใบสั่งทำอาหารครัวน้ำ/รายการ ใบสั่งทำอาหารครัวทอดและผัด/รายการ ใบสั่งทำอาหารครัวยำและเบ็ดเตล็ด/รายการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบสั่งทำอาหารครัวน้ำ/รายการ ใบสั่งทำอาหารครัวทอดและผัด/รายการ ใบสั่งทำอาหารครัวยำและเบ็ดเตล็ด/รายการ
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ใบสั่งทำอาหาร รายการอาหาร ราคา จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: รายการอาหารที่สั่งแต่ละโต๊ะ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการอาหารที่สั่งแต่ละโต๊ะ
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: ข้อมูลรายการอาหารที่สั่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ข้อมูลรายการอาหารที่สั่ง
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: รายการอาหารที่สั่งและราคา
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการอาหารที่สั่งและราคา
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร จำนวน ราคาต่อหน่วย หมายเลขประจำโต๊ะ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: จำนวนเงินที่ถูกค้าชำระและรายการอาหารแต่ละโต๊ะ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: จำนวนเงินที่ถูกค้าชำระและรายการอาหารแต่ละโต๊ะ
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร จำนวน ราคาต่อหน่วย หมายเลขประจำโต๊ะ จำนวนเงิน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: ค่าอาหารที่ขายได้
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: จำนวนเงินที่ขายอาหารได้
ALIAS	:
COMPOSITION	: จำนวนเงิน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: รายละเอียดยอดขายและรายการอาหารขายดี
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายละเอียดยอดขายและรายการอาหารขายดี
ALIAS	:
COMPOSITION	: จำนวนเงิน ชื่อรายการอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: รายงานรายการอาหารขายดี
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายงานรายการอาหารขายดีเพื่อเสนอเจ้าของกิจการ
ALIAS	:
COMPOSITION	: จำนวนเงิน ชื่อรายการอาหาร วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: รายงานรายการอาหารขายดี
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายงานรายการอาหารขายดีเพื่อเสนอเจ้าของกิจการ
ALIAS	:
COMPOSITION	: จำนวนเงิน ชื่อรายการอาหาร วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: รายงานยอดขายประจำสัปดาห์
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายงานยอดขายประจำสัปดาห์
ALIAS	:
COMPOSITION	: จำนวนเงิน ชื่อรายการอาหาร วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: รายการอาหารที่ถูกค้าสั่ง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการอาหารที่ถูกค้าสั่ง
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร วันที่ จำนวน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: สูตรอาหารน้ำ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: สูตรในการปรุงอาหาร เครื่องปรุงต่าง ๆ ของครัวน้ำ
ALIAS	:
COMPOSITION	: สูตรอาหารน้ำ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: สูตรอาหารทอด/ผัด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: สูตรในการปรุงอาหาร เครื่องปรุงต่าง ๆ ของครัวทอด/ผัด
ALIAS	:
COMPOSITION	: สูตรอาหารทอด/ผัด
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: สูตรอาหารยำและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: สูตรในการปรุงอาหาร เครื่องปรุงต่าง ๆ ของครัวยำและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: สูตรอาหารยำและเบ็ดเตล็ด
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: ของแห้งครัวน้ำ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ของแห้งที่ใช้ภายในครัวน้ำ
ALIAS	:
COMPOSITION	: ของแห้ง
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: ของแห้งครัวทอด/ผัด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ของแห้งที่ใช้ภายในครัวทอด/ผัด
ALIAS	:
COMPOSITION	: ของแห้ง
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: ของแห่งคร้วย่าและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ของแห่งที่ใช้ภายในคร้วย่าและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: ของแห่ง
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบคร้ว

Project : MFR

LABEL	: ของสดคร้วน้ำ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ของสดที่ใช้ภายในคร้วน้ำ
ALIAS	:
COMPOSITION	: ของสด
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบคร้ว

Project : MFR

LABEL	: ของสดคร้วทอด/ผัด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ของสดที่ใช้ภายในคร้วทอด/ผัด
ALIAS	:
COMPOSITION	: ของสด
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบคร้ว

Project : MFR

LABEL	: ของสดครว้ย้าและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ของสดที่ใช้ภายในครัวร้าและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: ของสด
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: ใบขอให้ชื่อของสดครว้ย้า
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบขอให้ชื่อของสดครว้ย้า
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: ใบขอให้ชื่อของสดครว้ยทอด/ผัด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบขอให้ชื่อของสดครว้ยทอด/ผัด
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL : ใบขอให้ชื่อของสดครว้ย่าและเบ็ดเตล็ด

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : ใบขอให้ชื่อของสดครว้ย่าและเบ็ดเตล็ด

ALIAS :

COMPOSITION: รายการวัตถุวิบ จำนวน วันที่

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบครว

Project : MFR

LABEL : ใบเบิกของแห่งครวน้ำ

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : ใบเบิกของแห่งครวน้ำ

ALIAS :

COMPOSITION: รายการวัตถุวิบ วันที่ จำนวน

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบครว

Project : MFR

LABEL : ใบเบิกของแห่งครวทอด/ผัด

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : ใบเบิกของแห่งครวทอด/ผัด

ALIAS :

COMPOSITION: รายการวัตถุวิบ วันที่ จำนวน

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบครว

Project : MFR

LABEL : ไบเบิกของแห้งครว้ย้าและเบ็ดเตล็ด

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : ไบเบิกของแห้งครว้ย้าและเบ็ดเตล็ด

ALIAS :

COMPOSITION: รายการวัตถุดิบ วันที่ จำนวน

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL : ไบสั่งทำอาหารครว้ย้า/รายการ

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : ไบสั่งทำอาหารครว้ย้า/รายการ

ALIAS :

COMPOSITION: เลขที่ไบสั่งทำอาหาร รายการอาหาร ราคา จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ
ชื่อพนักงาน ชื่อครัว วันที่

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL : รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้ของครว้ย้า

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้ของครว้ย้า

ALIAS :

COMPOSITION: รายการอาหาร

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบครัว

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL	: ไบส์ทำอาหารครัวทอดและผัด/รายการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ไบส์ทำอาหารครัวทอดและผัด/รายการ
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ไบส์ทำอาหาร รายการอาหาร ราคา จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: ไบส์ทำอาหารครัวยำและเบ็ดเตล็ด/รายการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ไบส์ทำอาหารครัวยำและเบ็ดเตล็ด/รายการ
ALIAS	:
COMPOSITION	: เลขที่ไบส์ทำอาหาร รายการอาหาร ราคา จำนวน หมายเลขประจำโต๊ะ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้ของครัวทอด/ผัด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้ของครัวทอด/ผัด
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการอาหาร
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL : รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้ของครัวฆ่าและเบ็ดเตล็ด

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : รายการอาหารที่ไม่สามารถทำได้ของครัวฆ่าและเบ็ดเตล็ด

ALIAS :

COMPOSITION: รายการอาหาร

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL : อุปกรณ์ที่สะอาด

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : อุปกรณ์ที่ได้รับการทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว

ALIAS :

COMPOSITION: อุปกรณ์ที่สะอาด

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL : ของสดและของแห้ง

ENTRY TYPE : DATA FLOW

DESCRIPTION : ของสดและของแห้ง

ALIAS :

COMPOSITION: ของสดและของแห้ง

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 2 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: วัตถุประสงค์ที่เตรียมเพื่อการปรุง
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: วัตถุประสงค์ที่เตรียมเพื่อการปรุง
ALIAS	:
COMPOSITION	: วัตถุประสงค์ที่เตรียมเพื่อการปรุง
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: รายละเอียดวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายละเอียดวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายละเอียดวัตถุประสงค์ที่ต้องการ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: รายการที่ขอซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายละเอียดรายการที่ขอซื้อ
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 3 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL : รายการที่ขอซื้อ
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดรายการที่ขอซื้อ
 ALIAS :
 COMPOSITION: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 3 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL : ใบสั่งซื้อ
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : ใบสั่งซื้อ
 ALIAS :
 COMPOSITION: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่ ชื่อผู้สั่งซื้อ
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : ใบเสนอราคา
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : ใบเสนอราคา
 ALIAS :
 COMPOSITION: รายการวัตถุดิบ ราคาต่อหน่วย วันที่ ชื่อผู้ขาย
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : สำเนาใบสัญญาตกลงราคา
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : สำเนาใบสัญญาตกลงราคา
 ALIAS :
 COMPOSITION: รายการวัตถุดิบ ราคาต่อหน่วย วันที่ ชื่อผู้ขาย ระยะเวลาของสัญญา
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : ของสด
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : ของสด
 ALIAS :
 COMPOSITION: ของสด
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : ของแห้งและเครื่องดื่ม
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : ของแห้งและเครื่องดื่ม
 ALIAS :
 COMPOSITION: ของแห้งและเครื่องดื่ม
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: รายการสั่งซื้อของแห้งและเครื่องคั่ว
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการสั่งซื้อของแห้งและเครื่องคั่ว
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการของแห้งและเครื่องคั่ว จำนวน วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: ยอดคงเหลือของแห้งและเครื่องคั่ว
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ยอดคงเหลือของแห้งและเครื่องคั่ว
ALIAS	:
COMPOSITION	: จำนวนของแห้งและเครื่องคั่ว วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: รายงานการสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายละเอียดการสั่งซื้อ
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Project : MFR

LABEL : รายงานการสั่งซื้อของสดแต่ละครัว
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดการสั่งซื้อของสดแต่ละครัว
 ALIAS :
 COMPOSITION: ชื่อครัว รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : รายงานยอดคงเหลือของแห้งและเครื่องดื่ม
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดยอดคงเหลือของแห้งและเครื่องดื่ม
 ALIAS :
 COMPOSITION: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : รายละเอียดการสั่งซื้อ
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดการสั่งซื้อ
 ALIAS :
 COMPOSITION: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: โบขอให้ชื่อของสดคร้วน้า, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: โบขอให้ชื่อของสดคร้วน้า, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่ ชื่อครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: ของสดคร้วน้า, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ของสดคร้วน้า, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: ของสดคร้วน้า, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: โบเบิกเครื่องคั้ม
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: โบเบิกเครื่องคั้ม
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการเครื่องคั้ม จำนวน วันที่ ชื่อพนักงาน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: ใบเบิกของแห้งครวน้ำ, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ใบเบิกของแห้งครวน้ำ, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการของแห้ง จำนวน วันที่ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: ของแห้งครวน้ำ, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ของแห้งครวน้ำ, ทอด/ผัด, ยำและเบ็ดเตล็ด
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการของแห้ง จำนวน วันที่ ชื่อพนักงาน ชื่อครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: เครื่องดื่มที่เบิก
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: เครื่องดื่มที่เบิก
ALIAS	:
COMPOSITION	: เครื่องดื่ม
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : รายละเอียดการสั่งซื้อของสดแต่ละครัวและของแห้งแต่ละวัน
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดการสั่งซื้อของสดแต่ละครัวและของแห้งแต่ละวัน
 ALIAS :
 COMPOSITION: รายการวัตถุดิบ ชื่อครัว จำนวน วันที่
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : ข้อมูลของผู้ขาย
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขาย
 ALIAS :
 COMPOSITION: ชื่อผู้ขาย ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ วัตถุดิบที่ขาย
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : ข้อมูลการเสนอราคา
 ENTRY TYPE : DATA FLOW
 DESCRIPTION : รายละเอียดเกี่ยวกับการเสนอราคา
 ALIAS :
 COMPOSITION: ชื่อผู้ขาย ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ วัตถุดิบที่ขาย ราคา
 NOTE :
 LOCATION : ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: ชื่อผู้ขาย
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: ชื่อผู้ขายที่ได้คัดเลือกแล้ว
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อผู้ขาย
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: สำเนาใบสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: สำเนาใบสั่งซื้อ
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบ จำนวน ราคา วันที่ ชื่อผู้สั่งซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: รายละเอียดการขอให้ซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายละเอียดการขอให้ซื้อ
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบ จำนวน วันที่ ชื่อครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: รายการสั่งซื้อทั้งหมดของแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: DATA FLOW
DESCRIPTION	: รายการสั่งซื้อทั้งหมดของแต่ละวัน
ALIAS	:
COMPOSITION	: รายการวัตถุดิบ จำนวน ราคา วันที่ ชื่อครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: เพิ่มใบสั่งอาหาร
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รายละเอียดใบสั่งอาหาร
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร ชื่อพนักงาน หมายเลขประจำโต๊ะ วันที่ จำนวน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: เพิ่มใบสั่งทำอาหารในแต่ละวัน
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รายละเอียดใบสั่งทำอาหารในแต่ละวัน
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร ชื่อพนักงาน หมายเลขประจำโต๊ะ วันที่ ชื่อครัว จำนวน
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบพนักงาน

Project : MFR

LABEL	: เพิ่มใบเสร็จค่าอาหาร
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รายละเอียดใบเสร็จค่าอาหาร
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อรายการอาหาร จำนวนเงิน ราคาต่อหน่วย วันที่ หมายเลขประจำโต๊ะ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบการเงิน

Project : MFR

LABEL	: ที่เก็บอุปกรณ์สะอาด
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: ที่เก็บอุปกรณ์ที่ทำความสะอาดแล้ว
ALIAS	:
COMPOSITION	: ที่เก็บอุปกรณ์
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบครัว

Project : MFR

LABEL	: เพิ่มวัตถุดิบ
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รายละเอียดวัตถุดิบ
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อวัตถุดิบ จำนวน วันที่
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: เพิ่มใบสั่งซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รายละเอียดใบสั่งซื้อ
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อวัตถุดิบ วันที่ จำนวน ชื่อผู้สั่งซื้อ
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 1 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: ที่เก็บของแห้งและเครื่องดื่ม
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: ที่เก็บของแห้งและเครื่องดื่ม
ALIAS	:
COMPOSITION	: ที่เก็บของแห้งและเครื่องดื่ม
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL	: เพิ่มใบขอให้ซื้อ
ENTRY TYPE	: DATA STORE
DESCRIPTION	: รายละเอียดใบขอให้ซื้อ
ALIAS	:
COMPOSITION	: ชื่อวัตถุดิบ จำนวน วันที่ ชื่อครัว
NOTE	:
LOCATION	: ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ

Project : MFR

LABEL : เพิ่มผู้ชาย

ENTRY TYPE : DATA STORE

DESCRIPTION : รายละเอียดผู้ชาย

ALIAS :

COMPOSITION: ชื่อผู้ชาย ที่อยู่ หมายเลขประจำโทรศัพท์ วัดอุทิศที่ชาย

NOTE :

LOCATION : ระดับที่ 2 ระบบจัดซื้อ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ภาคผนวก ๓
รายละเอียดของข้อมูลที่ใช้

ตารางผนวกที่ 1 รายละเอียดของข้อมูลแผนก

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Departments	Dept_ID	รหัสแผนก	Text	7
	Dept_Name	ชื่อแผนก	Text	30

ตารางผนวกที่ 2 รายละเอียดของข้อมูลงาน

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Jobs	Job_ID	รหัสงาน	Text	7
	Job_Name	ชื่องาน	Text	30
	Descrip	รายละเอียดงาน	Memo	-
	Max_Saraly	ค่าจ้างขั้นสูง	Currency	-
	Min_Saraly	ค่าจ้างขั้นต่ำ	Currency	-

ตารางผนวกที่ 3 รายละเอียดของข้อมูลพนักงาน

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Employees	Emp_ID	รหัสพนักงาน	Text	7
	Frist_Name	ชื่อพนักงาน	Text	30
	List_Name	นามสกุล	Text	30
	TitleOfCourtesy	คำนำหน้าชื่อ	Text	10
	Age	อายุ	Number	Byte
	Sex	เพศ	Text	5
	Address	ที่อยู่	Memo	-

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	Phone	หมายเลขโทรศัพท์	Text	20
	Dept_ID	รหัสแผนก	Text	7
	Job_ID	รหัสงาน	Text	7
	HireDate	วันที่เข้างาน	Date/Time	-
	Saraly	ค่าจ้าง	Currency	-
	Notes	ประวัติ	Memo	-

ตารางผนวกที่ 4 รายละเอียดของข้อมูลหมวดวัตถุดิบ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
M_G_Groups	M_G_ID	รหัสหมวดวัตถุดิบ	Text	7
	M_G_Name	ชื่อหมวดวัตถุดิบ	Text	30

ตารางผนวกที่ 5 รายละเอียดของข้อมูลวัตถุดิบ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Materials	Material_ID	รหัสวัตถุดิบ	Text	7
	Material_Name	ชื่อวัตถุดิบ	Text	30
	M_G_ID	รหัสหมวดวัตถุดิบ	Text	7
	M_Unit	หน่วยที่ใช้วัด	Text	10
	M_Amount	ปริมาณคงเหลือ	Number	Integer
	M_Cost	ราคาต่อหน่วย	Currency	-

ตารางผนวกที่ 6 รายละเอียดของข้อมูลหมวดอาหารและเครื่องดื่ม

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
List_Groups	L_G_ID	รหัสหมวดอาหาร	Text	7
	L_G_Name	ชื่อหมวดอาหาร	Text	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 7 รายละเอียดของข้อมูลอุปกรณ์และเครื่องใช้

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
HardWares	Hard_ID	รหัสอุปกรณ์/เครื่องใช้	Text	7
	Hard_Name	ชื่ออุปกรณ์/เครื่องใช้	Text	30
	Hard_Unit	หน่วย	Text	10
	Hard_Amount	ปริมาณคงเหลือ	Number	Integer
	Hard_Cost	ราคาต่อหน่วย	Currenc	-

ตารางผนวกที่ 8 รายละเอียดของข้อมูลรายการอาหารและเครื่องดื่ม

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Lists	List_ID	รหัสรายการอาหาร	Text	7
	List_Name	ชื่อรายการอาหาร	Text	30
	L_G_ID	รหัสหมวดอาหาร	Text	7
	Dept_ID	รหัสแผนกบริการ	Text	7
	L_Unit	หน่วยวัด	Text	10
	L_Cost	ราคาต่อหน่วย	Currency	-

ตารางผนวกที่ 9 รายละเอียดของข้อมูลการปรุง

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
ListM_Details	List_ID	รหัสรายการอาหาร	Text	7
	Material_ID	รหัสวัตถุดิบ	Text	7
	Amount	จำนวนที่ใช้ปรุง	Number	Byte

ตารางผนวกที่ 10 รายละเอียดของข้อมูลการเบิกวัตถุดิบ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Send	Send_No	เลขที่ใบเบิกของ	Text	7
	Send_Date	วันที่เบิก	Date/Time	-
	Emp_ID	รหัสพนักงานผู้เบิก	Text	7

ตารางผนวกที่ 11 รายละเอียดของข้อมูลผู้จำหน่าย

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Customers	Cus_ID	รหัสผู้จำหน่าย	Text	7
	Cus_Name	ชื่อผู้จำหน่าย	Text	30
	ContactName	ชื่อผู้ติดต่อ	Text	50
	Address	ที่อยู่	Memo	-
	Phone	หมายเลขโทรศัพท์	Text	20
	Fax	หมายเลขโทรสาร	Text	20

ตารางผนวกที่ 12 รายละเอียดของข้อมูลการเสนอราคา

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Cost	Cost_No	เลขที่ใบเสนอราคา	Text	7
	Cus_ID	รหัสผู้จำหน่าย	Text	7
	Cost_Date	วันที่เสนอ	Date/Time	-
	Cost_To_Date	ราคาภายในวันที่	Date/Time	-

ตารางผนวกที่ 13 รายละเอียดของข้อมูลรายการเสนอราคา

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Cost_Details	Cost_No	เลขที่ใบเสนอราคา	Text	7
	Material_ID	รหัสวัสดุคิบ	Text	7
	Cost	ราคาที่เสนอ	Currency	-

ตารางผนวกที่ 14 รายละเอียดของข้อมูลการทำสัญญา

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Promiss	Promiss_No	เลขที่สัญญา	Text	7
	Promiss_Date	วันที่ทำสัญญา	Date/Time	-
	From_Date	วันที่เริ่มสัญญา	Date/Time	-
	To_Date	วันที่สิ้นสุดสัญญา	Date/Time	-

ตารางผนวกที่ 15 รายละเอียดของข้อมูลรายการทำสัญญา

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Promiss_Details	Promiss_No	เลขที่สัญญา	Text	7
	Cost_No	เลขที่ใบเสนอราคา	Text	7
	Material_ID	รหัสวัสดุคิบ	Text	7

ตารางผนวกที่ 16 รายละเอียดของข้อมูลการขอซื้อ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Require	Require_No	เลขที่ใบขอซื้อ	Text	7
	Require_Date	วันที่ขอซื้อ	Date/Time	-
	Emp_ID	รหัสพนักงานผู้ขอซื้อ	Text	7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางผนวกที่ 17 รายละเอียดของข้อมูลรายการขอซื้อ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Require_Details	Require_No	เลขที่ใบขอซื้อ	Text	7
	Require_ID	รหัสรายการขอซื้อ	Text	7
	Amount	จำนวนที่ขอซื้อ	Number	Integer

ตารางผนวกที่ 18 รายละเอียดของข้อมูลการสั่งซื้อ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Buy	Buy_No	เลขที่ใบสั่งซื้อ	Text	7
	Buy_Date	วันที่สั่งซื้อ	Date/Time	-
	Cus_ID	รหัสผู้จำหน่าย	Text	7
	Total_price	ราคารวม	Currency	-
	Disc	รายการส่วนลด	Text	50
	Price_disc	จำนวนเงินส่วนลด	Currency	-
	Net_price	ราคารวมสุทธิ	Currency	-

ตารางผนวกที่ 19 รายละเอียดของข้อมูลรายการสั่งซื้อ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Buy_Details	Buy_No	เลขที่ใบสั่งซื้อ	Text	7
	Require_No	เลขที่ใบขอซื้อ	Text	7
	Require_ID	รหัสรายการขอซื้อ	Text	7
	Recrive	จำนวนที่รับ	Number	Integer
	Total_price	ราคารวมของรายการ	Currency	-

ตารางผนวกที่ 20 รายละเอียดของข้อมูลการสั่งอาหาร

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Orders	Order_No	เลขที่ใบสั่งอาหาร	Text	7
	Order_Date	วันที่สั่ง	Date/Time	-
	Order_Time	เวลาที่สั่ง	Date/Time	-
	Emp_ID	รหัสพนักงานผู้รับใบสั่ง	Text	7
	Table_No	เลขที่โต๊ะ	Number	Byte

ตารางผนวกที่ 21 รายละเอียดของข้อมูลรายการสั่งอาหาร

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Order_Details	Order_No	เลขที่ใบสั่งอาหาร	Text	7
	List_ID	รหัสรายการอาหาร	Text	7
	Amount	จำนวนที่สั่ง	Number	Byte

ตารางผนวกที่ 22 รายละเอียดของข้อมูลการขาย

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Bills	Bill_No	เลขที่ใบเสร็จ	Text	7
	Bill_Date	วันที่ขาย	Date/Time	-
	Total_price	ราคารวม	Currency	-
	Disc	รายการส่วนลด	Text	50
	Price_disc	จำนวนเงินส่วนลด	Currency	-
	Net_price	ราคารวมสุทธิ	Currency	-

ตารางผนวกที่ 23 รายละเอียดของข้อมูลรายการขาย

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Bill_Details	Bill_No	เลขที่ใบเสร็จ	Text	7
	Order_No	เลขที่ใบสั่งอาหาร	Text	7
	List_ID	รหัสรายการอาหาร	Text	7
	Total_price	ราคารวมของรายการ	Currency	-

ตารางผนวกที่ 24 รายละเอียดของข้อมูลรายการเบิกวัตถุดิบ

ชื่อตาราง	ชื่อฟิลด์	คำอธิบาย	รูปแบบ	ขนาด
Send_Details	Send_No	เลขที่ใบเบิกของ	Text	7
	Send_ID	รหัสรายการเบิก	Text	7
	Amount	จำนวนที่เบิก	Number	Byte

ภาคผนวก ฅ

คู่มือการใช้งาน

ลักษณะทั่วไปของโปรแกรม

โปรแกรมระบบการจัดการคลังวัตถุดิบ การเงิน และครัวของสวนอาหารริเวอร์แคว เขียนขึ้นโดยใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ วิซวลเบสิก เวอร์ชัน 6.0 ในส่วนการติดต่อระหว่างผู้ใช้ และระบบฐานข้อมูลและใช้โปรแกรม ไมโครซอฟท์ แอคเซส เวอร์ชัน 7 ในการจัดการฐานข้อมูล ของร้านซึ่ง โปรแกรมที่เขียนขึ้นนี้เป็นโปรแกรมที่สามารถทำงานต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการ ของผู้ใช้นี้

1. ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลที่สามารถทำได้อย่างรวดเร็ว
2. ความสามารถในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล
3. ความสามารถในการประมวลผลต่าง ๆ การจัดทำรายงานได้โดยตรงตามความต้องการ

ของผู้ใช้

อุปกรณ์ที่จำเป็นในการติดตั้งโปรแกรมการจัดการสต็อกสินค้า การขาย และลูกหนี้ เครื่องมือ (Hardware)

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ CPU PENTIUM 166 MMX
2. ความจำ (RAM) 32 MB
3. ฮาร์ดดิสก์ ความจุ 2.1 GB
4. ซีดีรอมความเร็ว 30 เท่า
5. เครื่องพิมพ์

โปรแกรม (Software)

1. ไมโครซอฟท์ แอคเซส เวอร์ชัน 7
2. ไมโครซอฟท์ วิซวล เบสิก เวอร์ชัน 6.0

ขั้นตอนการติดตั้งโปรแกรมระบบการจัดการคลังวัตถุดิบ การเงิน และครัว

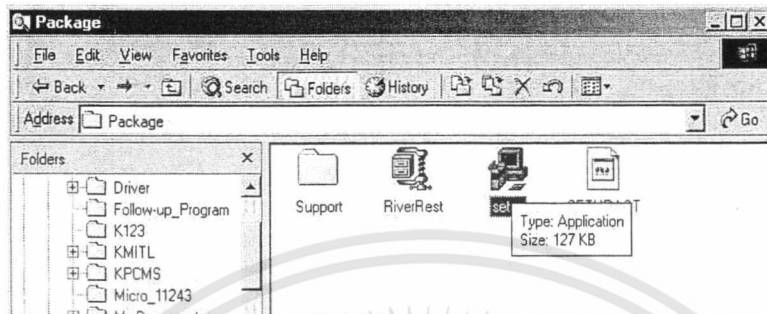
การติดตั้งโปรแกรมลงฮาร์ดดิสก์

1. คัดลอกไฟล์เดอ์ที่ชื่อ Package ลงในไดร์ฟ และดับเบิลคลิกที่ไฟล์เดอ์ Package

(ภาพผนวกที่ 58)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เลือกไฟล์ชื่อ Setup.exe เพื่อเริ่มติดตั้งโปรแกรม จะปรากฏหน้าจอ RiverRest Setup (ภาพผนวกที่ 59)

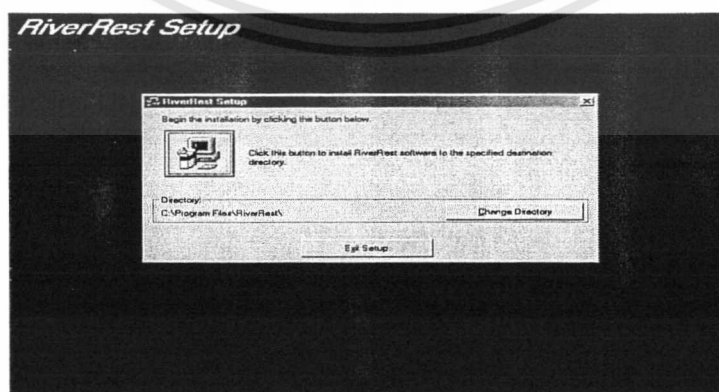


ภาพผนวกที่ 58 หน้าจอในการติดตั้ง



ภาพผนวกที่ 59 เริ่มเข้าสู่การติดตั้งโปรแกรม

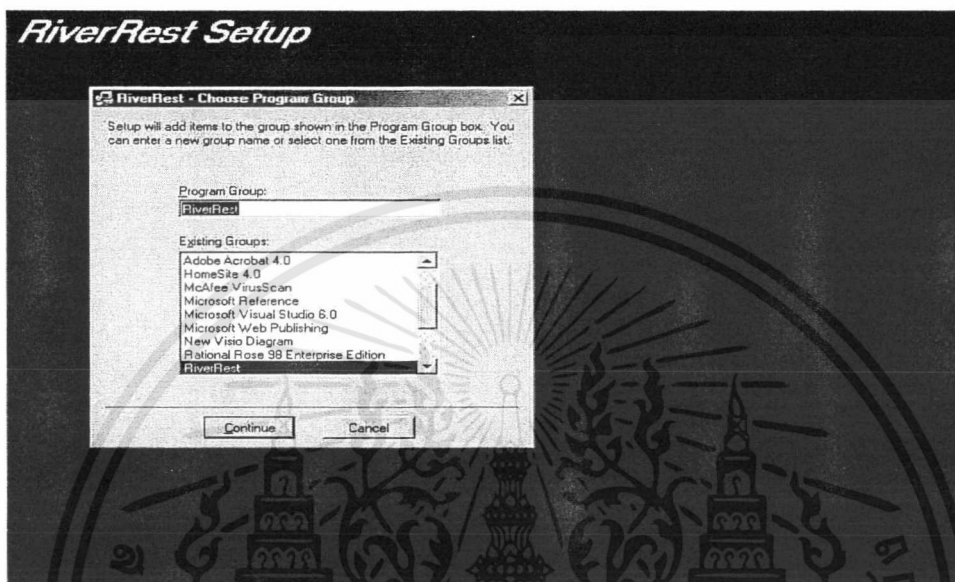
3. คลิกที่ปุ่ม Ok จะแสดงหน้าจอให้เลือก Directory ที่ต้องการติดตั้งโปรแกรม (ภาพผนวกที่ 60) ถ้าต้องการเปลี่ยน Directory ให้คลิกที่ Change Directory เลือก Directory ที่ต้องการ



ภาพผนวกที่ 60 การเลือก Directory

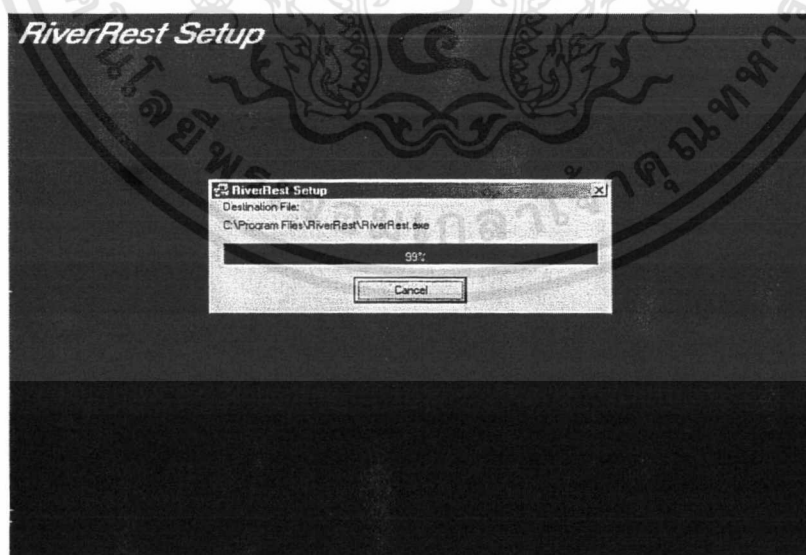
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. เมื่อเลือก Directory ที่จะติดตั้งโปรแกรมเรียบร้อย ให้คลิกปุ่ม จะปรากฏหน้าจอ Choose Program Group เพื่อกำหนด Short Cut ที่เรียกใช้ใน Start Menu เมื่อกำหนดเสร็จให้คลิกปุ่ม Continue (ภาพผนวกที่ 61)



ภาพผนวกที่ 61 การกำหนด Short Cut

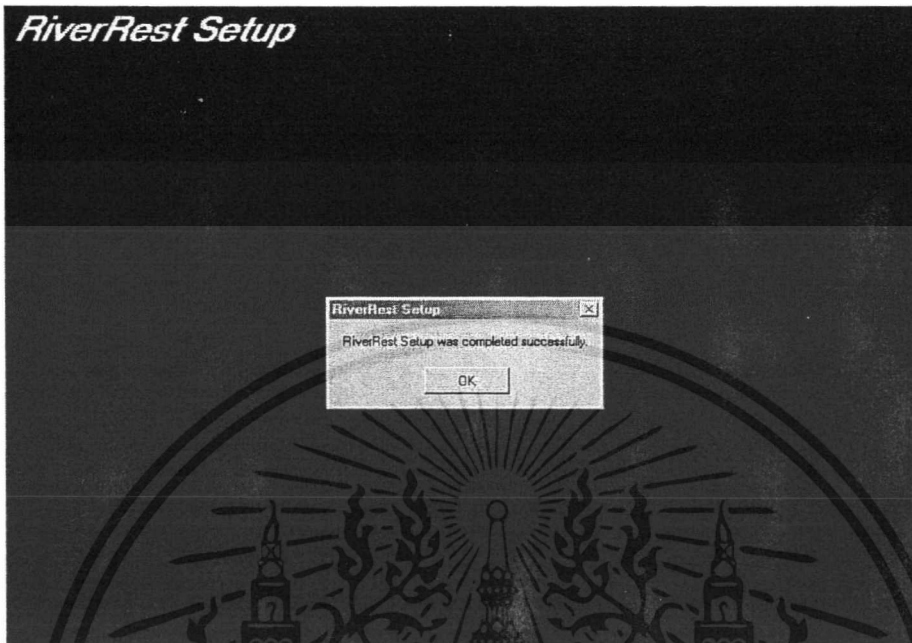
5. จะปรากฏหน้าจอ Setup แสดงการติดตั้งโปรแกรม (ภาพผนวกที่ 62)



ภาพผนวกที่ 62 เริ่มติดตั้งโปรแกรม

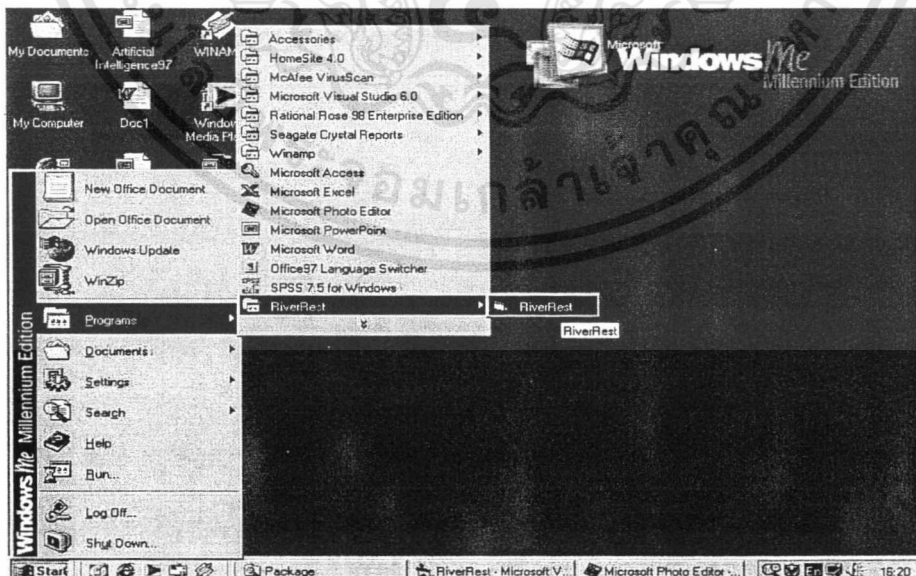
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. เมื่อติดตั้งโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้วจะปรากฏหน้าจอ (ภาพผนวกที่ 63)



ภาพผนวกที่ 63 หน้าจอการติดตั้งโปรแกรมเสร็จสิ้น



















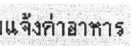
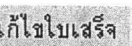
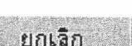
7. หลังจากที่ได้ติดตั้งโปรแกรมเสร็จเรียบร้อยแล้ว สามารถเรียกใช้โปรแกรมโดยคลิกที่ Start Program RiverRest เลือก RiverRest เพื่อเรียกใช้โปรแกรม (ภาพผนวกที่ 64)



ภาพผนวกที่ 64 หน้าจอเรียกใช้โปรแกรม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความหมายของปุ่ม

	เพิ่มข้อมูล
	แก้ไขข้อมูล
	ลบข้อมูล
	ยกเลิกการเพิ่มหรือการแก้ไขข้อมูล
	ค้นหา
	พิมพ์
	ปรับปรุงข้อมูล
	ออกจากหน้าจอ
	เลื่อนไประเบียบแรก
	เลื่อนไประเบียบก่อนหน้า
	เลื่อนไประเบียบสุดท้าย
	เลื่อนไประเบียบถัดไป
	ยกเลิกการเลือกรายการ
	ส่งชื่อ
	ทำสัญญา
	บันทึกใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม
	เก็บเงิน
	เปลี่ยนโต๊ะ
	พิมพ์ใบแจ้งค่าอาหาร
	แก้ไขใบเสร็จ
	ยกเลิกการชำระเงิน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การใช้งานของระบบคลังวัตถุดิบ การเงินและครัว

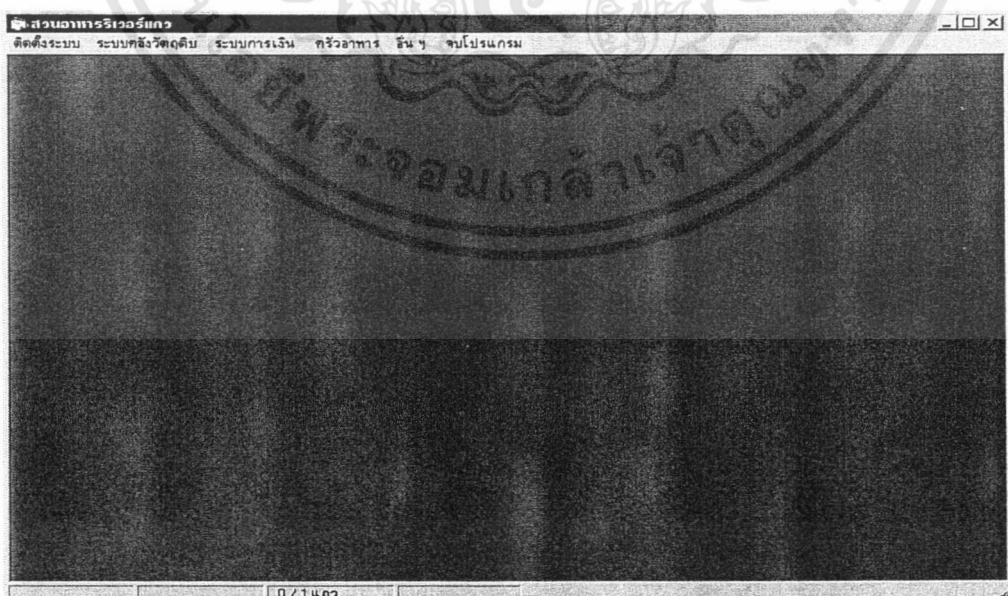
ในคู่มือนี้จะกล่าวถึงการใช้งานของระบบคลังวัตถุดิบ การเงินและครัวโดยจะกล่าวถึงการใช้งานแยกเป็นแต่ละฝ่าย โดยจะกล่าวถึงการติดตั้งระบบรวมเป็นอันดับแรก การใช้งานของฝ่ายคลังวัตถุดิบ ฝ่ายการเงิน และครัวตามลำดับ

เมื่อเริ่มเข้าโปรแกรมจะแสดงหน้าจอ Login ให้ผู้ใช้ใส่รหัสของผู้ใช้และรหัสผ่าน (ภาพผนวกที่ 65)

เมื่อป้อนรหัสผ่านแล้ว โปรแกรมจะแสดงหน้าจอหลัก ประกอบด้วยเมนูการทำงานของระบบต่าง ๆ (ภาพผนวกที่ 66) แต่ในการใช้งานจะใช้ได้เฉพาะระบบที่กำหนดให้ผู้ใช้แต่ละราย ซึ่งสามารถตรวจสอบจาก การ Login เข้าสู่โปรแกรม

รหัสผู้ใช้	Narong
รหัสผ่าน	xxxxx
<input type="button" value="ตกลง"/> <input type="button" value="ยกเลิก"/>	

ภาพผนวกที่ 65 หน้าจอการ Login เข้าโปรแกรม



ภาพผนวกที่ 66 หน้าจอหลักของระบบ

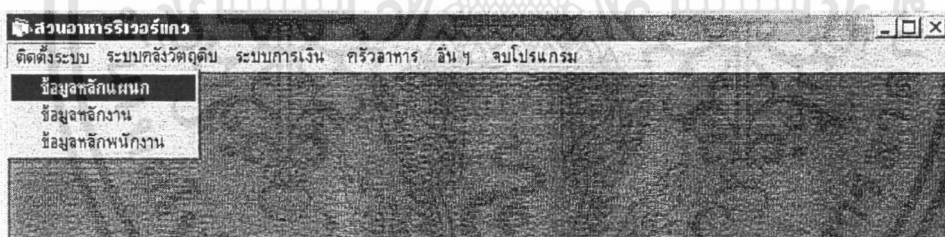
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การจัดเก็บข้อมูลหลักของระบบ

ในการใช้งานโปรแกรมเริ่มแรก จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเริ่มแรก คือส่วนข้อมูลของแผนก งาน และพนักงาน ในการจัดเก็บข้อมูลให้เข้าที่เมนูบาร์ชื่อ ติดตั้งระบบ ในหน้าจอรการทำงานหลักของโปรแกรม ซึ่งในส่วนของการติดตั้งระบบจะประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลหลักแผนก ข้อมูลหลักงานและข้อมูลหลักพนักงาน (ภาพผนวกที่ 67)

เมื่อเลือกติดตั้งส่วนใดให้คลิกที่เมนูย่อยในเมนูติดตั้งระบบ จะปรากฏหน้าจอรการทำงานส่วนนั้นขึ้น (ภาพผนวกที่ 68,69และ70)

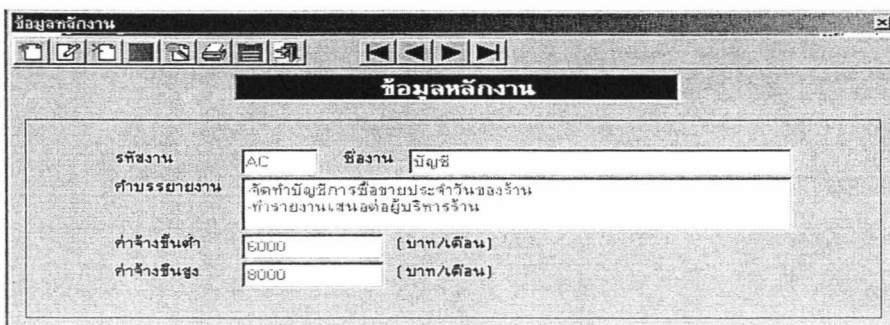
ด้านบนของหน้าจอรการทำงานจะประกอบด้วยทูลบาร์ซึ่งจะช่วยในการเพิ่ม แก้ไข ลบ ค้นหา ยกเลิกการเพิ่มหรือการปรับปรุงข้อมูล ตลอดจนการเลื่อนข้อมูลไปยังระเบียบอื่น ๆ โดยสามารถนำเมาส์วางไว้ที่ปุ่มจะมีข้อความแสดงชื่อปุ่มให้เห็น ซึ่งจะมีการทำงานเหมือนกันทั้งโปรแกรม ในส่วนการทำงานปุ่มแต่ละปุ่มจะมีความสัมพันธ์ เช่น ในการเพิ่มข้อมูลหรือเมื่อคลิกปุ่มเพิ่มจะไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ ซึ่งจะสามารถค้นหาข้อมูลได้ ก็ต่อเมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลหรือยกเลิกการเพิ่มเกิดขึ้น เมื่อมีการจัดการกับข้อมูลหลักทุกส่วนแล้ว ข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลเพื่อใช้อ้างอิงต่อไป



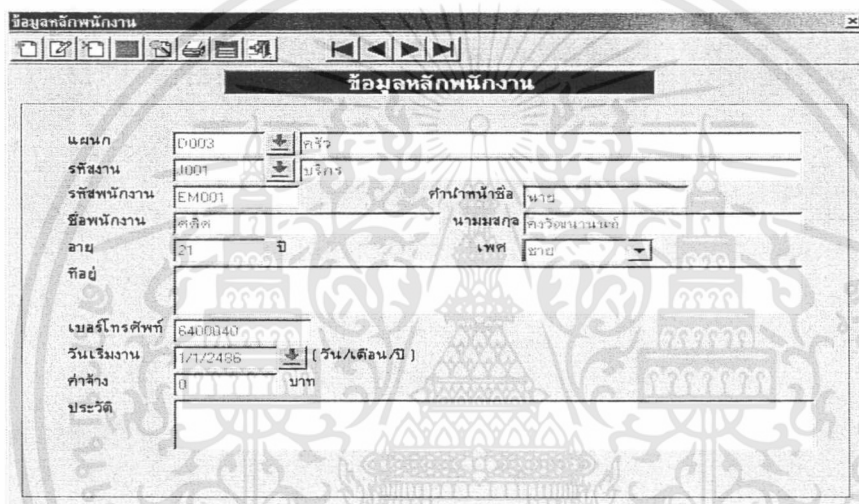
ภาพผนวกที่ 67 เมนูติดตั้งระบบ

ภาพผนวกที่ 68 หน้าจอข้อมูลหลักแผนก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



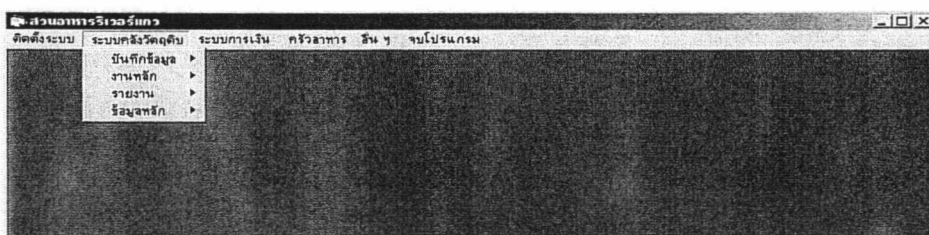
ภาพผนวกที่ 69 หน้าจอข้อมูลหลักงาน



ภาพผนวกที่ 70 หน้าจอข้อมูลหลักพนักงาน

การใช้งานของระบบคลังวัตถุดิบ

ในการใช้งานของระบบคลังวัตถุดิบ ซึ่งในการทำงานของระบบจะทำหน้าที่หลัก ๆ 2 ส่วน คือการจัดการคลังวัตถุดิบและการจัดซื้อ โดยสามารถเข้าทำงานของระบบคลังวัตถุดิบได้ที่เมนูบาร์ชื่อระบบคลังวัตถุดิบ ในหน้าจอหลักของโปรแกรม (ภาพผนวกที่ 71)



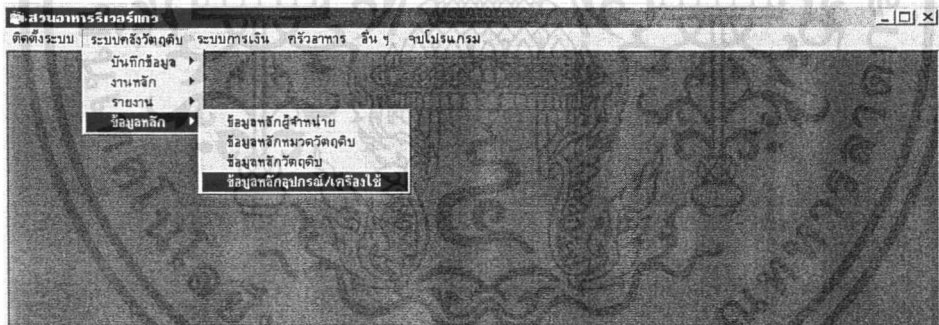
ภาพผนวกที่ 71 เมนูระบบคลังวัตถุดิบ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในเมนูระบบคลังวัตถุดิบจะมีเมนูย่อยต่าง ๆ ได้แก่ เมนูบันทึกข้อมูล ซึ่งในระบบคลังวัตถุดิบจะประกอบด้วย การบันทึกข้อมูลการเสนอราคา บันทึกใบขอซื้อ บันทึกใบสั่งซื้อและบันทึกใบเบิกของ เมนูที่สองเป็นเมนูงานหลัก จะเป็นเมนูที่ใช้ในการทำงานหลักของระบบคลังวัตถุดิบ จะประกอบด้วยเมนูย่อย การอนุมัติการจัดซื้อ การอนุมัติการเบิกวัตถุดิบและการทำสัญญาซื้อขาย ซึ่งจะกล่าวในภายหลัง เมนูที่สามเป็นเมนูรายงาน ในส่วนของระบบคลังจะประกอบด้วยรายงาน รายงานข้อมูลการจัดซื้อ รายงานข้อมูลการเบิกวัตถุดิบ รายงานการทำสัญญาการซื้อขาย และรายงานข้อมูลวัตถุดิบคงคลัง ส่วนเมนูสุดท้ายเป็นเมนูข้อมูลหลัก ซึ่งระบบคลังจะมีหน้าที่ดูแลข้อมูลเหล่านี้ ซึ่งจะได้แก่ ข้อมูลหลักหมวดวัตถุดิบ ข้อมูลหลักวัตถุดิบและข้อมูลหลักอุปกรณ์เครื่องใช้

เมนูข้อมูลหลัก

ในการทำงานของระบบคลังจะเริ่มจากการติดตั้งข้อมูลหลัก ในระบบคลังวัตถุดิบจะมีข้อมูลหลักซึ่งได้แก่ ข้อมูลหลักหมวด ข้อมูลหลักวัตถุดิบและข้อมูลหลักอุปกรณ์เครื่องใช้ (ภาพผนวกที่ 72,73,74,75และ76) โดยเข้าที่เมนูระบบคลังวัตถุดิบ ข้อมูลหลักและเลือกรายการที่จะติดตั้ง เมื่อมีการติดตั้งข้อมูลเสร็จ โปรแกรมจะสามารถอ้างอิงหรือเลือกใช้ข้อมูลเหล่านี้ได้



ภาพผนวกที่ 72 เมนูหน้าข้อมูลหลัก ระบบคลังวัตถุดิบ

ข้อมูลหลักผู้ขาย	
รหัสผู้ขาย	CU001
ชื่อร้านผู้ขาย	ร้านร้อยมิตร
ชื่อผู้ติดต่อ	พิชัย วงศ์พงษ์ษา
ที่อยู่	23/1 จ.แจ้งลงกรุง ส.ลาดกระบัง กทม.
เบอร์โทรศัพท์	326-7176
Fax	xxxxxx

ภาพผนวกที่ 73 หน้าจอข้อมูลหลักผู้ขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลหลักหมวดวัดถุดิบ	
รหัสหมวดวัดถุดิบ	MA
ชื่อหมวดวัดถุดิบ	เนื้อวัว

ภาพผนวกที่ 74 หน้าจอข้อมูลหลักหมวดวัดถุดิบ

ข้อมูลหลักคลังวัดถุดิบ	
รหัสหมวดวัดถุดิบ	MK001
รหัสวัดถุดิบ	A4001
ชื่อวัดถุดิบ	ขมุเนื้อแดง
หน่วยวัด	กิโลกรัม

ภาพผนวกที่ 75 หน้าจอข้อมูลหลักคลังวัดถุดิบ

ข้อมูลหลักอุปกรณ์/เครื่องใช้	
รหัสอุปกรณ์/เครื่องใช้	HW0001
ชื่ออุปกรณ์/เครื่องใช้	จาน
หน่วยวัด	ใบ
จำนวนคงคลัง	100 หน่วย
ราคาต่อหน่วย	12 บาท

ภาพผนวกที่ 76 หน้าจอข้อมูลหลักอุปกรณ์และเครื่องใช้

เมนูบันทึกข้อมูล

ในส่วนของเมนูบันทึกข้อมูล จะเป็นการบันทึกรายการที่เกิดขึ้นประจำวันในขั้นต้น ซึ่งได้แก่ รายการเสนอราคา รายการขอซื้อ รายการสั่งซื้อในกรณีที่มีการสั่งซื้อเองและรายการเบิกเอกสารนี้เป็นเอกสารที่ส่งมอบไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วัตถุประสงค์ การใช้งานให้คลิกที่เมนูระบบคลังวัตถุประสงค์ บันทึกข้อมูล แล้วเลือกรายการที่จะบันทึก (ภาพผนวกที่ 77) ซึ่งจะปรากฏหน้าจอการทำงานของแต่ละรายการขึ้น (ภาคผนวกที่ 78,79,80และ81) สามารถที่จะจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ ในฐานข้อมูล โดยลักษณะการทำงานจะเหมือนการทำงานของหน้าจอข้อมูลหลักทั่วไป เมื่อมีการปรับปรุงข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ข้อมูลเหล่านี้จะถูกนำไปใช้ในส่วนของเมนูงานหลักต่อไป



ภาพผนวกที่ 77 เมนูบันทึกข้อมูลระบบคลังวัตถุประสงค์



ภาพผนวกที่ 78 หน้าจอบันทึกการเสนอราคา



ภาพผนวกที่ 79 หน้าจอบันทึกการขอใช้ซื้อ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึกการเบิกวัสดุ

เลขที่ใบเบิก: 000003 วันที่เบิก: 13-January-200

พนักงานเบิก: FNACD จีระวิทย์
แผนก: แผนกการเงิน

รายการเบิกวัสดุ

รหัสรายการ	ชื่อรายการ	หน่วยวัด	จำนวน
▶ MA0001	สิ้นเนื้อวัว A	กิโลกรัม	15
MA0002	สิ้นเนื้อวัว B	กิโลกรัม	15

ภาพผนวกที่ 80 บันทึกการเบิกวัสดุ

บันทึกการสั่งซื้อ

เลขที่ใบสั่งซื้อ: 080002 วันที่สั่งซื้อ: 01/15/01

รหัสผู้จำหน่าย: CU001 จีระวิทย์
ชื่อติดต่อ: พิชญะ วงศ์พงษ์ษา

รายการสั่งซื้อ

รหัสรายการสั่งซื้อ	ชื่อรายการสั่งซื้อ	หน่วยวัด	จำนวน	ราคาต่อหน่วย
AA001	หมูเนื้อแดง	กก.	2	70
▶ MA0001	สิ้นเนื้อวัว A	กิโลกรัม	1	120

ราคารวม: 260 บาท
รายการส่วนลด: 0 บาท
ราคารวมสุทธิ: 260 บาท

ภาพผนวกที่ 81 บันทึกการสั่งซื้อ

เมนูงานหลัก

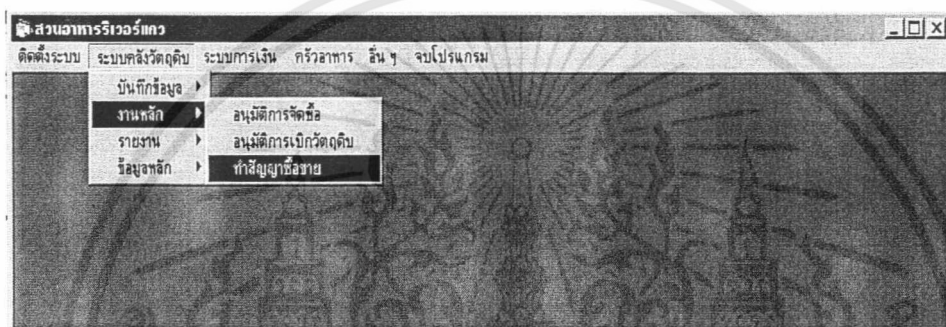
เมนูงานหลัก จะประกอบด้วยการทำงาน 3 ส่วน คือ การทำสัญญาการซื้อขายการอนุมัติ การจัดซื้อ การอนุมัติการเบิกวัสดุ (ภาพผนวกที่ 82) โดยจะกล่าวถึงการใช้งานตามลำดับ

การทำสัญญาการซื้อขาย

การใช้งานส่วนการทำสัญญาซื้อขาย ให้คลิกที่เมนูระบบคลังวัสดุ งานหลัก ทำสัญญาซื้อขาย จะแสดงหน้าจอการทำสัญญาซื้อขาย (ภาพผนวกที่ 83) ซึ่งในหน้าจอจะแสดงรายการข้อมูลการเสนอราคาที่ได้บันทึกไว้ในใบบันทึกการเสนอราคาในตอนแรก ให้เลือกเฉพาะรายการที่ต้องการทำสัญญาเท่านั้น โดยสามารถเพิ่ม ลบ รายการเสนอราคาได้ แต่จะกระทำ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ได้เฉพาะรายการที่เกิดขึ้นจริงในใบเสนอราคาเท่านั้น ซึ่งโปรแกรมจะตรวจสอบให้ ในการจัดเรียงข้อมูลให้คลิกที่หัวคอลัมน์ที่ต้องการจัดเรียง ซึ่งหน้าจอจะแสดงรายการเรียงตามลำดับจากน้อยไปหามาก ตามชื่อคอลัมน์บนตาราง ในกรณีที่ต้องการยกเลิกการเลือกรายการทำสัญญา ให้คลิกที่ปุ่มยกเลิกการเลือกรายการด้านบนของหน้าจอ หน้าจอจะแสดงรายการเสนอราคาทั้งหมดในตอนแรกออกมา เมื่อเลือกรายการที่จะทำสัญญาเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกที่ปุ่มทำสัญญาการซื้อขาย โปรแกรมจะเก็บข้อมูลการทำสัญญาการซื้อขายไว้ในฐานข้อมูลโดยนำรายการที่เสนอจากผู้จำหน่ายรายเดียวกันไว้ในสัญญาฉบับเดียวกัน ข้อมูลนี้จะนำไปใช้ในการจัดซื้อ



ภาพผนวกที่ 82 เมนูงานหลัก ระบบคลังสินค้า

สัญญาการซื้อขาย						วันที่
รายการเสนอราคา						24 ม.ค. 2544
เลขที่ใบเสนอราคา	รหัสผู้จำหน่าย	ชื่อผู้จำหน่าย	รหัสวัสดุ	ชื่อวัสดุ	หน่วยวัด	ราคา
CN001	CU001	ร้านน้อมจิต	AA001	หมูเนื้อแดง	กิโลกรัม	70
CO0014	CU001	ร้านน้อมจิต	AA001	หมูเนื้อแดง	กิโลกรัม	95
CN003	CU003	ร้านป้าน้อย	AA002	ผักกระเจต	กิโลกรัม	24
CN001	CU001	ร้านน้อมจิต	AA002	ผักกระเจต	กิโลกรัม	25
CO0014	CU001	ร้านน้อมจิต	AA002	ผักกระเจต	กิโลกรัม	25
CO0015	CU002	รณศักดิ์พานิช	AA002	ผักกระเจต	กิโลกรัม	27
CN001	CU001	ร้านน้อมจิต	AA003	น้ำมันหอย	กิโลกรัม	30
CN003	CU003	ร้านป้าน้อย	AA003	น้ำมันหอย	กิโลกรัม	31
CO0014	CU001	ร้านน้อมจิต	AA003	น้ำมันหอย	กิโลกรัม	45
CO0015	CU002	รณศักดิ์พานิช	AA003	น้ำมันหอย	กิโลกรัม	46
CO0011	CU003	ร้านป้าน้อย	AA004	พริกแห้ง	กิโลกรัม	105
CN001	CU001	ร้านน้อมจิต	AA004	พริกแห้ง	กิโลกรัม	110
CO0012	CU001	ร้านน้อมจิต	AA004	พริกแห้ง	กิโลกรัม	115
CO0015	CU002	รณศักดิ์พานิช	AA004	พริกแห้ง	กิโลกรัม	140
CO0014	CU001	ร้านน้อมจิต	AA004	พริกแห้ง	กิโลกรัม	150
CO0014	CU001	ร้านน้อมจิต	MA0001	สันเนื้อวัว A	กิโลกรัม	100
CO0015	CU002	รณศักดิ์พานิช	MA0001	สันเนื้อวัว A	กิโลกรัม	101
CN001	CU001	ร้านน้อมจิต	MA0001	สันเนื้อวัว A	กิโลกรัม	120
CO0015	CU002	รณศักดิ์พานิช	MA0002	สันเนื้อวัว B	กิโลกรัม	90
CO0014	CU001	ร้านน้อมจิต	MA0002	สันเนื้อวัว B	กิโลกรัม	95

ภาพผนวกที่ 83 หน้าจอการทำสัญญาการซื้อขาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การอนุมัติการจัดซื้อ

ให้คลิกที่ระบบคลังวัสดุคิบ งานหลัก อนุมัติการจัดซื้อ จะปรากฏหน้าจอการอนุมัติการจัดซื้อ (ภาพผนวกที่ 84) ภายในหน้าจอจะแสดงรายการขอซื้อประจำวัน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถูกดึงมาจากข้อมูลที่บันทึกไว้ในบันทึกใบขอซื้อ ให้เลือกรายการที่ต้องการสั่งซื้อโดยสามารถลบหรือเพิ่มได้ แต่ทั้งนี้จะกระทำได้เฉพาะรายการที่เกิดขึ้นจริงในใบขอซื้อเท่านั้น ในกรณีที่ยกเลิกการเลือกรายการสั่งซื้อ ให้คลิกปุ่มยกเลิกด้านบน รายการขอซื้อประจำวันจะกลับมาเหมือนเดิม รายการที่ปรากฏบนหน้าจอจะเป็นรายการที่จะออกใบสั่งซื้อ เมื่อเลือกรายการที่ต้องการสั่งซื้อเสร็จเรียบร้อยแล้ว ให้คลิกที่ปุ่มสั่งซื้อ โปรแกรมจะบันทึกรายการสั่งซื้อไว้ในฐานข้อมูล และออกใบสั่งซื้อให้ โดยจะคัดแยกใบสั่งซื้อตามรายการสั่งซื้อที่ได้ทำสัญญาไว้กับผู้ขายแต่ละราย ในกรณีที่ไม่มีการทำสัญญาการซื้อขายในรายการนั้น ๆ รายการเหล่านั้นจะแสดงออกมาทางหน้าจอการอนุมัติการจัดซื้อ ซึ่งจะต้องทำการออกใบสั่งซื้อเองโดยเข้าไปในเมนูบันทึกข้อมูลบันทึกใบสั่งซื้อ

ชื่อประจำวัน		รายการสั่งซื้อ				วันที่	24/01/44
เลขที่ใบขอซื้อ	รหัสผู้ขอซื้อ	ชื่อผู้ขอซื้อ	รหัสวัสดุคิบ	ชื่อวัสดุคิบ	หน่วยวัด	จำนวน	
RE0004	FNAC001	จิระวัฒน์	A4001	ทพ.เนื้อแดง	กิโลกรัม	5	
RE0004	FNAC001	จิระวัฒน์	A4004	พริกแห้ง	กิโลกรัม	1	
RE0004	FNAC001	จิระวัฒน์	A4003	น้ำมันทอด	กิโลกรัม	5	
RE0004	FNAC001	จิระวัฒน์	MA0002	สันเนื้อวัว B	กิโลกรัม	5	
RE0004	FNAC001	จิระวัฒน์	MA0001	สันเนื้อวัว A	กิโลกรัม	5	

ภาพผนวกที่ 84 หน้าจออนุมัติการจัดซื้อ

การอนุมัติการเบิกวัสดุคิบ

การอนุมัติการเบิกวัสดุคิบให้คลิกที่ระบบคลังวัสดุคิบ งานหลัก อนุมัติการเบิกวัสดุคิบ จะปรากฏหน้าจอการอนุมัติการเบิกวัสดุคิบ ซึ่งจะแสดงรายการเบิกวัสดุคิบที่บันทึกในใบเบิกของในตอนแรก ให้เลือกรายการที่จะอนุมัติ โดยการทำงานทั่วไปจะเหมือนหน้าจออนุมัติการจัดซื้อ และทำสัญญาซื้อขาย เมื่อเลือกรายการเสร็จให้คลิกปุ่มสั่งเบิก ซึ่งโปรแกรมจะไปปรับปรุงยอดปริมาณคงเหลือของวัสดุคิบรายการนั้น ๆ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมนูรายงาน

ให้คลิกที่ระบบคลังวัสดุคืบ รายงาน จากนั้นเลือกรายงานที่ต้องการ (ภาพผนวกที่ 85) ดูรายละเอียดโดยในส่วนของรายงานของระบบคลังวัสดุคืบจะประกอบด้วย รายงานข้อมูลการจัดซื้อ รายงานข้อมูลการเบิก รายงานข้อมูลการทำสัญญาและรายงานข้อมูลวัสดุคืบคงคลัง (ภาพผนวกที่ 86,87และ88) ในการดูรายละเอียดของรายงานสามารถจัดเรียงของมูลได้ โดยการคลิกที่หัวคอลัมน์ที่ต้องการจัดเรียง ซึ่งหน้าจอก็จะแสดงรายการ โดยจัดเรียงลำดับตามชื่อคอลัมน์ที่ต้องการ



ภาพผนวกที่ 85 เมนูรายงานระบบคลังวัสดุคืบ

เลขที่ใบสั่งซื้อ	รหัสรายการ	ชื่อรายการสั่งซื้อ	หน่วย	ราคา	จำนวน	รวมรวม	รายการส่วนลด	จำนวน	รวมสุทธิ
080001	AA002	ผักกระเจต	ก.ก	24	2	48		0	48
080002	AA001	หมูเนื้อแดง	ก.ก	70	2	140		0	140
*									

ภาพผนวกที่ 86 หน้าจอรายงานการจัดซื้อประจำวัน

เลขที่ใบเบิก	รหัสพนักงาน	ชื่อพนักงานผู้เบิก	รหัสรายการ	ชื่อรายการ	หน่วยวัด	จำนวน
000003	FNAC001	จิระวัฒน์	MA0002	สันเน็ลวีว B	กิโลกรัม	15
000003	FNAC001	จิระวัฒน์	MA0001	สันเน็ลวีว A	กิโลกรัม	15

ภาพผนวกที่ 87 หน้าจอรายงานการเบิกวัสดุคืบ

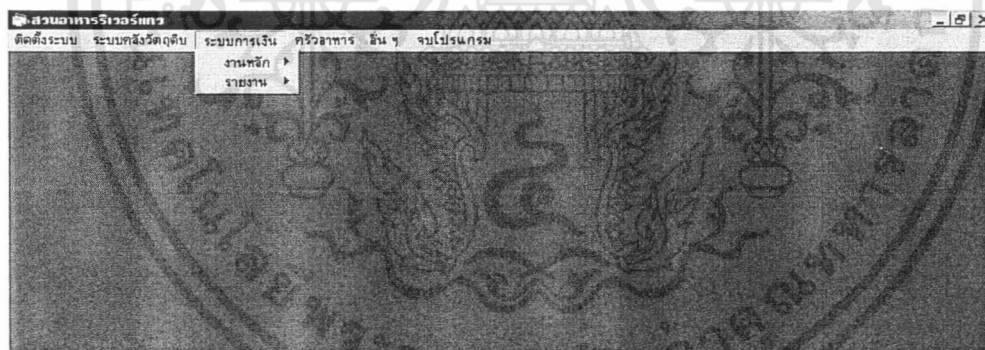
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

รายงานปริมาณวัตถุดิบคงเหลือ						
รหัสวัตถุดิบ	ชื่อวัตถุดิบ	รหัสหมวด	ชื่อหมวดวัตถุดิบ	หน่วยวัด	ราคาต่อหน่วย	จำนวนคงเหลือ
AA003	น้ำมันทอด	MW001	ผัก	กิโลกรัม	30	10
AA002	ผักกระเจต	MW001	ผัก	กิโลกรัม	24	20
AA004	พริกแห้ง	MW001	ผัก	กิโลกรัม	105	10
MA0001	สิ้นเนื้อวัว A	MA	เนื้อวัว	กิโลกรัม	120	5
MA0002	สิ้นเนื้อวัว B	MA	เนื้อวัว	กิโลกรัม	100	5
AA001	หมูเนื้อแดง	MK001	เนื้อ	กิโลกรัม	70	5

ภาพผนวกที่ 88 หน้าจอรายงานปริมาณวัตถุดิบคงเหลือ

การใช้งานของระบบการเงิน

ในการใช้งานของระบบการเงินให้เข้าที่เมนูบาร์ซึ่งระบบการเงินนั้นจะแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ งานหลัก ซึ่งของระบบการเงินจะเป็นส่วนของการขายประจำวัน อีกส่วนหนึ่งจะเป็นรายงาน ซึ่งประกอบด้วยรายงานข้อมูลการขายประจำวันและรายงานข้อมูล การจัดซื้อประจำวัน (ภาพผนวกที่ 89)



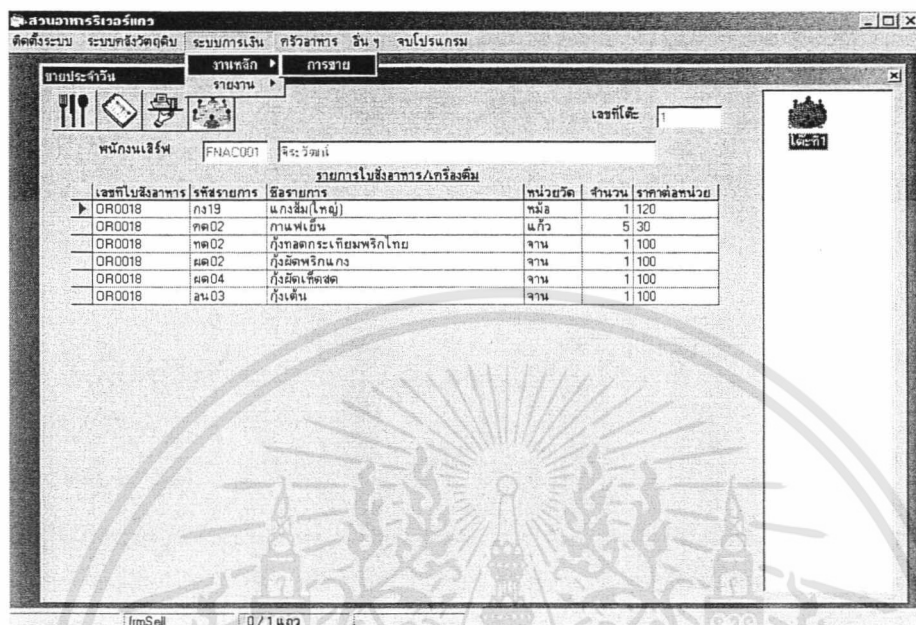
ภาพผนวกที่ 89 เมนูระบบการเงิน

เมนูงานหลัก

ในการใช้งานส่วนแรก ให้เข้าที่ระบบการเงิน งานหลัก การขาย จะปรากฏหน้าจอการขายขึ้น (ภาพผนวกที่ 90) โดยที่หน้าจอจะแสดงรายการสั่งอาหารของแต่ละโต๊ะ ส่วนทางด้านขวาของหน้าจอจะแสดงโต๊ะที่เปิดให้บริการ เมื่อต้องการดูรายการสั่งของโต๊ะต่าง ๆ ให้คลิกที่รูปโต๊ะตามหมายเลขโต๊ะที่ต้องการ ซึ่งหน้าจอจะแสดงรายการสั่งอาหารและเครื่องดื่มของโต๊ะนั้น ๆ ให้เห็น ส่วนด้านบนจะเป็นปุ่มเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งจะประกอบด้วย ปุ่มเมนูอาหารและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เครื่องคืม ปุ่มสั่งอาหารและเครื่องคืม ปุ่มเก็บเงิน และปุ่มเปลี่ยน โต๊ะ



ภาพผนวกที่ 90 หน้าจอการขาย

ในกรณีที่มีการสั่งอาหารหรือเปิด โต๊ะเกิดขึ้น ให้คลิกที่ปุ่มสั่งอาหารและเครื่องคืม หลังจากนั้นจะปรากฏหน้าจอใบสั่งอาหารเกิดขึ้น (ภาพผนวกที่ 91) การทำงานของหน้าจอนี้จะเหมือนกับการทำงานของหน้าจอข้อมูลหลักทั่วไป จะประกอบด้วยบัตเตอร์บาร์ที่ช่วยในการทำงานต่าง ๆ กับข้อมูล เมื่อมีการปรับปรุงหรือบันทึกใบสั่งอาหารและเครื่องคืมแล้ว ข้อมูลจะถูกแสดงในหน้าจอการขายตามหมายเลขโต๊ะที่สั่ง

เมื่อต้องการเก็บเงิน ให้เลือกโต๊ะที่จะเก็บ โดยคลิกกรุปทางขวาตามหมายเลขโต๊ะ จากนั้นให้คลิกที่ปุ่มเก็บเงินทางด้านบน จะปรากฏหน้าจอชำระเงิน (ภาพผนวกที่ 92) โดยจะแสดงรายการอาหารและเครื่องคืมของ โต๊ะนั้น ๆ ซึ่งสามารถแก้ไข เพิ่ม หรือลบรายการต่าง ๆ ได้ แต่จะสามารถทำได้เฉพาะรายการที่เกิดขึ้นจริงในใบสั่งอาหารและเครื่องคืมของ โต๊ะที่จัดเก็บได้เท่านั้นซึ่งโปรแกรมจะตรวจสอบให้ ในการเพิ่มหรือแก้ไขสามารถพิมพ์ลงในช่องแสดงรายการได้เลย ส่วนการลบรายการ ให้คลิกที่หน้าแถวของรายการที่ต้องการลบ ซึ่งจะเกิดแถบสีทึบแล้ว จากนั้นกดปุ่ม Delete ข้อมูลของรายการเหล่านั้นจะถูกลบออก การแก้ไข ลบ หรือเพิ่ม จะไม่มีผลกับรายการในใบสั่งอาหารและเครื่องคืม ซึ่งรายการที่ยังไม่นำมาคำนวณราคา จะสามารถนำมาคำนวณในภายหลังได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บันทึกใบสั่งอาหาร/เครื่องดื่ม

เลขที่ใบสั่งอาหาร: OR0018 วันที่ออกใบ: 1/22/01
เลขที่โต๊ะ: 1 เวลา: 1:17:42 AM
พนักงานเสิร์ฟ: FNAC001 | จิระวัฒน์

รายการใบสั่งอาหาร/เครื่องดื่ม

รหัสรายการ	ชื่อรายการ	หน่วยวัด	จำนวน
▶ กง19	แกงส้ม(ใหญ่)	ทมิฬ	1
คค02	กาน้ำเย็น	แก้ว	5
ทค02	กุ้งทอดกระเทียมพริกไทย	จาน	1
ผค02	กุ้งผัดพริกแกง	จาน	1
ผค04	กุ้งผัดเค็ตสด	จาน	1
อน03	กุ้งเต้น	จาน	1

ภาพผนวกที่ 91 หน้าจอบันทึกใบสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

ชำระเงินค่าอาหาร/เครื่องดื่ม

เลขที่โต๊ะ: 1

เลขที่ใบสั่งอาหาร/เครื่องดื่ม

เลขที่ใบสั่งอาหาร	รหัสรายการ	ชื่อรายการ	จำนวน	ราคาต่อหน่วย	ราคา
▶ OR0018	กง19	แกงส้ม(ใหญ่)	1	120	120
OR0018	คค02	กาน้ำเย็น	5	30	150
OR0018	ทค02	กุ้งทอดกระเทียมพริกไทย	1	100	100
OR0018	ผค02	กุ้งผัดพริกแกง	1	100	100
OR0018	ผค04	กุ้งผัดเค็ตสด	1	100	100
OR0018	อน03	กุ้งเต้น	1	100	100
*					

ราคารวม: 670 บาท
รายการส่วนลด: จำนวนเงิน 0 บาท
ราคารวมสุทธิ: 670 บาท

ใบแจ้งค่าอาหาร แก้ไขใบเสร็จ ยกเลิก รับชำระเงิน

ภาพผนวกที่ 92 หน้าจอชำระเงิน

ส่วนปุมที่อยู่ด้านล่างของหน้าจอ ได้แก่พิมพ์ใบแจ้งราคา แก้ไขใบเสร็จ ยกเลิกและเก็บเงิน การทำงานของรายการเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับรายการอาหารและเครื่องดื่มที่อยู่ในหน้าจอ ในขณะที่เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

นั้น เช่น พิมพ์ใบแจ้งค่าอาหารจะพิมพ์เฉพาะรายการที่ปรากฏอยู่ในขณะนั้น ส่วนปุ่มการแก้ไขใบเสร็จใช้ในกรณีที่ต้องการแก้ไขใบเสร็จ เช่น ในกรณีที่ลูกค้าต้องการแยกใบเสร็จ ให้คลิกที่ปุ่มนี้จะปรากฏหน้าจอแก้ไขใบเสร็จ (ภาพผนวกที่ 93) ซึ่งการทำงานจะเหมือนกับหน้าจอข้อมูลหลักทั่วไป เมื่อแก้ไขปรับปรุงใบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ใบเสร็จที่เหล่านี้ออกให้กับลูกค้าเมื่อลูกค้าชำระเงิน ในกรณีที่เรียกเก็บเงินให้คลิกที่ปุ่มเก็บเงิน จะมีข้อความถามยืนยันการรับเงิน ถ้ายืนยันการรับเงินโปรแกรมจะออกใบเสร็จให้พร้อมทั้งจะลบรายการที่อยู่ในใบเสร็จออกจากหน้าจอการขาย แต่ถ้ายืนยันการรับเงิน จะไม่มีการทำงานใด ๆ เกิดขึ้น ซึ่งสามารถไปทำงานในส่วนอื่น ๆ ต่อไปได้

การเปลี่ยนโต๊ะนั่ง

ในกรณีที่ลูกค้าต้องการเปลี่ยนโต๊ะ ให้เลือกหมายเลขโต๊ะที่ต้องการเปลี่ยน โดยคลิกที่โต๊ะที่ต้องการในรูปทางขวา จากนั้นให้คลิกที่ปุ่มเปลี่ยนโต๊ะ จะปรากฏหน้าจอไดอะล็อกบ็อกซ์ (ภาพผนวกที่ 94) ให้ใส่หมายเลขโต๊ะที่ต้องการเปลี่ยนไปเป็น เมื่อใส่หมายเลขโต๊ะแล้วให้คลิกที่ปุ่ม

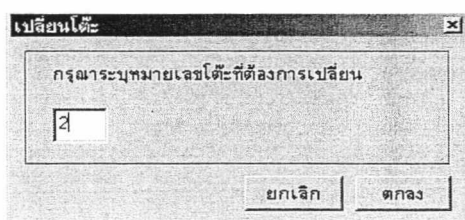
เลขที่ใบเสร็จ		วันที่ออกใบ		
PR0005		เวลา		
เลขที่ใบสั่งอาหาร/เครื่องดื่ม				
เลขที่ใบสั่งอาหาร	รหัสรายการ	ชื่อรายการ	จำนวน	ราคา
▶ OR0018	กง19	แกงส้ม(ใหญ่)	1	120
OR0018	คต02	กาแฟเย็น	5	150
OR0018	ทต02	กุ้งทอดกระเทียมพริกไทย	1	100
OR0018	ผต02	กุ้งผัดพริกแกง	1	100
OR0018	ผต04	กุ้งผัดหัดสด	1	100
OR0018	สน03	กุ้งเต้น	1	100

ราคารวม		670	บาท
รายการส่วนลด		จำนวนเงิน	0 บาท
ราคารวมสุทธิ		670	บาท

ภาพผนวกที่ 93 หน้าจอแก้ไขใบเสร็จ

ตกลง โปรแกรมจะเปลี่ยนหมายเลขโต๊ะให้ ในกรณีที่ต้องการยกเลิกการเปลี่ยนโต๊ะ ให้คลิกที่ปุ่มยกเลิก ซึ่งโปรแกรมจะออกจากหน้าจอเปลี่ยนโต๊ะ

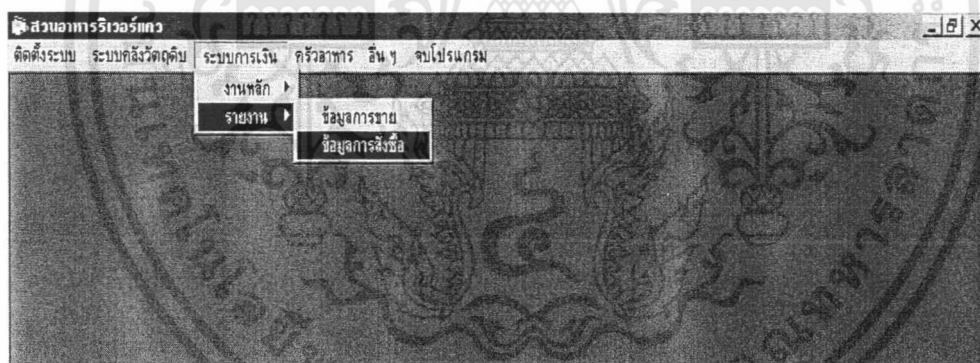
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 94 หน้าจอเปลี่ยนโต๊ะ

เมนูรายงาน

ในการใช้งานให้เข้าคลิกที่เมนูระบบการเงิน รายงาน (ภาพผนวกที่ 95) โดยรายงานของระบบการเงินจะประกอบด้วย 2 รายงาน คือ รายงานข้อมูลการขายที่เกิดขึ้นประจำวัน (ภาพผนวกที่ 96) และรายงานการจัดซื้อประจำวัน ซึ่งสามารถคลิกเพื่อดูรายงานเหล่านั้นได้ ในหน้าจอรายงานทั้งสองจะแสดงข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเภทของรายงานนั้น ๆ ซึ่งสามารถสั่งให้มีการจัดเรียงข้อมูลจากน้อยไปหามาก โดยการคลิกที่ส่วนหัวของคอลัมน์ที่ต้องการเรียงลำดับ โปรแกรมจะจัดเรียงลำดับตามคอลัมน์ที่ต้องการ



ภาพผนวกที่ 95 เมนูรายงานระบบการเงิน

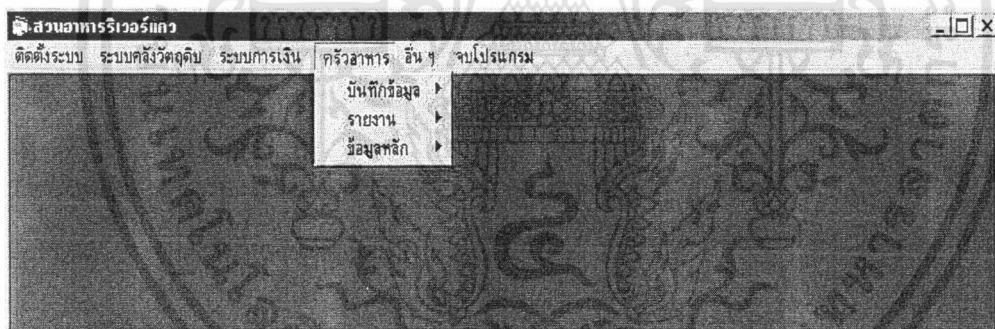
การใช้งานของระบบครัวปรุงอาหาร

การใช้งานของระบบครัวปรุงอาหารให้เข้าที่ครัวปรุงอาหาร ในเมนูของหน้าจอหลัก จะพบเมนูย่อย ได้แก่ เมนูการบันทึกข้อมูล ซึ่งเป็นการตรวจเช็คอุปกรณ์ที่ใช้อยู่ในแต่ละครัว เมนูรายงาน จะเป็นเมนูที่รายงานผลการตรวจเช็คอุปกรณ์ของแต่ละครัว ส่วนเมนูสุดท้ายเป็นเมนูข้อมูลหลัก ซึ่งในส่วนข้อมูลหลักของครัวปรุงอาหาร จะเป็นส่วนการจัดการกับข้อมูลหลักหมวดอาหาร และรายการอาหาร (ภาพผนวกที่ 97)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่ใบสั่ง	รหัสรายการ	ชื่อรายการอาหาร/เครื่องดื่ม	หน่วย	ราคา	จำนวน	ราคารวม	รายการส่วนลด	จำนวน	รวมสุทธิ
CHECKBILL	ผล01	ก๋วยเตี๋ยว	จาน	200	1	760		0	760
CHECKBILL	ผล02	ก๋วยเตี๋ยวผัดผง	จาน	100	3	760		0	760
CHECKBILL	ผล01	ก๋วยเตี๋ยวผัด	จาน	80	2	760		0	760
CHECKBILL	ทต01	ก๋วยเตี๋ยวผัดทอด	จาน	100	1	760		0	760
PR0001	ทต01	ก๋วยเตี๋ยวผัดทอด	จาน	100	1	240		0	240
PR0001	ทต02	ก๋วยเตี๋ยวผัด	แก้ว	30	2	240		0	240
PR0001	ทต03	ข้าวต้มไก่(เล็ก)	จาน	40	2	240		0	240
PR0002	ผล05	ส้มโอ	จาน	80	2	240		0	240
PR0002	ทต02	ข้าวต้มไก่	จาน	40	2	240		0	240
PR0002	DL001	น้ำเปล่า	แก้ว	0	2	240		0	240

ภาพผนวกที่ 96 หน้าจอรายงานการขาย

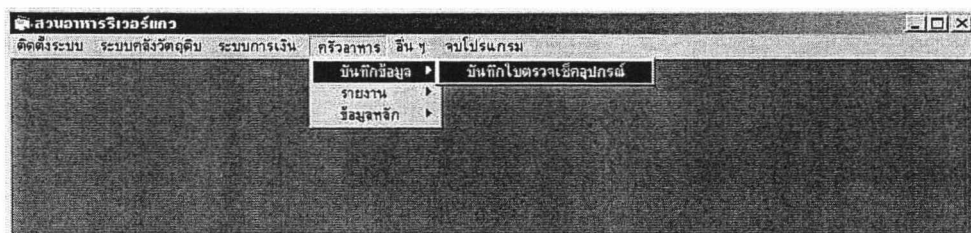


ภาพผนวกที่ 97 เมนูครัวอาหาร

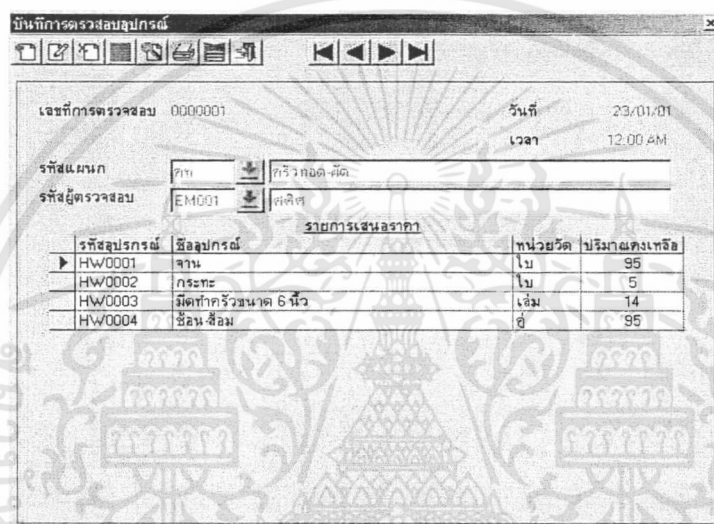
เมนูบันทึกข้อมูล

ในการบันทึกข้อมูลการตรวจเช็คอุปกรณ์แต่ละครัว ให้ป้อน ข้อมูลในใบตรวจเช็ค อุปกรณ์ โดยคลิกที่เมนูครัวปรุงอาหาร บันทึกข้อมูล บันทึกการตรวจเช็คอุปกรณ์ (ภาพผนวกที่ 98) จะปรากฏหน้าจอบันทึกการตรวจเช็คอุปกรณ์ (ภาพผนวกที่ 99) สามารถเพิ่ม ลบหรือแก้ไขข้อมูล ได้ ซึ่งลักษณะการทำงานเช่นเดียวกับการทำงานของหน้าจอข้อมูลหลักทั่วไป ข้อมูลที่เกิดขึ้น โปรแกรมจะนำไปแก้ไขในฐานข้อมูลเพื่อแสดงผลการตรวจเช็ค ในรายงานต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 98 เมนูบันทึกข้อมูลของครัวอาหาร



ภาพผนวกที่ 99 หน้าจอบันทึกการตรวจสอบอุปกรณ์

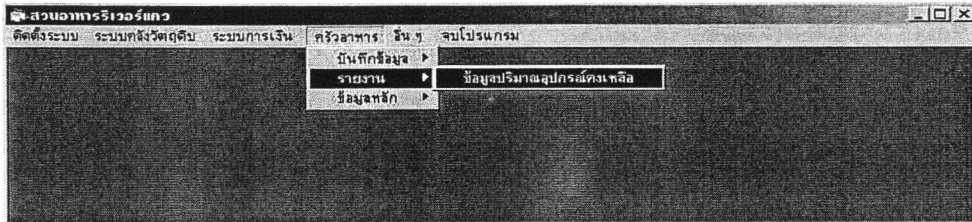
เมนูรายงาน

ในเมนูรายงาน เป็นรายงานการตรวจสอบอุปกรณ์ในแต่ละครัว ในการเรียกดูรายงานให้คลิกที่ครัวอาหาร รายงาน รายงานการตรวจสอบอุปกรณ์ (ภาคผนวกที่ 100) ซึ่งจะปรากฏหน้าจอรายงานการตรวจสอบอุปกรณ์ (ภาพผนวกที่ 101) โดยสามารถเรียกดูจำนวนอุปกรณ์ที่มีอยู่ในแต่ละครัวได้

เมนูข้อมูลหลัก

ในส่วนของคุณสมบัติหลักของระบบครัวปรุงอาหาร จะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับรายการอาหารได้แก่ ข้อมูลหลักหมวดอาหารและเครื่องดื่ม และข้อมูลหลักรายการอาหารและเครื่องดื่ม โดยเข้าที่เมนูระบบครัวปรุงอาหาร ข้อมูลหลักและเลือกรายการที่ต้องการติดตั้ง (ภาพผนวกที่ 102, 103 และ 104) การทำงานต่าง ๆ ของระบบจะเหมือนกับหน้าจอข้อมูลหลักทั่วไป จะสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขและค้นหาข้อมูลได้ เมื่อมีการติดตั้งข้อมูลเสร็จ โปรแกรมจะสามารถอ้างอิงหรือเลือกใช้ข้อมูลเหล่านี้ได้

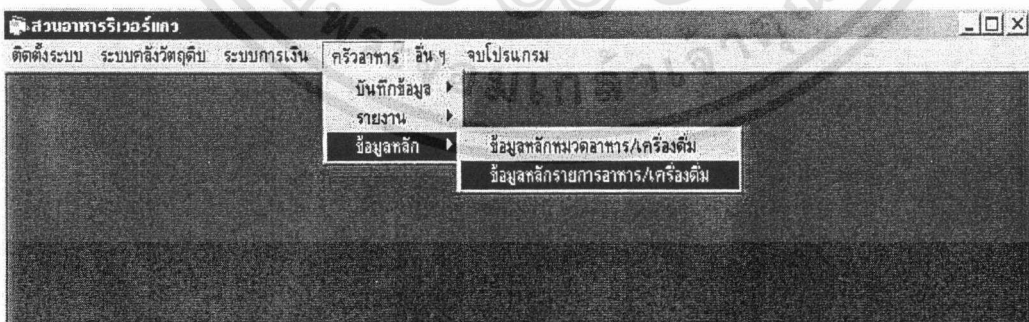
เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาพผนวกที่ 100 เมนูรายงานปริมาณอุปกรณ์คงเหลือ

เลขที่การตรวจ	รหัสอุปกรณ์	ชื่ออุปกรณ์	หน่วยวัด	ยอดคงเหลือ	บงกษวันที่	จำนวนที่เบิก	ปริมาณคงเหลือ	จำนวนที่ขาด
0000001	HW0001	คาน	ใบ	100	22/01/01	0	95	5
0000001	HW0002	กระดาษ	ใบ	5	22/01/01	0	5	0
0000001	HW0003	มีดผ่าควัรขนาด 6 นิ้ว	เล่ม	15	22/01/01	0	14	1
0000001	HW0004	ซิออน-ซิอม	คู่	90	22/01/01	10	95	5

ภาพผนวกที่ 101 หน้าจอรายงานการตรวจสอบอุปกรณ์



ภาพผนวกที่ 102 เมนูข้อมูลหลักของครัวอาหาร

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อมูลหลักหมวดอาหาร/เครื่องดื่ม

รหัสหมวดอาหาร/เครื่องดื่ม BD

ชื่อหมวดอาหาร/เครื่องดื่ม ดื่ม

ภาพผนวกที่ 103 ข้อมูลหลักหมวดอาหารและเครื่องดื่ม

ข้อมูลหลักรายการอาหาร/เครื่องดื่ม

หมวดอาหาร/เครื่องดื่ม คง

รหัสอาหาร/เครื่องดื่ม คง12

ชื่ออาหาร/เครื่องดื่ม แกงป่าเพื่อ

รหัสหน่วยบริการ คณ

หน่วยวัด กรัม

ราคาต่อหน่วย 70 บาท

ข้อมูลวัตถุดิบที่ใช้

รหัสวัตถุดิบ	ชื่อวัตถุดิบ	หน่วยวัด	อัตราต่อหน่วย
AA001	หมูเนื้อแดง	กิโลกรัม	1

ภาพผนวกที่ 104 ข้อมูลหลักรายการอาหารและเครื่องดื่ม

การใช้งานเมนูอื่น ๆ

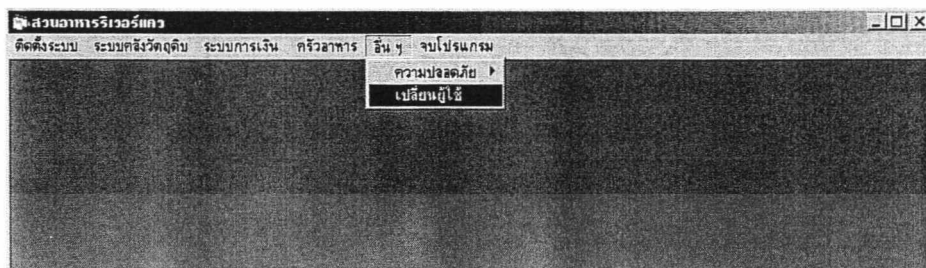
เมนูอื่น ๆ เป็นเมนูที่เกี่ยวกับการใช้งานทั่วไปของโปรแกรม ซึ่งจะเกี่ยวกับการเข้ามาใช้งานใน โปรแกรม จะประกอบด้วยเมนูความปลอดภัย และเมนูเปลี่ยนผู้ใช้ (ภาพผนวกที่ 105)

ในส่วนของความปลอดภัย จะประกอบด้วยเมนูกำหนดผู้ใช้ และการเปลี่ยนรหัสผ่าน (ภาพผนวกที่ 106)

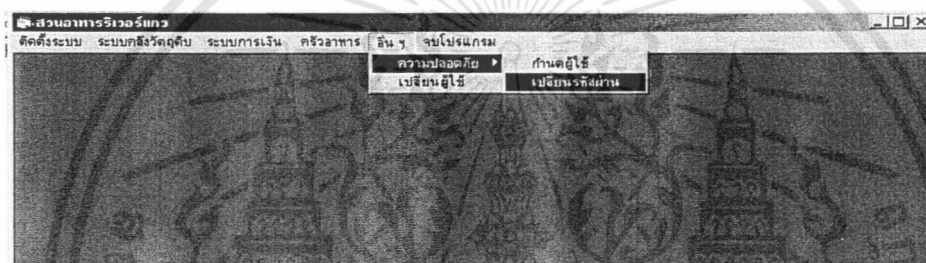
เมนูกำหนดผู้ใช้

ในการกำหนดผู้ใช้ ให้คลิกที่เมนูอื่น ๆ ความปลอดภัย กำหนดผู้ใช้ จะโคดะล็อกบ็อกซ์รหัสผ่าน ซึ่งจะทำการตรวจสอบว่าเป็นผู้ใช้ที่มีสิทธิในการกำหนดผู้ใช้หรือไม่ ถ้าไม่ใช่หน้าจจะแสดงข้อความเตือน (ภาพผนวกที่ 107) และไม่สามารถเข้าไปใช้งานส่วนการกำหนดผู้ใช้ได้ แต่ถ้าเอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

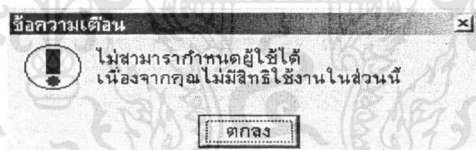
ไซจะแสดงปรากฏหน้าจอกำหนดผู้ใช้ขึ้นมา (ภาพผนวกที่ 108)



ภาพผนวกที่ 105 เมนูอื่น ๆ



ภาพผนวกที่ 106 เมนูความปลอดภัย



ภาพผนวกที่ 107 หน้าจอข้อความเตือน

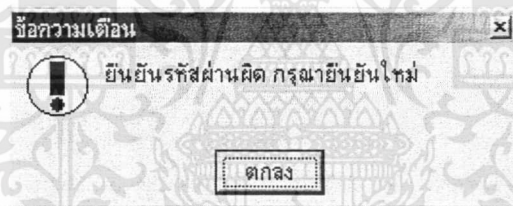
ภาพผนวกที่ 108 หน้าจอกำหนดผู้ใช้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการกำหนดผู้ใช้ให้กำหนดรหัสผู้ใช้ รหัสผ่าน พร้อมทั้งกำหนดสิทธิในการเข้าใช้โปรแกรม จากนั้นกดปุ่มตกลงจะปรากฏไดอะล็อกบ็อกซ์ให้ยืนยันรหัสผ่านอีกครั้งหนึ่ง (ภาพผนวกที่ 109) ให้พิมพ์รหัสผ่านที่ได้ตั้งไว้ในตอนแรกอีกครั้ง จากนั้นตอบตกลง ซึ่งโปรแกรมจะทำการตรวจสอบว่าตรงกับรหัสครั้งแรกหรือไม่ ถ้ารหัสผ่านที่ใส่ไปตรงกับรหัสผ่านครั้งแรก โปรแกรมจะบันทึกข้อมูลผู้ใช้ลงฐานข้อมูล ถ้าไม่ใช้จะแสดงข้อความเตือน (ภาพผนวกที่ 110)และไม่ดำเนินการต่อ ซึ่งถ้าต้องการจะกำหนดต่อ ให้แก้ไขรหัสผ่านให้ถูกต้อง



ภาพผนวกที่ 109 ไดอะล็อกบ็อกซ์ยืนยันรหัสผ่าน



ภาพผนวกที่ 110 หน้าจอแสดงข้อความยืนยันรหัสผ่านผิด

เมนูเปลี่ยนรหัสผ่าน

เมนูเปลี่ยนรหัสผ่านใช้ในกรณีที่ต้องการเปลี่ยนรหัสผ่าน โดยเข้าที่เมนูอื่น ๆ ความปลอดภัยเปลี่ยนรหัสผ่าน จะปรากฏไดอะล็อกบ็อกซ์เปลี่ยนรหัสผ่านขึ้นมา (ภาพผนวกที่ 111) ให้ใส่รหัสผ่านเก่า และรหัสผ่านใหม่ พร้อมทั้งยืนยันรหัสผ่านอีกครั้ง จากนั้นตอบตกลง โปรแกรมจะทำการตรวจสอบรหัสผ่านเก่า ว่าตรงกับรหัสผ่านที่ที่เข้าโปรแกรมมาที่แรกหรือไม่ ถ้าตรงกันจะทำการตรวจสอบรหัสผ่านที่ป้อนเข้าไปใหม่ แต่ถ้าไม่ตรงกับรหัสผ่านที่ใช้ในตอนเข้าโปรแกรมครั้งแรก โปรแกรมจะแสดงข้อความเตือน (ภาพผนวกที่ 112) และให้ป้อนรหัสผ่านใหม่

เมนูเปลี่ยนผู้ใช้

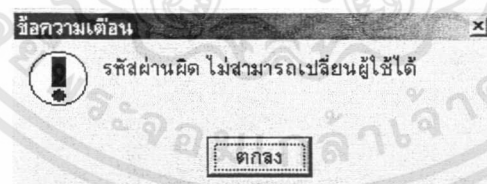
เมนูเปลี่ยนผู้ใช้ เป็นเมนูใช้สำหรับการเปลี่ยนการทำงานของโปรแกรมไปใช้ในระบบอื่น โดยให้คลิกที่เมนูอื่น ๆ เปลี่ยนผู้ใช้ จะปรากฏหน้าจอ Login เช่นเดียวกับตอนที่เริ่มเข้า

ภาพผนวกที่ 111 ไดอะล็อกบ็อกซ์เปลี่ยนรหัสผ่าน



ภาพผนวกที่ 112 หน้าจอแสดงข้อความรหัสผ่านผิด

โปรแกรมครั้งแรก จากนั้นให้ใส่รหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน โปรแกรมจะทำการตรวจสอบรหัสผ่าน ถ้าถูกต้องจะอนุญาตให้เปลี่ยนผู้ใช้ได้ แต่ถ้ารหัสผ่านผิดจะปรากฏหน้าจอข้อความเตือน (ภาพผนวกที่ 113) โดยการใช้งานจะขึ้นอยู่กับข้อกำหนดสิทธิการใช้งานของผู้ใช้รายนั้น ซึ่งได้กำหนดสิทธิการใช้งานในตอนที่กำหนดผู้ใช้รายนั้นขึ้นมา



ภาพผนวกที่ 113 หน้าจอข้อความเตือนรหัสผ่านผิด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้