

## บทคัดย่อ

โครงการวิจัยนี้นำเสนอขั้นตอนการปรับปรุงและพัฒนาบริการร้านกาแฟ โดยเริ่มจากการศึกษาพฤติกรรมของลูกค้าร้านกาแฟและสภาพการให้บริการของร้านกาแฟก่อนปรับปรุงกระบวนการให้บริการลูกค้า โดยลูกค้ามาใช้บริการเฉลี่ย 238 คนต่อวัน จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการรายชั่วโมงจะมากที่สุด 47 คนในช่วง 12.00-13.00 น. ลูกค้า 93% สั่งซื้อเครื่องดื่มครั้งละ 1 แก้ว ลูกค้าไม่ต้องรอนานเกินกว่า 10 นาที ขณะในการผลิตเครื่องดื่มปั่นจะใช้เวลาเฉลี่ย 3 นาที 42 วินาที เครื่องดื่มไม่ปั่นใช้เวลาเฉลี่ย 1 นาที 37 วินาที คิวจะมากที่สุดเกิดในช่วง 8.00-9.00 น. มีคิวสูงสุด 9 คน ในขณะที่ความล่าช้าเฉลี่ยสูงสุดในช่วง 9.00-10.00 น. มีความล่าช้าเฉลี่ย 6 นาที 33 วินาที จากนั้นโปรแกรม Siam SME 2006 ได้รับการพัฒนาขึ้นจากภาษา Visual Basic เพื่อช่วยในการให้บริการและบริหารร้านกาแฟ ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวสามารถลดเวลาในการรับคำสั่งซื้อจาก 1 นาที 13 วินาที เหลือเพียง 24 วินาที นอกจากนี้ยังสามารถรวบรวมข้อมูลการขายสินค้าประเภทต่างในแต่ละช่วงเวลาสรุปในรูปแบบตาราง Excel สุดท้ายนำเสนอกระบวนการโลจิสติกส์ที่เหมาะสมในการบริหารจัดการร้านกาแฟทั้งระบบหน้าร้านและหลังร้าน

## Abstract

This research project presents the improvement and development processes of a coffee shop enterprise. Firstly, the behavior of the customers and the service condition are investigated. The average number of customers was 238 persons per day. The peak hourly customer volume was 47 persons occurred during 12.00-13.00. Ninety three percent of the customers bought 1 glass per order. The customers were willing to wait not more than 10 minutes. Meanwhile, the production time of minced beverage and cold beverage were 3 minutes 42 seconds and 1 minute 37 seconds respectively. Maximum queue was 9 persons occurred during 8.00-9.00. The maximum average delay was 6 minutes 33 seconds occurred during 9.00-10.00. Secondly, the Siam SME 2006 program was developed from Visual Basic in order to provide proper service and management of the enterprise. The program reduced the order receiving process from 1 minute 13 seconds to 24 seconds. Besides, the program provided the sale classification by item and time, then summarized into Excel table. Finally, the proper logistics processes in managing the coffee shop in both front office and back office systems were introduced.