

## สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตการวิจัย	1
1.4 วิธีดำเนินการวิจัย	1
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	2
บทที่ 2 ความรู้พื้นฐานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	3
2.1 วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises, SME)	3
2.2 ธุรกิจร้านกาแฟ	7
2.3 กระบวนการโลจิสติกส์	9
บทที่ 3 การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการปรับปรุงการบริการ	10
3.1 ระบบการให้บริการของร้านกาแฟ	10
3.2 การมาใช้บริการของลูกค้าร้านกาแฟ	11
3.2.1 การกระจายตัวของการมาใช้บริการ (Arrival Distribution)	12
3.2.2 การกระจายตัวของจำนวนสินค้าที่สั่งซื้อในแต่ละครั้ง (Order Size Distribution)	13
3.2.3 การกระจายตัวของยอดขาย (Sales Distribution)	13
3.2.4 เวลาที่ลูกค้าเต็มใจรอ (Willing-to-Wait Time)	14
3.2.5 ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า (Satisfaction Factor)	15
3.3 สภาพการให้บริการของร้านกาแฟ	15
3.3.1 กระบวนการและเวลาที่ใช้ในการรับคำสั่งซื้อ การผลิต และการส่งมอบ	16
3.3.2 คิวและความล่าช้า	16
3.3.3 ต้นทุน-กำไร-ยอดจำหน่ายของสินค้าแต่ละชนิด	18

	หน้า
บทที่ 4 แนวทางการปรับปรุงและพัฒนาการบริการ	19
4.1 เวลาเปิดบริการ	19
4.2 โปรแกรม Siam SME 2006	19
4.3 กระบวนการทำงานหน้าร้าน (Front Office Process)	24
4.4 ระบบการบริหารหลังร้าน (Back Office Management System)	25
4.4.1 การพยากรณ์ความต้องการ (Demand Forecasting)	25
4.4.2 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ (Product Development)	26
4.4.3 การปรับปรุงและพัฒนากระบวนการคิดต้นทุนฐานกิจกรรม	26
4.4.4 การพัฒนา KPI เพื่อการจัดการโซ่อุปทาน	27
4.4.5 การจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory Management)	28
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	29
5.1 สรุปผลการวิจัย	29
ภาคผนวก	30
เอกสารอ้างอิง	39
	หน้า
ตารางที่ 2.1 สรุปลักษณะของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม	4
ตารางที่ 2.2 มูลค่าผลิตภัณฑ์กาแฟแยกขายประเภท, ล้นบาท	7
ตารางที่ 3.1 สรุปความสำคัญของการสำรวจการมาใช้บริการของลูกค้า	11
ตารางที่ 3.2 การมาใช้บริการร้านกาแฟรายชั่วโมง	12
ตารางที่ 3.3 ยอดขายรายชั่วโมง	14
ตารางที่ 3.4 เวลาที่ลูกค้าเต็มใจรอ	14
ตารางที่ 3.5 สรุปความสำคัญของการสำรวจสภาพการให้บริการของร้านกาแฟ	15
ตารางที่ 3.6 คิวและความล่าช้ารายชั่วโมง	17
	หน้า
รูปที่ 3.1 การให้บริการของร้านกาแฟในโครงการวิจัย	10
รูปที่ 3.2 กิจกรรมโลจิสติกส์และโซ่อุปทานของร้านกาแฟ	11
รูปที่ 3.3 การมาใช้บริการรายชั่วโมง	13
รูปที่ 3.4 สัดส่วนจำนวนเครื่องดื่มที่ลูกค้าสั่งซื้อแต่ละครั้ง	13
รูปที่ 3.5 Histogram เวลาที่ลูกค้าเต็มใจรอ	15

รูปที่ 3.6 กระบวนการรับคำสั่งซื้อ การผลิต และการส่งมอบ	16
รูปที่ 3.7 คิวสูงสุดเฉลี่ยรายชั่วโมง	17
รูปที่ 3.8 ความล่าช้าเฉลี่ยรายชั่วโมง	18
รูปที่ 4.1 ผังการทำงานของโปรแกรม Siam SME 2006.	23
รูปที่ 4.2 กระบวนการทำงานหน้าร้านก่อนปรับปรุง	24
รูปที่ 4.3 กระบวนการทำงานหน้าร้านหลังปรับปรุง	25