คู่มือธุรกิจร้านอาหาร

1. โครงสร้างธุรกิจ 1
   1.1 ภาพรวมธุรกิจ 1
   1.2 การวิเคราะห์โซ่อุปทาน 4
2. สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน 10
   2.1 ความสามารถในการแข่งขัน 10
   2.2 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันภายในประเทศ 10
   2.3 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ 14
3. คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ 17
4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ 18
   4.1 การจัดตั้งธุรกิจ 18
   4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ 21
   4.3 องค์ประกอบหลักในการประกอบธุรกิจ 27
5. กระบวนการดำเนินงาน 37
6. ข้อมูลทางการเงิน 40
   6.1 โครงสร้างการลงทุน 40
   6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 41
   6.3 ประมาณการรายได้ 43
7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ 44
   7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ 44
   7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ 50
8 แนวทางการจัดทำมาตรฐาน 53

1. โครงสร้างธุรกิจ

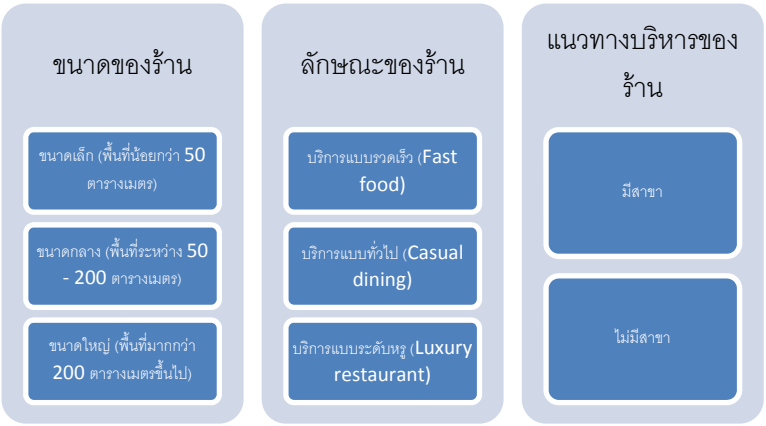
1.1 ภาพรวมธุรกิจ

▶ คำจำกัดความธุรกิจ

ธุรกิจร้านอาหารมีคำนิยามต่างๆ ที่ค่อนข้างกว้าง ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่ร้านอาหารเล็กๆ ที่ให้บริการเมนูตามสั่งไปจนถึงร้านอาหารระดับหรู อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาจากลักษณะธุรกิจร้านอาหารทั่วไปในประเทศไทยสามารถนิยามความหมายของร้านอาหารได้ดังนี้ “ร้านอาหาร หมายถึง สถานที่ที่มีการเก็บอาหารทั้งของสดหรือของแห้งเพื่อใช้จัดเตรียม ประกอบอาหารและปรุงอาหารจนสำเร็จ และสามารถบริโภคได้ทันที โดยเป็นการให้บริการทั้งอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้าทั้งภายในร้านหรืออาจมีการให้บริการสั่งกลับบ้าน” ดังนั้น ธุรกิจร้านอาหารจึงเป็นธุรกิจที่มีลักษณะเฉพาะในแง่ของอัตราการเติบโตและภาวะการแข่งขันที่อยู่ในระดับสูงโดยธรรมชาติ

ปัจจุบันธุรกิจร้านอาหารมีการแบ่งประเภทการให้บริการอยู่ 3 มิติ ดังรูปที่ 1 ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

รูปที่ 1 : การแบ่งประเภทของร้านอาหาร



▶ **มิติที่** 1 แบ่งตามขนาดของร้าน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประเภทคือ

1. ร้านอาหารขนาดไม่เกิน 50 ตารางเมตร

ร้านอาหารประเภทนี้อาจไม่มีการบริการเสิร์ฟอาหารถึงโต๊ะ โดยรูปแบบบริการจะคล้ายกับร้านอาหารฟาสต์ฟู้ดทั่วไป

2. ร้านอาหารขนาดตั้งแต่ 50-200 ตารางเมตร

ประเภทของร้านอาหารขนาดนี้อาจมีการบริการเล็กน้อย โดยมีการตกแต่งร้านเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดึงดูดความสนใจลูกค้า

3. ร้านอาหารขนาดตั้งแต่ 200 ตารางเมตรขึ้นไป

การให้บริการของร้านอาหารประเภทนี้จะเป็นการให้บริการที่ต้องการความสมบูรณ์แบบในการให้บริการ และมีความคาดหวังการบริการที่ดี โดยมีการบวกเพิ่มทิป และภาษีมูลค่าเพิ่ม เพิ่มเติมจากค่าอาหาร ซึ่งในแต่ละร้านจะมีลูกค้าที่แตกต่างแต่ละระดับกันไป

▶ **มิติที่** 2 แบ่งตามลักษณะการให้บริการของร้าน โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทคือ

1. บริการแบบรวดเร็ว (Fast food) เป็นร้านที่มีบริการอาหารง่ายๆ มีการเตรียมอาหารไว้ล่วงหน้า รวดเร็วและสะดวก เช่น ร้านอาหารข้าวแกง แฮมเบอร์เกอร์หรือไก่ทอด เป็นต้น ทั้งแบบบริการด้วยตนเองหรือมีการบริการเสิร์ฟแบบง่ายๆ

2. บริการแบบทั่วไป (Casual Dining) เป็นลักษณะการให้บริการที่มีโต๊ะนั่งแต่ไม่มากนัก โดยจะให้บริการที่เน้นบรรยากาศสบายๆ เป็นกันเองไม่เป็นพิธีมากนัก

3. การให้บริการแบบ Luxury Restaurant เป็นร้านอาหารแบบหรูหรา มีการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการตกแต่งร้านที่เป็นพิเศษ รวมถึงพนักงานที่ให้บริการผ่านการอบรมมาเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตามราคาอาหารและบริการจะอยู่ในระดับสูง

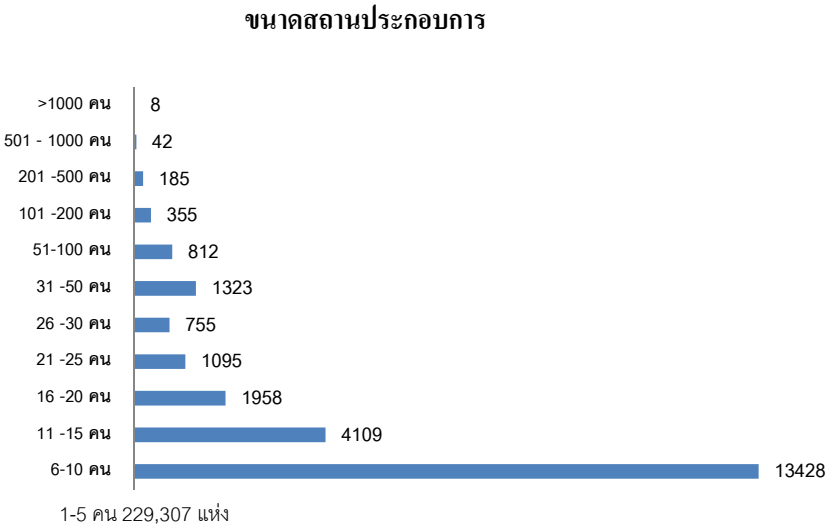
▶ **มิติที่** 3 แบ่งตามลักษณะแนวทางการบริหารของร้าน โดยแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ

1. ร้านแบบมีสาขา
2. ร้านแบบไม่มีสาขา

▶ **จำนวนผู้ประกอบการ**

จากข้อมูลสถิติจำนวนผู้ประกอบการของสำนักงานสถิติแห่งชาติและกรมพัฒนาธุรกิจการค้าในหมวดหมู่โรงแรมและภัตตาคารของปี 2550 มีรายละเอียดดังรูปที่ 2

รูปที่ 2 : จำนวนผู้ประกอบการในอุตสาหกรรมโรงแรมและภัตตาคาร ปี 2550



ที่มา: สำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เมื่อพิจารณาจากข้อมูลสถิติดังกล่าวจะเห็นได้ว่าจำนวนสถานประกอบการในหมวดโรงแรมและภัตตาคารส่วนใหญ่จะมีขนาดเล็กที่มีพนักงานตั้งแต่ 1 - 10 คน

ซึ่งมีรวมทั้งหมดถึง 242,735 แห่ง จากจำนวนร้านทั้งหมด 253,377 แห่ง หรือคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 95.80 โดยเมื่อพิจารณาถึงจำนวนพนักงานต่อร้านที่มีเพียงแค่ 1 – 10 คนนั้นจะพบว่ากิจการส่วนใหญ่ในจำนวนนี้เป็นร้านอาหารทั่วไป

- **จำนวนการจ้างงาน**

จำนวนการจ้างงานในส่วนของร้านอาหารโดยเฉพาะนั้นสามารถพิจารณาได้จากจำนวนผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดเล็กโดยทั่วไปตามรูปที่ 2 ที่มีจำนวนสถานประกอบการขนาด 1-10 คน จำนวน 242,735 แห่ง ซึ่งโดยเฉลี่ยแล้วมีจำนวนพนักงานขั้นต่ำประมาณ 5 คน[1] ดังนั้นการจ้างงานโดยเฉลี่ย ณ ปี 2550 มีจำนวนโดยประมาณ 1,200,000 คน

1.2 การวิเคราะห์โซ่อุปทาน

โซ่อุปทานของธุรกิจร้านอาหารประกอบด้วยธุรกิจต้นน้ำที่เป็นองค์ประกอบหลักคือ โรงงานผลิตอาหารสด แห้ง และเครื่องปรุงต่างๆ หลักสูตรการอบรมต่างๆ บริษัทจำหน่ายและตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์การทำอาหาร เทคโนโลยีและการจัดการ ซึ่งมีภาพรวมดังรูปที่ 3 และมีบทวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

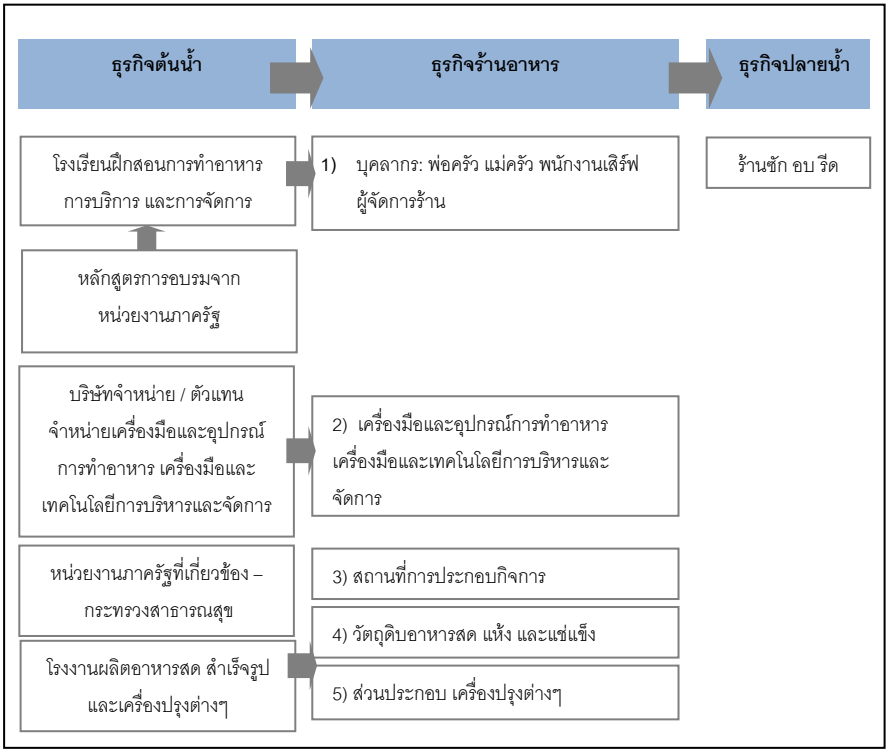
1.2.1 โรงเรียนฝึกสอนการทำอาหาร การบริการและการจัดการ

โรงเรียนฝึกสอนการทำอาหาร การบริการและการจัดการ หมายถึงสถานศึกษาที่ดำเนินการโดยรัฐบาลหรือเอกชนเปิดทำการสอนให้ผู้ที่สนใจในการทำอาหาร ทั้งเพื่อเรียนรู้พื้นฐานในการทำอาหารหรือการทำอาหารแบบมืออาชีพเพื่อเป็นพ่อครัว แม่ครัว หรือสอนการให้บริการและการจัดการร้านอาหารที่เป็นมาตรฐานสากล มีทั้งที่เป็นหลักสูตรระยะสั้นใช้เวลาเรียนไม่เกิน 3 - 6 เดือน หรือระยะยาว 1 – 2 ปี โดยอาจใช้หลักสูตรของโรงเรียนเอง หรือหลักสูตรโดยการอนุมัติจาก

[1] ประกอบด้วยพนักงานในครัว 2 คน พนักงานเสิร์ฟ 2 คน แคชเชียร์ 1 คน

กระทรวงศึกษาธิการหรือกระทรวงแรงงานรวมทั้งได้รับอนุญาตให้จัดตั้งถูกต้องตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ.2525[2]

รูปที่ 3 : ภาพรวมโซ่อุปทานธุรกิจร้านอาหาร



- โรงเรียนฝึกสอนทำอาหาร

ในปัจจุบันโรงเรียนฝึกสอนทำอาหารในประเทศไทยมีอยู่เป็นจำนวนมาก โดยมากดำเนินกิจการโดยภาคเอกชนที่ได้รับการส่งเสริมจากกรมส่งเสริม

[2] กองส่งเสริมการศึกษานอกระบบ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน

อุตสาหกรรม กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมการส่งออก เป็นต้น โดยเปิดสอนหรือฝึกอบรมการทำอาหารประเภทต่างๆ ทั้งอาหารคาว หรือขนมหวาน ซึ่งผู้บริหารของโรงเรียนฝึกสอนทำอาหารส่วนใหญ่จะเป็นบุคลากรที่อยู่ในแวดวงธุรกิจร้านอาหารหรือให้บริการจัดเลี้ยง ตัวอย่างโรงเรียนฝึกสอนทำอาหารที่ได้รับความนิยมอาทิ

- โรงเรียนการอาหารนานาชาติสวนดุสิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
- สถาบันสอนทำอาหารนานาชาติ
- โรงเรียนแม่บ้านทันสมัย
- สถาบันศิลปศาสตร์การอาหาร
- โรงเรียนธุรกิจอาหารไทยและนานาชาติ
- โรงเรียนครัววันดี
- โรงเรียนร่วมโต๊ะ
- โรงเรียนการเรือนยิ่งเจริญ
- UFM Baking & Cooking school

▶ โรงเรียนสอนการบริการและการจัดการเกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหาร

ในปัจจุบันโรงเรียนที่เปิดสอนหลักสูตรการบริการและการจัดการที่เกี่ยวกับธุรกิจร้านอาหารโดยตรงยังมีไม่มากนัก หลักสูตรที่เปิดสอนส่วนใหญ่จะรวมไปถึงการบริหารจัดการโรงแรมด้วย ซึ่งเป็นหลักสูตรเกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าที่เป็นมาตรฐานในโรงแรมสากล การบริหารจัดการโรงแรม อย่างไรก็ตามหลักสูตรเหล่านี้มีประโยชน์ต่อผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารโดยทั่วไป เนื่องจากสามารถนำหลักการปฏิบัติพื้นฐานต่างๆ ไปประยุกต์ใช้ได้ โรงเรียนที่เปิดสอนหลักสูตรเหล่านี้ อาทิ

- โรงเรียนวิชาการโรงแรมแห่งโรงแรมโอเรียนเต็ล
- โรงเรียนการจัดการโรงแรมและการท่องเที่ยว นานาชาติ
- โรงเรียนการโรงแรมดุสิตธานี

- โรงเรียนการโรงแรมและการท่องเที่ยวมาทาน่า
- บริษัทยูเนี่ยน สไมล์ จำกัด

1.2.2 หลักสูตรที่เปิดสอน

โดยทั่วไปโรงเรียนสามารถเปิดสอนได้หลายหลักสูตร ในกรณีหลักสูตรการทำอาหารจะแบ่งเป็นหลักสูตรระยะสั้นหลักสูตรละประมาณ 20-40 ชั่วโมง และหลักสูตรทั่วไปประมาณ 3 - 12 เดือน ส่วนหลักสูตรการจัดการโรงแรมนั้นส่วนใหญ่จะเป็นหลักสูตรระยะยาวตั้งแต่ 6 เดือน ถึง 2 ปี โดยในบางหลักสูตรจะมีการฝึกงานเพื่อเพิ่มทักษะและพัฒนาความรู้ให้แก่ผู้เรียน ซึ่งสถาบันการสอนเหล่านี้จะได้รับการส่งเสริมและรับรองจากกระทรวงศึกษาธิการ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมส่งเสริมการส่งออก หรือกระทรวงสาธารณสุข เป็นต้น

1.2.3 บริษัทจำหน่าย / ตัวแทนจำหน่ายเครื่องมือและอุปกรณ์การทำอาหารและเทคโนโลยีการจัดการ

เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในธุรกิจร้านอาหารนั้นสามารถแบ่งได้เป็นสองส่วนได้แก่ ในส่วนของครัว และในส่วนของพนักงานผู้ให้บริการ

- เครื่องมือและอุปกรณ์ในครัว

เครื่องมือและอุปกรณ์ในครัวประกอบไปด้วย เตา อ่างล้างของ โต๊ะเตรียมของ ชั้นวาง ตู้เย็น และที่ดูดควัน เป็นต้น ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้มีราคาสูง ต่ำแตกต่างกันแล้วแต่ชนิดของวัสดุที่ใช้ทำ รวมไปถึงเทคโนโลยีของอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เตาสำหรับปรุงอาหารเป็นเตาแก๊สทั่วๆไป หรือเตาน้ำที่ใช้สำหรับร้านอาหารโดยเฉพาะ หรือตู้เย็นแช่เย็น ตู้แช่แข็งสำหรับร้านอาหารโดยเฉพาะจะมีราคาที่สูง ซึ่งอาจทำให้ผู้ประกอบการต้องใช้เงินลงทุนที่สูงตามไปด้วย อย่างไรก็ตามการเลือกใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจจะช่วยให้ผู้ประกอบการใช้งบประมาณในการลงทุนที่เหมาะสม

- บริษัท เบก้า (ประเทศไทย) จำกัด
- บริษัท ซอเมอร์วิลล์ (สยาม) จำกัด
- ฮีโรเครื่องเย็นไทย
- บริษัท จี.เอ็ม.ที. อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด
- บริษัท พัฒน์กล จำกัด
- พรประเสริฐ อลูมิเนียม
- บริษัท มหาวิวัฒน์ จำกัด
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด รุจิรัชต์เฟอร์แอนด์ดีไซน์
- ห้างหุ้นส่วนจำกัด อินเตอร์แสตนเลส โปรดักท์ เป็นต้น

1.2.4 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง

ในปัจจุบันมีหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจร้านอาหาร ซึ่งมีส่วนร่วมในการกำหนดระเบียบมาตรฐานต่างๆ อาทิ

- **กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข** มีหน้าที่ในการควบคุมดูแลในเรื่องของสุขภาพโดยทั่วไปซึ่งเกี่ยวข้องกับความสะอาดของสถานประกอบการรวมถึงร้านอาหาร ซึ่งมีขอบเขตในการดำเนินงานดังนี้
  - ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยีการสร้างเสริมสุขภาพและการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสุขภาพ รวมทั้งการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
  - กำหนดและพัฒนาคุณภาพ มาตรฐานและกฎเกณฑ์ รวมทั้งการรับรองมาตรฐานการสร้างเสริมสุขภาพและการจัดการสภาพแวดล้อมเพื่อสุขภาพ
  - พัฒนาระบบและกลไกเครือข่ายในการเฝ้าระวัง และการประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ

- พัฒนาระบบและกลไกการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

▶ **กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย** มีหน้าที่ให้การดูแลและควบคุมความปลอดภัย ซึ่งธุรกิจร้านอาหารนับได้ว่ามีความเสี่ยงในเรื่องของความปลอดภัยทางด้านอัคคีภัยที่ควรได้รับการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีส่วนสนับสนุนในการดูแลดังกล่าว ซึ่งมีขอบเขตการดำเนินการ อาทิ

- การจัดวางระบบป้องกัน เตือนภัยจากสาธารณภัย และเตรียมความพร้อมในทุกพื้นที่
- อำนวยการและดำเนินการบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้น อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว เป็นธรรมให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ที่มีภัย
- มีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ และเครื่องจักรกลที่จำเป็นในการป้องกัน บรรเทา ระงับ และช่วยเหลือผู้ประสบภัย

1.2.5 ร้านซัก อบ รีด

ธุรกิจร้านซัก อบ รีด นั้น ถือได้ว่าเป็นธุรกิจปลายน้ำในโซ่อุปทานของธุรกิจร้านอาหารและมีส่วนสำคัญในการสนับสนุนธุรกิจนี้ เนื่องจากในการดำเนินการของร้านอาหารต้องมีการใช้เครื่องแบบหรือชุดในการทำงาน เช่น ชุดสำหรับพ่อครัวแม่ครัว และพนักงานในครัว และชุดสำหรับพนักงานเสิร์ฟ ซึ่งชุดเครื่องแบบเหล่านี้ในบางกิจการอาจมีมากเกินกว่าที่ทางผู้ประกอบกิจการเองจะทำความสะอาดได้ ดังนั้นการใช้บริการร้านซัก อบ รีด ในการทำความสะอาดชุดต่างๆ เหล่านี้จะช่วยในการแบ่งเบาภาระให้แก่ผู้ประกอบกิจการ ซึ่งความสะอาดของชุดเครื่องแบบนั้นเป็นส่วนสำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่กิจการ

2. สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขัน

2.1 ความสามารถในการแข่งขัน

ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจประเภทนี้ในสภาพธุรกิจปัจจุบัน สรุปเป็นประเด็นสำคัญได้ดังนี้

- **บุคลากร** ด้วยวัฒนธรรมและลักษณะเฉพาะของคนไทยถือว่าเป็นศักยภาพหลัก เพราะมีอัธยาศัยดี เป็นมิตรและมีความสุภาพ อ่อนน้อม ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการให้บริการ
- **ทักษะ ภูมิปัญญา** ทักษะและภูมิปัญญาของคนไทยในการปรุงอาหารถือได้ว่าได้รับการยอมรับในระดับสากล ทั้งจากความนิยมที่เพิ่มมากขึ้น และส่วนผสมที่ดีต่อสุภาพ ทั้งผักและสมุนไพรต่างๆ
- **วัตถุดิบ** ด้วยการที่ประเทศไทยสามารถผลิตวัตถุดิบต่างๆ ได้เองและมีราคาต่ำ ส่งผลให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงแหล่งวัตถุดิบต่างๆ ในประเทศได้ง่าย
- **การกำกับดูแลจากภารัฐ** ในปัจจุบันทางภาครัฐได้มีการส่งเสริมและสนับสนุนการส่งออกอาหารไทยไปสู่ระดับสากล เช่น โครงการครัวไทยสู่ครัวโลก เป็นต้น

2.2 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันภายในประเทศ

- **กลุ่มลูกค้า**

การกำหนดลูกค้ากลุ่มเป้าหมายนั้น นับเป็นสิ่งสำคัญอันดับต้นๆ ในการกำหนดแนวคิดทางธุรกิจหรือเอกลักษณ์ของร้านอาหาร และที่สำคัญยังเป็นกรอบการตัดสินใจเริ่มดำเนินธุรกิจในขั้นตอนต่อๆ ไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นทำเลที่ตั้ง การออกแบบตกแต่งร้านหรือรายการอาหาร เป็นต้น ดังนั้นในการกำหนดลูกค้า

กลุ่มเป้าหมายสำหรับธุรกิจร้านอาหารไทยนั้น จึงขึ้นอยู่กับการกำหนดแนวคิดทางธุรกิจของผู้ประกอบการแต่ละรายเป็นสำคัญ

อย่างไรก็ตามการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายอาจใช้หลักเกณฑ์การแบ่งส่วนตลาด (Market Segmentation) เป็นกรอบเบื้องต้น ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้[3]

1. อายุ เพศ อาชีพ ระดับรายได้ และระดับการศึกษา
2. รสนิยมและพฤติกรรมการบริโภค
3. กำลังซื้อของผู้บริโภค
4. ระดับชั้นของสังคม
5. ศาสนา
6. วัฏจักรครอบครัว (Family Life Cycle) ซึ่งพฤติกรรมการบริโภคที่เปลี่ยนแปลงตามช่วงอายุ อาทิเช่น
   - อายุ 15 – 19 ปี โสด ชอบรับประทานอาหารนอกบ้านกับเพื่อน กลุ่มเพื่อนหรือครอบครัว
   - อายุ 20 – 24 ปี แต่งงานแล้ว ไม่มีบุตร ชอบรับประทานอาหารตามลำพังกับสามี/ภรรยา หรือกลุ่มเพื่อนตามลำพังในบางครั้ง
   - อายุ 25 – 34 ปี แต่งงานแล้ว บุตรยังเล็ก ชอบรับประทานอาหารตามลำพังกับสามี/ภรรยาและกับกลุ่มเพื่อนบ้าง
   - อายุ 35 – 44 ปี ครอบครัวที่มีบุตรกำลังโต ชอบรับประทานอาหารกับสามี/ภรรยา รวมทั้งกับสมาชิกครอบครัวอื่นด้วย

ทั้งนี้ เมื่อได้ส่วนแบ่งของตลาดแล้ว ผู้ประกอบการจึงประเมินข้อดีของแต่ละส่วนตลาดและกำหนดตลาดเป้าหมาย (Target Market) ได้ต่อไป เช่น เมื่อตัดสินใจ

[3] ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, หน้า 184 – 185

เลือกเป้าหมายที่มีอายุระหว่าง อายุ 15 – 19 ปี แล้ว ผู้ประกอบการก็จะสามารถกำหนดกลยุทธ์และความพยายามทางการตลาดอย่างอื่น เพื่อตอบสนองประโยชน์ของผู้บริโภคที่เป็นกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวได้

▶ ปัจจัยในการเลือกใช้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจในการใช้บริการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย มีบทวิเคราะห์ดังนี้

1. *ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)* ได้แก่อาหารซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์หลักและถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดของการเลือกใช้บริการร้านอาหารของลูกค้า โดยปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณาได้แก่ รสชาติของอาหาร อุณหภูมิ ความหลากหลาย เครื่องปรุงที่ใช้ คุณค่าของอาหาร ลักษณะของอาหาร และเครื่องดื่ม

2. *ด้านบริการ (Service)* การบริการเป็นสิ่งสำคัญอีกสิ่งหนึ่งในการพิจารณาเลือกใช้บริการของลูกค้านอกจากตัวอาหาร ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงชักจูงและให้ลูกค้าเห็นถึงความแตกต่างจากการรับประทานอาหารที่บ้าน ซึ่งปัจจัยที่ควรคำนึงถึงได้แก่ ความใส่ใจจากพนักงานที่ให้บริการ การตอบสนองต่อความต้องการต่างๆ ความรู้ในเรื่องอาหารที่ให้บริการ มิตรภาพ เวลาในการรอคอย การเตรียมที่จอดรถ และการจ่ายเงิน

3. *ด้านบรรยากาศ (Environment)* ปัจจัยนี้ถือเป็นปัจจัยเสริมที่สำคัญของธุรกิจร้านอาหาร การสร้างบรรยากาศที่ดีและแตกต่างช่วยให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการรู้สึกผ่อนคลายและเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดี โดยปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศที่ดีในร้านอาหารได้แก่ การตกแต่งทั้งภายในและภายนอก ความลื่นไหลของการปฏิบัติงานของพนักงานในส่วนต่างๆ แสงสว่างภายในร้าน ระยะห่างระหว่างโต๊ะในการสร้างบรรยากาศความเป็นส่วนตัว ความหนาแน่นของร้าน การระบายอากาศ และห้องน้ำซึ่งถือเป็นส่วนประกอบหนึ่งภายในร้านอาหารที่ไม่ควรมองข้าม

▶ แนวโน้มการแข่งขันภายในประเทศ

จากการสำรวจพฤติกรรมการรับประทานอาหารของคนไทยในประเทศ พบว่าคนไทยเกินกว่าร้อยละ 80 นิยมรับประทานอาหารในบ้านมากกว่าการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านตามร้านต่างๆ โดยการรับประทานอาหารภายในบ้านจากการสำรวจนี้แบ่งเป็น การซื้ออาหารสดมาทำทานเองภายในครอบครัว การซื้ออาหารแบบใส่ถุงมารับประทาน การซื้ออาหารตามสั่งแบบใส่กล่องโฟม หรือการซื้ออาหารกึ่งสำเร็จรูป (แพ็ค) ในการสำรวจแนวคิดในการดูแลสุขภาพของคนไทยพบว่า คนไทยส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการดูแลสุขภาพโดยการเลือกรับประทานอาหารที่มาจากธรรมชาติ เช่น ชีวจิต หรือ มังสวิรัต น้อยมากเมื่อเทียบกับการดูแลสุขภาพโดยวิธีอื่นๆ เช่น การออกกำลังกาย การพักผ่อนให้เพียงพอ หรือ การใช้วิธีนวดในรูปแบบต่างๆ

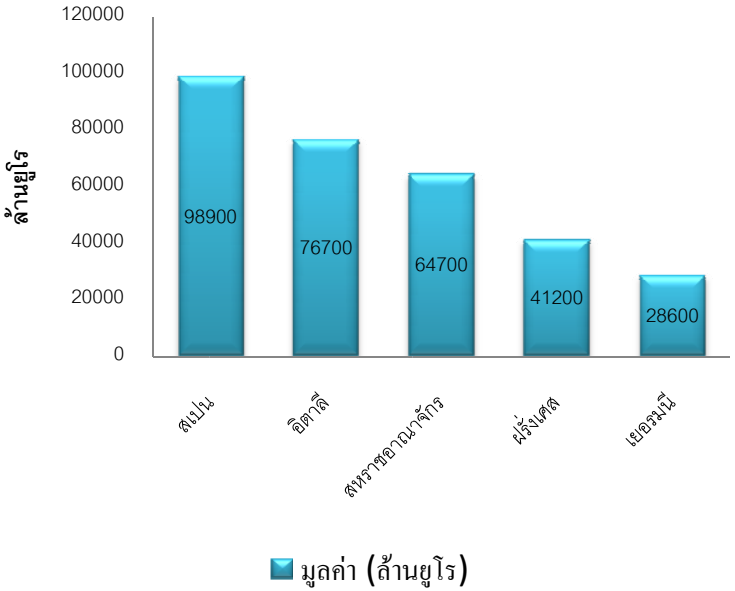
ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคนไทยมีสัดส่วนในการรับประทานอาหารนอกบ้านที่ต่ำและให้ความสำคัญกับการรับประทานอาหารน้อยลง โดยเห็นได้จากการให้ความสำคัญในการเลือกรับประทานอาหารกับการดูแลสุขภาพที่น้อยกว่ากิจกรรมอื่นๆ ซึ่งสัดส่วนของการบริโภคอาหารนอกบ้านที่ต่ำนี้สอดคล้องกับการสำรวจของ Reader Digest (2550) ที่ทำการสำรวจการบริโภคอาหารของชาวเอเชียจาก 9 ประเทศ ได้แก่ จีน อินเดีย อินโดนีเซีย ญี่ปุ่น มาเลเซีย สิงคโปร์ ไทย ฟิลิปปินส์ และเวียดนาม พบว่าคนไทยนิยมรับประทานอาหารที่บ้านสูงถึงร้อยละ 80 ซึ่งเป็นสัดส่วนที่สูงที่สุดในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก

จะเห็นได้ว่าแนวโน้มของตลาดร้านอาหารในประเทศนั้นไม่อยู่ในทิศทางที่ดีนัก ทั้งจากแนวคิดของผู้บริโภคเองและจากความนิยมในการออกมารับประทานอาหารนอกบ้านตามร้านต่างๆ ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการเองควรหาตลาดใหม่ๆ ในการทำธุรกิจ เช่น ตลาดในต่างประเทศ เป็นต้น

2.3 สภาวะตลาดและแนวโน้มการแข่งขันในต่างประเทศ

สำหรับตลาดร้านอาหารไทยในต่างประเทศนั้นมีแนวโน้มการเติบโตที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยจากการสำรวจของ Euromonitor International (2549) ที่ทำการสำรวจการรับประทานอาหารนอกบ้านของประชาชนในยุโรปพบว่า สเปนเป็นประเทศที่มีธุรกิจบริการด้านอาหารผู้บริโภคขนาดใหญ่ที่สุดของยุโรป ซึ่งรวมทั้งร้านอาหาร ภัตตาคาร บาร์ และคาเฟ่

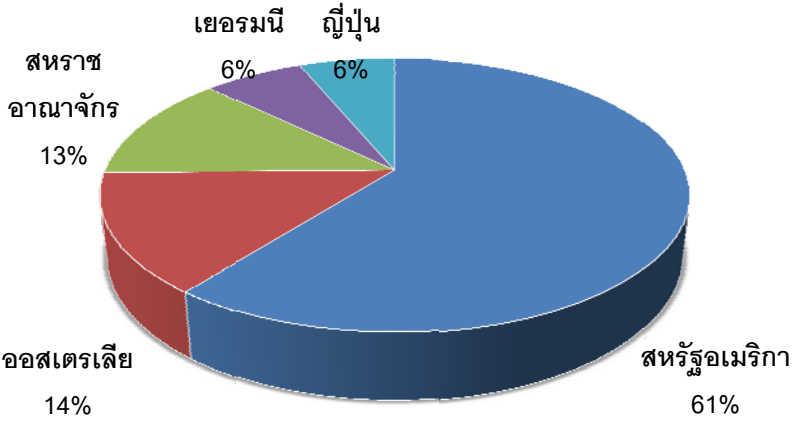
รูปที่ 4 : สถิติการรับประทานอาหารนอกบ้านในยุโรปตามมูลค่า



ที่มา: Euromonitor International (2549)

นอกจากนี้ในการสำรวจยังพบว่ายอดการจำหน่ายของร้านอาหารเอเชียในยุโรปที่มีมูลค่าเพิ่มขึ้นประมาณ 27 ล้านยูโร หรือ ร้อยละ 14 ภายในปี 2553 อีกด้วย ในขณะเดียวกันจำนวนร้านอาหารไทยในต่างประเทศพบว่ามีแนวโน้มที่เติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังเห็นได้จากการสำรวจของกรมส่งเสริมการส่งออกในปี 2551 พบว่าจำนวนร้านอาหารไทยทั่วโลกในปี 2551 นั้นมีถึง 13,144 ร้าน เพิ่มขึ้นจาก 5,800 ร้านในปี 2547 หรือคิดเป็นร้อยละ 127 ซึ่งหากแยกตามตลาดหลักของร้านอาหารไทยสามารถแบ่งได้ตามรูปที่ 5

รูปที่ 5 : ตลาดหลักของร้านอาหารไทยในต่างประเทศ



ที่มา: กรมส่งเสริมการส่งออก (2551)

จากจำนวนร้านอาหารที่มีถึงกว่า 13,144 ร้าน และแนวโน้มของธุรกิจร้านอาหารไทยในต่างประเทศแสดงให้เห็นว่าแนวโน้มการเติบโตของธุรกิจยังอยู่ในทิศทางที่ดี ถึงแม้ว่าสถานการณ์เศรษฐกิจในปัจจุบันอยู่ในช่วงชะลอตัว แต่ร้านอาหารไทยในต่างประเทศยังสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง ประกอบกับการส่งเสริม

การส่งออกของธุรกิจร้านอาหารไทยของสถาบันอาหารร่วมกับกรมส่งเสริมการส่งออก ภายใต้นโยบาย “เชื่อมั่นอาหารไทย: Thailand food Forward” ที่มีการส่งเสริม 3 ยุทธศาสตร์หลักเพื่อใช้ในการแข่งขันในตลาดต่างประเทศ ซึ่งได้แก่

- การเพิ่มประสิทธิภาพในระบบการผลิตอาหาร โดยการใช้ตรา Assure Quality Product (AQP)
- การสร้างการรับรู้และยกระดับภาพลักษณ์ โดยเน้นถึง ความปลอดภัย และสุขภาพ
- การสร้างระบบฐานข้อมูลพื้นฐาน โดยเชื่อมโยงงานวิจัย นวัตกรรม เทคโนโลยี กับภาคผลิต

และในขณะเดียวกันยังได้มีการตั้งเป้าในการขยายจำนวนร้านอาหารไทยในต่างประเทศปีละไม่น้อยกว่า 500 แห่ง ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนอย่างจริงจังของภาครัฐในการส่งเสริมธุรกิจร้านอาหารให้เติบโตในต่างประเทศ ดังนั้นท่ามกลางวิกฤตเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นและการขยายตัวของเหล่าบรรดาร้านอาหารของต่างชาติในประเทศไทยเช่นนี้ การเปิดเกมรุกตลาดต่างประเทศจึงเป็นหนทางที่น่าสนใจที่จะทำให้ธุรกิจร้านอาหารไทยสามารถแข่งขันกับตลาดต่างชาติและที่สำคัญเป็นนำรายได้เข้าประเทศด้วยเช่นกัน ดังนั้นการสร้างแบรนด์อาหารไทยและโมเดลต้นแบบร้านอาหารไทยเพื่อต่อยอดทางธุรกิจยังคงมีแนวโน้มการเติบโตที่เป็นไปได้สูง โดยเฉพาะในตลาดต่างประเทศ ที่ถือว่ามีศักยภาพมาก เพราะกลุ่มเป้าหมายมีกำลังการซื้อสูง ซึ่งสามารถสร้างมูลค่าได้มากกว่า

3. คุณสมบัติของผู้ประกอบธุรกิจ

ผู้ประกอบธุรกิจร้านอาหารควรมีคุณสมบัติดังนี้

3.1 **มีความรู้ด้านการประกอบอาหาร** เนื่องจากในกรณีที่มีปัญหาขาดแคลนพ่อครัว แม่ครัว ผู้ประกอบธุรกิจควรมีความรู้ด้านการประกอบอาหารเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและช่วยให้กิจการดำเนินงานได้ราบรื่น นอกจากนี้ยังเป็นพื้นฐานที่ดีในการคิดค้นเมนูอาหารใหม่ๆ อีกด้วย

3.2 **มีความคิดสร้างสรรค์** สิ่งหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจร้านอาหารประสบความสำเร็จได้แก่ เมนูอาหารที่แปลกใหม่ และเป็นจุดขายของร้าน ซึ่งทำให้เป็นที่จดจำแก่ผู้บริโภค ดังนั้นผู้ประกอบธุรกิจความคิดที่แปลกใหม่ และมีความเข้าใจในเทคนิคการปรุงอาหารเพื่อสร้างสรรค์เมนูอาหารที่เป็นจุดขายของร้าน

3.3 **เป็นคนช่างสังเกต** เพื่อสามารถรับรู้ได้ในเบื้องต้นถึงความต้องการของผู้บริโภคในบางกรณีที่ได้รับการบริการที่บกพร่องหรือรสชาติของอาหารไม่ตรงความต้องการแต่ผู้บริโภคไม่ได้มีการกล่าวบอก การที่ผู้ประกอบการสังเกตเห็นหรือสามารถฝึกสอนพนักงานให้ใส่ใจสังเกตสิ่งเหล่านี้ จะสามารถทำให้เกิดการแก้ไขและพัฒนาอาหารและบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคได้ในอนาคต

3.4 **มีความอดทน ใจเย็น สุภาพ อ่อนโยน และอัธยาศัยดี** ด้วยเหตุที่ผู้มาใช้บริการร้านอาหารมีหลากหลายประเภท และความต้องการของลูกค้าแต่ละรายนั้นแตกต่างกัน ความอดทน ใจเย็น สุภาพ อ่อนโยน มีส่วนช่วยให้การแก้ไขปัญหาต่างๆ เป็นได้ราบรื่น

3.5 **มีความรู้ทางด้านการจัดการธุรกิจ** เพื่อสามารถบริหารจัดการทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ

4. รูปแบบและขั้นตอนการจัดตั้งธุรกิจ

4.1 การจัดตั้งธุรกิจ[4]

การจัดตั้งธุรกิจและการบริหารจัดการ หากอยู่ในรูปของการระดมทุนเป็นหุ้นส่วนนิติบุคคล จดทะเบียนกิจการกับกรมพัฒนาธุรกิจ การค้ากระทรวงพาณิชย์ ซึ่งวิธีการขอจดทะเบียนจะแตกต่างกันไปตามรูปแบบของธุรกิจที่ต้องการจัดตั้ง ได้แก่

- **กิจการเจ้าของคนเดียว**

เจ้าของกิจการมีหน้าที่ต้องยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้เริ่มประกอบกิจการ เจ้าของกิจการใดฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 2,000 บาท และปรับต่อเนื่องอีกวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะได้จดทะเบียน การจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม 50 บาท

- **ห้างหุ้นส่วนจำกัด**

1) **ห้างหุ้นส่วนสามัญ** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือไม่ก็ได้

2) **ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล** ผู้ลงทุนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" ซึ่งจะต้องรับผิดชอบในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวน ห้างหุ้นส่วนสามัญนี้จะต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

[4] สำหรับการจดทะเบียนพาณิชย์ ให้ศึกษากฎหมายเพิ่มเติมที่ http://www.dbd.go.th/mainsite/index.php?id=101

3) **ห้างหุ้นส่วนจำกัด** ผู้ลงทุนแบ่งออกเป็น 2 จำพวก จำพวกที่ต้องรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจอย่างไม่จำกัดจำนวนเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกไม่จำกัดความรับผิด" และอีกจำพวกหนึ่งซึ่งรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นไม่เกินจำนวนเงินที่ตกลงจะร่วมลงทุนด้วยเรียกว่า "หุ้นส่วนจำพวกจำกัดความรับผิด" ห้างหุ้นส่วนจำกัดต้องจดทะเบียนเป็นนิติบุคคลตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ขั้นตอนการจดทะเบียนของห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และห้างหุ้นส่วนจำกัด

1) ยื่นแบบขอจองชื่อห้างหุ้นส่วนเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น

2) กรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อของห้างหุ้นส่วน กิจการที่จะทำ สถานที่ตั้งห้าง ชื่อ ที่อยู่ อายุ สัญชาติ สิ่งที่นำมาลงทุน ลายมือชื่อของผู้เป็นหุ้นส่วนทุกคน ชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ข้อจำกัดอำนาจหุ้นส่วนผู้จัดการ (ถ้ามี) พร้อมกับประทับตราสำคัญของห้างในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนจัดตั้ง และให้หุ้นส่วนผู้จัดการเป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียน (ปกติการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล /ห้างหุ้นส่วนจำกัด ผู้เป็นหุ้นส่วนผู้จัดการจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียน หุ้นส่วนบริษัท ในกรณีหุ้นส่วนผู้จัดการไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียนก็สามารถจะลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งเนติ-บัณฑิตยสภา เพื่อเป็นการรับรองลายมือชื่อของตนได้ในอีกทางหนึ่ง) หรือหุ้นส่วนผู้จัดการจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้

3) เสียค่าธรรมเนียมโดยนับจำนวนผู้เป็นหุ้นส่วนกล่าวคือ ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่เกิน 3 คน เสียค่าธรรมเนียม 1,000 บาท กรณีเกิน 3 คน จะเสียค่าธรรมเนียมหุ้นส่วนที่เกินเพิ่มอีกคนละ 200 บาท

4) เมื่อจดทะเบียนจัดตั้งแล้วจะได้รับหนังสือรับรองและใบสำคัญเป็นหลักฐาน

▶ บริษัทจำกัด

ผู้ถือหุ้นจะรับผิดในหนี้ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการประกอบธุรกิจไม่เกินจำนวนเงินที่ผู้ถือหุ้นแต่ละคนตกลงจะร่วมลงทุน วิธีการจดทะเบียนของบริษัท มีดังนี้

1) ยื่นแบบขอจองชื่อบริษัทเพื่อตรวจสอบไม่ให้ซ้ำกับห้างหุ้นส่วนบริษัทอื่น

2) จัดทำหนังสือบริคณห์สนธิ โดยกรอกรายละเอียดเกี่ยวกับชื่อบริษัท จังหวัดที่ตั้งสำนักงานแห่งใหญ่ กิจการที่จะทำทุนจดทะเบียน จำนวนหุ้น มูลค่าหุ้น ชื่อที่อยู่ อายุ อาชีพ จำนวนหุ้นที่จะลงทุน (ซึ่งต้องจองซื้อหุ้นอย่างน้อย 1 หุ้น) และลายมือชื่อของผู้เริ่มก่อตั้งบริษัททุกคนในแบบพิมพ์คำขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิ (หนังสือบริคณห์สนธิต้องผนึกอากรแสตมป์ 200 บาท) และ ให้ผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทคนหนึ่งคนใดก็ได้เป็นผู้ยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิด้วยตนเอง หรือจะมอบอำนาจให้ผู้อื่นไปยื่นจดทะเบียนแทนก็ได้ การจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ ทุนจดทะเบียนแสนละ 50 บาทแต่ไม่ต่ำกว่า 500 บาท และสูงสุดไม่เกิน 25,000 บาท

3) จดทะเบียนจัดตั้งบริษัทจำกัด เมื่อผู้เริ่มจัดตั้งบริษัทได้จดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิแล้ว ผู้เริ่มจัดตั้งจะต้องนัดผู้จองซื้อหุ้นเพื่อประชุมจัดตั้งบริษัท ต่อจากนั้นคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้ง จากที่ประชุมจัดตั้งบริษัทจะต้องเรียกเก็บเงินค่าหุ้นจากผู้จองซื้อหุ้น (คราวแรกให้เรียกเก็บค่าหุ้น ๆ ละไม่ต่ำกว่าร้อยละยี่สิบห้า) และกรรมการผู้มีอำนาจลงลายมือชื่อกระทำการแทนบริษัทต้องจัดทำคำขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัทยื่นจดทะเบียนภายใน 3 เดือนนับตั้งแต่วันที่ประชุมจัดตั้งบริษัท การจดทะเบียนบริษัทต้องเสียค่าธรรมเนียมตามจำนวนทุน กล่าวคือ

ทุนจดทะเบียนแสนละ 500 บาท แต่ไม่ต่ำกว่า 5,000 บาท และสูงสุดไม่เกิน 250,000 บาท

4) ปกติการยื่นขอจดทะเบียนหนังสือบริคณห์สนธิและการยื่นขอจดทะเบียนจัดตั้งบริษัท ผู้เริ่มจัดตั้งและกรรมการผู้มีอำนาจกระทำการแทนบริษัทที่ยื่นขอจดทะเบียนจะต้องลงลายมือชื่อในคำขอจดทะเบียนต่อหน้านายทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท ในกรณีผู้เริ่มจัดตั้งหรือกรรมการผู้มีอำนาจ กระทำการแทนบริษัทที่ขอจดทะเบียนไม่ประสงค์จะไปลงลายมือชื่อต่อหน้านายทะเบียน ก็สามารถลงลายมือชื่อต่อหน้าสามัญหรือวิสามัญสมาชิกแห่งเนติบัณฑิตยสภาเพื่อให้รับรองลายมือชื่อของตนเองได้ในอีกทางหนึ่ง

4.2 การขออนุญาตประกอบธุรกิจ

นอกจากการจดทะเบียนเบื้องต้นต่างๆ แล้ว ผู้ประกอบการยังต้องมีการขออนุญาตตามกฎหมายและระเบียบเฉพาะธุรกิจดังรายละเอียดดังนี้

4.2.1 การขอใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

เนื่องจากธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่มีความเสี่ยงต่อการเป็นอันตรายต่อสุขภาพตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข ซึ่งต้องมีการขออนุญาตประกอบกิจการก่อนดำเนินการสถานที่ขออนุญาต โดยทำการยื่นขอได้ที่สำนักงานเขตที่ตั้งสถานประกอบการ (กรณีในกรุงเทพฯ) หรือ สำนักงานเทศบาล หรือ สำนักงานสุขาภิบาล หรือ องค์การบริหารส่วนตำบล ที่รับผิดชอบดูแลเขตพื้นที่ที่ตั้งสถานประกอบการ (กรณีในต่างจังหวัด)

4.2.2 การขอใบอนุญาตจำหน่ายสุราและยาสูบ

หากร้านอาหารมีการจำหน่ายสุราหรือบุหรี่ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องทำการขอใบอนุญาตสำหรับจำหน่ายสุราและยาสูบจากกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง

นอกจากการขอใบอนุญาตต่างๆ ข้างต้นแล้วผู้ประกอบการควรคำนึงถึงกฎและระเบียบด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม สวัสดิการและการคุ้มครองแรงงานที่ต้องถือปฏิบัติด้วย และจากการที่คณะกรรมการกลางว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ กระทรวงพาณิชย์ ได้ออกประกาศกำหนดให้ผู้จำหน่ายปลีกอาหารและเครื่องดื่ม ต้องปิดป้ายแสดงราคาค่าสินค้าและบริการให้เห็นชัดเจนในที่เปิดเผย ณ สถานที่จำหน่าย ผู้ประกอบการควรกำหนดราคาค่าอาหาร เครื่องดื่มและค่าบริการต่างๆ และปิดป้ายให้ชัดเจน

4.2.3 แนวทางการประกอบธุรกิจร้านอาหารให้ถูกต้องตามกฎหมาย

เนื่องจากร้านอาหารจัดเป็นสถานที่จำหน่ายอาหาร ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของราชการส่วนท้องถิ่น อาทิ กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยา ดังนั้น การจะประกอบธุรกิจร้านอาหารต้องปฏิบัติ[5] ดังนี้

1. ผู้ประกอบกิจการร้านอาหารที่มีพื้นที่ของร้านมากกว่า 200 ตารางเมตร ต้องขออนุญาตประกอบกิจการต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น เมื่อได้รับใบอนุญาตแล้วจึงเปิดดำเนินกิจการได้ โดยใบอนุญาตมีอายุ 1 ปีและการขอต่อใบอนุญาตต้องยื่นคำขอก่อนใบอนุญาตหมดอายุ

2. ผู้ประกอบกิจการร้านอาหารที่มีพื้นที่ของร้านไม่เกิน 200 ตารางเมตร เมื่อเปิดกิจการต้องแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น เพื่อขอหนังสือรับรองการแจ้ง และเมื่อประสงค์จะเลิกกิจการหรือโอนกิจการให้บุคคลอื่น ต้องแจ้งให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นทราบด้วย

3. การยื่นคำขอใบอนุญาต การต่อใบอนุญาตและการขอหนังสือรับรองให้แจ้งได้ที่สำนักงานเขต (เฉพาะร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร)

---

[5] กองสุขาภิบาลอาหาร: 2540, หน้า 17

สำนักงานเขตเทศบาล (ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในเขตเทศบาล) สำนักงานบริหารส่วนจังหวัด (ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด) สำนักงานบริหารส่วนตำบล (ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล) และสำนักงานเมืองพัทยา (ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ในเขตเมืองพัทยา)

4. ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ทางราชการส่วนท้องถิ่นกำหนด

5. ผู้ประกอบการร้านอาหารโดยไม่มีใบอนุญาต ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินหนึ่งหมื่นบาท

6. ผู้ประกอบการร้านอาหารโดยไม่มีหนังสือรับรองการแจ้ง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามเดือนหรือปรับไม่เกินห้าพันบาท

7. ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องแสดงใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งไว้โดยเปิดเผยและเห็นได้ง่ายในบริเวณร้านอาหาร ผู้ฝ่าฝืนต้องระวางโทษปรับไม่เกินห้าร้อยบาท

4.2.4 ขั้นตอนการดำเนินการขออนุญาตจัดตั้ง

1. ติดต่อและยื่นคำร้องต่อฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตที่เป็นที่ตั้งของร้านอาหาร
2. เตรียมเอกสารและหลักฐานประกอบให้พร้อม
3. กรอกแบบฟอร์มที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตฯ ดังนี้
   - รายใหม่: คำขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (แบบ สอ. 1)
   - รายเก่า: คำขอต่ออายุใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (แบบ สอ. 5)
   - ยื่นคำขอรับใบแทนใบอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (แบบ สอ.6) หรือคำขอรับใบแทนหนังสือรับรอง

การแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (แบบ สอ.8)

- กรณีบอกเลิกกิจการ: ต้องยื่นคำขอบอกเลิกการดำเนินกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (แบบ สอ.10)
- กรณีโอนกิจการ: ต้องยื่นคำขอโอนกิจการสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (แบบ สอ.11)
- กรณีแก้ไขใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้ง: ต้องยื่นคำขอแก้ไขรายการในใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร (แบบ สอ.12)

4. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารหลักฐานและตรวจสุขลักษณะของร้านอาหารตามเกณฑ์ด้านสุขลักษณะ สรุปผลการตรวจสอบและเสนอให้ผู้อำนวยการเขตพิจารณาออกใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้ง

- กรณีหนังสือรับรองการแจ้ง: เมื่อเจ้าหน้าที่เขตได้รับแจ้ง ให้ออกใบรับแจ้ง (แบบ สอ. 2) แก่ผู้ประกอบการเพื่อใช้เป็นหลักฐานในการประกอบกิจการตามที่แจ้งได้ชั่วคราวในระหว่างเวลาที่เจ้าหน้าที่เขตยังไม่ได้ออกหนังสือรับรองการแจ้ง
- ถ้าเจ้าหน้าที่เขตตรวจสอบแล้วถูกต้องตามแบบที่กำหนด ให้ออกหนังสือรับรองการแจ้งภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแจ้ง
- ในกรณีที่การแจ้งไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ ให้เจ้าหน้าที่เขตแจ้งให้ผู้ประกอบการทราบภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแจ้ง ถ้าผู้ประกอบการไม่แก้ไขให้ถูกต้องภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแจ้งจากเจ้าหน้าที่เขต ถือว่าการแจ้งไม่เป็นผล แต่ถ้าผู้แจ้งได้ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนดแล้วให้เจ้าหน้าที่เขตออกหนังสือรับรองการแจ้งภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ได้รับการแจ้ง

- กรณีใบอนุญาต: เมื่อเจ้าหน้าที่เขตได้รับคำขอรับใบอนุญาตหรือคำขอต่ออายุใบอนุญาตให้ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของหลักฐาน

- ถ้าเจ้าหน้าที่เขตตรวจสอบแล้วพบว่าไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ตามแบบที่กำหนดให้แจ้งผู้ประกอบการทราบภายใน 15 วันทำการนับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ

- เจ้าหน้าที่เขตต้องออกใบอนุญาตหรือมีหนังสือแจ้งคำสั่งไม่อนุญาตพร้อมด้วยเหตุผลให้ผู้ขออนุญาตทราบภายใน 30 วันนับแต่วันที่ได้รับคำขอ ซึ่งมีรายละเอียดถูกต้องหรือครบถ้วนตามที่กำหนดในข้อกำหนดท้องถิ่น

- ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นที่ไม่อาจออกใบอนุญาตหรือยังไม่อาจมีคำสั่งอนุญาตได้ภายในกำหนดเวลา 30 วัน ให้ขยายเวลาออกไปได้ไม่เกิน 2 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 15 วัน แต่ต้องมีหนังสือแจ้งการขยายเวลาและเหตุจำเป็นแต่ละครั้งให้ผู้ขออนุญาตทราบก่อนสิ้นกำหนดเวลา

5. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ได้รับใบอนุญาตมารับ พร้อมกับชำระค่าธรรมเนียมภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดแล้ว ไม่มารับใบอนุญาตหรือไม่ชำระค่าธรรมเนียม ให้ยกเลิกการอนุญาตนั้น

- เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้ได้รับหนังสือรับรองการแจ้งมารับ พร้อมกับชำระค่าธรรมเนียมภายใน 7 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้ง หากพ้นกำหนดแล้ว ไม่มารับหนังสือรับรองการแจ้งหรือไม่ชำระค่าธรรมเนียม ให้ยกเลิกการแจ้งนั้น

- การชำระค่าธรรมเนียมให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครเรื่องค่าธรรมเนียมสำหรับการดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการสาธารณสุข พ.ศ. 2547

6. ในกรณีที่ใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งสูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุดในสาระสำคัญ ต้องยื่นคำขอต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขต เพื่อขอรับใบแทนใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่สูญหาย ถูกทำลายหรือชำรุดในสาระสำคัญ พร้อมกับเอกสารการแจ้งความกรณีใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้งสูญหายหรือทำลาย

7. ผู้ได้รับหนังสือรับรองการแจ้งหรือใบอนุญาตต้องแสดงหนังสือรับรองการแจ้งหรือใบอนุญาตไว้โดยเปิดเผยและเห็นได้ง่าย ณ ร้าน ตลอดเวลาที่เปิดดำเนินกิจการ

4.2.5 เอกสารประกอบที่สำคัญในการจดทะเบียนและขออนุญาต

1. สำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านของผู้ขอรับใบอนุญาตหรือหนังสือรับรองการแจ้ง

2. สำเนาทะเบียนบ้านของที่ตั้งร้านอาหาร

3. สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลพร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้แทนนิติบุคคล (กรณีผู้ขอรับใบอนุญาตหรือผู้ขอแจ้งเป็นนิติบุคคล)

4. หนังสือมอบอำนาจที่ถูกต้องตามกฎหมายพร้อมสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (กรณีผู้ประกอบการไม่สามารถยื่นคำขอด้วยตนเอง)

5. กรณีการต่อใบอนุญาต ต้องแนบวุฒิบัตรแสดงว่าผู้ถือใบอนุญาตผ่านการอบรมตามหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารที่กรุงเทพมหานครกำหนด หรือหลักสูตรการสุขาภิบาลอาหารของสถาบันการศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่กรุงเทพมหานครรับรอง

6. แผนที่พอสังเขปแสดงที่ตั้งร้านอาหาร

4.3 องค์ประกอบหลักในการประกอบธุรกิจ

องค์ประกอบหลักในการจัดตั้งธุรกิจร้านอาหารประกอบด้วย

4.3.1 ส่วนครัว

ครัวตามร้านอาหารสามารถแบ่งได้เป็นสองลักษณะใหญ่ๆคือ ครัวเปิด และครัวปิด

- *ครัวเปิด* เป็นครัวที่ลูกค้าสามารถเห็นบริเวณครัวได้อย่างชัดเจน
- *ครัวปิด* ได้แก่ครัวตามร้านทั่วไปที่ไม่สามารถมองเห็นข้างในครัวจากบริเวณที่ให้บริการ

ตัวอย่างครัวเปิด

รูปที่ 6 : ครัวแบบเปิด (1)

รูปที่ 7 : ครัวแบบเปิด (2)

โดยทั่วไปสำหรับร้านอาหาร 20-30 ที่นั่ง ครัวไม่จำเป็นต้องมีพื้นที่มากนัก

- **การสร้างและออกแบบครัวนั้นมีอยู่สองวิธีได้แก่**

  - *สร้างครัวตามเมนู* การสร้างครัวในลักษณะนี้เช่นจะเป็นการลงทุนในส่วนของอุปกรณ์ตามลักษณะของอาหารในเมนู เช่น ถ้าในเมนูมีอาหารประเภทยำมาก การลงทุนในอุปกรณ์ประเภทเตาอาจไม่จำเป็นต้องมีมากเท่ากับร้านอาหารที่มีเมนูผัด แกง ทอด เป็นต้น

รูปที่ 8 : เตาแบบต่างๆ

  - *สร้างเมนูตามครัว* การสร้างครัวในลักษณะนี้อาจเกิดจากข้อจำกัดทางด้านสถานที่หรือเนื้อที่ของร้าน ที่ไม่สามารถสร้างได้กว้างนัก หรืออาจเกิดจากข้อจำกัดด้านงบประมาณ ซึ่งการสร้างครัวในลักษณะนี้จะเป็นการออกแบบให้เกิดการใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และอยู่ในงบประมาณที่กำหนด

อย่างไรก็ตามในการลงทุนในส่วนของครัวทั้งแบบสร้างตามเมนู หรือตามพื้นที่ครัว ควรคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้

1. **บริเวณรับของ** (Receiving Area)
    - ควรจะเป็นบริเวณที่ลูกค้าไม่สามารถเห็นได้ เช่น หลังร้าน เนื่องจากวัตถุดิบต่างๆที่สั่งมาจากตลาดหรือจากแหล่งต่างๆ อาจอยู่ในสภาพที่ไม่พึงประสงค์แก่สายตาลูกค้าทั่วไป อย่างไรก็ตามในกรณีที่มีข้อจำกัดทางสถานที่ เช่น ทางเข้าออกร้านมีทางเดียวหรือบริเวณหน้าร้านที่เป็นทางเดียวกับทางที่ลูกค้าใช้เข้าออก สามารถหลีกเลี่ยงได้โดยกำหนดเวลาส่งของไม่ให้ใกล้เคียงกับเวลาเปิดร้าน
    - บริเวณรับของควรจะมีตาชั่งเพื่อใช้ตรวจเช็คปริมาณของที่นำมาส่งว่าตรงตามที่ได้สั่งไว้หรือไม่
    - บริเวณรับของควรจะเป็นบริเวณที่ทำความสะอาดได้ง่ายเนื่องจากอาจมีสิ่งปนเปื้อนเช่น เศษดินจากผัก หรือคราบเลือดจากเนื้อสัตว์ ซึ่งทำให้เลอะและสกปรกได้ง่าย
2. **บริเวณเตรียมของ** (Preparation Area)
    - สิ่งจำเป็นสำหรับบริเวณนี้คืออ่างล้าง เนื่องจากวัตถุดิบที่ได้ถูกจัดส่งมาส่วนใหญ่อยู่ในรูปแบบที่ไม่สามารถนำมาใช้ได้ทันที ดังนั้นจุดประสงค์หลักของบริเวณเตรียมของคือการชะล้างสิ่งสกปรกออกจากวัตถุดิบและเตรียมความพร้อมเบื้องต้นสำหรับที่จะส่งไปประกอบอาหาร เช่น การล้างผัก และการตัดแต่งเนื้อสัตว์เบื้องต้น หรือการจัดแบ่งปริมาณหรือจำนวนของวัตถุดิบให้พอดีกับปริมาณของอาหารที่จะเสิร์ฟในหนึ่งจาน (Portioning) เพื่อความง่ายและสะดวกต่อการนำไปใช้ประกอบอาหาร เช่น ในการทำแกงเขียวหวานไก่ที่ต้องใช้เนื้อไก่หั่น 100 กรัมต่ออาหารที่จะเสิร์ฟในหนึ่งจาน อาจมีการเตรียมไก่หั่น 100 กรัม โดยจัดใส่ถุงพลาสติกไว้จำนวนหนึ่งเพื่อให้สะดวกรวดเร็ว

รูปที่ 9 : อ่างล้างในบริเวณเตรียมของ

รูปที่ 10 : โต๊ะเตรียมของ

3. **บริเวณจัดเก็บวัตถุดิบ** (Storage Area) โดยทั่วไปแบ่งออกได้เป็นสองแบบใหญ่ๆได้แก่
   - *บริเวณจัดเก็บวัตถุดิบแห้ง* บริเวณนี้มีไว้สำหรับเก็บวัตถุดิบแห้ง หรือของที่สามารถเก็บไว้ได้นานโดยที่ไม่ต้องนำไปแช่ตู้เย็น เช่น น้ำปลา น้ำมัน อาหารบรรจุกระป๋อง น้ำตาล เกลือ เป็นต้น

รูปที่ 11 : บริเวณจัดเก็บวัตถุดิบแห้ง

- *บริเวณจัดเก็บวัตถุดิบเปียก* ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นสองลักษณะได้แก่
- *การจัดเก็บของในตู้แช่แข็ง (Frozen Storage)*

รูปที่ 12 : ตู้จัดเก็บของแช่แข็ง

วัตถุดิบบางประเภทเช่น เนื้อสัตว์อาจจะต้องสั่งมาในปริมาณที่มากกว่าปริมาณที่ใช้จริง ซึ่งเป็นการสั่งมาใช้สำหรับหนึ่งสัปดาห์ หรือหนึ่งเดือน ซึ่งถ้านำวัตถุดิบนั้นในปริมาณทั้งหมดหลังจากที่แบ่งปริมาณต่อหนึ่งหน่วยการขายแล้วมาจัดเก็บไว้ในตู้เย็นธรรมดา อาจจะมีวัตถุดิบมากกว่าครึ่งที่อาจจะไม่อยู่ในสภาพที่จะนำมาประกอบอาหารได้ การนำวัตถุดิบส่วนหนึ่งไปจัดเก็บไว้ในตู้แช่แข็ง แล้วทยอยนำออกมาใช้ในปริมาณที่สามารถใช้ได้

หมดในห้วงเวลาอันสั้นเป็นอีกแนวทางหนึ่งในการบริหารจัดการสินค้าคงคลังของธุรกิจร้านอาหาร

นอกจากนี้อาหารบางประเภทที่ไม่สามารถทำได้ทันหลังจากที่ลูกค้าสั่ง หรืออาหารที่ต้องทำไว้ก่อนล่วงหน้า เช่น เมนูอาหารที่ต้องใช้การเคี่ยว ต้ม หรือตุ๋น ให้เปื่อยนุ่ม ตัวอย่างเช่นแกงมัสมั่นเนื้อ เนื้อเปื่อย การแบ่งปริมาณต่อหน่วยเสิร์ฟไว้แล้วนำไปจัดเก็บไว้ในตู้แช่แข็งเป็นอีกทางเลือกหนึ่ง อย่างไรก็ตามสิ่งที่ควรคำนึงถึงคือหลังจากที่อาหารได้ถูกจัดเก็บไว้ในตู้แช่แข็งแล้ว ควรมีการควบคุมคุณภาพของอาหารไม่ให้เปลี่ยนไปในทางที่แย่ลง

- *การจัดเก็บในตู้เย็นปกติ (Chilled Storage)*

รูปที่ 13 : ตู้เย็นแช่ปกติ

การจัดเก็บควรอยู่ในภาชนะหรือสิ่งห่อหุ้มที่มิดชิด ในกรณีที่ต้องเก็บเนื้อสัตว์และผัก ผลไม้ ไว้ในที่เดียวกัน ควรแยกเก็บอย่างเป็นสัดส่วน และเนื่องจากตู้เย็นแบบปกติอาจจะมีกลิ่นไม่พึงประสงค์ง่ายกว่าตู้แช่แข็ง ดังนั้นควรทำความสะอาดอย่างน้อยสัปดาห์ละครั้ง หรือทุกครั้งที่เห็นว่าสกปรก หรือทุกครั้งที่ได้กลิ่นแปลกปลอมในตู้เย็นของท่าน

4. **บริเวณประกอบอาหาร** (Cooking Area)

สิ่งที่จำเป็นที่สุดสำหรับบริเวณประกอบอาหารของครัวไทยคือหัวเตาแก๊ส ดังนั้นการคำนวณจำนวนหัวเตาที่ถูกต้องเพื่อการลงทุนนั้นมีความสำคัญ เนื่องจากการลงทุนในจำนวนที่มากเกินไปอาจจะเป็นการสิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ โดยใช้การคำนึงถึงจำนวนความจุรวมของร้าน และจำนวนโดยประมาณของอาหารต่อหนึ่งโต๊ะที่ลูกค้าพึงจะสั่ง แล้วนำไปเฉลี่ยต่อจำนวนหัวเตาต้องการ เช่น ความจุของร้านจำนวน 20 ที่นั่ง จำนวนเฉลี่ยรวมของอาหารเท่ากับ 20 จาน ดังนั้นหากเตามีหัวเตา 4 หัว ซึ่งเฉลี่ยเท่ากับอาหาร 5 จานต่อหัว ในกรณีนี้ถือว่าเป็นสัดส่วนที่พอเหมาะ เนื่องจากมีไม่บ่อยครั้งที่ลูกค้าจะเข้ามาในร้านพร้อมกันในครั้งเดียวโดยไม่ได้นัดหมาย แต่อย่างไรก็ตามการคำนวณหัวเตาอาจจะขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของเจ้าของกิจการเช่นกัน เช่นหากการมีหัวเตาน้อยกว่าความจำเป็นอาจนำไปสู่ความล่าช้าในการเสิร์ฟอาหาร เป็นต้น

รูปที่ 14 : เตาที่ใช้ในการปรุงอาหาร

รูปที่ 15 : เตาแบบมีก๊อกน้ำ เพื่อความสะดวกในการทำความสะอาด

ที่ดูดควันเป็นอีกสิ่งที่จำเป็นมากสำหรับครัวในร้านอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งครัวเปิด เพื่อที่จะป้องกันกลิ่นที่ไม่พึงประสงค์ต่อลูกค้า

รูปที่ 16 : ที่ดูดควันในครัว

5. **บริเวณรับอาหาร** (Picked-Up Area)

ในบริเวณนี้เป็นบริเวณที่พนักงานเสิร์ฟมารับอาหารเพื่อนำไปเสิร์ฟแก่ลูกค้า ดังนั้นควรมีพื้นที่กว้างพอสมควรเพื่อที่จะได้สะดวกต่อการวางอาหารหลายๆ จาน และควรมีหลอดไฟอุ่นอาหารสำหรับอาหารที่ต้องเสิร์ฟร้อน เพราะพนักงานเสิร์ฟอาจไม่สามารถมารับอาหารได้ในทันทีหลังจากที่ประกอบอาหารเสร็จแล้ว

รูปที่ 17 : ตัวอย่างบริเวณรับอาหารที่มีหลอดไฟอุ่นอาหาร

6. **บริเวณล้างจานและอุปกรณ์** (Washing Area)

บริเวณนี้ควรแยกออกมาจากบริเวณอื่นข้างต้นทั้งหมด และควรเป็นบริเวณที่ไม่ไกลจากจุดรับอาหาร เนื่องจากพนักงานเสิร์ฟจะต้องนำจานและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้แล้วมาเก็บไว้เพื่อให้ผู้ที่มีหน้าที่เก็บล้างได้ดำเนินการต่อไป

รูปที่ 18 : บริเวณเก็บล้าง

รูปที่ 19 : ชั้นวางจานและอุปกรณ์บริเวณเก็บล้าง

4.3.2 บริเวณให้บริการลูกค้า

บริเวณที่ให้บริการลูกค้าเป็นบริเวณที่สำคัญมากสำหรับธุรกิจร้านอาหาร เนื่องจากเป็นบริเวณที่ลูกค้ามีส่วนร่วมในการใช้บริการมากที่สุด ดังนั้นผู้ประกอบการควรเตรียมความพร้อมทั้งในด้านสถานที่และบุคลากรในการให้บริการแก่ลูกค้า

- *สถานที่* สิ่งสำคัญที่สุดได้แก่ความสะอาดและควรมีอากาศถ่ายเทได้ดี ซึ่งจะช่วยลดกลิ่นไม่พึงประสงค์ และสร้างความรู้สึกที่ดีในการมาใช้บริการ
- *บุคลากร* ได้แก่พนักงานเสิร์ฟ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญต่อธุรกิจ เนื่องจากเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อลูกค้ามากที่สุด โดยควรมีคุณสมบัติเป็นผู้ที่สามารถใช้ภาษาสื่อสารกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นยังต้องมีบุคลิกภาพที่ดี ดูสะอาด และรักการบริการ

4.3.3 การจัดซื้ออุปกรณ์ที่จำเป็นต่าง ๆ

- *ภาชนะใส่อาหาร* ควรมีมากกว่าหนึ่งแบบเพื่อเป็นการนำเสนอความหลากหลายและไม่จำเจแก่ลูกค้า สำหรับจำนวนภาชนะ ควรคำนวณจากจำนวนความจุของร้าน และจำนวนภาชนะโดยประมาณที่จะใช้ต่อหนึ่ง

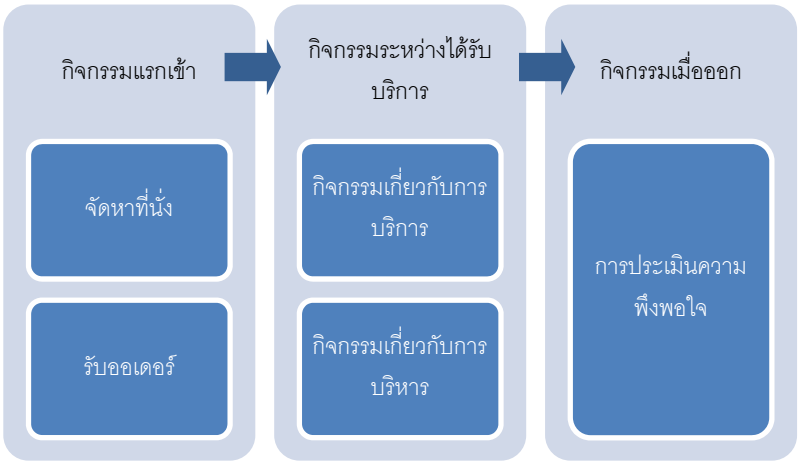
โต๊ะเช่น โต๊ะ 4 ที่นั่ง ควรมีโถข้าว 1 โถ จานข้าว 4 ใบ จานกับข้าว 4 จาน ถ้วยแกง 1 ใบ ถ้วยแบ่งแกง 4 ใบ ถ้วยน้ำจิ้ม 4 ถ้วย จานหรือถ้วยขนม 4 ใบ แก้วน้ำ 4 ใบ จานรองแก้วน้ำ 4 ใบ ถังน้ำแข็ง 1 ถัง ถ้วยกาแฟ 4 ถ้วย จานรองถ้วยกาแฟ 4 ใบ เป็นต้น

- *เครื่องมือ* สำหรับร้านอาหารไทยนั้นเครื่องมือหลักในการรับประทานอาหารคือช้อน ส้อม แต่ก็ควรจะมีตะเกียบไว้สำรองด้วยเช่นกัน การประมาณจำนวนเครื่องมือ ให้ใช้หลักการเดียวกับการประมาณจำนวนภาชนะในข้อ 1 เช่น ทัพพีตักข้าว 1 อัน ช้อน ส้อม 4 คู่ ช้อนกลาง 5 คัน ช้อนแกง 4 คัน ช้อนขนม 4 คัน ช้อนกาแฟ 4 คัน ที่คีบน้ำแข็ง 1 อัน ตะเกียบ 4 คู่ เป็นต้น

5. กระบวนการดำเนินงาน

ภาพรวมกระบวนการดำเนินงานในร้านอาหารและรายละเอียดมีดังนี้

รูปที่ 20 : ภาพรวมกระบวนการดำเนินงานในร้านอาหาร



กิจกรรมแรกเข้า

- **จัดหาที่นั่ง** เมื่อลูกค้าเข้ามารับบริการกระบวนการจัดหาที่นั่งให้แก่ลูกค้าเป็นขั้นตอนแรกในการต้อนรับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วย
  - สอบถามจำนวนของผู้เข้าใช้บริการ
  - สอบถามความต้องการพิเศษอื่นๆ เช่น ตำแหน่งโต๊ะที่นั่งที่ต้องการเป็นพิเศษ บริเวณที่สูบบุหรี่ได้ เป็นต้น
  - การรับ จัดเก็บเสื้อนอก หรือ สิ่งของอื่นๆ ที่ลูกค้าไม่ต้องการนำไปยังที่นั่งด้วย
  - การพาลูกค้าไปยังที่นั่ง
  - การแนะนำตัวของผู้ให้บริการแก่ลูกค้า และสอบถามถึงความต้องการอื่นๆ ในเบื้องต้น รวมถึงการแนะนำอาหารพิเศษประจำวัน
- **การรับออเดอร์** ประกอบด้วย
  - ให้คำแนะนำในเรื่องของเมนูอาหาร
  - รับรายการอาหารที่ลูกค้าต้องการ
  - ทวนรายการอาหารเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้อง
  - จัดเก็บเมนูอาหารและแจ้งให้ลูกค้าทราบถึงระยะเวลาโดยประมาณในการรอคอย

กิจกรรมระหว่างได้รับบริการ

- **กิจกรรมเกี่ยวกับการบริการ** ประกอบด้วย
  - การเสิร์ฟอาหาร
  - การตรวจสอบความครบถ้วนของรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง
  - สอบถามความต้องการเพิ่มเติม
  - ดูแลความเรียบร้อยของลูกค้าระหว่างรับประทานอาหาร

- การเก็บอาหารเมื่อลูกค้ารับประทานเสร็จ
- สอบถามความต้องการเพิ่มเติม

- **กิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารร้านอาหาร** ประกอบด้วย
  - ทำความสะอาดดูแลรักษาสถานที่
  - การจัดการความเรียบร้อยภายในครัว
  - ตรวจสอบและบำรุงรักษาสถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆให้อยู่ในสภาพดี
  - ซักรีดเครื่องแบบ ทำความสะอาดอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ
  - การตรวจสอบความพอเพียงของวัตถุดิบ และสินค้าอื่นๆ ให้พร้อม
  - ฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการให้บริการที่ดี
  - ประชุมทีมผู้ให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า

กิจกรรมเมื่อออก

- **ประเมินความพึงพอใจของลูกค้า** ทั้งในรูปแบบของแบบฟอร์ม และ/หรือ การสอบถามพูดคุยกับลูกค้า ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ อาทิ
  - รสชาติอาหาร ความหลากหลายของเมนูอาหาร
  - การให้บริการ เช่น มารยาทของพนักงาน ความรวดเร็ว ความสะอาด เป็นต้น
  - สิ่งแวดล้อม บรรยากาศและสถานที่
  - เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก
  - ข้อแนะนำเพิ่มเติม

6. ข้อมูลทางการเงิน

6.1 โครงสร้างการลงทุน

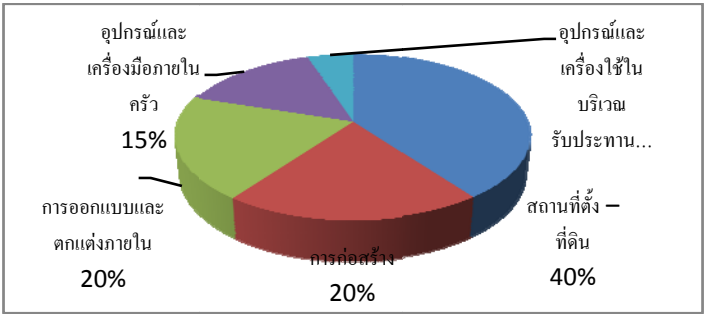
องค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น (Initial Investment) ประกอบด้วย

ตารางที่ 1 : องค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น

องค์ประกอบ	ประมาณการลงทุน	หมายเหตุ
สถานที่ตั้ง – ที่ดิน	45,000 บาทต่อ ตารางวา	ประมาณการจากที่ดินชานเมืองกรุงเทพและเขตปริมณฑล ราคาขึ้นอยู่กับทำเลที่ตั้ง
การก่อสร้าง	750,000 -1,000,000 บาท ต่อพื้นที่ 100 ตารางวา	เป็นอาคารชั้นเดียว
การออกแบบและตกแต่งภายใน	8,000 – 15,000 บาทต่อ ตร.ม.	ขึ้นอยู่กับวัสดุที่ใช้และพื้นที่ใช้สอย เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โคมไฟ ผ้าม่าน กระจก เป็นต้น
อุปกรณ์และเครื่องมือภายในครัว	300,000 – 1,000,000 บาท	ขึ้นอยู่กับจำนวนและประเภทของเครื่องมือ
อุปกรณ์และเครื่องใช้ในบริเวณรับประทานอาหาร	50,000 – 200,000 บาท	ตัวอย่างเช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องเก็บเงิน

สัดส่วนขององค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้นควรมีโครงสร้างดังนี้

รูปที่ 21 : สัดส่วนขององค์ประกอบหลักในการลงทุนเริ่มต้น



6.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

องค์ประกอบหลักของค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Operating Expenses) ประกอบด้วยค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน ค่าใช้จ่ายจากการบริการ และค่าใช้จ่ายจากการบริหาร มีการประมาณการเบื้องต้นและแบ่งเป็นสัดส่วนที่เหมาะสมได้ดังนี้ ดังนี้ (กิจการขนาดกลาง ประมาณ 50 ที่นั่ง)

ตารางที่ 2 : ค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน

รายการ	ประมาณเงินเดือนต่อคน	จำนวนคน	จำนวนเงินประมาณการต่อเดือน (บาท)
ผู้บริหาร	40,000	1	40,000
ผู้จัดการร้าน	18,000	1	18,000
พ่อครัว/แม่ครัว	18,000	1	18,000
พนักงานในครัว	9,000	3	27,000

รายการ	ประมาณเงินเดือนต่อคน	จำนวนคน	จำนวนเงินประมาณการต่อเดือน (บาท)
พนักงานในครัว	9,000	3	27,000
แคชเชียร์	8,000	1	8,000
พนักงานเสิร์ฟ	7,000	5	35,000

ตารางที่ 3 : ค่าใช้จ่ายจากการบริการ

รายการ	จำนวนเงินประมาณการต่อเดือน (บาท)
ค่าวัตถุดิบ	60,000
ค่าชุดเครื่องแบบพนักงาน	7,000

ตารางที่ 4 : ค่าใช้จ่ายจากการบริหาร

รายการ	จำนวนเงินประมาณการต่อเดือน (บาท)
ค่าไฟฟ้า	8,000
ค่าน้ำประปา	7,000
วัสดุสิ้นเปลือง	4,000
ค่าโทรศัพท์	2,000
อุปกรณ์สำนักงาน	2,000
ค่าใช้จ่ายเบ็ดเตล็ด	2,000

สัดส่วนค่าใช้จ่ายรายเดือน โดยทั่วไปสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 5 : สัดส่วนค่าใช้จ่ายรายเดือน

ค่าใช้จ่ายรายเดือน	สัดส่วน (ร้อยละ)
ค่าจ้างบุคลากรและพนักงาน	50
ค่าใช้จ่ายจากการบริการ	30
ค่าใช้จ่ายจากการบริหาร	20

6.3 ประมาณการรายได้

การประมาณการรายได้ขึ้นอยู่กับจำนวนคนที่เข้าใช้บริการในแต่ละเดือน และสรุปเป็นโครงสร้างรายได้ดังนี้

ตารางที่ 6 : อัตราค่าบริการในร้านอาหาร

รายการ	จำนวนเงิน	หมายเหตุ
อาหารในเมนูหลัก	50 – 1,000 บาท ต่อ อาหารหนึ่งจาน	ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทของอาหาร
เครื่องดื่ม	20 – 1,000 บาท ต่อหนึ่งที่	อัตรานี้ขึ้นอยู่กับประเภทของเครื่องดื่ม เช่น น้ำอัดลม น้ำผลไม้ แอลกอฮอล์ เป็นต้น
รับจัด private party	300 – 500 บาท ต่อลูกค้าหนึ่งท่าน	อัตราขึ้นอยู่กับลักษณะของอาหาร เช่น อาหารเมนูหลักอย่างเดียว รวมของหวาน หรือรวมของหวานและเครื่องดื่ม เป็นต้น

7. บทศึกษาเชิงกลยุทธ์แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

7.1 แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ

แนวทางการพัฒนาธุรกิจสู่ความเป็นเลิศสามารถสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 7 : แนวทางการพัฒนาธุรกิจสู่ความเป็นเลิศ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	ผู้ประกอบการที่เป็นเลิศ
1. กลยุทธ์การบริการ-ลูกค้า	การสื่อสารถึงกลยุทธ์ของสถานประกอบการ	- ควรมีการกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจนเพื่อนำมาใช้ร่วมตัดสินใจในการกำหนดกลยุทธ์หลักของกิจการ - สร้างเอกลักษณ์ของร้านให้เป็นที่รู้จักและจดจำแก่ลูกค้าเพื่อสร้างจุดขาย เช่น สร้างมาตรฐานในการให้บริการและคุณภาพของรสชาติอาหารให้มีความสม่ำเสมอ การให้บริการที่รวดเร็วและสุภาพ หรือคัดสรรวัตถุดิบอย่างดีที่นำมาใช้ในการประกอบอาหารเพื่อสร้างความแตกต่างให้แก่กิจการ - มีการสื่อสาร บอกกล่าว นำเสนอกิจกรรมต่างๆที่บ่งบอกถึงกลยุทธ์ที่แตกต่าง ผ่านทางเว็บไซต์ แผ่นพับ และการอบรมพนักงานในขั้นตอนต่างๆ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	ผู้ประกอบการที่เป็นเลิศ
	การวัดความพึงพอใจของลูกค้า	- ควรมีการสอบถามถึงความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอถึงรสชาติของอาหารและการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการของกิจการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า - เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมในการให้ข้อมูล เพื่อปรับปรุงการบริการเพิ่มเติม
	การสร้างมูลค่าเพิ่ม	- มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนออาหารและบริการของกิจการเป็นระยะตามแนวโน้มความต้องการของลูกค้า เช่น เพิ่มบริการหรือเมนูอาหารใหม่ๆ เพื่อเพิ่มยอดใช้จ่ายต่อคนของลูกค้า
2. กลยุทธ์การบริการ-พนักงาน	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงาน	- มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการมุ่งสู่เป้าหมายหลักของกิจการ - มีการระดมความคิดเห็นจากพนักงานอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุดและทราบถึงความต้องการและคำแนะนำจากลูกค้า เพื่อนำมาจัดทำแผนปรับปรุงของกิจการ เช่นการปรับปรุงรสชาติของอาหารให้ตรงความต้องการของลูกค้า ทำให้สามารถปรุงให้ถูกใจลูกค้าที่มาใช้บริการ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	ผู้ประกอบการที่เป็นเลิศ
	ความเข้าใจในกลยุทธ์ของกิจการของพนักงาน	- มีการอบรมพนักงานเพื่อให้พร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นและเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า โดยมีการวัดผลความพึงพอใจของลูกค้าและนำมาปรับปรุงรสชาติและการให้บริการอย่างเป็นระบบ
	แผนการพัฒนาบุคลากร	- มีแผนการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม โดยกำหนดให้มีกลยุทธ์ด้านบริหารงานบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ของกิจการ - มีการจัดส่งอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะอย่างสม่ำเสมอ เช่นการฝึกอบรมการให้บริการแก่ลูกค้าของพนักงานอย่างถูกวิธี เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือของร้าน และความประทับใจให้แก่ลูกค้า
3. กลยุทธ์การให้บริการ-ด้านระบบ	การพัฒนาการบริการ	- มีการสำรวจความต้องการของลูกค้าแล้วออกแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า - มีการวิจัยทางการตลาดเพื่อคิดค้นและสรรสร้างสินค้าและรูปแบบการให้บริการใหม่ๆ ในการรับรู้ ตอบสนองและติดตามความต้องการของลูกค้า

องค์ประกอบ	ปัจจัย	ผู้ประกอบการที่เป็นเลิศ
	การสำรวจตลาดเพื่อพัฒนาระบบและกลยุทธ์ของกิจการ	- มีการคาดการณ์ตลาดและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อการวางแผนและ/หรือปรับเปลี่ยนแผนการให้บริการ เช่นการสำรวจตลาดของวัตถุดิบ หรือการสำรวจเมนูอาหารและบริการจากร้านอื่นๆ เพื่อนำมาปรับปรุงดัดแปลงให้เข้ากับกลยุทธ์ของร้าน
	การให้ความสำคัญต่อข้อคิดเห็นจากลูกค้า	- ใส่ใจต่อความคิดเห็นและข้อแนะนำจากลูกค้าในทุกกระบวนการ โดยถือว่าลูกค้าคือส่วนหนึ่งของทีมพัฒนาการบริการ โดยมีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
	การบริหารคุณภาพ	- มีการบริหารคุณภาพของบริการอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งกระบวนการ ตั้งแต่คุณภาพอาหาร จนถึงกระบวนการให้บริการ - พัฒนาคุณภาพในงานของพนักงานทุกคน เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า
4. ระบบการดำเนินงาน – ลูกค้า	ความเอาใจใส่ต่อลูกค้า	- ให้ความเอาใจใส่แก่ลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ โดยกำหนดระบบการสอบทานการให้บริการว่าครบถ้วนและเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าหรือไม่

องค์ประกอบ	ปัจจัย	ผู้ประกอบการที่เป็นเลิศ
		- สังเกตและจดจำความต้องการพิเศษของลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจในการมาใช้บริการ
	การแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า	- มีระบบการตอบข้อร้องเรียน/ซักถามและแก้ปัญหาให้ลูกค้าได้ - ให้ความสำคัญแก่ลูกค้าในการแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้า
	ช่องทางการสื่อสารกับลูกค้า	- มีการใช้สื่อหลายรูปแบบในการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า อาทิ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร แผ่นพับและเว็บไซต์ เป็นต้น
5. ระบบการดำเนินงาน – พนักงาน	การแก้ไขปัญหา	- มีการแก้ไขปัญหาร่วมกันทั้งทีมงานที่เกี่ยวข้อง
	การแก้ไขปัญหาของพนักงาน	- พนักงานมีความรู้และทักษะที่หลากหลาย สามารถรับผิดชอบงานแทนกันได้
	การประเมินผลงาน	- มีการประเมินผลงานภายในเป็นประจำ โดยมีการเปรียบเทียบกับคู่แข่งในบริเวณใกล้เคียง หรือร้านอาหารประเภทหรือระดับเดียวกัน โดยมีการวางแผนเพื่อ

องค์ประกอบ	ปัจจัย	ผู้ประกอบการที่เป็นเลิศ
		พัฒนาในระยะยาวให้เท่าเทียมมาตรฐานสากล
	การแสดงความคิดเห็นของพนักงาน	- มีการแสดงความคิดเห็นของพนักงาน เพื่อปรับปรุงและเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการของกิจการให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง
	การประชุมพนักงาน	- มีการจัดประชุมพนักงานอย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการทำงาน - ควรมีการประชุมก่อนการให้บริการในแต่ละวัน เพื่อซักซ้อมและทำความเข้าใจถึงแนวทางและนโยบายของร้านในการให้บริการแก่ลูกค้า
6. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับลูกค้า	การให้บริการของพนักงาน	- มีการให้บริการตรงตามความคาดหวังของลูกค้า โดยมีการฝึกอบรมพนักงานให้มีความสามารถในการให้บริการลูกค้าเกือบทุกเรื่อง - ให้ความใส่ใจและความต้องการของลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้กับลูกค้า

7.2 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยสำคัญในการประกอบธุรกิจร้านอาหารไทย โดยเฉพาะการสร้างมาตรฐานเพื่อเตรียมตัวกับการแข่งขันในต่างประเทศให้ประสบความสำเร็จสามารถสรุปได้ดังนี้

▶ กลยุทธ์ทางธุรกิจ

ในธุรกิจร้านอาหารสามารถวิเคราะห์กลยุทธ์ที่สามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ดังนี้

กลยุทธ์ด้านคุณภาพ เป็นสิ่งสำคัญในการดำเนินกิจการของธุรกิจร้านอาหาร เนื่องจากปัจจัยที่มีผลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้าในการรับประทานอาหารนอกบ้านแทนการประกอบอาหารเองในบ้านได้แก่ คุณภาพของอาหารและบริการที่คาดว่าจะได้รับจากร้าน ดังนั้นการใส่ใจในคุณภาพของอาหารและบริการเช่น การคัดสรรวัตถุดิบที่นำมาใช้ การใส่ใจในทุกขั้นตอนการเตรียมวัตถุดิบ การปรุงอาหารอย่างประณีต พิถีพิถัน ความสะอาด การตกแต่งร้าน อุปกรณ์ของใช้ต่างๆ ภายในร้าน และการฝึกอบรมพนักงานในการให้บริการอย่างมืออาชีพจะสามารถช่วยให้ลูกค้ารู้สึกประทับใจในการมาใช้บริการและส่งผลให้เกิดการกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต

กลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่าง เพื่อเป็นการสร้างความแตกต่างและจุดเด่นในการให้บริการได้โดยการออกแบบการบริการเสริมจากการบริการหลัก เช่น การมีพื้นที่ให้ลูกค้าสำหรับนั่งและสั่งเครื่องดื่มในระหว่างการรอโต๊ะนั่ง เพื่อสร้างความรู้สึกแห่งการต้อนรับและไม่ให้ลูกค้ารู้สึกว่าถูกทอดทิ้งในระหว่างการรอคอย การให้บริการส่งอาหารที่บ้าน การตอบสนองต่อเมนูอาหารพิเศษตามความต้องการของลูกค้าโดยยังคงรักษาระดับคุณภาพของอาหารให้เหมือนเดิม หรือการออกแบบบริการที่เฉพาะ (Tailor Made) ให้แก่ลูกค้า เช่น ลูกค้าบางรายไม่ทราบว่าจะ

รับประทานอะไรดี การมีบริการช่วยออกแบบรายการอาหารให้ โดยอาศัยความใส่ใจในการจดจำรายการอาหารที่ลูกค้าเคยรับประทานแล้ว ผสมผสานกับการนำเสนอเมนูอาหารอื่นที่คาดว่าตรงตามความต้องการของลูกค้า จะช่วยให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก

- **ทำเลที่ตั้ง**

ทำเลที่ตั้งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนช่วยให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ ดังนั้น การตัดสินใจเลือกทำเลเพื่อประกอบธุรกิจจึงต้องคำนึงถึงความเหมาะสม ความหนาแน่นของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย การคมนาคมที่สะดวก และมีที่จอดรถสะดวกสบาย รวมถึงการพิจารณาถึงศักยภาพและโอกาสทางธุรกิจของพื้นที่นั้น

- **สภาพแวดล้อมภายในและสภาพทางกายภาพของร้านอาหาร**

สภาพแวดล้อมภายในควรมีการออกแบบให้สอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบคอนเซปต์ของร้าน เพื่อให้ลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการมีประสบการณ์ที่ดีและรู้สึกมีส่วนร่วมกับบรรยากาศภายในร้าน เช่น ร้านประเภท Family dining ที่มีกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นคนทำงาน โดยเน้นความเรียบง่ายเป็นกันเองในการให้บริการ อาจมีการตกแต่งสภาพแวดล้อมภายในด้วยรูปแบบที่เรียบง่าย แต่ใช้วัสดุที่ดูมีราคาและทนทาน การวางตำแหน่งโต๊ะให้มีความเด่นเท่าเทียมกันดูกว้างขวางสบายตา เป็นต้น

นอกจากนี้การดูแลเรื่องความสะอาดและสภาพทางกายภาพภายในร้านเป็นสิ่งที่ไม่อาจมองข้าม เนื่องจากเป็นปัจจัยที่ลูกค้าสามารถสัมผัสได้ตลอดเวลาในการใช้บริการ

- **จำนวนและทักษะบุคลากร**

จำนวนของพนักงานควรมีให้เพียงพอต่อจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ ซึ่งโดยทั่วไปพนักงาน 1 คน สามารถให้บริการลูกค้าได้ประมาณ 16 คน (ในกรณีร้านอาหารขนาดกลางหรือ 40 ที่นั่ง) ซึ่งในธุรกิจร้านอาหารประเภท Family dining นั้นไม่ต้องมีพิธีรีตองในการให้บริการ แต่เรียบง่ายโดยต้องคงความเป็นส่วนตัวสำหรับลูกค้า พนักงานบริการลูกค้าด้วยความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง

- **ระบบการบริหารจัดการ**

การจัดการภายในองค์กรและการให้บริการอย่างเป็นระบบถือว่าเป็นจุดสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของการบริการ เช่น มีระบบบันทึกข้อมูลของลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อนำมาวิเคราะห์ในการปรับปรุงการใช้บริการในอนาคต และควรมีกลไกในการบริหารและพัฒนาคุณภาพการให้บริการโดยสนับสนุนการมีส่วนร่วมจากทั้งทางบุคลากรภายใน และลูกค้า

- **ค่าอาหารและบริการ**

ค่าอาหารและบริการไม่จำเป็นต้องอยู่ในระดับที่ต่ำเสมอไป เพราะลูกค้าจะพิจารณาความเหมาะสมจากคุณภาพของอาหารและการบริการมากกว่า เช่น เมนูอาหารที่มีเนื้อเป็นส่วนประกอบ หากใช้เนื้อที่คุณภาพไม่ดีอาจทำให้เนื้อเหนียวและทำให้คุณภาพของอาหารนั้นๆ ลดลง การใช้เนื้อคุณภาพดีแม้ว่าราคาสูงก็ตามจะเป็นการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าและกลับมาใช้บริการอีก

8. แนวทางการจัดทำมาตรฐาน

รายการประเมินนี้จัดทำขึ้นเพื่อให้ผู้ที่ดำเนินธุรกิจร้านอาหารได้ประเมินตนเองในด้านต่างๆและเพื่อเป็นแนวทางการจัดทำมาตรฐานเพื่อการดำเนินงานต่อไป

1) ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่

- ☐ มีอากาศถ่ายเทสะดวก
- ☐ มีที่จอดรถสะดวก
- ☐ มีแสงสว่างเพียงพอ
- ☐ ขนาดห้องอาการและห้องน้ำที่เหมาะสม
- ☐ มีพื้นที่ใช้สอยภายในครัวเพียงพอ
- ☐ มีการจัดแบ่งโครงสร้างภายในเหมาะสมสำหรับการให้บริการลูกค้า การปฏิบัติงานของพนักงาน การเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้
- ☐ มีพื้นที่รอคอยเป็นสัดส่วน

2) ด้านความปลอดภัย

- ☐ อาคารมีการออกแบบให้เหมาะสมกับการถ่ายเทของการประกอบอาหาร
- ☐ มีแนวทางการป้องกันและควบคุมโรคที่เกิดจากอาหาร
- ☐ มีวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดอุบัติเหตุ ความผิดพลาด หรืออุบัติการณ์
- ☐ มีการออกแบบทางหนีไฟฉุกเฉิน และสังเกตได้ง่าย
- ☐ มีแนวทางการปฏิบัติสำหรับพนักงานในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุระหว่างการทำงาน

3) **ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก**

- ☐ มีเครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้มาตรฐาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างปลอดภัย มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ
- ☐ มีเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการให้บริการ
- ☐ มีระบบสำรองเครื่องมือและวัสดุที่จำเป็นพร้อมที่จะใช้ในการให้บริการได้ตลอดเวลา
- ☐ มีระบบบำรุงรักษาเครื่องมือและระบบตรวจสอบเพื่อเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ตลอดเวลา

4) **ด้านบุคลากร**

- ☐ มีการตรวจสอบประวัติบุคลากร
- ☐ มีการจัดหาพนักงานที่มีทักษะและคุณสมบัติเหมาะสม
- ☐ มีการฝึกอบรมบุคลากรและกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้และทักษะอย่างสม่ำเสมอ
- ☐ มีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในการพัฒนาระบบการจัดการและคุณภาพการให้บริการ
- ☐ มีการกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นลายลักษณ์อักษร
- ☐ มีการทบทวนคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งสม่ำเสมอ
- ☐ มีการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล

5) **ด้านการสื่อสารกับผู้มาใช้บริการ**

- ☐ ผู้มาใช้บริการได้รับการต้อนรับจากพนักงานเมื่อเข้ามาใช้บริการ
- ☐ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่จำเป็นระหว่างผู้มาใช้บริการกับทีมผู้ให้บริการ เช่น อาหารหรือส่วนประกอบของอาหารที่แพ้ เป็นต้น
- ☐ มีการรับข้อคิดเห็นและการประเมินจากผู้มาใช้บริการแต่ละรายเพื่อนำมาปรับปรุงและตอบสนองความต้องการในอนาคต

6) **ด้านการบริหารจัดการ**

- ☐ มีกระบวนการรับคำร้องเรียน/ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการและพนักงาน
- ☐ มีกระบวนการการดำเนินการทางวินัยหากมีผู้กระทำผิด
- ☐ มีกลไกการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการแก้ปัญหาที่มีประสิทธิภาพ
- ☐ มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพโดยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้บริการ
- ☐ มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ โดยการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้บริการจากข้อเสนอแนะและคำร้องเรียนต่างๆ
- ☐ มีการระบุขั้นตอนการปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน