

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง แผนการพัฒนาการประกอบการในด้านการจัดเมนูอาหาร การปรุงอาหาร การจัดการครัวและร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติใน กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย โดยวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ

จากการวิจัยเชิงสำรวจด้วยตัวอย่างนักท่องเที่ยวต่างชาติ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มี 5 ประเด็น ได้แก่

- 4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - 4.2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารและความต้องการรายการอาหารสุขภาพของนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร
 - 4.3 พฤติกรรมการบริโภคอาหารสุขภาพของนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร
 - 4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพ
 - 4.5 การเลือกรายการอาหารสุขภาพและรูปแบบการบริการ
- มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและพฤติกรรมการบริโภคอาหารสุขภาพ

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	229	57.25
หญิง	171	42.75

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	91	22.75
25-34 ปี	136	34.00
35-44 ปี	60	15.00
45-54 ปี	62	15.50
55-64 ปี	48	12.00
มากกว่า 64 ปี	3	0.75
3. สถานภาพครอบครัว		
โสด	207	51.75
สมรส/อยู่ด้วยกัน	173	43.25
หม้าย/หย่าร้าง	20	5.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	77	19.25
ปริญญาตรี	217	54.25
สูงกว่าปริญญาตรี	106	26.50
5. อาชีพ		
ผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพ/หมอ/ทนายความ	108	27.00
ผู้บริหาร/ผู้จัดการ	51	12.75
พนักงานทางด้านการค้า	37	9.25
ผู้ใช้แรงงานในการผลิต	17	4.25
เกษตรกร	8	2.00
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	26	6.50
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	7	1.75
นักศึกษา/นักเรียน	63	15.75
เกษียณ/ว่างงาน	38	9.50
ผู้ประกอบการ	17	4.25
อื่นๆ	28	7.00

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	34	8.50
15,000 - 29,999 บาท	62	15.50
30,000 - 49,999 บาท	26	6.50
50,000 - 64,999 บาท	50	12.50
65,000 - 79,999 บาท	40	10.00
80,000 - 94,999 บาท	34	8.50
95,000 -109,999 บาท	33	8.25
110,000 -124,999 บาท	26	6.50
มากกว่า 124,999 บาท	95	23.75
7. ศาสนา		
คริสต์	228	57.00
อิสลาม	9	2.25
พุทธ	41	10.25
ฮินดู	10	2.50
ยิว	8	2.00
อื่นๆ	104	26.00
8. ประเทศที่พำนัก		
เอเชียตะวันออก	32	8.00
ยุโรป	249	62.25
อเมริกา/แคนาดา	53	13.25
เอเชียใต้	18	4.50
โอเชียเนีย (ออสเตรเลีย, นิวซีแลนด์)	28	7.00
ตะวันออกกลาง	1	0.25
แอฟริกา	5	1.25
อื่นๆ	14	3.50

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n=400)	ร้อยละ
9. เคยรับประทานอาหารที่ร้านนี้มาก่อน		
ไม่เคย	240	60.00
เคย	160	40.00
10. ยินดีสั่งรายการอาหารสุขภาพ ถ้าร้านนี้มี		
ไม่ยินดี	62	15.50
ยินดี	338	84.50

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 57.25 อายุ 25 - 34 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 สถานภาพโสด จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 ประกอบอาชีพผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพ/หมอม/ทนายความ จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 มีรายได้ครัวเรือนต่อเดือนมากกว่า 124,999 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.75 นับถือศาสนาคริสต์ จำนวน 228 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 ประเทศที่พำนักอยู่ในยุโรป จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 62.25 ไม่เคยรับประทานอาหารในร้านนี้มาก่อน จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 และยินดีสั่งรายการอาหารสุขภาพถ้าหากร้านนี้มีให้ จำนวน 338 คน คิดเป็นร้อยละ 84.50

4.2 ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารและความต้องการรายการอาหารสุขภาพของนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารและความต้องการรายการอาหารสุขภาพของนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารและความต้องการรายการอาหารสุขภาพ	n	\bar{x}	SD.	ระดับความสำคัญ/ความต้องการ	อันดับ
ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านอาหาร					
1. รสชาติดี	397	5.67	1.365	มาก	1
2. อาหารเพื่อสุขภาพ	394	4.76	1.475	ค่อนข้างมาก	6
3. ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้	398	5.19	1.467	ค่อนข้างมาก	5
4. สะดวกและรวดเร็ว	397	5.20	1.343	ค่อนข้างมาก	4
5. การบริการดี	398	5.63	1.241	มาก	2
6. ราคาสมเหตุสมผล	397	5.42	1.311	มาก	3
7. การตกแต่งร้านโดดเด่น	397	3.91	1.759	ปานกลาง	8
8. กิจกรรมพิเศษ	398	3.44	1.821	ค่อนข้างน้อย	9
9. อื่นๆ	149	4.64	1.904	ค่อนข้างมาก	7
ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารโดยรวม	400	4.90	0.921	ค่อนข้างมาก	
ความต้องการรายการอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ	400	4.25	2.023	ปานกลาง	

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยในการตัดสินใจเลือกร้านอาหารโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.90$, SD. = 0.921) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อันดับแรกเป็นเรื่องรสชาติดี มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 5.67$ SD. = 1.365) รองลงมา 2 เรื่องมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่เรื่อง การบริการดี และราคาสมเหตุสมผล ($\bar{x} = 5.63, 5.42$, SD. = 1.241, 1.311 ตามลำดับ) สำหรับเรื่องความสะดวกรวดเร็ว ทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้ อาหารเพื่อสุขภาพ และเรื่องอื่นๆ มีความสำคัญค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.20, 5.19, 4.76, 4.64$, SD. = 1.343, 1.467, 1.475, 1.904 ตามลำดับ) การตกแต่งร้านโดดเด่นมีความสำคัญระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.91$, SD. = 1.759) อันดับสุดท้ายเป็นเรื่องกิจกรรมพิเศษมีความสำคัญค่อนข้างน้อย ($\bar{x} = 3.44$, SD. = 1.821) ส่วนเรื่องความต้องการอาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการ (light and nutrition) โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.25$, SD. = 2.023)

4.3 พฤติกรรมการบริโภคอาหารสุขภาพของนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการปฏิบัติ/ความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคอาหารสุขภาพของนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการบริโภคอาหารสุขภาพ	n	\bar{x}	SD.	ระดับการปฏิบัติ/ความสำคัญ	อันดับ
การรับประทานอาหารสุขภาพในแต่ละมื้อ					
1. มื้อเช้า	400	5.12	1.674	ค่อนข้างมาก	3
2. มื้อกลางวัน	397	5.14	1.444	ค่อนข้างมาก	2
3. มื้อเย็น	400	5.27	1.427	ค่อนข้างมาก	1
4. มื้อสาย	397	4.16	1.801	ปานกลาง	5
5. อาหารว่าง	399	3.83	1.894	ปานกลาง	6
6. มื้อดึก	390	4.42	1.963	ปานกลาง	4
การรับประทานอาหารสุขภาพในแต่ละมื้อโดยรวม	400	4.66	1.281	ค่อนข้างมาก	
สาเหตุที่ทำให้เลือกอาหารสุขภาพ					
1. การมีสุขภาพดี	400	6.01	1.194	มาก	1
2. การป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ	397	4.65	1.927	ค่อนข้างมาก	3
3. การแพ้อาหาร	398	3.68	2.248	ปานกลาง	5
4. ข้อจำกัดด้านเชื้อชาติและศาสนา	398	3.27	2.235	ค่อนข้างน้อย	7
5. การควบคุมน้ำหนัก	400	4.78	1.879	ค่อนข้างมาก	2
6. การเพิ่มสมรรถภาพทางเพศ	397	3.68	2.162	ปานกลาง	6
7. อื่นๆ	117	4.33	2.117	ปานกลาง	4
สาเหตุที่ทำให้เลือกอาหารสุขภาพโดยรวม	400	4.34	1.307	ค่อนข้างมาก	-

ตารางที่ 3 (ต่อ)

พฤติกรรมการบริโภคอาหารสุขภาพ	n	\bar{x}	SD.	ระดับการปฏิบัติ/ ความสำคัญ	อันดับ
ความพึงพอใจต่อรูปแบบการบริการของ ร้านอาหาร					
1. บริการเต็มรูปแบบ	400	5.48	1.505	มาก	1
2. บริการตัวเอง	399	4.17	1.669	ปานกลาง	4
3. บริการซื้อสินค้าห่อกลับบ้าน	394	4.23	1.718	ปานกลาง	3
4. ร้านอาหารที่มีบริการจัดส่งสินค้า	398	4.09	1.877	ปานกลาง	5
5. อื่นๆ	97	4.39	1.971	ปานกลาง	2
ความพึงพอใจต่อรูปแบบบริการของ ร้านอาหารโดยรวม	400	4.49	1.129	ค่อนข้างมาก	-

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามรับประทานอาหารสุขภาพในแต่ละมื้อโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.66$, SD. = 1.281) เมื่อพิจารณาในแต่ละมื้อผู้ตอบแบบสอบถามรับประทานอาหารสุขภาพในสามมื้อหลักในระดับค่อนข้างมากตามลำดับ คือ มื้อเย็น มื้อกลางวัน และมื้อเช้า ($\bar{x} = 5.27, 5.14, 5.12$, SD. = 1.427, 1.444, 1.674) ส่วนมื้ออื่นๆ มีการรับประทานอาหารสุขภาพในระดับปานกลาง ได้แก่ มื้อดึก มื้อสาย และอาหารว่าง ($\bar{x} = 4.42, 4.16, 3.83$, SD. = 1.963, 1.801, 1.894 ตามลำดับ)

เหตุผลที่ทำให้เลือกรับประทานอาหารสุขภาพโดยรวมมีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.34$, SD. = 1.307) อันดับแรก คือ การมีสุขภาพดี มีความสำคัญในระดับมาก ($\bar{x} = 6.01$, SD. = 1.194) เหตุผลรองลงมาที่มีความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ การควบคุมน้ำหนัก และการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ ($\bar{x} = 4.78$ และ 4.65, SD. = 1.879 และ 1.927) ส่วนเหตุผลอื่นๆ การแพ้อาหาร และการเพิ่มสมรรถภาพทางเพศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.33, 3.68, 3.68$, SD. = 2.117, 2.248, 2.162 ตามลำดับ) และอันดับสุดท้ายเป็นข้อจำกัดด้านเชื้อชาติและศาสนา มีความสำคัญค่อนข้างน้อย ($\bar{x} = 3.27$, SD. = 2.235)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการบริการของร้านอาหารโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.49$, $SD. = 1.129$) รูปแบบการบริการที่เป็นอันดับแรก คือ บริการเติมรูปแบบอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 5.48$, $SD. = 1.505$) รองลงมาเป็นรูปแบบอื่นๆ บริการซื้อสินค้าห่อกลับบ้าน บริการตัวเอง และร้านอาหารที่มีบริการจัดส่งสินค้า ทุกรูปแบบมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.39, 4.23, 4.17, 4.09$, $SD. = 1.971, 1.718, 1.669, 1.877$) ตามลำดับ

4.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพ	n	\bar{x}	SD.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ด้านคุณภาพอาหาร					
1. ความปลอดภัยของอาหาร	399	5.73	1.465	มาก	4
2. ความสด	400	6.07	1.181	มาก	2
3. คุณค่าทางโภชนาการ	398	5.28	1.468	ค่อนข้างมาก	5
4. อาหารไขมันต่ำ/ปราศจากน้ำตาล	398	4.66	1.567	ค่อนข้างมาก	6
5. ความสะอาดของอาหาร	400	5.98	1.216	มาก	3
6. อาหารอินทรีย์	397	4.61	1.715	ค่อนข้างมาก	7
7. อาหารแมคโครไบโอติก	399	4.03	1.910	ปานกลาง	8
8. รสชาติดี	399	6.07	1.240	มาก	1
คุณภาพอาหาร	400	5.30	0.952	มาก	1

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพ	n	\bar{x}	SD.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ด้านความต้องการคุณค่าทางโภชนาการ					
1. พลังงานโดยรวมทั้งหมดต่อจาน	400	4.25	1.722	ปานกลาง	8
2. พลังงานโดยรวมจากไขมัน	400	4.32	1.746	ปานกลาง	4
3. พลังงานโดยรวมจากโปรตีน	399	4.31	1.630	ปานกลาง	5
4. ไขมันต่ำ/ปราศจากไขมัน	397	4.45	1.729	ค่อนข้างมาก	3
5. คอเลสเตอรอลต่ำ/ไม่มีคอเลสเตอรอล	400	4.28	1.740	ปานกลาง	6
6. เกลือและโซเดียมต่ำ/ปราศจากเกลือและโซเดียม	400	4.26	1.671	ปานกลาง	7
7. น้ำตาลต่ำ/ปราศจากน้ำตาล	400	4.50	1.687	ค่อนข้างมาก	2
8. มีใยอาหารสูง	398	4.65	1.576	ค่อนข้างมาก	1
ความต้องการคุณค่าทางโภชนาการ	400	4.37	1.325	ปานกลาง	8
ด้านมาตรฐานความคงที่					
1. รสชาติ	399	5.95	1.356	มาก	1
2. กลิ่น	400	5.63	1.290	มาก	2
3. รูปลักษณ์	399	5.36	1.248	มาก	3
4. เนื้อสัมผัส	400	5.03	1.335	ค่อนข้างมาก	5
5. ปริมาณอาหารที่เสิร์ฟต่อ 1 ที่	400	4.97	1.321	ค่อนข้างมาก	6
6. คุณภาพของอาหาร	399	5.20	1.402	ค่อนข้างมาก	4
7. รูปร่าง/ขนาดของวัตถุดิบ	400	4.65	1.545	ค่อนข้างมาก	7
มาตรฐานความคงที่	400	5.25	0.979	ค่อนข้างมาก	2
ด้านเอกลักษณ์ของอาหาร					
1. นำเสนอประสบการณ์ร้านอาหารที่แตกต่าง	400	5.12	1.397	ค่อนข้างมาก	1
2. อาหารประจำชาติ	400	5.10	1.596	ค่อนข้างมาก	2
3. คุณค่าทางโภชนาการ	400	4.44	1.683	ค่อนข้างมาก	3
4. รายการอาหารพิเศษ	399	4.38	1.656	ปานกลาง	4
เอกลักษณ์ของอาหาร	400	4.76	1.213	ค่อนข้างมาก	4

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุภาพ	n	\bar{x}	SD.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ด้านบรรยากาศและสถานที่					
1. โต๊ะเก้าอี้ถูกสุขลักษณะในการนั่ง	400	4.73	1.454	ค่อนข้างมาก	2
2. คุณหมุมิห้องอาหาร	400	5.09	1.341	ค่อนข้างมาก	1
3. การพูดจาของพนักงานให้บริการ	398	4.54	1.572	ค่อนข้างมาก	4
4. การป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอก	399	4.61	1.496	ค่อนข้างมาก	3
5. การเก็บเสียงของห้องครัว	400	4.49	1.644	ค่อนข้างมาก	5
บรรยากาศและสถานที่	400	4.70	1.185	ค่อนข้างมาก	6
ด้านระดับการบริการและประสิทธิภาพ					
1. การต้อนรับเมื่อมาถึงร้านอาหาร	400	4.55	1.735	ค่อนข้างมาก	10
2. การจ่ายโต๊ะได้	400	3.64	1.866	ปานกลาง	13
3. การอธิบายเมนูอาหารได้	399	4.40	1.613	ปานกลาง	11
4. ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า	400	5.07	1.512	ค่อนข้างมาก	4
5. มีสมุดแสดงรายการค่าอาหารต่อลูกค้า	393	4.20	1.719	ปานกลาง	12
6. ไม่กดดันให้ลูกค้าจ่ายทิป	400	4.85	1.604	ค่อนข้างมาก	7
7. ระบบการจองผ่านโทรศัพท์	397	4.61	1.656	ค่อนข้างมาก	9
8. ความรวดเร็วในการส่งอาหาร	399	5.17	1.396	ค่อนข้างมาก	3
9. พนักงานมีความรู้ในการแนะนำรายการอาหาร	400	5.33	1.342	มาก	2
10. การบริการรวดเร็วจับใจ	400	5.35	1.359	มาก	1
11. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า	399	4.68	1.445	ค่อนข้างมาก	8
12. การขจัดข้อโต้แย้งจากลูกค้า	399	4.94	1.326	ค่อนข้างมาก	6
13. จิตวิญญาณการให้บริการของพนักงาน	400	4.97	1.336	ค่อนข้างมาก	5
ระดับการบริการและประสิทธิภาพ	400	4.75	0.987	ค่อนข้างมาก	5
ด้านความสะอาดและสุขอนามัย					
1. สุขอนามัยของพนักงาน	399	5.82	1.296	มาก	1
2. ภาชนะแก้วและผ้าสะอาด	398	5.57	1.289	มาก	2

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพ	n	\bar{x}	SD.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
3. ช้อน/ส้อมสะอาดมันวาว	400	5.05	1.567	ค่อนข้างมาก	6
4. ด้ามจับเครื่องใช้แข็งแรง ยึดติดกับฐาน	400	5.04	1.481	ค่อนข้างมาก	7
5. เมล็ดอาหารที่สะอาด	399	5.18	1.403	ค่อนข้างมาก	4
6. ผ้าเช็ดมือที่สะอาด	400	4.25	1.744	ปานกลาง	8
7. ห้องน้ำสะอาดและมีกลิ่นหอม	400	5.56	1.368	มาก	3
8. เฟอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพการใช้งานดี	400	5.08	1.354	ค่อนข้างมาก	5
ความสะอาดและสุขอนามัย	400	5.19	1.055	ค่อนข้างมาก	3
ด้านความปลอดภัยและอื่นๆ					
1. การนำแขกไปนั่งที่โต๊ะอาหาร	400	4.26	1.691	ปานกลาง	4
2. ประตุนิไฟ	400	4.68	1.775	ค่อนข้างมาก	3
3. มีค่าเตือนติดบริเวณเครื่องใช้ที่มีความร้อน	399	4.74	1.611	ค่อนข้างมาก	2
4. ไม่มีสิ่งปนเปื้อนในอาหาร	399	5.03	1.795	ค่อนข้างมาก	1
ความปลอดภัยและอื่นๆ	400	4.68	1.285	ค่อนข้างมาก	7
ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพโดยรวม	400	4.89	0.775	ค่อนข้างมาก	-

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพโดยรวมของ ตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสำคัญอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.89$, SD. = 0.775) เมื่อพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพ ใน 8 ด้าน พบว่า อันดับแรกมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ ปัจจัยด้านคุณภาพ ($\bar{x} = 5.30$, SD. = 0.952) รองลงมาที่มีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก 6 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานความคงที่ ด้านความสะอาดและสุขอนามัย ด้านเอกลักษณ์ของอาหาร ด้านระดับการบริการและประสิทธิภาพ ด้านบรรยากาศและสถานที่ และด้านความปลอดภัยและอื่นๆ ($\bar{x} = 5.25, 5.19, 4.76, 4.75, 4.70, 4.68$, SD. = 0.979, 1.055, 1.213, 0.987, 1.185, 1.285) ตามลำดับ อันดับสุดท้ายมีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ ด้านความต้องการคุณค่าทางโภชนาการ ($\bar{x} = 4.37$, SD. = 1.325) รายละเอียดของแต่ละด้านมีดังนี้

ด้านคุณภาพอาหาร โดยรวมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพที่มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 5.30, SD. = 0.952$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อันดับแรกมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ รสชาติดี ($\bar{x} = 6.07, SD. = 1.240$) รองลงมาที่มีความสำคัญในระดับมาก 3 เรื่อง ได้แก่ ความสด ความสะอาดของอาหาร และความปลอดภัยของอาหาร ($\bar{x} = 6.07, 5.98, \text{ และ } 5.73, SD. = 1.181, 1.216, \text{ และ } 1.465$) ตามลำดับ เรื่องที่มีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก 3 เรื่อง ได้แก่ คุณค่าทางโภชนาการ อาหารไขมันต่ำ/ปราศจากน้ำตาล และอาหารอินทรีย์ ($\bar{x} = 5.28, 4.66, \text{ และ } 4.61, SD. = 1.468, 1.576, \text{ และ } 1.715$) ตามลำดับ และอันดับสุดท้ายที่มีความสำคัญระดับปานกลาง คือ อาหารแมคโครไบโอติก ($\bar{x} = 4.03, SD. = 1.910$)

ด้านความต้องการคุณค่าทางโภชนาการ โดยรวม มีความสำคัญต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพที่อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 5.30, SD. = 0.952$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า อันดับแรกมีความสำคัญอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คือ มีใยอาหารสูง ($\bar{x} = 4.65, SD. = 1.576$) รองลงมาที่มีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก 2 เรื่อง ได้แก่ น้ำตาลต่ำ/ปราศจากน้ำตาล และไขมันต่ำ/ปราศจากไขมัน ($\bar{x} = 4.50 \text{ และ } 4.45, SD. = 1.687 \text{ และ } 1.729$) สำหรับเรื่องอื่นๆ นอกจากนั้นมีความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ พลังงานโดยรวมจากไขมัน พลังงานโดยรวมจากโปรตีน คอเลสเตอรอลต่ำ/ไม่มีคอเลสเตอรอล เกลือและโซเดียมต่ำ/ปราศจากเกลือและโซเดียม และพลังงานโดยรวมทั้งหมดต่อจาน ตามลำดับ ($\bar{x} = 4.32, 4.31, 4.28, 4.26, \text{ และ } 4.25, SD. = 1.746, 1.630, 1.740, 1.671, \text{ และ } 1.722$)

ด้านมาตรฐานความคงที่ โดยรวมมีความสำคัญต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.25, SD. = 0.979$) เมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่ามาตรฐานความคงที่ของสามอันดับแรกมีความสำคัญอยู่ในระดับมากตามลำดับเป็นเรื่อง รสชาติ กลิ่น และรูปลักษณะ ($\bar{x} = 5.95, 5.63, \text{ และ } 5.36, SD. = 1.356, 1.290, \text{ และ } 1.248$) ส่วนที่เหลือรองลงมาที่มีความสำคัญในระดับค่อนข้างมากทุกเรื่อง ได้แก่ อุณหภูมิของอาหาร เนื้อสัมผัส ปริมาณอาหารที่เสิร์ฟต่อ 1 ที่ และรูปร่าง/ขนาดของวัตถุดิบ ($\bar{x} = 5.20, 5.03, 4.97, \text{ และ } 4.65, SD. = 1.402, 1.335, 1.321, \text{ และ } 1.545$) ตามลำดับ

ด้านเอกลักษณ์ของอาหาร โดยรวมมีความสำคัญต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.76, SD. = 1.213$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า สามอันดับแรกมีความสำคัญอยู่ในระดับค่อนข้างมาก คือ การนำเสนอประสบการณ์ร้านอาหารที่แตกต่าง อาหารประจำชาติ และคุณค่าทางโภชนาการ ($\bar{x} = 5.12, 5.10, \text{ และ } 4.44, SD. = 1.397, 1.596, \text{ และ } 1.683$) อันดับสุดท้ายที่มีความสำคัญในระดับปานกลาง คือ เรื่องรายการอาหารพิเศษ ($\bar{x} = 4.38, SD. = 1.656$)

ด้านบรรยากาศและสถานที่ โดยรวมมีความสำคัญต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.30$, $SD. = 0.952$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่าทุกข้อมีความสำคัญอยู่ในระดับค่อนข้างมาก อันดับแรกคือ อุดมภูมิห้องอาหาร ($\bar{x} = 5.09$, $SD. = 1.341$) รองลงมาเป็นเรื่อง โต๊ะเก้าอี้ถูกสุขลักษณะในการนั่ง การป้องกันเสียงรบกวนจากภายนอก การพูดจาของพนักงานให้บริการ และการเก็บเสียงของห้องครัวเป็นอันดับสุดท้าย ($\bar{x} = 4.73, 4.61, 4.54$, และ 4.49 , $SD. = 1.454, 1.496, 1.572$, และ 1.644)

ด้านระดับการบริการและประสิทธิภาพ โดยรวมมีความสำคัญต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.75$, $SD. = 0.987$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า สองอันดับแรกมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ การบริการรวดเร็วฉับไว และพนักงานมีความรู้ในการแนะนำรายการอาหาร ($\bar{x} = 5.35$ และ 5.33 , $SD. = 1.359$ และ 1.342) รองลงมาที่มีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก 8 เรื่อง ได้แก่ ความรวดเร็วในการส่งอาหาร ความกระตือรือร้นในการต้อนรับลูกค้า จิตวิญญาณการให้บริการของพนักงาน การจัดส่งข้อโต้แย้งจากลูกค้า ไม่กดดันให้ลูกค้าจ่ายทิป การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ระบบการจองผ่านโทรศัพท์ และการต้อนรับเมื่อมาถึงร้านอาหาร ($\bar{x} = 5.17, 5.07, 4.97, 4.94, 4.85, 4.68, 4.61$, และ 4.55 , $SD. = 1.396, 1.512, 1.336, 1.326, 1.604, 1.445, 1.656$, และ 1.735) ตามลำดับ และสามอันดับสุดท้ายมีความสำคัญระดับปานกลาง ได้แก่ เรื่อง การอธิบายเมนูอาหารได้ มีสมุดแสดงรายการค่าอาหารต่อลูกค้า และการจ่ายข้อโต้ ($\bar{x} = 4.40, 4.20$, และ 3.64 , $SD. = 1.613, 1.719$, และ 1.866) ตามลำดับ

ด้านความสะอาดและสุขอนามัย โดยรวมมีความสำคัญต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 5.19$, $SD. = 1.055$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า สามอันดับแรกมีความสำคัญอยู่ในระดับมาก คือ สุขอนามัยของพนักงาน ภาชนะแก้วและผ้าสะอาด และห้องน้ำสะอาดและมีกลิ่นหอม ($\bar{x} = 5.82, 5.57$, และ 5.56 , $SD. = 1.296, 1.289$, และ 1.368) ตามลำดับ รองลงมาที่มีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก 4 เรื่อง ได้แก่ เมนูอาหารที่สะอาด เฟอร์นิเจอร์อยู่ในสภาพการใช้นานดี ช้อน/ส้อมสะอาดมันวาว และ ด้ามจับเครื่องใช้แข็งแรง ยึดติดกับฐาน ($\bar{x} = 5.18, 5.08, 5.05$, และ 5.04 , $SD. = 1.403, 1.354, 1.567$, และ 1.481) ตามลำดับ อันดับสุดท้ายมีความสำคัญในระดับปานกลางเป็นเรื่อง ผ้าเช็ดมือที่สะอาด ($\bar{x} = 5.28$, $SD. = 1.468$)

ด้านความปลอดภัยและอื่นๆ โดยรวมมีความสำคัญต่อการเลือกร้านอาหารสุขภาพอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.68$, $SD. = 1.285$) เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า สามอันดับแรกมีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ เรื่อง ไม่มีสิ่งปนเปื้อนในอาหาร มีค่าเตือนติดบริเวณเครื่องใช้ที่มีความร้อน และ ประตูหนีไฟ ($\bar{x} = 5.03, 4.74$, และ 4.68 , $SD. = 1.795, 1.611$, และ

1.775) ตามลำดับ สำหรับเรื่องการนำแขกไปนั่งที่โต๊ะอาหาร จัดเป็นอันดับสุดท้ายมีความสำคัญในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 4.26$, $SD. = 1.691$)

4.5 การเลือกรายการอาหารสุขภาพและรูปแบบการบริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเลือกรายการอาหารสุขภาพและรูปแบบการบริการ

รายการอาหารสุขภาพและรูปแบบการบริการ	n	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
ประเภทรายการอาหารที่นิยม					
1. อาหารจานเดียว	399	4.99	1.568	ค่อนข้างมาก	1
2. อาหารชุด (อาหารเรียกน้ำย่อย+อาหารจานหลัก+ของหวาน)	400	4.30	1.498	ปานกลาง	4
3. อาหารชุด (ประกอบด้วยกับข้าวและเครื่องเคียงหลายจาน)	397	4.53	1.452	ค่อนข้างมาก	2
4. รายการอาหารพิเศษ	397	4.42	1.432	ปานกลาง	3
5. อาหารบุฟเฟต์	398	4.21	1.606	ปานกลาง	5
6. อาหารตามร้านค้าข้างทาง	395	4.20	1.577	ปานกลาง	6
7. อื่นๆ	136	4.14	1.692	ปานกลาง	7
ประเภทรายการอาหารที่นิยม	400	4.44	1.048	ค่อนข้างมาก	5
เกณฑ์สำคัญในการเลือกอาหาร					
1. ราคาอาหารต่อจาน	400	5.21	1.399	ค่อนข้างมาก	1
2. อาหารมีเอกลักษณ์	400	4.64	1.344	ค่อนข้างมาก	5
3. เป็นอาหารท้องถิ่น	400	5.10	1.333	ค่อนข้างมาก	2
4. เป็นอาหารที่มีชื่อเสียง	400	4.76	1.389	ค่อนข้างมาก	4
5. เป็นอาหารเพื่อสุขภาพ	399	4.96	1.416	ค่อนข้างมาก	3
6. อื่นๆ	135	4.62	1.620	ค่อนข้างมาก	6

ตารางที่ 5 (ต่อ)

รายการอาหารสุขภาพและรูปแบบการบริการ	n	\bar{x}	SD.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
เกณฑ์สำคัญในการเลือกอาหาร	400	4.92	0.943	ค่อนข้างมาก	3
ประเภทของอาหารที่นิยมเลือกเพื่อสุขภาพ					
1. เนื้อสัตว์	397	5.01	1.681	ค่อนข้างมาก	8
2. สัตว์ปีก	397	5.01	1.601	ค่อนข้างมาก	9
3. ปลา	398	5.30	1.607	มาก	3
4. อาหารทะเล	396	5.20	1.689	ค่อนข้างมาก	4
5. ผัก ผลไม้	400	5.77	1.311	มาก	1
6. ข้าว/ธัญพืช	399	5.20	1.440	ค่อนข้างมาก	5
7. พืชตระกูลถั่ว/ถั่ว/เมล็ดพันธุ์พืช	399	5.08	1.472	ค่อนข้างมาก	6
8. สมุนไพรและสายพันธุ์	400	5.45	1.429	มาก	2
9. อื่น ๆ	103	5.05	1.635	ค่อนข้างมาก	7
ประเภทของอาหารที่นิยมเพื่อสุขภาพ	400	5.26	1.007	ค่อนข้างมาก	1
ประเภทของการปรุงอาหารที่นิยมเลือกเพื่อสุขภาพ					
1. แกงกะหรี่	399	5.06	1.702	ค่อนข้างมาก	4
2. แกง	397	4.92	1.421	ค่อนข้างมาก	6
3. การนึ่ง	400	5.43	1.302	มาก	2
4. การตุ๋น	399	5.00	1.363	ค่อนข้างมาก	5
5. การย่าง/ต้ม	399	5.33	1.376	มาก	3
6. การทอด	400	4.87	1.574	ค่อนข้างมาก	7
7. การทอดโดยใช้น้ำมันน้อย	400	4.56	1.511	ค่อนข้างมาก	8
8. สลัด	400	5.59	1.441	มาก	1
9. อื่นๆ	87	5.09	1.552	ค่อนข้างมาก	9
ประเภทของการปรุงอาหารที่นิยมเลือกเพื่อสุขภาพ	400	5.10	0.940	ค่อนข้างมาก	2

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ปัจจัยในการตัดสินใจ	n	\bar{x}	SD.	ระดับความสำคัญ	อันดับ
ประเภทของร้านอาหารที่นิยมใช้บริการ					
1. ร้านอาหารเพื่อสุขภาพ	400	5.26	1.488	ค่อนข้างมาก	2
2. ร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด	398	3.73	1.723	ปานกลาง	4
3. ร้านอาหารท้องถิ่น	400	5.48	1.362	มาก	1
4. อื่นๆ	102	4.78	1.577	ค่อนข้างมาก	3
ประเภทของร้านอาหารที่นิยมใช้บริการ	400	4.83	0.941	ค่อนข้างมาก	4
การเลือกรายการอาหารสุขภาพและรูปแบบการบริการ	400	4.95	0.727	ค่อนข้างมาก	-

จากตารางที่ 5 พบว่า ความคิดเห็นต่อการเลือกรายการอาหารสุขภาพและรูปแบบการบริการของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ($\bar{x} = 4.95$, SD. = 0.727) และในรายทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับค่อนข้างมาก โดยมีประเภทของอาหารที่นิยมเลือกเพื่อสุขภาพเป็นอันดับแรก ($\bar{x} = 5.26$, SD. = 1.007) รองลงมาเป็นประเภทของการปรุงอาหารที่นิยมเลือกเพื่อสุขภาพ เกณฑ์สำคัญในการเลือกอาหาร ประเภทของร้านอาหารที่นิยมใช้บริการ และ ประเภทรายการอาหารที่นิยม ($\bar{x} = 5.10, 4.92, 4.83$, และ 4.44 , SD. = 0.940, 0.943, 0.941, และ 1.048) ตามลำดับ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละด้านมีดังนี้

ประเภทรายการอาหารที่นิยม พบว่า ทุกประเภทอันดับแรกมีระดับความนิยมค่อนข้างมาก คือ อาหารจานเดียว และ อาหารชุด (ประกอบด้วยกับข้าวและเครื่องเคียงหลายจาน) ($\bar{x} = 4.99$ และ 4.53 , SD. = 1.568 และ 1.452) รองลงมาทุกประเภทมีความนิยมในระดับปานกลาง ได้แก่ รายการอาหารพิเศษ อาหารชุด (อาหารเรียกน้ำย่อย+อาหารจานหลัก+ของหวาน) อาหารบุฟเฟต์ อาหารตามร้านค้าข้างทาง และอื่นๆ ($\bar{x} = 4.42, 4.30, 4.21, 4.20$, และ 4.14 , SD. = 1.432, 1.498, 1.606, 1.577, และ 1.692) ตามลำดับ

เกณฑ์ที่สำคัญในการเลือกอาหาร พบว่า ทุกเกณฑ์มีความสำคัญในระดับค่อนข้างมาก โดยเรียงตามลำดับ ได้แก่ ราคาอาหารต่อจาน เป็นอาหารท้องถิ่น เป็นอาหารเพื่อสุขภาพ เป็นอาหารที่มีชื่อเสียง อาหารมีเอกลักษณ์ และ อื่นๆ (\bar{x} = 5.21, 5.10, 4.96, 4.76, 4.64, และ 4.62, SD. = 1.399, 1.333, 1.416, 1.389, 1.344, และ 1.620)

ประเภทของอาหารที่นิยมเลือกเพื่อสุขภาพ พบว่า สามอันดับแรกมีความนิยมในระดับมาก คือ ผัก ผลไม้ สมุนไพรและสายพันธุ์ และ ปลา (\bar{x} = 5.77, 5.45, และ 5.30, SD. = 1.311, 1.429, และ 1.607) รองลงมาทุกประเภทได้รับความนิยมในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ อาหารทะเล ข้าว/ธัญพืช พืชตระกูลถั่ว/ถั่ว/เมล็ดพันธุ์พืช อื่นๆ เนื้อสัตว์ และ สัตว์ปีก (\bar{x} = 5.20, 5.20, 5.08, 5.05, 5.01, และ 5.01, SD. = 1.689, 1.440, 1.472, 1.635, 1.681, และ 1.601) ตามลำดับ

ประเภทของการปรุงอาหารที่นิยมเลือกเพื่อสุขภาพ พบว่า สามอันดับแรกมีความนิยมในระดับมาก คือ สลัด การนึ่ง และการย่าง/ต้ม (\bar{x} = 5.59, 5.43, และ 5.33, SD. = 1.441, 1.302, และ 1.376) รองลงมาทุกประเภทได้รับความนิยมในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ แกงกะหรี่ การตุ๋น แกง การทอด การทอดโดยใช้น้ำมันน้อย และ อื่นๆ (\bar{x} = 5.06, 5.00, 4.92, 4.87, 4.56, และ 5.09, SD. = 1.702, 1.363, 1.421, 1.574, 1.511, และ 1.552) ตามลำดับ

ประเภทของร้านอาหารที่นิยมใช้บริการ พบว่า ประเภทของร้านอาหารอันดับแรกที่ได้รับคามนิยมในระดับมาก คือ ร้านอาหารท้องถิ่น (\bar{x} = 5.48, SD. = 1.362) รองลงมาเป็นร้านอาหารร้านอาหารเพื่อสุขภาพ และร้านอาหารประเภทอื่นๆ ได้รับความนิยมในระดับค่อนข้างมาก (\bar{x} = 5.26 และ 4.78, SD. = 1.488 และ 1.577) ตามลำดับ อันดับสุดท้ายเป็นร้านอาหารฟาสต์ฟู้ด ได้รับความนิยมระดับปานกลาง (\bar{x} = 3.73, SD. = 1.723)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม นักวิชาการ/ผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารและโภชนาการ ผู้ประกอบการ/ผู้จัดการ/หัวหน้าพ่อครัวแม่ครัว/พนักงานของร้านอาหารและภัตตาคาร เพื่อสร้างแผนการพัฒนารูปแบบการประกอบการในด้านการจัดเมนูอาหาร การปรุงอาหาร การจัดการครัวและร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย ได้ผลวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ผลการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ประกอบการ/ผู้จัดการ/หัวหน้าพ่อครัวแม่ครัว/พนักงานของร้านอาหารและภัตตาคาร

ผลการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของดังกล่าวจำนวน 40 คน 20 ร้าน ตามประเด็นที่สัมภาษณ์มีดังนี้

1. แนวโน้มตลาด และการเจริญเติบโตของธุรกิจอาหารสุขภาพ

ปัจจุบันตลาดผู้บริโภคอาหารเพื่อสุขภาพมีการขยายตัวมากขึ้น แต่ร้านอาหารและภัตตาคารสุขภาพยังมีอยู่เป็นจำนวนน้อยมาก อย่างไรก็ตามผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าเมื่อเปรียบเทียบความต้องการของกลุ่มลูกค้าที่ออกมารับประทานนอกบ้าน พบว่า ความต้องการของลูกค้าเพื่อมารับประทานอาหารสุขภาพยังคงมีเป็นจำนวนน้อย สำหรับกลุ่มนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศที่มาเที่ยวประเทศไทยส่วนใหญ่ต้องการมารับประทานอาหารไทยที่เป็นอาหารไทยแท้มากกว่าจะมุ่งเน้นเพื่อสุขภาพ

อาหารไทยถือว่าเป็นอาหารที่มีลักษณะเป็นอาหารสุขภาพอยู่ในตัวเองโดยเป็นอาหารที่มีพืชผักสมุนไพรเป็นส่วนประกอบ ผู้ประกอบการบางคนได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความนิยมอาหารไทยเพื่อสุขภาพไว้อย่างน่าสนใจว่า “อาหารไทย เรียกว่า เป็นอาหารสุขภาพอยู่แล้ว เพราะว่าลักษณะของอาหารมีส่วนประกอบประเภทผักและสมุนไพรที่มีประโยชน์ อาหารส่วนใหญ่มีไขมันต่ำ เน้นเรื่องความสด ความสะอาดของวัตถุดิบ และวิธีการเตรียม”

ปัจจัยที่ทำให้อาหารไทยได้รับความนิยมจากชาวต่างชาติ คือ อาหารไทยมีรสชาติที่กลมกล่อมมากกว่าอาหารฝรั่ง ส่วนกระแสสุขภาพนั้นมีผลที่ดี คือ ทำให้ชาวต่างชาติมารับประทานอาหารไทยเพิ่มมากขึ้น เพราะชาวต่างชาติบางส่วนรู้จักอาหารไทยในแง่ที่ว่า เป็นอาหารสุขภาพด้วย ดังคำกล่าวของผู้ให้ข้อมูลบางคนที่ว่า “อาหารไทยเป็นอาหารที่เกิดจากภูมิปัญญาของบรรพบุรุษไทยที่รู้จักนำเอาสรรพคุณของพืชผักและสมุนไพรต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์เพื่อแก้ไขข้อเสียที่เกิดจากการรับประทานอาหารชนิดนั้น ๆ และทำให้อาหารมีรสชาติที่อร่อยมากยิ่งขึ้น เช่น แกงเขียวหวาน ใช้น้ำแกงที่ทำจากน้ำกะทิซึ่งในกะทิมีส่วนประกอบของไขมันอิ่มตัวอยู่ แต่ที่ในแกงมีการใส่มะเขือพวงเข้าไปเพราะว่ามะเขือจะมีสารบางตัวที่ช่วยลดไขมันในส่วนนั้นได้”

สำหรับบางร้านได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกระแสอาหารสุขภาพว่า “การที่ทางร้านมีเมนูอาหารสุขภาพ คิดว่า ทำให้นักท่องเที่ยวมารับประทานอาหารที่ร้านเพิ่มมากขึ้น เพราะส่วนใหญ่ที่เลือกรับประทานอาหารไทยจะเลือกรับประทานอาหารไทยประเภทที่มีสมุนไพรเป็นส่วนผสมอยู่มาก รวมทั้งคิดว่าเป็นอาหารท้องถิ่น” บางร้านมีการเสนอเมนูมังสวิรัตสำหรับลูกค้าเพื่อเป็นทางเลือก

และมีเมนูอาหารปกติแยกกัน สำหรับร้านอาหารที่เน้นเรื่องอาหารสุขภาพ มักเน้นเรื่องการควบคุมรสชาติอาหาร “ไม่มันมาก ไม่หวานมาก” ดังที่ผู้ให้ข้อมูลรายนี้กล่าวว่า “กระแสนิยมอาหารสุขภาพนั้นมีส่วนอยู่บ้างในการทำให้นักท่องเที่ยวหรือผู้บริโภคมาทานอาหารที่ร้าน เพราะอาหารไทยมีลักษณะความเป็นอาหารสุขภาพอยู่ในตัว มีส่วนผสมพวกสมุนไพรอยู่มาก แต่อีกส่วนหนึ่งที่สำคัญ คือ รสชาติ ต้องดีด้วย ถ้ามารับประทานแล้วไม่อร่อยก็ไม่มีใครกลับมารับประทานอีก”

นอกจากนั้น จากความนิยมการบริโภคอาหารสุขภาพเพิ่มมากขึ้น ผู้ให้ข้อมูลรายนี้เห็นในการจัดเมนูอาหารเพื่อสุขภาพว่า “ในการประกอบธุรกิจอาหาร เมนูอาหารมีความสำคัญมาก จะต้องมีความหลากหลาย ไม่จำเจ เพราะว่าการตลาดทุกวันนี้นี้ จะไปทำการตลาดแบบเดิม ๆ ทำให้ตามคู่แข่งไม่ทันแน่ ต้องมีการปรับเปลี่ยน ต้องมีการสร้างสรรค์ (create) หรือต้องออกแบบ (design) อาหารใหม่ ๆ หยุดนิ่งไม่ได้ โดยให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค ต้องมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ทุกช่องทาง รวมทั้งทาง e-commerce เช่น การออกแบบเมนูสำหรับอาหารบุฟ-เฟต์จะต้องเป็นว่าไร้อาจจะจัดอาหาร 7 วัน 7 แบบ วันจันทร์มีอาหารเวียดนาม วันอังคารเป็นอาหารจีน วันพุธสไตล์ฝรั่ง วันศุกร์อาหารไทย วันเสาร์เป็นซีฟู้ด วันอาทิตย์เป็นสไตล์บาร์บีคิว ถ้าลูกค้าร้องขอต้องการให้มีอาหารสุขภาพก็จะมีการจัดเป็นเมนูอาหารเจ หรืออาหารจากเต้าหู้ โดยสามารถที่จะจัดได้ตามคำขอ หรือทางร้านมีเมนูชุดพิเศษไว้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ทุกรูปแบบ”

สำหรับร้านอาหารและภัตตาคารที่เน้นกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเป็นชาวต่างชาติร้อยละ 80 ขึ้นไป เน้นเรื่องการจัดซื้อและคัดเลือกวัตถุดิบที่ใช้เป็นส่วนผสมในการประกอบอาหารต้องเป็นเกรด A ทั้งหมด ต้องเป็นอาหารที่มีคุณภาพซึ่งคุณภาพของอาหารต้องรับประกันได้ว่าดีจริง เนื่องจากชาวต่างชาติมีกำลังซื้อสูง ดังนั้นราคาไม่สำคัญแต่ต้องการรับประทานอาหารที่มีคุณภาพดี

2. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ในการนำไปสู่การเป็นร้านอาหารและภัตตาคารอาหารเพื่อสุขภาพ

จุดแข็ง (Strength)

1) ภาพลักษณะและชื่อเสียงของอาหารไทย จุดขายของอาหารไทย คือ เป็นอาหารที่มีลักษณะเป็นสุขภาพ มีความหลากหลายในเรื่องของประเภทของอาหาร เช่น แกง ต้ม ยำ ผัดทอด และเครื่องจิ้ม พร้อมเครื่องเคียง เช่น ผักต่าง ๆ เรียกได้ว่ามีครบทุกหมวดหมู่

2) คุณภาพของอาหาร การทำธุรกิจร้านอาหาร/ภัตตาคาร สิ่งที่สำคัญไม่ว่าจะทำร้านอาหารประเภทใดต้องเริ่มจากลักษณะหน้าตาของอาหารต้องดูน่ารับประทาน และกลิ่นต้องดี ในอดีตที่ผ่านมาผู้ประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่เน้นเรื่องคุณภาพและเมนูอาหารมาเป็นอันดับแรก คุณภาพของอาหารต้องเน้นที่ความสดใหม่ คือ เมื่อลูกค้าเห็นแล้วเกิดความเชื่อมั่นว่าอาหารที่รับประทานมีความสะอาดปลอดภัยแน่นอน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่า กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่มักมีความประทับใจเรื่องของอาหารมากที่สุด รองลงมา เป็นบรรยากาศ การบริการ และ ส่วนในความเห็นของพ่อครัวส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ร้านอาหารและภัตตาคารน่าจะให้ความสำคัญเรื่องของอาหารมาเป็นอันดับแรก นอกจากนั้นราคาอาหาร ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากเช่นกัน แต่ต้องเปรียบเทียบกับกลุ่มลูกค้าและกลุ่มของร้านอาหารที่ขายอาหารประเภทเดียวกันด้วย อย่างไรก็ตามผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ถือว่าคุณภาพอาหารมีความสำคัญมาก ดังที่มีผู้ประกอบการรายหนึ่งกล่าวว่า “กลยุทธ์ที่ทำให้ทางร้านประสบความสำเร็จ คือ ต้องให้อาหารเป็นตัวขายตัวเอง อยู่ในบริเวณที่ตั้งที่ดี เน้นบรรยากาศ บริการและศึกษาคู่แข่งว่าทำไมถึงมีลูกค้ามาก” ดังนั้นสิ่งสำคัญในการประกอบธุรกิจอาหารซึ่งร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่จำเป็นต้องให้ความสำคัญ คือ อาหารต้องเป็นจุดเด่น โดยต้องประกอบด้วยรสชาติ ความสด ความสะอาด และความอร่อย โดยเฉพาะความปลอดภัยของอาหารในปัจจุบันนี้ถือว่าสำคัญอย่างยิ่งเพราะว่าอาหารส่วนใหญ่ที่จำหน่ายในปัจจุบันมีสารปนเปื้อนมาก ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าการทำให้เป็นอาหารสุขภาพ สิ่งสำคัญ คือ อาหารต้องมีความปลอดภัยก่อนซึ่งส่งผลต่อสุขภาพของลูกค้าโดยตรง เพราะฉะนั้นทางร้านอาหารและภัตตาคารจึงต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของลูกค้าโดยการเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพดี ส่วนด้านสุขาภิบาลและสุขอนามัยของพนักงานภายในร้านก็มีความสำคัญแต่ไม่มากเท่ากับวัตถุดิบที่นำมาใช้

3) ภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของร้านอาหาร ผู้ประกอบการรายหนึ่งได้กล่าวว่า “ จุดขายหรือจุดแข็ง คือ ภาพลักษณ์ของร้านที่เปิดมานานมากกว่า 40 ปี โดยเน้นคุณภาพของอาหารและราคา ” สำหรับลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่เป็นลูกค้าขาประจำและเกิดจากการบอกต่อโดยเกิดจากภาพลักษณ์ที่ดีและความมีชื่อเสียงของร้าน ส่วนชาวต่างชาติรู้จักร้านอาหารและภัตตาคารโดยผ่านทางนามบัตรของทางร้านที่ได้ให้กับลูกค้าที่เคยมารับประทานอาหารที่ร้านแล้วนำนามบัตรกลับไปแนะนำบอกต่อ ส่วนบางร้านให้ความสำคัญกับชื่อเสียงของร้าน เพราะทางร้านจะมีลูกค้าระดับสูงค่อนข้างมาก รวมทั้งดารา นักร้องชาวเกาหลี และลูกค้าพวกกลุ่มชาวต่างประเทศซึ่งทำหน้าที่ช่วยประชาสัมพันธ์ให้กับทางร้านโดยจะถ่ายรูปลงเวลาที่มารับประทานอาหารที่ร้านและจะนำไปลงเว็บไซต์ช่วยบอกต่อ และบาง

ร้านมีสื่อต่าง ๆ จากประเทศต่าง ๆ เช่น ญี่ปุ่น เกาหลี จีน และได้หวั่น มาขอถ่ายทำเป็นสารคดีอาหารไทยเพื่อนำไปโปรโมทในรายการอาหารและการท่องเที่ยวที่ประเทศของตนเอง

4) รูปแบบของผู้บริหารที่มีลักษณะเฉพาะ บางร้านมีจุดแข็งที่เป็นจุดขายของร้าน คือ การใช้กลยุทธ์ที่สร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและทำให้ลูกค้ากลับมาใหม่ คือ ภาพลักษณ์ของเจ้าของร้านที่เป็นคนที่มีอัธยาศัย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และมีใจรักบริการ โดยเจ้าของร้านใช้กลยุทธ์การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าโดยการเข้าถึงลูกค้าโดยเฉพาะชาวต่างชาติ บางครั้งไม่เกี่ยวกับร้านอาหาร แต่เป็นการให้การช่วยเหลือเพื่อให้ข้อมูลต่าง ๆ ทำให้กลายเป็นลักษณะเฉพาะที่ทำให้ลูกค้าต่างชาติที่อยู่ในบริเวณนั้นประทับใจและจะบอกต่อ ๆ กันมาให้มาใช้บริการที่ร้านนี้ ซึ่งเจ้าของร้านเล่าว่าเป็นนิสัยส่วนตัวของตัวเองมากกว่าในเรื่องของความเป็นคนที่มี service mind ทำให้ลูกค้าประทับใจ ส่วนบางร้านมีการสำรวจความพึงพอใจจากลูกค้าที่มาใช้บริการเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการต่าง ๆ ในเรื่องของลูกค้าไม่พึงพอใจ

5) การตั้งราคาที่เหมาะสม ด้านราคาอาหารต้องไม่แพงและคุ้มค่าเมื่อเทียบกับคุณภาพ ซึ่งมี ส่วนผู้ประกอบการอีกรายหนึ่งให้ความเห็นว่า “ สมัยนี้คนจะทานอาหารไม่ใช่อร่อยอย่างเดียวเหมือนในอดีต ต้องราคาคุ้มค่า และเน้นเรื่องความสะดวก ” การคิดราคาต้องดูตามตลาดและประเมินจากความรู้สึกเสมือนว่าเป็นผู้บริโภคว่าราคาที่ตั้งเป็นอย่างไร ดังที่ผู้ประกอบการรายหนึ่งกล่าวว่า “ ถ้าตั้งราคาแพงมากลูกค้าก็ไม่มา เปรียบเสมือนตัวเราถ้าไปกินร้านนั้นแพงก็ไม่ไปกินอาหารอีก ถ้าร้านไหนรับได้ก็กลับไปกินอีก ” ผู้ประกอบการรายหนึ่งได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “ จุดขายหรือจุดแข็ง คือ ภาพลักษณ์ของร้านที่เปิดมานานมากกว่า 40 ปี เน้นคุณภาพของอาหารและราคา ” ส่วนผู้ประกอบการอีกรายหนึ่งให้ความเห็นว่า “ สมัยนี้คนจะทานอาหารไม่ใช่อร่อยอย่างเดียวเหมือนในอดีต ต้องราคาคุ้มค่า และเน้นเรื่องความสะดวก ”

สำหรับการทำธุรกิจอาหาร การตั้งราคาต้องดูจากมาตรฐานของร้านโดยร้านต้องแน่ใจว่ามีมาตรฐานอย่างแท้จริง ถ้าเน้นขายลูกค้าชาวต่างชาติเรื่องการตั้งราคาไม่มีปัญหาเพราะชาวต่างชาติสามารถจ่ายได้ แต่สำหรับลูกค้าชาวไทยบางกลุ่มอาจบอกว่าราคาค่อนข้างแพง หลักการตั้งราคามีการคำนวณต้นทุน คำนึงถึงว่าไม่เกิน 35% หรือ 30% ถ้าสามารถลดต้นทุนได้ต่ำ ยิ่งดีแต่คำว่าต้นทุนต่ำไม่ได้หมายความว่า คุณภาพอาหารจะต่ำ การควบคุมต้นทุนต้องสมเหตุสมผล บางร้านผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวว่า ในปัจจุบันแม้ว่าต้นทุนของวัตถุดิบบางอย่างมีราคาสูงมากโดยเฉพาะอาหารทะเลอยู่ที่ประมาณ 40-50% แม้ว่าต้นทุนสูงมากแต่จำเป็นต้องขายเนื่องจากเป็นรายการที่มีอยู่ในเมนู ในกรณีที่มีลูกค้าสั่งจึงต้องมีตามที่เมนูเสนอไว้เพื่อเป็นการรักษาเครดิตของร้าน

6) ทำเลที่ตั้งและบรรยากาศของร้าน ถือว่าเป็นจุดแข็งของร้านมากที่สุด ถ้ากล่าวถึงกลุ่มลูกค้าบางร้านเน้นเจาะกลุ่มเป้าหมายคนระดับสูง เพราะว่าเน้นบรรยากาศโรแมนติกสามารถมองเห็นวิวทิวทัศน์ นอกจากนั้นผู้ประกอบการบางส่วนกล่าวว่าทางด้านสถานที่ต้องให้ความสำคัญเรื่องพื้นที่จอดรถ หรือถ้าไม่มีต้องมีการเช่าพื้นที่จอดรถไว้สำหรับบริการแก่ลูกค้าที่มารับประทานอาหารที่ร้าน เพราะถ้าเกิดจอดรถลำบากลูกค้าก็ไม่มาใช้บริการ แต่มีบางร้านที่มีที่ดินเป็นของตนเองในย่านธุรกิจจึงถือว่าจุดนี้เป็นจุดแข็งของร้าน คือ มีข้อได้เปรียบในเรื่องของทำเลที่ตั้งและไม่มีค่าเช่าเนื่องจากเป็นที่ดินของตนเอง ทำให้มีศักยภาพที่เหนือกว่าคู่แข่ง

ปัจจุบันมีร้านอาหารบางร้านมีจุดขายที่เปลี่ยนไปเนื่องจากนโยบายผู้บริหารยุคใหม่เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเน้นเรื่องบรรยากาศมาเป็นอันดับหนึ่ง ลูกค้าที่มารับประทานในร้านอาหาร/ภัตตาคารกลุ่มนี้เนื่องจากชื่นชอบบรรยากาศของร้านมากเป็นอันดับแรกไม่ใช่เรื่องของเมนูอาหาร นอกจากนั้นบางร้านเน้นบรรยากาศตอนกลางวันโดยมีดนตรีเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้า

สำหรับบางร้านที่เป็นร้านขนาดใหญ่อยู่ในทำเลที่ดี มีบรรยากาศดีและมีรูปแบบของภัตตาคารที่แตกต่างจากร้านอื่น ๆ ในบริเวณโดยรอบโดยมีรูปแบบสวนอาหาร เนื่องจากไม่มีร้านอาหารใดที่มีลักษณะเป็นแบบเดียวกัน อาจมองว่าไม่มีคู่แข่ง เมนูอาหารมีความหลากหลายและมีการให้บริการอาหารไทยและอาหารซีฟู้ด รวมทั้งอาหารจีน บรรยากาศมีทั้งแบบเปิดโล่งและแบบห้องแอร์ และมีห้องจัดเลี้ยง มีที่จอดรถสะดวก ซึ่งเจ้าของร้านให้ความเห็นว่าแม้จะไม่มีคู่แข่งและอยู่ในทำเลที่ดี แต่จะต้องไม่ประมาทโดยทางร้านต้องมีการปรับปรุงพัฒนาอยู่ตลอดเวลาโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนา ควบคุมคุณภาพ และรสชาติของอาหาร

7) รูปแบบการจัดบริการอาหารที่ตรงกับความต้องการของกลุ่มลูกค้า สำหรับในบางฤดูกาลที่ลูกค้าชาวต่างชาติน้อย บางร้านมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดบริการอาหารโดยกลางวันจัดบริการอาหารแบบบุฟเฟต์ให้กับกลุ่มลูกค้าชาวไทยจึงทำให้มีลูกค้ามาใช้บริการเป็นจำนวนมากเนื่องจากราคาไม่แพง แต่ถ้าเป็นดินเนอร์จัดบริการสำหรับลูกค้าชาวต่างชาติทั้งหมดสำหรับลูกค้าชาวญี่ปุ่นส่วนใหญ่ไม่ต่อเรื่องราคา ลูกค้าต้องการรับประทานอาหารที่มีคุณภาพมีการตกแต่งที่ประณีต และสวยงามในบรรยากาศที่ดี

8) รูปแบบการให้บริการที่แตกต่าง ร้านอาหารและภัตตาคารมีการสอนประกอบอาหารไทย (cooking class) ให้กับชาวต่างชาติ เนื่องจากบริษัททัวร์จะมีกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติที่สนใจทำอาหารไทยต้องการมาเรียนทำอาหาร โดยลูกค้าที่มาเรียนส่วนใหญ่เป็นชาวอังกฤษ อเมริกัน และออสเตรเลีย อาจมีแคนาดาเดียนและยุโรปบ้างซึ่งนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะทาง

ชาวตะวันตก เวลามาท่องเที่ยวในแต่ละประเทศจะให้ความสนใจในเรื่องของวัฒนธรรมด้วย ดังนั้นเมื่อมาเที่ยวประเทศไทยก็จะให้ความสนใจเรื่องวัฒนธรรมไทยด้วย โดยจะมาเรียนรู้การประกอบอาหารไทย เมื่อจบคอร์ส เรียนทำอาหารแล้ว นักท่องเที่ยวก็จะรับประทานอาหารกลางวันที่ร้าน นอกจากนั้นสิ่งที่ดึงดูดลูกค้าชาวต่างชาติเมื่อเทียบกับคู่แข่งในธุรกิจเดียวกันที่มีการเปิดสอนการทำอาหารไทยควบคู่กับการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มคือ การตั้งราคาคอร์สต้องเหมาะสม เพราะร้านอาหารที่ให้บริการอาหารและมีการสอนทำอาหาร ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการมักมีการตั้งราคาที่สูงมาก ทางร้านอาหาร/ภัตตาคารจำเป็นต้องเสนอค่าใช้จ่ายรวมทั้งหมดแก่บริษัททัวร์ได้แก่ ค่าเรียนทำอาหาร ขึ้นอยู่กับจำนวนรายการอาหารที่ทำ รวมกับค่าอาหารกลางวัน ซึ่งทางบริษัททัวร์จะมีราคาตั้งที่ทางบริษัทต้องได้กำไรและต้องเป็นราคาที่ลูกค้าที่มาใช้บริการต้องได้รับความพึงพอใจด้วย นอกจากนั้นกลุ่มผู้สนใจเรียนทำอาหารไทยกลุ่มอื่น เช่น กลุ่มนักธุรกิจที่มีการจัดสัมมนาและต้องการมีกิจกรรมเพื่อผ่อนคลายก็จะมาเรียนทำอาหาร ซึ่งถือว่ามีจำนวนลูกค้าที่ให้ความสนใจเกินกว่าที่คาดไว้

บางร้านมีการให้บริการในรูปแบบการรับทำอาหารจัดเลี้ยง และการบริการแบบโทรสั่งและส่งถึงบ้าน จัดว่าเป็นการหารายได้เพิ่มนอกจากการขายอาหารในร้าน ส่วนบางร้านมีการให้บริการฟรี wifi ไม่มีการกำหนดเวลานั่งและไม่คิดค่าบริการเพิ่ม รวมทั้งเน้นสภาพบรรยากาศของร้านเหมือนกับนั่งอยู่บ้าน เจ้าของร้านมีความเป็นกันเองกับลูกค้า

9) การส่งเสริมการขายและการโฆษณาประชาสัมพันธ์ที่ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค ร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่มีการลงโฆษณาผ่านเว็บไซต์ หนังสือ และอินเทอร์เน็ต นอกจากนั้นมีเว็บไซต์ของร้านเอง โดยสามารถติดต่อ จอง สอบถามได้โดยผ่านทางใช้อีเมลล์ การใช้บัตรส่วนลด หรือบางร้านมีการส่งเสริมการตลาดโดยจัดให้มีโปรโมชั่นร่วมกับบัตรเครดิต เช่น การให้ส่วนลดบัตรเครดิต 10% - 15% ขึ้นอยู่กับบัตรซึ่งทำให้ลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มมากขึ้น และมีการจัดโปรโมชั่นที่ผ่านบริษัททัวร์ซึ่งมีการจ่ายเป็นค่าตอบแทนก็ได้

สำหรับลูกค้าชาวต่างชาติส่วนใหญ่รู้จักทางร้านอาหารและภัตตาคารโดยผ่านทางเว็บไซต์การท่องเที่ยว นักท่องเที่ยวส่วนใหญ่เข้ามาใช้บริการช่วงเดือนธันวาคมค่อนข้างมาก ดังนั้นทางร้านต้องมีการทำการส่งเสริมการตลาดด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การใช้บัตรส่วนลดต่าง ๆ สำหรับวิธีการส่งเสริมการตลาดที่ดีที่สุดของทางร้าน คือ แบบปากต่อปาก สำหรับในฤดูกาลที่มีนักท่องเที่ยวน้อย คือช่วง low season จะจัดการส่งเสริมการขายโดยเน้นกลุ่มลูกค้าคนไทยทั่วไป เพราะว่ามีนักท่องเที่ยวมีจำนวนน้อย ส่วนการโฆษณาส่งเสริมการขายของทางร้านอาหาร/

ภัตตาคารไม่ว่าจะเป็นผ่านทางเว็บไซต์ และการบอกต่อ ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญมาก เพราะจัดเป็นช่องทางการขายที่ทางร้านอาหารและภัตตาคารไม่ต้องไปดิ้นรนหาตลาดเอง

ส่วนใหญ่ลูกค้าที่มารับประทานอาหารที่ร้านอาหาร/ภัตตาคารมักใช้วิธีการบอกต่อ สำหรับลูกค้าชาวต่างชาติช่วยนำไปโพสต์บอกต่อทางเวปเพจต่าง ๆ ส่วนร้านที่ให้บริการกลุ่มลูกค้าระดับสูง รวมทั้งดารานักร้องชาวเกาหลี ส่วนใหญ่ลูกค้ากลุ่มชาวต่างประเทศเหล่านี้มักช่วยทำหน้าที่ประชาสัมพันธ์ให้กับทางร้านโดยจะถ่ายรูปเวลาที่มารับประทานอาหารที่ร้านและจะนำไปลงเวปไซต์ช่วยบอกต่อ และบางร้านมีสื่อต่าง ๆ จากประเทศต่าง ๆ เช่น ญี่ปุ่น เกาหลี จีน และได้หวั่น มาขอถ่ายทำเป็นสารคดีอาหารไทยเพื่อนำไปโปรโมทในรายการอาหารและการท่องเที่ยวที่ประเทศของตนเอง

จุดอ่อน (Weakness)

1) ความสามารถผู้บริหาร/ผู้ประกอบการ ขาดความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และประสบการณ์เรื่องอาหารสุขภาพ รวมทั้งการบริหารจัดการร้านอาหาร/ภัตตาคารสุขภาพ

2) ปัจจัยด้านบุคลากร สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเด็น ดังนี้

2.1) ความไม่เพียงพอของบุคลากร ผู้ประกอบการรายหนึ่งกล่าวว่า “จุดอ่อนของร้าน คือ เรื่องของคน พนักงานมีความกดดันน้อยลงหรือไม่กดดันเหมือนสมัยก่อน” อย่างไรก็ตาม มีผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวว่าเรื่องของคนมีความสำคัญต่อกิจการมาก ซึ่งได้ชี้ให้เห็นถึงจุดอ่อนของร้าน คือหลังจากที่สอนและฝึกอบรมพนักงานจนมีทักษะแล้ว ส่วนใหญ่ลาออกแล้วไปอยู่โรงแรม เพราะค่าตอบแทนที่สูงกว่า เนื่องจากร้านอาหารไม่สามารถให้ค่าตอบแทนได้สูงกว่าโรงแรม เพราะรายได้มาจากการขายอาหารอย่างเดียว แต่โรงแรมขายห้อง และมีการขายบริการอื่น ๆ หลายประเภท ควบคู่ไปด้วยซึ่งมีกำไรสูงกว่าจึงทำให้รายได้สูงกว่า

2.2) การขาดบุคลากรที่มีทักษะด้านการประกอบอาหาร และการบริการโดยพ่อครัวแม่ครัวขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องอาหารสุขภาพ ความรู้ด้านโภชนาการ การจัดเมนูอาหารเพื่อสุขภาพ รวมทั้งความรู้การจัดการครัวตามมาตรฐานสากล ส่วนบุคลากรด้านการบริการขาดทักษะในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่ที่ให้บริการชาวต่างชาติมักมีปัญหาเรื่องการใช้ภาษาในการสื่อสาร ดังนั้นถ้าเน้นลูกค้าต่างชาติ เรื่องของภาษาอังกฤษพนักงานต้องสามารถที่จะสื่อสารได้ ต้องมีการสอนและฝึกอบรมเรื่องบริการ รู้วิธีการเสิร์ฟ วิธีการพูดภาษาอังกฤษ และวิธีการเซิร์ฟอาหารและ เซิร์ฟเครื่องดื่มอย่างไร รวมทั้งมารยาทต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติกับแขก และภาษาที่ต้องใช้ในการพูดที่เหมาะสมในการสื่อสารกับลูกค้า

3) การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จำกัด การตั้งกลุ่มเป้าหมายของลูกค้าในระดับสูง ส่งผลกระทบบำทำให้ลูกค้าชาวไทยส่วนใหญ่ไม่กล้าเข้ามาใช้บริการ แต่เนื่องจากภาพลักษณ์ของร้านเป็นที่รู้จักมาเช่นนั้นตั้งแต่ในสมัยก่อน ดังนั้นถ้าคิดจะขยายกลุ่มลูกค้าอาจจำเป็นต้องเปิดร้านใหม่เพื่อสร้างภาพลักษณ์ใหม่ สำหรับช่วงภาวะเศรษฐกิจไม่ดี พบว่า มีผลกระทบต่อผู้บริโภคชาวไทยมากกว่านักท่องเที่ยวต่างชาติ

4) ระบบและรูปแบบการบริหารงานบุคคลที่ไม่มีประสิทธิภาพ ในการสรรหาคนและการจูงใจพนักงาน ถือว่าเป็นจุดอ่อนของร้านอาหารและภัตตาคารทุกร้าน คือ พนักงาน มีปัญหาเรื่องการบริหารคน โดยเฉพาะจำนวนของพนักงานที่ไม่เพียงพอ และมีพนักงานเข้าออกบ่อย แต่สาเหตุที่ทางร้านยังสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งให้ความเห็นว่าเนื่องจากทางร้านเปรียบเสมือนโรงเรียนที่ทำหน้าที่เป็นโรงเรียนสอนพ่อครัวแม่ครัวมือใหม่ ซึ่งส่วนใหญ่พอมีประสบการณ์แล้วมักจะลาออก สำหรับการเข้าออกของพนักงานในธุรกิจร้านอาหาร ถือว่าเป็นเรื่องปกติดังนั้นบางร้านจึงให้ความสำคัญเรื่องของการบริหารคนอยู่ในระดับปานกลาง เพราะถือว่าเป็นเรื่องปกติที่เกิดขึ้นกับธุรกิจประเภทนี้ บางร้านมีปัญหาการเข้าและออกของพนักงานบ่อย จึงพยายามรักษาบุคลากรไว้โดยจัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ มีห้องพักระหว่างเข้าออกเวรซึ่งเป็นห้องติดแอร์ และมีอาหารให้ครบทุกมื้อ ตามเวลาที่มาปฏิบัติงาน ส่วนบางร้านเจ้าของร้านจึงใช้วิธีการบริหารเพื่อป้องกันพนักงานลาออกเพื่อไปสมัครงานที่ภัตตาคารอื่นหลังจากที่มีประสบการณ์แล้วโดยการจัดการแบ่งเป็นการทำงานแผนก โดยคนแกงก็ทำหน้าที่แกงเพียงอย่างเดียวเป็น 10 ปี เพราะถ้าอยู่โรงแรมต้องทำงานเป็นทุกอย่าง แต่ที่นี้จะเน้นให้ทำแกงอย่างเดียวพอจะให้ผัดก็ผัดไม่เป็น อย่างไรก็ตามสำหรับวิธีนี้สามารถใช้ได้กับคนที่มีการศึกษาไม่มากไม่มีทางเลือก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลรายนี้ได้กล่าวเพิ่มเติมว่า “หลักการบริหาร คือ การบริหารคนนี่ก็เป็นส่วนใหญ่ในสี่ส่วนที่การบริหารจะต้องมี 4 M คือ Man Money Material และ Management พวกนี้มีความสำคัญมาก และคนก็หนึ่งในสี่ของปัจจัยดังกล่าว” ดังนั้นการบริหารคนจึงมีความสำคัญมากสำหรับบางร้านกล่าวว่า สิ่งที่จูงใจให้พนักงานอยู่นาน คือ รายได้ และความรักสถานที่ นอกจากนั้นมีผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนของเรื่องการจัดการคนว่าทางร้านใช้วิธีการสอนงานและถ่ายทอดความรู้ โดยผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “เนื่องจากที่ร้านคนเก่าแก่ และมีการหมุนเวียนตลอด ส่วนคนในครัวจะไม่เปลี่ยน เพราะจุดดึงดูดในครัวที่ทำให้อยู่ได้นานคือ คือ การถ่ายทอดความรู้และการสอนงาน”

5) ความหลากหลายเมนูอาหารที่มากเกินไป เมนูอาหารอาจเป็นจุดอ่อนได้เช่นกัน ถ้าร้านอาหารมีจำนวนรายการอาหารค่อนข้างมากหรือมีมากเกินไป แต่มีจำนวนพนักงานน้อยจะทำให้การบริการอาหารล่าช้าไม่ทันต่อตามความต้องการของลูกค้า และทำให้การควบคุมรสชาติของอาหารไม่สม่ำเสมอเนื่องจากเสิร์ฟซ้ำทำให้รสชาติของอาหารเปลี่ยน และการบริการไม่ทั่วถึง ไม่รวดเร็ว

6) สูตรอาหารไทยที่ไม่ได้มาตรฐาน พ่อครัวแม่ครัวไทยรุ่นใหม่ประกอบอาหารไทยมักไม่ยึดติดกับสูตรเก่า ๆ ทำให้อาหารมีรสชาติแตกต่างไปจากสูตรดั้งเดิม ซึ่งรสชาติของอาหารไทยไม่จำเป็นต้องมีรสจัดจ้านและเผ็ด เพียงแต่ต้องให้มีรสชาติที่กลมกล่อม

7) การบริการลูกค้าไม่ทั่วถึงและไม่เป็นที่ประทับใจ เป็นจุดอ่อนของร้านอาหารและภัตตาคารเกือบทุกร้าน เพราะว่าการบริการมีความหลากหลาย เมื่อเทียบกับเรื่องทำเลที่ตั้งซึ่งมีอยู่เพียงจุดเดียว ส่วนงานบริการถ้าร้านขายดีทำให้มีความต้องการจำนวนพนักงานบริการเพิ่มมากขึ้น ซึ่งอาจส่งผลให้การบริการยกระดับ หรืออาจถดถอยได้ ขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการ ดังนั้นจุดอ่อนด้านบริการของร้านอาหาร หรือภัตตาคารส่วนใหญ่ที่พบ คือ การบริการและการเสิร์ฟอาหารที่ไม่สะดวกรวดเร็ว การขาดพนักงานต้อนรับและพนักงานบริการที่มีความรู้และมีทักษะในการทำหน้าที่ช่วยแนะนำเมนูอาหารให้กับลูกค้า โดยเฉพาะในกรณีที่ลูกค้ามาใช้บริการมากทำให้ไม่สามารถให้การบริการอาหารทั่วถึงและทันกับความต้องการของลูกค้า ได้รับอาหารช้า และบางครั้งพนักงานเสิร์ฟลืมรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง ซึ่งผู้บริหารไม่เน้นมากเรื่องบริการด้วย นอกจากนั้นจุดอ่อนเรื่องบริการอาจเกิดจากทางผู้บริหารบางภัตตาคารไม่มีนโยบายในการมุ่งเน้นการส่งเสริมการขายด้วยการแนะนำเมนู แต่มุ่งเน้นขายบรรยากาศมากกว่าอาหาร อย่างไรก็ตาม ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดยอมรับว่าเรื่องของการบริการถือว่ามีผลสำคัญอย่างมาก เพราะว่า ทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ ถ้าเข้ามาแล้วพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และให้การต้อนรับที่ดี ดังนั้นบางร้านที่เน้นจุดขายเรื่องบริการและความเอาใจใส่ต่อลูกค้ามาเป็นอันดับแรกจะทำให้ลูกค้าที่มาใช้บริการแนะนำบอกต่อกัน ประกอบกับการเน้นกลยุทธ์ที่ราคาอาหารอยู่ในระดับกลางแต่มีคุณภาพจึงทำให้ลูกค้าติดใจ ยกตัวอย่างภัตตาคารแห่งหนึ่งที่เน้นกลยุทธ์เรื่องบริการมาเป็นอันดับหนึ่งควบคู่กับรสชาติของอาหาร ได้กล่าวว่า “ เรื่องการให้บริการ ถ้าเป็นจุดแข็งของทางร้านได้ คิดว่าการให้บริการต้องมีการบริการที่ไม่เหมือนร้านอื่น มีการฝึกอบรมและมีการสอนภาษาอังกฤษแก่พนักงานบริการ มีการเสิร์ฟอาหารแบบยุโรป พนักงานต้องสามารถพูดได้ตอบกับชาวต่างชาติได้ ซึ่งจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม การฝึกอบรมการใช้ภาษาอังกฤษต้องสอนทุกวัน ส่วนเรื่องของการบริการอาจไม่จำเป็นต้องอบรมทุกวัน แต่เรื่องภาษาต้องมีการสอนทุกวันตอนเย็น ”

8) โครงสร้างองค์กรที่ไม่ชัดเจน ร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่เป็นระบบครอบครัวที่มีระบบการบริหารโดยเจ้าของร้านเป็นผู้บริหารเองเบ็ดเสร็จ ตั้งแต่ เป็นผู้สัมภาษณ์ เป็นผู้คัดเลือก เป็นผู้คิดรายการอาหารและควบคุมการผลิต รวมทั้งการวางแผนค่าใช้จ่าย รวมทั้งการเขียนเมนูเป็นภาษาอังกฤษเอง สำหรับพนักงานก็ใช้ระบบการฝึกอบรมดูแลกันมาแบบครอบครัวตั้งแต่เด็ก โดยมีการจัดที่อยู่ให้ แล้วส่วนมากพนักงานเป็นญาติหรือเป็นเครือขายกัน เรียกว่าเป็นคนที่มาจากถิ่นฐานเดียวกัน แต่ส่วนใหญ่ก็ยังประสบปัญหาพนักงานในร้านไม่เพียงพอ การจัดการคนจึงถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าช่วยให้การทำงานสะดวกมากขึ้น

9) ทำเลที่ตั้งไม่เหมาะสม ร้านอาหาร/ภัตตาคารบางแห่งตั้งอยู่ในย่านเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลต่อการขยายพื้นที่ในกรณีที่มียอดขายเติบโตดี ทำให้มีความต้องการขยายพื้นที่เพิ่มขึ้นแต่ไม่สามารถทำได้เนื่องจากพื้นที่อยู่ในทำเลดังกล่าวมีราคาแพงจึงไม่สามารถที่จะขยายเพิ่มได้อีกจึงทำให้กลายเป็นจุดอ่อนของร้าน บางร้านเรื่องของการทำเลที่ตั้ง ถือว่าเป็นจุดอ่อนมากของร้านแม้ว่าจะตั้งอยู่ในทำเลที่ดีแต่ทางร้านไม่มีที่จอดรถ สำหรับธุรกิจร้านอาหารเรื่องทำเลที่ตั้งมีความสำคัญมาก ซึ่งผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งเล่าว่า “ ในต่างประเทศ ถ้าพูดถึงนักลงทุนทางด้านร้านอาหาร ต้องคำนึงถึงทำเลที่ตั้งเป็นสิ่งสำคัญ เพราะฉะนั้น ร้านควรจะอยู่แบบว่าใกล้รถไฟฟ้า ในที่ชุมชน ในแหล่งที่ใกล้โรงแรม ถ้าเราขายฝรั่งควรจะเป็นอย่างนี้มากกว่า ต้องให้ผู้มาใช้บริการและนักท่องเที่ยวเดินทางได้สะดวก มีที่จอดรถ ” และมีบางร้านเช่นเดียวกันที่มีผู้ประกอบการรายหนึ่ง ให้ความเห็นว่า ทำเลที่ตั้งมีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากทางร้านตั้งอยู่ในเขตราชสถาน จึงมองว่าเป็นทำเลที่เป็นจุดอ่อนเนื่องจากตั้งอยู่ในเขตที่เฉพาะมาก คนจะรู้จักน้อย คนผ่านน้อย เพราะไม่ใช่ที่ชุมชน และติดป้ายไม่ได้ จึงกลายเป็นจุดด้อยของร้าน แต่บังเอิญที่ทางร้านมีจุดแข็งอยู่ที่การให้บริการในรูปแบบการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ทำให้น้ำร้านไม่ค่อยมีผล จึงกลายเป็นว่าไม่ใช่อุปสรรค

โอกาส (Opportunity)

1) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ตลาดมีการขยายตัว โดยมีความต้องการอาหารสุขภาพเพิ่มขึ้น ดังนั้นธุรกิจของร้านอาหารไทยยังสามารถดำเนินต่อไปได้ โดยเฉพาะร้านอาหารไทยที่มีรูปแบบที่มีลักษณะเฉพาะ เช่น ร้านอาหารไทยแบบชาววังที่ให้บริการลูกค้าชาวต่างชาติ ซึ่งมีจำนวนไม่มาก จึงทำให้เป็นที่ต้องการสำหรับลูกค้าบางกลุ่ม

2) ปัจจัยผู้บริโภค กระแสความนิยมอาหารสุขภาพมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งผู้สูงอายุมีจำนวนเพิ่มขึ้น ในปัจจุบันอาหารไทยในสายตาชาวต่างชาติได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้น

โดยสังเกตดูในหนังสือลี้ลับจะมีการพูดถึงอาหารไทยมากขึ้น ประกอบกับอาหารไทยยังได้รับการจัดอันดับโดยติดหนึ่งในห้าของอาหารที่ได้รับความนิยมจากทั่วโลก

3) นโยบายของเมืองในการทำให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งสุขภาพ จากนโยบายของผู้ว่าคนปัจจุบันในการทำให้กรุงเทพมหานครกลายเป็นเมืองแห่งสุขภาพ และอาหารสะอาดปลอดภัยเป็นปัจจัยสนับสนุนให้นักท่องเที่ยวรู้จักกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับด้านสุขภาพมากขึ้น

4) ปัจจัยด้านวัฒนธรรม สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

4.1) รูปแบบวัฒนธรรมการกิน อาหารไทยที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะและเป็นภูมิปัญญาของบรรพบุรุษไทย โดยเน้นการรับประทานเป็นสำรับ ในการรับประทานอาหารไทยควรจะมีการส่งเสริมให้ชาวต่างชาติเข้าใจประเพณีการรับประทานอาหารแบบไทยให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งต้องรับประทานแบบสำรับ เช่น ในสำรับมีอาหารประเภทแกง ถ้ามีของเผ็ดก็ต้องมีต้มจืด และมีเครื่องจิ้ม เป็นต้น

4.2) มารยาทแบบไทย ลูกค้าชาวต่างชาติโดยทั่วไปชอบการบริการของคนไทยอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นสิ่งที่ลูกค้าประทับใจ คือ การต้อนรับที่ยิ้มแย้มแจ่มใส มารยาทที่อ่อนหวานของคนไทย

อุปสรรค (Threat)

1) แหล่งผลิตและจัดจำหน่ายวัตถุดิบและเครื่องปรุงอาหารที่ได้มาตรฐานมีไม่เพียงพอ หรือผ่านการรับรองมาตรฐานยังมีอยู่เป็นจำนวนน้อยมาก

2) ต้นทุนของวัตถุดิบและสินค้าเครื่องปรุงออร์แกนิกต่าง ๆ มีราคาสูงส่งผลกระทบต่อต้นทุนการผลิตอาหารสุขภาพ

3) สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ ปัญหาน้ำมันเชื้อเพลิงมีราคาสูงมากขึ้น โดยส่งผลกระทบต่อต้นทุนของวัตถุดิบโดยเฉพาะพวกของสดทำให้ราคาสูงมากขึ้น มีผลต่อต้นทุนการผลิตเนื่องจากค่าใช้จ่าย ต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ดังนั้นส่งผลกระทบต่อราคาอาหารที่ขายในร้าน ทางร้านจำเป็นต้องมีการปรับราคาเพื่อให้ธุรกิจสามารถดำเนินต่อไปได้ บางร้านกล่าวว่าจากภาวะเศรษฐกิจที่ไม่ดีทำให้ผลกำไรของร้านเมื่อเทียบกับช่วงที่ผ่านมาลดลง เนื่องจากภาวะเศรษฐกิจโลกที่ตกต่ำส่งผลให้จำนวนลูกค้าชาวต่างชาติลดลง ภาวะเศรษฐกิจตกต่ำถือว่าเป็นสถานการณ์ที่ไม่สามารถควบคุมได้ ดังนั้นร้านจำเป็นต้องมีการส่งเสริมการตลาดและโฆษณาประชาสัมพันธ์เพิ่ม

มากขึ้น ต้องดูแลใส่ใจในเรื่องพวกวัตถุดิบให้ละเอียดรอบคอบมากยิ่งขึ้น ได้แก่ การควบคุมต้นทุนของวัตถุดิบ การจัดซื้อ การใช้ในแต่ละวัน และการเก็บรักษา

4) สภาพะการแข่งขันสูง คู่แข่งถือว่ามีค่าสำคัญเช่นกัน ผู้ประกอบการจำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับลักษณะอาหารและราคา ของคู่แข่ง เพื่อนำมาประเมินวิเคราะห์เปรียบเทียบทั้งในเรื่องของการพัฒนาเมนู และจุดขายต่าง ๆ ต่อไป เพื่อจะได้ตามให้ทันคู่แข่ง หรือล้ำหน้าคู่แข่ง สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ผู้ประกอบการต้องระวัง คือ ต้องไม่ให้ล้ำหลังคู่แข่ง ต้องพยายามพัฒนาและมีการปรับปรุงธุรกิจรวมทั้งเมนูอาหารให้แตกต่างจากคู่แข่ง ต้องพยายามหนีคู่แข่ง

เนื่องจากธุรกิจร้านอาหารไทยในปัจจุบันมีการแข่งขันกันสูง และมีเป็นจำนวนมากจึงเกิดการลอกเลียนแบบได้เร็ว ร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า คู่แข่งมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น มีการแข่งขันกันสูงขึ้นทำให้เกิดการใช้กลยุทธ์การแข่งขันด้านราคา ร่วมกับการส่งเสริมการขาย โดยด้านราคาในมุมมองของลูกค้าส่วนใหญ่มักจะคำนึงถึงเรื่องของการได้รับส่วนลดจากร้านในการมาใช้บริการ มากกว่าระดับราคาที่แท้จริงของสินค้าที่ต้องจ่าย โดยการตั้งราคาอาหารบางร้านใช้กลยุทธ์การตั้งราคาไว้สูงเพื่อใช้สำหรับนำมาหักออกจากส่วนลดที่ให้กับลูกค้า จึงทำให้ร้านที่มีการตั้งราคาโดยกำหนดราคาจากราคาต้นทุนที่แท้จริงและไม่มีส่วนลดให้กับลูกค้า มักจะถูกมองจากลูกค้าว่าขายอาหารราคาแพง ทั้งที่จริงแล้วเมื่อมองจากส่วนต่างทั้งด้านคุณภาพและราคาของอาหารจะมีคุณภาพที่ดีและราคาถูกกว่า

สำหรับบางร้านที่เป็นร้านขนาดใหญ่อยู่ในทำเลที่ดี มีบรรยากาศดีและมีรูปแบบของภัตตาคารที่แตกต่างจากร้านอื่น ๆ ในบริเวณโดยรอบ อาจมองว่าไม่มีคู่แข่ง เนื่องจากไม่มีร้านอาหารใดที่มีลักษณะเป็นแบบเดียวกัน คือ เป็นรูปแบบสวนอาหาร และอาหารไทยที่มีความหลากหลายเรื่องของเมนูอาหาร และมีการให้บริการอาหารไทยและอาหารซีฟู้ดรวมทั้งอาหารจีน บรรยากาศมีทั้งแบบเปิดโล่งและแบบห้องแอร์ และมีห้องจัดเลี้ยง มีที่จอดรถสะดวก ซึ่งเจ้าของร้านให้ความเห็นว่าแม้จะไม่มีคู่แข่ง แต่จะต้องไม่ประมาทโดยทางร้านต้องมีการปรับปรุงตัวอยู่ตลอดเวลา ต้องให้ความสำคัญกับการควบคุมคุณภาพและรสชาติของอาหารมีการพัฒนา

นอกจากนั้นสภาพะการแข่งขันมีผลต่อการตั้งราคาของอาหารโดยทั่วไปหลักการในการตั้งราคาส่วนใหญ่ตามเทคนิค คือ 100 % ในสถานการณ์จริงในการตั้งราคาจำเป็นต้องพิจารณาสิ่งแวดล้อมรอบข้างว่าร้านอื่น ๆ มีการตั้งราคาเป็นอย่างไร คือ ต้องมีการศึกษาคู่แข่ง ในการตั้งราคาของภัตตาคารและร้านอาหารส่วนใหญ่ใช้วิธีกำหนดราคาอาหารโดยใช้หลักการเปรียบเทียบกับร้านอาหารอื่น ๆ ที่อยู่ในระดับเดียวกันและในบริเวณเดียวกัน นอกจากนั้นผู้ให้

ข้อมูลรายหนึ่งได้พูดเกี่ยวกับเรื่องของคุณแข่งว่า “ อุปสรรคของทางร้าน ก็คือ คู่แข่ง ถือว่าเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญมากเช่นกัน แต่ที่เป็นอุปสรรคที่สำคัญยิ่งกว่า คือ เรื่องการหาพนักงาน ”

5) ปัจจัยทางการเมืองและกฎหมาย เสถียรภาพทางการเมืองในประเทศและภาวะความไม่สงบทางการเมืองมีผลกระทบต่อจำนวนผู้ประกอบการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติ สำหรับปัญหาระหว่างภาวะเศรษฐกิจตกต่ำ กับปัญหาด้านการเมือง ส่วนใหญ่เห็นว่า ปัญหาการเมืองเป็นอุปสรรคต่อการประกอบธุรกิจมากกว่าเนื่องจากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นภายในประเทศโดยตรง ส่วนกฎหมายเกี่ยวกับอาหารสุขภาพและร้านอาหารเพื่อสุขภาพยังไม่มียุทธศาสตร์ที่ชัดเจน รวมทั้งมาตรการในการควบคุมความปลอดภัยของอาหาร รวมทั้งสุขภาพิบาลร้านอาหารยังไม่เข้มงวด

6) นโยบายการสนับสนุนจากภาครัฐที่ไม่ชัดเจน การสร้างแบรนด์ที่แสดงถึงการเป็นร้านอาหารสุขภาพ ถ้าได้รับการผลักดันและส่งเสริมจากภาครัฐอย่างจริงจังก็น่าจะมีความเป็นไปได้ สิ่งสำคัญคือทำอย่างไรแบรนด์ที่ทำเป็นสัญลักษณ์นี้จะเป็นที่รู้จักและยอมรับสำหรับผู้ประกอบการและลูกค้า เพราะการยอมรับไม่ได้อยู่ที่ร้าน แต่อยู่ที่ป้ายที่จะบ่งชี้ว่าเป็นร้านอาหารสุขภาพ สำหรับเกณฑ์ในการให้แบรนด์ร้านอาหาร ต้องพิจารณาว่าทางร้านมีเมนูอาหารที่เป็นเมนูสุขภาพหรือไม่ ถ้ามีเมนูสุขภาพอยู่ก็ต้องพิจารณาต่อโดยดูในเรื่องของความเป็นเมนูอาหารสุขภาพว่าเป็นอาหารสุขภาพจริง ๆ หรือไม่ เช่น มีสมุนไพร มีรสชาติอร่อย และให้ประโยชน์โดยต้องเป็นข้อเท็จจริงที่ได้รับการพิสูจน์ด้วย ซึ่งต้องมีการวางมาตรการที่จะบอกให้ได้ว่ามีคุณภาพจริง อาจต้องมีการส่งเสริมแบรนด์ให้เป็นที่รู้จักและยอมรับโดยการผ่านสื่อต่าง ๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้ป้ายหรือตราร้านอาหารสุขภาพต้องมีเกณฑ์ที่ชัดเจนและต้องมีกลไกในการควบคุมร้านอาหารหรือภัตตาคารที่ได้รับตราในการรักษาคุณภาพของอาหารเพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความเชื่อถือและมีการยอมรับในตราดังกล่าว และเกิดการบอกต่อ

7) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ในช่วงฤดูกาลที่มีนักท่องเที่ยวน้อย ร้านที่เน้นขายชาวต่างชาติอาจประสบปัญหาผลกำไรไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในช่วงฤดูกาลที่เป็นช่วง low season ทำให้มีจำนวนลูกค้าชาวต่างชาติที่เข้ามาท่องเที่ยวมีจำนวนลดลงด้วยจึงอาจไม่ได้เข้าตามธุรกิจที่ตั้งไว้เนื่องจากลูกค้าชาวไทยมักไม่นิยมมารับประทานอาหารที่มีบรรยากาศหรูหรา ยกเว้นในกรณีที่ต้องพาแขกชาวต่างประเทศมาเลี้ยงต้อนรับ

3. แนวทางในการพัฒนาการประกอบการร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ ด้านการจัดเมนูอาหาร การปรุงอาหาร การจัดการครัวและร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อ สุขภาพ

3.1 การจัดเมนูอาหารสุขภาพ

1) การนำเสนอเมนูใหม่ เพื่อที่ดึงดูดลูกค้า หรือจะออกโปรโมชั่น ในร้านอาหารส่วนใหญ่ที่มีผู้ประกอบการร้านและเชฟเป็นบุคคลเดียวกัน โดยปกติแล้วทางผู้ประกอบการจะทำหน้าที่เป็นผู้คิดเมนูใหม่ ส่วนร้านอาหารและภัตตาคารในโรงแรมที่ผู้ประกอบการและเชฟไม่ได้เป็นคนเดียวกันมักจะให้ฝ่ายครัวเป็นผู้นำเสนอเมนูใหม่ แล้วมีฝ่ายต่าง ๆ ทำหน้าที่ประเมินร่วมกันและนำเสนอขึ้นไป ถ้าผู้บริหารเห็นด้วย ทางครัวดำเนินการต่อไป ส่วนบางร้านกล่าวว่า “การพัฒนาเมนูอาหารจะมีเชฟและผู้จัดการร้านทำหน้าที่ร่วมกันคิดสร้างสรรค์ โดยเชฟจะเป็นผู้ที่ดัดแปลงสูตรและออกแบบอาหารรวมทั้งการจัดตกแต่ง และผู้จัดการช่วยดูแลและควบคุมวิธีการทำอาหารเพื่อให้ได้มาตรฐานมากขึ้น”

ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งได้กล่าวถึงการจัดเมนูอาหารว่า “การเปลี่ยนเมนูจะทำเพียงปีละครั้ง เพราะเมื่อเปลี่ยนบ่อยเมนูอาหารที่คิดขึ้นมาใหม่ส่วนใหญ่จะกลายเป็นเมนูอาหารไทยแบบฟิวชั่น” และผู้ให้ข้อมูลบางคนได้ให้ข้อคิดเห็นในการนำเสนอเมนูใหม่ว่า ผู้ที่คิดเมนูจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะร้านอาหาร ซึ่งส่วนผลต่อมาตรฐานของอาหารพ่อครัวแม่ครัวไทยขาดความรู้เฉพาะทางด้านอาหารและทักษะ ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการฝึกฝนอบรมอย่างถูกต้อง” โดยผู้ให้ข้อมูลรายนี้ได้กล่าวว่า “น่าจะมีการกำหนดมาตรฐานเชฟในประเทศไทย สำหรับเชฟครัวไทยควรเน้นเรื่องความรู้การทำอาหารไทย ไม่ต้องไปอิงยุโรป แต่อาจจำเป็นต้องมีความรู้เรื่องการจัดการครัวตามหลักสากล เช่น หลักของการประหยัดและการเตรียมวัตถุดิบ เช่น วิธีการต้มมะเขือเทศ ใช้เจาะเอาหัวออกนิดเดียว ถ้าเป็นคนไทยหันมะเขือเทศทิ้งไปเกือบครึ่ง ซึ่งฝรั่งยังเอาส่วนนั้นมารับประทานได้การเตรียมวัตถุดิบฝรั่งประหยัดมากและมีการใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า เช่น เศษที่เหลือของเนื้อสัตว์ และผักต่าง ๆ นำมาเคี่ยวเป็นน้ำซุป เป็นต้น”

แนวคิดในการนำเสนอเมนูอาหารเพื่อสุขภาพของผู้ประกอบการรายหนึ่งได้กล่าวว่า “ทางร้านเน้นการทำอาหารที่ไม่ใส่ผงชูรส เน้นรสชาติแบบไทย และส่วนใหญ่เป็นอาหารไทยแบบประยุกต์ โดยมีการนำอาหารของภาคต่าง ๆ มาผสมผสานประยุกต์ให้มีความหลากหลายจนเกิดเป็นเมนูใหม่ ๆ การพัฒนาเมนูที่ต้องการเน้นเพื่อสุขภาพ อาจเป็นอาหารไทยแนวฟิวชั่นโดยดูตามความชอบของลูกค้า เช่น การนำเอาสลัดมาผสมกับยำส้มโอ มีการเพิ่มปลาแซลมอนเข้าไปเป็นการทำให้เกิดคุณค่าเพิ่มขึ้น และมีราคาสูงขึ้น หรือ ยำใบบัวบก เป็นการ

นำเอารายการอาหารไทยแบบพื้นบ้านมาทำให้มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น โดยการออกเมนูเน้นเรื่องการใช้วัตถุดิบตามฤดูกาลซึ่งจะได้ของสด และได้ราคาที่เหมาะสม สำหรับร้านที่มีกลุ่มลูกค้าชาวต่างชาติต้องเน้นเรื่องความสะดวกและความปลอดภัยมากขึ้น”

2) แนวคิดการออกแบบเมนูอาหาร การคิดเมนูใหม่ต้องประเมินจากกลุ่มผู้บริโภคเป็นหลักว่าชอบอาหารประเภทใดและรสชาติแบบใดบ้าง ดังนั้น รายชื่ออาหารที่เสนอในเมนูต้องเป็นรายการอาหารที่ทางร้านมั่นใจว่าผู้บริโภคมารับประทานแล้วจะพึงพอใจ

เมนูที่คิดขึ้นใหม่ส่วนใหญ่ดัดแปลงมาจากหนังสืออาหารโดยเน้นเรื่องคุณภาพและลักษณะที่น่ารับประทาน รวมทั้งรสชาติต้องถูกปากลูกค้า การควบคุมคุณภาพและรสชาติของเมนูใหม่ทำการทดสอบโดยผู้จัดการ ถ้าได้ตามมาตรฐานที่ผู้จัดการกำหนดก็จะนำขึ้นกระดานเป็นเมนูใหม่ของร้าน แต่บางร้านที่ผู้ประกอบการร้านและเชฟเป็นคนเดียวกันได้ให้ข้อมูลว่า “การพัฒนาเมนูใหม่ ๆ ของร้านของตนเองเกิดจากประสบการณ์ตั้งแต่ในวัยเด็กในการรับประทานอาหารชนิดต่าง ๆ หรือ เกิดจากการที่ได้ไปลิ้มลอง และทดลองชิมอาหารจากที่อื่นแล้วนำมาดัดแปลง รวมทั้งบุคคลรอบข้างได้ไปทดลองรับประทานแล้วนำมาบอกต่อเพื่อให้ลองทำและปรับปรุงรสชาติ จนกระทั่งได้สูตรที่เป็นของทางร้าน ตัวอย่างเช่น การเริ่มจากการนำรายการอาหารธรรมดาพื้นบ้านทั่วไปมาเน้นเรื่องรูปลักษณะการจัดเสิร์ฟและรสชาติที่เป็นเอกลักษณ์ เช่น เมนูหมูก่อนทอดต้องมีการนำเนื้อหมูมาเพิ่มรากผักชีทอดกระเทียมเพื่อให้อร่อยขึ้น เมนูเนื้อปลาซีอิ๊วเป็นการนำเนื้อปลามาหมักกับซีอิ๊วญี่ปุ่นนำไปทอด เมนูข้าวเหนียวหน้าหมูย่างเสิร์ฟใส่กระทง เมนูห่อหมกทอดต้องนำห่อหมกไปทอดแล้วโรยด้วยใบโหระพาทอดกรอบ เมนูส้มตำไข่เค็มกรอบคือส้มตำที่มีไข่เค็มทอดกรอบโรยหน้า และเมนูเมี่ยงคำ-ใบชะพลูต้องเน้นน้ำจิ้มแบบโบราณและวิธีการรับประทานต้องห่อเพื่อให้รับประทานได้สะดวกโดยจัดไว้เป็นคำ ๆ เพียงแค่ราดน้ำจิ้มก็รับประทานได้เลย”

สำหรับบางร้านการคิดเมนูและพัฒนาสูตรอาหาร เกิดจากการที่เจ้าของร้านรักการทำอาหารจึงสนใจที่จะเรียนรู้และหาความรู้เพิ่มเติมอยู่ตลอดเวลาทั้งจากในหนังสือ จากรายการอาหารและไปเรียนที่โรงเรียนสอนทำอาหาร นอกจากนั้นเมื่อไปรับประทานอาหารจากที่อื่นก็จะนำมาปรับ และทดลองดัดแปลงทำจึงทำให้ได้เมนูใหม่ ๆ ขึ้นมา มีผู้ประกอบการบางคนได้ให้ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการทำพัฒนาเมนูอาหารเพื่อให้ธุรกิจร้านอาหารประสบความสำเร็จว่า “การที่จะเป็นผู้ประกอบการอาหารที่ดีจะต้องจ่ายตลาดเป็น มีความรอบรู้เรื่องวัตถุดิบและรู้จักวิธีการเลือกวัตถุดิบเพื่อนำใช้ในการประกอบอาหาร และการทำอาหารให้อร่อยจำเป็นต้องมีการฝึกฝน และทำเป็นประจำจึงจะเกิดทักษะและความชำนาญ ผู้ทำอาหารต้องมีประสาทสัมผัสที่ดี คือ มีทักษะในการชิมอาหาร และรู้จักหาข้อผิดพลาดในกรณีที่ทำอาหารไม่อร่อย

สามารถแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ ตัวอย่างเช่น เมนูปลากระพงผัดพริกไทยดำ มีการดัดแปลงเป็น ปลาทุฝัดพริกไทยดำโดยใช้ปลาทุฝัดตัวเล็กมาชุบแป้งทอดกรอบแล้วนำไปผัดพริกไทยทำให้ได้เมนูใหม่ที่มีต้นทุนลดลง รสชาติอร่อย และมีกำไรเพิ่มขึ้น”

การออกเมนูใหม่ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นตรงกันว่าต้องดูจาก แนวโน้มของตลาดและความต้องการของบริโภคนเป็นหลัก ส่วนเทคนิคในการคิดหรือวิธีการได้มา ของเมนูใหม่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวว่า “แนวคิดเกี่ยวกับเมนูใหม่ คือ ต้องเป็นเมนูที่ผู้บริโภคไม่ค่อยมีโอกาสได้รับประทานและมีรสชาติ ดั้งเดิมแบบไทย เช่น ยำทวาย โรตีสันเนื้อ ม้าฮ่อ และห่อหมกขนมครก เป็นต้น ตัวอย่างแนวคิด ในการคิดสูตรอาหารและเมนูใหม่ ผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า เมนูห่อหมกขนมครกเน้น รสชาติแบบไทย คำนึงถึงความสะอาดและปลอดภัยของผู้บริโภคในการรับประทานรวมทั้ง รูปลักษณ์ในการจัดเสิร์ฟ ส่วนผสมใช้เป็นเนื้อปลาทรายล้วนนำมาขนาดกบะทีและเครื่องแกง จนกระทั่งเหนียวเสร็จแล้วนำมาทอดลงเบ้าขนมครก สาเหตุที่ใช้เนื้อปลาทรายล้วนเนื่องจากมี ลูกค้าส่วนหนึ่งของร้านที่เป็นกลุ่มผู้สูงอายุรับประทานจึงต้องการหลีกเลี่ยงเพื่อไม่ให้มีก้างทำให้ ทานได้ง่าย และเน้นรูปลักษณ์การเสิร์ฟที่เป็นเอกลักษณ์และดูสวยงามน่ารับประทาน”

3) การพัฒนาเมนูอาหาร การพัฒนาเมนูใหม่ของร้านอาหารและ ภัตตาคารผู้ประกอบการส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่าต้องพิจารณาจากหลายปัจจัยร่วมกัน ในการ พัฒนาเมนูใหม่จะต้องไม่ใช่วัตถุดิบประเภทอื่น ๆ นอกเหนือจากรายการที่มีการสั่งอยู่แล้วภายใน ร้าน หรือรายการวัตถุดิบที่ทำให้ต้นทุนการผลิตของทางร้านเพิ่มขึ้น โดยเมนูที่พัฒนาขึ้นมาใหม่จะ นำเอารายการวัตถุดิบที่มีขายอยู่แล้วในร้านนำออกมาดัดแปลงทำอาหารแบบใหม่และตั้งชื่อใหม่

การพัฒนาเมนูอาหารมีแนวคิดมาจากการปรับเปลี่ยนตามความ ต้องการของกลุ่มลูกค้า และดูจากรายการวัตถุดิบว่าวัตถุดิบหนึ่งอย่างสามารถทำได้ที่เมนู ส่วน การจัดตกแต่งจานอาหารต้องเน้นว่าจัดอย่างไรถึงจะดูน่ารับประทาน แต่บางครั้งการจัดตกแต่ง เปรียบเสมือนดาบ 2 คม เนื่องจากเป็นเหตุทำให้อาหารเสิร์ฟช้าและไม่อยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสม สำหรับการจัดเสิร์ฟ ทำให้รสชาติเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมส่งผลต่อความอร่อยของอาหาร สำหรับ รสชาติที่อร่อยของอาหารนอกจากฝีมือผู้ปรุงแล้วยังขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของอุณหภูมิในการ เสิร์ฟด้วย ดังนั้นในการจัดตกแต่งเน้นเพียงให้ดูหน้าตาน่ารับประทาน ไม่ต้องมีการตกแต่งมาก เกินไป ดังที่ผู้ประกอบการรายหนึ่งกล่าวว่า “ใครมีสไตล์อะไรก็สามารถนำมาจัดได้ การตกแต่ง อาหารเมื่อมองดูบนจานแล้วต้องดูน่ารับประทาน การดึงดูดผู้บริโภคเป็นเรื่องง่ายมาก ถ้าไปร้าน เห็นราคา เห็นคุณภาพแล้วพอใจ เมื่อเห็นรูปแบบภาชนะที่ใช้จัด เห็นหน้าตาอาหารแล้วพอใจมาก

ยิ่งขึ้น ถ้ากินแล้วยังถูกคอก็อยิ่งพอใจ ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ล้วนเป็นสิ่งชักจูงให้ลูกค้าตัดสินใจสั่งอาหารนั้น”

นอกจากนั้นการพัฒนาเมนูใหม่จะต้องไม่มีการสั่งวัตถุดิบรายการอื่น ๆ มาเพิ่มสาเหตุที่ทางร้านไม่มุ่งเน้นที่จะต้องสั่งวัตถุดิบเข้ามาเพิ่มในการออกเมนูใหม่ เพราะว่าการเก็บและรักษาวัตถุดิบต้องใช้พื้นที่เพิ่มมากขึ้นและต้องมีการดูแลเพิ่มขึ้นด้วย ถ้าจำนวนรายการวัตถุดิบมีจำนวนมากและหลากหลายทำให้การดูแลรักษาไม่ทั่วถึง ส่งผลให้วัตถุดิบมีคุณภาพด้อยลงซึ่งประเด็นนี้เป็นสิ่งที่ทางร้านให้ความสำคัญ

ในการพัฒนาเมนูใหม่ ผู้ให้ข้อมูลบางคนให้แนวคิดที่ว่า “การพัฒนาเมนูบางครั้งจำเป็นต้องไปทดลองชิมอาหารของคู่แข่งเพื่อนำมาประเมินในเรื่องของคุณภาพ รสชาติ และลักษณะการจัดตกแต่ง รวมทั้งแนวคิดในการตั้งชื่อ โดยการสังเกตว่าเมนูที่ได้รับความนิยมของร้านนี้ใส่วัตถุดิบอะไรบ้าง แล้วดูความเหมาะสมเปรียบเทียบกับทางร้านว่ามีวัตถุดิบเหล่านี้หรือไม่ สมมุติว่าร้านนี้ใส่วัตถุดิบทั้งหมด 5 อย่างในจานเดียว ดังนั้นทางร้านอาจจะใส่ซีก 3 อย่าง โดยนำเอาของทางร้านคู่แข่งมาเพียง 3 อย่าง แล้วทางร้านหาวัตถุดิบใหม่มาเพิ่มไปอีก 2 อย่าง และอาจมีการปรับแต่งรสชาติเล็กน้อยเพื่อให้เกิดความแตกต่าง และตั้งชื่อใหม่”

อย่างไรก็ตามได้มีผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งได้กล่าวถึงแนวทางในการพัฒนาเมนูอาหารทั่วไปให้มีความเป็นเมนูสุขภาพว่า “ลูกค้าของที่ร้านเป็นชาวต่างประเทศ 90% ลูกค้าที่มาเที่ยวและมาเพื่อมารับประทานอาหารไทยส่วนใหญ่จะไม่เน้นสุขภาพ ส่วนจุดแข็งและจุดขายของร้าน คือ อาหารซีฟู้ด ซึ่งในส่วนประกอบของอาหารทะเลเองมีส่วนที่ถือว่าไม่ดีต่อสุขภาพของลูกค้า เช่น คอเลสโตรอลจากกุ้งและหอย ซึ่งเรื่องนี้ทางร้านไม่สามารถที่จะไปควบคุมหรือลดปริมาณคอเลสโตรอลของกุ้งและหอยได้ แต่สิ่งที่ทางร้านทำได้หรือควบคุมได้เพื่อให้อาหารเป็นอาหารที่ดีต่อสุขภาพมากขึ้น คือ การประกอบอาหารจากกะทิอาจใช้กะทิบางส่วนจากธัญญาพืชทดแทนได้ และการใช้น้ำมันประกอบอาหารสามารถเลือกประเภทของน้ำมันที่มีประโยชน์ต่อร่างกายได้”

แนวทางการพัฒนาไปสู่เมนูสุขภาพ ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า เมนูสุขภาพต้องเป็นอาหารที่มีรสไม่จัด เน้นผักผัก และส่วนผสมที่เป็นเครื่องเทศและสมุนไพร ในปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นกว่าเมนูปกติทั่วไป พร้อมทั้งมีข้อเท็จจริงเกี่ยวกับประโยชน์ที่จะได้รับนอกจากนั้น ผู้ประกอบการทั้งหมดมีความเห็นตรงกันว่าเมนูสุขภาพต้องเน้นเรื่องผักเพิ่มมากขึ้น

การพัฒนาเมนูอาหารเพื่อสุขภาพต้องดูวัตถุดิบที่นำมาใช้เป็น ส่วนประกอบของอาหารโดยสิ่งที่จะนำมาทำต้องมีคุณภาพและมีประโยชน์ต่อร่างกายโดยสามารถ

ที่จะบอกต่อผู้บริโภคถึงสรรพคุณหรือประโยชน์ที่จะได้รับได้ ว่ามีสารอาหารอะไรบ้าง หรือช่วยป้องกันและรักษาโรคได้บ้าง โดยผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งให้ความเห็นว่า “เรื่องของเมนูอาหารสุขภาพ หมายถึง อาหารที่มีคุณภาพ ความสด ความใหม่ และ ความปลอดภัย จุดแข็งของร้านเรื่องนี้เป็นอันดับ 1 เพราะวา่สังเกตจากการมารับประทานซ้ำของลูกค้า โดยทางร้านเน้นเรื่องการใช้วัตถุดิบที่สดใหม่ทุกวัน ขายหมดทุกวัน ควบคุมคุณภาพในการปรุง ไม่ได้ใช้ทางลัดในการปรุงอาหาร ดังนั้นอาหารทุกอย่างปรุงทันทีเมื่อมีลูกค้าสั่ง”

นอกจากนั้นบางร้านได้ให้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า การทำเมนูอาหารเพื่อสุขภาพจำเป็นต้องมีการควบคุมรสชาติของอาหาร โดยผู้ให้ข้อมูลรายนี้กล่าวว่า “แนวคิดในการจัดการของร้านให้ความสำคัญเรื่องอาหารมากโดยทางร้านจะผลิตอาหารที่เน้นเพื่อสุขภาพอยู่แล้วโดยมีรสชาติไม่มันมาก ไม่หวานมาก สำหรับอาหารชาววังค่อนข้างดีรสหวาน แต่ถ้าขายฝรั่งรสชาติก็ต้องดีหวานแต่ว่าทางร้านจะเน้นให้มีสุขภาพมากขึ้นโดยไม่ให้มันมาก สำหรับวัตถุดิบประเภทผักเน้นเรื่องคุณภาพความสด โดยสั่งซื้อวันต่อวัน”

4) การแนะนำให้ลูกค้ารู้จักเมนูอาหารในร้าน สำหรับวิธีการแนะนำเมนูใหม่ของแต่ละร้านมีวิธีการที่แตกต่างกันไป ดังนี้

การใช้รูปถ่ายเมนูอาหารต่าง ๆ ติดไว้บริเวณหน้าร้าน พร้อมราคาอาหาร สิ่งสำคัญที่ทางร้านเน้น คือ การโฆษณาด้วยวิธีนี้รูปภาพที่ติดกับอาหารจริงที่ลูกค้าสั่งเมื่อทำออกมาแล้วจะต้องมีลักษณะรูปร่างหน้าตาเหมือนกับในรูปภาพที่ทางร้านได้โฆษณาเอาไว้

การขึ้นกระดานเป็นเมนูพิเศษ สำหรับนักท่องเที่ยวบางร้านใช้วิธีการทำเมนูภาษาไทยควบคู่ภาษาอังกฤษพร้อมทั้งมีรูปภาพประกอบซึ่งทำให้ลูกค้าเข้าใจง่ายมากขึ้น และสามารถที่จะเลือกสั่งอาหารโดยที่รูปภาพเป็นตัวบอก นอกจากนั้นเจ้าของร้านที่มีญาติที่สามารถใช้ภาษาต่างประเทศได้จะสามารถช่วยแนะนำรายการอาหารแก่ลูกค้าได้

การออกแบบเมนูที่ทำเป็นหน้าเมนูแนะนำ (recommend menu) ขึ้นมาเฉพาะ 3 – 4 หน้า ลูกค้าชาวต่างชาติเมื่อเปิดเมนู บางครั้งจำเป็นต้องมีรูปภาพประกอบเพราะชาวต่างชาติจะไม่รู้จักอาหารไทยจะพิจารณาเลือกสั่งรายการอาหารจากรูปเป็นเกณฑ์ อาจต้องมีการพัฒนารูปแบบเมนูอีกแบบหนึ่ง สำหรับนักท่องเที่ยวโดยเจ้าของร้านนี้ได้ให้ข้อคิดเห็นว่ารูปลักษณ์ของเมนูที่ใช้จะใช้เป็นลักษณะเหมือนแฟ้มที่แผ่นกระดาษสามารถถอดเปลี่ยนเข้า-ออกได้ ไม่ได้เป็นเล่มถาวรเหมือนกับเป็นเมนูสำเร็จรูปทั่วไป เพราะว่าบางครั้งทางร้านมีการเปลี่ยนแปลงรายการอาหารและพัฒนาเมนูทุก 3 - 6 เดือน

สำหรับร้านที่มีเมนูหรือรูปภาพประกอบเพื่อนำเสนอชาวต่างชาติจะทำให้ขายอาหารได้ในปริมาณเพิ่มมากขึ้น รวมทั้งกรณีที่เจ้าของร้านและพนักงานร้านสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้เข้าใจถึงวัฒนธรรมการรับประทานอาหารไทยว่าในการรับประทานอาหารไทยต้องใช้วิธีการรับประทานร่วมกัน หรือแชร์กัน และอธิบายถึงวิธีการรับประทานอาหารแต่ละอย่างแบบไทยเพื่อให้ลูกค้าได้เข้าใจและเรียนรู้เกี่ยวกับวัฒนธรรมการรับประทานอาหารของไทย จะทำให้นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่ใช้บริการประทับใจมากยิ่งขึ้น เกิดการบอกต่อและกลับมาใช้บริการอีกถ้ามีโอกาสกลับมาเที่ยวประเทศไทย

5) เมนูอาหารยอดนิยม สำหรับแต่ละร้านมีเมนูอาหารยอดนิยมแตกต่างกันไป ตัวอย่างเช่น ปลากระพงทอดน้ำปลา ยำทะเล ยำสามกรอบ ข้าวผัดน้ำพริกเผา กระเพราไก่ ผัดไท ต้มยำน้ำใส ไก่ผัดเม็ดมะม่วงหิมพานต์ ไข่เจียวฟู แกงเหลืองกุ้งสดกับไหลบัว เนื้อปูผัดพริกเหลือง ลาบปลาแซลมอน แกงเลียง สำหรับชาวต่างชาติรสชาติของอาหารจะลดความเผ็ดลง

อย่างไรก็ตามเมนูอาหารยอดนิยมไม่ว่าจะเป็นชาวไทยหรือชาวต่างประเทศจะนิยมสั่งเป็นอาหารจานเดียว สำหรับชาวต่างประเทศเวลาทำต้องปรับรสชาติ ลดความเผ็ดร้อนลง บางร้านเมนูที่ได้รับความนิยมมีหลากหลาย เช่น ขนมจีน ส้มตำ ยำมะม่วง ลูกค้าฝรั่งชอบแกงเขียวหวาน ปลามาหนึ่งพริกมะนาวทำรสชาติแบบไทยแต่ไม่เผ็ดหรือไม่ใส่พริก ส่วนลูกค้าชาวญี่ปุ่นชอบส้มตำ และปูผัดผงกระหรี่ บางร้านอาหารประเภทเรียกน้ำย่อยก็ได้รับความนิยม เช่น ยำส้มโอ ส่วนอาหารไทยที่ชาวต่างชาตินิยมสั่งก็เป็นเมนูที่ไม่แตกต่างกัน เช่น ผัดผงกระหรี่เนื้อปูกับปูนี้ม น้ำพริกปลาทุ แกงเขียวหวานลูกชิ้นปลากราย และเขียวหวานไก่ผัดแห้ง ชาวต่างชาติส่วนใหญ่นิยมสั่งเนื้อไก่ บางร้านเมนูยอดนิยมเป็นห่อหมกขนมครก

สำหรับลูกค้าชาวญี่ปุ่นนิยมรับประทานส้มตำ ไก่ย่าง ปูผัดผงกระหรี่ กุ้งแม่น้ำเผา-น้ำจิ้มซีฟู้ด ทอดมันกุ้ง ยำทวาย ยำถั่วพู ยำส้มโอ ส่วนชาวเกาหลีชอบรับประทานเผ็ดมาก เช่น ผัดสะตอ สำหรับชาวตะวันตกนิยมรับประทานผัดไท ต้มยำ และประเภทยำ ส่วนร้านที่เน้นขายอาหารทะเล เมนูที่ได้รับความนิยม คือ ต้มยำ พอกของทะเลอย่าง เช่น กุ้งย่าง ปลากระพง ปูผัดผงกระหรี่ เป็นต้น สำหรับร้านที่เน้นอาหารทะเล การทำน้ำจิ้มซีฟู้ดเน้นการใช้ น้ำมะนาวจริง แม้ว่าในบางช่วงมะนาวมีราคาสูง แต่ต้องรักษามาตรฐานรสชาติอาหารของทางร้านไว้

ร้านที่ขายอาหารไทยสไตล์ฟิวชั่น เจ้าของร้านได้ให้ข้อมูลว่า “ที่ร้านมีลูกค้าชาวต่างชาติ 2 กลุ่ม กลุ่มแรกเป็นประเภทรับประทานอาหารอะไรก็ได้ที่ไม่แพงมาก นั่งสบาย ไม่ใช่ลักษณะแบบชายสี่หมี่เกี่ยวกับกลุ่มนี้เน้นอาหารจานเดียว และก๋วยเตี๋ยว ส่วนกลุ่มที่สอง

คือ ตั้งใจมาหาอาหารไทยรับประทานซึ่งกลุ่มนี้สั่ง ส้มตำ ต้มข่าไก่ ผัดผักรวม แกงเขียวหวาน โรตีสาวต่างชาติส่วนใหญ่ไม่ค่อยรับประทานเนื้อ นิยมรับประทานไก่”

ร้านที่เน้นเป็นอาหารไทยชาววัง เมนูที่ลูกค้าชื่นชอบเป็นเมนูอาหารชุด (set menu) ที่เป็นอาหารว่างหลาย ๆ ชนิดจัดรวมกันเป็นชุด ซึ่งจะมีการจัดตกแต่งอาหารโดยมีการนำดอกไม้มาประดับในสำหรับ เช่น ดอกช่อนกลิ่น ดอกลั่นทม ซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะ การจัดถือว่าเป็นจุดขาย เรียกว่า ซิกเนเจอร์ (signature) ของร้าน เมื่อลูกค้าต่างชาติเห็นเกิดความชื่นชอบประทับใจ และถ่ายรูปเก็บไว้เป็นที่ระลึก นอกจากนั้นมีการแกะสลักน้ำเต้า มีการแกะสลักผักต่าง ๆ รวมมา ในสำหรับที่จัดเป็นชุด ซึ่งสามารถรับประทานได้ จึงเป็นที่ประทับใจของลูกค้าชาวต่างชาติ

3. 2 การปรุงอาหารสุขภาพ ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ดังนี้

1) การเลือกวัตถุดิบเพื่อปรุงอาหาร เริ่มจากการสั่งซื้อ และการคัดเลือกแหล่งวัตถุดิบโดยร้านอาหาร/ภัตตาคาร ส่วนใหญ่มีการประเมินคุณภาพวัตถุดิบโดยทำการเปรียบเทียบกันจากแหล่งต่าง ๆ กัน แล้วคัดเลือกแหล่งที่มีคุณภาพดีที่สุด และดูจากแหล่งตลาดที่มีชื่อเสียงในการขายวัตถุดิบแต่ละประเภท และขายในราคาสูง สำหรับอาหารประเภทเนื้อสัตว์ อาหารทะเล และผัก ต่าง ๆ มีการจัดซื้อทุกวัน โดยคัดเลือกจากแหล่งวัตถุดิบที่รับประกันความสดและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักดี เช่น อาหารทะเล มาจากสะพานปลา ตลาดเทเวศน์ ตลาดมหาชัย และตลาดคลองเตย ส่วนวัตถุดิบประเภทผักและผลไม้มาจากปากคลองตลาด และตลาดสดสี่มุมเมือง เป็นต้น แต่บางร้านที่ต้องการวัตถุดิบที่มีคุณภาพดีการคัดเลือกวัตถุดิบเน้นคุณภาพ และความสด โดยเลือกจากแหล่งที่ขายวัตถุดิบที่มีมาตรฐานสูง เช่น ตลาด อตก. เพราะถ้าไปซื้อที่ตลาดคลองเตยถึงแม้ว่าสินค้าจะถูกกว่าแต่เมื่อนำวัตถุดิบมาตัดแต่งเพื่อคัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพแล้วส่วนที่เหลือเมื่อเปรียบเทียบด้านราคาอาจพบว่า ราคาไม่แตกต่างกัน สำหรับสินค้าวัตถุดิบที่ทางร้านค้ามีการรับประกันแม้ว่ามีราคาแพง แต่ถ้าสินค้าที่ซื้อไปแล้วมีคุณภาพไม่ดีสามารถคืนได้ นอกจากนั้นร้านและภัตตาคารส่วนใหญ่ถ้าเป็นไปได้มักเลือกตลาดที่อยู่ใกล้กับร้านมากที่สุดเพื่อความสะดวกในการจัดซื้อ เพราะวัตถุดิบของสดจำเป็นต้องจัดซื้อทุกวัน ส่วนรายการของแห้งสั่งจากเจ้าประจำ สำหรับรายการวัตถุดิบที่ไม่ได้สั่งวันต่อวันมีการควบคุมคุณภาพโดยมีการรับประกันคุณภาพความสดใหม่ของวัตถุดิบ ซึ่งถ้าคุณภาพไม่ได้ตามที่ต้องการสามารถส่งกลับคืนแก่ซัพพลายเออร์ได้

2) การรักษาความสดของอาหาร ในแง่คุณภาพของวัตถุดิบจะเน้นการสั่งซื้อให้เพียงพอกับจำนวนที่ต้องการใช้ในแต่ละวัน และไม่ให้มีวัตถุดิบเหลือค้างจึงไม่ต้องดูแลเรื่องการเก็บรักษามาก บางร้านเน้นเรื่องการเตรียมเพื่อรักษาคุณภาพความสด และความสะอาดของวัตถุดิบโดยผักต้องนำมาล้างแช่ต่างทับทิม บางร้านเจ้าของร้านเน้นการควบคุมคุณภาพของอาหารภายในร้าน โดยการคัดเลือกซื้อวัตถุดิบจากตลาดด้วยตนเอง และเน้นการเตรียมวัตถุดิบด้วยตนเอง เช่น หมูบดใช้วิธีการนำมาบดเอง ปลาหมึกจะซื้อแบบไม่ลอกหนังมา โดยนำมาลอกหนังออกเอง สำหรับบางร้านที่เน้นขายอาหารซีฟู้ดและถือว่าเป็นจุดขายของทางเน้นเรื่องความสดเน้นความมีชีวิตอยู่ หรือถ้าตายแล้วก็ต้องมีความสดอยู่ เน้นในเรื่องของวิธีการเก็บรักษาโดยมีระบบควบคุมมีตู้แช่แข็งและตู้แช่ที่เก็บความเย็นได้สูง

3) การควบคุมคุณภาพรสชาติของอาหาร เพื่อให้มีต้นทุนที่คงที่และรสชาติสม่ำเสมอร้านอาหาร/ภัตตาคารใช้สูตรมาตรฐาน ซึ่งผู้ประกอบการต้องรู้วิธีการชั่งตวงวัด เช่น เมนูปลาต้องมีการกำหนดต่อ 1 จาน ว่าปลาตัวที่นำมาผลิตต้องใช้ขนาดเท่าใด คุมน้ำหนักและคิดราคา ส่วนผสมอะไรและมีปริมาณเท่าใดบ้าง สำหรับรสชาติของอาหารสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการของลูกค้า แต่บางร้านรสชาติของอาหารไม่ได้เน้นเพื่อเอาใจชาวต่างชาติ คือเน้นรสชาติแบบไทย เพียงแต่จะใช้รสชาติเผ็ดกลางๆไม่เผ็ดมาก เพราะฉะนั้นลูกค้าทุกคนที่มารับประทานอาหารที่ร้านจะได้รสชาติที่เหมือนกัน ยกเว้นถ้าลูกค้าที่ไม่รับประทานเผ็ด หรือต้องการให้เผ็ดน้อย ทางร้านสามารถปรับลดความเผ็ดลงได้ เนื่องจากลูกค้าแต่ละคนรับประทานไม่เหมือนกัน อาจทำให้มีการตำหนิจากลูกค้าบ้างสำหรับเรื่องรสชาติอาหาร เนื่องจากผู้บริโภคแต่ละคนมีความชอบแตกต่างกันไป ดังนั้นจึงไม่มีอะไรที่สมบูรณ์แบบที่สุด โดยทางร้านต้องมีมาตรฐานของรสชาติอาหารแต่ละประเภทว่าควรมีรสชาติมาตรฐานของทางร้านเป็นอย่างไรเพื่อให้เหมาะกับกลุ่มลูกค้า เช่น ชาวไทยต้องมีรสชาติเข้มข้นแบบไทย แต่ลูกค้าฝรั่งมารับประทานต้องปรับรสชาติให้อ่อนลงโดยเฉพาะรสเผ็ด แต่ว่ายังคงรักษาความเป็นไทยแท้ คำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก นอกจากนั้นสิ่งสำคัญ การจัดตกแต่งรูปร่างหน้าตาของอาหารต้องสวยและมีลักษณะการจัดตกแต่งที่เหมือนเดิมทุกครั้ง และต้องเน้นเรื่องความสะอาด ดังนั้นก่อนที่จะจัดเสิร์ฟถึงมือลูกค้าจะมีคนตรวจก่อนออกจานทุกครั้ง อย่างไรก็ตามในการควบคุมเรื่องรสชาติอาหารเกือบทุกร้านต้องมีสูตรมาตรฐาน เพราะว่าต้องควบคุมมาตรฐานของอาหารเรื่องความคงที่ ความสม่ำเสมอของรสชาติและลักษณะของอาหารเพื่อให้อาหารมีรสชาติเหมือนเดิมทุกครั้ง และในกรณีที่มีพนักงานใหม่เข้ามาฝึกก็จะทำให้สามารถควบคุมคุณภาพได้ง่าย หรือในกรณีที่พ่อครัวใหญ่ไม่อยู่พนักงานคนอื่นสามารถทำได้ ส่วนการควบคุมเรื่องรสชาติของอาหารในแต่ละร้านมีการทดสอบ

และมีการประเมินผลจากพนักงานภายในร้านในแต่ละสัปดาห์ว่า อาหารที่ทำมีรสชาติเหมือนเดิมหรือไม่ และนำผลการประเมินมาคุยกันเพื่อสรุปผลว่าควรมีการปรับปรุงแก้ไขอะไรหรือไม่ นอกจากนี้บางร้านมีการควบคุมเรื่องรสชาติโดยมีเชฟตรวจสอบและมีผู้จัดการร้านทำหน้าที่ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่งโดยทำหน้าที่คอยกำกับควบคุมดูแลเชฟ และมีการประชุมร่วมกันว่า ต้องทำอย่างไร อาหารแต่ละอย่างควรมีรสชาติอย่างไรและมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร

4) การปรุงอาหารประเภทต่าง ๆ

4.1) อาหารประเภทแกง สมัยก่อนร้านอาหารส่วนใหญ่จะมีพนักงานมากสามารถเตรียมพริกแกงได้เองแต่ปัจจุบันพนักงานมีจำนวนลดลง ดังนั้นร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่เลือกใช้พริกแกงสำเร็จรูปโดยใช้วิธีซื้อจากเจ้าประจำ แต่บางร้านมีการเตรียมพริกแกงเองโดยจะมีสูตรมาตรฐานเตรียมไว้ใช้ประมาณ 1 สัปดาห์ เก็บไว้ในตู้เย็น ส่วนการแกงส่วนใหญ่จะใช้วิธีทำกันสด ๆ เพื่อรักษารสชาติและคุณภาพของอาหารจะไม่มีการเตรียมค้างเก็บเอาไว้เพราะจะเสียรสชาติ ดังนั้นการเตรียมวัตถุดิบอาหารประเภทแกงต้องมีการเตรียมเครื่องแกง และน้ำแกงไว้สำหรับอาหารประเภทต้มต้องมีการเตรียมน้ำซุปลไว้ สำหรับการทำอาหารประเภทที่ทำจากกะทิบางร้านที่ต้องการให้มีรสชาติแบบไทยจะควบคุมรสชาติโดยใช้กะทิสด

4.2) อาหารประเภทผัด การผัดเพื่อให้อาหารมีคุณภาพดีและรสชาติอร่อย สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ส่งผลต่อลักษณะและรสชาติของอาหาร คือ อุณหภูมิในการผัด ดังนั้น ผู้ปรุงอาหารต้องควบคุมไฟได้ ต้องรู้ระดับอุณหภูมิของไฟที่ใช้ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์ ส่วนในแง่สุขภาพต้องคำนึงถึงน้ำมันที่นำมาใช้ในการผัด

4.3) อาหารประเภทยำ ต้องมีเทคนิคโดยมีการเตรียมน้ำยำและปรุงรส ไว้ก่อน ยกเว้นพริกจะไว้ใส่ตอนที่ลูกค้าสั่งเท่านั้น และน้ำตาลสามารถเตรียมไว้ใส่ทีหลังเช่นกันในกรณีลูกค้าไม่รับประทานหวาน น้ำยำต้องมีการเตรียมน้ำล่วงหน้าเพื่อใช้ประมาณ 1 สัปดาห์ โดยเก็บไว้ในตู้เย็น โดยมีสูตรมาตรฐาน นอกจากนั้นมีอาหารประเภทจานเดียว เช่น ผัดไทต้องมีการเตรียมน้ำผัดไทยไว้เช่นกัน เพื่อควบคุมให้อาหารทุกจานมีรสชาติเหมือนเดิมทุก สำหรับแม่ครัวของทางร้าน เจ้าของร้านจะเป็นผู้ที่ทำการฝึกฝนด้วยตนเองจนกระทั่งจนเกิดความชำนาญและสามารถไว้ใจได้

4.4) อาหารประเภททอด เน้นการควบคุมคุณภาพของน้ำมันที่ใช้ จะไม่ใช้น้ำมันซ้ำ มีการแยกประเภทของน้ำมันตามระดับของการทอดหรือการใช้ น้ำมันตามประเภทของอาหารที่ทอดโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับ น้ำมันใหม่ น้ำมันกลาง และน้ำมันเก่า โดยน้ำมันระดับ 1 ใช้สำหรับทอดปลา และของประเภทชุบแป้งทอด เพราะถ้าใช้น้ำมันเก่าทำให้แป้งดำและมีเศษอาหารติด

ปนเปื้อน ส่วนระดับ 2 ใช้กับเนื้อสัตว์ที่หมักกับเครื่องปรุงต่าง ๆ เพราะหา อาหารประเภทนี้จะทำให้น้ำมันดำเร็วระดับ 3 ส่วนมากใช้ทอดอาหารประเภทที่มีกลิ่นค่อนข้างแรง เช่น พวกแหนม นอกจากนี้การทำอาหารประเภทปลาทอดเทคนิคการควบคุมคุณภาพและรสชาติของอาหาร เช่น ปลากระพงทอดน้ำปลาสามารถที่จะหมักไว้ก่อนทอดได้แต่ต้องไม่ทอดค้างไว้

3.3 การจัดการครัว ร้านอาหารส่วนใหญ่มีการจัดการครัวโดยแยกเป็นแผนก ต่าง ๆ ได้แก่ ครัวแกง ครัวต้มและครัวผัดอยู่ด้วยกันเพราะการผัดต้องใช้น้ำซุปล ครัวทอด ครัวยำ และ ครัวปิ้ง-ย่าง สำหรับภัตตาคารบางแห่งใช้เชฟเป็นผู้หญิงทั้งหมดเนื่องจากเน้นอาหารไทยชาววัง โดยจัดแบ่งงานในครัวเป็นเชียง ได้แก่ เชียงแกง เชียงต้มยำ เชียงยำ เชียงผัด เชียงทอด เชียงของว่าง ของหวาน ตามประเภทของอาหาร ในแต่ละเชียงมีหัวหน้า 1 คน และลูกน้อง 1 คน และเชียงแกงสะลัดสำหรับตกแต่งหัวจาน หรือบางภัตตาคารที่มีการให้บริการอาหารหลายสัญชาติมีการแยกตามครัวตามเชื้อชาติอาหารเป็นครัวไทยและครัวจีน ในครัวไทยประกอบด้วย ครัวยำ ครัวย่าง ครัวหวาน ครัวทอด ครัวซู้ฟู๊ดสำหรับย่างเผาอาหารทะเลโดยเฉพาะ บางร้านมีขนาดใหญ่โดยมีพนักงานบริการประมาณ 80 คน ระบบการจัดการบริหาร คือ พนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานครัว เนื่องจากมีการให้บริการอาหารหลากหลายสัญชาติและหลากหลายประเภทจึงต้องแยกตามสัญชาติของอาหารและแบ่งเป็นแผนกย่อยตามประเภทอาหาร ตัวอย่าง เช่น ครัวจีน 7 คน ครัวไทย พนักงานเชคเกอร์ พนักงานสจ๊วต พนักงานล้างจาน พนักงานครัวหวาน พนักงานครัวย่าง และพนักงานส่วนที่เหลือเป็นพนักงานเสิร์ฟทั้งหมด สำหรับการแบ่งโครงสร้างการบริหารงานโดยทั่วไปร้านอาหารและภัตตาคารมีการบริหารจัดการคน มีการแบ่งโครงสร้างตามลำดับความรับผิดชอบมีผู้จัดการ รองผู้จัดการมีเชฟ รองเชฟ โดยผู้จัดการจะทำหน้าที่ดูแลเรื่องทั่วไป ส่วนเชฟกับรองเชฟจะดูแลจัดการภายในครัว ในแต่ละครัวมีหัวหน้าในแต่ละจุด มีระบบการบริหารจัดการจะเป็นตามลำดับสายงาน เวลาที่รายงานปัญหาอะไร จะมีวิธีการบริหารจัดการโดยมีการเขียนเรื่องรายงานปัญหาขึ้นมา ร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่การรับสมัครเชฟของร้านจะเน้นคุณสมบัติหลัก ๆ คือ ประสบการณ์ในการทำงานในครัว สำหรับการจัดการด้านเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในครัวร้านอาหารและภัตตาคารส่วนใหญ่ใช้แบบเครื่องมือ/อุปกรณ์แบบเดิม แต่มีขนาดใหญ่กว่าขนาดปกติที่ใช้ในครัวตามบ้านเรือนเพื่อให้เหมาะสมต่อการประกอบอาหารปริมาณมาก เช่น เตาถ่านใช้ในการทำอาหารประเภทปิ้งย่าง และอาหารทอดใช้กระทะทอดใบใหญ่ใช้เบอร์ 20 ขึ้นไป

3.4 การจัดการร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ

ผู้ประกอบการรายหนึ่งให้ความเห็นว่า “แนวทางนำไปสู่การเป็นภัตตาคารเพื่ออาหารสุขภาพ ควรจะมีลักษณะที่สะอาด หมายถึง สถานที่ บรรยากาศ อาหาร และ บุคคลากร ทุกอย่างต้องดูดี ” และมีผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งให้ข้อคิดเห็นว่า “ ปัจจัยแห่งความสำเร็จการทำธุรกิจร้านอาหาร คือ ต้องทำด้วยใจ และทำให้เหมือนกับเรารับประทานเอง และการขายอาหารต้องมีความจริงใจต่อลูกค้า ไม่เห็นแก่เงิน เช่น การขายอาหารประเภทนำกลับบ้าน ต้องแนะนำลูกค้าว่าอาหารบางอย่างถ้านำกลับบ้านจะไม่อร่อย ต้องทำเสร็จใหม่ ๆ จึงต้องรับประทานที่ร้านจึงจะได้รสชาติที่แท้จริงของอาหาร ”

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่มีความเห็นตรงกันว่าในการทำธุรกิจอาหาร ต้องกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายให้ชัดเจนและสามารถที่จะเข้าถึงกลุ่มลูกค้าให้ได้ รวมทั้งงบประมาณในการลงทุน นอกจากนี้ปัจจัยแห่งความสำเร็จ คือ การทำธุรกิจร้านอาหาร ผู้ประกอบการต้องรู้วิธีการทำอาหาร จึงทำให้สามารถควบคุมระบบการบริหารจัดการภายในร้าน การร่วไหลต่าง ๆ และสามารถควบคุมพนักงานได้ ผู้ให้ข้อมูลบางส่วนให้ความเห็นว่า การทำธุรกิจใดก็ตามต้องมีความภูมิใจและรักในงานที่ทำ และทำวันต่อวันให้ดีที่สุดสิ่งสำคัญต้องมีความคิดพัฒนาไปเรื่อย ๆ คือ ถ้าหยุดหมายถึงจุดจบ โดยผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวว่า “เมื่อใดก็ตามที่เรามองว่ามันยังไม่ดี เราก็จะต้องทำ หรือถ้าเรามองว่า เราโอเคแล้ว เราก็จะหยุดแล้ว เพราะฉะนั้นเราก็ต้องมองว่า มุมนี้ก็ไม่ดี มุมนี้ก็ได้ ก็ต้องปรับปรุงอย่างนี้ อาหารการกิน เครื่องดื่มอะไรต่าง ๆ พวกนี้ ก็ยังทำอยู่ทุกวันนี้ ทั้ง 2 ปีมาแล้ว นอกจากนั้นผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการต้องมี service mind ซึ่งเป็นสิ่งทำไปแล้วต้องไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการเสแสร้งทำ ต้องเป็นความรู้สึกที่แท้จริงที่ผู้ทำการให้ความช่วยเหลือด้วยความเต็มใจ รู้สึกว่า เมื่อเห็นแล้วเกิดความรู้สึกอยากเข้าไปช่วย สำหรับชาวต่างชาติ จะมีความรู้สึก welcome มาก เพราะหาคนคุยได้น้อย และอยากได้คนช่วยเหลือถือว่าเป็นข้อได้เปรียบ โดยเฉพาะชาวต่างชาติ ส่วนลูกค้าไทยจะได้เปรียบของความเป็นกันเอง ซึ่งเป็นจุดหนึ่งที่ทำให้ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาที่นี่ 70-80 % กลับมาใหม่”

การขายอาหารไทยสำหรับชาวต่างชาติรสชาติของอาหารต้องไม่จัดมากปรับปรุงรสชาติให้อ่อนลง ในปัจจุบันการทำธุรกิจร้านอาหารต้องเน้นเรื่อง คุณภาพของอาหาร ทำเลที่ตั้ง และบรรยากาศ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมาก ดังที่ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งกล่าวว่า “สมัยนี้มันต้องเน้นอาหารที่มีคุณภาพ เน้นทำเลที่ตั้ง เน้นสถานที่ สมัยนี้ ถ้าร้านไม่สวยก็ไม่มีคนเข้าหรอก ยิ่งสมัยใหม่เนี่ย ยิ่งมีความสำคัญ เพราะว่าแขกก็อยากมานั่งร้านสวย ๆ งาม ๆ บรรยากาศดี ๆ แบบไทย ๆ ร้านของเราที่อยู่ทีลีลมจะมีคนตรีไทย บรรยากาศออกไทย ๆ และมีการแสดง” ส่วนเรื่องเมนูอาหารและรสชาติของอาหารผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า เมนูอาหารอาจเป็นรูปแบบอาหาร

ประยุกต์ เช่น ส้มตำ ควรมีการดัดแปลงรสชาติ และวัตถุดิบ ให้เข้ากับกลุ่มผู้บริโภค น้ำซอสที่ทำมาจากมะขามต้องปรับรสชาติให้อ่อนลง สำหรับชาวต่างชาติชอบรสเปรี้ยวหวานไม่จัดมาก เป็นต้น

ร้านอาหารและภัตตาคารเพื่อสุขภาพ การทำเมนูควรเน้นจุดขายเพื่อสุขภาพโดยมีแนวคิดที่เป็นจุดขาย ตัวอย่างเช่น เลือดกรุ๊ปนี้ ควรจะทานอาหารแบบนี้ หรือเน้นอาหารมังสวิรัต หรือถ้ารับประทานอาหารไทยแบบดั้งเดิมมีเมนูใดบ้างที่จัดว่าเป็นเมนูเพื่อสุขภาพ และแต่ละเมนูมีประโยชน์ต่อร่างกายอย่างไร หรือถ้าเป็นอาหารสมุนไพรไทยต้องเน้นที่ตัวสมุนไพรและสามารถอธิบายได้ว่าสมุนไพรที่ใส่ลงไปมีดังนั้นการทำภัตตาคารอาหารสุขภาพต้องมีการส่งเสริมและประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้บริโภคทั่วไปเข้าใจว่า คำว่า อาหารเพื่อสุขภาพ คืออะไร และถ้ารับประทานอาหารสุขภาพแล้วจะมีประโยชน์ต่อร่างกายอย่างไร ไปช่วยบำรุงร่างกายอย่างไร คือ ต้องมีข้อเท็จจริงเพียงพอที่จะยืนยันให้ลูกค้ามั่นใจว่ามีประโยชน์ต่อสุขภาพอย่างแท้จริง ผู้ให้ข้อมูลรายหนึ่งให้ความคิดเห็นเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับ อาหารเพื่อสุขภาพ ว่า “ต้องเน้นความสะดวก และต้องเน้นความเป็นสุขภาพ” โดยต้องคำนึงตั้งแต่วัตถุดิบที่เป็นส่วนผสมเมื่อรับประทานแล้วมีประโยชน์ต่อสุขภาพ หรือ ช่วยส่งเสริมสุขภาพให้ดี รับประทานแล้วไม่อ้วน ไม่ทำให้แคลอรีสูง การที่จะทำให้เป็นเมนูสุขภาพมากขึ้น ต้องมีการควบคุมเรื่องวัตถุดิบที่นำมาใช้ต้องสะอาด ปลอดภัย ปราศจากสารปนเปื้อนและเชื้อจุลินทรีย์ที่ทำให้เกิดอาหารเป็นพิษโดยเฉพาะถ้าเน้นกลุ่มนักท่องเที่ยว หรือชาวต่างชาติ

วัตถุดิบ/ส่วนผสมที่ใช้ในแต่ละเมนูต้องเลือกใช้วัตถุดิบที่มีคุณภาพ รวมทั้งวิธีการนำมาใช้จำเป็นต้องคำนึงผลทางสุขภาพของลูกค้าโดยทั่วไปคนส่วนใหญ่เข้าใจว่าอาหารสุขภาพต้องเป็นอาหารที่มีไขมันต่ำ คือ จะไม่มองแค่ว่าเป็นอาหารสด อาหารใหม่ แต่ลูกค้าจะไปมองอีกมุมหนึ่ง และต้องเน้นวัตถุดิบที่มีประโยชน์เพื่อสุขภาพ สด ใหม่ อร่อยและปลอดภัย และคุณภาพโดยรวมของอาหารต้องดี อาจมีป้ายกำกับว่าอาหารที่รับประทานมีคุณภาพดีอย่างไรและมีคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อร่างกายอย่างไร ซึ่งอาจต้องเน้นเรื่องเครื่องเทศ ส่วนชาวตะวันตกที่รับประทานอาหารไทย เพราะว่าอาหารไทยส่วนใหญ่จะมีลักษณะเพื่อสุขภาพ (healthy) มากกว่าอาหารฝรั่ง

การผลิตอาหารเพื่อสุขภาพ ความสะดวกและปลอดภัยของอาหารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าลูกค้ารับประทานแล้วมีอาการท้องเสีย ก็เกิดการบอกต่อซึ่งต่อไปอาจไม่มีลูกค้าเข้าร้านอีกเลย ดังนั้นการควบคุมต้องดูจากแหล่งที่จัดซื้อวัตถุดิบต้องสามารถไว้ใจได้และมี การรับประกันคุณภาพของวัตถุดิบ

ผู้ประกอบการต้องเน้นเรื่องคุณภาพอาหาร คือ เมนูต้องเป็นอาหารสุขภาพ เน้นอาหารสุขภาพ เช่น ต้มยำกุ้ง ผัดไทย ซึ่งการที่ชาวต่างชาติรู้จักเมนูเหล่านี้เพราะมีการส่งเสริมการตลาด นอกจากนั้นอาหารสุขภาพต้อง มีรสชาติอร่อย มีไขมันต่ำ ไม่หวาน อาหารสด ไม่มีเชื้อโรค และไม่มีสารเจือปน

การพัฒนาเมนูใหม่ต้องเน้นหลักการปรุงอย่างไร แหล่งของ วัตถุดิบที่สั่งจากที่ไหน ทุกอย่างต้องมีการคัดกรอง อาหารประเภทเนื้อสัตว์ต้องเน้นเชิงประโยชน์ต่อสุขภาพและเลือกบริษัทที่มีตราหรือแบรนด์ที่รับประกันความปลอดภัย สำหรับผักต้องใช้ผักปลอดสารพิษ ต้องเน้นเรื่องปลอดภัยของอาหารโดยไม่เน้นปริมาณ เป็นวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ไม่มีสารพิษเจือปน และต้องผ่านการคัดเลือกมาจากแหล่งที่ปลอดภัยเชื่อถือได้ อาจส่งผลต่อการตั้งราคาของอาหาร

แนวทางในการนำไปสู่การเป็นร้านอาหารและภัตตาคารอาหารสุขภาพ ควรเน้นป้ายรับประกันความอร่อยนำหน้าความสะดวก เพราะ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ มักคิดว่าอาหารสุขภาพต้องสะดวก แต่ส่วนใหญ่ก็มีรสชาติไม่อร่อย ดังนั้นต้องมีป้ายรับประกันความอร่อยมาก่อน เพราะถ้าร้านเน้นเพื่อสุขภาพ ในมุมมองของผู้บริโภคต้องให้เครดิตร้านว่าอาหารต้องมีความสะดวกอยู่แล้วแต่อาจมีรสชาติที่ไม่อร่อย ผู้ประกอบการรายหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า “ การตั้งภัตตาคารอาหารเพื่อสุขภาพขึ้นมา อาจต้องมีการให้ความรู้แก่ผู้บริโภคเพื่อให้ทราบว่าการอาหารที่รับประทานเข้าไปมีประโยชน์อะไรบ้าง ส่วนเรื่องของสถานที่ต้องเน้นว่า ควรจะมีลักษณะเป็นอย่างไร การทำร้านขึ้นมาเพื่อกลุ่มเป้าหมายคือใคร ถ้าพูดง่าย ๆ ก็คือ จะใช้ตัวเมนูอาหารเป็นตัวสื่อ โดยทางร้านอาจจะมีเมนูรูปร่างลักษณะนี้ที่บ่งถึงว่าอาหารสุขภาพประเภทนี้เหมาะสำหรับใครควรรับประทาน และให้ลูกค้าเลือก หมายถึงทางร้านมีเมนูเพื่อช่วยให้ลูกค้าสามารถตัดสินใจได้เร็วขึ้น ตัวอย่างเช่น แบ่งตามรูปร่าง ทรงนี้ ทรงนั้น หรือถ้ารูปร่างแบบนี้ อาหารประเภทกะทิห้ามรับประทาน แนะนำอาหารที่ควรรับประทานหรืออาจจะแบ่งแยกตามอายุ ”

การทำร้านอาหารและภัตตาคารเพื่อสุขภาพ ต้องมีการประเมินความต้องการของตลาดว่า กลุ่มลูกค้ามีจำนวนมากขนาดไหน และอาหารสุขภาพที่ลูกค้าต้องการ คือ อาหารที่มีลักษณะอย่างไร สำหรับทางเลือกในการเปิดร้านอาหารเพื่อขายอาหารสุขภาพควรเป็นลักษณะผสมผสาน เน้นความสะดวกคุณภาพของวัตถุดิบและอาหาร นอกจากนั้นเน้นเรื่องของการทำเลที่ตั้งสำหรับในต่างประเทศภัตตาคารเพื่อสุขภาพจะมี healthy food ขาย โดยขายเฉพาะอาหารประเภท healthy อย่างเดียว ซึ่งในการทำธุรกิจร้านอาหารถ้าเมนูอาหารขายเพียงอาหารสุขภาพอย่างเดียว อาจส่งผลทำให้มีกลุ่มลูกค้าที่จำกัด คือ มีเพียงกลุ่มเดียว ถ้าเป็นไปได้ควรมีการขายทั้งเมนูปกติและเมนูสุขภาพควบคู่กันไป เป็นทางเลือกที่ทำให้มีลูกค้าเพิ่มหลายกลุ่มซึ่งน่าจะทำให้

ธุรกิจสามารถประสบความสำเร็จได้ อย่างไรก็ตามมีผู้ประกอบการรายหนึ่งให้ความเห็นว่า “ ในเรื่องของการขายอาหารสำหรับการทำธุรกิจภัตตาคารอาหารเพื่อสุขภาพ แนวโน้มตลาดสุขภาพในกลุ่มนักท่องเที่ยว ไม่น่าจะแตกต่างกัน เพราะ ผู้บริโภคต้องการรับประทานอาหารที่ชอบ และอาหารต้องมีรสชาติอร่อย ”

การตกแต่งมีความสำคัญ แต่การบริการอาหารจำนวนมากอาจทำให้ไม่สามารถประติดประต่อยได้มาก สิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ต้องรู้ความต้องการของลูกค้าว่าต้องการอะไร ต้องออกเมนูมาให้ครบตามออเดอร์ ถ้าไม่พอใจเมนูใดบางตัวก็สามารถจัดการเปลี่ยนให้ได้ ถ้าขายชาวต่างชาติทุกอย่างต้องมีมาตรฐานสูง เพราะลูกค้าจะรู้ถ้าทางร้านใช้ของที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งทำให้ไม่สามารถขายลูกค้าชาวต่างชาติได้โดยเฉพาะลูกค้าชาวญี่ปุ่น และยุโรปบางชาติจะมีคนมาทำการตรวจสอบคุณภาพของอาหารก่อน อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการประกอบอาหารและรับประทานอาหารต้องได้มาตรฐาน ดังนั้นก่อนการให้บริการต้องมีการตรวจสอบว่าได้มาตรฐานหรือไม่ก่อนที่จะมาใช้บริการจริง

ร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพต้องเน้นด้านอนามัยเพราะเกี่ยวกับสุขภาพของผู้บริโภคโดยตรง การที่จะเริ่มต้นอาจค่อนข้างยากเนื่องจากคนไทยส่วนใหญ่ยังขาดวินัย และระเบียบ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสุขอนามัยส่วนบุคคล ความสะอาด และการใช้ของที่มีคุณภาพ โดยเรื่องสุขาภิบาลและสุขอนามัยส่วนบุคคล บุคคลากรต้องได้รับการอบรมในเรื่องเกี่ยวกับอาหารสุขภาพ สุขอนามัยส่วนบุคคลและความปลอดภัยของอาหารเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการผลิตอาหารสุขภาพ ตัวอย่างเช่น การขายอาหารสุขภาพในโรงแรมเน้นอาหารสปา และเน้นเรื่องสุขอนามัยส่วนบุคคล (personal hygiene) ควบคู่กันสิ่งสำคัญในการที่ควบคุมร้านอาหาร หรือภัตตาคารต่าง ๆ คือ ด้านข้อกำหนดหรือกฎหมายที่เกี่ยวกับร้านอาหารต้องมีความเข้มงวด เพราะคนไทยไม่ค่อยมีระเบียบวินัย ส่วนแนวทางในการที่นำไปสู่การเป็นภัตตาคารอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวในด้านของบุคลากรควรเน้นความรู้ ทักษะ บุคลิกภาพและการแต่งกายของพนักงานจำเป็นต้องมีการฝึกอบรม ซึ่งผู้ประกอบการรายหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า “ พนักงานบริการควรจะมีความรู้และทักษะอะไรที่จำเป็นบ้างในการทำอาหารสุขภาพ ถ้าสามารถทำได้จริง ๆ สามารถตั้งให้ราคาของอาหารสูงขึ้นได้ ซึ่งจริง ๆ แล้วต้นทุน อาจจะเหมือนกับร้านอื่น ๆ แต่พอมีแบรนด์ที่แสดงความเป็นภัตตาคารอาหารสุขภาพพร้อมกันขึ้นมาก็จะสามารถเพิ่มราคาได้ เนื่องจากลูกค้าที่เข้าไปเกิดความรู้สึกที่ดีและสามารถสัมผัสได้ถึงมีความสุข เพราะทุกอย่างภายในร้านตั้งแต่ชื่อ สถานที่ บรรยากาศ สภาพแวดล้อม พนักงานบริการมันทำให้เกิดอารมณ์ร่วม ซึ่งคิดว่ามีความเป็นไปได้สำหรับร้านอาหารไทยผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีความรู้บ้าง คนที่จะทำต้องขยัน อดทน และหมั่นตรวจสอบและควบคุมคุณภาพอาหาร ”

จากที่กล่าวมาทั้งหมด สิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการจัดการร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ โดย**ปัจจัยแห่งความสำเร็จ** ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่างประกอบกัน คือ

- 1) คุณภาพของอาหาร คือ อาหารต้องอร่อย สะอาดและปลอดภัย
- 2) ทำเลที่ตั้งและบรรยากาศของร้าน
- 3) สถานที่ต้องอำนวยโดยมีที่จอดรถเพียงพอ
- 4) ความสามารถของผู้บริหาร/ผู้ประกอบการ และพนักงาน
- 5) กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
- 6) เมนูอาหาร
- 7) ราคาอาหารเหมาะสม
- 8) ความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ผลิตและให้บริการอาหาร
- 9) การบริการ

แผนการพัฒนากิจการประกอบการในด้านการจัดเมนูอาหาร การปรุงอาหาร การจัดการครัว และร้านอาหาร /ภัตตาคารเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในกรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

ส่วนที่ 1 แนวคิดและหลักการของแผนการพัฒนากิจการประกอบการ

แนวคิดและหลักการของแผนการพัฒนากิจการประกอบการในด้านการจัดเมนูอาหาร การปรุงอาหาร การจัดการครัวและร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ ในกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับอาหารสุขภาพ (Health food conception)

อาหารสุขภาพ หมายถึง อาหารสมดุลที่มีปริมาณสารอาหารครบ 5 หมู่ และมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับความต้องการของร่างกายในแต่ละมื้อแต่ละวัน โดยกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้มีการกำหนดมาตรฐาน 4 ด้านของเมนูสุขภาพ ได้แก่ 1) เป็นอาหารที่ปรุงประกอบด้วยสารอาหารอย่างน้อย 4 หมู่ (ถ้าจัดให้มีหมู่ผลไม้ด้วยจะครบทั้ง 5 หมู่) 2) มีปริมาณไขมันไม่เกินร้อยละ 25-30 ของการกระจายตัวของพลังงานในอาหารทั้งหมด 3) ปรุงด้วยอาหารที่สดสะอาดปลอดภัยจากสารพิษปนเปื้อน 4) รสชาติไม่หวานและเค็มจัด

อาหารสุขภาพ คือ อาหารที่มีสารอาหารครบหมวดหมู่ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อพัฒนาการร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสติปัญญา หรือหมายถึง (1) อาหารที่ช่วยให้ร่างกายเกิดภูมิ

ด้านทานโรค (Functional food) (2) อาหารที่เป็นพืชผักสีเขียว (Green food) (3) อาหารเพื่อสุขภาพอื่นๆ เช่น อาหารไขมันต่ำ ปราศจากน้ำตาล (Low and Light food) เป็นต้น (สุวรรณดี ไชวรุตม์, 2544)

2. แนวคิดในการพัฒนาอาหารเพื่อสุขภาพ ควรมุ่งเน้น

2.1) ความเป็นอาหารสมดุล คือ มีอาหารครบ 5 หมู่ แต่ละหมู่ มีสัดส่วนที่สมดุล และมีปริมาณเหมาะสมกับการบริโภคในแต่ละมื้อ

2.2) ความเป็นยา คือ เป็นอาหารสมุนไพรที่มีสรรพคุณทางยาโดยช่วยลดอัตราการเสี่ยงต่อการเกิดโรค หรือช่วยป้องกันและชะลอการเกิดโรค

2.3) ความสะอาดและปลอดภัย คือ การปฏิบัติในการประกอบอาหารอย่างถูกหลักสุขาภิบาลอาหาร รวมทั้งมีการตรวจสอบ ควบคุมติดตามและประเมิน

2.4) ความเป็นอาหารที่ได้มาตรฐานสากล คือ เป็นอาหารที่ได้มาตรฐานสากล โดยเฉพาะมาตรฐานในด้านความสะอาดและความปลอดภัย มาตรฐานคุณภาพด้านประสาทสัมผัสที่คงที่ และด้านคุณค่าทางโภชนาการ

3. แนวคิดในการพัฒนาร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

3.1) การจัดเมนูอาหาร คือ การวางแผนรายการอาหารจำเป็นต้องพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งในแง่ของปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินการ และปัจจัยที่มีผลต่อผู้บริโภคควบคู่กันไป จนทำให้กิจการประสบผลสำเร็จ และได้ผลตอบแทนตามเป้าหมาย

3.2) การปรุงอาหาร คือ เป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้อาหารมีมาตรฐานคุณภาพด้านความสะอาดและความปลอดภัย มาตรฐานคุณภาพด้านประสาทสัมผัสที่คงที่ และด้านคุณค่าทางโภชนาการ

3.3) การจัดการครัว คือ การจัดวางผังภายในครัวของร้านอาหาร/ภัตตาคารการประกอบธุรกิจบริการอาหารเบื้องหลังความสำเร็จของกิจการนอกจากการบริหารงานที่ดีแล้วยังขึ้นอยู่กับครัวเพราะเป็นแหล่งผลิตอาหารได้ทั้งปริมาณและคุณภาพในเวลาเดียวกัน

วัตถุประสงค์ของแผนการพัฒนาการประกอบการ

เพื่อพัฒนาการประกอบการร้านอาหารและภัตตาคารอาหารเพื่อสุขภาพสำหรับ
นักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน 3 ด้าน ได้แก่

1. การพัฒนากระบวนการจัดเมนูสุขภาพ
2. การพัฒนากระบวนการปรุงอาหารสุขภาพ
3. การพัฒนากระบวนการจัดการครัวสุขภาพ

ส่วนที่ 2 กระบวนการพัฒนาแผนการพัฒนาการประกอบการ

กระบวนการพัฒนาแผนการพัฒนาการประกอบการในด้านการจัดเมนูอาหาร การปรุง
อาหาร การจัดการครัวและร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติใน
กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กระบวนการการพัฒนา 2 ส่วน ดังนี้

1. การพัฒนาบุคลากร ควรมีกระบวนการในการพัฒนา ดังนี้

1.1 การส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้บริหาร ผู้ประกอบการมีความรู้ความเข้าใจอาหาร
สุขภาพและการเป็นร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ

1.2 การส่งเสริมให้พ่อครัว/แม่ครัวมีความรู้ความเข้าใจด้านโภชนาการ อาหาร
สุขภาพ การจัดการครัวตามมาตรฐานสากล การจัดเมนูอาหารและการปรุงอาหารสุขภาพ

1.3 การส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้ความเข้าใจอาหารสุขภาพ และประโยชน์ของ
อาหารสุขภาพ

กระบวนการเพื่อพัฒนาบุคลากร ควรประกอบด้วย

1) การจัดหลักสูตรฝึกอบรมเฉพาะเพื่อพัฒนาผู้ประกอบการให้มีความรู้ความเข้าใจ
เรื่องอาหารสุขภาพ

2) การจัดหลักสูตรวิชาชีพที่พระยาศรีสุนทรโวหาร (น้อย) ติพยบาล เพื่อให้ความรู้
แก่ผู้ที่สนใจประกอบอาชีพด้านอาหารทั้งระดับอาชีวศึกษาและระดับอุดมศึกษา

3) การจัดหลักสูตรต่อเนื่องสำหรับพ่อครัว/แม่ครัวเพื่อเป็นการต่อยอดความรู้

4) การจัดหลักสูตรเรื่องโภชนาการและอาหารสุขภาพในโรงเรียนตั้งแต่ระดับอนุบาล

จนกระทั่งถึงมัธยมปลาย

5) ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ควรมีการจัดกิจกรรมประชุม สัมมนา
แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการอบรมเชิงปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการร้านอาหาร/
ภัตตาคารได้มีความรู้ความเข้าใจ และการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถานประกอบการ
ที่เป็น best practice

6) ภาครัฐควรมีการกระตุ้น รณรงค์ในการสนับสนุน รวมทั้งการออกกฎหมาย เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพให้ชัดเจน รวมทั้งกฎหมายข้อบังคับในการกำกับติดตาม ดูแลร้านอาหารและภัตตาคารที่ได้มาตรฐานทั้งในเรื่องของความสะอาดปลอดภัยให้เข้มงวด เพิ่มขึ้น

2. การพัฒนาด้านกระบวนการ

2.1 การพัฒนาการจัดเมนูอาหารสุขภาพ ควรมีกระบวนการพัฒนาที่เน้นการจัด เมนูอาหารไทยทั้งแบบไทยแท้และแบบไทยประยุกต์เพื่อสุขภาพ โดยเน้นรสชาติแบบไทย มีรสชาติ คงที่ เน้นประโยชน์ต่อสุขภาพและสรรพคุณทางยา และต้องเป็นเมนูที่เหมาะสมกับความต้องการ ของลูกค้าแต่ละกลุ่ม

กระบวนการพัฒนาการจัดเมนูอาหารสุขภาพ ควรมีกระบวนการดังนี้

1) กระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านอาหารและ โภชนาการเพื่อปฏิบัติงานในส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) การจัดหลักสูตรฝึกอบรมด้านการกำหนดเมนูอาหารสุขภาพสำหรับ ผู้ปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง

3) การสอบวัดมาตรฐานความรู้และทักษะด้านความรู้ ความเข้าใจการจัดเมนู และการปรุงอาหารสุขภาพในทุกระดับจากสมาคมวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

4) การให้ทุนฝึกอบรมด้านการจัดการร้านอาหาร/ภัตตาคารอาหารเพื่อสุขภาพ แก่ผู้ประกอบการที่สนใจโดยการสนับสนุนจากภาครัฐ

5) การออกไปรับรองมาตรฐานจากภาครัฐหรือจากสมาคมวิชาชีพให้แก่ ร้านอาหาร/ภัตตาคารที่มีการจัดจำหน่ายอาหารเพื่อสุขภาพที่ได้มาตรฐาน

6) การเสนอเมนูสุขภาพต้องเป็นเมนูที่มีคุณค่าทางโภชนาการ รวมถึงสรรพคุณ ทางยาที่สามารถมีแหล่งอ้างอิงได้ เน้นรสชาติแบบไทย คำนึงถึงความสะอาดและปลอดภัยของ ผู้บริโภคในการรับประทานรวมทั้งรูปลักษณะในการจัดเสิร์ฟที่เป็นเอกลักษณ์และไม่ทำให้ทางร้านมี ต้นทุนในการผลิตที่เพิ่มขึ้น

7) การรณรงค์จากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา เพื่อให้ ผู้ประกอบการและผู้บริโภคมีความตระหนักในการผลิตและการบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพเพิ่ม มากขึ้น โดยการจัดกิจกรรมการประกวด/แข่งขัน รณรงค์ส่งเสริมเมนูอาหารสุขภาพ และร้านอาหารเพื่อ สุขภาพขึ้น

2.2 การพัฒนาการปรุงอาหารสุภาพ ควรมีกระบวนการพัฒนาที่มุ่งเน้นการคัดสรรคุณภาพวัตถุดิบต้องมีคุณภาพสดใหม่ สะอาดและปลอดภัย และมุ่งเน้นกระบวนการปรุงเพื่อให้ได้อาหารที่มีคุณภาพ ได้แก่ ลักษณะภายนอกของอาหาร รสชาติ ความสะอาดและความปลอดภัย ดังนั้นกระบวนการเพื่อพัฒนาการปรุงอาหารเพื่อสุขภาพ มีดังนี้

1) ภาครัฐต้องมีการควบคุมแหล่งเพาะปลูกและแหล่งผลิตที่ได้มาตรฐานรวมทั้งมีการตรวจสอบและรับรองความสะอาดและปลอดภัยของวัตถุดิบอาหารที่ได้มาตรฐานอย่างเข้มงวด

2) การควบคุม ติดตาม ตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ของรัฐเรื่องของกฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคเรื่องของสุขภาพและความปลอดภัยของอาหาร

3) กระบวนการจัดหาแหล่งจัดจำหน่าย และการคัดเลือกวัตถุดิบของผู้ประกอบการ ที่ได้มาตรฐานโดยต้องมีการรับรองมาตรฐานความสะอาดปลอดภัยของอาหาร

4) กระบวนการควบคุม ตรวจสอบ และจัดเก็บวัตถุดิบหลังจากที่มีการส่งมอบจากซัพพลายเออร์ ที่ได้มาตรฐานเพื่อรักษาคุณภาพของวัตถุดิบ

5) การจัดทำสูตรมาตรฐานของอาหารประเภทต่าง ๆ โดยมีนักโภชนาการ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารและโภชนาการเป็นที่ปรึกษา และมีเชฟเป็นผู้ควบคุมมาตรฐานด้านความคงที่ของรสชาติและลักษณะรูปร่างหน้าตาของอาหาร

6) การปรุงอาหารที่ถูกหลักโภชนาการและสุขาภิบาล จากพ่อครัว/แม่ครัวที่มีทักษะ ประสิทธิภาพและความสามารถในการจัดการปรุงอาหารเพื่อสุขภาพ

2.3 การพัฒนากระบวนการจัดการครัว คือ เน้นการวางผังครัว การจัดการด้านเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในครัวตามมาตรฐานสากล รวมทั้งการวางระบบโครงสร้างการปฏิบัติงานภายในครัว โดยเน้นเรื่องสุขาภิบาลอาหารและความปลอดภัย ควรมีการพัฒนากระบวนการจัดการครัว ดังนี้

1) การออกแบบและติดตั้งวางระบบครัวโดยผู้ออกแบบติดตั้งระบบครัวที่ได้มาตรฐานและเชื่อถือได้

2) การจัดการระบบน้ำดื่มและน้ำใช้ภายในครัวที่ได้มาตรฐาน

3) การคัดเลือก จัดวาง และจัดเก็บอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ภายในครัวที่สะอาด เป็นระเบียบ และได้มาตรฐานสากล

- 4) การจัดและควบคุมความสะอาดของครัวให้ปลอดภัยจากเชื้อโรค พยาธิและสารเคมีที่เป็นอันตราย รวมทั้งมีระบบการควบคุมสัตว์และแมลงนำโรค
- 5) การอบรมให้ความรู้แก่พนักงานเรื่องของสุขอนามัยผู้ปรุง / สุขอนามัยพนักงาน สุขาภิบาลในสถานที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 6) ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารให้ความสำคัญและมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการครัวอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ตามมาตรฐานสากล

ส่วนที่ 3 เงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาเป็นร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ

- 1) ผู้ประกอบการต้องมีความรอบรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความชำนาญทางด้านอาหาร รวมทั้งมีประสาทสัมผัสการชิมที่ดี
- 2) พ่อครัวแม่ครัวต้องมีความรู้เรื่องอาหารสุขภาพและโภชนาการ การจัดเมนูสุขภาพ และการจัดการครัวเพื่อสุขภาพ
- 3) การสื่อสารให้ผู้บริโภคมีความรู้และความเข้าใจอาหารสุขภาพ โดยเฉพาะนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติเน้นเรื่อง ความสะอาดปลอดภัย คุณค่าทางโภชนาการและสรรพคุณทางยาของเมนูอาหารไทย

ผลการสนทนากลุ่มนักวิชาการ ผู้เชี่ยวชาญด้านอาหารและโภชนาการ และพ่อครัว/แม่ครัวในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม นำเสนอตามประเด็นการสนทนาเพื่อพิจารณาร่างแผนการพัฒนาการประกอบการในด้านการจัดเมนูอาหาร การปรุงอาหาร การจัดการครัวและร้านอาหาร / ภัตตาคารเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติ มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. การจัดเมนูอาหารสุขภาพ (Health Menu /Menu Planning)

1.1 ปัญหาของการจัดเมนูอาหารสุขภาพ

ผู้ร่วมสนทนา เสนอแนะว่า การจัดอาหารสุขภาพในเมนูหลักซึ่งเป็นเรื่องที่ยาก เพราะยังไม่เข้าใจในเรื่องอาหารสุขภาพที่แท้จริงและการจัดไม่เป็นหมวดหมู่ที่ชัดเจน ซึ่งอาหาร 1 จาน ไม่สามารถที่จะให้สารอาหารครบ 5 หมู่ นอกจากการจัดอาหารเป็นชุดเมนู (set menu)

รสชาติอาหารในบางเมนูยังไม่อร่อย และไม่ถูกปาก เพราะมีแต่ผักหรือรสชาติเหมือนอาหารเจ ซึ่งไม่เป็นที่ยอมรับกับลูกค้าส่วนใหญ่ แต่จะเป็นที่นิยมกับลูกค้าเฉพาะบางกลุ่มเท่านั้น ปัจจุบันร้านอาหารสุขภาพและบุคลากรที่ทำหน้าที่ในการประกอบอาหารหรือ Chef มีอยู่เป็นจำนวนน้อย และขาดความรู้ในข้อมูลทางด้านอาหารและโภชนาการที่ถูกต้อง นอกจากการให้บริการอาหารในโรงพยาบาล ซึ่งจะมีโภชนาการและหน้าที่ดูแลควบคุมการจัดรายการอาหารอยู่ ดังนั้น ยังไม่สามารถพบได้ตามร้านอาหาร/ภัตตาคารทั่วไป จึงทำให้ข้อมูลการจัดเมนูอาหารสุขภาพที่แท้จริง

การจัดเมนูอาหารสุขภาพที่ทำให้อาหารสุขภาพเป็นที่นิยมกับลูกค้าเพิ่มขึ้นนั้น อาจต้องอาศัยส่วนประกอบหลาย ๆ อย่าง เช่น ควรต้องมีแพทย์ให้คำปรึกษาทางด้านโภชนาการอาหาร การวางรูปลักษณะเมนูให้เป็นที่สนใจของผู้บริโภค ควรมีการสื่อสารการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงอาหารสุขภาพอย่างชัดเจนในประโยชน์ที่ช่วยให้สุขภาพเจริญเติบโตและแข็งแรงโดยมีเครื่องหมายรับรองคุณภาพ มีการจัดอบรมการให้ข้อมูลความรู้และการฝึกให้เป็นนิสัยในการปฏิบัติแก่ผู้ประกอบการ และ / หรือ พ่อครัวแม่ครัวและผู้บริหาร ผู้จัดการร้าน ผู้ประกอบการ เรื่องสุขภาพอาหารร้านอาหาร / ครัว / สุขอนามัยส่วนบุคคล / การเคลื่อนย้ายอาหาร / การปนเปื้อนข้าม / การรักษาอาหารให้สะอาดและปลอดภัย จนเป็นนิสัยเพื่อให้ได้รับความรู้และข้อมูลที่ต้องการ

1.2 ลักษณะของการจัดเมนูอาหารสุขภาพ

1.2.1 การแบ่งประเภทของอาหารเมนูสุขภาพ

กลุ่มผู้สนทนามีความเห็นตรงกันว่า ในการแบ่งประเภทของเมนูสุขภาพต้องแบ่งให้ชัดเจนว่าเป็นอาหารสุขภาพที่เน้นประโยชน์ต่อสุขภาพด้านใด เมื่อรับประทานไปแล้วทำให้มีประโยชน์ต่อร่างกายอย่างไร อาหารต้องไม่มีรสเค็ม รสหวาน หรือรสจัดจนเกินไป การกำหนดชื่ออาหารต้องอยู่ในการจัดอาหารประเภทจานเดียวครบหมวดหมู่และบ่งบอกว่าเป็นอาหารสุขภาพ โดยอาจแบ่งเป็น ต้ม นึ่ง และผัด หลีกเลียงประเภททอดที่มีไขมันอิ่มตัวโดยเฉพาะไขมันทรานส์ ที่จะทำให้สะสมไขมันในร่างกาย และควรมีการแบ่งประเภทอาหารตามกลุ่มลูกค้า คือ วัยเด็ก วัยกลางคน วัยผู้ใหญ่ วัยชรา เพื่อให้ได้รับสารอาหารอย่างถูกต้อง และเหมาะสมกับวัย

1.2.2 วัตถุประสงค์

การเลือกใช้วัตถุประสงค์สำหรับการประกอบอาหารสุขภาพ ผู้ร่วมสนทนาส่วนใหญ่ได้เห็นต่างกันว่า ควรเลือกใช้วัตถุประสงค์ที่มีประโยชน์ต่อสุขภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ ลักษณะของวัตถุประสงค์ที่ใช้เน้นความสด สะอาด และอาหารสุขภาพควรมีส่วนผสมที่ทำมาจากพืชผัก

สมุนไพร เช่น รัญพืชต่าง ๆ ถั่วต่าง ๆ ผักประเภทหัวและใบ เห็ดชนิดต่าง ๆ และการนำวัตถุดิบมาปรุงนั้นต้องมีคุณภาพ สด สะอาด ปลอดภัยจากสารพิษ ควรหลีกเลี่ยงการใช้ส่วนผสมสารเคมีหรือสารเจือปนที่จะทำให้เกิดผลเสียต่อร่างกาย และเสี่ยงต่อการเกิดโรคภัยไข้เจ็บ

1.2.3 วิธีการปรุงอาหารเพื่อสุขภาพ (Health Cooking)

สำหรับวิธีการปรุงอาหารเพื่อสุขภาพควรหลีกเลี่ยงการปรุงรสชาติที่จัดเกินไป และคำนึงถึงขั้นตอนก่อนนำมาปรุง เช่น การเลือกซื้อสินค้า การเก็บรักษา วัตถุดิบควรจัดเก็บอยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสม เน้นเรื่องการทำความสะดวก ควรล้างก่อนนำมาประกอบอาหาร การเตรียมวัตถุดิบต้องทำอย่างถูกวิธีอาจต้องนำมาล้างก่อน การนำมาปอกหรือหั่นอาหารเพื่อสุขภาพ และกรรมวิธีทำให้สุกต้องคำนึงถึงวิธีการใช้ความร้อนในการทำให้สุก หลีกเลี่ยงการทำอาหารแบบทอดและการใช้น้ำมันซ้ำ และอาหารประเภทย่างและปิ้ง อาหารเพื่อสุขภาพควรเป็นอาหารที่มาจากธรรมชาติและเนื้อมันนั้น

1.2.4 รูปแบบการนำเสนอ

วิธีการนำเสนออาหารเพื่อสุขภาพเพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยว ผู้ประกอบการควรร่วมมือกันในการจัดงานเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ผู้บริโภคเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับอาหารสุขภาพ โดยมีการจัดเมนูรายการอาหารลงสื่อประชาสัมพันธ์ที่สามารถอธิบายเรื่องราว (story) และโน้มน้าวให้เห็นถึงประโยชน์ของอาหารที่มีต่อสุขภาพ ที่ทำให้บุคคลนั้นประทับใจและนำไปพูดต่อ ๆ กัน เมนูควรมีรูปภาพและการจัดวางของอาหารที่สวยงามเชิญชวนให้นำไปรับประทานสำหรับอาหารสุขภาพ ควรมีความรู้และข้อมูลโภชนาการของอาหารแต่ละจานประกอบ เช่น ค่าพลังงานในเมนูแต่ละชนิดที่ได้รับ ในการนำเสนอรูปแบบอาหารสุขภาพอาจรวมถึง รสชาติ สี สันของอาหาร ราคา ปริมาณ และคุณค่าทางโภชนาการ และรายละเอียดทางด้านสุขภาพต่าง ๆ

1.2.5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ ที่สำคัญและสามารถเป็นจุดขายในเมนูอาหารสุขภาพ

การที่จะนำเสนอเมนูอาหารสุขภาพเพื่อให้เป็นจุดขายในเมนูอาหารนั้น ควรมีการสร้างบรรยากาศที่เป็นเอกลักษณ์ของไทย และมีการเชิญชวนให้ลูกค้าได้มาลิ้มลองอาหารเพื่อสุขภาพ ร้านอาหาร/ภัตตาคารควรมีการแสดงผลโภชนาการเพื่อให้ลูกค้าได้รับรู้ถึงคุณค่า

พลังงานของอาหารที่รับประทานต่อหนึ่งที (portion) หรือประโยชน์ทางด้านสุขภาพของอาหารในจานนั้น ๆ การทำอาหารสุขภาพสามารถใช้วัตถุดิบตามฤดูกาลซึ่งจะทำให้ได้วัตถุดิบที่สดใหม่และราคาไม่แพง ทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายและสามารถหาซื้อวัตถุดิบได้ง่าย นอกจากนี้การทำให้อาหารเพื่อสุขภาพได้รับความนิยมมากขึ้นจำเป็นต้องมีนโยบายสนับสนุนของภาครัฐในการสร้างให้กรุงเทพฯ เป็นศูนย์กลางอาหารสุขภาพให้โดดเด่นในประเทศไทย และส่งเสริมการขายร่วมกับโปรแกรมทัวร์ทั้งภายในและต่างประเทศ

1.3 แนวคิดในการพัฒนาเมนูอาหารสุขภาพ เพื่อป้องกันถึงอัตลักษณ์ของการเป็นภัตตาคารเพื่อสุขภาพ

ควรนำระบบ HACCP มาใช้ในการจัดการภัตตาคาร หรือภาครัฐควรมีมาตรการต่าง ๆ ที่ช่วยควบคุมร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ โดยมีการรับรองร้านอาหาร/ภัตตาคารที่ได้มาตรฐานจากกระทรวงสาธารณสุข รวมทั้งมีการจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอาหารสุขภาพ อาหารปลอดภัย รวมถึงมาตรฐานกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยความร่วมมือของร้านอาหาร ภัตตาคาร โรงแรมในการจัดกิจกรรมและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับอาหารสุขภาพ และความร่วมมือกันระหว่างสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) สมาคมพ่อครัวไทย สมาคมภัตตาคาร และกระทรวงสาธารณสุขในการดำเนินการจัดเมนูอาหารสุขภาพ เพื่อสร้างแบรนด์ให้เป็นที่ยอมรับ ความเป็นมาตรฐานและบริการของร้านอาหาร อันนำมาสู่การสร้างจิตสำนึกที่ดีและให้ความรู้ต่อลูกค้า/ผู้บริโภค

2. การจัดการครัวเพื่อสุขภาพ (Kitchen Management)

2.1 ปัญหาของการจัดครัวเพื่อสุขภาพ

ประเทศไทยในปัจจุบัน โครงสร้างของภัตตาคาร/ร้านอาหารยังไม่ได้มาตรฐาน ทำให้มีผลกระทบต่อระบบการผลิตและการจัดการครัว เช่น การเก็บอาหารดิบไม่เหมาะสม อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ไม่สะอาด และอุณหภูมิในครัวไม่มีมาตรฐาน ห้องครัวยังไม่ได้มาตรฐานโดยมีลักษณะที่ทำให้ไม่โปร่ง แสงสว่างไม่เพียงพอ และเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค ดังนั้น ครัวให้ผู้ประกอบการ และ / หรือ พ่อครัวแม่ครัวและผู้บริหารจัดการร้านได้มีความรู้ที่แท้จริง เรื่อง สุขภาพอาหาร ร้านอาหาร / ครัว / บุคคล / การเคลื่อนย้ายอาหาร / การปนเปื้อนข้าม / การรักษาอาหารให้สะอาด และปลอดภัยจนเป็นนิสัยและมีการปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกที่ดี

2.2 ลักษณะของการจัดครัวที่บ่งชี้ถึงเอกลักษณ์เพื่อนำไปสู่การเป็นภัตตาคารเพื่อสุขภาพ

2.2.1 ระบบการจัดการครัว : การจัดซื้อ การตรวจรับ การจัดเก็บ การเตรียม-ปรุง-เสิร์ฟ

ร้านอาหาร/ภัตตาคารส่วนใหญ่ ยังไม่มีระบบการจัดการครัวที่ดี เพราะใช้ระบบเดียวกับการผลิตอาหารทั่วไป ไม่ว่าจะเป็นสถานที่ผลิต วิธีการเก็บอาหาร การจัดเตรียมอาหาร รวมทั้งอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการเก็บอาหารและประกอบอาหาร ครัวที่ได้มาตรฐานต้องมีการวางระบบการจัดการภายในในครัวที่ดี ควรถูกสุขลักษณะมีคุณภาพในการจัดบริการอาหารจำนวนมาก ปราศจากเชื้อโรค เพื่อให้ได้ตามมาตรฐานและได้รับการรับรอง

2.2.2 สถานที่ (ครัว) : การจัดผัง การตกแต่ง อุปกรณ์เครื่องใช้ สุขภาพ และอื่น ๆ

การจัดผังครัวมีความสำคัญมากโดยต้องคำนึงถึงขนาดพื้นที่ภายในครัวต้องเพียงพอในการเตรียมและประกอบอาหาร รวมทั้งเส้นทางการสัญจรภายในครัวต้องมีที่เก็บอาหารและภาชนะที่ใส่เครื่องปรุงที่เป็นระเบียบ มีการจัดตำแหน่งที่วางเตาและอ่างล้างจานที่เหมาะสมกับการเคลื่อนไหวและเคลื่อนย้าย สามารถรองรับกับจำนวน chef ที่ปฏิบัติงานในครัว ส่วนการวางผังครัวรวมทั้งวัสดุที่ใช้ในการทำห้องครัวต้องใช้วัสดุที่ง่ายต่อการทำความสะอาดสำหรับครัวในร้าน/ภัตตาคารอาจออกแบบครัวเป็นแบบเปิดเพื่อให้ลูกค้าสามารถมองเห็นการปฏิบัติงานในครัว ทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นในมาตรฐานของภัตตาคาร/ร้านอาหาร

2.2.3 บุคลากรที่จำเป็นต้องมีในการจัดการครัวสำหรับอาหารเพื่อสุขภาพ : คุณสมบัตินิสัยและทักษะเฉพาะทางที่จำเป็นต้องมี

การบริหารจัดการครัว/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ บุคลากร/พนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการจำเป็นต้องมากที่จะต้องมีความรู้ และทักษะเฉพาะทางด้านอาหารเพื่อสุขภาพ เพราะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น บ่งบอกได้ถึงความเป็นอาหารสุขภาพ นอกจากนี้ในภัตตาคารถ้ามีนักโภชนาการหรือ Chef ที่มีความชำนาญเรื่องอาหารและโภชนาการทำหน้าที่เป็นผู้จัดหรือคิดตำรับอาหารเพื่อสุขภาพจะทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่นเพิ่มมากขึ้น ส่วนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในร้านอาหาร/ภัตตาคารสุขภาพควรมีบุคลิกภาพและสุขภาพร่างกายแข็งแรง มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใจรักการบริการ มีความรู้เรื่องความปลอดภัยของอาหารและโภชนาการ และรู้จักการใช้เครื่องมือในการประกอบอาหารแต่ละชนิดได้ถูกต้อง

2.3 แนวคิดในการพัฒนาด้านการจัดครัวในสภาพปัจจุบันเพื่อไปสู่การเป็นครัวเพื่อสุขภาพ

การที่จะทำให้ร้านอาหาร/ภัตตาคารทั่วไปไปสู่การเป็นร้านอาหาร/ภัตตาคารเพื่อสุขภาพ ควรปลูกจิตสำนึกในการรักษาสุขภาพ โดยให้ความรู้เรื่องประโยชน์อาหารเพื่อสุขภาพที่ได้รับ ต้องมีทำเลที่ตั้งร้านอาหารและบรรยากาศที่เหมาะสมกับแหล่งผู้คนที่นิยมอาหารเพื่อสุขภาพเพื่อสะดวกในการเดินทาง มีที่จอดรถเพียงพอ มีการจัดร้านอาหารที่ทันสมัยและเป็นเอกลักษณ์ มีรูปแบบการจัดครัวที่มีมาตรฐานและต้องผ่านการตรวจสอบได้รับการรับรองจากทางกระทรวงสาธารณสุข ทั้งนี้รวมไปถึงมาตรฐานเรื่องการใช้วัตถุดิบ การปรุงอาหาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ ที่สะอาดปลอดภัยจากเชื้อโรค

3. ข้อมูลเกี่ยวกับจุดเด่น/จุดขายเพื่อสร้างความแตกต่างบ่งชี้ถึงเอกลักษณ์ของภัตตาคารเพื่อสุขภาพสำหรับนักท่องเที่ยวต่างชาติ

ผู้ร่วมสนทนาได้อภิปรายแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะในประเด็นสนทนาดังนี้

3.1 ลักษณะการตกแต่งร้าน/บรรยากาศ/สภาพแวดล้อม

ภัตตาคาร/ร้านอาหารควรมีบรรยากาศที่ดี สร้างบรรยากาศจากการตกแต่งสีของร้าน ดีรูปภาพ มีการจัดสภาพแวดล้อมโดยรอบ มีการจัดให้มีบริเวณและบรรยากาศที่เป็นธรรมชาติ เช่น ปลูกผักสวนครัวรอบบริเวณร้านเพื่อสร้างบรรยากาศที่ร่มรื่น มีระบบอากาศและการระบายอากาศที่ดี สะอาด และไม่มีแมลงหรือสัตว์มารบกวน นอกจากนี้ร้านต่าง ๆ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการสร้างความแตกต่างเพื่อจูงใจลูกค้า โดยอาจมีการนำการแสดงมาโชว์ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเพลิดเพลินและผ่อนคลายในขณะที่ลูกค้ารับประทานอาหารอยู่ เช่น รำไทย ดนตรีไทย

3.2 ลักษณะของอาหาร

อาหารเพื่อสุขภาพต้องเน้นเรื่องความสด ความสะอาด ถูกสุขลักษณะอนามัยรสชาติของอาหารต้องไม่หวานและเค็มจัด เมื่อรับประทานเข้าไปแล้วไม่ก่อให้เกิดผลเสียต่อร่างกาย ต้องมีการจัดตกแต่งให้ดูน่ารับประทาน จัดเสิร์ฟสวยงามมีความพิถีพิถัน เพื่อสะท้อนเอกลักษณ์ของไทย ต้องมีความหลากหลายของอาหารและมีปริมาณ/สัดส่วนของอาหารที่จัดเสิร์ฟพอดีสำหรับรับประทานต่อหนึ่งที่นั่ง

3.3 ลักษณะของการบริการ

การให้บริการต้องมีความสุภาพ บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส การให้อภัย การรักและเอาใจใส่ต่อลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ ผู้ให้บริการต้องแต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ บุคลากรควรมีความรู้เกี่ยวกับอาหารเพื่อสุขภาพรวมทั้งมีเทคนิคและวิธีการให้คำแนะนำเรื่องอาหารสุขภาพที่เป็นประโยชน์ต่อลูกค้า รวมทั้งสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และมีเทคนิควิธีการบริการที่สร้างความแตกต่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง และสะท้อนให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของคนไทยและประเทศไทย

3.4 ลักษณะของพนักงานบริการ

พนักงานต้องไม่เป็นโรคหรือมีโรคติดต่อ มีการตรวจสุขภาพแสดงถึงสุขภาพและร่างกายที่แข็งแรง มีบุคลิกภาพที่ดี เช่น การแต่งกาย และความสะอาดของพนักงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสในขณะที่บริการ มีความซื่อสัตย์ต่อลูกค้า รักองค์กรของตนเอง มีความรู้เกี่ยวกับอาหารสุขภาพเพื่อสามารถอธิบายให้ลูกค้าได้รู้ถึงประโยชน์และคุณค่าของอาหาร ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสุขภาพจิตที่ดี และสบายใจเมื่อมาบริโภคอาหารสุขภาพ

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ผู้ร่วมสนทนา ได้ให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับเรื่องอาหารสุขภาพ โดยสรุปสาระสำคัญ ดังนี้

- 1) ควรมีการสนับสนุนจากภาครัฐบาลและเอกชนในเรื่องงบประมาณและประชาสัมพันธ์ในการดำเนินจัดโครงการ/กิจกรรมให้ภัตตาคาร/ร้านอาหารได้เข้าร่วมการจัดแข่งขันประกวดอาหารเพื่อสุขภาพ
- 2) ควรมีเอกสารแจกนักท่องเที่ยวเพื่อประชาสัมพันธ์ในรายละเอียดของอาหารสุขภาพ
- 3) รักษามาตรฐานของระดับร้านโดยมีเครื่องหมายรับรองมาตรฐาน มีกลยุทธ์ที่ชัดเจน และสร้างความแตกต่างเพื่อเชิญชวน
- 4) สร้างแนวคิดร้านอาหาร เช่น ร้านอาหารสี่มุมเมือง ภาคเหนือ ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก มีอาหารทุกภาค สร้างแหล่งข้อมูล แหล่งเรียนรู้ และการปลูกสร้างวิถีไทย
- 5) ต้องอาศัยความร่วมมือกันหลายฝ่ายและทำกันอย่างจริงจังในการผลักดันให้อาหารสุขภาพเป็นที่นิยมและเป็นปัจจัยหลักในการบริโภค