

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม
FOOD AND BEVERAGE SERVICES



หน่วยที่ 1

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม



สาระการเรียนรู้

1. ความหมายของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. ความสำคัญของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. วิวัฒนาการของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มเชิงพาณิชย์
6. การจัดสถานที่สำหรับธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม



ความหมายของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ธุรกิจ (Business) หมายถึง องค์การหรือกิจการที่ก่อให้เกิดสินค้าและบริการ ธุรกิจเป็นกระบวนการทั้งหมดโดยการนำเอากิจกรรมต่าง ๆ ที่ทำให้มีการผลิตสินค้าและบริการ มีการซื้อขาย แลกเปลี่ยน จำหน่าย และกระจายสินค้า และมีประโยชน์หรือกำไรจากกิจกรรมนั้น การดำเนินการทางธุรกิจก่อให้เกิดการแข่งขันและการขยายตัวของธุรกิจให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

การบริการ (Service) หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถสนองตอบความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

การบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) หมายถึง การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มด้วยรูปแบบต่าง ๆ

การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Services) หมายถึง กระบวนการผลิตและนำเสนออาหารและเครื่องดื่มต่อผู้บริโภค เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ณ ที่ใดที่หนึ่ง โดยการเอื้ออำนวยให้เกิดความสะดวกสบายในการดำรงชีวิตเพื่อให้สามารถประกอบกิจกรรมต่าง ๆ นอกบ้านได้อย่างต่อเนื่องตามสภาพสังคมและความจำเป็นปัจจุบัน (มานิจ กุ่มแก้ว. 2552)



ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Business) เป็นการประกอบธุรกิจในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มสำหรับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น นักท่องเที่ยวหรือคนทั่วไป โดยสถานประกอบการที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มได้จัดเตรียมที่นั่ง อาหาร ภายในสถานที่หรือนอกสถานที่เพื่อให้บริการตามความต้องการของลูกค้า

ภัตตาคารหรือร้านอาหาร เป็นร้านที่คอยบริการอาหารตามความต้องการของลูกค้า (พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. 2542) หมายถึง อาคารที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ทอม เพาเวอร์ (Tom Power) ได้ให้ความหมายของ “ภัตตาคาร” หรือ “Restaurant” ว่า คำว่า “Restaurant” มาจากภาษาฝรั่งเศส หมายถึง การให้กำลังงาน (Restorer of Energy) โดยใช้คำนี้มาตั้งแต่ต้นคริสต์ศักราช 1700 (ประมาณ พ.ศ. 2243) เพื่ออธิบายถึงสถานที่ที่ให้บริการซูปและขนมปัง ในปัจจุบันคำว่า “ภัตตาคาร” เป็นคำที่ใช้เรียกสถานที่สาธารณะที่มีการเตรียมอาหารสำหรับผู้บริโภคหรืออาหารนอกสถานที่ เดนิส ฟอสเตอร์ (Dennis Foster) ได้กล่าวว่า “Restaurant” มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า “Restaurabo” แปลว่า “ฉันจะมาเติมให้เต็มหรือกินให้อิ่ม”



ร้านอาหาร (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข) ได้ให้ความหมายของร้านอาหาร สามารถจำแนกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. **ห้องอาหารในโรงแรม** หมายถึง ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ภายในโรงแรม
2. **ภัตตาคาร** หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ 2 คูหาขึ้นไป ที่รับประทานอยู่ภายในอาคาร พนักงานแต่งกายมีแบบฟอร์ม
3. **สวนอาหาร** หมายถึง ร้านอาหารขนาดใหญ่ที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่อยู่นอกอาคาร บรรยากาศเป็นแบบธรรมชาติ พนักงานแต่งกายมีแบบฟอร์ม
4. **ร้านอาหารทั่วไป** หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ที่รับประทานอาหารอยู่ภายในอาคาร ส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำถิ่นหรืออาหารเฉพาะ เช่น ข้าวแกง ก๋วยเตี๋ยว ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดง ส้มตำ เป็นต้น
5. **ร้านเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีม** หมายถึง ร้านที่จำหน่ายเฉพาะเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีมเท่านั้น

ดังนั้น ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงเป็นกิจการที่ก่อให้เกิดสินค้าและบริการเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มตามความต้องการของลูกค้า ซึ่งลักษณะธุรกิจมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ห้องอาหารในโรงแรม ภัตตาคาร สวนอาหาร ร้านอาหารทั่วไป ร้านเครื่องดื่ม ร้านขนมหวาน ร้านไอศกรีม เป็นต้น โดยพนักงานจะให้บริการทั้งในและนอกสถานที่ เพื่อตอบสนองความต้องการ ปัจจุบันธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มก่อให้เกิดการแข่งขันและการขยายตัวทางธุรกิจให้เจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น เช่น ห้องอาหาร (Dining Room) ห้องอาหารคอฟฟี่ชอป (Coffee Shop) ห้องอาหารจีน ห้องอาหารญี่ปุ่น ห้องอาหารฝรั่งเศส และอื่น ๆ นอกจากนี้ยังมีเครื่องดื่มให้บริการควบคู่กันไปกับการบริการอาหารประเภทต่าง ๆ หลากหลายรูปแบบ เช่น บาร์หลัก เป็นบาร์หลักของโรงแรม บาร์ที่ตั้งอยู่บริเวณตลาดฟ้า ค็อกเทลแดนซ์ บาร์ หรือไนท์คลับ เป็นต้น



ความสำคัญของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

ความสำคัญของการบริการ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประการ ดังนี้

1. ความสำคัญต่อลูกค้า การบริการสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ความพึงพอใจ และความประทับใจ โดยสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้าอยู่ตลอดเวลา ซึ่งจะทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกและทัศนคติที่ดีต่อการบริการ (http://eservices.dpt.go.th/eservice_6/ejournal/33/33-08.pdf)

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้บริหาร การบริการที่ดีมีคุณภาพนั้นมีผลต่อการทำธุรกิจ ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาว สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับกิจการ รวมถึงธำรงรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจด้วยความเต็มใจและอุทิศเวลาให้กับการปฏิบัติงาน

2.2 ความสำคัญต่อพนักงาน การบริการเป็นงานที่สร้างอาชีพ ก่อให้เกิดรายได้ และสร้างโอกาสในการก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งของเส้นทางอาชีพที่เหมาะสม ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรับรู้เป้าหมายของการให้บริการที่ลูกค้าต้อง เข้าใจบทบาทและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานบริการ รู้จักวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้าและคุณลักษณะของการบริการที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้า รวมทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของแผนกบริการอาหาร และเครื่องดื่ม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย
ปัจจัยสำคัญหลายประการดังนี้

1. อาหารรสชาติ มีคุณภาพดี (Good Food)
2. การบริการที่ดีและมารยาทที่สุภาพอ่อนโยน (Good Service & Courtesy)
3. บรรยากาศดี (Good Atmosphere)
4. สถานที่บริการที่สะอาด สบาย น่าพึงพอใจ (Good Place, Pleasants Service)
5. พนักงานบริการที่มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญงาน (Good Knowledge & Skill)
6. ทำเลที่ตั้งดีและสถานที่จอดรถสะดวกสบาย (Good Location)
7. มีชื่อเสียงดี (Good Reputation)



วิวัฒนาการของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม

อาหารและเครื่องดื่มเป็นปัจจัยพื้นฐานสำหรับสิ่งมีชีวิตตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จึงก่อให้เกิดธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้บริการแก่คนเดินทางและนักท่องเที่ยวซึ่งอยู่ระหว่างการเดินทาง ไม่สามารถประกอบอาหารได้ หรือไม่สะดวกที่จะปรุงอาหาร โดยทั่วไปนักเดินทางและท่องเที่ยวมักจะรับประทานอาหารเช้าวันละ 3 มื้อ ดังนั้น ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงมีความสำคัญต่อคนเดินทางและนักท่องเที่ยวอย่างยิ่ง และกลายเป็นธุรกิจที่มีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากภัตตาคารและร้านอาหารกลายเป็นสิ่งจูงใจสำคัญส่วนหนึ่ง ที่ทำให้มีการเดินทางท่องเที่ยวเพื่อไปรับประทานอาหารเช้าที่มีรสชาติอร่อยและถูกสุขอนามัยด้วย



ความเป็นมาของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในต่างประเทศ

ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม เป็นธุรกิจที่มีความเก่าแก่มาเป็นเวลานานเช่นเดียวกับธุรกิจที่พักแรมซึ่งเกิดขึ้นในยุคกรีกและโรมัน ซึ่งดำเนินการจัดบริการอาหารแก่คนเดินทางที่พักแรมในทาเวิร์น (Taverns) และอินน์ (Inn) ที่ตั้งอยู่บนถนนสายสำคัญเป็นเส้นทางเพื่อการประกอบกิจกรรมทางศาสนาและการค้าในทวีปยุโรป อย่างไรก็ตาม การบริการอาหารและเครื่องดื่มในยุคนั้นจัดว่าเป็นบริการที่ไม่ดีนัก เนื่องจากความไม่สะอาดในการประกอบอาหาร มีรายการอาหารน้อยและการบริการไม่เป็นที่ประทับใจ แต่หัวหน้าพ่อครัว (Chefs) และพ่อครัว (Cooks) ถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญและมีการกินคืออยู่ที่ในยุคนั้น



ในยุคกลาง การบริการอาหารและเครื่องดื่มมีวิวัฒนาการเช่นเดียวกับอินน์ (Inn) หรือที่พักแรมขนาดเล็กที่เพิ่มจำนวนมากขึ้นในยุคนี้ แต่การให้บริการต่ำกว่ามาตรฐาน อาหารที่ใช้บริการมีเพียงขนมปัง เนื้อ ปลาหรือไก่คอน และเบียร์ ในยุคนั้นฟุคิลปวิทชาการ ได้เริ่มมีแนวคิดเรื่องบริการที่พักแรมเพื่อจุดประสงค์ทางธุรกิจซึ่งมีผลกระทบต่อกรบริการอาหารด้วย ในปี พ.ศ. 1825 ที่พักแรมที่จัดตั้งขึ้นโดยสมาคม (Guilds) ที่เมืองฟลอเรนซ์ประเทศอิตาลี มีบริการขายอาหารและเหล้าองุ่นเพิ่มขึ้น ในช่วงระยะเวลานั้นได้มีการสร้างรณมาขึ้นในประเทศอังกฤษ ทำให้มีการเดินทางเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ราชสำนักในประเทศอังกฤษก็มีการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มในพระราชพิธีต่าง ๆ บ่อยครั้ง ธุรกิจในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวในช่วงศตวรรษที่ 16 ได้มีการเปิดร้านอาหารแบบธรรมดาเหมือนที่ให้บริการในที่พักแบบทาเวิร์นขึ้นในประเทศอังกฤษ การบริการอาหารเป็นลักษณะกำหนดราคาและรายการอาหารตายตัว ถูกค้าไม่มีโอกาสเลือก ประกอบกับมีการนำชาและกาแฟ ทำให้เกิดห้องดื่มกาแฟ (Coffee Houses) ที่มีการจำหน่ายเครื่องดื่มกาแฟหรือชาร้อนขึ้นด้วย และต่อมาได้รับความนิยมแพร่หลายอย่างกว้างขวางในแถบทวีปยุโรป งานการครัวก็พัฒนาไปพร้อมกับการพัฒนาร้านอาหาร โดยมีหัวหน้าพ่อครัวชื่อ ออกุส เอสคอฟฟีเยร์ (Auguste Escoffier) ผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็น “บิดาแห่งการครัว” เพราะหัวหน้าพ่อครัวผู้นี้เป็นผู้ที่ริเริ่มการบริการอาหารแบบใหม่ พัฒนารสชาติ สูตร และเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งเป็นรากฐานให้พัฒนามาถึงปัจจุบัน



พ.ศ. 2308 เริ่มมีการดำเนินการธุรกิจอาหารในรูปแบบของภัตตาคาร ซึ่งร้านอาหารที่เป็นต้นแบบของภัตตาคารแห่งแรกเกิดขึ้นในเมืองปารีส โดยนายบลองเจอร์ (Monsieur Boulanger) เปิดจำหน่ายซูப்பแบบได้รุ่ง ร้านขายซูพของนายบลองเจอร์มีชื่อว่า "ภัตตาคาร" (Restaurant) จัดจำหน่ายซูพให้แก่ผู้หญิงที่ดั่งครรภ์หรือผู้ชายที่มีอาการมึนเมา

พ.ศ. 2370 มีภัตตาคารแห่งแรกชื่อเคลโมนิโก (Delmonico) เกิดขึ้นในเมืองนิวยอร์ก มีการบริการอาหารอย่างหรูหราสวยงาม การประกอบอาหารให้ตำรับอาหารของสวิสและฝรั่งเศส จำหน่ายอาหารราคาแพง ได้รับความนิยมจากลูกค้าอย่างมาก นับได้ว่าภัตตาคารเคลโมนิโกได้เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการรับประทานอาหารของคนอเมริกันในยุคนั้น (เดิมไม่นิยมการรับประทานอาหารนอกบ้าน)

พ.ศ. 2372 มีการให้บริการอาหารฝรั่งเศสในโรงแรมบอสตันทรีมอนต์เฮาส์ (Boston's Tremont House) ธุรกิจอาหารได้พัฒนามากขึ้นเป็นลำดับและในหลายรูปแบบ



ภาพที่ 1.1 ภัตตาคารเคลโมนิโก



พ.ศ. 2464 มีภัตตาคารระบบเครือข่าย (Restaurant Chain) แห่งแรกที่ขายแฮมเบอร์เกอร์ ชื่อ “ไวท์คาสเซิล” (White Castle)

พ.ศ. 2491 และร้านอาหารขายแฮมเบอร์เกอร์ชื่อ “แมคโดนัลด์” (McDonald's) จำหน่ายอาหารประเภทอาหารจานด่วน ถูกค้าสามารถสั่งอาหารโดยไม่ต้องลงจากรถ (Drive-In) เนื่องจากผู้บริโภคต้องการความรวดเร็ว ความสะอาดสบายและไม่ต้องการลงจากรถเพราะอากาศหนาว

ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในต่างประเทศมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างมีทิศทางและระเบียบแบบแผน ซึ่งได้รับความนิยมทั้งในทวีปยุโรปและอเมริกา



ภาพที่ 1.2 ร้านแมคโดนัลด์



ความเป็นมาของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทย

ความเป็นมาของธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทยจัดแบ่งได้เป็น 3 ยุค ดังนี้

1. ยุคแรก คนไทยนิยมการทำอาหารรับประทานกันเองในครัวเรือน ไม่นิยมรับประทานอาหารนอกบ้าน ตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยที่เจ้าของบ้านมักให้การต้อนรับผู้มาเยือนด้วยการจัดที่พักอาศัยและจัดอาหารหวานให้รับประทาน ดังกล่าวที่ว่า “ใครมาถึงเรือนชานต้องต้อนรับ” การรับรองแขกบ้านแขกเมือง หรือบุคคลสำคัญระดับประเทศ มักจัดให้พักอยู่ในพระบรมมหาราชวังหรือพักตามบ้านของเจ้านายเชื้อพระวงศ์ หรือบ้านพักของข้าราชการระดับเสนาบดี สำหรับพ่อค้าหรือนักเดินทางที่ไม่มีญาติหรือมิตรสหาย อาจพักตามวัดหรือศาลาพักแรมสาธารณะ และหากไม่เตรียมอาหารมาเองหรือเตรียมมาไม่เพียงพอ ก็มักอาศัยวัดกินอาหารต่อจากพระ โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพราะนอกจากคนไทยจะนิยมทำอาหารรับประทานเอง และรับรองแขกแล้วยังทำอาหารถวายพระ ทำทาน และจัดเลี้ยงในพิธีต่าง ๆ ด้วย

2. ยุคที่สอง เริ่มขึ้นในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น ซึ่งมีคนจีนอพยพเข้ามาอยู่ในประเทศไทยมากขึ้น และมีคนจีนบางกลุ่มเปิดร้านอาหาร เพื่อให้บริการลูกค้าที่ต้องการรับประทานอาหารจีน โดยเฉพาะในย่านสำเพ็ง ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ร้านอาหารได้รับความนิยมนอย่างกว้างขวาง ลูกค้าไม่ได้มีเพียงกลุ่มคนจีนเท่านั้น แต่เป็นประชาชนทั่วไป ประกอบกับในช่วงเวลานี้ ประเทศไทยมีการติดต่อกับชาวต่างประเทศมากขึ้น จึงมีการสร้างโรงแรมเพื่อให้ชาวต่างประเทศเข้าพัก เช่น โรงแรมยูเนียน (Union Hotel) และโรงแรมฟิชเชอร์ (Fisher Hotel) ซึ่งโรงแรมทั้งสองแห่งให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมด้วย โดยเน้นการให้บริการลูกค้าของโรงแรมที่เป็นชาวต่างประเทศและกลุ่มชนชั้นสูง



3. ยุคปัจจุบัน นอกจากห้องอาหารในโรงแรมแล้ว ยังมีร้านอาหารทั่วไปเกิดขึ้นมากมายหลายประเภท ได้แก่

- ร้านอาหารจีน ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ถนนเซวราช ถนนราชวงศ์ ถนนทรงวาด ซึ่งเป็นบริเวณที่มีคนจีนโพ้นทะเลอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้มีการจำหน่ายในรูปของร้านอาหาร และภัตตาคารจีนขนาดใหญ่ขึ้นหลายแห่ง เช่น ห้อยเทียนเหลา เขาวิน ซี่จิ้นเหลา เป็นต้น

- ร้านอาหารฝรั่ง จำหน่ายอาหารประเภท ขนมปัง ชูป ออมเล็ต ฟรายเอก สเต็กเนื้อ ขนมเค้ก ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ถนนบางรักไปจนถึงถนนสุรวงศ์ เนื่องจากมีชาวตะวันตกพักอาศัยอยู่จำนวนมาก

ในขณะที่เดียวกัน ภัตตาคารและร้านอาหารต่าง ๆ ขยายตัวมากขึ้น เนื่องจากคนไทยและนักท่องเที่ยวชาวต่างชาตินิยมเที่ยวในประเทศไทยมากขึ้น วิถีชีวิตความเป็นอยู่และการปฏิบัติงานเปลี่ยนจากรับเป็นเร่งรีบ การคมนาคมติดขัด ต้องการความสะดวกสบายมากขึ้น และเริ่มมีรสนิยมรับประทานอาหารนอกบ้านมากขึ้น จึงทำให้เกิดธุรกิจบริการอาหาร

แบบใหม่ขึ้นเรียกว่า “สวนอาหาร” ที่เน้นความสวยงามของอาหารและบรรยากาศ รวมทั้งความสะดวกสบาย และอาหารจานด่วน (Fast Food) ที่เน้นความรวดเร็ว เพื่อตอบสนองชีวิตที่เร่งรีบ

รัฐบาลไทยได้ตระหนักในความสำคัญกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวของประเทศที่สร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นอันดับต้น ๆ คณะรัฐมนตรีจึงมีมติเมื่อวันที่ 17 เมษายน พ.ศ. 2552 ประกาศให้การท่องเที่ยวเป็นวาระแห่งชาติ (National Agenda) โดยต้องเร่งสร้างระบบภูมิคุ้มกันให้กับภาคอุตสาหกรรมท่องเที่ยวไทย เสริมสร้างความเข้มแข็ง พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะในการแข่งขัน พร้อมเน้นการให้บริการตามมาตรฐานสากล



ธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่มเชิงพาณิชย์

ภัตตาคาร (Restaurant) เป็นสถานที่ที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมจากลูกค้ามีการจัดตกแต่งภัตตาคารให้มีบรรยากาศสวยงาม อาหารหลากหลายชนิด โดยทั่วไปภัตตาคารมีหลายขนาดและหลายลักษณะของการให้บริการดังนี้

1. ภัตตาคารที่ให้บริการเต็มรูปแบบ (Full-service Restaurant) ภัตตาคารประเภทนี้จะมีพนักงานบริการที่ได้รับการฝึกอบรมเป็นอย่างดีเพื่อบริการลูกค้า และมีรายการอาหารให้เลือกหลากหลายประเภท ภัตตาคารลักษณะนี้ส่วนใหญ่มักดำเนินการโดยบุคคลที่เป็นเจ้าของกิจการเองหรือหุ้นส่วน ภัตตาคารบริการเต็มรูปแบบยังสามารถแบ่งประเภทย่อยได้อีกขึ้นอยู่กับราคาอาหาร บรรยากาศ และการตกแต่งห้องอาหาร รายการอาหาร และระดับของความหรูหราหรือความเป็นพิธีการดังนี้



1.1 ภัตตาคารแบบคลาสสิก (Classical Restaurant) จัดเป็นภัตตาคารประเภทชั้นดีที่มีการตกแต่งสวยงามหรือได้รับอิทธิพลมาจากประเทศฝรั่งเศส มีการให้บริการพิเศษและบรรยากาศหรูหรา และมีอาหารให้เลือกหลายอย่าง พ่อครัวมีทักษะและความชำนาญในการปรุงอาหารอย่างยิ่ง ส่วนผสมและเครื่องปรุงอาหารสั่งจากต่างประเทศ ทำให้ราคาอาหารค่อนข้างสูง ซึ่งเหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการบริการความเลิศหรูบรรยากาศที่ดี มาตรฐานการให้บริการสูง และมีกำลังทรัพย์สูง สามารถจ่ายค่าบริการตามที่กำหนดได้ ภัตตาคารประเภทนี้มักให้บริการมือค้ำ ซึ่งลูกค้าจะต้องจองโต๊ะล่วงหน้าและแต่งกายสุภาพ สวยงามอย่างเป็นพิธีการ



ภาพที่ 1.4 การเสิร์ฟอาหาร Cesar Ritz Colleges



1.2 ภัตตาคารเฉพาะเชื้อชาติ (Ethnic Restaurant) ให้บริการเฉพาะรายการอาหารประจำชาติ เริ่มตั้งแต่การตกแต่งร้าน รายการอาหาร เครื่องแบบของพนักงาน และการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพ่อครัวต้องมีความรู้เรื่องอาหารประจำชาติเป็นอย่างดี ราคาอาหารมักมีหลายระดับตั้งแต่ราคาถูก ปานกลาง ไปจนถึงราคาแพง ขึ้นอยู่กับระดับของการให้บริการ เช่น ภัตตาคารจีน อิตาลี ฝรั่งเศส ตะวันออกกลาง ญี่ปุ่น เป็นต้น ความสำเร็จของภัตตาคารประเภทนี้อยู่ที่อาหาร ซึ่งต้องเป็นอาหารประจำชาติหรือท้องถิ่นอย่างแท้จริง



ภาพที่ 1.5 ภัตตาคารจีน



ภาพที่ 1.6 ภัตตาคารญี่ปุ่น



1.3. ภัตตาคารลักษณะเฉพาะ (Specialty Restaurant) มีรูปแบบเฉพาะในการให้บริการอาหาร โดยส่วนใหญ่จะมีรายการอาหารพิเศษที่เป็นจุดเน้นของแต่ละภัตตาคาร เช่น ภัตตาคารซีฟู้ด สเต็กเฮาส์ การออกแบบและตกแต่งสถานที่ที่จะสอดคล้องกับจุดเน้นของภัตตาคาร การดำเนินงานอาจเป็นของเจ้าของคนเดียว หรือกลุ่มเครือข่าย โดยราคาอาหารอยู่ในระดับที่ไม่สูงจนเกินไปนัก เช่น Red Lobster ในประเทศสหรัฐอเมริกา



ภาพที่ 1.8 โซคซัยสเต็กเฮาส์ ในประเทศไทย



ภาพที่ 1.9 Red Lobster ในสหรัฐอเมริกา



1.4 ภัตตาคารแบบครอบครัว (Family Restaurant) เป็นภัตตาคารที่ให้บริการแบบเป็นกันเอง เน้นการตกแต่งแบบสบาย ๆ สวยงาม สบายตา บรรยากาศดี ส่วนรายการอาหารมักเป็นรูปแบบง่าย ๆ น่าหยิบอ่าน แต่เน้นคุณภาพของอาหาร จำหน่ายวันละ 3 มื้อ ได้แก่ อาหารเช้า อาหารกลางวัน และอาหารค่ำ ราคาอาหารไม่สูงจนเกินไป การตกแต่งร้านมักประกอบด้วย เคาน์เตอร์ โต๊ะและที่นั่งแบบบูธ (Booths) สถานที่ตั้งมักอยู่ใกล้ถนนหลักหรือย่านที่อยู่อาศัยและมีที่จอดรถให้ เพราะลูกค้านิยมมาใช้บริการเป็นครอบครัว



1.5 ภัตตาคารที่มีรูปแบบเฉพาะ (Theme Restaurant) เป็นภัตตาคารที่ ออกแบบตามแนวคิดและความพึงพอใจของเจ้าของกิจการ บางแห่งอาจเป็นโรงงาน สถานีดับเพลิง ฯลฯ แล้วนำมาปรับปรุงให้เป็นภัตตาคาร ภัตตาคารประเภทนี้จะมีการออกแบบและตกแต่งสถานที่ รายการอาหาร และลักษณะการให้บริการให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น เช่น การจัด บริการอาหารแบบอยู่ในห้องน้ำ ที่เรียกว่า Toilet Restaurant การจัดบริการอาหารแบบ บนเครื่องบิน เช่น A 380 In-Flight Kitchen ฯลฯ ภัตตาคารที่มีรูปแบบเฉพาะมักดำเนินการ โดยกลุ่มเครือข่าย (Chain) ระดับราคาอาหารปานกลาง และลูกค้ามักเป็นกลุ่มเฉพาะ อาจเป็น กลุ่มที่เริ่มมีครอบครัวหรืออยู่ในวัยเริ่มทำงาน ที่ต้องการบรรยากาศแปลกใหม่ และพบปะผู้คน ที่มีรสนิยมแบบเดียวกัน



1.6 ภัตตาคารทั่วไป ภัตตาคารประเภทนี้มีลักษณะเฉพาะตัว อาจจำหน่ายอาหารไทย อาหารจีน มีรายการอาหารหลากหลายชนิด พ่อครัวมีความชำนาญในการประกอบอาหารชาตินั้น ๆ เป็นพิเศษ การให้บริการอาหารเป็นไปตามความต้องการของลูกค้า สำหรับขนาดของภัตตาคารตั้งแต่เล็กจนถึงใหญ่ ส่วนใหญ่ตั้งอยู่ใกล้สำนักงาน หรือศูนย์การค้า

2. ภัตตาคารให้บริการถึงรูปแบบ (Semi-service Restaurant) เป็นลักษณะธุรกิจที่มีรูปแบบการจัดภัตตาคารแบบหลากหลาย ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า สามารถเลือกใช้บริการได้โดยเสรี ทั้งแบบที่มีพนักงานให้บริการเฉพาะบางส่วนและไม่มีพนักงานบริการลูกค้า ซึ่งลูกค้าต้องบริการตัวเอง และเป็นรูปแบบที่ได้รับความนิยมอย่างยิ่ง ดังนี้

2.1. ภัตตาคารแบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet Restaurant) เป็นการบริการอาหารหลากหลายชนิด ทั้งส่วนผสม รสชาติ และรูปแบบของการจัดอาหาร มีการตกแต่งที่สวยงาม ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการมีความหรูหราและสวยงาม อาจมีดอกไม้และน้ำแข็งแกะสลักตั้งโชว์ อาหารส่วนใหญ่จะจัดไว้ในที่วางอาหารร้อน (Hot Dish) บนโต๊ะอาหารเพื่อให้ลูกค้ามีโอกาสเลือกและตักอาหารด้วยตนเองตามความต้องการ โดยสามารถตักได้ไม่จำกัดรอบ



ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่มภัตตาคารในโรงแรม

ธุรกิจการบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรมอาจครอบคลุมตั้งแต่ภัตตาคารประเภทต่าง ๆ ที่ให้บริการภายในโรงแรม ภัตตาคารในโรงแรมให้บริการอาหารในรูปแบบและราคาที่แตกต่างกัน โดยมักขึ้นอยู่กับระดับของโรงแรม กล่าวคือโรงแรมที่มีระดับมาตรฐานสูง มักให้บริการอาหารและเครื่องดื่มที่พิเศษและมีราคาแพง หลักทั่วไปในการบริการอาหารและเครื่องดื่มมีการแบ่งเป็นประเภทใหญ่ ๆ ของการบริการได้ 2 ประเภท โดยยึดถือลักษณะของการบริการเป็นหลักดังนี้

1. การบริการที่โต๊ะโดยใช้พนักงานบริการ (Table Service) หมายถึง การบริการอาหารให้กับผู้มาใช้บริการถึงโต๊ะ และการส่งอาหารจะส่งอาหารกับพนักงานบริการ หลังจากอาหารเสร็จพนักงานบริการจะเป็นผู้นำมาเสิร์ฟให้ที่โต๊ะ การบริการลักษณะนี้ได้รับความนิยมอย่างมาก โดยเฉพาะลูกค้าที่มีเวลามากในการรับประทานอาหาร นอกจากนี้การให้บริการอาหารลักษณะนี้ได้มีการแบ่งย่อยออกเป็นแบบต่าง ๆ ได้อีกดังนี้

1.1 การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service) จะเป็นการบริการแบบเป็นทางการ มีระเบียบแบบแผน มีความสวยงาม และเป็นการบริการที่หรูหราและสิ้นเปลืองมาก สำหรับพนักงานบริการนั้นจะต้องเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมและฝึกฝนมาเป็นอย่างดี ในการบริการแบบนี้จะต้องใช้พนักงานเสิร์ฟเป็นจำนวนมากเมื่อเปรียบเทียบกับผู้มาใช้บริการ การบริการอาหารแบบฝรั่งเศสนี้มีวิธีการเสิร์ฟคือ อาหารที่จะเสิร์ฟให้ลูกค้านั้นจะต้องนำมาปรุงแต่งและจัดใส่จานต่อหน้าลูกค้า โดยนำอาหารมาปรุงแต่งหรือจัดใส่จานบนที่อุ่นอาหาร หรือรถเข็นที่พักอาหารที่เรียกว่า “เกริดอง” (Gueridon) ก่อนจะนำไปเสิร์ฟ และการเสิร์ฟนั้นพนักงานบริการจะเสิร์ฟอาหารเข้าทางด้านขวามือของลูกค้าด้วยมือขวา ดังนั้น อาหารทุกชนิดจะเสิร์ฟโดยใช้มือขวายกเว้นขนมปัง เนย และสลัดที่เสิร์ฟทางด้านซ้ายมือของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับประทานเสร็จแล้วพนักงานบริการจะเก็บจานทางด้านขวามือของลูกค้า ซึ่งการบริการแบบฝรั่งเศสนี้เป็นการบริการที่นิยมมากตามห้องอาหารหรือภัตตาคารที่ต้องการมาตรฐานระดับสูงเท่านั้น เพราะลูกค้า 1 โต๊ะใช้พนักงานบริการในการให้บริการมากกว่า 1 คน



1.2 การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service) เป็นการบริการที่ดัดแปลงมาจากการบริการแบบฝรั่งเศส จึงมีลักษณะคล้ายแบบฝรั่งเศสมากแต่จะมีข้อแตกต่างที่จะใช้พนักงานบริการเพียงคนเดียว ดังนั้น พนักงานบริการจะต้องชำนาญมากสำหรับการเสิร์ฟแบบนี้ จะมีการเตรียมและการประกอบอาหารที่ทำเสร็จมาจากครัวเรียบร้อยแล้ว หลังจากที่ได้รับคำสั่ง (Order) จากลูกค้า ซึ่งอาหารจะถูกจัดใส่ถาดให้พนักงานบริการนำมาวางที่โต๊ะพักอาหาร และพนักงานบริการจะนำจานไปวางตรงหน้าลูกค้า โดยเข้าทางด้านขวามือโดยหมุนไปรอบๆ ตามเข็มนาฬิกา จากนั้นจึงจะเสิร์ฟอาหาร โดยใช้มือซ้ายถือถาดอาหารมาแสดงต่อหน้าลูกค้าก่อน แล้วทำการเสิร์ฟทางซ้ายมือลูกค้า การบริการแบบรัสเซียนิยมใช้งานพระราชพิธี รัฐพิธีต่าง ๆ และในภัตตาคารที่มีการบริการที่มีมาตรฐานสูง

1.3 การบริการแบบอังกฤษ (English Service) การบริการแบบนี้ไม่ค่อยเป็นที่นิยมในปัจจุบัน จะใช้เฉพาะการจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษที่จัดขึ้นโดยเฉพาะ มีความเป็นส่วนตัว และมีห้องรับประทานอาหารของตนเองแยกเป็นสัดส่วน เช่น งานเลี้ยงภายในครอบครัวหรือในหมู่เพื่อนสนิท สำหรับวิธีการเสิร์ฟการบริการแบบนี้อาหารอาจมีการปรุงและประกอบมาจากครัวและจัดใส่ภาชนะมาเรียบร้อยแล้ว จากนั้นพนักงานบริการจะนำไปวางที่โต๊ะพักอาหารที่จัดไว้ ต่อจากนั้นเจ้าภาพจะเป็นผู้ตักแบ่งอาหารใส่จานให้แขกแต่ละคน โดยพนักงานบริการเป็นผู้นำไปเสิร์ฟ ซึ่งการเสิร์ฟจะใช้วิธีเดียวกับการบริการแบบฝรั่งเศส

1.4 การบริการแบบอเมริกัน (American Service) เป็นการรวบรวมเอาวิธีการบริการหลาย ๆ แบบเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อความง่ายและสะดวกรวดเร็ว มีลักษณะเป็นทางการน้อยกว่าการบริการในรูปแบบอื่น ๆ แต่นิยมใช้มากที่สุดตามห้องอาหารและภัตตาคารโดยทั่วไป แต่การบริการแบบนี้จะมีลักษณะแตกต่างไปจากการบริการแบบอื่น ๆ คือ อาหารที่จะนำมาเสิร์ฟจะถูกปรุงและประกอบเรียบร้อยแล้ว และจะถูกจัดใส่จานเฉพาะสำหรับลูกค้าแต่ละคน พนักงานบริการสามารถนำไปเสิร์ฟให้ลูกค้าแต่ละคนได้ทันที จึงใช้เวลาในการบริการน้อย แต่ถึงอย่างไรยกเว้นสลัด ขนมปัง และเนยที่พนักงานบริการจะต้องนำมาตักแบ่งใส่จานของลูกค้าที่โต๊ะ สำหรับวิธีการเสิร์ฟจะนำอาหารเข้าทางซ้ายมือของลูกค้าโดยใช้มือซ้ายเสิร์ฟ การเสิร์ฟจะเริ่มจากลูกค้าคนแรกทางด้านขวามือของเจ้าภาพ (ยกเว้นเด็ก ผู้สูงอายุ และสุภาพสตรี) ส่วนการเก็บจานจะเข้าทางด้านขวามือของลูกค้า



การจัดสถานที่สำหรับธุรกิจบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การจัดสถานที่สำหรับธุรกิจบริการอาหาร เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งของธุรกิจบริการอาหารที่ต้องนำมาพิจารณา เรื่องความเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงการสร้างบรรยากาศห้องอาหาร โดยปัจจัยสำคัญในการเลือกสถานที่ตั้งคือการผสมผสานกันระหว่างความปลอดภัยและความคุ้มค่าทางด้านเศรษฐศาสตร์ ดังนั้น กลุ่มผู้บริหารจะต้องศึกษาข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับทำเล สถานที่ตั้ง ลูกค้า ระดับ และประเภทของห้องอาหาร ชุมชนและสังคมในละแวกนั้น โดยผ่านกระบวนการวางแผน สร้างกลยุทธ์ในการบริหารงาน และขั้นตอนต่าง ๆ มากมาย รวมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในประเด็นต่าง ๆ และการก่อสร้างการตกแต่งภายในห้องอาหารที่ต้องใช้งบประมาณอย่างเหมาะสม การดำเนินการทุกอย่างต้องเป็นไปด้วยความระมัดระวังเพราะหากถ้าเกิดความผิดพลาดในขั้นเตรียมการ นั้นหมายความว่างบประมาณหรือเม็ดเงินมหาศาลต้องหายไปพร้อมกับเวลาที่ทุ่มเทเตรียมการจัดสถานที่



การเลือกสถานที่ตั้งในการจัดสถานที่สำหรับธุรกิจการบริการอาหาร

ขั้นตอนการเลือกพื้นที่ที่เหมาะสม (Candidate Zone) สำหรับการจัดสถานที่สำหรับธุรกิจการบริการอาหาร จะเป็นการพิจารณาข้อมูลต่าง ๆ อย่างกว้าง ๆ โดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ ความปลอดภัย และความสะดวกสบายตามลำดับ ในขั้นตอนนี้สามารถแบ่งพื้นที่ที่นำมาพิจารณาทั้งหมดได้ 3 ลักษณะ ดังนี้

1. พื้นที่คัดออก (Exclusion Area) พื้นที่ในกลุ่มนี้เป็นพื้นที่ที่ไม่เหมาะในการจัดสถานที่สำหรับธุรกิจการบริการอาหาร เช่น อยู่บริเวณใกล้ที่เก็บขยะ ท่อระบายน้ำ เป็นต้น ซึ่งพื้นที่ลักษณะนี้จะไม่นำมาพิจารณา

2. พื้นที่หลีกเลี่ยง (Avoidance Area) เป็นพื้นที่ที่อาจจะสามารถจัดสถานที่สำหรับธุรกิจการบริการอาหารได้แต่ไม่เหมาะสมนัก จึงต้องหลีกเลี่ยงเพื่อลดความเสี่ยง เช่น ห้องที่อยู่ใกล้กับที่เก็บแก๊ส และพื้นที่ลาดเอียงสูงซึ่งไม่เหมาะสมกับลูกค้าที่สูงอายุ เป็นต้น

3. พื้นที่เหมาะสม (Preference Area) เป็นพื้นที่ที่สามารถจัดสถานที่สำหรับธุรกิจการบริการอาหารได้ โดยจะพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่จำเป็นในการจัดสถานที่สำหรับธุรกิจการบริการอาหารได้ เช่น ทำเลที่ตั้งของห้องอาหารที่อยู่ติดกับแม่น้ำ มีบรรยากาศเป็นธรรมชาติ หรือห้องอาหารตั้งอยู่บนอาคารสูงลูกค้าสามารถเห็นแสงสีของตึกระฟ้า และเส้นทางคมนาคมของถนนหนทางได้ ทำให้เกิดการพักผ่อนหย่อนใจ คลายเครียดและต้องการรับประทานอาหารยิ่งขึ้น เป็นต้น



การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ห้องอาหาร

การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสถานที่ของห้องอาหารนั้น ควรคำนึงถึงสิ่งอำนวยความสะดวกดังนี้

1. การจัดวางผังของห้องอาหาร เน้นความสะดวกแก่การเข้า-ออกบริเวณของห้องอาหารที่ได้มาตรฐาน
2. มีการจัดตกแต่ง สร้างบรรยากาศ เพลง และอื่น ๆ อย่างถูกต้องเหมาะสม
3. แสงสว่างเพียงพอ ความสะดวก ระบบการหมุนเวียนถ่ายเทอากาศที่ดี
4. การบริการอย่างทั่วถึง
5. ทัศนียภาพและการรักษาความปลอดภัยอื่น ๆ
6. การจัดวางโต๊ะอาหารควรให้ได้มาตรฐานและไม่กีดขวางทางมากเกินไป

