



แผนธุรกิจ : ร้านอาหารครัวพระราม 8

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

โดย

นางสาวดวงพร ห้วยหงษ์ทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

แผนธุรกิจ : ร้านอาหารครัวพระราม 8

โดย

นางสาวดวงพร ห้วยหงษ์ทอง

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

BUSINESS PLAN RAMA 8 KITCHEN

By

Duangporn Hauyhongtong

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

An Independent Study in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

Program of Entrepreneurship

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้คั่นคว่ำอิสระเรื่อง "แผนธุรกิจ :
ร้านอาหารครัวพระราม 8" เสนอ โดย นางสาวดวงพร ห้วยหงษ์ทอง เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ชารัทสนวงศ์)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาคั่นคว่ำอิสระ
อาจารย์ ดร. กฤษฎา พ็ชรวานิช

คณะกรรมการตรวจสอบการคั่นคว่ำอิสระ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. สวรรษา ช่อล้อม)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. ธนินทร์รัฐ รัตนพงษ์ภิญโญ)

...../...../.....

.....กรรมการ

(อาจารย์ ดร. กฤษฎา พ็ชรวานิช)

...../...../.....

52602709 : สาขาวิชาการประกอบการ

คำสำคัญ : แผนธุรกิจ / ร้านอาหารครัวพระราม 8

ดวงพร ห้วยหงษ์ทอง : แผนธุรกิจ : ร้านอาหารครัวพระราม 8. อาจารย์ที่ปรึกษา
การค้นคว้าอิสระ : อ.ดร.กฤษฎา พัชราวิช. 89 หน้า.

การศึกษาแผนธุรกิจ : ร้านอาหารครัวพระราม 8 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโอกาสในการประกอบธุรกิจ ประเมินความเป็นไปได้ของโครงการลงทุน วิเคราะห์สถานการณ์ ศักยภาพ และแนวโน้มการเติบโต เพื่อสามารถนำมาประยุกต์ปฏิบัติได้จริง วิธีการศึกษา ดำเนินการศึกษา ในรูปแบบการจัดทำแผนธุรกิจ ของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม โดยสืบค้น ข้อมูลและวิเคราะห์ปัจจัย เพื่อนำมาวางกลยุทธ์สร้างความได้เปรียบในด้านการแข่งขัน เพื่อนำไปสู่ การดำเนินธุรกิจที่ได้รับผลตอบแทนตามที่ได้วางเป้าหมายไว้

ผลจากการศึกษาเพื่อประสพผลสำเร็จในการประกอบธุรกิจการให้บริการ กิจการได้นำ กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างในการบริการ (Differentiation Strategies) โดยมุ่งเน้นการเลือกใช้ วัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ แผนการตลาดได้นำส่วนผสมการตลาดด้านบริการ (Marketing Mix 7P's) มาปรับเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้านแผนการบริการ มีการกำหนดขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และด้านแผนการเงิน ในการประมาณระยะเวลาคืนทุนของกิจการ คือ 1 ปี 10 เดือน และมูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value : NPV) ณ สิ้นปีที่ 5 เท่ากับ 1,504,767 บาท

ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาประกอบการตัดสินใจในการลงทุน ดำเนินธุรกิจร้านอาหาร

สาขาวิชาการประกอบการ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลายมือชื่อนักศึกษา

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

52602709 : MAJOR : ENTREPRENEURSHIP

KEY WORDS : BUSINESS PLAN / RAMA 8 KITCHEN

DUANGPORN HAUYHONGTONG : BUSINESS PLAN : RAMA 8 KITCHEN.

INDEPENDENT STUDY ADVISOR : KRISADA PACHRAVANICH, Ph. D. 89 pp.

The purpose of Krua Rama 8 Business Plan study was to analyze opportunity and feasibility of the business concerning about situation, potential, and growth trend. The method of study was in a form of business plan study of the Department of Industrial Promotion, Ministry of Industrial Thailand, by searching information and analyzing factors for strategic planning to gain an advantage in competition and receive a return as targeted.

The result of this study showed that key success of service business consisted of applying differentiation strategies to the business focusing on quality materials, using Marketing Mix 7P's strategies in operation, managing service process efficiently, and estimating payback period to one year and ten months, and NPV (Net Present Value) at the end of Year 5 is 1,504,767 Baht

As result of study it will be useful to make any decision for do any business investment

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

Program of Entrepreneurship Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2010

Student's signature

Independent Study Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลือและความอนุเคราะห์จากบุคคลหลายท่าน ขอขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.กฤษฎา พัชรวานิช อาจารย์ที่ปรึกษางานค้นคว้าอิสระ และคณะกรรมการตรวจสอบค้นคว้าอิสระอีก 2 ท่าน คือ อาจารย์ ดร.สุวรรณยา ชื้อล้อม และ อาจารย์ ดร.ชนินทร์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ ที่กรุณาให้คำแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ถ่ายทอดวิชาความรู้และประสบการณ์ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประกอบการค้นคว้า และขอบคุณแหล่งข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนให้การศึกษาค้นคว้าอิสระสำเร็จลุล่วง

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา พี่ชาย ที่ให้ความรัก ความห่วงใย เป็นกำลังใจและสนับสนุนในเรื่องของการศึกษาเสมอมา ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยและเพื่อน ๆ ทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกด้วยดีเสมอมา

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ฎ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่	
1 บทสรุปผู้บริหาร	1
กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย.....	1
โอกาสทางธุรกิจและแนวคิดในการก่อตั้งกิจการ.....	1
วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนธุรกิจ.....	2
กลยุทธ์ในการบริหารกิจการ	2
โครงสร้างการลงทุนของกิจการ	4
ผลตอบแทนจากการลงทุนของกิจการ	4
2 ความเป็นมาของโครงการ	5
ลักษณะธุรกิจ.....	6
ประวัติเจ้าของกิจการ	8
ลักษณะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน	9
แผนการดำเนินงานก่อนเปิดกิจการ	9
3 การวิเคราะห์อุตสาหกรรม	10
แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ.....	10
มาตรฐานในการประกอบธุรกิจ	13
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก	13
สภาพแวดล้อมทางด้านประชากรศาสตร์ (Population Demographics)	14
สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ (Economics)	15
สภาพแวดล้อมทางสังคมและวิถีการดำเนินชีวิต (Societal values and Lifestyles) ..	15
สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี (Technology)	16

บทที่		หน้า
	สภาพแวดล้อมทางสิ่งแวดล้อม (Environmental)	16
	สภาพแวดล้อมทางกฎหมายและข้อบังคับ (Legislation and Regulations)	17
	การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม (Five Forces Model)	18
4	การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการ (SWOT Analysis)	21
	การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการร้านอาหาร ครัวพระราม 8	21
	จุดแข็ง (Strengths)	21
	จุดอ่อน (Weakness)	22
	โอกาส (Opportunity)	22
	อุปสรรค (Threats)	24
5	วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการทำธุรกิจ กลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับ หน่วยธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับหน้าที่	25
	วิสัยทัศน์ (Vision)	25
	พันธกิจ (Mission)	25
	เป้าหมาย (Goals)	26
	กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ (Strategies)	26
6	แผนการบริหารจัดการ	29
	โครงสร้างองค์กรและผังบริหาร ครัวพระราม 8	29
	แผนด้านบุคลากร	30
	กระบวนการสรรหาบุคลากร	32
	คุณสมบัติของบุคลากร	32
	แผนการพัฒนาบุคลากร	33
	การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน	33
	สวัสดิการ	34
	กระบวนการจัดการวิกฤติ	34
	แผนการจัดการควบคุมคุณภาพอาหาร	39
7	แผนการตลาด	40
	พฤติกรรมผู้บริโภค	40
	การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market Targeting)	41

บทที่	หน้า
คู่แข่งชั้นในปัจจุบัน	42
การวิเคราะห์ความสามารถทางการแข่งขันเปรียบเทียบกับคู่แข่ง.....	43
กลยุทธ์ทางการตลาด	43
การกำหนดตำแหน่งทางธุรกิจของครัวพระราม 8 (Market Positioning)	48
8 แผนการให้บริการ.....	49
ทำเลที่ตั้ง ร้านอาหารครัวพระราม 8	49
การให้บริการ.....	51
ทรัพย์สินที่ใช้ลงทุนและประมาณการค่าเสื่อมราคา.....	53
การคำนวณค่าเสื่อมราคาใช้วิธีคิดค่าเสื่อมราคาแบบเส้นตรง.....	54
ประมาณการรายได้ ต้นทุน และค่าใช้จ่าย.....	54
ประมาณต้นทุนการให้บริการ.....	56
9 แผนการเงิน.....	58
การลงทุนในโครงการ	58
โครงสร้างการใช้เงินลงทุน.....	59
เป้าหมายทางการเงิน.....	59
ประมาณการทางการเงินเพิ่ม / ลดจากปีก่อน.....	59
ประมาณการงบการเงิน.....	60
การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน.....	63
การวิเคราะห์ผลตอบแทนการลงทุน	64
ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period).....	65
มูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value).....	65
การจำลองสถานการณ์ด้วยสมมติฐานทางการเงิน	66
10 การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงโครงการ.....	68
การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ	68
แผนสำรองฉุกเฉิน	69
แผนในอนาคต	70
ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหาร (Key Success Factors)	70
บรรณานุกรม.....	71

	หน้า
ภาคผนวก	73
ภาคผนวก ก พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ 2522.....	74
ภาคผนวก ข ตัวอย่างรายการบุฟเฟ่ต์อาหารไทย.....	81
ภาคผนวก ค รายการอาหาร	85
ประวัติผู้วิจัย	89

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดง โครงสร้างการลงทุน.....	4
2 แสดง ผลตอบแทนจากการลงทุน.....	4
3 แสดง ประวัติการทำงานของผู้ของกิจการท่านที่ 1.....	8
4 แสดง ประวัติการทำงานของผู้ของกิจการท่านที่ 2.....	8
5 แสดง แผนการดำเนินงานก่อนเปิดกิจการ	9
6 แสดง จำนวนประชากรและบ้านเขตพระนคร	23
7 แสดง การวิเคราะห์ความสามารถทางการแข่งขันเปรียบเทียบคู่แข่ง.....	43
8 แสดง การวิเคราะห์การแข่งขัน (Competitive Matrix).....	47
9 แสดง ทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณการค่าเสื่อมราคา.....	53
10 แสดง การคำนวณค่าเสื่อมราคา	54
11 แสดง ประมาณการรายได้.....	54
12 แสดง ประมาณการต้นทุนแรงงาน.....	55
13 แสดง ประมาณการค่าใช้จ่ายอื่นๆ.....	56
14 แสดง ประมาณการต้นทุนการให้บริการ	56
15 แสดง ประมาณการต้นทุนคงที่	57
16 แสดง ประมาณการต้นทุนผันแปร	57
17 แสดง โครงสร้างการใช้เงินลงทุน	59
18 แสดง ประมาณการทางการเงินเพิ่ม / ลดจากปีก่อน	60
19 แสดง ประมาณการงบกำไรขาดทุน	61
20 แสดง ประมาณการงบกระแสเงินสด	62
21 แสดง ประมาณการงบดุล.....	63
22 แสดง การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน.....	64
23 แสดง การวิเคราะห์จุดคุ้มทุน	64
24 แสดง กระแสเงินสดสุทธิของโครงการ	65
25 แสดง สมมติฐานทางการเงินในสถานะปกติ	66

ตารางที่		หน้า
26	แสดงสมมติฐานทางการเงินในสภาวะประสบความสำเร็จ.....	66
27	แสดงสมมติฐานทางการเงินในสภาวะไม่ประสบความสำเร็จ.....	67

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงที่ตั้งของกิจการ	6
2	แสดงสัญลักษณ์ของกิจการ	7
3	แสดงหน้าร้านของกิจการ	7
4	แสดงธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (แบ่งตามภาคธุรกิจ)	11
5	แสดงธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหารและเครื่องดื่ม (แบ่งตามภาค)	12
6	แสดงร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือนจำแนกตามประเภทค่าใช้จ่าย ปี 2552	14
7	แสดงแบบจำลอง Five Force Model ของ Michael E. Porter	18
8	แสดงโครงสร้างองค์กร	30
9	แสดงเครื่องแบบพนักงาน	46
10	แสดงตำแหน่งทางธุรกิจของครัวพระราม 8	48
11	แผนที่ตั้งของครัวพระราม 8	49
12	แสดงผังการจัดพื้นที่ภายในของร้านอาหารครัวพระราม 8	50
13	แสดงโต๊ะอาหารภายในร้านครัวพระราม 8	51
14	แสดงผังขั้นตอนการให้บริการ	52

บทที่ 1

บทสรุปผู้บริหาร

ร้านอาหารครัวพระราม 8 เป็นธุรกิจร้านอาหารจานด่วน รูปแบบกิจการเปิดใหม่ โดยมีบริการบุฟเฟ่ต์อาหารไทยในเวลา 11.00 - 14.00 น. หลังจากนั้นให้บริการอาหารตามสั่ง สถานที่ประกอบกิจการตั้งอยู่ใกล้เชิงสะพานพระราม 8 ฟังข้างขึ้น เลขที่ 616 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 มีผู้ร่วมทุนจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ นางสาวดวงพร ห้วยหงษ์ทอง นายสรรศักดิ์ ห้วยหงษ์ทอง และนางมุกดา ห้วยหงษ์ทอง เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 10.30 - 20.00 น.

กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย

1. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายหลัก คือ ผู้ที่ทำงานบริเวณถนนวิสุทธิกษัตริย์ ได้แก่ หน่วยงานราชการ ธนาคาร บริษัทต่างๆ และประชาชนผู้พักอาศัยบริเวณดังกล่าว
2. กลุ่มลูกค้าเป้าหมายรอง คือ ประชาชนผู้สัญจรที่มาติดต่อธุรกรรมกับหน่วยงานราชการและเอกชน บริเวณถนนวิสุทธิกษัตริย์

โอกาสทางธุรกิจและแนวคิดในการก่อตั้งกิจการ

อาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ในสถานะที่เศรษฐกิจรุ่งเรืองหรือตกต่ำ ธุรกิจร้านอาหารได้รับผลกระทบน้อยที่สุด และปัจจุบันรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในสังคมเปลี่ยนแปลงไป ความเร่งรีบเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาหารรับประทานในครัวเรือน ส่งผลให้การเลือกซื้อหรือรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มจำนวนมากขึ้น เพราะความสะดวกและรวดเร็ว

ถนนวิสุทธิกษัตริย์ มีหน่วยงานราชการและเอกชนหลายแห่ง เช่น กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงคมนาคม และธนาคารกรุงไทย เป็นต้น มีกลุ่มผู้บริโภคจำนวนมาก โดยเฉพาะช่วงวันและเวลาทำการ แต่บริเวณดังกล่าวมีร้านอาหารให้เลือกรับประทานน้อย ส่วนมากเป็นร้านรถเข็นขายข้าวแกงและร้านอาหารตามสั่งที่อยู่ในซอย มิได้ะให้บริการน้อยไม่สามารถรองรับผู้บริโภคในช่วงเวลาพักรับประทานอาหารได้ ผู้ประกอบการจึงเห็นโอกาสในการดำเนินธุรกิจ

เพราะที่พักออาศัยมีทำเลที่ตั้งติดถนนสายหลัก เดินทางสะดวก ประชาชนผู้สัญจรและผู้บริโภคสังเกตเห็นได้ชัดเจน ผู้ประกอบการจึงเปิดธุรกิจร้านอาหาร ครั้วพระราม 8

วัตถุประสงค์ในการจัดทำแผนธุรกิจ

1. เพื่อศึกษาโอกาสความเป็นไปได้ในการเนินธุรกิจร้านอาหาร
2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจอย่างมีเป้าหมาย
3. เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินความเป็นไปได้ของการลงทุน และผลตอบแทนในรูปของกำไรที่เกิดขึ้นในการเนินธุรกิจร้านอาหาร
4. เพื่อเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ประกอบการตัดสินใจลงทุนสำหรับผู้สนใจเปิดกิจการร้านอาหาร

กลยุทธ์ในการบริหารกิจการ

ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง หากธุรกิจไม่มีจุดเด่นในการขายและดำเนินกิจการเหมือนร้านอาหารทั่วไปทำให้ธุรกิจไม่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างยั่งยืน ดังนั้นธุรกิจร้านอาหารควรมีจุดเด่นที่เป็นเอกลักษณ์และสร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักก่อให้เกิดการจดจำ ร้านอาหารครั้วพระราม 8 ดำเนินนโยบายเน้นกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) ในด้านบริการ โดยเลือกใช้วัตถุดิบที่ดี มีคุณภาพ ใหม่ สด สะอาด ปราศจากผงชูรส และเลือกใช้ภาชนะที่เหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค มีการจัดวางตกแต่งอาหารเพื่อเสริมให้อาหารมีมูลค่าและน่ารับประทาน ราคายุติธรรม การบริการที่รวดเร็วเพราะทางร้านฝึกอบรมพนักงานให้มีจิตสำนึกในการให้บริการ (Serviced Mind) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและก่อให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำ

ด้านการให้บริการ ร้านอาหารครั้วพระราม 8 เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 10.30 - 20.00 น. ร้านมีบริการบุฟเฟ่ต์อาหารไทยในเวลา 11.00 - 14.00 น. โดยจัดรายการอาหารให้มีความหลากหลายสับเปลี่ยนหมุนเวียน และมีขนมจีน โดยมีเครื่องน้ำยาให้เลือก 3 ชนิด ได้แก่ น้ำยากะทิ แกงไตปลา และแกงเขียวหวาน เสริฟพร้อมเครื่องเคียงผักสดหลากชนิด ร้านคำนึงถึงความสะดวกของผู้บริโภคที่บางโอกาสไม่สามารถเดินทางมารับประทานอาหารได้ เช่น ช่วงฤดูฝน ผู้บริโภคเดินทางมารับประทานอาหารลำบาก ทางร้านมีบริการรับทำอาหารกล่อง และจัดส่งถึงที่ (Delivery) ร้านทำการปรับเปลี่ยนหมุนเวียนอาหารตามความเหมาะสมเพื่อไม่ให้ผู้บริโภคเกิดความจำเจกับอาหารรสชาติเดิมนอกจากนี้ลูกค้าสามารถแนะนำรายการอาหารที่

ต้องการให้ทางร้านมีไว้บริการ และติชมรสชาติอาหารและการบริการเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น

ด้านบุคลากร มีการกำหนดกระบวนการในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพและมีคุณสมบัติที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในด้านอาหาร และจิตสำนึกในการบริการ (Serviced Mind) เพื่อสร้างความพึงพอใจการให้บริการกับลูกค้า

ด้านการตลาด ธุรกิจร้านอาหารมีการแข่งขันสูง คู่แข่งรายใหม่สามารถเข้าสู่ตลาดได้ง่าย เพราะอุปสรรคในการเข้าสู่ธุรกิจมีน้อย ร้านอาหารครัวพระราม 8 เป็นผู้ดำเนินธุรกิจรายใหม่ ต้องมีการวางแผนการตลาดที่ดี โดยมีการแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) กำหนดตลาดเป้าหมาย (Targeting) การกำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ (Positioning) และกำหนดส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix 7P's) ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
2. กลยุทธ์ด้านราคา (Price)
3. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
4. กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
5. กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)
6. กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process)
7. กลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์การบริการ (Physical Evident)

ด้านการเงิน ร้านอาหารครัวพระราม 8 บริหารจัดการธุรกิจด้วยเงินสดจากการระดมทุนผู้ถือหุ้นของบุคคลในครอบครัว จำนวน 3 ท่าน เพื่อไม่ก่อให้เกิดความยุ่งยากและซับซ้อนในการบริหารจัดการ สำหรับสถานประกอบการเป็นที่อยู่อาศัยของเจ้าของกิจการ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในการหาทำเลที่ตั้ง และไม่ก่อให้เกิดภาระหนี้สินในการลงทุน

โครงสร้างการลงทุนของกิจการ

ตารางที่ 1 แสดงโครงสร้างการลงทุน

(บาท)

รายการ	ส่วนของเจ้าของ	รวม
ค่าปรับปรุงตกแต่งร้าน	500,000	500,000
อุปกรณ์เครื่องครัว	120,000	120,000
เฟอร์นิเจอร์	120,000	120,000
เครื่องใช้สำนักงาน	10,000	10,000
รถมอเตอร์ไซด์	10,000	10,000
ค่าใช้จ่ายบริหารก่อนดำเนินการ	100,000	100,000
เงินทุนหมุนเวียน	100,000	100,000
รวมค่าใช้จ่าย	960,000	960,000

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 2 แสดงผลตอบแทนของการลงทุน

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กำไรก่อนดอกเบี้ยและภาษี	347,227	559,870	686,236	827,819	986,274
กำไรสุทธิ	243,059	391,909	480,365	579,473	690,392
จุดคุ้มทุน (บาท)	790,515	816,637	844,160	873,150	903,672
มูลค่าปัจจุบันสุทธิของการลงทุน (NPV) ณ สิ้นปีที่ 5 มีมูลค่าเท่ากับ 1,504,767 บาท					
ระยะเวลาคืนทุน : 1 ปี 10 เดือน					

บทที่ 2

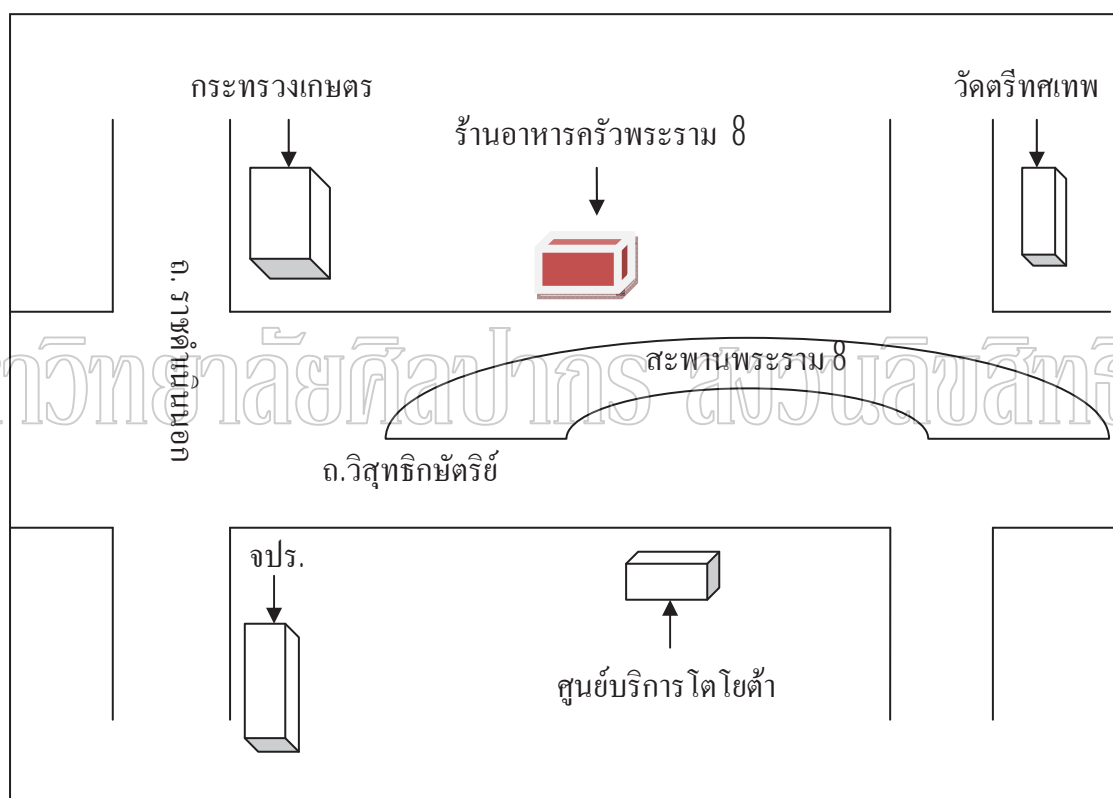
ความเป็นมาของโครงการ

อาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ไม่ว่าจะเศรษฐกิจรุ่งเรืองหรือตกต่ำ ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่ได้รับผลกระทบน้อยที่สุด ข้อมูลจากฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงเทพพบว่าปี 2552 ธุรกิจโดยรวมชะลอตัวลงตามภาวะเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ประกอบกับสถานการณ์ทางการเมืองที่มีความขัดแย้งรุนแรง ทำให้ผู้บริโภคระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น ปี 2553 มูลค่าธุรกิจร้านอาหารเติบโตร้อยละ 8.0 เป็นรายได้ 74,670 ล้านบาท (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย 2553) เพราะมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาล เช่น โครงการไทยเข้มแข็ง และโครงการเศรษฐกิจสร้างสรรค์ต่าง ๆ ก่อให้เกิดการจ้างงาน ประชาชนมีรายได้และกำลังซื้อเพิ่มขึ้น (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย 2553) การเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ส่งผลให้วิถีการดำเนินชีวิตเปลี่ยนแปลงไป ผู้คนดำเนินชีวิตด้วยความเร่งรีบทั้งในการเดินทางและการทำงานเนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลา จึงไม่มีเวลาประกอบอาหารด้วยตนเองทำให้ผู้บริโภคมีแนวโน้มการรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มสูงขึ้น

ผู้ประกอบการเห็นโอกาสเติบโตในธุรกิจร้านอาหาร เนื่องจากถนนวิสุทธิกษัตริย์ มีสถานที่ราชการ ธนาคารและสำนักงานหลายแห่ง เช่น กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ธนาคารกรุงไทย เป็นต้น เป็นบริเวณที่มีกลุ่มผู้บริโภคจำนวนมาก โดยเฉพาะวันและเวลาทำงาน แต่บริเวณดังกล่าวมีร้านอาหารค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เป็นรถเข็นขายอาหารหรือร้านขายอาหารตามสั่งเล็ก ๆ ที่อยู่ในซอยมีที่นั่งจำกัดไม่เพียงพอกับจำนวนผู้บริโภค ผู้ประกอบการมีบ้านพักอาศัยอยู่บริเวณดังกล่าวและทำเลติดถนนสะดวกต่อการเดินทางจึงเห็นช่องทางและโอกาสในการลงทุนเพื่อทำธุรกิจร้านอาหาร

ลักษณะธุรกิจ

ชื่อ : คริวพระราม 8
 ที่ตั้ง : 616 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร
 กรุงเทพมหานคร 10200
 รูปแบบการให้บริการ : อาหารจานด่วน บุฟเฟ่ต์อาหารไทยมื้อกลางวัน
 วันที่เปิดดำเนินการ : 1 เมษายน 2554



ภาพที่ 1 แสดงที่ตั้งร้านอาหารคริวพระราม 8



ภาพที่ 2 แสดงสัญลักษณ์ร้านอาหารครัวพระราม 8



ภาพที่ 3 แสดงหน้าร้านของกิจการ

ประวัติเจ้าของกิจการ

ชื่อ : นางสาวดวงพร ห้วยหงษ์ทอง
 ที่อยู่ : 28/3 ถนน ประชาธิปไตย แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
 การศึกษา : ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
 ปัจจุบันกำลังศึกษาต่อปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจ
 สาขาวิชาประกอบการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ตารางที่ 3 แสดงประวัติการทำงานของเจ้าของกิจการ

ปี	ตำแหน่ง	สังกัด
2548	Retail Representative	Retail , Truemove Co.th
2549	CM Representative	Premium Contact Center , Truemove Co.th
2550	CM Representative	FCRM & VIP , Truemove Co.th

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ลักษณะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

ดูแลกลุ่มลูกค้า VIP ที่เป็นบุคคลและนิติบุคคล แนะนำข้อมูลผลิตภัณฑ์ บริการ
 ประสานงานรับเรื่องและแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้า ประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์กรเพื่อ
 ปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ ให้กับกลุ่มลูกค้า VIP

ชื่อ : นายสรรศักดิ์ ห้วยหงษ์ทอง
 ที่อยู่ : 28/3 ถนนประชาธิปไตย แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร
 การศึกษา : ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตารางที่ 4 แสดงประวัติการทำงานของเจ้าของกิจการ

ปี	ตำแหน่ง	สังกัด
2539	Marketing Executive	บริษัท บู้คส์โปรโมชัน เซอร์วิส
2542	Account Executive	บริษัท จีเอ็มเอ็ม มีเดีย จำกัด มหาชน
2547	Manager Marketing Communication	บริษัท สามารถ - ไอโอบาย จำกัด มหาชน

ลักษณะงานที่รับผิดชอบในปัจจุบัน

คิดและควบคุมดูแลการจัดทำใช้สื่อ โฆษณาทุกประเภท ดูแลการจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายทั้งหมด เช่น งานคอนเสิร์ต , กิจกรรม ณ จุดขาย เป็นต้น

ชื่อ : นางมุกดา ห้วยหงษ์ทอง

ที่อยู่ : 28/3 ถนน ประชาธิปไตย แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร

การศึกษา : ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แผนการดำเนินงานก่อนเปิดกิจการ

แสดงด้วยระยะเวลาการปฏิบัติงาน (Gantt Chart) โดยเริ่มปฏิบัติงานกำหนดทิศทางและเตรียมจัดตั้งธุรกิจวันที่ 1 ตุลาคม 2553 จนถึงขั้นตอนการจัดหาอุปกรณ์ในวันที่ 31 มีนาคม 2554 รวมระยะเวลา 7 เดือน และพร้อมเปิดทำการวันที่ 1 เมษายน 2554

ตารางที่ 5 แสดงแผนการดำเนินงานก่อนดำเนินการ

ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	2553				2554			
		ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	
1. กำหนดทิศทางและเตรียมจัดตั้งธุรกิจ	เจ้าของกิจการ								
2. ศึกษาเกี่ยวกับการทำอาหารและคิดรูปแบบอาหาร	เจ้าของกิจการ								
3. จัดทำแผนธุรกิจ	เจ้าของกิจการ								
4. ตกแต่งร้าน	เจ้าของกิจการ								
5. จัดหาพนักงาน	เจ้าของกิจการ								
6. จัดหาอุปกรณ์และพนักงาน	เจ้าของกิจการและพนักงาน								
7. เปิดกิจการ	เจ้าของกิจการและพนักงาน								

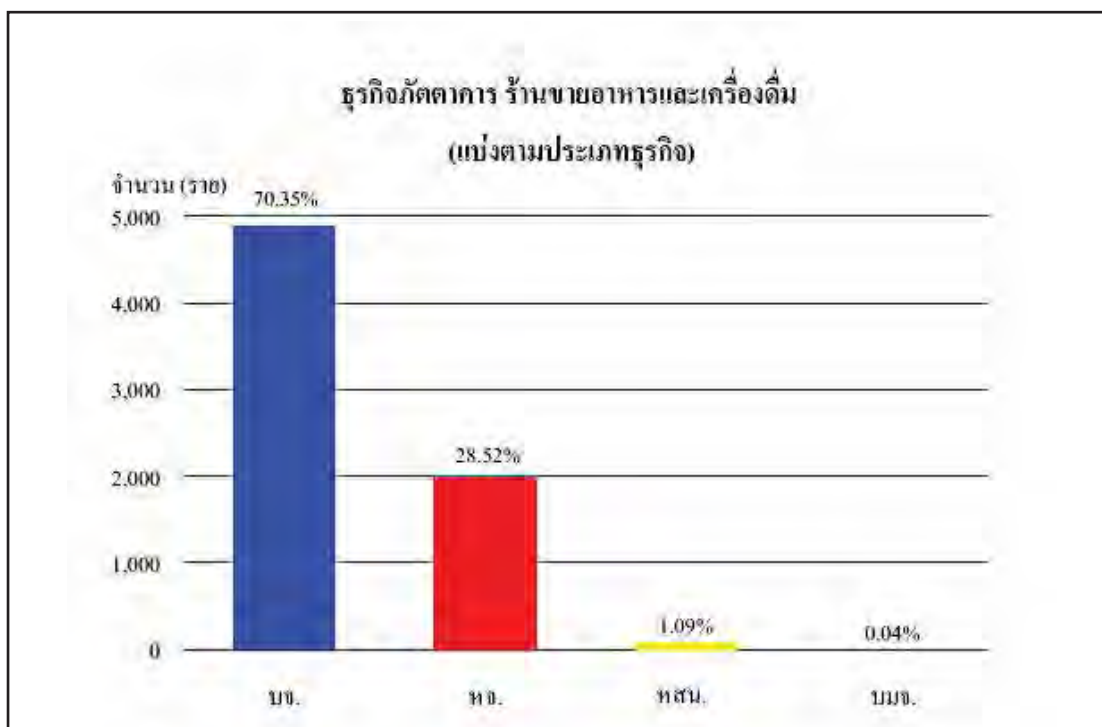
บทที่ 3

การวิเคราะห์อุตสาหกรรม

การวิเคราะห์อุตสาหกรรมเป็นสิ่งสำคัญ ที่ทำให้ผู้ประกอบการเข้าใจถึงโครงสร้างอุตสาหกรรม ในด้านการผลิต การตลาด รวมถึงสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อแนวโน้มของอุตสาหกรรมในปัจจุบัน เช่น สภาพการเติบโตของอุตสาหกรรม หรือการชะลอตัวของเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่ออุตสาหกรรม ข้อมูลต้องมาจากแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้และเป็นที่ยอมรับ ทำให้ผู้ประกอบการทราบถึงโอกาสและอุปสรรคต่าง ๆ ของธุรกิจ เพื่อนำมาปรับใช้กับแผนการดำเนินงาน การจัดทำกลยุทธ์ ในธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ

แนวโน้มการเติบโตของธุรกิจ

สถานะสังคมและรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนแปลงไป ความเร่งรีบในการเดินทางและการทำงานเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาหารในครัวเรือน ผู้บริโภคมีแนวโน้มการรับประทานอาหารนอกบ้านหรือซื้ออาหารปรุงสำเร็จสูงขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยเติบโตอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลภาพรวมธุรกิจร้านอาหารจากกระทรวงพาณิชย์ ณ วันที่ 30 กันยายน 2552 มีธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหาร และเครื่องดื่ม ทั่วประเทศรวม 6,951 ราย (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2552) และมีทุนจดทะเบียนรวม 28,123.09 ล้านบาท (กรมพัฒนาธุรกิจการค้า 2552) แบ่งเป็นประเภทนิติบุคคล สถานที่ตั้ง และสำนักงานในแต่ละภาค ดังนี้



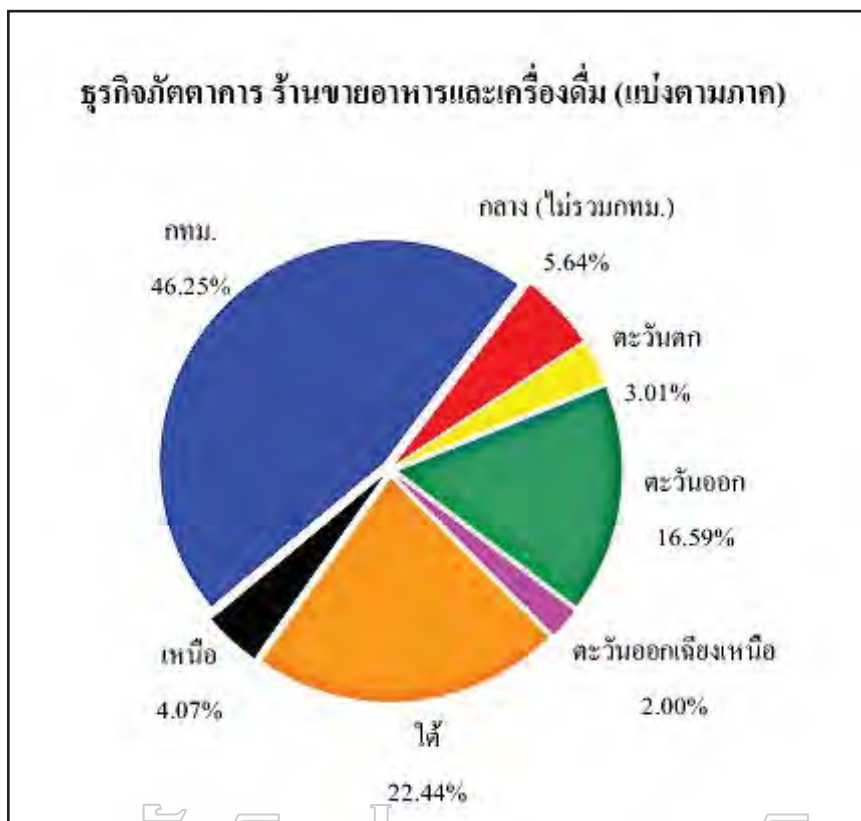
มหาวิทยาลัยศิลปากร ส่วนวิจัยสิทธิ์

ภาพที่ 4 ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหารเครื่องดื่ม (แบ่งตามภาคธุรกิจ)

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหารเครื่องดื่ม (แบ่งตามภาคธุรกิจ)

[ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 สิงหาคม 2553, เข้าถึงได้จาก [http://www.dbd.go.th/mainsite/](http://www.dbd.go.th/mainsite/fileadmin/statistic/statistic_bycategory/0005/1_20091020.pdf)

[fileadmin/statistic/statistic_bycategory/0005/1_20091020.pdf](http://www.dbd.go.th/mainsite/fileadmin/statistic/statistic_bycategory/0005/1_20091020.pdf)



ภาพที่ 5 ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหารเครื่องดื่ม (แบ่งตามภาค)

ที่มา : กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, ธุรกิจภัตตาคาร ร้านอาหารเครื่องดื่ม (แบ่งตามภาค)

[ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 สิงหาคม 2553, เข้าถึงได้จาก http://www.dbd.go.th/mainsite/fileadmin/statistic/statistic_bycategory/0005/1_20091020.pdf

ธุรกิจร้านอาหารมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นคาดว่าในปี 2553 มูลค่าธุรกิจร้านอาหารจะเติบโตร้อยละ 8.0 เป็นรายได้ 74,670 ล้านบาท (ฝ่ายวิจัยธุรกิจ ธนาคารกรุงไทย 2553) มีปัจจัยสนับสนุนจากรัฐบาล เช่น โครงการไทยเข้มแข็งและโครงการเศรษฐกิจสร้างสรรค์ต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดการจ้างงานทำให้ประชาชนมีรายได้และกำลังซื้อเพิ่มขึ้น ส่งผลดีต่อธุรกิจร้านอาหาร

ร้านอาหารครัวพระราม 8 ตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการและสำนักงานหลายแห่ง ผลจากการสำรวจมีจำนวนผู้ทำงานบริเวณนี้ 5,457 คน แขวงบ้านพานถม ซึ่งเป็นที่ตั้งร้านมีจำนวนประชากร 8,156 คน (กรมการปกครอง 2553) ร้านมีทำเลที่ตั้งติดถนนสายหลักเดินทางสะดวก เหมาะสมกับการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร

มาตรฐานในการประกอบธุรกิจ

ผู้ประกอบการธุรกิจในทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์เพื่อยึดเป็นแนวทางปฏิบัติในการประกอบอาชีพและความคุมให้ผู้ประกอบการดำเนินธุรกิจด้วยความเหมาะสม มาตรฐานในการประกอบธุรกิจจึงเป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการควรยึดปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาตรฐานในการประกอบธุรกิจร้านอาหาร แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพอาหาร สิ่งสำคัญคือเรื่องความสะอาด สถานที่สำหรับประกอบอาหารต้องมีขนาดเหมาะสม แยกเป็นสัดส่วนสะดวกต่อการบำรุงรักษาและทำความสะอาด วัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารต้องสดใหม่ ไม่มีสิ่งอันตรายเจือปน และเรื่องของรสชาติอาหาร ต้องมีความคงที่เป็นมาตรฐาน คือ ปรงอาหารก็ครั้งต้องได้รสชาติที่ใกล้เคียงเหมือนเดิม

2. มาตรฐานการจัดการ เช่น การกำหนดราคาอาหาร ภาพลักษณ์ของร้าน วิธีการควบคุมต้นทุนและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ การสร้างวัฒนธรรมประจำร้าน และการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติการ เป็นต้น

คริวพระราม 8 กำหนดมาตรฐานในการดำเนินธุรกิจ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทั้งนี้เป็นการสร้างตราสินค้าและขยายฐานลูกค้าออกไป นำไปสู่ความสำเร็จของธุรกิจ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอก

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นเครื่องมือสำคัญที่กำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมธุรกิจที่เปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อมภายนอกเป็นปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องติดตามแนวโน้มและประเมินสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เพื่อนำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสมนำไปสู่ความก้าวหน้าของธุรกิจ

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายนอกที่ผู้ประกอบการควรคำนึงถึง มีดังนี้

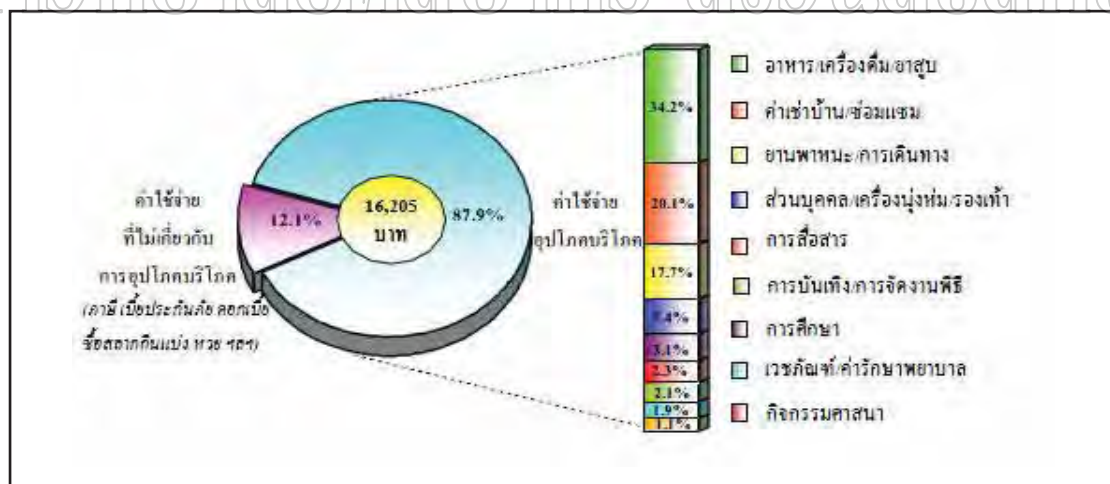
1. สภาพแวดล้อมทางด้านประชากรศาสตร์
2. สภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ
3. สภาพแวดล้อมทางสังคมและวิถีการดำเนินชีวิต
4. สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี
5. สภาพแวดล้อมทางสิ่งแวดล้อม
6. สภาพแวดล้อมทางกฎหมายและข้อบังคับ

สภาพแวดล้อมทางด้านประชากรศาสตร์ (Population Demographics)

ข้อมูลสถิติแสดงให้เห็นว่ากรุงเทพมหานครมีจำนวนประชากรมากที่สุดเป็นอันดับ 1 ของประเทศ ผลการสำรวจปี 2551 พบว่า กรุงเทพมหานครมีจำนวนประชากร 5,710,883 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2551) และมีอัตราการเกิดของประชากรมากเป็นอันดับ 1 ผลสำรวจพบว่ามี การเกิดของประชากร 106,779 คน (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2551) ข้อมูลเบื้องต้นแสดงให้เห็นว่า ประชากรในกรุงเทพมหานครมีการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การบริโภคโดยรวมเพิ่มขึ้น

ข้อมูลรายได้และค่าใช้จ่ายของครัวเรือนในประเทศไทยปี 2552 พบว่า ครัวเรือน ทั่วประเทศมีรายได้เฉลี่ยเดือนละ 20,930 บาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2552) ส่วนใหญ่เป็นรายได้ จากการทำงาน และมีรายจ่ายเฉลี่ยเดือนละ 16,205 บาท (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2552) ค่าใช้จ่าย ส่วนใหญ่เป็นค่าอาหารและเครื่องดื่มคิดเป็นร้อยละ 34.2 (สำนักงานสถิติแห่งชาติ 2552) ส่งผลต่อการ ดำเนินธุรกิจร้านอาหาร

ร้านอาหารครัวพระราม 8 ตั้งอยู่กรุงเทพมหานคร จังหวัดที่มีประชากรมากเป็นอันดับ 1 และตั้งอยู่ใกล้สถานที่ราชการสำนักงานหลายแห่ง จากข้อมูลจำนวนประชากร รายได้ และค่าใช้จ่าย ในครัวเรือน ผู้ประกอบการเห็นว่าเป็นสภาพแวดล้อมที่ดีต่อการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร



ภาพที่ 6 แสดงร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือนจำแนกตามประเภทค่าใช้จ่ายปี 2552

ที่มา : สำนักงานสถิติแห่งชาติ, แสดงร้อยละของค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือนของครัวเรือน จำแนกตามประเภทค่าใช้จ่ายปี 2552 [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 27 สิงหาคม 2553, เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/survey/socioExec52.pdf>

สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ (Economics)

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจมีผลกระทบโดยตรงต่อธุรกิจ ภาวะเศรษฐกิจดีส่งผลให้ผู้ประกอบการมีความมั่นใจในการดำเนินธุรกิจรวมถึงผู้บริโภคมีความมั่นใจในการใช้จ่าย เศรษฐกิจไตรมาสสองปี 2553 ขยายตัวร้อยละ 9.1 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค 2553) ดังนั้น ในครึ่งปีแรกของเศรษฐกิจไทยขยายตัวร้อยละ 10.6 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค 2553) สาเหตุจากการฟื้นตัวของเศรษฐกิจโลกและความมั่นใจของนักลงทุน ส่งผลให้การผลิต การส่งออก การลงทุนและการบริโภคของภาคเอกชนปรับตัวดีขึ้น มีอัตราการว่างงานร้อยละ 1.3 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค 2553) และการใช้จ่ายครัวเรือนขยายตัวร้อยละ 6.5 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค 2553) เทียบกับไตรมาสแรกที่ขยายตัวร้อยละ 4.0 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค 2553) เพราะได้การสนับสนุนจาก 1) ภาวะการจ้างงานที่อยู่ในเกณฑ์ดี 2) รายได้เกษตรกรสูงขึ้นตามราคาสินค้าเกษตร 3) การกระตุ้นเศรษฐกิจของรัฐบาลตามโครงการลงทุนภายใต้แผนปฏิบัติการไทยเข้มแข็ง ส่งผลให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการใช้จ่าย (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค 2553)

การประเมินศักยภาพเศรษฐกิจของประเทศ ด้านการผลิต การส่งออก การบริโภคภาคครัวเรือน การลงทุน รวมทั้งสถานการณ์ทางการเมืองภายในประเทศหากไม่มีเหตุการณ์ที่มีความรุนแรง และแนวโน้มอัตราเงินเฟ้อในช่วงครึ่งปีหลังชะลอลงเนื่องจากฐานราคาสินค้าปรับตัวขึ้น เศรษฐกิจไทยปี 2553 ขยายตัวในช่วงร้อยละ 7.0 - 7.5 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค 2553) การบริโภคของภาคครัวเรือนขยายตัวร้อยละ 4.1 (สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค 2553)

ข้อมูลภาพรวมเศรษฐกิจในปี 2553 ส่งผลดีต่อการประกอบธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 เนื่องจากเศรษฐกิจมีแนวโน้มดี ภาวะการจ้างงานอยู่ในเกณฑ์ที่ดี การใช้จ่ายในภาคครัวเรือนเพิ่มขึ้น ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการใช้จ่าย ส่งผลให้ผู้บริโภคนิยมรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มขึ้น

สภาพแวดล้อมทางสังคมและวิถีการดำเนินชีวิต (Societal values and lifestyles)

คนไทยส่วนใหญ่ในอดีตประกอบอาชีพเกษตรกรเป็นหลัก ลักษณะครอบครัวเป็นแบบครอบครัวขยาย ผู้ชายทำหน้าที่ในการออกไปทำงานนอกบ้าน ผู้หญิงทำหน้าที่เลี้ยงดูบุตร ดูแลงานบ้านและประกอบอาหารทานเองภายในครัวเรือน พฤติกรรมการกินอยู่เป็นแบบง่าย ๆ กับข้าวมีไม่หลากหลายแต่อาหารที่บริโภคเป็นหลักคือข้าว (พรชนก จันทรพรหม 2551 : 11) วิถีการดำเนินชีวิต

ปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป ทั้งผู้ชายและผู้หญิงออกไปทำงานนอกบ้านมากขึ้น และจากสภาวะการทำงานที่เร่งรีบต้องทำงานแข่งกับเวลา ส่งผลให้ไม่มีเวลาประกอบอาหารรับประทานเอง จึงนิยมทานอาหารปรุงสำเร็จ หรือทานอาหารนอกบ้านเพิ่มขึ้น

Nielsen Research ประเทศไทย ทำการสำรวจเกี่ยวกับการรับประทานทานอาหารนอกบ้าน พบว่าคนไทยนิยมทานอาหารนอกบ้านเดือนละหลายครั้ง เนื่องจากสะดวกสบายกว่าประกอบอาหารทานเอง ร้านอาหารควรเป็นสถานที่ที่ผู้บริโภคสามารถใช้บริการได้สะดวกสบายและราคาสมเหตุสมผล คนไทยเลือกรับประทานอาหารนอกบ้านในวันเสาร์ 31% (Marketing oops 2552) และวันจันทร์ถึงวันพฤหัสบดี ในสัดส่วนใกล้เคียงกันคือ 30% (Marketing oops 2552) เกณฑ์ในการเลือกร้านอาหารพิจารณาจากประเภทอาหารก่อนเป็นอันดับแรก ราคาอาหารที่เหมาะสมเป็นอันดับรองลงมา มื้อที่นิยมทานอาหารนอกบ้านมากที่สุด คือ มื้อเย็น รองลงมา คือ มื้อกลางวัน (Marketing oops 2552)

สภาพสังคมและวัฒนธรรมเปลี่ยนแปลงไปส่งผลต่อพฤติกรรมการดำเนินชีวิต ผู้บริโภคนิยมรับประทานอาหารนอกบ้านมากขึ้นเนื่องจากสะดวกประหยัดเวลา ซึ่งส่งผลดีต่อธุรกิจร้านอาหาร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

สภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี (Technology)

เทคโนโลยีมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมากในปัจจุบัน และมีความสำคัญต่อภาคธุรกิจ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้มีทั้งข้อดี และข้อเสีย ผู้ประกอบธุรกิจควรศึกษาให้ถี่ถ้วน เพื่อนำข้อดีของเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ

อินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมากในปัจจุบันเนื่องจากสามารถเข้าถึงกลุ่มคนได้ง่าย และเป็นช่องทางการตลาดที่มีต้นทุนต่ำ ธุรกิจนำมาใช้เพื่อประชาสัมพันธ์และติดต่อกับลูกค้า เช่น เว็บไซต์หรือ Facebook รวมถึงการติดต่อผ่านโทรศัพท์มือถือที่มีความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆเข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น โปรแกรมการจัดทำบัญชีนำมาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการตรวจสอบ เป็นต้น

สภาพแวดล้อมทางสิ่งแวดล้อม (Environmental)

สิ่งแวดล้อมมีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ผู้ประกอบธุรกิจควรให้ความสำคัญในเรื่องการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ธุรกิจร้านอาหารจำเป็นต้องดูแลในเรื่องการกำจัดสิ่งปฏิกูลขยะจากอาหาร โดยมีการคัดแยกประเภทของขยะก่อนทิ้งลงถัง เนื่องจากขยะบางประเภท เช่น

ขวดพลาสติก กล่องโฟม สามารถรีไซเคิลนำกลับมาใช้ใหม่ หรือขยะจากเศษอาหารสามารถคัดแยก โดยคัดตะแกรงเพื่อกรองเศษอาหารไม่ให้อุดตันท่อระบายน้ำซึ่งก่อให้เกิดปัญหาน้ำเสีย โดยขยะจากเศษอาหารนำไปทำเป็นอาหารสัตว์หรือผ่านขบวนการแปรรูปเป็นปุ๋ยสำหรับการเกษตร รวมทั้งแปลงเป็นพลังงานทดแทนได้ ซึ่งการช่วยลดปัญหาขยะล้นโลกได้ทางหนึ่ง เรื่องกลิ่นคัวนจากการประกอบอาหารเป็นอีกสิ่งที่คุณประกอบการควรดูแล เนื่องจากการประกอบอาหารบางประเภทมีกลิ่นคัวน ร้านอาหารควรติดเครื่องดูดกลิ่นคัวน เพื่อป้องกันกลิ่นรบกวน

ครัวพระราม 8 เป็นธุรกิจร้านอาหารที่ตระหนักถึงความสำคัญของสิ่งแวดล้อมและต้องการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยทำการคัดแยกประเภทขยะมูลฝอยก่อนทิ้งลงถัง ไม่ทิ้งเศษอาหารหรือสิ่งที่ทำให้ท่ออุดตัน ติดตั้งเครื่องดูดกลิ่นคัวน ปล่อยระบายอากาศ เป็นต้น

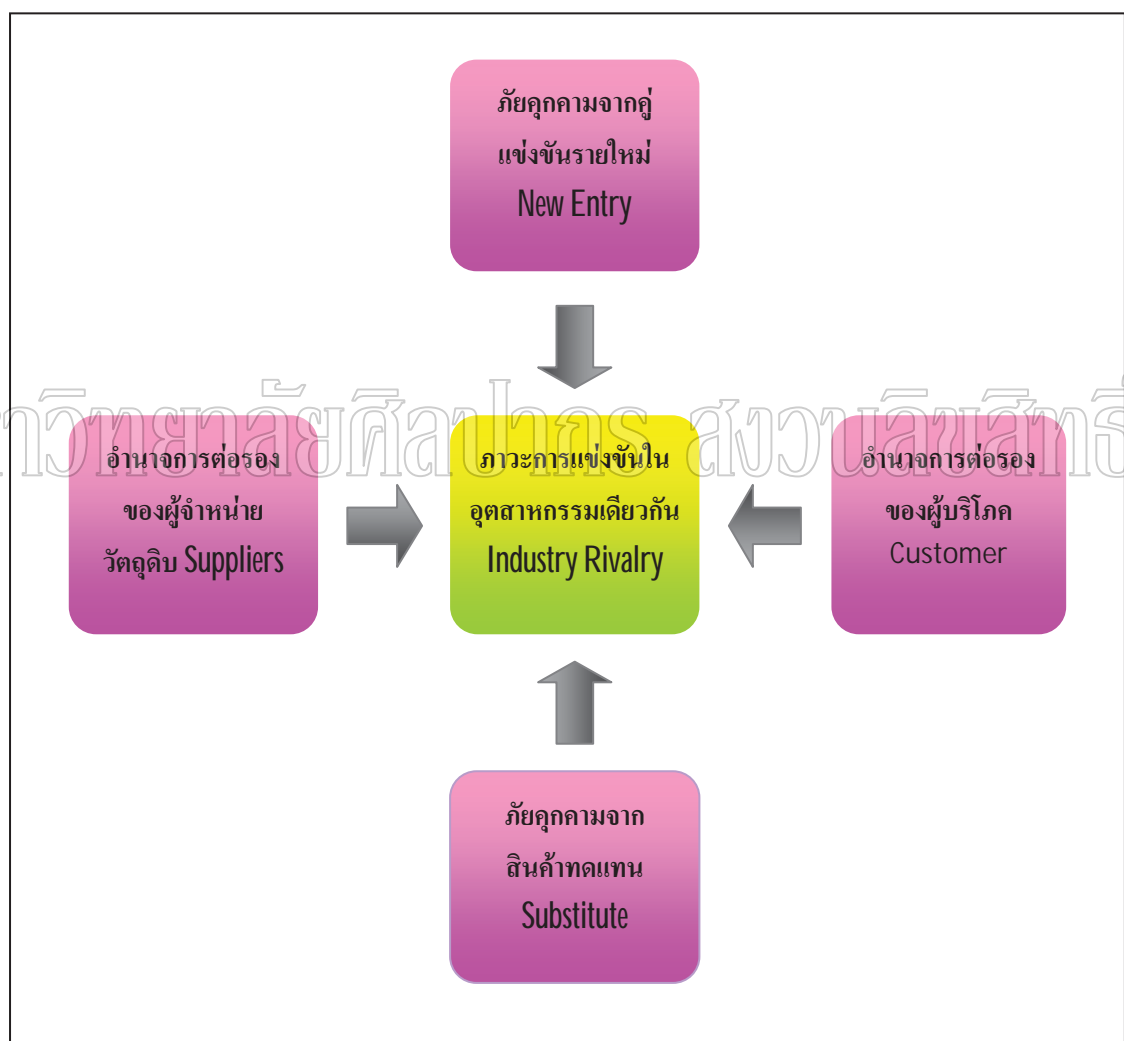
สภาพแวดล้อมทางกฎหมายและข้อบังคับ (Legislation and Regulations)

ปัญหาเรื่องความสะอาดและความปลอดภัยของอาหารที่พบมากในปัจจุบัน ทำให้กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข มีการจัดตั้งโครงการอาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) และโครงการอาหารปลอดภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ร้านอาหารที่ผลิตและบริโภคภายในประเทศมีความปลอดภัย ได้มาตรฐานทัดเทียมกับสากล มุ่งเน้นถึงคุณภาพและความปลอดภัยของอาหาร ตั้งแต่ วัตถุดิบ สารปรุงแต่ง การปรุงประกอบ การขนส่ง การนำไปให้บริการ และสถานที่ปรุงประกอบอาหาร พร้อมกับเปิดรับสมาชิก " Food Spy" สายสืบอาหารปลอดภัย ทำหน้าที่ตรวจตรา สอดส่องดูแล แจ้งเบาะแสร้านอาหาร แผลงลอยที่จำหน่ายอาหาร รวมทั้งตลาดสดที่มีการดำเนินงานไม่ถูกสุขลักษณะ เช่น การร้องเรียนเรื่องขนมจีนน้ำยาสูตรปนพิษชู ทำให้น้ำยาเข้มข้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าไปตรวจสอบหาข้อเท็จจริง และให้คำแนะนำปรับปรุงให้เป็นไปตามมาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร ป้ายสัญลักษณ์อาหารสะอาด รสชาติอร่อย (Clean Food Good Taste) แสดงถึงมาตรฐานความสะอาดและรสชาติที่ผ่านการตรวจสอบจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ เป็นการสร้างความมั่นใจกับผู้บริโภค (กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข 2550)

ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารต้องดำเนินการไปตามกฎหมายอาหาร โดยกฎหมายเหล่านี้มีพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง คือ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522 (แสดงในภาคผนวก) กฎหมายต่าง ๆ เหล่านี้ ส่งผลต่อการประกอบธุรกิจที่ทำการผลิตและจำหน่ายอาหารทุกประเภท ผู้ประกอบการธุรกิจควรปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เพื่อประโยชน์ต่อธุรกิจและผู้บริโภค

การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม (Five Forces Model)

การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม(Five Forces Model) พัฒนาขึ้นโดย Michael Porter คือ การวิเคราะห์ตลาดเพื่อประเมินสภาพแวดล้อมของธุรกิจ ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการ เป็นเครื่องมือที่ผู้ประกอบการใช้ในการวิเคราะห์อุตสาหกรรม เพื่อนำไปวางกลยุทธ์สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมประกอบด้วย 5 ข้อ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 7 แบบจำลอง Five Forces Model ของ Michael E. Porter

ที่มา : Arthur A. Thompson, A. J. Strickland, and John E. Gamble. *Crafting and Executing Strategy* (New York : McGraw-Hill Irwin, 2010), 61.

1. **ภาวะการแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกัน (Rivalry Among Firms within The Industry)** ธุรกิจร้านอาหารมีแข่งขันในอุตสาหกรรมเดียวกันสูง เนื่องจากมีทั้งผู้ประกอบการรายเล็กและรายใหญ่เป็นจำนวนมาก โครงสร้างการแข่งขันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ปัจจุบันสามารถเรียนรู้แบบผลิตภัณฑ์ได้ง่าย เพราะมีการเผยแพร่ความรู้และวิธีการผลิต และพฤติกรรมผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงไปนิยมรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มขึ้น ทำให้มีความต้องการในสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น ธุรกิจร้านอาหารจึงมีการแข่งขันสูงเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค

2. **ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่ (Threat of new Entry)** ธุรกิจร้านอาหารสามารถเกิดคู่แข่งรายใหม่เข้าสู่ธุรกิจได้ง่าย ภัยคุกคามจากคู่แข่งรายใหม่จึงสูง เนื่องจากต้นทุนในการเข้าสู่ธุรกิจต่ำและไม่มีอุปสรรคทางด้านกฎหมายจากทางภาครัฐบาล ทำให้สามารถเปิดกิจการใหม่ได้ง่าย ลูกคามีความจงรักภักดีต่อตราสินค้าต่ำทำให้มีโอกาสเปลี่ยนไปใช้บริการของคู่แข่งรายใหม่ได้สะดวก

3. **ภัยคุกคามจากสินค้าทดแทน (Threat of Substitute Products)** ธุรกิจร้านอาหารมีภัยคุกคามจากสินค้าทดแทนสูง เพราะมีสินค้าทดแทนเป็นจำนวนมากให้ผู้บริโภคสามารถเลือกได้ เช่น สินค้าสำเร็จรูปจากร้านค้าปลีก อาหารแช่แข็ง ขนมปังหรืออาหารว่างอื่น ๆ เป็นต้น รวมทั้งต้นทุนในการเปลี่ยนการทานอาหารของผู้บริโภคต่ำ เรื่องความแตกต่างทางด้านผลิตภัณฑ์ของแต่ละร้านไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกของผู้บริโภคเท่ากับกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านราคา ซึ่งส่งต่อการตัดสินใจเลือกสินค้าทดแทนได้ง่าย

4. **อำนาจการต่อรองของผู้จำหน่ายวัตถุดิบ (Bargaining Power of Suppliers)** ผู้จำหน่ายวัตถุดิบมีอำนาจการต่อรองต่ำ ถึงแม้จะมีสถานการณ์เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เช่น ราคาของวัตถุดิบในแต่ละช่วงฤดูกาลหรือ คุณภาพของวัตถุดิบ เป็นต้น ธุรกิจร้านอาหารมีผู้จำหน่ายวัตถุดิบหลายรายในท้องตลาด ทำให้เจ้าของธุรกิจมีอำนาจการต่อรองสูงเพราะสามารถเลือกซื้อวัตถุดิบจากผู้จำหน่ายที่มีคุณภาพและราคาถูกได้

5. **อำนาจการต่อรองของผู้บริโภค (Bargaining Power of Customer)** ผู้บริโภคมีอำนาจในการต่อรองสูง เพราะผู้บริโภคสามารถหาสินค้าอื่นทดแทนได้สะดวก เช่น อาหารแช่แข็ง สินค้าสำเร็จรูปจากร้านค้าปลีก และมีต้นทุนในการเปลี่ยนแปลงร้านอาหารต่ำ ความจงรักภักดีต่อตราสินค้ามีน้อยทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนไปรับประทานอาหารร้านอื่นได้ง่าย

การวิเคราะห์สภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรม พบว่าธุรกิจร้านอาหารมีอุปสรรคในการเข้าสู่ธุรกิจต่ำทำให้มีผู้ประกอบการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจสูง และ

มีสินค้าทดแทนให้ผู้บริโภคเลือกเป็นจำนวนมากโดยต้นทุนในการเปลี่ยนการรับประทานอาหารของผู้บริโภคอยู่ในเกณฑ์ต่ำ ทำให้ผู้บริโภคมีอำนาจในการต่อรองสูง ข้อมูลดังกล่าวแสดงถึงสถานะการแข่งขันในธุรกิจร้านอาหารมีสูง ผู้ประกอบการจำเป็นต้องวางกลยุทธ์เพื่อสร้างรายได้เปรียบเทียบการแข่งขัน เพื่อให้ธุรกิจประสบความสำเร็จในการดำเนินกิจการ

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 4

การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการ (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการ (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์สภาพขององค์กรช่วยให้กิจการบรรลุวัตถุประสงค์ ประกอบด้วย Strengths คือ จุดแข็ง ความสามารถ และสถานการณ์ภายในที่ส่งผลดีต่อธุรกิจ Weaknesses คือ จุดอ่อน สถานการณ์ภายในที่ส่งผลเป็นลบต่อธุรกิจ Opportunities คือ โอกาส สภาพแวดล้อมภายนอกที่เอื้ออำนวย เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ Threats คือ อุปสรรค สภาพแวดล้อมภายนอกที่ขัดขวางไม่เอื้ออำนวยให้ธุรกิจบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกของธุรกิจ

การวิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการร้านอาหาร คริวพระราม 8

คริวพระราม 8 วิเคราะห์สถานการณ์ของกิจการที่เกิดจากปัจจัยทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อประเมินสถานการณ์ของธุรกิจ ผู้ประกอบการทราบถึงจุดแข็งที่มี จุดอ่อนที่ควรปรับปรุงแก้ไข โอกาสที่เกิดจากปัจจัยภายนอกส่งผลดีต่อธุรกิจ และอุปสรรคที่ขัดขวางการดำเนินธุรกิจ การวิเคราะห์สามารถแบ่งได้ ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)

คริวพระราม 8 มีจุดแข็งที่เป็นข้อได้เปรียบสามารถนำไปใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อเป็นผู้นำในธุรกิจร้านอาหาร มีดังนี้

1. ทำเลที่ตั้ง

1.1 ร้านตั้งอยู่บริเวณที่มีคนจำนวนมาก ใกล้กับสถานที่ราชการ และสำนักงาน

หลายแห่ง

1.2 ร้านอาหารมีทำเลตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ สะดวกต่อการเดินทาง

2. การบริการ

2.1 ร้านให้บริการบุฟเฟต์อาหารไทยในช่วงกลางวัน โดยรายการอาหารสับเปลี่ยน

หมุนเวียนทุกวัน

2.2 ร้านรับสั่งทำอาหารกล่องพร้อมบริการจัดส่งถึงที่

2.3 ร้านคัดสรรวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ใหม่ สด สะอาด และอาหารทุกจานไม่ใส่ผงชูรส

2.4 ลูกจ้างสามารถแนะนำรายการอาหารที่ต้องการให้ทางร้านจัดบริการ พร้อมแนะนำติชมการให้บริการโดยเขียนใบประเมินความพึงพอใจ

3. บุคลากร

3.1 พนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Serviced Mind)

3.2 เจ้าของกิจการมีความมุ่งมั่นในการบริหารจัดการ

4. ผู้ประกอบการใช้เงินลงทุนส่วนตัวจึงไม่มีภาระหนี้สิน

จุดอ่อน (Weakness)

ครัวพระราม 8 มีจุดอ่อนที่ด้อยกว่าคู่แข่ง เป็นข้อเสียเปรียบซึ่งเป็นปัญหาในการดำเนินธุรกิจ ดังนี้

1. ร้านเป็นกิจการเปิดใหม่ไม่เป็นที่รู้จักของผู้บริโภค จำเป็นต้องมีการประชาสัมพันธ์

2. เจ้าของยังขาดประสบการณ์ในการดำเนินธุรกิจร้านอาหาร ต้องศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม

3. ร้านอาหารดำเนินการแบบธุรกิจครอบครัว

4. สถานที่จอดรถมีน้อยต้องจอดรถริมถนน

โอกาส (Opportunity)

ครัวพระราม 8 ได้รับการสนับสนุนจากปัจจัยภายนอกก่อให้เกิดโอกาสในการดำเนินธุรกิจให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. สภาพสังคม

1.1 วิถีชีวิตของคนในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากข้อจำกัดเรื่องเวลา ส่งผลให้พฤติกรรมผู้บริโภคอาหารเปลี่ยนไป ผู้บริโภคนิยมทานอาหารนอกบ้านเพิ่มมากขึ้น

1.2 กรุงเทพฯ เป็นเมืองที่มีประชากรอาศัยมากเป็นอันดับ 1 ของประเทศ ส่งผลให้การบริโภคอาหารมีอัตราสูง ร้านอาหารครัวพระราม 8 ตั้งอยู่ที่เขตพระนคร แขวงบ้านพานถม มีจำนวนประชากรเป็นอันดับ 2 รองจากแขวงวังบูรพาภิรมย์ (กรมการปกครอง 2553)

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนประชากรและบ้าน เขตพระนคร

เขต/แขวง	ชาย	หญิง	รวม	จำนวนบ้าน
เขตพระนคร	29,607	31,767	61,374	18,457
แขวงพระบรมมหาราชวัง	3,117	2,125	5,242	1,301
แขวงวังบูรพาภิรมย์	6,351	6,237	12,588	4,562
แขวงวัดราชบพิธ	1,753	2,164	3,917	980
แขวงสำราญราษฎร์	1,926	1,969	3,895	1,135
แขวงศาลเจ้าพ่อเสือ	1,642	2,101	3,743	990
แขวงเสาชิงช้า	1,333	1,491	2,824	708
แขวงบวรนิเวศ	2,771	3,547	6,318	1,648
แขวงตลาดยอด	1,443	1,778	3,221	1,225
แขวงชนะสงคราม	1,120	1,223	2,343	817
แขวงบ้านพานถม	3,629	3,427	8,156	2,022
แขวงบางขุนพรหม	2,936	2,805	5,741	2,096
แขวงวัดสามพระยา	1,586	1,800	3,386	972

ที่มา : กรมการปกครอง, จำนวนประชากรและบ้าน เขตพระนคร [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 15 สิงหาคม 2553, เข้าถึงได้จาก <http://www.dopa.go.th/>

- 1.3 อาหารเป็นปัจจัยสี่มีความสำคัญในการดำรงชีวิตของมนุษย์
- 1.4 ครอบครัวในปัจจุบันเป็นแบบครอบครัวเดี่ยว ทั้งผู้ชายและผู้หญิงต้องออกมาทำงานนอกบ้านจึงไม่มีเวลาทำอาหารรับประทานเอง
2. รัฐบาลมีนโยบายสนับสนุนผู้ประกอบการรายย่อย ซึ่งส่งผลดีต่อการหาแหล่งเงินทุนและคำแนะนำในการดำเนินธุรกิจ
3. เศรษฐกิจในประเทศมีแนวโน้มดีขึ้นส่งผลให้ผู้บริโภคนิยมใช้จ่ายมากขึ้น

อุปสรรค (Threats)

ครัวพระราม 8 ได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายนอกซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการดำเนินธุรกิจสามารถก่อให้เกิดความล้มเหลวในธุรกิจได้

1. ร้านอาหารเป็นธุรกิจที่มีต้นทุนในการลงทุนต่ำ และลักษณะธุรกิจไม่ซับซ้อนสามารถเรียนรู้และนำมาปรับใช้ได้ง่าย จึงมีโอกาสดเกิดคู่แข่งรายใหม่เข้าสู่ตลาด
2. มีสินค้าทดแทนอาหารเป็นจำนวนมากให้ผู้บริโภคเลือกและหาซื้อได้ง่าย เช่น ขนมปังหรืออาหารว่าง
3. ผู้บริโภคนิยมรับประทานอาหารต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น เช่น อาหารญี่ปุ่น อาหารเกาหลี
4. ภูมิอากาศเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อการเกษตรกรรม ซึ่งเป็นแหล่งวัตถุดิบในการประกอบอาหาร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 5

วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายในการทำธุรกิจ กลยุทธ์ระดับองค์กร กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ และกลยุทธ์ระดับหน้าที่

ยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกไร้พรมแดนและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามความก้าวหน้าของวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ก่อให้เกิดการแข่งขันในด้านต่าง ๆ รวมถึงการดำเนินธุรกิจที่มีแนวโน้มการแข่งขันรุนแรงขึ้น ผู้ประกอบการต้องเตรียมรับมือกับภาวะต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและจำเป็นต้องมีการปรับตัวจากผลกระทบดังกล่าว เพื่อให้ธุรกิจดำเนินต่อไป ดังนั้น ผู้ประกอบการต้องมีการเตรียมพร้อมและเน้นการวางกลยุทธ์องค์กร (Strategic Approach) โดยให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการจัดตั้งธุรกิจ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและเวลาในการวางแผน เพราะสิ่งเหล่านี้เป็นตัวบ่งบอกว่าธุรกิจของเราดำเนินไปในทิศทางใด

วิสัยทัศน์ (Vision)

ครัวพระราม 8 เป็นร้านอาหาร ที่ผู้บริโภคถึงเป็นอันดับแรก ในเรื่องของรสชาติอาหารที่มีคุณภาพ ปลอดภัยและการให้บริการ เน้นตอบสนองความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ

พันธกิจ (Mission)

1. คัดเลือกวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ผ่านกระบวนการปรุงอาหารที่ถูกสุขลักษณะ สะอาด ปลอดภัย
2. พัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ
3. รักษาและพัฒนามาตรฐานด้านรสชาติอาหาร คุณภาพวัตถุดิบ การผลิต และการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

เป้าหมาย (Goals)

เป้าหมายระยะสั้น

1. สร้างตราสินค้าให้เป็นที่รู้จักและเป็นที่ยอมรับของลูกค้าที่ทำงานและพักอาศัยอยู่บริเวณใกล้เคียงที่ตั้งร้านอาหารครัวพระราม 8 ในรัศมี 2 กิโลเมตร
2. สร้างยอดขายในปีแรก จำนวน 1,600,000 บาท

เป้าหมายระยะยาว

1. สร้างยอดขายให้เติบโตขึ้นอย่างน้อยปีละ 10% รวมถึงสร้างผลกำไรสุทธิให้กับธุรกิจอย่างน้อย 10% ของรายได้แต่ละปี
2. กระจายการรับรู้ตราสินค้าไปยังผู้ที่อยู่นอกพื้นที่ตั้งร้านอาหารครัวพระราม 8
3. ขยายสาขาไปยังแหล่งชุมชนอื่น และยังคงอัตราการเติบโตของยอดขายอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ (Strategies)

กลยุทธ์ หมายถึง วิธีการหรือแผนการที่คิดขึ้นอย่างรอบคอบ มีลักษณะเป็นขั้นเป็นตอน มีความยืดหยุ่นพลิกแพลงได้ตามสถานการณ์ มุ่งเพื่อเอาชนะคู่แข่งขั้นหรือเพื่อหลบหลีกอุปสรรคต่าง ๆ จนสามารถบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

การวางแผนเชิงกลยุทธ์ คือ การวางแผนที่อาศัยข้อมูลสารสนเทศและความรู้ความชำนาญ เพื่อกำหนดสิ่งที่ธุรกิจดำเนินการในอนาคตเพื่อสร้างความได้เปรียบคู่แข่งและบรรลุเป้าหมาย โดยองค์กรกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายที่ชัดเจน เพื่อเป็นกรอบทิศทางหรือแผนการดำเนินงานนำไปสู่เป้าหมาย สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคตเพื่อความอยู่รอดและความก้าวหน้าขององค์กร

กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจแบ่งเป็น 3 ระดับ

1. กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate - Level Strategy)
2. กลยุทธ์ระดับธุรกิจ (Business - Level Strategy)
3. กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy)

กลยุทธ์ระดับองค์กร (Corporate - Level Strategy)

กลยุทธ์ระดับองค์กร เป็นกลยุทธ์โดยรวมขององค์กรที่แสดงถึงทิศทาง การดำเนินงาน กรอบและแนวทางการดำเนินธุรกิจขององค์กร

กลยุทธ์ระดับองค์กรที่ร้านอาหารครัวพระราม 8 นำมาใช้ในการดำเนินกิจการ คือ กลยุทธ์การเจริญเติบโต (Growth Strategy) เนื่องจากเป็นธุรกิจที่เปิดดำเนินการใหม่ต้องการให้กิจการขยายตัวเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด ประกอบกับเป็นธุรกิจขนาดเล็ก โครงสร้างองค์กรไม่ซับซ้อนเนื่องจากเป็นธุรกิจครอบครัว โดยมุ่งเน้นการสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ซึ่งความพึงพอใจของลูกค้าสามารถนำไปสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันในระยะยาว

กลยุทธ์ระดับหน่วยธุรกิจ (Business - Level Strategy)

กลยุทธ์ระดับธุรกิจ เป็นแผนการบริหารจัดการเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานในหน่วยธุรกิจที่เฉพาะ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2550 : 168) เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันท่ามกลางการต่อสู้ของคู่แข่งและการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรม

กลยุทธ์ระดับธุรกิจที่ร้านอาหารครัวพระราม 8 นำมาใช้ในการดำเนินกิจการ คือ การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) ในด้านบริการ โดยเลือกใช้วัตถุดิบที่ดีมีคุณภาพ ใหม่ สด สะอาด ปลอดภัยจากผงชูรส มีการจัดสรรและเลือกใช้ภาชนะที่เหมาะสมไม่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภค มีการจัดวางตกแต่งเพื่อช่วยเสริมให้อาหารดูน่ารับประทาน ให้บริการที่รวดเร็ว ราคา ยุติธรรมและพนักงานมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Serviced Mind) เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า รู้สึกประทับใจทุกครั้งที่มาใช้บริการ

กลยุทธ์ระดับหน้าที่ (Functional Strategy)

กลยุทธ์ระดับหน้าที่ เป็นกลยุทธ์ที่นำมาใช้สนับสนุน เพื่อให้กลยุทธ์ระดับองค์กร และกลยุทธ์ระดับธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยนำกลยุทธ์ระดับองค์กรและกลยุทธ์ระดับธุรกิจ เป็นแนวคิดในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อตอบสนองเป้าหมายในธุรกิจตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

กลยุทธ์ระดับหน้าที่ประกอบด้วยแผนปฏิบัติการในด้านต่าง ๆ 4 ด้าน

1. แผนการบริหารจัดการ เกี่ยวข้องกับเรื่องการกำหนดโครงสร้างของบุคลากร สิ่งที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคที่องค์กรสามารถควบคุมได้สิ่งหนึ่ง คือ การบริการของพนักงานในร้าน ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

ร้านอาหารครัวพระราม 8 เห็นความสำคัญของการบริหารจัดการบุคลากร จึงมีการกำหนดโครงสร้างขององค์กรและหน้าที่ความรับผิดชอบ สร้างแรงจูงใจในการทำงานและระบุค่าตอบแทนที่ชัดเจน รวมถึงให้ความสำคัญในการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน มีจิตสำนึกในการบริการ (Serviced Mind) เพื่อให้ได้บุคลากรที่ดีมีคุณภาพในการทำงาน สะท้อนมาในรูปของการบริการที่ทำให้ลูกค้าประทับใจ

2. แผนการตลาด ร้านอาหารครัวพระราม 8 นำส่วนประสมทางการตลาดมาใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายทางการตลาด โดยเลือกใช้ส่วนประสมทางการตลาด Marketing Mix 7P's มาเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงานด้านการตลาด ประกอบด้วย

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ (Product)
 2. กลยุทธ์ด้านราคา (Price)
 3. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
 4. กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)
 5. กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)
 6. กลยุทธ์ด้านกระบวนการ (Process)
 7. กลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์การบริการ (Physical Evident)
3. แผนการผลิต/แผนการให้บริการ

ร้านอาหารครัวพระราม 8 จัดให้บริการบุฟเฟ่ต์อาหารไทยในช่วงเวลา 11.00 - 14.00 น. โดยจัดเมนูอาหารให้มีความหลากหลาย สับเปลี่ยนหมุนเวียน และมีบริการขนมจีนโดยมีน้ำพริก น้ำยาให้เลือก 3 ชนิด ได้แก่ น้ำยากะทิ, แกลงโตปลา, แกลงไก่ พร้อมบริการผักสด มีบริการรับทำอาหารกล่องและจัดส่งถึงที่ (Delivery) นอกจากนี้ลูกค้าสามารถแนะนำรายการอาหารที่ต้องการให้ทางร้านให้บริการ รวมถึงแนะนำดีชมนรสชาดอาหาร การให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น ในด้านการผลิตมีการดูแลในเรื่องของความสะอาด ควบคุมคุณภาพอาหาร และการบริหารสินค้าคงคลัง

4. แผนการเงิน ฐานะทางการเงินขององค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความมั่นคงขององค์กร ใช้เป็นตัวชี้วัดฐานะในการแข่งขัน เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจลงทุน การจัดหาแหล่งเงินทุนหมุนเวียนร้านอาหารครัวพระราม 8 ใช้เงินลงทุนจำนวน 960,000 บาท โดยการระดมทุนจากผู้ถือหุ้น 3 ท่าน และเลือกวิธีการบริหารกิจการด้วยเงินสด เพื่อไม่ให้เกิดความยุ่งยากในการบริหารจัดการ

บทที่ 6

แผนการบริหารจัดการ

แผนการบริหารจัดการเป็นการกำหนดโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานในด้านอื่น ๆ ประกอบด้วย โครงสร้างองค์กร และแผนด้านทรัพยากรบุคคล

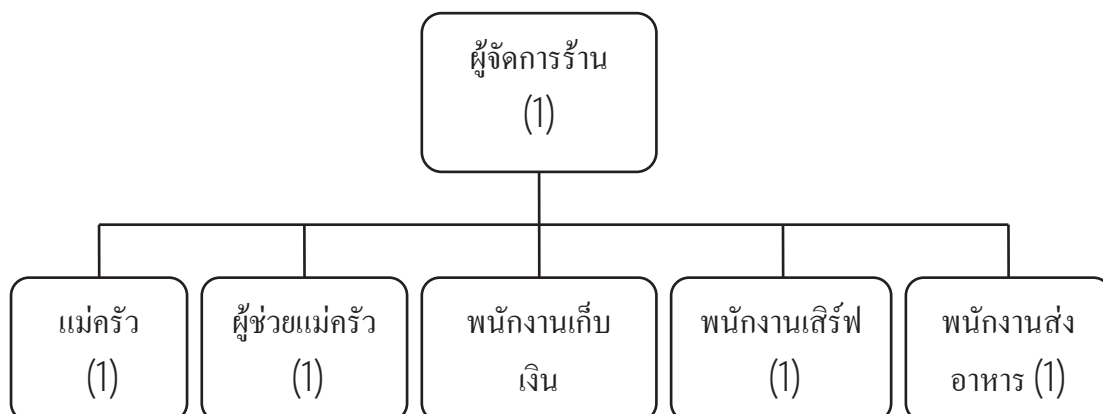
การบริหารของพนักงานภายในร้านมีส่วนกระตุ้นการตัดสินใจของผู้บริโภคซึ่งเป็นสิ่งที่ยังสามารถควบคุมได้ ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจการให้บริการ งานด้านบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ เป็นความรู้สึกในด้านอารมณ์ที่แสดงออกถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยเกิดจากลูกค้าที่มารับบริการ พนักงานที่ให้บริการทำหน้าที่เป็นผู้ผลิตบริการซึ่งเป็นส่วนสำคัญในธุรกิจ เพราะบริการเปรียบเหมือนสินค้า สินค้าไม่มีคุณภาพลูกค้าไม่พอใจทำให้ไม่เกิดการซื้อ พนักงานจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและมีผลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของธุรกิจด้านบริการเป็นอย่างมาก

ร้านอาหารครัวพระราม 8 ให้ความสำคัญกับบุคลากรเพราะเป็นผู้สร้างภาพลักษณ์ให้

องค์กร ดังนั้นครัวพระราม 8 จึงจัดโครงสร้างองค์กร และแผนงานทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้อง เพื่อนำไปสู่การดำเนินธุรกิจที่ประสบความสำเร็จ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- ชื่อธุรกิจ : ครัวพระราม 8
- เจ้าของธุรกิจ : นางสาว ดวงพร ห้วยหงษ์ทอง นายสรรศักดิ์ ห้วยหงษ์ทอง และนางมุกดา ห้วยหงษ์ทอง
- รูปแบบธุรกิจ : กิจการเจ้าของสามคน
- บริการ : อาหารไทย
- เปิดดำเนินการ : 1 เมษายน 2554
- การบริหารงาน : เจ้าของกิจการเป็นผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ
- เวลาทำการ : เปิดบริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ ตั้งแต่เวลา 10.30 – 20.00 น.

โครงสร้างองค์กรและผังบริหารงาน ครั้วพระราม 8



ภาพที่ 8 แสดงผังโครงสร้างองค์กร

แผนด้านบุคลากร

ครั้วพระราม 8 เป็นธุรกิจที่เปิดกิจการใหม่ จึงต้องการเน้นความคล่องตัวในการบริหารงาน และลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ดังนั้นการบริหารงานจึงใช้บุคลากรที่เป็นผู้ถือหุ้นในบางตำแหน่งและจัดจ้างจากภายนอกเพิ่มเติม

ครั้วพระราม 8 กำหนดตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามผังโครงสร้างองค์กรดังต่อไปนี้

1. ผู้จัดการร้าน ผู้รับผิดชอบคือ นายสรรศักดิ์ ห้วยหงษ์ทอง เงินเดือน 12,000 บาท พิจารณาขึ้นเงินเดือนปี 5%

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ดูแลงานด้านการบริหารภายในร้านทั้งหมด การวางแผนการตลาด
2. ประเมินการยอดขาย และคาดการณ์ความต้องการของลูกค้าทั้งในเรื่องสินค้าและบริการ

และบริการ

3. ดูแลด้านการเงิน บัญชี

2. แม่ครัว ผู้รับผิดชอบ คือนางมุกดา ห้วยหงษ์ทอง เงินเดือน 14,000 พิจารณาขึ้นเงินเดือนปี 5%

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ประงอาหารให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ
2. จัดซื้อวัตถุดิบและประมาณปริมาณวัตถุดิบให้เพียงพอกับการใช้งาน
3. ดูแลรักษาความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ในครัว
3. ผู้ช่วยแม่ครัว จำนวน 1 ตำแหน่ง เงินเดือน 7,000 บาท พิจารณาขึ้นเงินเดือนปี 5%

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. จัดเตรียมวัตถุดิบให้พร้อมในการประกอบอาหาร
2. ช่วยแม่ครัวตรวจสอบจำนวนวัตถุดิบและประมาณปริมาณวัตถุดิบ
3. จัดอาหารที่ปรุงเสร็จออกสู่หน้าร้านพร้อมให้บริการ
4. ทำความสะอาดภายในครัว
4. พนักงานเก็บเงิน ผู้รับผิดชอบคือ นางสาวดวงพร ห้วยหงษ์ทอง เงินเดือน 6,000 บาท พิจารณาขึ้นเงินเดือนปี 5%

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ดูแลงานตรวจนับเงินก่อนร้านเปิดบริการและหลังร้านปิดบริการ
2. คัดค่าอาหาร เครื่องดื่ม สรุปยอดรายรับในแต่ละวัน
3. รับคำสั่งรายการอาหารจากลูกค้าทางโทรศัพท์
4. ดูแลความสะอาดโดยรวมภายในร้าน
5. พนักงานเสิร์ฟ จำนวน 1 ตำแหน่ง เงินเดือน 6,000 บาท พิจารณาขึ้นเงินเดือนปี 5%

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. ต้อนรับลูกค้า จัดหาโต๊ะ เตรียมอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้กับลูกค้า
2. แนะนำรายการอาหาร รับคำสั่งรายการอาหาร
3. ให้บริการด้านอื่นๆตามที่ลูกค้าต้องการ
4. จัดเก็บภาชนะที่อยู่บนโต๊ะ ทำความสะอาดโต๊ะและเก้าอี้ที่ให้บริการ
6. พนักงานส่งอาหาร จำนวน 1 ตำแหน่ง เงินเดือน 3,600 บาท

หน้าที่และความรับผิดชอบ

1. จัดส่งอาหารให้ลูกค้ายังสถานที่ต่าง ๆ
2. เก็บค่าอาหารที่นำไปส่งลูกค้า

กระบวนการสรรหาบุคลากร

ครัวพระราม 8 ทำการคัดเลือกพนักงาน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติและรายละเอียดของงาน โดยให้ความสำคัญกับประสบการณ์และบุคลิกภาพของพนักงาน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีความเหมาะสม ครัวพระราม 8 มีแนวทางการคัดเลือกบุคลากร ดังนี้

1. รับสมัครจากผู้ที่มีความใกล้ชิดกับเจ้าของกิจการและผู้ที่พักอาศัยใกล้บริเวณร้าน เนื่องจากสามารถตรวจสอบประวัติการทำงานได้และเดินทางมาทำงานสะดวก
2. ผู้สมัครต้องผ่านการสัมภาษณ์จากเจ้าของกิจการ
3. ผู้สมัครต้องได้รับการตรวจสอบสุขภาพจากโรงพยาบาล และไม่เป็นโรคติดต่อที่สามารถแพร่เชื้อหรือโรคที่สังคมรังเกียจ
4. ผู้สมัครที่ผ่านการคัดเลือกต้องทำสัญญา และหากจะลาออกต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน

คุณสมบัติของบุคลากร

ตำแหน่ง	ผู้จัดการร้าน
หน้าที่ความรับผิดชอบ การศึกษา/คุณสมบัติ	ดูแลงานด้านการบริหารภายในร้านทั้งหมด จบปริญญาตรี มีประสบการณ์ด้านการจัดการ การตลาด งานบุคคล 1 ปี มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความเป็นผู้นำ มีจิตจ รักบริการ และมีความกระตือรือร้นในการทำงาน
ตำแหน่ง	แม่ครัว
หน้าที่ความรับผิดชอบ การศึกษา/คุณสมบัติ	ปรุงอาหาร วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าอนุปริญญา มีประสบการณ์ด้านการ ปรุงอาหารไม่น้อยกว่า 3 ปี มีสุขอนามัยที่ดี มีความเป็น ระเบียบ และมีจิตจรักบริการ
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยแม่ครัว
หน้าที่ความรับผิดชอบ การศึกษา/คุณสมบัติ	จัดเตรียมวัตถุดิบในการปรุงอาหาร วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่า ม.3 มีประสบการณ์ด้านการปรุง อาหารไม่น้อยกว่า 1 ปี มีสุขอนามัยที่ดี มีความเป็นระเบียบ และมีจิตจรักบริการ

ตำแหน่ง	พนักงานเก็บเงิน
หน้าที่ความรับผิดชอบ	คิดค่าอาหารและเครื่องดื่ม
การศึกษา/คุณสมบัติ	วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าอนุปริญญา มีความซื่อสัตย์ รอบคอบ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีจิตใจรักบริการ
ตำแหน่ง	พนักงานเสิร์ฟ
หน้าที่ความรับผิดชอบ	รับคำสั่งรายการอาหาร จัดเตรียมที่นั่งให้ลูกค้า
การศึกษา/คุณสมบัติ	วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่า ม.3 มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีจิตใจรักบริการ มนุษย์สัมพันธ์ดี มีสุขอนามัยที่ดี และมีความ เป็นระเบียบ
ตำแหน่ง	พนักงานส่งอาหาร
หน้าที่ความรับผิดชอบ	จัดส่งอาหารยังสถานที่ต่างๆ
การศึกษา/คุณสมบัติ	สามารถขับขี่รถจักรยานยนต์ได้และมีใบขับขี่ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีจิตใจรักบริการ มนุษย์สัมพันธ์ดี มีสุขอนามัยที่ดี

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

แผนการพัฒนาคณาจารย์

ครุฑพระราม 8 ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคณาจารย์ โดยมีการจัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะการทำงานให้กับพนักงาน ให้มีความเข้าใจและทัศนคติที่ดีในการทำงาน ครุฑพระราม 8 กำหนดแผนการพัฒนาคณาจารย์ ดังนี้

1. การฝึกอบรมพนักงานใหม่ เป็นการอบรมให้พนักงานใหม่มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่ ขั้นตอนการทำงาน กฎระเบียบข้อบังคับ และความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหารแต่ละเมนู อีกทั้งมารยาทในการให้บริการซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ
2. การฝึกอบรมเฉพาะเรื่อง เป็นการอบรมพนักงานให้มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือนโยบายใหม่ แผนการปฏิบัติงานที่มีการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการสอบถามปัญหาที่พนักงานได้พบในการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน

การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงาน กระทำขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานของคณาจารย์ในแต่ละตำแหน่งสอดคล้องกับแผนการดำเนินการที่วางไว้

ครัวพระราม 8 เป็นกิจการขนาดเล็ก การดำเนินธุรกิจไม่ซับซ้อน การควบคุมและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งมีดังนี้

1. ผู้จัดการร้าน วัดผลจากการร้องเรียนจากลูกค้า จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการและรายได้จากการบริการ ผลกำไรสุทธิ
2. แม่ครัวและผู้ช่วยแม่ครัว วัดผลจากความพึงพอใจและการร้องเรียนเรื่องคุณภาพรสชาติอาหาร การควบคุมดูแลวัตถุดิบให้เพียงพอกับการใช้งาน ความสะอาดเรียบร้อยภายในครัว
3. พนักงานเก็บเงิน วัดผลจากความถูกต้องในการคิดค่าบริการอาหารและเครื่องดื่ม การร้องเรียนเรื่องการให้บริการจากลูกค้า
4. พนักงานเสิร์ฟ วัดผลจากความพึงพอใจและการร้องเรียนเรื่องการให้บริการ ในด้านต่าง ๆ เช่น ความสุภาพ ความถูกต้องในการรับรายการอาหาร เป็นต้น
5. พนักงานส่งอาหาร วัดผลความพึงพอใจและการร้องเรียนเรื่องการให้บริการ ในด้านความรวดเร็วในการส่งอาหาร และความสุภาพ

สวัสดิการ

ครัวพระราม 8 ให้ความสำคัญกับบุคลากรภายในองค์กร เพราะว่าเป็นผู้มีส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ พนักงานนอกจากจะได้รับผลตอบแทนในรูปของเงินเดือนยังได้รับสวัสดิการในด้านอื่น ๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1. พนักงานมีสิทธิได้ขึ้นเงินเดือนและโบนัสประจำปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานขององค์กร
2. พนักงานมีวันหยุดสัปดาห์ละ 1 วัน และวันหยุดประจำปีในวันสงกรานต์ รวมถึงสามารถลาพักผ่อนได้ตามความเหมาะสม
3. พนักงานทุกตำแหน่งได้รับเครื่องแบบปีละ 5 ชุด เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละวัน

กระบวนการจัดการวัตถุดิบ

วัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหาร แบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ อาหารสดและอาหารแห้ง

อาหารสด หมายถึง อาหารที่เน่าเสียง่าย ได้แก่ ผักผลไม้ เนื้อสัตว์ และไข่ อาหารสดเป็นตัวกลางสำคัญที่นำสิ่งสกปรกและเชื้อโรค จำเป็นต้องมีการกำจัดสิ่งสกปรกและเชื้อโรค โดยควบคุมตั้งแต่การจัดซื้อ การทำความสะอาด การเก็บรักษาอาหารสดก่อนปรุง

อาหารแห้ง หมายถึง อาหารที่มีปริมาณน้ำต่ำ ไม่เสีง่ายและอาหารที่บรรจุในภาชนะที่มิดชิด

ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับอาหารสด

การจัดซื้อ คริวพระราม 8 มีการกำหนดคุณลักษณะของอาหารเพื่อการควบคุมความสะอาดและความปลอดภัยของอาหาร ดังนี้

1. ผักและผลไม้ มีสิ่งปนเปื้อนได้แก่ ดิน ปุ๋ย สารเคมีที่ใช้ในการเกษตร พยาธิ เชื้อโรค ดังนั้น ผักและผลไม้ควรมีลักษณะ ดังนี้

1.1 มีความสด ความสมบูรณ์ ตามลักษณะของชนิดนั้นๆ

1.2 ไม่มีคราบสารพิษตกค้างอยู่ที่ผิวใบ หรือส่วนอื่นๆ สามารถสังเกตได้ เช่น เห็นเป็นคราบสีฟ้า

1.3 มีความสะอาดพอสมควร คือ ไม่มีเศษดินหรือส่วนที่เน่าเสียของผักปนเปื้อน ผักที่ปนเปื้อนมากควรมีการทำความสะอาดขั้นต้นก่อน โดยการกำจัดเศษดิน ส่วนที่เน่าเสียไม่ได้ใช้ทิ้งออกไปก่อน

2. เนื้อสัตว์ มีความไม่ปลอดภัยเนื่องจากมีเชื้อโรคปนเปื้อนจากแหล่งผลิต การขนส่ง การจัดจำหน่าย และยังเน่าเสียได้ง่าย ดังนั้นการเลือกซื้อเนื้อสัตว์ควรกำหนดคุณลักษณะ ดังนี้

2.1 ต้องมีความสดตามลักษณะของเนื้อสัตว์ประเภทนั้น สามารถตรวจสอบได้จากลักษณะทางกายภาพ เช่น กลิ่น สี ความแน่นตามลักษณะที่ดีของเนื้อ

2.2 มีความสะอาด ปลอดภัยจากเชื้อโรคและตัวอ่อนของพยาธิ โดยเลือกแหล่งผลิตที่ได้รับการตรวจสอบจากทางราชการ

2.3 หลีกเลี่ยงการใช้เนื้อสัตว์ที่มีการแปรสภาพ เช่น เนื้อหมูปด มักพบปัญหาความไม่สด

3. ไข่ ควรมีลักษณะ ดังนี้

3.1 มีความสด สมบูรณ์ โดยพิจารณาจาก ส่องดูฟองอากาศในไข่ ไข่สดจะมีฟองอากาศขนาดเล็ก และเมื่อตอกไข่ออกมาไข่แดงต้องเป็นก้อนกลมไม่แตกกระจาย ส่วนไข่ขาวต้องมีสีใส ไม่ขุ่น

3.2 มีความสะอาด เปลือกไข่ไม่มีสิ่งปนเปื้อน เช่น อุจจาระของไก่

การล้างอาหารสด

1. การล้างผัก พนักงานทำการคัดเลือก ตัดแต่ง ส่วนที่เน่าเสียหรือส่วนที่ไม่นำมาใช้ถึงก่อนนำไปล้าง เพื่อลดสิ่งสกปรก เชื้อโรค และสารเคมีที่ใช้ในการเกษตร ผักที่ล้างสามารถแยกประเภทได้ ดังนี้

1.1 ผักชนิดเป็นหัว เช่น แครอท หัวผักกาด มัน เป็นต้น ต้องล้างทำความสะอาดก่อน ทิ้งไว้ให้แห้ง หลังจากนั้นนำไปปอกเปลือกและล้างด้วยน้ำสะอาดอีกครั้ง ผักชนิดเป็นหัวไม่ควรแช่น้ำทิ้งไว้เพราะทำให้สูญเสียคุณค่าของอาหาร

1.2 ผักชนิดใบหนา เช่น ผักคะน้า ผักกาด กะหล่ำ เป็นต้น ผักกาดหรือผักที่เป็นกอควรตัดโคนทิ้งก่อน ผักกาด ควรผ่าซีกแล้วนำไปล้างให้สะอาด

1.3 ผักชนิดใบบาง เช่น ผักกาดหอม ต้นหอม ผักชี เป็นต้น ผักชนิดนี้ต้องทำความสะอาดด้วยความระมัดระวัง ถ้ามีรากต้องตัดรากและโคนออกก่อน เพราะช่วยลดสิ่งสกปรก

1.4 ผักชนิดเป็นผลหรือฝัก เช่น แตงกวา มะเขือเทศ ถั่วฝักยาว ผักชนิดนี้ล้างโดยถูผิวให้สะอาดทั่วถึง

2. การล้างเนื้อสัตว์สด เนื้อสัตว์สดทุกชนิดต้องล้างทำความสะอาดก่อนนำไปปรุงอาหารหรือเก็บ โดยแยกตามประเภทของเนื้อสัตว์ ดังนี้

2.1 เนื้อหมู เนื้อวัว หันเป็นชิ้นพอสมควรแต่ไม่ควรหนาเกิน 3 นิ้ว นำไปล้างและหันเพื่อเตรียมปรุงอาหารหรือนำไปเก็บในตู้เย็นต่อไป

2.2 ปลา ให้ผู้จำหน่ายขอดเกล็ดและนำส่วนที่ไม่ได้ใช้ทิ้งไปก่อน เช่น ไข่ หลังจากนั้นก็ล้างทำความสะอาดให้ทั่วถึง

2.3 เป็ด ไก่ ล้างให้สะอาดแยกส่วนทั้งภายใน ภายนอกและแยกเครื่องในออก

2.4 สัตว์ทะเล เช่น กุ้ง ปลาหมึก ปลาทะเล มักมีการปนเปื้อนกับเชื้อ *Vibrio Parahemolyticus* ซึ่งเป็นต้นเหตุของอาการอาหารเป็นพิษ สัตว์ทะเลเมื่อซื้อมาควรนำไปล้างทันทีก่อนนำไปปอกเปลือกหรือเก็บในตู้เย็น

3. การล้างไข่ ไข่มักมีอุจจาระปนเปื้อนเปลือกไข่ ผู้จำหน่ายควรคัดเลือกหรือล้างเปลือกไข่ก่อนนำมาขาย หากยังพบสิ่งสกปรกติดอยู่ให้ใช้ฝักบัวฉีดล้างพร้อมกับไข่แปรงขนอ่อนทำความสะอาดแล้ววางผึ่งให้แห้งก่อนนำมาใช้

การเก็บอาหารสด

อาหารสดที่ล้างทำความสะอาดหรือตัดหั่นเรียบร้อยแล้ว ควรเก็บไว้ในตู้เย็น เพื่อชะลอการเสื่อมคุณภาพของอาหารและควบคุมการเพิ่มจำนวนของเชื้อจุลินทรีย์ที่ตกค้างในอาหาร โดยการเก็บในตู้เย็นควรปฏิบัติ ดังนี้

1. แยกเก็บตามประเภทของอาหารไม่ให้ปะปนกันเพื่อป้องกันการปนเปื้อนของอาหารแต่ละชนิด

2. ใส่บรรจุภาชนะห่อหุ้มที่ไม่รั่วซึมน้ำหรือปิดมิดชิด เพื่อป้องกันการระเหยของน้ำ กลิ่นการกระจายของเชื้อโรคและป้องกันการปนเปื้อนจากสิ่งต่างๆ

2.1 อาหารประเภทผัก ผลไม้ บรรจุใส่ถุงพลาสติกเพื่อป้องกันการระเหยของน้ำ โดยเจาะรูเล็กน้อยเพื่อป้องกันความชื้น เพราะถ้ามีมากเกินไปผัก ผลไม้จะเน่าเสียง่าย

2.2 อาหารประเภทเนื้อสัตว์ บรรจุใส่ในภาชนะที่ไม่รั่วซึมปิดฝาให้มิดชิด หรือใช้พลาสติกชนิดบางทนต่อความเย็นหุ้มปิดมิดชิด

3. เก็บอาหารในอุณหภูมิที่เหมาะสม เพื่อรักษาคุณภาพไว้ได้นานขึ้นและช่วยชะลอการเติบโตของเชื้อโรค โดยอุณหภูมิที่เหมาะสมกับการเก็บอาหารแต่ละชนิดต่างกัน ดังนี้

3.1 อาหารประเภทผัก ผลไม้ เก็บในอุณหภูมิ 7-10 องศาเซลเซียส สังเกตถ้าผักมีลักษณะชำครวปรับอุณหภูมิสูงขึ้น

3.2 อาหารประเภทเนื้อสัตว์ เก็บในอุณหภูมิต่ำกว่า 4 องศาเซลเซียส เนื้อสัตว์ควรใช้ให้หมดภายใน 24 ชั่วโมง กรณีการแช่แข็งอุณหภูมิต้องต่ำกว่า -2 องศาเซลเซียส เนื้อชิ้นไม่ควรใหญ่เกินไปเพราะทำให้ความเย็นไม่ทั่วถึง

4. จัดวางอาหารให้เป็นระเบียบ ไม่มากเกินไป เพื่อให้อาหารได้รับความเย็นอย่างทั่วถึง

5. ป้องกันสิ่งสกปรกจากภายนอกเข้าสู่ตู้เย็น โดยอาหารและภาชนะที่บรรจุต้องสะอาด
ขั้นตอนปฏิบัติเกี่ยวกับอาหารแห้ง

การคัดเลือกอาหารแห้ง สามารถแบ่งได้ ดังนี้

1. อาหารประเภทรั้วพืชและอาหารประเภทเมล็ด เช่น ข้าวสาร ถั่วเมล็ดแห้ง หอมแดง เป็นต้น อาหารแห้งประเภทนี้มีอันตรายจากเชื้อรา การคัดเลือกต้องดูเมล็ดที่สมบูรณ์และไม่มีเชื้อรา

2. อาหารประเภทเนื้อสัตว์ตากแห้งคัดเลือกดูที่ไม่มีเชื้อราและสีไม่สดจัดเกินไป

3. อาหารที่บรรจุในภาชนะปิดสนิท อาหารกระป๋อง มีข้อพิจารณาในการเลือก ดังนี้

3.1 สังเกตภาชนะบรรจุ สะอาด ไม่ชำรุด ไม่เป็นสนิม หรือบวม

3.2 มีฉลากบอกรายละเอียดที่สำคัญ เช่น เลขทะเบียนตำรับอาหาร วันผลิต วันหมดอายุ ส่วนประกอบที่สำคัญ ปริมาณสุทธิ เป็นต้น

การเก็บอาหารแห้ง

1. เก็บในห้องที่มีการระบายอากาศที่ดี ไม่อับชื้น มีแสงสว่างพอควร พื้นแห้งไม่เปียก

2. จัดเป็นระเบียบ อาหารทุกชนิดห้ามวางบนพื้น ควรวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 60 เซนติเมตร ยกเว้นอาหารที่บรรจุในภาชนะปิดสนิทวางสูงจากพื้นอย่างน้อย 30 เซนติเมตร

3. อาหารที่จัดซื้อมาก่อน ควรเบิกใช้ก่อน อาหารแห้งที่ซื้อใหม่จัดเก็บไว้ด้านในอาหารที่ซื้อมาก่อนจัดเก็บไว้ด้านนอก อาหารแห้งที่นำไปใช้ทุกครั้งควรตรวจดูรายละเอียดบนฉลากและลักษณะของอาหาร

ขั้นตอนการปรุงอาหาร

ในการปรุงอาหารมีข้อที่ควรระมัดระวังเพื่อป้องกันการปนเปื้อนของอาหาร และทำลายเชื้อโรคในอาหาร ดังนี้

การปรุงอาหารทั่วไป

1. ตรวจสอบคุณภาพอาหารก่อนปรุง อาหารสดต้องสดและผ่านการล้างทำความสะอาดเรียบร้อย อาหารแห้ง เครื่องปรุงอาหารต่าง ๆ ก่อนนำมาปรุงอาหารต้องมีคุณภาพดีไม่มีลักษณะที่ผิดปกติและไม่หมดอายุ

2. ขั้นตอนการปรุงอาหารต้องใช้ความร้อนที่อุณหภูมิเพียงพอในการทำลายเชื้อโรค ต้องให้อาหารทุกส่วนได้รับความร้อนอย่างทั่วถึง และสุกถึงเนื้อในทั้งหมด

3. การป้องกันการปนเปื้อนระหว่างอาหารดิบและอาหารที่พร้อมบริโภค บริเวณที่ปรุงอาหารเป็นบริเวณที่อาหารสุกและอาหารดิบอยู่ใกล้กัน จึงมีข้อควรระวัง ดังนี้

3.1 แยกพื้นที่บริเวณที่วางอาหารดิบ และบริเวณที่วางอาหารพร้อมบริโภคให้เป็นสัดส่วนโดยอยู่ห่างกันพอสมควร

3.2 ไม่หยิบอาหารดิบข้ามผ่านอาหารที่พร้อมบริโภค

3.3 ไม่ใช้ภาชนะอุปกรณ์ปนกันระหว่างอาหารดิบและอาหารที่พร้อมบริโภค และแยกกระหว่างเนื้อสัตว์และผักผลไม้

3.4 อุปกรณ์ เช่น ที่คีบ ที่ตัก ถูมือ ในการหยิบอาหารดิบและอาหารพร้อมบริโภค ต้องแยกอุปกรณ์ไม่ใช้ปะปนกันระหว่างอาหารดิบและอาหารพร้อมบริโภค

3.5 อาหารที่พร้อมบริโภค ควรยกไปไว้บริเวณที่จัดเตรียมอาหารสำหรับเสิร์ฟทันที

3.6 การเก็บอาหารปรุงเสร็จแล้ว หรือผัก ผลไม้ที่เตรียมพร้อมบริโภคไว้ในตู้เย็น ควรแยกตู้เย็นไว้โดยเฉพาะและมีภาชนะปกปิด

การเตรียมผลไม้

ผลไม้เป็นอาหารที่รับประทานโดยไม่ผ่านความร้อน ดังนั้นการเตรียมผลไม้ต้องให้ความระวังเป็นพิเศษ ดังนี้

1. ผลไม้ทุกชนิดที่รับประทานทั้งเปลือกและชนิดที่ต้องปอกเปลือกก่อนรับประทาน ต้องล้างเปลือกให้สะอาด เมื่อล้างเสร็จแล้วต้องทิ้งให้แห้งก่อน จึงนำไปปอกและหั่น เพื่อนำไปเสิร์ฟ

2. อุปกรณ์ในการจัดเตรียม เช่น เขียง มีด ถาด ต้องเป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับเตรียมผลไม้โดยเฉพาะ และควรล้างทำความสะอาดก่อนนำมาใช้

3. ผลไม้ที่หั่นหรือปอกเรียบร้อยแล้ว ควรมีการปกปิดระหว่างรอการเสิร์ฟและใส่ไว้ในตู้เย็น

4. ผลไม้บางชนิดที่ไม่ต้องปอกเปลือกหรือหั่น เมื่อด่างสะอาดและแห้งแล้วสามารถเสิร์ฟทั้งลูกได้ เช่น ส้ม มังคุด เงาะ ควรแยกภาชนะใส่ให้เรียบร้อยแล้วไม่วางรวมกับอาหารที่ปรุงสำเร็จ

แผนการจัดการควบคุมคุณภาพอาหาร

การควบคุมรสชาติของอาหารให้ได้มาตรฐานคงที่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับธุรกิจร้านอาหาร ร้านอาหารครัวพระราม 8 ทำการจัดจ้างแม่ครัวที่มีประสบการณ์ในการประกอบอาหาร และมีการจัดทำคู่มือสำหรับการปรุงอาหาร โดยคู่มือจัดทำร่วมกันระหว่าง แม่ครัว และเชฟผู้เชี่ยวชาญทางด้านอาหารเข้ามาร่วมด้วย เพื่อให้ได้สัดส่วนการปรุงที่ถูกต้อง รสชาติอร่อย และถูกสุขลักษณะเหมือนกัน ทุกครั้งที่ปรุง ขั้นตอนการจัดทำคู่มือมีดังนี้

1. ร้านมีสูตรตำรับเดิมจากตำราอาหารทั่วไปและสูตรของแม่ครัว
2. แม่ครัวพิจารณาเครื่องปรุงที่ต้องการใช้
3. แม่ครัวทดลองปรุงอาหาร
4. ผู้บริหาร ผู้เชี่ยวชาญทางด้านอาหาร และพนักงานทุกคนในร้านทดลองชิมอาหาร พร้อมทั้งเสนอแนะสิ่งที่ควรปรับปรุง การให้พนักงานทุกคน ได้ทดลองชิมอาหารนอกจากเพื่อยืนยันว่าอาหารมีรสชาติถูกปาก ยังเป็นการสนับสนุนให้เกิดความเป็นเลิศทางด้านคุณภาพการบริการ เนื่องจากพนักงานสามารถแนะนำและอธิบายลักษณะของอาหารให้ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง
5. แม่ครัวปรับสูตรอาหารให้เหมาะสม
6. ร้านจัดทำรายการส่วนประกอบ และวิธีการประกอบอาหารให้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยเอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งที่ใช้ในการอบรมบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการปรุงอาหาร

บทที่ 7

แผนการตลาด

แผนการตลาดเป็นการวางแผนทางในการประกอบธุรกิจที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของลูกค้า การพัฒนาสินค้าและบริการ การส่งเสริมการขาย การหาช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการต้องศึกษาความต้องการและพฤติกรรมของผู้บริโภค เพื่อนำมาวางแผนการตลาดให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือเป็นไปตามความคาดหวังของลูกค้ามากที่สุด

พฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การแสดงออกของคนในฐานะผู้บริโภค ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการใช้สินค้าและบริการทางเศรษฐกิจ รวมทั้งกระบวนการตัดสินใจที่มีต่อการแสดงออก (ชงชัย สันติวงศ์ 2550 : 4)

ผู้ประกอบการยุคใหม่ต้องเข้าใจพฤติกรรมผู้บริโภคเพราะเป็นสิ่งสำคัญสำหรับนำมาประกอบการตัดสินใจจัดทำกลยุทธ์การดำเนินงานทางธุรกิจ เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขัน ธุรกิจสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืนควบคู่ไปกับทางเลือกของผู้บริโภคที่เพิ่มสูงขึ้น

1. ตัวแปรด้านภูมิศาสตร์ (Geographic) คริวพระราม 8 ตั้งอยู่ที่ถนนวิสุทธิกษัตริย์ เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร การเดินทางสะดวกเนื่องจากร้านอยู่ติดถนนใหญ่ สามารถสังเกตเห็นร้านได้ชัดเจน ถนนวิสุทธิกษัตริย์เป็นบริเวณที่มีหน่วยงานราชการ ธนาคารและสำนักงานหลายแห่ง มีผู้คนสัญจรเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะช่วงวันและเวลาทำการ ผู้ประกอบการเห็นว่าทำเลที่ตั้งของคริวพระราม 8 เป็นปัจจัยสนับสนุนให้ธุรกิจมีโอกาสเติบโต

2. ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ถนนวิสุทธิกษัตริย์ที่ตั้งในเขตพระนคร เป็นบริเวณกรุงเทพมหานครชั้นในซึ่งมีสถานที่ราชการ ธนาคาร และสำนักงานหลายแห่ง ข้อมูลจากการสำรวจพบว่า ตั้งแต่บริเวณสี่แยกจปร. ถึงสี่แยกถนนวิสุทธิกษัตริย์ มีสถานที่ทำงาน 16 แห่ง และมีจำนวนผู้ทำงานประมาณ 5,457 คน ประกอบด้วย เพศชาย และเพศหญิง คริวพระราม 8 ตั้งอยู่แขวงบ้านพานถม มีประชากรชายและหญิงรวมกัน 8,156 คน (กรมการปกครอง 2553)

3. ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ (Behaviorist) ปัจจุบันผู้บริโภคมีรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เปลี่ยนไป การใช้ชีวิตที่เร่งรีบเพื่อแข่งกับเวลา เป็นเหตุให้ผู้บริโภคนิยมซื้ออาหารปรุงสำเร็จหรือออกมารับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะในเวลากลางวันคนทำงานส่วนใหญ่มีเวลาพักประมาณ 1 ชั่วโมง อาหารที่รับประทานจึงเน้นที่สะดวกรวดเร็ว ร้านอาหารตั้งอยู่ใกล้ที่ทำงาน หรือบางครั้งไม่สะดวกที่จะออกมารับประทานอาหารกลางวันข้างนอก ผู้บริโภคนิยมโทรสั่งอาหารเพื่อให้ไปส่งที่ทำงาน

4. ตัวแปรด้านจิตวิทยา (Psychographic) ร้านอาหารถือเป็นธุรกิจด้านการบริการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เกิดจากความรู้สึกของผู้ที่ได้รับบริการ พนักงานต้องบริการลูกค้าด้วยความเต็มใจดูแลใส่ใจในรายละเอียดต่าง ๆ สร้างคุณค่าให้ลูกค้ารับรู้ว่าคุณเป็นบุคคลสำคัญของร้าน นอกจากการบริการที่ประทับใจลูกค้าแล้ว การตกแต่งร้านให้ดูสดใสไม่อึมครึม ดัดผนังเป็นแบบกระจกใส เพื่อให้ผู้ที่อยู่ภายนอกมองเห็นผลิตภัณฑ์ภายในร้าน เป็นสิ่งจูงใจให้ลูกค้าอยากเข้ามาใช้บริการ

5. ตัวแปรด้านอรรถประโยชน์ (Utility) ผู้บริโภคในปัจจุบันมีความระมัดระวังในการใช้จ่ายมากขึ้น การใช้จ่ายเพื่อซื้อสินค้าหรือบริการผู้บริโภคจะคำนึงถึงประโยชน์ที่ได้รับมีความคุ้มค่ากับเงินที่สูญหายไป การรับประทานอาหารนอกจากเพื่ออิ่มท้อง ผู้บริโภคยังคำนึงถึงคุณค่าประโยชน์ที่ได้รับจากอาหาร

การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Market Targeting)

ร้านอาหารครัวพระราม 8 ได้ทำการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคจากตัวแปรด้านภูมิศาสตร์ ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ ตัวแปรด้านจิตวิทยา และตัวแปรด้านอรรถประโยชน์ สามารถกำหนดกลุ่มตลาดเป้าหมายได้โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มเป้าหมายหลัก (Primary Target Market)

กลุ่มเป้าหมายหลัก คือ ผู้ที่ทำงานบริเวณถนนวิสุทธิกษัตริย์ ได้แก่ หน่วยงานราชการ ธนาคาร บริษัทต่าง ๆ และประชาชนผู้พักอาศัยบริเวณดังกล่าว โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 1.1 กลุ่มคนวัยทำงานในช่วงอายุ 24 ปีขึ้นไป
- 1.2 กลุ่มคนทำงานมีรายได้ตั้งแต่ 13,000 บาทขึ้นไป
- 1.3 กลุ่มคนทำงานที่มีเวลาน้อยไม่สะดวกประกอบอาหารทานเองที่บ้าน
- 1.4 กลุ่มคนทำงานที่มีเวลาพักรับประทานอาหารกลางวันน้อย ไม่สะดวกเดินทางไกล
- 1.5 กลุ่มคนผู้มีบ้านพักอาศัยบริเวณใกล้เคียง

2. กลุ่มเป้าหมายรอง (Secondary Target Market)

กลุ่มลูกค้าเป้าหมายรอง คือ ประชาชนผู้สัญจรที่มาติดต่อธุรกรรมกับหน่วยงานราชการและเอกชน บริเวณถนนวิสุทธิกษัตริย์ โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

- 2.1 กลุ่มคนวัยทำงานในช่วงอายุ 24 ปีขึ้นไป
- 2.2 กลุ่มคนทำงานมีรายได้ตั้งแต่ 13,000 บาทขึ้นไป
- 2.3 ผู้ที่มีเวลาน้อยเน้นรับประทานอาหารที่สะดวก รวดเร็ว

คู่แข่งชั้นในปัจจุบัน

คู่แข่ง หมายถึง สินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการเดียวกันให้กับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย เป็นสินค้าและบริการที่เหมือนกันหรือมีความใกล้เคียงกัน คู่แข่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ คู่แข่งทางตรงและคู่แข่งทางอ้อม

1. คู่แข่งทางตรง

คู่แข่งทางตรง ได้แก่ ธุรกิจร้านอาหารที่นำเสนอรูปแบบบริการเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันมากกับ ร้านอาหารครัวพระราม 8 และทำเลที่ตั้งอยู่ใกล้กับ ครัวพระราม 8 ในรัศมี 5 กิโลเมตร มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ร้านปันโต บริการบุฟเฟ่ต์อาหาร ไทย และรับทำอาหารปันโตส่งบริการที่บ้าน ตั้งอยู่ที่ 25 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงบางขุนพรหม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

1.2 ครัวจัดจ้าน บริการอาหารไทย ตั้งอยู่ที่ 76/1 ชั้น 1 อาคารพรีเมียร์ลีฟวิ่งเพลส ถนนประชาธิปไตย แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

2. คู่แข่งทางอ้อม ได้แก่ ธุรกิจร้านอาหารที่จำหน่ายอยู่บริเวณบาตวิถี หรือรถเข็น ที่ตั้งอยู่ใกล้กับครัวพระราม 8 ในรัศมี 3 กิโลเมตร มีจำนวนหลายร้าน แต่เนื่องจากที่นั่งของร้านมีจำนวนจำกัด และไม่สามารถควบคุมเรื่องความสะอาดได้ ทำให้ไม่ได้รับความนิยมจากผู้บริโภค

การวิเคราะห์ความสามารถทางการแข่งขันเปรียบเทียบกับคู่แข่ง

คู่แข่งที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 มากที่สุด คือ คู่แข่งทางตรง ได้แก่ ร้านปันโต และครัวจัดจ้าน ซึ่งมีรูปแบบการให้บริการอาหารในรูปแบบที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกัน การวิเคราะห์ความสามารถทางการแข่งขันเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ช่วยให้ครัวพระราม 8 ทราบถึงจุดแข็ง และจุดอ่อนของคู่แข่ง ซึ่งมียาละเอียดดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์ความสามารถทางการแข่งขันเปรียบเทียบคู่แข่ง

	ข้อได้เปรียบ	ข้อเสียเปรียบ
ปิ่นโต	- มีประสบการณ์ด้านธุรกิจร้านอาหาร - บริการจัดอาหารปิ่นโตส่งถึงที่ (Delivery)	- รายการอาหารเป็นไปตามที่ร้านกำหนด - ไม่มีการประเมินความพึงพอใจลูกค้า - การจัดตกแต่งร้านไม่ดึงดูดใจ - มีโต๊ะให้บริการน้อย
ครัวจัดจ้าน	- มีประสบการณ์ด้านธุรกิจร้านอาหาร - มีสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านทางเว็บไซต์ เช่น www.edtguide.com	- รายการอาหารเป็นไปตามที่ร้านกำหนด - ไม่มีการประเมินความพึงพอใจลูกค้า - ช่องทางการจัดจำหน่ายมีเพียงทางเดียว - มีโต๊ะให้บริการน้อย
ครัวพระราม 8	- มีการประเมินความพึงพอใจลูกค้า - ลูกค้าสามารถแนะนำรายการอาหารได้ - เมนูมีการสับเปลี่ยนรายการทุกวัน - มีบริการจัดส่ง (Delivery)	- ไม่มีประสบการณ์ด้านธุรกิจร้านอาหาร - มีสถานที่จอดรถน้อย

ครัวพระราม 8 ได้นำข้อได้เปรียบและข้อเสียเปรียบของกลุ่มคู่แข่ง มาพัฒนาเป็นกลยุทธ์ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ลูกค้าสามารถแนะนำรายการอาหารบุฟเฟ่ต์ที่ต้องการให้ทางร้านจัดบริการ
2. ร้านเป็นห้องแอร์ตกแต่งดูสะอาด ไม่อึดอัด ทัศนังเป็นแบบกระจกใส เพื่อให้ผู้ที่อยู่ภายนอกมองเห็นตัวผลิตภัณฑ์ภายในร้าน
3. ร้านมีบริการรับสั่งอาหารทางโทรศัพท์และบริการจัดส่งถึงที่ (Delivery)
4. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้า โดยมีแบบประเมินความพึงพอใจวางไว้ที่โต๊ะให้ลูกค้าได้แสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับปรุงสินค้าและบริการ

กลยุทธ์ทางการตลาด

กลยุทธ์ทางการตลาดเป็นสิ่งที่กำหนดทิศทางรูปแบบทางการตลาด เพื่อให้บรรลุยอดขายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ กลยุทธ์ทางการตลาดเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องศึกษาพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภคเพื่อนำมาจัดทำกลยุทธ์ สร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคเกิดความสนใจ ต้องการรับรู้ข้อมูลสินค้าและบริการ ครัวพระราม 8 เป็น

ธุรกิจบริการ จึงนำส่วนประสมของการตลาด (Marketing Mix 7P's) มาปรับใช้เพื่อสร้างความสนใจให้กับผู้บริโภค ประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์/ การบริการ (Product)
2. กลยุทธ์ด้านราคา (Price)
3. กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place)
4. กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion)
5. กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People)
6. กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ (Process)
7. กลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์การบริการ (Physical Evident)

กลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ (Product) ร้านอาหารครัวพระราม 8 ให้บริการอาหารจานด่วน และบุฟเฟ่ต์อาหารไทย มีบริการดังต่อไปนี้

1. บริการบุฟเฟ่ต์อาหารไทยและขนมจีนเวลา 11.00 – 14.00 น.
2. บริการอาหารไทยตามสั่ง หลังเวลา 14.00 น.

กลยุทธ์ด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ ที่ครัวพระราม 8 นำมาใช้ได้แก่

1. ร้านทำอาหารคัดสรรวัตถุดิบที่มีคุณภาพ ใหม่ สด สะอาด และอาหารที่ปรุงทุกจานปราศจากผงชูรส
2. ร้านจัดทำแบบประเมินสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ เปิดโอกาสให้ลูกค้าแนะนำรายการอาหารที่ต้องการให้ทางร้านจัดให้บริการ
3. รายการอาหารบุฟเฟ่ต์มีการสลับสับเปลี่ยนหมุนเวียนรายการทุกวันเพื่อให้เกิดความหลากหลาย
4. พนักงานทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ (Serviced Mind) เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

กลยุทธ์ด้านราคา (Price) ราคาเป็นสิ่งสำคัญที่จูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าที่มีราคาถูกในระดับคุณภาพที่ตรงตามความต้องการ ธุรกิจร้านอาหารเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูง กลยุทธ์ในการตั้งราคามีส่วนทำให้ธุรกิจได้รับความสนใจจากลูกค้า

ครัวพระราม 8 ตั้งราคาขายอาหารให้มีความใกล้เคียงกับร้านอาหารทั่วไปที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เนื่องจากเป็นกิจการเปิดใหม่จึงยังไม่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จัก การตั้งราคาให้ใกล้เคียงกันแต่ทำให้ผู้บริโภครู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่เสียไป โดยกำหนดราคาดังนี้

1. บุฟเฟ่ต์อาหารไทยหั่วละ 79 บาท
2. อาหารตามสั่งราคาตั้งแต่ 40 บาทขึ้นไป

กลยุทธ์ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) คริวพระราม 8 ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์ ทำเลติดถนนวิสุทธิกษัตริย์ เชิงทางขึ้นสะพานพระราม 8 การเดินทางสะดวก สามารถสังเกตเห็นร้านได้ง่าย คริวพระราม 8 นอกจากมีช่องทางการจัดจำหน่ายทางหน้าร้าน ยังมีบริการจัดส่งอาหารถึงที่ (Delivery) เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้า และนำรายการอาหารไปแจกตามสถานที่ทำงาน หน่วยงานราชการ

กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) กลยุทธ์ด้านการส่งเสริมการขายทำให้ผู้ประกอบการสามารถเข้าถึงผู้บริโภค เป็นการช่วยขยายกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด กิจกรรมทางการตลาดสามารถกระตุ้นและสร้างความสนใจให้ผู้บริโภคพิจารณาใช้สินค้าหรือบริการเพิ่มขึ้น

คริวพระราม 8 จัดการส่งเสริมการขายเพื่อทำให้ผู้บริโภครู้จักสินค้าและสนใจใช้บริการ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จัดทำ Facebook คริวพระราม 8 เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ร้านให้เป็นที่รู้จัก โดยเริ่มก่อนเปิดกิจการประมาณ 1 เดือน
2. แจกรายการอาหารบุฟเฟ่ต์ในแต่ละวัน โดยมีกระดานตั้งที่หน้าร้าน
3. นำรายการอาหารไปแจกตามสถานที่ทำงานที่ตั้งอยู่บริเวณร้านทุกเดือน
4. จัดทำบัตรสะสมแต้ม สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการตั้งแต่ 250 บาทขึ้นไป สะสมแต้มครบ 10 ดวง รับอาหารฟรี 1 รายการ
5. เก็บรวบรวมข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของลูกค้า และคำแนะนำต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ

กลยุทธ์ด้านบุคลากร (People) บุคลากรเป็นผู้มีส่วนสำคัญที่ผลักดันให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจด้านการบริการ คริวพระราม 8 กำหนดขั้นตอนคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานโดยพิจารณาจากคุณสมบัติ บุคลิกลักษณะ และประสบการณ์ เพื่อให้สอดคล้องกับตำแหน่งงาน บุคลากรของคริวพระราม 8 ทุกคนรับทราบหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเอง และมีจัดฝึกอบรมพนักงานในเรื่องต่างๆ เช่น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับอาหาร เพื่อตอบคำถามและให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสอบถามปัญหาที่พนักงานพบระหว่างปฏิบัติงาน เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น

กลยุทธ์ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) คริวพระราม 8 ให้ความสำคัญตั้งแต่กระบวนการคัดเลือกพนักงาน โดยพนักงานทุกคนผ่านการสัมภาษณ์จากเจ้าของกิจการ และต้องได้รับการตรวจสอบคุณภาพไม่เป็น โรคติดต่อที่สามารถแพร่เชื้อ หรือเป็นโรคที่ส่งผลกระทบต่อ

การคัดเลือกวัตถุดิบที่นำมาใช้ประกอบอาหารต้องใหม่ สด เป็นไปตามคุณลักษณะของอาหาร เพื่อการควบคุมความสะอาดและความปลอดภัยของอาหาร โดยอาหารสด ผัก ผลไม้ ต้องทำความสะอาดก่อนนำไปเก็บรักษา อาหารแห้งต้องตรวจสอบไม่เป็นเชื้อรา อาหารกระป๋องควรอยู่ในภาชนะที่สะอาดไม่ชำรุดและมีฉลากบอกรายละเอียด การดูแลรักษาความสะอาดมีการจัดแบ่งหน้าที่กันอย่างชัดเจน บริเวณในครัวเป็นหน้าที่ของแม่ครัวและผู้ช่วยแม่ครัว บริเวณพื้นที่ส่วนให้บริการลูกค้าและภายนอกร้าน เป็นหน้าที่ของพนักงานเสิร์ฟกับพนักงานเก็บเงิน และการให้บริการมีการจัดขั้นตอนอย่างชัดเจน พนักงานต้องกล่าวคำทักทายทุกครั้งที่ลูกค้าเข้าร้าน และกล่าวคำขอบคุณเมื่อลูกค้าออกจากร้าน เพื่อให้ลูกค้าเห็นถึงคุณภาพในด้านผลิตภัณฑ์ และคุณภาพในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

กลยุทธ์ด้านภาพลักษณ์การบริการ (Physical Evident) ครัวพระราม 8 มีรูปแบบการตกแต่งร้านดูสะอาดให้ความรู้สึกโปร่งสบายโดยติดผนังเป็นแบบกระจกใส เพื่อให้ผู้ที่อยู่ภายนอกมองเห็นผลิตภัณฑ์ภายในร้าน รวมถึงการดูแลรักษาความสะอาดทั้งภายในและภายนอกร้าน เพื่อให้ผู้บริโภคมั่นใจในเรื่องความสะอาดและความปลอดภัย

ครัวพระราม 8 มุ่งสร้างภาพลักษณ์การให้บริการที่ดีและน่าเชื่อถือ โดยให้พนักงานใส่เครื่องแบบที่มีสัญลักษณ์ของร้านครัวพระราม 8 เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และสร้างตราสินค้าให้เป็นที่จดจำ

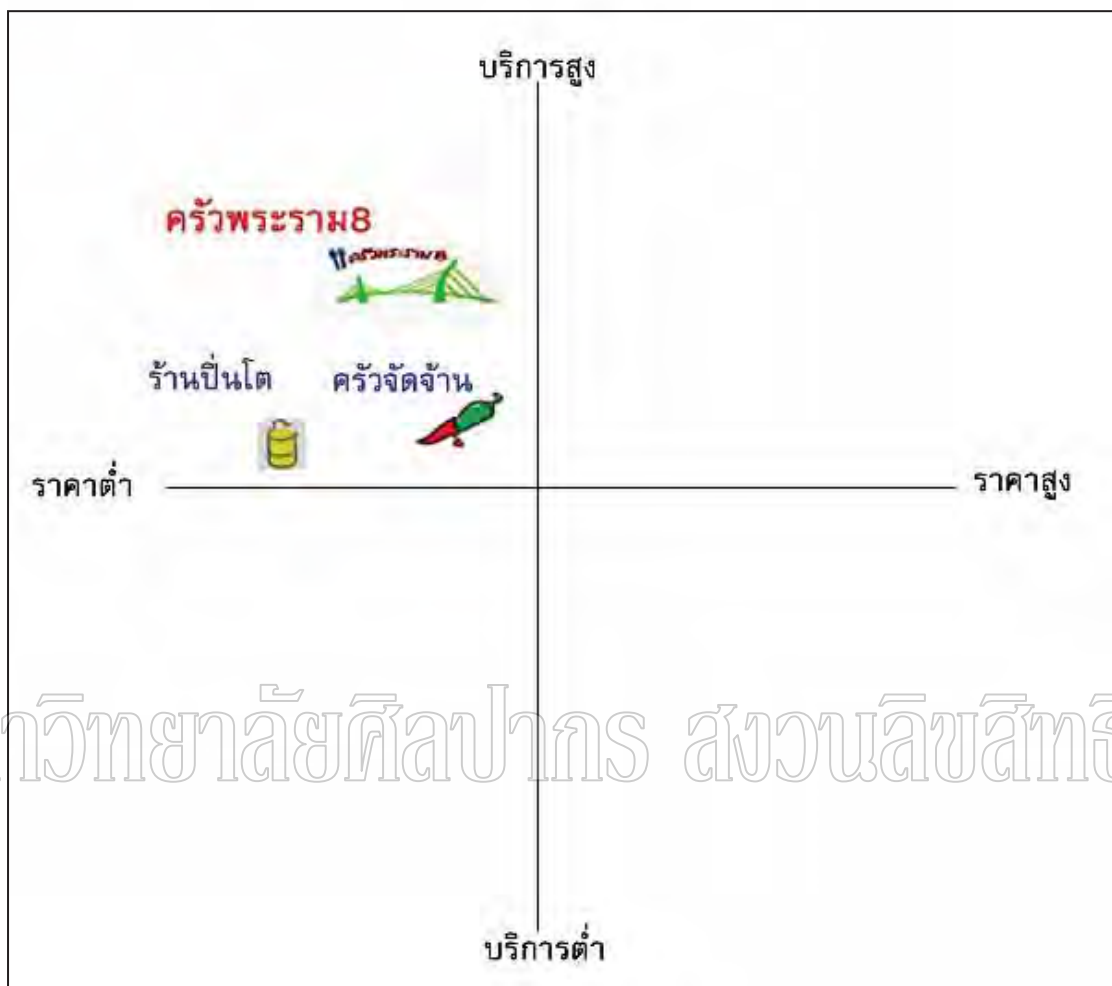


ภาพที่ 9 เครื่องแบบพนักงานครัวพระราม 8

ตารางที่ 8 แสดงการวิเคราะห์การแข่งขัน (Competitive Matrix)

7P's	ครัวพระราม 8	คู่แข่ง 1 ร้านปิ่นโต	คู่แข่ง 2 ครัวจัดจ้าน
ด้านบริการ	- บริการบุฟเฟ่ต์อาหารไทย - บริการอาหารตามสั่ง - อาหารปราศจากผงชูรส - เมนูอาหารมีการ สับเปลี่ยนหมุนเวียน	- บริการบุฟเฟ่ต์อาหารไทย	- บริการอาหารไทย
ด้านราคา	บุฟเฟ่ต์หัวละ 79 บาท	บุฟเฟ่ต์หัวละ 69 บาท	ราคาต่ำสุด 70 บาท
ด้านสถานที่	- อยู่ในอาคารพาณิชย์ติด ถนนใหญ่ - บริการจัดส่งอาหารถึงที่ - จอครถริมถนน - ตกแต่งร้านสดใสให้ ความรู้สึกโปร่งสบาย ติดเครื่องปรับอากาศ	- อยู่ในอาคารพาณิชย์ติด ถนนใหญ่ - บริการจัดส่งอาหารถึงที่ - จอครถริมถนน - ไม่มีการตกแต่งร้าน ไม่ ติดเครื่องปรับอากาศ	- อยู่ชั้น 1 อาคาร พริเมียร์ลิฟวิ่งเพลส - ไม่บริการจัดส่ง อาหารถึงที่ - มีสถานที่จอดรถ - ไม่มีการตกแต่งร้าน ติดเครื่องปรับอากาศ
ด้านการส่งเสริม การขาย	- มี Facebook - มีบัตรสะสมแต้ม	- ไม่มี	- ไม่มี
ด้านบุคลากร	- แม่ครัวมีประสบการณ์ - พนักงานมีจิตสำนึกใน การให้บริการ	- แม่ครัวมีประสบการณ์	- แม่ครัวมี ประสบการณ์
กระบวนการ ให้บริการ	- มีการวัดความพึงพอใจ ลูกค้า	- ไม่มี	- ไม่มี
ภาพลักษณ์ บริการ	- มีเครื่องแบบพนักงาน	- ไม่มี	- ไม่มี

การกำหนดตำแหน่งทางธุรกิจของ ครัวพระราม 8 (Marketing Positioning)



มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

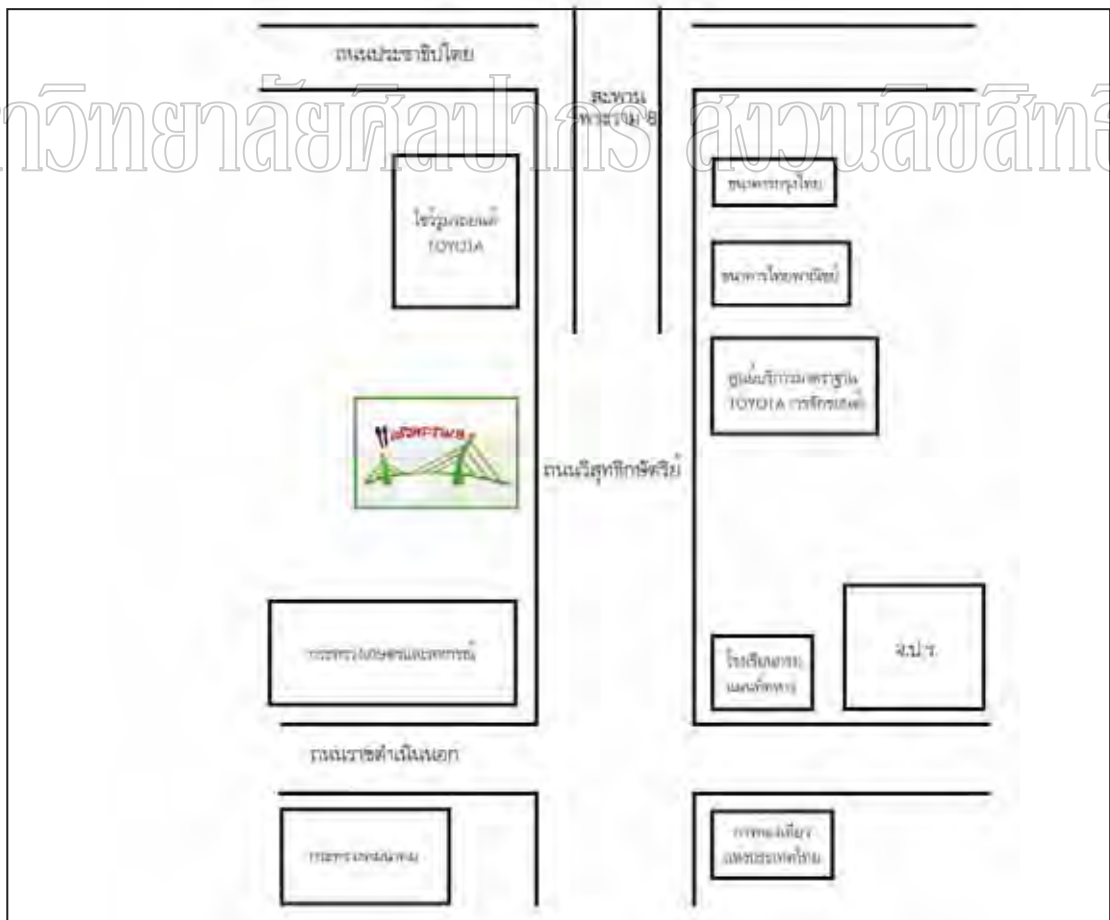
ภาพที่ 10 แสดงตำแหน่งทางธุรกิจของ ครัวพระราม 8

บทที่ 8

แผนการให้บริการ

การให้บริการเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการประกอบธุรกิจ และมีความสัมพันธ์กับเรื่องของบุคลากร สถานที่ตั้ง และความสามารถในการให้บริการ การจัดทำแผนการให้บริการเพื่อให้การดำเนินงานในด้านต่างๆบรรลุตามวัตถุประสงค์ แผนการให้บริการเป็นสิ่งที่แสดงถึงรายละเอียดเกี่ยวกับสถานประกอบการ เช่น สถานที่ตั้ง โครงสร้าง การตกแต่ง รวมถึงรายละเอียดการให้บริการ

ทำเลที่ตั้ง ร้านอาหารครัวพระราม 8



ภาพที่ 11 แผนที่ตั้งร้านครัวพระราม 8

ลักษณะที่ตั้งธุรกิจ ร้านอาหารครัวพระราม 8

1. ร้านอาหารครัวพระราม 8 ตั้งอยู่ใกล้กับสถานที่ราชการ ธนาคาร และสำนักงานหลายแห่ง นอกจากนี้ยังเป็นแหล่งชุมชนมีบ้านพักอาศัย 2,022 หลังคาเรือน (กรมการปกครอง 2553)

2. ร้านครัวพระราม 8 ตั้งอยู่ในอาคารพาณิชย์พื้นที่ใช้สอย 48 ตารางเมตร ทำเลติดถนนใหญ่ การเดินทางสะดวก สามารถสังเกตเห็นที่ตั้งร้าน ได้ชัดเจน

3. มีกลุ่มผู้บริโภคเป็นจำนวนมากโดยเฉพาะในช่วงวันและเวลาทำการ

เหตุผลที่เลือกทำเลที่ทำธุรกิจ

1. ที่ตั้งร้านเป็นที่พักอาศัยของผู้ประกอบการ จึงไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเช่าพื้นที่

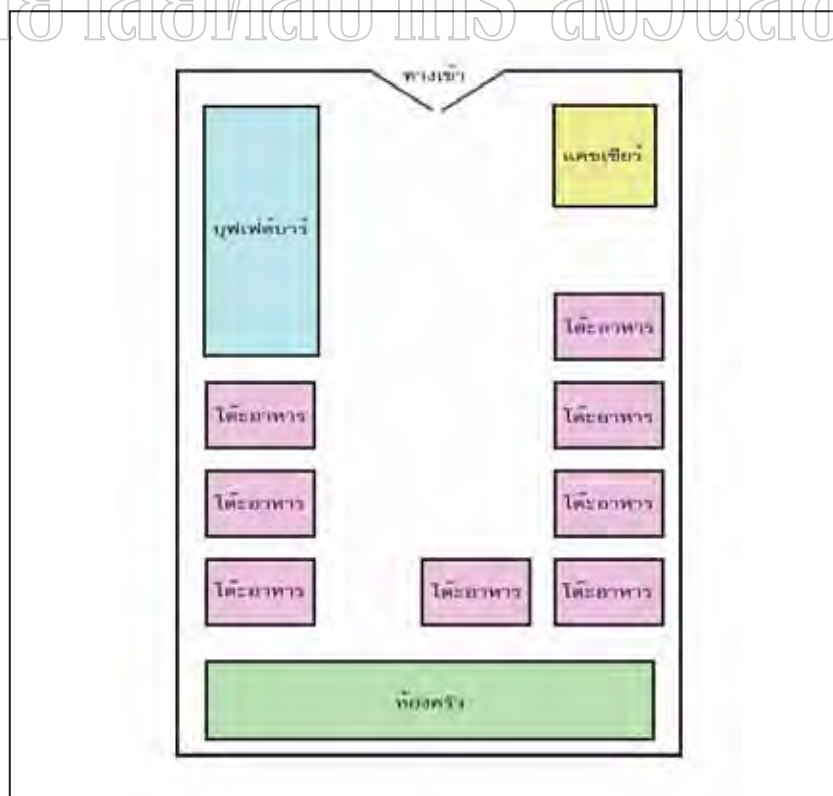
2. ที่ตั้งร้านใกล้สถานที่ทำงานและแหล่งชุมชน

3. บริเวณที่ตั้งมีร้านอาหารให้เลือกรับประทานน้อย ส่วนมากเป็นรถเข็นขายข้าวแกง และร้านอาหารตามสั่งที่อยู่ในซอย มีโต๊ะให้บริการน้อยไม่สามารถรองรับผู้บริโภคได้เพียงพอ

4. ที่ตั้งร้านอยู่ติดถนนใหญ่ การเดินทางสะดวก

แผนผังภายใน ร้านอาหารครัวพระราม 8

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



ภาพที่ 12 แสดงผังการจัดพื้นที่ภายในของร้านอาหารครัวพระราม 8

ร้านอาหารครัวพระราม 8 ตั้งอยู่ที่ 616 ถนนวิสุทธิกษัตริย์ แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร มีพื้นที่ใช้สอยในร้าน 48 ตารางเมตร ภายในร้านมีการตกแต่งสวยงาม สดใส โดยติดผนังกระจก เพื่อให้ร้านดูโปร่ง สบาย และผู้อยู่ภายนอกมองเห็นสินค้าภายในร้าน ภายในร้านแบ่งพื้นที่ออกเป็น ส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. บุปเฟ่ต์บาร์ตั้งอยู่ทางซ้ายมือติดกับประตูทางเข้า โดยจัดวางอาหารและขนมจีน โดยมีน้ำพริกให้เลือก 3 ชนิด พร้อมผักสด
2. แคชเชียร์ตั้งอยู่ขวามือใกล้กับประตู
3. โต๊ะอาหารให้บริการ 8 โต๊ะ โดยจัดวางทางด้านขวาและซ้ายเพื่อให้เป็นระเบียบ และลูกค้าที่มาใช้บริการสามารถเดินเข้าออกโต๊ะได้สะดวก
4. ห้องครัวตั้งอยู่ด้านหลังร้าน

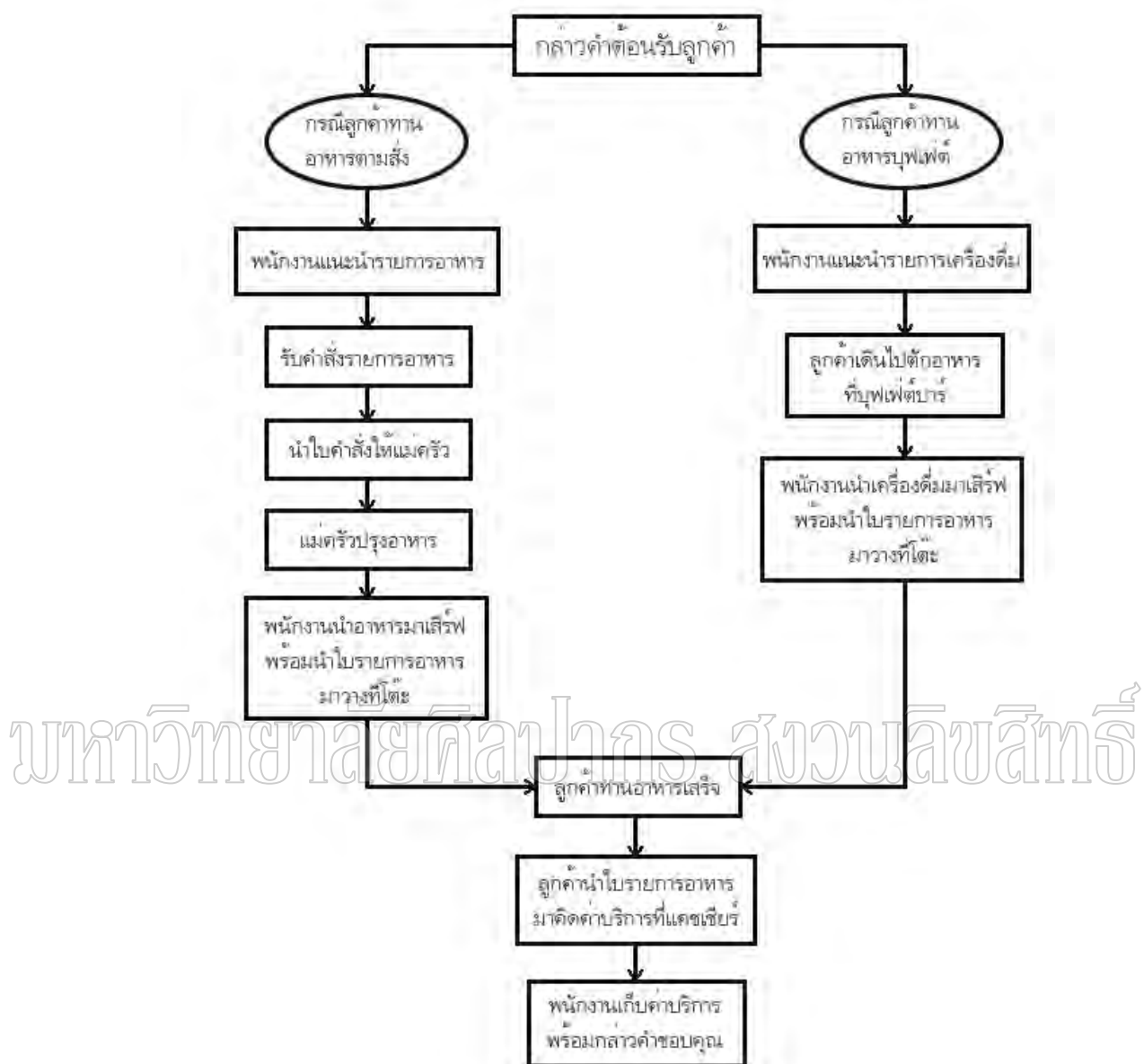
การตกแต่งร้านเป็นสิ่งที่ชักจูงความสนใจให้ผู้บริโภคเข้ามาใช้บริการ ครัวพระราม 8 แต่งร้าน โดยติดผนังเป็นกระจกเพื่อให้ผู้อยู่ภายนอกเห็นผลิตภัณฑ์ภายในร้าน และทำให้ร้านดูไม่คับแคบ รู้สึกโปร่งสบาย โต๊ะอาหารเป็นไม้สีออกโทนสว่าง เพื่อให้ความรู้สึกสะอาด



ภาพที่ 13 โต๊ะอาหารภายในร้านอาหารครัวพระราม 8

การให้บริการ

ครัวพระราม 8 คำนึงถึงคุณภาพของการให้บริการเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ จึงทำการกำหนดแผนผังขั้นตอนการให้บริการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน สร้างความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 14 ผังขั้นตอนการให้บริการ

ความสามารถในการให้บริการ ครั้วพระราม 8 เปิดให้บริการวันจันทร์ถึงวันเสาร์ เวลา 10.30 - 20.00 น. มีโต๊ะบริการ 8 ที่ สามารถรองรับลูกค้าได้ 32 ที่นั่ง บริการบุฟเฟ่ต์อาหารไทย ช่วงเวลา 11.00-14.00 น. มีอาหารสับเปลี่ยนหมุนเวียนทุกวัน วันละ 10 เมนู และจัดบริการขนมจีน โดยมีน้ำพริกให้เลือก 3 ชนิด พร้อมผักสด หลังเวลา 14.00 น. จัดบริการอาหารตามสั่ง และมีบริการจัดส่งอาหาร (Delivery) เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับลูกค้า

ทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณค่าเสื่อมราคา

ตารางที่ 9 แสดงทรัพย์สินที่ใช้ในการลงทุนและประมาณการค่าเสื่อมราคา

(บาท)

รายการ	อายุงาน (ปี)	ค่าขาย ซาก	ค่าเสื่อมราคา (บาท/ปี)
ค่าตกแต่ง	100,000	5	100,000
เครื่องมือและอุปกรณ์ในการ ให้บริการ	130,000	5	26,000
รถมอเตอร์ไซด์	10,000		
อุปกรณ์เครื่องครัว	120,000		
เครื่องใช้สำนักงาน	130,000	5	13,000
เฟอร์นิเจอร์	120,000		
อุปกรณ์อื่นๆ	10,000		
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	100,000		
เงินทุนหมุนเวียน	100,000		
รวมมูลค่าการลงทุน	960,000		

* ค่าขายซากเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการคิดร้อยละ 20 จากราคาเต็ม

** ค่าขายซากเครื่องใช้สำนักงานคิดร้อยละ 10 จากราคาเต็ม

การคำนวณค่าเสื่อมราคาใช้วิธีการคิดค่าเสื่อมราคาแบบเส้นตรง

ตารางที่ 10 แสดงการคำนวณค่าเสื่อมราคา

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าเสื่อมราคาทางตรง					
ค่าเสื่อมราคาค่าตกแต่ง (บาท/ปี)	100,000	100,000	100,000	100,000	100,000
ค่าเสื่อมราคาเครื่องมือและอุปกรณ์ (บาท/ปี)	20,800	20,800	20,800	20,800	20,800
	120,800	120,800	120,800	120,800	120,800
ค่าเสื่อมราคาทางอ้อม					
ค่าเสื่อมราคาเครื่องใช้สำนักงาน (บาท/ปี)	23,400	23,400	23,400	23,400	23,400
ค่าเสื่อมราคารวมทั้งสิ้น (บาท/ปี)	144,200	144,200	144,200	144,200	144,200

ประมาณการรายได้ ต้นทุน และค่าใช้จ่าย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ตารางที่ 11 แสดงประมาณการรายได้

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2 (+10%)	ปีที่ 3 (+10%)	ปีที่ 4 (+10%)	ปีที่ 5 (+10%)
รายได้จากบุฟเฟ่ต์อาหารไทย					
จำนวนลูกค้า (คน)	10,368	11,405	12,545	13,800	15,180
ราคาต่อคน (บาท)	79	79	79	79	79
รายได้จากบริการบุฟเฟ่ต์	819,072	900,979	991,077	1,090,185	1,199,203
รายได้จากอาหารไทยตามสั่ง					
จำนวนลูกค้า (คน)	12,960	14,256	15,682	17,250	18,975
ราคาต่อคน (บาท)	40	40	40	40	40
รายได้จากบริการตามสั่ง	518,400	570,240	627,264	689,990	758,989
รายได้จากเครื่องดื่ม					
จำนวนลูกค้า (คน)	18,717	20,589	22,648	24,912	27,404
ราคาต่อคน (บาท)	15	15	15	15	15
รายได้จากบริการเครื่องดื่ม	280,755	308,831	339,714	373,685	411,053
รวมรายได้การให้บริการ	1,618,227	1,780,050	1,958,055	2,153,860	2,369,246

ประมาณการต้นทุนแรงงาน

ตารางที่ 12 แสดงประมาณการต้นทุนแรงงาน

(บาท)

	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าแรงฝ่ายปฏิบัติการ					
แม่ครัว (คน)	1	1	1	1	1
แม่ครัว 14,000/เดือน	168,000	176,400	185,220	194,481	204,205
ผู้ช่วยแม่ครัว (คน)	1	1	1	1	1
ผู้ช่วยแม่ครัว 7,000/เดือน	84,000	88,200	92,610	97,241	102,103
พนักงานเสิร์ฟ (คน)	1	1	1	1	1
พนักงานเสิร์ฟ 6,000/เดือน	72,000	75,600	79,380	83,349	87,516
พนักงานเก็บเงิน (คน)	1	1	1	1	1
พนักงานเก็บเงิน 6,000/เดือน	72,000	75,600	79,380	83,349	87,516
พนักงานส่งอาหาร (คน)	1	1	1	1	1
พนักงานส่งอาหาร 3,600/เดือน	43,200	43,200	43,200	43,200	43,200
รวมค่าแรงฝ่ายปฏิบัติการ	439,200	459,000	479,790	501,620	524,540
ค่าแรงฝ่ายบริหาร					
ผู้จัดการ (คน)	1	1	1	1	1
ผู้จัดการ 12,000/เดือน	144,000	151,200	158,760	166,698	175,033
รวมค่าแรงฝ่ายบริหาร	144,000	151,200	158,760	166,698	175,033
รวมค่าแรงงาน	583,200	610,200	638,550	668,318	699,573

ประมาณการค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

ตารางที่ 13 แสดงประมาณการค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าใช้จ่ายทางตรง					
ค่าน้ำ	15,600	16,380	17,199	18,059	18,962
ค่าไฟฟ้า	14,400	15,120	15,876	16,670	17,503
ค่าวัสดุคืบ	345,600	362,880	381,024	400,075	420,079
ค่าซ่อมบำรุง	4,800	5,040	5,292	5,557	5,834
ค่าใช้จ่ายทางตรงรวม	380,400	399,420	419,391	440,361	462,379
ค่าใช้จ่ายในการขายและสำนักงาน					
ค่าโทรศัพท์	6,000	6,300	6,615	6,946	7,293
ค่าใช้จ่ายทางการตลาด	50,000	52,500	55,125	57,881	60,775
เบ็ดเตล็ด	7,200	7,560	7,938	8,335	8,752
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารรวม	63,200	66,360	69,678	73,162	76,820
ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ รวมทั้งสิ้น	443,600	465,780	489,069	513,522	539,199

ประมาณการต้นทุนการให้บริการ

ตารางที่ 14 แสดงประมาณการต้นทุนการให้บริการ

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าแรงงานปฏิบัติการ	439,200	459,000	479,790	501,620	524,540
ค่าเสื่อมราคาทางตรง	120,800	120,800	120,800	120,800	120,800
ค่าใช้จ่ายทางตรง	380,400	399,420	419,391	440,361	462,379
ต้นทุนในการให้บริการ	940,400	979,220	1,019,981	1,062,781	1,107,719

การคำนวณต้นทุนคงที่

ตารางที่ 15 แสดงการคำนวณต้นทุนคงที่

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าแรงงานทางตรง (เงินเดือน)	583,200	610,200	638,550	668,318	699,573
ค่าเสื่อมราคาทั้งสิ้น	144,200	144,200	144,200	144,200	144,200
รวมต้นทุนคงที่	727,400	754,400	782,750	812,518	843,773

การคำนวณต้นทุนผันแปร

ตารางที่ 16 แสดงการคำนวณต้นทุนผันแปร

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
ค่าใช้จ่ายผันแปร	443,600	465,780	489,069	513,522	539,199
รวมต้นทุนผันแปร	443,600	465,780	489,069	513,522	539,199

บทที่ 9

แผนการเงิน

แผนการเงินเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเปรียบเหมือนเลือดที่หล่อเลี้ยงธุรกิจให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ การวางแผนการเงินสำหรับธุรกิจต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ที่วางไว้ เพื่อกำหนดนโยบายทางการเงิน และแสดงถึงความเป็นไปได้ของการลงทุน ผลตอบแทนในรูปแบบของกำไรที่เกิดขึ้นในการดำเนินธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจจำเป็นต้องใช้เงินลงทุนตั้งแต่เริ่มต้น ผู้ประกอบการที่เริ่มธุรกิจใหม่ต้องวางแผนการลงทุนและทบทวนรายละเอียดต่าง ๆ ธุรกิจที่เปิดใหม่จะต้องแสดงรายการทางการเงินให้ชัดเจน แผนการเงินที่ดีต้องแสดงแหล่งที่มาของเงินทุนและการใช้ไปของเงินทุน สิ่งที่ต้องแสดงในแผนการเงิน ได้แก่ ประมาณการงบดุล ประมาณการกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และ

ระยะเวลาคืนทุน
ธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 เป็นกิจการผู้ถือหุ้นสามท่าน เป็นรูปแบบธุรกิจขนาดเล็ก ใช้เงินสดในการลงทุนทั้งหมด เพื่อลดการกู้ยืมเงินจากสถาบันทางการเงิน

การลงทุนในโครงสร้าง

การลงทุนในโครงสร้างแหล่งที่มาของเงินทุนมาได้จากผู้ร่วมลงทุน เงินในส่วนของผู้เป็นเจ้าของ และการกู้ยืมจากแหล่งเงินทุน เงินทุนควรมีจำนวนเท่ากับเงินที่ต้องการใช้ในการลงทุน เพื่อไม่ให้เกิดเหตุการณ์เงินลงทุนไม่เพียงพอ หรือเงินมากเกินไปโดยไม่ได้นำมาใช้

แผนการดำเนินงานตามโครงการ ธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 กิจการใช้เงินลงทุนทั้งสิ้น 960,000 บาท โดยมาจากส่วนของผู้ถือหุ้นทั้งสามท่าน ท่านละ 320,000 บาท ลักษณะการลงทุนใช้เงินทุนของเจ้าของทั้งหมด

โครงการใช้เงินลงทุน

ตารางที่ 17 แสดงโครงการใช้เงินลงทุน

(บาท)

รายการ	ส่วนของเจ้าของกิจการ
1. สินทรัพย์	
ค่าตกแต่ง	500,000
เครื่องมือและอุปกรณ์	130,000
เครื่องใช้สำนักงานและเฟอร์นิเจอร์	130,000
2. ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	100,000
3. เงินทุนหมุนเวียน	100,000
รวมมูลค่าการลงทุน	960,000

เป้าหมายทางการเงิน

เป้าหมายทางการเงินที่ดีควรมีความเป็นไปได้ที่ก่อให้เกิดความสำเร็จและสามารถวัดค่าเป็นจำนวนเงินได้ชัดเจน

ธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 ได้กำหนดเป้าหมายทางการเงินของกิจการ ดังนี้

1. กิจการสามารถคืนทุนได้ภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี
2. กิจการมีมูลค่าปัจจุบันสุทธิของกระแสเงินสดของกิจการ (NPV) เป็นบวก
3. กิจการสามารถรักษาสภาพคล่องของธุรกิจและกระแสเงินสดหมุนเวียนให้เพียงพอต่อการดำเนินงาน
4. อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) มากกว่าร้อยละ 23 ในปี 2554

ประมาณการทางการเงินเพิ่ม/ลดจากปีก่อน

ธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 ประมาณการทางการเงินเกี่ยวกับรายได้ ต้นทุนการให้บริการ และค่าใช้จ่ายในการขายและบริหารของแต่ละปีในอัตราเพิ่ม 10% เมื่อเปรียบเทียบกับปีก่อนหน้า

ตารางที่ 18 แสดงประมาณการทางการเงินเพิ่ม / ลดจากปีก่อน

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
	(+,-) %	(+,-) %	(+,-) %	(+,-) %	(+,-) %
รายได้	+10%	+10%	+10%	+10%	+10%
ต้นทุนในการให้บริการ	+5%	+5%	+5%	+5%	+5%
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	+5%	+5%	+5%	+5%	+5%

ประมาณการงบการเงิน

ประมาณการงบการเงินเป็นสิ่งที่นำเสนอข้อมูลทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน ฐานะของกิจการ และสภาพคล่องทางการเงิน งบการเงินสามารถแสดงข้อมูลถูกต้องตามที่ควรต่อเมื่อผู้ประกอบการปฏิบัติตามมาตรฐานการบัญชีอย่างเหมาะสม รวมทั้งเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติมเมื่อจำเป็น ซึ่งก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ใช้งบการเงินในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจและสามารถแสดงผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร ส่วนประกอบงบการเงิน มีดังนี้

1. งบกำไรขาดทุน (Income Statement) เป็นงบการเงินที่แสดงถึงกำไรหรือขาดทุนจากการดำเนินงานของกิจการในช่วงระยะเวลาหนึ่ง เช่น รายได้จากการขายเกิดจากการขายสินค้าหักด้วยรับคืนสินค้าและส่วนลดจ่าย หรือต้นทุนขาย ประกอบด้วย สินค้าคงเหลือต้นงวด บวกด้วยซื้อหักส่วนลดรับ หักด้วยสินค้าปลายงวด เป็นต้น

2. งบดุล (Balance Sheet) เป็นรายงานที่แสดงฐานะการเงินของกิจการ ประกอบด้วย สินทรัพย์ หนี้สิน และทุน ดังนี้

2.1 สินทรัพย์ หมายถึง ทุกสิ่งที่กิจการเป็นเจ้าของ ประกอบด้วย สินทรัพย์หมุนเวียน สินทรัพย์ถาวร และสินทรัพย์อื่นซึ่งกิจการมีอยู่

2.2 หนี้สิน เป็นภาระผูกพันการชำระหนี้ของกิจการต่อบุคคลอื่น ประกอบด้วย หนี้สินหมุนเวียน หนี้สินระยะยาว

2.3 ส่วนของเจ้าของกิจการ เป็นการจัดหาเงินทุนสำหรับผู้ประกอบการซึ่งต้องการเงินลงทุนในลักษณะเจ้าของกิจการ

3. งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้เป็นเจ้าของ (Statement of changes in owners' equity) เป็นรายการที่จัดทำขึ้นเพื่อแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้เป็นเจ้าของ

4. งบกระแสเงินสด (Cash Flow Statement) หมายถึงงบการเงินที่แสดงถึงรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงหรือการเคลื่อนไหวของกระแสเงินสดจากกิจกรรมต่าง ๆ แสดงถึงการได้มาและใช้ไปของเงินสดและรายได้เทียบเท่าเงินสด

5. หมายเหตุประกอบงบการเงิน (Note of Financial Statement) ประกอบด้วยการอธิบาย และการวิเคราะห์รายละเอียดของจำนวนเงินที่แสดงในงบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด และงบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของเจ้าของ โดยแสดงในรูปของงบย่อ หรืองบประกอบธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 เสนอประมาณงบการเงิน ดังนี้

1. ประมาณการงบกำไรขาดทุน
2. ประมาณการงบกระแสเงินสด
3. ประมาณการงบดุล

รอบระยะเวลาบัญชีกำหนดให้เป็น รอบ 1 ปี โดยเริ่มต้นวันที่ 1 มกราคมและสิ้นสุดวันที่ 31 ธันวาคมของทุกปี

ประมาณการงบกำไรขาดทุน

ตารางที่ 19 แสดงประมาณการงบกำไรขาดทุน

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	1,618,227	1,780,050	1,958,055	2,153,860	2,369,246
หัก ต้นทุนในการให้บริการ	940,400	979,220	1,019,981	1,062,781	1,107,719
กำไรขั้นต้น	677,827	800,830	938,074	1,091,079	1,261,527
หัก ค่าใช้จ่ายในการขายและดำเนินงาน					
ค่าแรงฝ่ายบริหาร	144,000	151,200	158,760	166,698	175,033
ค่าใช้จ่ายในการขายและบริหาร	63,200	66,360	69,678	73,162	76,820
ค่าเสื่อมราคาเครื่องใช้สำนักงาน	23,400	23,400	23,400	23,400	23,400
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานตัดจ่าย	100,000				
รวมค่าใช้จ่ายในการขายและดำเนินงาน	330,600	240,960	251,838	263,260	275,253
กำไรจากการดำเนินงาน	347,227	559,870	686,236	827,819	986,274
ภาษี 30 % ของรายได้	104,168	167,961	205,871	248,346	295,882
กำไรสุทธิ	243,059	391,909	480,365	579,473	690,392

ประมาณการงบกระแสเงินสด

ตารางที่ 20 แสดงประมาณการงบกระแสเงินสด

(บาท)

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
กระแสเงินสดรับ						
ทุน	960,000					
เงินทุนหมุนเวียน		100,000				
รายได้		1,618,227	1,780,050	1,958,055	2,153,860	2,369,246
รวมเงินสดรับ	960,000	1,718,227	1,780,050	1,958,055	2,153,860	2,369,246
กระแสเงินสดจ่าย						
ค่าตักแต่ง	500,000					
เครื่องมือและอุปกรณ์	130,000					
เครื่องใช้สำนักงาน	130,000					
ค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงาน	100,000					
จ่ายค่าแรง		583,200	610,200	638,550	668,318	699,573
ค่าใช้จ่ายอื่นๆ		443,600	465,780	489,069	513,522	539,199
จ่ายภาษี 30%		104,168	167,961	205,871	248,346	295,882
รวมเงินสดจ่าย	860,000	1,130,968	1,243,941	1,333,490	1,430,186	1,534,654
เงินสดสุทธิ		587,259	536,109	624,565	723,674	834,592
เงินสดคงเหลือต้นงวด (1 ม.ค.)			587,259	1,123,368	1,747,933	2,471,607
เงินสดคงเหลือปลายงวด (1 ธ.ค.)		587,259	1,123,368	1,747,933	2,471,607	3,306,199

ประมาณการงบดุล

ตารางที่ 21 แสดงประมาณการงบดุล

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
สินทรัพย์หมุนเวียน					
เงินสด	587,259	1,123,368	1,747,933	2,471,607	3,306,199
รวมสินทรัพย์หมุนเวียน	587,259	1,123,368	1,747,933	2,471,607	3,306,199
สินทรัพย์ถาวร					
ค่าตกแต่งรถตัดบัญชี	400,000	300,000	200,000	100,000	-
เครื่องมือและอุปกรณ์	109,200	88,400	67,600	46,800	26,000
เครื่องใช้สำนักงาน	106,600	83,200	59,800	36,400	13,000
รวมสินทรัพย์ถาวร	615,800	471,600	327,400	183,200	39,000
รวมสินทรัพย์ทั้งสิ้น	1,203,059	1,594,968	2,075,333	2,654,807	3,345,199
ทุน					
ส่วนของผู้ถือหุ้น	960,000	960,000	960,000	960,000	960,000
กำไรสะสม	243,059	634,968	1,115,333	1,694,807	2,385,199
รวมส่วนของผู้ถือหุ้น	1,203,059	1,594,968	2,075,333	2,654,807	3,345,199

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน เป็นการนำรายการต่างๆ ในงบการเงินมาเทียบอัตราส่วนเพื่อหาความสัมพันธ์ว่ามีความเหมาะสมเพียงใด ร้านอาหารครัวพระราม 8 เป็นธุรกิจขนาดเล็ก การดำเนินงานไม่ซับซ้อน ธุรกิจจึงนำรายการต่าง ๆ ในงบการเงินมาเทียบอัตราส่วนเพื่อหาความสัมพันธ์ของอัตราส่วนแสดงความสามารถในการทำกำไร (Profitability Ratio) และอัตราส่วนแสดงประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Efficiency Ratio) การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงินของครัวพระราม 8 มีดังนี้

ตารางที่ 22 แสดงการวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน

(บาท)

รายการ			ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
1	อัตราส่วนการหมุนของสินทรัพย์รวม	=	1.35	1.12	0.94	0.81	0.71
		ยอดขาย					
2	อัตรากำไรสุทธิต่อยอดขาย	=	15%	22%	25%	27%	29%
		กำไรสุทธิ					
3	อัตรากำไรจากการดำเนินงานต่อสินทรัพย์ (ROA)	=	29%	35%	33%	31%	29%
		กำไรจากการดำเนินงาน					
4	อัตราส่วนกำไรสุทธิต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE)	=	25%	41%	40%	60%	72%
		ส่วนของผู้ถือหุ้น					

การวิเคราะห์ผลตอบแทนการลงทุน

การวิเคราะห์ผลตอบแทนการลงทุนเพื่อให้ผู้ประกอบการทราบถึงความคุ้มค่าในการลงทุน นำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจว่าควรลงทุนประกอบธุรกิจนั้นหรือไม่ ผลตอบแทนที่ธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 นำมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจในการลงทุนดำเนินธุรกิจ ดังนี้

จุดคุ้มทุน (Break Even Point) จุดคุ้มทุน คือ จุดที่รายได้ทั้งหมดที่ได้จากการขายสินค้าเท่ากับค่าใช้จ่ายทั้งหมดจากการขายสินค้า การวิเคราะห์จุดคุ้มทุนทำให้ผู้ประกอบการทราบว่าต้องทำยอดขายเท่าใด กิจการจึงจะมีกำไรไม่ขาดทุน

ตารางที่ 23 แสดงการวิเคราะห์จุดคุ้มทุน

(บาท)

รายการ	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	1,618,227	1,780,050	1,958,055	2,153,860	2,369,246
ต้นทุนผันแปร	129,200	135,660	142,443	149,565	157,043
ต้นทุนคงที่	727,400	754,400	782,750	812,518	843,773
กำไร : (รายได้ - ต้นทุนผันแปร)	1,489,027	1,644,390	1,815,612	2,004,295	2,212,203
อัตราส่วนกำไร : (กำไร/ยอดขาย)	92.02%	92.38%	92.73%	93.06%	93.37%
จุดคุ้มทุน : (ต้นทุนคงที่/อัตรากำไร)	790,515	816,637	844,160	873,150	903,672

ระยะเวลาคืนทุน (Payback Period)

ระยะเวลาคืนทุน หมายถึง ระยะเวลาทั้งหมดที่โครงการจะให้กระแสเงินสดสุทธิรวมเท่ากับเงินทุนที่จ่ายเริ่มแรก แสดงให้เห็นความสามารถในการดำเนินธุรกิจว่าใช้ระยะเวลาในการคืนทุนให้กับกิจการมากน้อยเพียงใด ร้านอาหารครัวพระราม 8 คำนวณระยะเวลาคืนทุนโดยคำนึงถึงค่าทุนของเงินตามเวลาที่อัตราคิดลด 10%

วิธีการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{ระยะเวลาคืนทุน} &= \text{จำนวนปีก่อนคืนทุน} + (\text{เงินสดส่วนที่เหลือ} / \text{เงินสดรับในปีที่คืนทุน}) \\ &= 1 + (426,123 / 443,040) \\ &= 1 + 0.96 \\ &= 1 \text{ ปี } 10 \text{ เดือน} \end{aligned}$$

มูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิ (Net Present Value)

มูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิ หมายถึง ผลต่างระหว่างมูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับสุทธิตลอดอายุของโครงการกับเงินลงทุนเริ่มแรก ณ อัตราผลตอบแทนที่ต้องการหรือต้นทุนของเงินลงทุนของโครงการ ร้านอาหารครัวพระราม 8 คำนวณมูลค่าโครงการปัจจุบันสุทธิโดยคำนึงถึงค่าของเงินตามเวลาที่อัตราคิดลด 10%

วิธีการคำนวณ

$$\begin{aligned} \text{มูลค่าปัจจุบันสุทธิ} &= \text{มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดรับ} - \text{มูลค่าปัจจุบันของกระแสเงินสดจ่าย} \\ &= (533,877 + 443,040 + 469,236 + 500,416 + 518,198) - 960,000 \\ &= 1,504,767 \end{aligned}$$

ตารางที่ 24 แสดงกระแสเงินสดสุทธิของโครงการ

(บาท)

รายการ	ปีที่ 0	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
เงินลงทุน	- 960,000					
กระแสเงินสดสุทธิระหว่างปี		587,259	536,109	624,565	732,674	834,592
อัตราคิดลด 10%		0.9091	0.8264	0.7513	0.6830	0.6209
กระแสเงินสดสุทธิของโครงการ	- 960,000	533,877	443,040	469,236	500,416	518,198

การจำลองสถานการณ์ด้วยสมมติฐานทางการเงิน

ร้านอาหารครัวพระราม 8 วิเคราะห์ผลการดำเนินงานอยู่บนสมมติฐานทางการเงินเมื่อเทียบกับสถานะปกติที่ประมาณการในกรณีที่กิจการประสบความสำเร็จในการดำเนินประมาณการการเติบโตขึ้น 20% และหากกิจการไม่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจสมมติให้ผลประกอบการต่ำกว่าที่ประมาณการไว้ 20%

ตารางที่ 25 แสดงสมมติฐานทางการเงินในสถานะปกติ

(บาท)

สถานะปกติ (Normal Case)	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	1,618,227	1,780,050	1,958,055	2,153,860	2,369,246
กำไรขั้นต้น	677,827	800,830	938,074	1,091,079	1,261,527
กำไรสุทธิ	243,059	391,909	480,365	579,473	690,392
เงินสด	587,259	1,123,368	1,747,933	2,471,607	3,306,199
สินทรัพย์รวม	1,203,059	1,594,968	2,075,333	2,654,807	3,345,199
กำไรสะสม	243,059	634,968	1,115,333	1,694,806	2,385,198

ตารางที่ 26 แสดงสมมติฐานทางการเงินในสถานะประสบความสำเร็จ

(บาท)

สถานะประสบความสำเร็จ (Best Case : Growth 20%)	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	1,941,872	2,136,060	2,349,666	2,584,632	2,843,095
กำไรขั้นต้น	813,392	960,996	1,125,689	1,309,295	1,513,832
กำไรสุทธิ	291,671	470,291	576,438	695,368	828,470
เงินสด	704,711	1,348,042	2,097,520	2,965,928	3,967,439
สินทรัพย์รวม	1,443,671	1,913,962	2,490,400	3,185,768	4,014,239
กำไรสะสม	291,671	761,962	1,338,400	2,033,767	2,862,238

ตารางที่ 27 แสดงสมมติฐานทางการเงินในสภาวะไม่ประสบความสำเร็จ

(บาท)

สภาวะไม่ประสบความสำเร็จ (Worst Case : Drop 20%)	ปีที่ 1	ปีที่ 2	ปีที่ 3	ปีที่ 4	ปีที่ 5
รายได้	1,294,582	1,424,040	1,566,444	1,723,088	1,895,397
กำไรขั้นต้น	542,262	640,664	750,459	872,863	1,009,222
กำไรสุทธิ	194,447	313,527	384,292	463,578	552,314
เงินสด	469,807	898,694	1,398,346	1,977,286	2,644,959
สินทรัพย์รวม	962,447	1,275,974	1,660,266	2,123,846	2,676,159
กำไรสะสม	194,447	507,974	892,266	1,355,845	1,908,158

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

บทที่ 10

การวิเคราะห์ประเมินความเสี่ยงโครงการ

การประเมินความเสี่ยงโครงการ คือ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสรุปว่าการดำเนินงานสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย หรือความสามารถที่จะดำเนินการให้โครงการประสบความสำเร็จ ภายใต้งบประมาณ กำหนดเวลาและข้อจำกัดด้านเทคนิคที่กำลังเผชิญอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สงวน ช่างฉัตร 2550) การประเมินโครงการ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการลงทุนธุรกิจ และทราบถึงปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เพื่อดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ

จากแผนการดำเนินธุรกิจร้านอาหารครัวพระราม 8 ได้ประเมินความเป็นไปได้ของโครงการและมีความเชื่อมั่นในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. คนไทยนิยมรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มขึ้น เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลาและความเร่งรีบของสังคมเมือง ทำให้ผู้บริโภคไม่สามารถประกอบอาหารรับประทานเอง จึงนิยมเลือกซื้ออาหารที่สะดวกในการรับประทานจากบริเวณใกล้เคียงที่ทำงานและบ้านพักอาศัย
2. ร้านอาหารครัวพระราม 8 เป็นธุรกิจเปิดใหม่ยังไม่เป็นที่รู้จัก กิจการจำเป็นต้องทำการประชาสัมพันธ์และส่งเสริมการขายในช่วงแรกของการเปิดกิจการค่อนข้างมาก
3. เจ้าของกิจการขาดประสบการณ์ในการบริหารจัดการ จึงต้องดำเนินการบริหารจัดการร้านด้วยตนเองทุกวันเพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และทำให้ทราบความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการ
4. แม่ครัวเป็นบุคคลใกล้ชิดในครอบครัวและมีประสบการณ์ในการทำอาหาร จึงไม่มีปัญหาในการออกจากงาน
5. สถานที่ตั้งเป็นพื้นที่ของเจ้าของกิจการ จึงไม่มีปัญหาในเรื่องของค่าเช่าและตั้งอยู่ในทำเลที่ดี ใกล้สถานที่ทำงาน เป็นแหล่งที่มีผู้คนสัญจรผ่านไปมาค่อนข้างมาก ซึ่งส่งผลดีต่อธุรกิจ

6. ร้านอาหารเป็นธุรกิจบริการ มีความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกิด จากความรู้สึกซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ จึงมีการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าเพื่อเก็บเป็นข้อมูล และนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า

แผนสำรองฉุกเฉิน

ธุรกิจร้านอาหารมีคู่แข่งเป็นจำนวนมาก การเข้าและออกจากอุตสาหกรรมเกิดขึ้นง่าย ทำให้สภาพการแข่งขันในตลาดเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การเลือกร้านอาหารเป็นเรื่องของรสนิยม และความชอบส่วนบุคคลของผู้บริโภคทำให้ยากต่อการคาดการณ์ ธุรกิจจึงต้องจัดทำแผนสำรอง ฉุกเฉินเพื่อรองรับหากแผนที่วางไว้ไม่ได้เป็นไปตามคาดการณ์ ครัวพระราม 8 จัดทำแผนสำรอง ฉุกเฉิน ดังนี้

กรณียอดขายต่ำกว่าที่คาดการณ์ไว้

แนวทางแก้ไข

1. ทำการประชาสัมพันธ์ เช่น การแจกใบปลิวบริเวณโดยรอบที่ตั้งร้านเพื่อให้ลูกค้า รู้จัก หรือประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อ Internet

2. จัดโปรแกรมส่งเสริมการขายเพื่อดึงดูดลูกค้า เช่น เพิ่มผลไม้หรือขนมหวานในบุฟเฟ่ต์ มื้อกลางวัน

3. หาสาเหตุที่แท้จริงที่ทำให้ลูกค้าไม่ซื้อสินค้า และนำมาปรับปรุงแก้ไข

4. ปรับแผนการผลิตให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าทั้งในเรื่องปริมาณและ ประเภทของสินค้า เพื่อลดปัญหาสินค้าคงเหลือและลดต้นทุนการผลิต

กรณีวัตถุดิบราคาสูงกว่าที่คาดการณ์ไว้

แนวทางแก้ไข

1. ปรับวัตถุดิบส่วนผสมที่สามารถใช้แทนกันได้โดยไม่ทำให้คุณภาพและรสชาติของ อาหารลดลง แต่มีราคาที่ต่ำกว่า

2. ปรับราคาขายสินค้าเพื่อให้มีกำไรขั้นต้น โดยการลดขนาดสินค้าและปรับราคา เล็กน้อย เพื่อให้เกิดผลกระทบในการเปลี่ยนแปลงเรื่องราคาน้อยที่สุด

3. พิจารณาจ้างผู้ผลิตภายนอกเพื่อผลิตสินค้า

กรณีสินค้าไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค

แนวทางแก้ไข

1. หาสาเหตุและสอบถามความต้องการของลูกค้า เปิดโอกาสให้ลูกค้ามีส่วนร่วมใน การแนะนำ ดิชม รายการอาหาร

2. ปรับปรุงสูตรและสินค้าให้ตรงตามความต้องการของลูกค้า หรือยกเลิกเมนูที่ไม่ได้รับความนิยมโดยนำสินค้าใหม่มาทดแทน

แผนในอนาคต

ครัวพระราม 8 วางแผนเพื่อรองรับการดำเนินการในกรณีที่ธุรกิจสามารถดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยแผนการในอนาคต ครัวพระราม 8 มีรายละเอียดดังนี้

1. ดำเนินการพัฒนาบุคลากรในร้านให้มีความชำนาญและสร้างแม่ครัวที่มีฝีมือในการประกอบอาหารเพิ่มขึ้น รวมถึงบุคลากรในส่วนงานต่างๆ
2. ศึกษาความเป็นไปได้ในการขยายฐานลูกค้าไปยังสถานที่อื่น รวมถึงการเพิ่มขอบเขตการให้บริการ เช่น การรับทำอาหารนอกสถานที่

ปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหาร (Key Success Factors)

ครัวพระราม 8 สามารถประสบความสำเร็จในธุรกิจร้านอาหารได้ต้องคำนึงถึงปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขแห่งความสำเร็จของธุรกิจ (Key Success Factors) และดำเนินกลยุทธ์ในด้านการผลิต การตลาด การเงิน อย่างต่อเนื่องและสอดคล้องกัน โดยปัจจัยแห่งความสำเร็จของธุรกิจร้านอาหารมีดังนี้

1. ทำเลที่เหมาะสม ทำเลที่ดีสำหรับธุรกิจร้านอาหารควรเป็นทำเลที่เป็นแหล่งชุมชน ใกล้กลุ่มเป้าหมายและมีความต้องการบริโภคอาหาร ได้แก่ บริเวณใกล้ที่พักอาศัย สถานที่ทำงาน อาคารสำนักงาน สถานที่ศึกษาต่างๆ เป็นต้น
2. การบริหารต้นทุน หัวใจสำคัญของการค้า คือ การบริหารต้นทุนให้ต่ำกว่าคู่แข่งในขณะที่คุณภาพของสินค้าเท่าเทียมกัน หรือในกรณีที่ไม่สามารถบริหารสินค้าให้มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่งได้ สินค้าชิ้นนั้นต้องมีเอกลักษณ์ในตัวเองและควรเร่งพัฒนาฝีมือเพื่อดึงดูดลูกค้า
3. เทคนิคในการบริหารคน ปัญหาใหญ่อีกประการ คือ การบริหารคน โดยเฉพาะธุรกิจร้านอาหารที่เน้นการบริการ โดยพนักงานเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า จึงควรให้ความสำคัญตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานและทำการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง
4. คุณภาพอาหาร นอกจากรสชาติของอาหารที่ถูกปากปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ อาหารต้องสะอาด ใหม่และสด โดยต้องมีการควบคุมคุณภาพตั้งแต่ขั้นตอนการคัดเลือกวัตถุดิบ การปรุงอาหาร ภาชนะ อุปกรณ์ รวมทั้งสถานที่ต้องถูกสุขลักษณะ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้า

บรรณานุกรม

หนังสือ

ธงชัย สันติวงษ์. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ประชุมการช่าง, 2546.

นิสา อารมณ์ชนกุล และคณะ. "แผนธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพ "งานสาระ"." สารนิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,
2550.

พรชนก จันทร์พรหม. "การศึกษาวุฒิกรรมการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนกรุงเทพฯ."
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
หอการค้าไทย, 2550.

รังสรรค์ เลิศในสัตย์. การตลาดเชิงกลยุทธ์เพื่อความสำเร็จสำหรับผู้บริหาร SME.

กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2551.

ศิริพร พงศ์ศิริโรจน์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต, 2548.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. การบริหารเชิงกลยุทธ์และกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร :
ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์, 2542.

_____. กลยุทธ์การตลาดและการบริหารเชิงกลยุทธ์โดยมุ่งที่ตลาด. กรุงเทพมหานคร :
ธนรัชการพิมพ์, 2550.

_____. กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาด. กรุงเทพมหานคร : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์,
2541.

กระทรวงพาณิชย์, สำนักงานส่งเสริมและพัฒนาธุรกิจ. คู่มือเริ่มต้นธุรกิจร้านอาหาร.

กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2547.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กรมการปกครอง. จำนวนประชากรและบ้าน [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 3 กันยายน 2553.

เข้าถึงได้จาก <http://www.dopa.go.th/>

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. รายงานภาพรวมธุรกิจร้านอาหาร [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 15 สิงหาคม
2553. เข้าถึงได้จาก [http://www.dbd.go.th/mainsite/fileadmin/statistic/
statistic_bycategory/0005/1_20091020.pdf](http://www.dbd.go.th/mainsite/fileadmin/statistic/statistic_bycategory/0005/1_20091020.pdf)

ชัยวัฒน์ ประสมสุข. **ร้านอาหาร แนวโน้มควรระวัง** [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 12 สิงหาคม 2553.
เข้าถึงได้จาก http://www.ktb.co.th/upload/economy/SIT/Ran_Ar_Han.pdf

สำนักงานพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. **เทคนิคการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค**
[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 4 ตุลาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.ismed.or.th/SME/src/bin/controller.php?view=knowledgeInsite.KnowledgesDetail&sid=64&id=375&left=76&right=77&level=3&lv1=3>

สำนักยุทธศาสตร์และการวางแผนเศรษฐกิจมหภาค. **ภาวะเศรษฐกิจไทยไตรมาสแรกและแนวโน้มปี 2553** [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.nesdb.go.th/Portals/0/eco_datas/economic/eco_state/1_53/Press%20Thai%20Q1-2010.pdf

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **จังหวัดที่มีประชากรมากที่สุด 10 อันดับ พ.ศ 2549 - 2551** [ออนไลน์].
เข้าถึงเมื่อ 23 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/TopTen/01/T0101/th/th.htm>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **จังหวัดที่มีจำนวนการเกิดของประชากรมากที่สุด 10 อันดับ พ.ศ 2549 - 2551** [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/TopTen/01/T0105/th/th.htm>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. **รายได้และค่าใช้จ่ายของครัวเรือนในประเทศไทยปี 2552** [ออนไลน์].
เข้าถึงเมื่อ 27 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/service/survey/socioExec52.pdf>

E-Business Knowledge. **การวิเคราะห์อัตราส่วนทางการเงิน** [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 17 พฤศจิกายน 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.pawoot.com/article/e-marketing/303>

Marketing Opps. **พฤติกรรมทานข้าวนอกบ้านของคนไทย** [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 23 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก <http://www.marketingoops.com/reports/behaviors/eat-outbehavior/>

ภาษาต่างประเทศ

Thompson, Arthur A., A. J. Strickland and John E. Gamble. **Crafting and Executing Strategy**. New York : McGraw-Hill Irwin, 2010.

ภาคผนวก
มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ภาคผนวก ก

พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522
 ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
 ให้ไว้ ณ วันที่ 8 พฤษภาคม พ.ศ.2522
 เป็นปีที่ 34 ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมิหรมหาภูมิพลอดุลยเดชมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงกฎหมายว่าด้วยการควบคุมคุณภาพอาหาร จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของ สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทำหน้าที่รัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา 1 พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า “พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ.2522”

มาตรา 2 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

มาตรา 3 ให้ยกเลิก

(1) พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหาร พ.ศ. 2507

(2) ประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 49 ลงวันที่ 18 มกราคม พ.ศ.2515

บรรดาบทกฎหมาย กฎ และข้อบังคับอื่นในส่วนที่มีการบัญญัติไว้แล้วในพระราชบัญญัตินี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับบทแห่งพระราชบัญญัตินี้ ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้แทน

มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้

“อาหาร” หมายความว่า ของกินหรือเครื่องสำอางค์ชีวิต ได้แก่

(1) วัตถุทุกชนิดที่คนกิน ดื่ม อม หรือนำเข้าสู่ร่างกายไม่ว่าด้วยวิธีใดๆ หรือในรูปลักษณะใดๆ แต่ไม่รวมถึงยา วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท หรือยาเสพติดให้โทษ ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น แล้วแต่กรณี

(2) วัตถุที่มุ่งหมายสำหรับใช้หรือใช้เป็นส่วนผสมในการผลิตอาหารรวมถึงวัตถุเจือปนอาหาร สี และเครื่องปรุงแต่งกลิ่นรส

“อาหารควบคุมเฉพาะ” หมายความว่า อาหารที่รัฐมนตรีประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้เป็นอาหารที่อยู่ในความควบคุมคุณภาพหรือมาตรฐาน

“ตำรับอาหาร” หมายความว่า รายการของวัตถุที่ใช้เป็นส่วนประกอบอาหาร ซึ่งระบุน้ำหนักหรือปริมาณของแต่ละรายการ

"ภาชนะบรรจุ" หมายความว่า วัตถุที่ใช้บรรจุอาหารไม่ว่าด้วยการใส่หรือห่อหรือด้วยวิธีใดๆ

"ฉลาก" หมายความว่า รอยประติษฐ์ เครื่องหมาย หรือข้อความใดๆ ที่แสดงไว้ที่อาหารภาชนะบรรจุอาหาร หรือหีบห่อของภาชนะที่บรรจุอาหาร

"ผลิต" หมายความว่า ทำ ผสม ปปรุงแต่ง และหมายความว่ารวมถึงแบ่งบรรจุด้วย

"จำหน่าย" หมายความว่า ขาย จ่าย แจก หรือแลกเปลี่ยน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในทางการค้า หรือ การมีไว้เพื่อจำหน่ายด้วย

"นำเข้า" หมายความว่า นำหรือสั่งเข้ามาในราชอาณาจักร

"ส่งออก" หมายความว่า นำหรือส่งออกนอกราชอาณาจักร

"โรงงาน" หมายความว่า โรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานที่ตั้งขึ้นเพื่อผลิตอาหาร

"ผู้รับอนุญาต" หมายความว่า ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตตามพระราชบัญญัตินี้ในกรณีที่มีนิติบุคคลเป็นผู้รับใบอนุญาตให้หมายความว่ารวมถึงผู้ซึ่งนิติบุคคลแต่งตั้งให้เป็นผู้ดำเนินการด้วย

"ผู้อนุญาต" หมายความว่า เลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยา หรือผู้ซึ่งเลขาธิการคณะกรรมการอาหารและยามอบหมาย

"คณะกรรมการ" หมายความว่า คณะกรรมการอาหาร

"พนักงานเจ้าหน้าที่" หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

"รัฐมนตรี" หมายความว่า รัฐมนตรีผู้รักษาการตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา 5 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขรักษาการตามพระราชบัญญัตินี้ และให้มีอำนาจแต่งตั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ ออกกฎกระทรวงกำหนดค่าธรรมเนียมไม่เกินอัตราท้ายพระราชบัญญัตินี้ ยกเว้นค่าธรรมเนียมและกำหนดกิจการอื่นกับออกประกาศ ทั้งนี้ เพื่อปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

กฎกระทรวงและประกาศนั้นเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้วให้ใช้บังคับได้

มาตรา 6 เพื่อประโยชน์แก่การควบคุมอาหาร ให้รัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษา

(1) กำหนดอาหารควบคุมเฉพาะ

(2) กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานของอาหารควบคุมเฉพาะตามชื่อ ประเภท ชนิด หรือลักษณะของอาหารนั้นๆ ที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่าย ตลอดจนหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่าย

(3) กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานของอาหารที่มีไขมันเป็นอาหารตาม (1) และจะกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการผลิตเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่าย ด้วยหรือไม่ก็ได้

(4) กำหนดอัตราส่วนของวัตถุที่ใช้เป็นส่วนผสมอาหารตามชื่อ ประเภท ชนิด หรือลักษณะของอาหารที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่ายรวมทั้งการใช้สีและเครื่องปรุงแต่งกลิ่นรส

(5) กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการใช้วัตถุเจือปนในอาหาร การใช้วัตถุกันเสีย และวิธีการป้องกันการเสีย การเจือสี หรือวัตถุอื่นในอาหารที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่าย

(6) กำหนดคุณภาพหรือมาตรฐานของภาชนะบรรจุและการใช้ภาชนะบรรจุ ตลอดจนการห้ามใช้วัตถุใดเป็นภาชนะบรรจุอาหารด้วย

(7) กำหนดวิธีการผลิต เครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต และการเก็บรักษาอาหารเพื่อป้องกันมิให้อาหารที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่าย เป็นอาหารไม่บริสุทธิ์ตามพระราชบัญญัตินี้

(8) กำหนดอาหารที่ห้ามผลิต นำเข้า หรือจำหน่าย

(9) กำหนดหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการตรวจ การเก็บตัวอย่าง การยึด การอายัด และการตรวจวิเคราะห์ทางวิชาการ ซึ่งอาหาร รวมทั้งเอกสารอ้างอิง

(10) กำหนดประเภทและชนิดอาหารที่ผลิตเพื่อจำหน่าย นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือที่จำหน่าย ซึ่งจะต้องมีฉลาก ข้อความในฉลาก เงื่อนไข และวิธีการแสดงฉลาก ตลอดจนหลักเกณฑ์ และวิธีการโฆษณาในฉลาก

หมวด 3

หน้าที่ของผู้รับอนุญาตเกี่ยวกับอาหาร

มาตรา 20 ห้ามมิให้ผู้รับอนุญาตตามมาตรา 14 หรือมาตรา 15 ผลิต นำเข้า หรือเก็บอาหารนอกสถานที่ที่ระบุไว้ในใบอนุญาต

มาตรา 21 ห้ามมิให้ผู้รับอนุญาตย้ายสถานที่ผลิต สถานที่นำเข้า หรือสถานที่เก็บอาหาร เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้อนุญาต

การขออนุญาตและการอนุญาตให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 22 ถ้าใบอนุญาตหรือใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหารสูญหายหรือถูกทำลายให้ผู้รับอนุญาตแจ้งต่อผู้อนุญาต และยื่นคำขอรับใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทนใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหารภายในสิบห้าวัน นับแต่วันที่ได้ทราบถึงการสูญหายหรือถูกทำลายดังกล่าว

การขอรับใบแทนใบอนุญาตหรือใบแทนใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหาร และการออกใบแทนใบอนุญาตหรือใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหาร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 23 ผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตหรือใบแทนใบอนุญาต แล้วแต่กรณี ไว้ในที่เปิดเผยเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ผลิตหรือสถานที่นำเข้าซึ่งอาหารที่ระบุไว้ในใบอนุญาต และต้องติดหรือจัดป้ายแสดงสถานที่ผลิต หรือสถานที่นำเข้าที่ได้รับอนุญาตไว้ภายนอกสถานที่ในที่เปิดเผยให้เห็นได้ง่ายด้วย

มาตรา 24 เพื่อประโยชน์ในการส่งออก และเมื่อมีความจำเป็นที่จะให้ผู้รับอนุญาตผลิตอาหารควบคุมเฉพาะเพื่อส่งออกไปจำหน่ายนอกราชอาณาจักรเป็นครั้งคราว ผู้อนุญาตจะอนุญาตเฉพาะคราวให้ผู้รับอนุญาตผลิตอาหารควบคุมเฉพาะได้ตามมาตรฐานของต่างประเทศหรือมาตรฐานระหว่างประเทศไม่ว่าจะต่ำกว่าหรือสูงกว่าคุณภาพหรือมาตรฐานตามที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา 6 ก็ได้ แล้วให้รายงานคณะกรรมการทราบ

หมวด 4

การควบคุมอาหาร

มาตรา 25 ห้ามมิให้ผู้ใดผลิต นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่าย ซึ่งอาหารดังต่อไปนี้

- (1) อาหารไม่บริสุทธิ์
- (2) อาหารปลอม
- (3) อาหารผิดมาตรฐาน
- (4) อาหารอื่นที่รัฐมนตรีกำหนด

มาตรา 26 อาหารที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ให้ถือว่าเป็นอาหารไม่บริสุทธิ์

- (1) อาหารที่มีสิ่งที่น่าจะเป็นอันตรายแก่สุขภาพเจือปนอยู่ด้วย
- (2) อาหารที่มีสารหรือวัตถุเคมีเจือปนอยู่ในอัตราที่อาจเป็นเหตุให้คุณภาพของอาหารนั้นลดลง เว้นแต่การเจือปนเป็นการจำเป็นต่อกรรมวิธีผลิต การผลิต และได้รับอนุญาตจากพนักงานเจ้าหน้าที่แล้ว

(3) อาหารที่ได้ผลิต บรรจุ หรือเก็บรักษาไว้โดยไม่ถูกสุขลักษณะ

(4) อาหารที่ผลิตจากสัตว์ที่เป็น โรคอันอาจติดต่อถึงคนได้

(5) อาหารที่มีภาชนะบรรจุประกอบด้วยวัตถุที่น่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพ

มาตรา 27 อาหารที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ให้ถือว่าเป็นอาหารปลอม

(1) อาหารที่ได้สับเปลี่ยนใช้วัตถุอื่นแทนบางส่วน หรือคัดแยกวัตถุที่มีคุณค่าออกเสียทั้งหมดหรือบางส่วน และจำหน่ายเป็นอาหารเป็นอย่างนั้น หรือใช้ชื่ออาหารเช่นนั้น

(2) วัตถุหรืออาหารที่ผลิตขึ้นเทียมอาหารอย่างหนึ่งอย่างใด และจำหน่ายเป็นอาหารเป็นอย่างนั้น

(3) อาหารที่ได้ผสมหรือปรุงแต่งด้วยวิธีใดๆ โดยประสงค์จะปกปิดซ่อนเร้นความชำรุดบกพร่องหรือความด้อยคุณภาพของอาหารนั้น

(4) อาหารที่มีฉลากเพื่อลวงหรือพยายามลวงผู้ซื้อให้เข้าใจผิดในเรื่องคุณภาพ ปริมาณ ประโยชน์ หรือลักษณะพิเศษอย่างอื่น หรือในเรื่องสถานที่และประเทศที่ผลิต

(5) อาหารที่ผลิตขึ้นไม่ถูกต้องตามคุณภาพหรือมาตรฐานที่รัฐมนตรีประกาศกำหนด ตามมาตรา 6(2) หรือ (3) ถึงขนาดจากผลวิเคราะห์ปรากฏว่า ส่วนประกอบที่เป็นคุณค่าทางอาหารขาดหรือเกินร้อยละสามสิบจากเกณฑ์ต่ำสุดหรือสูงสุด หรือแตกต่างจากคุณภาพหรือมาตรฐานที่ระบุไว้จนทำให้เกิดโทษหรืออันตราย

มาตรา 28 อาหารผิดมาตรฐาน ได้แก่ อาหารที่ไม่ถูกต้องตามคุณภาพหรือมาตรฐาน รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา 6(2) หรือ (3) แต่ไม่ถึงขนาดดังที่กำหนดไว้ในมาตรา 27(5)

มาตรา 29 อาหารที่มีลักษณะดังต่อไปนี้ ให้ถือว่าเป็นอาหารตามมาตรา 25(4)

- (1) ไม่ปลอดภัยในการบริโภค หรือ
- (2) มีสรรพคุณไม่เป็นที่เชื่อถือ หรือ
- (3) มีคุณค่าหรือคุณประโยชน์ต่อร่างกายในระดับที่ไม่เหมาะสม

มาตรา 30 เพื่อประโยชน์แก่การควบคุมอาหารให้ถูกสุขลักษณะ หรือให้ปราศจากอันตรายแก่ผู้บริโภค ให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีอำนาจ

(1) ออกคำสั่งเป็นหนังสือให้ผู้รับอนุญาตผลิตหรือนำเข้าซึ่งอาหาร ดัดแปลง แก้ไข สถานที่ผลิตหรือสถานที่เก็บอาหาร

(2) สั่งให้งดผลิตหรืองดนำเข้าซึ่งอาหารที่ผลิตโดยไม่ได้รับอนุญาต หรืออาหารที่ปรากฏจากผลการตรวจพิสูจน์ว่าเป็นอาหารที่ไม่ควรแก่การบริโภค

(3) ประกาศผลการตรวจพิสูจน์อาหารให้ประชาชนทราบในกรณีที่ปรากฏผลจากการตรวจพิสูจน์ว่าอาหารรายใดเป็นอาหารไม่บริสุทธิ์ตามมาตรา 26 หรือเป็นอาหารปลอมตามมาตรา 27 หรือเป็นอาหารผิดมาตรฐานตามมาตรา 28 หรือเป็นอาหารที่น่าจะเป็นอันตรายต่อสุขภาพหรืออนามัยของประชาชน หรือภาชนะบรรจุรายใดประกอบด้วยวัตถุที่อาจเป็นอันตรายเมื่อใช้บรรจุอาหาร โดยให้ข้อความดังต่อไปนี้ด้วย

(ก) ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ผลิต โดยแน่ชัด ให้ระบุชื่อผู้ผลิตพร้อมทั้งชนิดและลักษณะของอาหารหรือภาชนะบรรจุนั้น และถ้าอาหารหรือภาชนะบรรจุดังกล่าวมีชื่อทางการค้าหรือลำดับครั้งที่ผลิตหรือนำเข้า ก็ให้ระบุชื่อทางการค้าและลำดับครั้งที่ผลิตหรือนำเข้านั้นด้วย แล้วแต่กรณี

(ข) ในกรณีที่ปรากฏตัวผู้ผลิตโดยแน่ชัดแต่ปรากฏตัวผู้จำหน่าย ให้ระบุชื่อผู้จำหน่ายและสถานที่จำหน่าย พร้อมทั้งชนิดและลักษณะของอาหารหรือภาชนะบรรจุนั้น

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างรายการบุฟเฟ่ต์อาหารไทย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



ตัวอย่างรายการอาหารบุฟเฟ่ต์

วันจันทร์

แพนงไก่

แกงจืดเต้าหู้

ไข่พะโล้

ผัดผักรวม

ไก่ผัดเม็ดมะม่วง

ผัดวุ้นเส้น

ยำไข่ดาว

หมูมะนาว

ผัดหมูกรอบคะน้า

เส้นหมี่ผัดซีอิ้ว

ขนมจีน

แกงไก่

แกงไตปลา

น้ำยากะทิ

วันอังคาร

แกงจืดผัก

ต้มยำไก่

ยำหมูยอ

ปลาหมึกผัดไข่เค็ม

ผัดผักบั้งหมูกรอบ

ตับผัดพริก

มะระผัดไข่

หมูทอดกระเทียม

ปลาเปรี้ยวหวาน

ผัดมกกะโรนี

ขนมจีน

แกงไก่

แกงไตปลา

น้ำยากะทิ



ตัวอย่างรายการอาหารบุฟเฟ่ต์

วันพุธ

แกงส้ม

แกงจืดผักกาดขาว

แพนงหมู

ไก่ทอดกระเทียม

ผัดเผ็ดปลาชุก

ผัดคะน้าน้ำมันหอย

ผัดบร็อกโคลี่

ขำมะเจียว

ผัดเผ็ดหน่อไม้

ผัดหมี่

ขนมจีน

แกงไก่

แกงไตปลา

น้ำยากะทิ

วันพฤหัสบดี

ผัดกระเพราลูกชิ้นหมู

ปลาสามรส

ยำกุ้งเชียง

แกงจืดเตงกวายัดไส้หมูสับ

ต้มแซบกระดูกอ่อน

ไก่ทอดขมิ้น

ผัดถั่วงอกเตา

หมูผัดซีอิ๊ว

ผัดดอกไม้วากัดใส่ตับ

สุกี้แห้งไก่

ขนมจีน

แกงไก่

แกงไตปลา

น้ำยากะทิ



ตัวอย่างรายการอาหารบุฟเฟ่ต์

วันศุกร์

ต้มยำกุ้ง
แกงจืดไข่น้ำ
ต้มโคล้งปลากรอบ
หมูผัดน้ำพริกเผา
ยอดมะพร้าวผัดกุ้ง
เต้าหู้ทรงเครื่อง
ไข่เจียวทรงเครื่อง
ลาบไก่
ผัดเปรี้ยวหวานกุ้ง
ข้าวผัดหมู
ขนมจีน
แกงไก่
แกงไตปลา
น้ำยากะทิ

วันเสาร์

ต้มข่าไก่
แกงจืดผักกาดดอง
ต้มจับฉ่าย
กระเพราไก่
เหนมผัดไข่
ปลาหมึกผัดผงกะหรี่
น้ำตกหมู
ผัดบวบใส่กุ้ง
ยำปลากระป๋อง
ข้าวอบเผือก
ขนมจีน
แกงไก่
แกงไตปลา
น้ำยากะทิ

ภาคผนวก ค

รายการอาหาร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

รายการอาหารอาหาร

ครัวพระราม 8



อาหารแนะนำ

ไข่คุณแม่	50	เมี่ยงปลาช่อน	170
ต้มแซบพระราม 8	70	ปลาผัดต้นหอม	100
ไก่ทอดใบเตย	60	ซี่โครงหมูทอดกระเทียม	50
หมูสะคึ่ง	50	กุ้งทอดกระเทียม	70
แกงส้มชะอมทอด	70		
กุ้งอบวุ้นเส้น	120		

ต้มยำ - แกง

แกงจืดเต้าหู้หมูสับ	45	ยำครัวพระราม 8	60
แกงจืดสาหร่าย	45	ยำคะน้ากุ้งสด	60
แกงจืดไข่น้ำ	45	ยำถั่วพลู	60
ต้มยำกุ้ง	70	ยำปลากะปิอง	50
แกงเขียวหวานไก่	70	ยำไข่ดาว	50
ต้มโคล้งปลากรอบ	70	ยำสามกรอบ	50
แกงส้มผักรวมกุ้งสด	70	ยำผักบุ้งทอด	60

ผัด - ทอด

ไก่ผัดเม็ดมะม่วง	60	อาหารจานเดียว	
เต้าหู้ทรงเครื่อง	60	ข้าวผัดเขียวหวานกุ้ง	60
ผัดโป๊ยเซียน	60	ข้าวผัดน้ำพริกขี้หนู	60
ผัดผักรวมมิตร	60	ข้าวผัด	40-50
ผัดเปรี้ยวหวานกุ้ง	60	ผัดซีอิ้ว	40-50
ปลาราดพริก	170	ราดหน้า	40-50
		ผัดกระเพรา	40-50
		ผัดขี้เมา	40-50



มหาวิทยาลัยศิลปากร ^{ไข่มุกรแม่} สงวนลิขสิทธิ์



ต้มแซบพระราม 8



ไก่ทอดใบเตย

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์



ข้าวผัดเขียวหวานกุ้ง

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวดวงพร ห้วยหงษ์ทอง
 ที่อยู่ 28/3 ถนนประชาธิปไตย แขวงบ้านพานถม เขตพระนคร
 กรุงเทพมหานคร 10200
 ที่ทำงาน บริษัท ทรูมูฟ จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2548 สำเร็จการศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต
 สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยสถาบันราชภัฏสวนดุสิต
 พ.ศ. 2552 ศึกษาต่อระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการประกอบการ
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

มหาวิทยาลัยศิลปากร สงวนลิขสิทธิ์

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2548 – 2549 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า หน่วยงาน Retail Service
 บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด
 พ.ศ. 2549 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ลูกค้าสัมพันธ์ หน่วยงาน Customer Management
 บริษัท ทรูมูฟ จำกัด