

บทที่ 5

รายการอาหาร

(Menu)

รายการอาหาร หรือ เมนู เป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญมากต่อปริมาณการขายในปัจจุบัน เทคนิคการโฆษณาเพื่อเรียกประชาชนให้เข้ามาใช้บริการของอุตสาหกรรมบริการมีมากมายหลายวิธี แต่เมื่อผู้ใช้บริการเข้าไปในอุตสาหกรรมแล้ว สิ่งที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการคือ รายการอาหาร ก่อนที่อุตสาหกรรมจะเปิดทำการบริการให้ประชาชนผู้บริหรและนักวางแผนอื่น ๆ ต้องวางแผนนโยบายเกี่ยวกับชนิดของอาหารที่มีในรายการอาหาร ซึ่งจะมีผลต่อราคาของการขาย มีอิทธิพลต่อลักษณะหรือกลุ่ม หรือประเภทของผู้ใช้บริการ ความชำนาญงานของพนักงานที่ต้องมีในอุตสาหกรรม และอื่น ๆ สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีผลเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน แต่จุดเริ่มต้นของการบริการอาหารอยู่ที่รายการอาหาร

องค์ประกอบที่ต้องพิจารณาในการวางแผนเกี่ยวกับรายการอาหารเพื่อให้เป็น สิ่งจูงใจผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย

1. ง่ายต่อการอ่าน (Ease of Reading) รายการอาหารที่ระบุชนิดของอาหารที่ให้บริการในอุตสาหกรรมต้องใช้ภาษาที่เข้าใจได้ง่าย ยกเว้นอุตสาหกรรมบริการที่ดำเนินงานโดยชาวต่างประเทศ และบริการชาวต่างประเทศเท่านั้น นอกนั้นควรใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ ในกรณีของอาหารที่เป็นภาษาอื่น ก็อาจแปลเป็นภาษาอังกฤษหรือภาษาไทยแบบกระชับรัดให้เข้าใจได้

2. ความสะอาด (Cleanliness) รายการอาหารที่ให้ผู้บริการเลือกชนิดของอาหารที่ต้องการ ควรต้องสะอาด การใช้กระดาษแข็งที่เคลือบด้วยพลาสติกจะช่วยให้ลักษณะของรายการอาหารดีขึ้น สามารถทำความสะอาดได้ง่าย โดยใช้ผ้าเช็ดสิ่งสกปรกออกและคงทนถาวร ถ้ารายการอาหารชำรุดหรือสกปรกมากก็ควรทิ้ง แล้วหาใบใหม่มาแทน

Bangkok — Manila

Manila — Osaka

Cocktail Snack
Snack
เครื่องแกล้ม
スナック

Comet of Turkey with Waldorf Salad
Truthahnröllchen mit Waldorfsalat
ไก่งวงและสลัดวอลดอร์ฟ
ターキーロール ワルドルフサラダ詰

Braised Leg of Lamb, Garden Vegetables
Geschmorte Lammkeule, Frisches Gemüse
ขาแกะอบ ผักต่างชนิด
ラム肉ロースト 季節野菜

Roll, Butter, Crackers, Cheese
Brötchen, Butter, Cracker, Käse
ขนมปัง เนย ขนมปังกรอบ เนยแข็ง
ロールパン、バター、クラッカー、チーズ

Fruit Savarin
Fruchtsavarin
ขนมชาวาแริงผลไม้
フルーツ入りサバラン

Tea, Coffee
Tee, *Kaffee*
น้ำชา กาแฟ
紅茶、コーヒー

รูปที่ 1 ตัวอย่างรายการอาหารที่ให้บริการบนเครื่องบิน

3. ขนาดของรายการอาหาร (Size of Menu) อุตสาหกรรมการบริการแต่ละแห่งจะเลือกขนาดตามความเหมาะสม ซึ่งอาจใช้ขนาดใหญ่มาก หรือเล็กแค่ม่มือโดยทั่วไป รายการอาหารที่มีขนาดค่อนข้างใหญ่ จะต้องเสียค่าทำสูง และเหมาะสำหรับการบริการอาหารที่หรูหรา ดังนั้นจึงควรเลือกขนาดให้พอเหมาะกับอุตสาหกรรมของตน แต่ให้แน่ใจว่ามีพื้นที่มากพอที่จะใส่รายการของอาหารทั้งหมดที่ให้บริการ

Cocktail snack
Snack
เครื่องแกล้ม
スナック

Hots d'Oeuvre Variees
Hors d'Oeuvre
ออเคิร์ฟการบินไทย
オードブル

Pork Sew in White Wine Sauce, Risi Bisi Rice
Schweinsfrikasse in Weissweinsosse, Risi Bisi
สตูว์หมูซอสไวน์ขาว ข้าว
ポークシチューホワイトソース
炊き込みごはん

Roll, Butter, Crackers, Cheese
Brötchen, Butter, Cracker, Käse
ขนมปัง เนย ขนมปังกรอบ เนยแข็ง
e-m, バター、クラッカー、チーズ

Mango Pudding
Mango Charlotte
พุดกึ่งมะม่วง
マンゴシャーロット

Tea, Coffee
Tee, *Kaffee*
น้ำชา กาแฟ
紅茶、コーヒー

4. ขนาดของตัวหนังสือ (Size of Print) ปัจจุบันงานด้านการพิมพ์ขยายตัวขึ้นมาก และได้ประดิษฐ์ตัวหนังสือ ตัวพิมพ์ให้ดูสวยงาม ซึ่งมีหลายรูปแบบ และขนาดต่าง ๆ กันออกไป หัวเรื่องในรายการอาหารอาจเลือกใช้ตัวขนาดใหญ่ และรายละเอียดภายในใช้ตัวเล็กลง อย่างไรก็ตาม พยายามเลือกตัวหนังสือที่แสดงออกในรายการอาหารให้ง่ายต่อการอ่าน และดึงดูดความสนใจของผู้อ่านด้วย

5. รูปสี (Color Photographs) อุตสาหกรรมการบริการบางแห่งยอมลงทุนพิมพ์รูปสีของอาหารแต่ละรายการลงในรายการอาหาร วิธีการเช่นนี้เป็นความคิดที่ดีโดยเฉพาะถ้ารูปสีที่พิมพ์ใส่ในรายการเป็นรูปที่สวยงาม เพราะจะช่วยเรียกน้ำย่อยและดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการมากขึ้น แต่ต้องแน่ใจว่าคุณภาพของอาหารที่ให้บริการดีเท่า หรือดีกว่าอาหารที่แสดงไว้ในรูป

6. ลักษณะแหวกแนว (Gimmick Menus) อุตสาหกรรมการบริการบางแห่งจัดทำรูปแบบของรายการอาหารให้แปลกตาออกไป เช่นตัดเป็นรูปต้นคริสต์มาส สำหรับวันคริสต์มาส หรือรายการอาหารเป็นรูปกระทงในวันลอยกระทง หรือเขียนรายการอาหารลงในกระดาษที่ทำเป็นรูปหน้ากาก และให้เป็นของขวัญสำหรับเด็กที่มาใช้บริการ ซึ่งจะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ และเป็นการโฆษณาอุตสาหกรรมการบริการไปด้วยในเวลาเดียวกัน

จำนวนของแต่ละรายการอาหาร (Number of Menus)

จำนวนของรายการอาหารที่จำเป็นต้องมีอยู่ในอุตสาหกรรม ขึ้นอยู่กับชนิดของการบริการ และชนิดของรายการอาหาร เช่น อุตสาหกรรมการบริการขนาดใหญ่ อาจใช้รายการอาหารที่สวยงาม หูหราและราคาแพง ถ้าเป็นคอฟฟี่ช็อป มักใช้รายการอาหารที่ทำจากกระดาษเคลือบด้วยพลาสติก ซึ่งราคาถูก แต่ถ้า Fast-food Service มักเขียนรายการอาหารพร้อมทั้งราคาติดเอาไว้ที่ข้างฝา เพื่อให้ผู้ใช้บริการมองเห็นได้ง่าย และให้ความรวดเร็วกับการบริการ

ในการจัดทำรายการอาหาร ก็เช่นเดียวกับการพิมพ์สิ่งพิมพ์อื่น ๆ คือ ถ้าพิมพ์ในจำนวนมาก ราคาต่อหน่วยของสิ่งพิมพ์จะถูกกว่าถ้าพิมพ์จำนวนน้อย แต่ถ้าอุตสาหกรรม

ต้องการพิมพ์รายการอาหารเพียงไม่กี่ใบ ก็ไม่ควรคำนึงถึงราคาที่จะถูกลงถ้าพิมพ์มากขึ้น เพราะถ้าพิมพ์มากราคาถูกลงก็จริง แต่จำนวนที่เพิ่มไม่ได้นำไปใช้ประโยชน์ ก็จะเกิดการสูญเปล่าของการลงทุนเช่นกัน

ถ้ารายการอาหารที่มีอยู่แล้ว จำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขราคาหรือเพิ่มเติมชนิดของอาหาร ก็ควรลงมือทำทันที เช่น ไก่ย่าง ซึ่งเคยขายในราคาตัวละ 30 บาท แต่เนื่องจากราคาต้นทุนของไก่สดที่รับซื้อมาเพิ่มสูงขึ้น จึงจำเป็นต้องเปลี่ยนราคาขายของไก่ย่าง เป็น 36 บาท ก็ควรแก้ไขโดยพิมพ์รายการอาหารใหม่ หรือเปลี่ยนตัวเลขราคาเดิม หรือใช้กระดาษ ปิดราคาเดิมและเขียนราคาใหม่ เป็นต้น การจะเลือกวิธีใดของการเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้พิจารณาจากความจำเป็นและค่าใช้จ่าย เช่นถ้าต้องการเปลี่ยนราคาของอาหารทุกรายการในรายการอาหาร การที่จะขีดฆ่าหรือลบราคาเดิม แล้วใส่ราคาใหม่จะทำให้ไม่น่าดู และสกปรก ในกรณีเช่นนี้ก็ควรพิมพ์ใหม่ เป็นต้น

การอ่านรายการอาหาร (Read a Menu)

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะอ่านรายการอาหารเรียงลำดับตามที่แสดงไว้ในรูปที่ 2 ถ้ารายการอาหารเป็นแบบ 2 หน้า เมื่อผู้ให้บริการเปิดออกจะดูชนิดของอาหารที่ตำแหน่ง 1 คือช่วงบนของหน้าที่ 2 แล้วจึงอ่านต่อไปเรื่อยๆ จนถึงตำแหน่งที่ 2 เมื่อจบจากการดูหน้า 2 แล้วจึงจะเปลี่ยนไปอ่านที่หน้า 1 ตำแหน่งที่ 3 และ 4 ตามลำดับ ดังนั้นการจัดรายการของอาหารของอุตสาหกรรมบริการจึงควรเรียงลำดับของการรับประทานก่อนหลัง ตามลักษณะ

3	1
4	2

รูปที่ 2 การจัดวางรายการอาหารและลำดับการอ่านของผู้ให้บริการ

การอ่านของผู้ใช้บริการ เช่น อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizers) ควรวางไว้ที่ตำแหน่ง 1 อาหารหลักไว้ที่ตำแหน่ง 2 ของหวานต่างๆ ไว้ที่ตำแหน่ง 3 และตำแหน่งที่ 4 ระบุ เครื่องดื่ม น้ำหวาน น้ำอัดลม การจัดวางอาหารในรายการอาหาร ขึ้นกับความเหมาะสมของแต่ละอุตสาหกรรม แต่ชนิดของอาหารที่ต้องการเน้นในการขาย หรือเป็นอาหารที่จะให้ผลกำไรสูงแก่อุตสาหกรรม ก็ควรจัดวางไว้ในตำแหน่งที่ 1 และ 2 เพื่อผู้ใช้บริการจะได้อ่านก่อนรายการอื่น ๆ เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนมากมักไม่เสียเวลากับการอ่านรายการอาหารอย่างละเอียดถี่ถ้วนหรืออ่านทุกรายการ

ชนิดของรายการอาหาร (Types of Menus)

รายการอาหารที่อุตสาหกรรมบริการให้บริการ แบ่งได้เป็น 3 ชนิดคือ

1. Table D'hôte Menu หรือ Table of the Host
2. A la Carte Menu
3. Combination Menu

Table of the Host

เป็นรายการอาหารที่นิยมมากในอดีต เมื่อผู้เดินทางเข้าไปพักอาศัยในโรงแรม (inn) ก็จะรับประทานอาหารร่วมวงกับเจ้าของโรงแรม โดยอาหารบริการผู้พักอาศัยแต่ละ

KARACHI – BANGKOK	カラチ – バンコック
<i>Dinner</i> 晚餐	
<i>Shrimp Cocktail</i>	小海老 カクテル
<i>Filet Mignon Madeira</i>	牛織肉ステーキ マデイラソース
<i>Buttered Rice</i>	ライス バター炒め
<i>Salad in Season</i>	生菜
<i>French Dressing</i>	フレンチ ドレッシング
<i>Cream Caramel</i>	クリーム カラメル
<i>Roll and Butter</i>	ロール バター
<i>Coffee Tea Green Tea</i>	コーヒー 紅茶 緑茶

รูปที่ 3 ตัวอย่างรายการอาหารแบบ Table of the Host

คนจะเหมือนกันหมด ในราคาเดียวกัน แต่ในปัจจุบัน รายการอาหารประเภทนี้จะระบุอาหารครบทุกชนิดที่ประกอบกันขึ้นเป็นมื้อ คือ อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizer), ซุป (Soup), อาหารหลัก (Entree), มันเทศ (Potato), ผัก (Vegetable), สลัด (Salad), ของหวาน (Dessert), กาแฟ (Coffee), และเครื่องดื่ม (Non-alcoholic Beverages) โดยราคาของอาหารทั้งมื้ออยู่ที่ราคาของอาหารหลักเพราะส่วนประกอบของอาหารทั้งมื้อ นอกจากอาหารหลักจะเหมือนกันทุกครั้ง ดังนั้นถ้าผู้ใช้บริการสั่งอาหารหลักประเภทปลา ราคาจะต่างออกไปจากอาหารหลักประเภทเนื้อสัตว์

อุตสาหกรรมบริการในปัจจุบันไม่ค่อยนิยมให้บริการตามรายการชนิดนี้ เพราะผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับประทานอาหารทุกรายการในหนึ่งมื้อไม่หมด และราคาของอาหารจะแพงมาก และแพงกว่าที่จะสั่งอาหารเพียง 2—3 รายการตามความต้องการอย่างจริง ๆ ของผู้ใช้บริการ

A la Carte Menu

หมายถึงรายการอาหารที่ระบุราคาของอาหารแต่ละชนิดแยกออกจากกัน เช่น อาหารหลัก สลัด ของหวาน กาแฟ น้ำส้มคั้น ฯลฯ โดยอาหารแต่ละรายการถูกระบุราคาของตัวเองเป็นรายการ ๆ และเนื่องจากการแยกราคาของอาหารทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเงินเพิ่มขึ้นในปริมาณอาหารที่เท่ากันกับที่เสียให้การบริการแบบ Table of the Host แต่โดยปกติผู้ใช้บริการจะสั่งอาหารเฉพาะที่ตนเองต้องการและชอบเท่านั้น และจ่ายเงินตามชนิดของอาหารที่รับประทาน ดังนั้น ราคาจึงขึ้นอยู่กับชนิดของอาหารที่ผู้ใช้บริการต้องการ ราคาของอาหารแบบ A la carte จะแพงกว่าแบบแรก เพราะผู้เตรียมอาหารต้องเตรียมเป็นอย่าง ๆ ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เสียค่าแรงงานเพิ่มขึ้น และการสั่งอาหารในปริมาณน้อยทำให้อุตสาหกรรมการบริการต้องมีของเหลือเพื่อเก็บรักษา หรืออาจต้องทิ้งของเหลือนั้น ซึ่งถือเป็นต้นทุนเช่นกัน

รายการอาหารชนิดนี้ นิยมมากในอุตสาหกรรมบริการที่โอ้อาหารราคาแพง และบริการให้กับนักธุรกิจที่ต้องการความสะดวกสบายมากกว่าที่จะคำนึงถึงราคาของอาหาร

Combination Menu

เป็นรายการอาหารชนิดที่รวมรายการแบบ À la carte คือผู้ใช้บริการเลือกอาหารที่ต้องการตามใจชอบ และแบบ Table of the Host คือจัดอาหารทุกชนิดให้ครบของหนึ่งมือ แต่ปรับปรุงรายการของอาหารให้พอเหมาะสำหรับผู้ใช้บริการหนึ่งคน โดยตัดอาหารว่าง (Appetizer) และของหวาน (Dessert) ออกจากกลุ่มของรายการอาหาร อุตสาหกรรมการบริการจำนวนมากนิยมให้บริการในลักษณะ Combination Menu เนื่องจากผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับประทานอาหารตามความพอใจ ไม่คำนึงถึงเรื่องของคุณค่าทางโภชนาการของอาหารมากนัก และมักเลือกอาหารชนิดที่ไม่ทำให้อ้วน เพราะจากการสังเกตทั้งผู้ชายและผู้หญิงในโลกปัจจุบัน กลัวความอ้วนกันมาก จึงไม่กล้ารับประทานอาหารในปริมาณมากเหมือนอย่างอดีตจากการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับอุปนิสัยการบริโภคของมนุษย์ อุตสาหกรรมการบริการจึงพยายามปรับปรุงการบริการให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้ใช้บริการ นอกจากนั้นการปรับปรุงแก้ไขรายการของอาหารแบบ Table of the host ให้เป็นแบบ Combination ทำให้อุตสาหกรรมสามารถเพิ่มรายได้มากขึ้น เช่น เคยขายสเต็กแบบ Table of the host ในราคาชุดละ 150 บาท แต่เนื่องจากเป็นยุคที่ของขึ้นราคา ดังนั้น แทนที่ทางอุตสาหกรรมจะขึ้นราคาของสเต็ก กลับเปลี่ยนการบริการเป็นแบบ Combination และจัดอาหารในรายการของสเต็ก โดยลดอาหารเรียกน้ำย่อยและของหวาน และลดราคาของสเต็กจาก 150 บาท เป็น 145 บาท วิธีการเช่นนี้เป็นทางออกที่ดีสำหรับอุตสาหกรรมการบริการ เพราะนอกจากจะได้ผลกำไรตามที่ต้องการยังช่วยให้ผู้ใช้บริการเสียเงินค่าสเต็กลดน้อยลงด้วย

รายการอาหารมาตรฐาน (Standardized Menus)

รายการอาหารประเภทนี้ อาจเป็นชนิดใดชนิดหนึ่งใน 3 ชนิดที่กล่าวมาแล้วข้างต้น แต่ที่เรียกว่าเป็นรายการอาหารมาตรฐาน เพราะว่าเมื่อทางอุตสาหกรรมการบริการได้ตัดสินใจชนิดของอาหารที่จะให้บริการ โดยพิจารณาจากหลาย ๆ อย่างแล้ว ก็ทำการพิมพ์รายการทั้งหมดพร้อมทั้งราคาลงในกระดาษ เพื่อเป็นรายการอาหารสำหรับการบริการตลอดไปทุกวัน ทั้งชนิดของอาหารและราคาจะไม่มีเปลี่ยนแปลงอีก อย่างน้อยก็ช่วงระยะเวลาหลาย ๆ เดือนรายการอาหารชนิดนี้จึงถูกเรียกว่า Standardized Menus

ประโยชน์ของการใช้รายการอาหารมาตรฐานคือ อุตสาหกรรมสามารถควบคุมต้นทุนของการดำเนินงานได้ง่าย ถ้าอาหารชนิดใดในรายการไม่ได้ขายในวันนี้ ก็จะเก็บไว้ขายในวันต่อไปได้ ไม่จำเป็นต้องทิ้ง เพราะการทิ้งจะทำให้เสียต้นทุนมากขึ้น และรายการอาหารประเภทนี้สะดวกต่อการสั่งซื้อวัตถุดิบเพื่อประกอบอาหาร เนื่องจากมีชนิดของอาหารที่ให้บริการในจำนวนที่จำกัด

รายการอาหารมาตรฐานเหมาะสำหรับการบริการอาหารในมือเช้า เพราะเป็นมื้อที่อาหารคล้าย ๆ กันในแต่ละวัน ในกรณีของมือกลางวันอาจใช้รายการอาหารประเภทนี้ได้ แต่มีอาหารพิเศษเพิ่มเติม ส่วนมือเย็นควรที่จะใช้รายการอาหารมาตรฐานเพราะผู้ให้บริการส่วนใหญ่จะไม่รับประทานอาหารประจำที่อุตสาหกรรมแห่งใดแห่งหนึ่ง เนื่องจากมีเวลาพักผ่อนที่จะเปลี่ยนแปลงสถานที่ของการบริโภค จากความจริงข้อนี้ อุตสาหกรรมการบริการจึงนิยมใช้รายการอาหารมาตรฐานเพื่อบริการผู้ให้บริการที่ไม่ใช่ลูกค้าประจำ

อุตสาหกรรมการบริการส่วนใหญ่ใช้รายการอาหารมาตรฐาน แต่ดัดแปลงให้เหมาะสมเพื่อเอาใจผู้ให้บริการ โดยลักษณะที่ดัดแปลงมีดังนี้

1. ใช้รายการอาหารมาตรฐาน แต่เพิ่มเติมอาหารพิเศษ 1—2 รายการในแต่ละวัน และรายการอาหารพิเศษเปลี่ยนไปทุกวัน

2. ใช้รายการอาหารมาตรฐาน แต่เพิ่มเติมอาหารพิเศษประจำวัน ตัวอย่าง เช่น วันจันทร์มีขนมจีนน้ำพริก ข้าวหมกไก่ วันอังคาร มีขนมจีนแกงเผ็ดเปิด่าง ข้าวหมูแดง เป็นต้น โดยรายการอาหารพิเศษประจำวันจะเหมือนกันทุกครั้งที่ในวันเดียวกัน

3. ใช้รายการอาหารมาตรฐาน แบบวงรอบ (Cyclical Menu) เช่น รายการอาหารแบบที่ 1 สำหรับวันจันทร์ แบบที่ 2 สำหรับวันอังคาร เมื่อถึงวันจันทร์ต่อไปก็ใช้รายการอาหารแบบที่ 1 ซ้ำใหม่ ลักษณะเช่นนี้เรียกว่ารายการอาหารมาตรฐานของวงรอบ 7 วัน (Cyclical of 7 days) รายการอาหารมาตรฐานแบบวงรอบนิยมใช้มากในอุตสาหกรรมบริการในสถานศึกษา และในโรงพยาบาล เพราะส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการจะเป็นแบบประจำ และจำนวนค่อนข้างคงที่ วงรอบที่ใช้อาจจัดช่วงให้ห่างหรือถี่ได้ตามความเหมาะสม เช่น ช่วง 14 วัน, 21 วัน, 28 วัน, 35 วัน เป็นต้น

การวางแผนของรายการอาหาร (Planning the Menu)

การวางแผนเมื่อเตรียมรายการอาหารเป็นสิ่งที่ยุ่งยาก แต่จำเป็นและเป็นสิ่งสำคัญมากในการบริการของอุตสาหกรรมที่จะดึงดูดความสนใจของผู้ใช้บริการ ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้ได้รายการอาหารที่เหมาะสม และถูกต้องที่สุด ประกอบด้วย

สถานที่ตั้ง (Location)

บริเวณสถานที่ตั้งของอุตสาหกรรมบริการจะเป็นตัวกำหนดลักษณะของการจัดทำรายการอาหาร ตัวอย่างเช่น

1. ย่านธุรกิจ รายการอาหารที่ให้บริการควรเป็นชนิดที่เตรียมไม่ยาก ให้การบริการอย่างรวดเร็ว อาหารค่อนข้างหรูหราเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการจำพวกนักธุรกิจ ราคาของอาหารไม่แพงจนเกินไป และเป็นการบริการที่เน้นหนักในมื้อกลางวัน
2. ย่านศูนย์การค้า รายการอาหารที่ให้บริการควรเป็นชนิดที่ให้บริการผู้หญิงและเด็ก ผู้ใช้บริการจะมากในวันหยุด และวันสุดสัปดาห์ โดยเน้นอาหารเฉพาะมื้อกลางวันไปจนก่อนมื้อเย็นให้การบริการที่เร็ว มีอาหารให้เลือกหลายอย่าง ราคาของอาหารไม่แพงมากนัก
3. สถานีรถ เนื่องจากบุคคลที่เข้าไปในบริเวณสถานีรถเมล์ หรือรถไฟ มักจะรีบเร่ง และมีเวลาเพื่อการรับประทานอาหารน้อย ลักษณะของรายการอาหารจึงควรเป็นชนิดที่เตรียมง่าย แต่เป็นอาหารที่ทานอึด ราคาของอาหารถูก มีอาหารให้เลือกหลายชนิด

กลุ่มของผู้ใช้บริการ (Type of Customers)

อุตสาหกรรมบริการอาหารสามารถดำเนินกิจการได้ผลดีหรือไม่ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นการวางแผนเกี่ยวกับรายการอาหารจึงจำเป็นต้องคำนึงถึงลักษณะของผู้ใช้บริการ โดยพิจารณาเกี่ยวกับเศรษฐกิจ ความเป็นอยู่ ศาสนา ฯลฯ นิสัยการบริโภคของมนุษย์เกิดขึ้นและถูกอบรมตั้งแต่เด็ก เช่น ประชากรทางภาคใต้ส่วนใหญ่จะรับประทานอาหารที่มีรสจัด ทางภาคอีสานชอบอาหารที่ค่อนข้างดิบ ภาคกลางชอบอาหารเกือบทุกประเภท ดังนั้น อุตสาหกรรมบริการจึงควรเลือกรายการของอาหารตามความชอบของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ในบริเวณนั้นและคำนึงถึงสิ่งต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ใช้บริการที่ทางอุตสาหกรรมต้องการบริการ เช่น ผู้ชาย ผู้หญิง เด็ก หรือครอบครัว

2. เชื้อชาติและศาสนา

3. ชนิดของงานของผู้ใช้บริการ

4. นิสัยการบริโภค

5. ราคาของอาหารที่ผู้ใช้บริการสามารถจ่าย

ชนิดของอุตสาหกรรมบริการ (Type of Food Service Establishment)

ชนิดของอุตสาหกรรมบริการมีอิทธิพลต่อลักษณะของรายการอาหาร เช่น ถ้าเป็นห้องอาหารจีน อาหารส่วนใหญ่ในรายการอาหารก็จะเตรียมในแบบจีน เครื่องปรุง และรสชาติก็จะออกมาในรูปลักษณะของอาหารจีน หรือถ้าห้องอาหารอิตาเลียน อาหารที่ให้บริการก็เป็นอาหารอิตาเลียน เช่น Pizza, Meat Balls, Spaghetti Magaroni ฯลฯ หรือห้องอาหารสเต็ก ก็บริการสเต็กแบบต่าง ๆ และมีอาหารอื่นบ้างเพียงไม่กี่รายการ หรือห้องอาหารที่บริการอาหารทะเล อาหารส่วนใหญ่ที่เตรียมจะมีอาหารทะเลเป็นส่วนประกอบสำคัญ เป็นต้น

ความชำนาญและจำนวนของผู้เตรียมอาหาร (Skill and Size of the Preparation Crew)

ในการเตรียมรายการอาหาร สิ่งที่จะต้องคำนึงถึงคือผู้เตรียมอาหาร อุตสาหกรรมบริการที่มีเงินทุนสูง ต้องการให้บริการแบบหรูหรา โอ้อ้อ แต่มีผู้เตรียมอาหารหรือพ่อครัวที่ไม่มีความชำนาญงาน หรือไม่รู้จักอาหารที่มีในรายการอาหาร การดำเนินงานบริการของอุตสาหกรรมก็จะไปไม่รอด ดังนั้นจึงควรจัดอาหารที่ให้บริการตามความสามารถและจำนวนของพ่อครัวที่มีอยู่ และรายการของอาหารที่ให้บริการควรกระจายมากพอที่ผู้เตรียมอาหารแต่ละคนมีปริมาณงานที่ต้องทำเท่า ๆ กันตลอดเวลา หรือถ้าเป็นห้องอาหารจีน แต่จ้างพ่อครัวที่เป็นชาวอิตาเลียน อาหารที่ให้บริการก็จะเป็นไปตามจุดประสงค์ที่ต้องการ เป็นต้น

เวลาของการบริการ (Serving Hours)

ช่วงเวลาที่ให้บริการจะจำกัดรายการอาหารได้ เช่น อุตสาหกรรมที่เปิดบริการตั้งแต่ 7 : 00 น. – 23 : 00 น. รายการอาหารที่ให้บริการจำเป็นต้องมีรายการของมือเช้า มือกลางวัน และมือเย็น แต่ถ้าเปิดบริการตั้งแต่ 11 : 00–14 : 00 น. อาหารที่จัดใส่ในรายการอาหารก็เป็นของมือกลางวัน เพียงมือเดียว ซึ่งควรเป็นอาหารที่สามารถให้บริการได้เร็ว และราคาไม่แพง ในกรณีที่บริการอาหารมือเย็น เนื่องจากผู้ใช้บริการมีเวลาของการรับประทานมากและต้องการพักผ่อนในขณะที่รับประทานอาหาร ดังนั้น จึงควรเตรียมและจัดอาหารให้แลดูสวยงาม โดยเน้นทางด้านคุณภาพของอาหาร และของบรรยากาศภายในอุตสาหกรรม ราคาของอาหารมักแพงกว่าในมืออื่น ๆ

ขนาดและเครื่องมืออุปกรณ์ของห้องอาหาร (Size of Dining Room and Dining Room Equipment)

ขนาดและเครื่องมืออุปกรณ์ของห้องอาหารมีอิทธิพลต่อรายการของอาหารที่จะให้บริการตัวอย่างเช่น ห้องอาหารที่มีขนาดกว้างใหญ่ อาหารที่ให้บริการควรเป็นชนิดที่มีราคาแพง จัดตกแต่งสถานที่อย่างหรูหรา และให้การบริการพิเศษ เช่น เตรียมและปรุงอาหารต่อหน้าผู้ใช้บริการ โดยจัดเตาเครื่องปรุงและทุกอย่างไว้ในรถเข็น ใช้ผู้เตรียมที่มีความชำนาญงานและมีเทคนิคการเตรียมที่ดึงดูดใจผู้ใช้บริการ เป็นต้น แต่ถ้าขนาดและเครื่องมือของห้องอาหารไม่อำนวยให้กับการเตรียมอาหารในลักษณะที่กล่าว รายการอาหารก็ต้องให้เหมาะสมกับสภาพภายใน นอกจากนี้ ต้องพิจารณาจากขนาดของห้องผลิตอาหาร โดยให้มีความสมดุลย์ในระหว่างห้องอาหารและห้องผลิตอาหาร ในกรณีที่ห้องอาหารเล็กมากเมื่อเทียบกับห้องผลิตอาหาร อาหารที่เตรียมขึ้นจะคอยผู้ใช้บริการทำให้อาหารเย็น แห้ง ผู้ใช้บริการไม่พอใจ แต่ถ้าห้องผลิตอาหารแคบเมื่อเทียบกับห้องอาหารทำให้ผู้ใช้บริการต้องเสียเวลารอคอยการบริการ และเกิดความไม่พอใจ ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นกรณีใดกรณีหนึ่ง มีผลทำให้การดำเนินงานของอุตสาหกรรมเป็นไป ไม่ได้ผลดีเท่าที่ควร

การแข่งขัน (Competition)

อุตสาหกรรมบริการอาหารในปัจจุบันมีจำนวนมากมาย ดังนั้นจึงเกิดการแข่งขันเพื่อแย่งผู้ใช้บริการ การดำเนินงานที่ดีควรต้องรู้ว่าอุตสาหกรรมแห่งอื่น ๆ มีการบริการ

ในลักษณะใด พัฒนากันไปถึงไหน เพื่อจะได้ปรับปรุงแก้ไขการบริการของตนเองให้ทัดเทียม หรือให้ดีกว่าของอุตสาหกรรมอื่น การอ่านวารสาร, หนังสือธุรกิจ, เข้าร่วมประชุมสัมมนาต่าง ๆ ช่วยให้เกิดความคิดริเริ่มใหม่ ๆ ได้

เครื่องมืออุปกรณ์ในห้องผลิตอาหาร (Kitchen Equipment)

การเตรียมรายการอาหารต้องพิจารณาจากชนิด จำนวน สภาพและประสิทธิภาพของเครื่องมืออุปกรณ์ผลิตอาหาร ทั้งนี้ ห้องผลิตอาหารเป็นจุดสำคัญของอุตสาหกรรมบริการอาหาร อาหารจะสำเร็จได้เนื่องจากพ่อครัว และเครื่องมืออุปกรณ์ในการผลิต การผลิตอาหารบางชนิดจำเป็นต้องใช้เครื่องมืออุปกรณ์เฉพาะอย่าง เช่น การทำเค้ก จำเป็นต้องใช้เตาอบ เพื่อให้ได้เค้กที่มีคุณภาพดี หรือการทำมันเทศอบ อาจใช้มีอบคั่วแต่คุณภาพที่ได้ไม่ดีเท่ากับการใช้เครื่องตีปั่น (Blender) ในเรื่องจำนวนเครื่องมืออุปกรณ์เป็นเรื่องสำคัญมากเช่นกัน เช่นในรายการอาหารมีอาหารชนิดที่ต้องใช้เตาอบ 5 รายการ แต่เตาอบมีเพียง 1 เครื่องและเป็นแบบขนาดเล็กถ้าผู้ใช้บริการต้องการอาหารทั้ง 5 รายการพร้อมกันก็ต้องคอยเป็นเวลานานกว่าจะได้อาหารครบ 5 รายการนั้น ดังนั้น รายการอาหารที่จะให้บริการต้องคำนึงถึงเครื่องมืออุปกรณ์ของการผลิตอาหาร

รายการอาหารฉบับร่าง (Master Menu Index)

เมื่ออุตสาหกรรมได้ตกลงใจในชนิดของรายการอาหาร และอาหารที่จะให้บริการแล้ว สิ่งต่อไปคือการดำเนินการจัดทำเพื่อให้ได้รายการอาหารที่สมบูรณ์แบบ โดยเริ่มด้วยการทำรายการอาหารฉบับร่าง เมื่อได้ฉบับร่าง การจะทำให้เป็นรูปแบบที่สมบูรณ์ก็จะง่ายขึ้น รายการอาหารฉบับร่าง หรือ Master Menu Index ได้แก่การเรียงลำดับชนิดของอาหารทั้งหมดที่ต้องการให้บริการ โดยไม่ต้องระบุราคาของอาหารแต่ละรายการ

รายการอาหารฉบับร่าง ควรเริ่มต้นด้วยการเขียนหัวข้อประเภทของอาหารตามลำดับการรับประทานและความชอบของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ดังนี้คือ

1. อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizers)
2. ซุป (Soups)
3. อาหารหนัก (Entrees)

ก. เนื้อสัตว์ (Meat)

- เนื้อวัว (Beef)
- เนื้อหมู (Pork)
- เนื้อลูกวัว (Veal)
- อื่น ๆ (Varieties)

ข. ปลาและอาหารทะเล (Fish and Sea Foods)

ค. ไข่ (Eggs)

4. ซอส หรือน้ำจิ้ม (Sauces)
5. มันเทศ (Potatoes)
6. ผัก (Vegetables)
7. สลัดและน้ำสลัด (Salads and Dressings)
8. ของหวาน (Desserts)
9. เครื่องดื่ม (Non—alcoholic Beverages)

เมื่อได้หัวข้อประเภทของอาหารตามที่ต้องการให้บริการ ก็ใส่ชนิดของอาหารที่จะให้บริการในแต่ละหัวข้อ ตัวอย่างของรายการอาหารฉบับร่างของปลาและอาหารทะเล

ปลาและอาหารทะเล

1. ปลาสดเผา
2. ปลาช้อนเผา
3. ปลาแก้มราดพริก
4. แปะซี
5. กุ้งอบหม้อดิน
6. กุ้งเผา
7. กุ้งกระจก
8. ก้ามปูอบหม้อดิน

ฯลฯ

รายชื่อของอาหารที่ใส่ในฉบับร่างนี้ต้องเรียงและเขียนให้ถูกต้องตามลักษณะที่ต้องการ เพื่อจะได้ใช้ในการทำฉบับสมบูรณ์แบบได้เลย เนื่องจากรายการอาหารเป็นสิ่งสำคัญที่จะดึงดูดผู้ใช้บริการให้กลับมาใช้บริการในครั้งต่อ ๆ ไป ดังนั้น จึงควรให้ความสนใจในการจัดทำรายการอาหารฉบับร่างให้ดีพร้อม ก่อนที่จะเป็นแบบของรายการอาหารฉบับสมบูรณ์ การแก้ไขปรับปรุงรายการอาหารฉบับสมบูรณ์จะทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลามากกว่าการแก้ไข ปรับปรุงตั้งแต่การทำฉบับร่าง

การเขียนรายการอาหาร (Menu Writing)

ปัจจัยที่นักบริหารที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำรายการอาหารต้องคำนึงถึงอยู่เสมอคือ รายการอาหารจะเป็นเครื่องแสดงถึงมาตรฐานการดำเนินงานของอุตสาหกรรม และมีอิทธิพลถึงคุณภาพของอาหารที่ให้บริการ รายการอาหารควรเขียนในลักษณะที่เป็น การบริการทางด้านอาหาร และผู้ใช้บริการสามารถเลือกชนิดของอาหารที่ต้องการได้ง่าย ดังนั้นจึงควรพิจารณาจากปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1. อาหารหลายชนิด (Variety)

อุตสาหกรรมบริการ ถ้ามีอาหารหลายชนิดหลายประเภทให้ผู้ใช้บริการเลือกในสิ่งที่ชอบ จะช่วยให้การดำเนินงานของอุตสาหกรรมไปได้ดีกว่าการที่มีรายการอาหารเพียง 1—2 อย่าง เพราะผู้ใช้บริการจะรู้สึกจำเจ และเบื่อต่อความซ้ำซากของอาหาร ในที่สุดก็ไปหาอุตสาหกรรมอื่นที่มีวิธีการเตรียม การบริการ ชนิดของอาหาร และการตกแต่งอาหารที่แตกต่างออกไปจากที่เคยรับประทาน จากข้อเท็จจริงนี้ ถ้าอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของอาหารและการบริการอยู่เสมอ จะช่วยให้ผู้ใช้บริการไม่เกิดความเบื่อหน่ายหรือความซ้ำซาก แต่กลับจะภูมิใจในการเป็นลูกค้าประจำของอุตสาหกรรม ตัวอย่างของการเปลี่ยนแปลงและมีอาหารหลายชนิดให้เลือกเช่น รายการข้าวผัด อาจทำให้ทรูทรา หรือเปลี่ยนแปลงลักษณะภาชนะบรรจุ เป็นข้าวผัดห่อใบบัวหรือ ข้าวผัดใส่ในสับประรดที่ควั่นเอาเนื้อในออกเหลือแต่โครงของเปลือก เป็นต้น สิ่งเล็ก ๆ น้อย ๆ เหล่านี้ช่วยให้ผู้ใช้บริการอยากชิม และถ้าอาหารอร่อยก็จะนำไปโฆษณาบอกกล่าวให้บุคคลอื่นได้ทดลองรับประทาน ซึ่งวิธีการนี้ช่วยเผยแพร่ชื่อเสียงในทางที่ดี ให้กับอุตสาหกรรมโดยไม่ต้องเสียค่าโฆษณา

2. สี (Color)

อาหารที่จะระบุลงในรายการอาหารต้องคำนึงถึงสี เพราะสีเป็นสิ่งแรกที่ผู้ใช้บริการใช้ในการตัดสินใจยอมรับของอาหาร เช่น งานเลี้ยงที่เชิญแขกมาร่วมในงานเป็นจำนวนมาก และจัดรายการอาหารจำพวก ไก่หนึ่ง ยำผักชีว์ แหนมสด แป๊ะซี๊ ผัดผักกาดขาว กุ้งหมู ข้าว ไอศกรีมวานิลลา และกล้วยหอม อาหารทั้งหมดถูกจัดไว้บนโต๊ะที่ปูด้วยผ้าสีขาวสะอาดและประดับด้วยดอกดาวเรืองสีขาว ผู้ที่ถูกเชิญเข้าไปร่วมในงานเลี้ยงอาจไม่นึกอยากรับประทานอะไรเลย หรือรู้สึกว่บรรยากาศภายในซีมีเซา ไม่น่าตื่นเต้นเท่าที่ควร ทั้งนี้เพราะรายการของอาหารที่ให้บริการเป็นสีในลักษณะเดียวกันหมด ทำให้ความเพลิดเพลินในการรับประทานลดลง ซึ่งมีผลทำให้ความสนุกสนานของงานลดน้อยลงด้วย ดังนั้นอาหารที่ระบุในรายการอาหารต้องคำนึงถึงสีสรรโดยพยายามเลือกชนิดอาหารให้มีหลาย ๆ สีคละกันไป แต่ควรเลือกใช้สีเป็นสีธรรมชาติ เช่น สีเขียวของผัก สีแดงของพริก สีเหลืองของสับปะรด และอื่น ๆ ประูแต่งให้ดูน่ารับประทาน

3. ของเหลือ (Leftovers)

การระบุอาหารที่ต้องการให้บริการ ต้องพิจารณาจากห้องเก็บรักษาอาหารและวัตถุดิบซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นมาก เนื่องจากอาหารหลายชนิดที่เหลือจากการเตรียมจะเกิดการเน่าเสีย หรือเสื่อมคุณภาพได้ง่ายถ้าวิธีการเก็บรักษาไม่ถูกต้อง เช่น เนื้อสัตว์ ปลา นมสด ไอศกรีม ผักสด ผลไม้ และเครื่องดื่มบางอย่าง ดังนั้นถ้าห้องเก็บรักษาไม่สามารถควบคุมสภาพให้เหมาะสมกับการเก็บรักษาอาหารสดแต่ละอย่างได้ รายการอาหารที่ให้บริการก็ควรเลือกเฉพาะชนิดของอาหารที่เตรียมขึ้นจากอาหารสำเร็จรูป หรือนำของเหลือจากการเตรียมเป็นอาหารไปประกอบเป็นอาหารชนิดอื่น เช่น ผัก และเนื้อที่เหลือสามารถนำไปทำซุบ หรือทำสตูเนื้อหรืออื่น ๆ ตามความเหมาะสมเพื่อบริการต่อไป

4. ลักษณะของอาหาร (Characteristics)

อาหารที่ให้บริการควรพิจารณาจากลักษณะของอาหาร เช่น ความข้นหนืด รูปร่าง รสกลิ่น และอุณหภูมิของอาหาร ให้มีความแตกต่างกันและถูกต้องกับชนิดของอาหารเพื่อผู้ใช้บริการจะได้พิจารณาเลือกตามความต้องการ เช่น ไก่แซ่เหล็ก้า ก๋ำมปูอบหม้อดิน เบ็ดบักกิง เนื้อผัดน้ำมันหอย เป็นต้น ทั้งนี้การจัดตกแต่งอาหารให้มีรูปร่างต่าง ๆ ช่วยเพิ่มความแปลกและความน่ารับประทานของอาหาร เช่น ไก่แซ่เหล็ก้า จัดเรียงเนื้อไก่ให้มีรูปร่างเหมือนไก่ โดยใส่หัวและขาให้ครบ

5. ความสมดุลย์ของรายการของอาหาร (Balance)

การบริการอาหารควรมีอาหารครบทุกชนิด เช่น ผัก ผลไม้ นมและผลิตภัณฑ์ ใช้เนื้อสัตว์ และธัญพืช เพื่อให้บริการผู้ใช้บริการทุกประเภท เช่น คนเป็นโรคเบาหวานก็จะสั่งอาหารชนิดที่เป็นผัก และเนื้อสัตว์ อิสลามสั่งอาหารที่ไม่ได้เตรียมจากหมู เป็นต้น

6. อาหารตามฤดูกาล (In-season Food)

อุตสาหกรรมบริการ ควรจัดรายการของอาหารที่ให้บริการ ตามฤดูกาลของวัตถุดิบที่ประกอบอาหาร เพราะในช่วงระยะเวลาเช่นนี้ ราคาของวัตถุดิบจะถูก ทำให้ต้นทุนของอาหารต่ำ แต่เนื่องจากราคาขายคงที่ ดังนั้นจึงช่วยเพิ่มผลกำไรให้อุตสาหกรรม เช่น ในช่วงที่มีปลาและอาหารทะเลมาก ก็ควรเน้นการบริการอาหารเหล่านี้ หรือในฤดูของข้าวโพดหวาน ก็ให้เตรียมรายการอาหารที่ทำจากข้าวโพดหวาน เป็นต้น

ข้อแนะนำบางประการในการเขียนรายการอาหาร

1. เลือกชื่อของอาหารให้น่าตื่นเต้น ทำให้ผู้บริกรอยากลอง แต่ไม่ควรใช้ชื่อน่ากลัว หรือใช้คำหยาบ เช่น ใช้คำว่า ยาเล็มมือนาง แต่ไม่ควรใช้ ยาดีนไก่ เป็นต้น
2. ไม่ควรใช้วัตถุดิบชนิดเดียวกันในการเตรียมอาหารหลายอย่าง เช่น น้ำสับประรด ข้าวผัดอเมริกันใส่สับประรด และขนมพายสับประรด เป็นต้น
3. พยายามเข้าใจความรู้สึกของผู้ใช้บริการ และประเภทของอาหารที่ชอบ
4. ใช้กรรมวิธีการเตรียมอาหารที่แตกต่างกัน เช่น อบ ทอด เผา ผัด เป็นต้น
5. นำของเหลือจากการเตรียมอาหาร ทำเป็นอาหารชนิดใหม่เพื่อให้บริการ
6. ตกแต่งอาหารให้ดูน่ารับประทาน ด้วยเครื่องปรุงแต่งต่าง ๆ เช่น ผักชี พริก
7. ไม่พยายามที่จะเปลี่ยนอุปนิสัยการบริโภคของผู้ใช้บริการ

ราคาในรายการอาหาร (Menu Pricing)

ราคาในรายการอาหาร หมายถึง ราคาของอาหารที่ทางอุตสาหกรรมบริการได้ตกลงใจที่จะเก็บจากการบริการให้ผู้ใช้บริการ โดยระบุราคาขายลงในรายการอาหารอุตสาหกรรมบริการแต่ละแห่ง ตั้งราคาขายของอาหารแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น

MEALS (Table d' hote)

	BAHT	US \$
CONTINENTAL BREAKFAST	55	2.75
AMERICAN BREAKFAST	65	3.25
JAPANESE BREAKFAST	65	3.25
LUNCH	100	5.00
DINNER	130	6.50
CHINESE DINNER	130	6.50

ALL ABOVE MEAL RATES ARE SUBJECT TO 10% SERVICE CHARGE AND 5.50% TAX

ราคาของกาแฟร้อนจะอยู่ในช่วงตั้งแต่ 1 บาท ไปจนถึง 15 บาท ต่อถ้วย ทั้ง ๆ ที่เป็นกาแฟที่ใส่นมและน้ำตาลในลักษณะที่คล้ายกัน ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าวิธีการตั้งราคาของอาหารไม่สามารถจัดให้เป็นมาตรฐานสำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติของอุตสาหกรรมทุกแห่งได้ แต่สิ่งที่อุตสาหกรรมแต่ละแห่งต้องพิจารณาในการกำหนดราคาขายของอาหารแต่ละชนิด คือ

1. ราคาที่ระบุครอบคลุมต้นทุนทุกชนิดของการดำเนินงาน
2. ราคาขายสมเหตุสมผลกับสิ่งที่ผู้ใช้บริการได้รับ
3. ราคาขายให้ผลกำไรแก่อุตสาหกรรมในปริมาณที่เหมาะสม

การขายลดราคา (Loss Leaders)

อุตสาหกรรมบริการบางแห่งพยายามที่จะชักจูงผู้ใช้บริการให้มารับบริการของตนมากที่สุด โดยการลดราคาของอาหารให้ต่ำกว่าต้นทุน วิธีการเช่นนี้ไม่ควรนำมาปฏิบัติในอุตสาหกรรมบริการอาหาร เนื่องจากการลดราคาของอาหารให้ต่ำกว่าต้นทุนไม่ได้ช่วยให้ผู้ใช้บริการรับประทานอาหารเพิ่มมากขึ้นกว่าเดิม หรือซื้ออาหารเป็นจำนวนมากเพื่อนำไปเก็บสะสมไว้ในบ้าน หรือพูดในอีกทำนองหนึ่งว่าผู้ใช้บริการไม่ได้รู้สึกตื่นเต้นมากมายกับการลดราคา แต่จะยังคงรับประทานเหมือนที่เคย เพียงแต่จ่ายค่าอาหารลดลงเท่านั้น ดังนั้นผู้ที่ได้รับผลเสียหายมากที่สุดคืออุตสาหกรรมบริการนั่นเอง

อาหารบางอย่างที่มีราคาแพงมาก แต่ถ้าผู้ใช้บริการนิยม ก็ควรจัดหาเอาไว้ในปริมาณที่เพียงพอเพื่อให้การบริการ ในทางตรงกันข้าม ถ้าอาหารชนิดนั้นราคาแพงมาก และผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่สามารถที่จะสั่งเพื่อรับประทาน กรณีเช่นนี้ทางอุตสาหกรรมก็ควรพิจารณาคัดรายการอาหารชนิดนั้นออกได้ ตัวอย่างเช่น กุ้งหิน (Lobster) ซึ่งราคาขณะสดแพงมาก ดังนั้นราคาขายของอาหารที่ผลิตขึ้นจากกุ้งหินนี้ ก็จำเป็นต้องสูงมากเช่นกัน ในวันหนึ่ง ๆ อาจให้บริการเพียง 1 คน หรือไม่มีผู้ใช้บริการสั่งเลย ดังนั้น อุตสาหกรรมบริการก็สมควรที่จะยกเลิกรายการอาหารชนิดนี้ออก เพราะการเก็บรักษาในช่วงเวลานานจะทำให้คุณภาพของวัตถุดิบด้อยลง และยังคงเสียค่าใช้จ่ายในการเก็บรักษาและอื่น ๆ อีกด้วย ในบางครั้ง อุตสาหกรรมบริการอาจจัดอาหารที่มีราคาแพงและเป็นอาหารแปลกไว้ในรายการอาหารเพื่อดึงดูดผู้ใช้บริการได้ แต่จัดเตรียมไว้ในปริมาณที่จำกัด เพราะรายการของอาหารดังกล่าวเป็นเพียงเครื่องชักจูงผู้ใช้บริการให้ทดลองรับประทาน อาทิ จักจั่นผัด เป็นต้น ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เพียงอยากจะลองชิมดูว่ารายการอาหารนั้นเป็นอย่างไร แต่ไม่ได้ต้องการสั่งเป็นอาหารประจำทุกครั้งที่เข้าไปใช้บริการ เป็นต้น

การกำหนดราคาของอาหารในรายการอาหาร (Setting Menu Prices)

อุตสาหกรรมบริการควรแน่ใจว่าราคาที่จะบรูไว้ให้ผลกำไรพอสมควรกับการลงทุนและผู้ให้บริการได้ผลตอบแทนที่เหมาะสมและคุ้มค่างบเงินที่จ่ายให้กับอุตสาหกรรมบริการสิ่งที่ใช้พิจารณาเพื่อความเหมาะสมของการกำหนดราคาขายของอาหารได้แก่ การวางแผนงบประมาณที่ถูกต้อง แบ่งแยกต้นทุนประเภทต่าง ๆ ของการดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วย โสหุ้ยการผลิต (Overhead หรือ Operating Cost) ต้นทุนวัตถุดิบอาหาร (Raw Food Cost) ต้นทุนแรงงาน (Labor Cost) และ profit markup percent หรือร้อยละของผลกำไรที่ต้องการ

การคำนวณราคาขายของอาหารมีวิธีการดังนี้คือ

1. คำนวณหาโสหุ้ยการผลิต ต่อหน่วยของการผลิต
2. หาต้นทุนแรงงานที่ใช้
3. พิจารณาร้อยละของผลกำไรที่ต้องการ ต่อหน่วยของการผลิต
4. รวมต้นทุนที่คำนวณได้จากข้อ 1, 2 และ 3 คือ โสหุ้ยการผลิต ต้นทุนแรงงาน และร้อยละของผลกำไรที่ต้องการ ซึ่งตัวเลขของผลรวมที่ได้เป็นต้นทุนการผลิตทั้งหมดยกเว้นต้นทุนอาหาร

5. หักตัวเลขที่ได้รับจากข้อ 4 ออกจาก 100 (ร้อยละของราคาขาย) แล้วนำไปหารต้นทุนของอาหารที่ได้ลงทุนจริง นำค่าที่ได้คูณด้วย 100 จะเป็นตัวเลขของราคาขายที่จะกำหนดลงในรายการอาหาร

ตัวอย่างการคำนวณตามขั้นตอนข้างต้น

1. โสหุ้ยการผลิต (ร้อยละ)	37.4
2. ต้นทุนแรงงานที่ใช้ (ร้อยละ)	17.0
3. ผลกำไรที่ต้องการ (ร้อยละ)	<u>15.0</u>
4. ผลรวมต้นทุนการผลิตยกเว้นต้นทุนอาหาร (ร้อยละ)	69.4
5. ราคาขาย (ร้อยละ)	100
ผลรวม (ร้อยละ)	69.4
ต้นทุนของอาหาร (ร้อยละ)	30.6

ต้นทุนอาหารที่จ่าย (บาท)

เนื้อ	13
ถั่ว	4
เนย	10
พริก	10
หอมใหญ่	1
ต้นทุนอาหาร	38 บาท

∴ ร้อยละของต้นทุนอาหาร 30.6 เป็นราคาต้นทุนอาหารที่จ่าย 38 บาท

ร้อยละราคาขายของอาหาร 100 เป็นราคาขายของอาหาร $\frac{38}{30.6} \times 100$

ราคาขายที่ควรระบุไว้ในรายการอาหาร = 124 บาท

การคิดผลกำไรที่ต้องการ ควรพิจารณาถึงว่า ถ้าต้นทุนของอาหารสูงมากผลกำไรที่ต้องการควรจะต่ำ การกำหนดราคาของอาหารในรายการอาหารให้เหมาะสม จำเป็นต้องพิจารณาถึงผลกำไรที่ต้องการให้พอเหมาะพอควรตามประเภทของอาหาร ดังนี้คือ

ประเภทของอาหาร	ช่วงของผลกำไรที่ควรพิจารณา (ร้อยละ)
อาหารเรียกน้ำย่อย	20—50
สลัด	10—40
อาหารหลัก	10—25
ผัก	25—50
เครื่องดื่มและขนมปัง	10—20
ของหวาน	15—35

หลังจากที่ได้คำนวณราคาขายที่จะระบุลงในรายการอาหาร ตามวิธีการข้างต้นนี้แล้วก็ให้พิจารณาต่อไปว่า ต้องการเพิ่มราคาขายจากที่ได้คำนวณไว้แล้วหรือไม่ โดยพิจารณาจากผู้ให้บริการว่าจะยอมจ่ายในราคาที่สูงขึ้น หรือต้องลดราคาจากที่ได้คำนวณไว้แล้ว และถ้าต้องลดราคาลง ราคานั้นให้ผลกำไรเพียงพอกับแรงงาน เวลา ของการลงทุนและการดำเนินงานไหม ถ้าลดราคาลงแล้วและมีผู้ให้บริการบ้างแต่ไม่คุ้มกับการลงทุน ก็ให้ตัดสินใจตัดอาหารนั้นออกจากรายการอาหาร และพิจารณาหาอาหารชนิดอื่นที่สามารถให้ผลกำไรตามที่ต้องการ

องค์ประกอบสำคัญที่ใช้พิจารณาเกี่ยวกับผลกำไร

1. ลดและควบคุมต้นทุนทุกชนิด
2. ต้องแน่ใจว่าราคาขายที่กำหนดไว้ในรายการอาหารนั้นถูกต้อง โดยที่ผู้ใช้บริการพอใจกับราคาของอาหารที่ได้รับบริการ และราคานั้นให้ผลกำไรที่สมเหตุสมผลกับการดำเนินธุรกิจของอุตสาหกรรม

ต้นทุนทั้งหลายจะถูกลดลงได้โดยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดขนาดของอาหารที่ให้บริการ และทำให้คุณภาพของอาหารลดลง หรือด้วยการเพิ่มราคาขายของอาหารแต่ละรายการ ทั้งนี้ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมและความพอใจของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ แนวทางทั่วไปในการกำหนดราคาขาย (General Guidelines to Menu Pricing)

แนวทางทั่วไปในการบริการอาหารของอุตสาหกรรมบริการ คือถ้าราคาขายของอาหารสูง หรือแพงมาก เนื่องจากต้นทุนของอาหารสูง ผู้ใช้บริการจะสั่งอาหารนั้นน้อย แต่ผลกำไรสุทธิที่ทางอุตสาหกรรมจะได้รับจะมากกว่าที่ขายอาหารที่มีราคาขายถูก แต่ขายในปริมาณที่มากกว่าที่ขายอาหารราคาแพง เช่น ให้บริการเนื้อสแคว์แก่ผู้ใช้บริการทั้งหมด 10 คน ในราคาจานละ 124 บาท และต้องการผลกำไรร้อยละ 15 ดังนั้นผลกำไรทั้งสิ้นจากการให้บริการเท่ากับ 186 บาท แต่ถ้าให้บริการสลัดแก่ผู้ใช้บริการทั้งหมด 20 คน ในราคาจานละ 15 บาท และต้องการผลกำไรร้อยละ 20 ดังนั้นผลกำไรทั้งสิ้นจากการบริการสลัดเท่ากับ 60 บาท ทั้งนี้กรรมวิธีการเตรียมจำเป็นต้องใช้ต้นทุนชนิดอื่น ๆ ในปริมาณที่เท่าเทียมกัน จากตัวเลขที่แสดงให้เห็นแล้วนี้ พอจะสรุปได้ว่า การพิจารณาปริมาณการขายของอาหารในอุตสาหกรรมบริการควรเน้นหนักทางด้านอาหารหลัก เพราะถึงแม้ว่าราคาจะแพงและปริมาณการขายน้อย แต่ผลกำไรสุดท้ายที่ทางอุตสาหกรรมบริการได้รับจะยังคงสูงกว่ารายการของอาหารประเภทอื่น ๆ ทั้งนี้ ไม่ได้หมายความว่าไม่ควรบริการอาหารประเภทอื่นนอกจากอาหารหลัก แต่ในที่นี้เพียงต้องการเน้นให้พิจารณาอย่างถี่ถ้วนก่อนที่จะกำหนดราคาขาย และชนิดหรือประเภทของอาหารที่ต้องการให้บริการ



คำถามท้ายบท

1. อธิบายองค์ประกอบที่จำเป็นในการวางแผนเกี่ยวกับรายการอาหาร เพื่อเป็นสิ่งจูงใจผู้ใช้บริการ
2. อธิบายประโยชน์ของ “รายการอาหารมาตรฐาน” (Standardized Menus) และวิธีการตัดแปลงเพื่อไม่ให้ผู้ใช้บริการเบื่อหน่ายต่อความซ้ำซากของรายการของอาหาร
3. ถ้าท่านต้องการจัดตั้งอุตสาหกรรมบริการอาหารและเครื่องดื่ม ท่านจะแบ่งกลุ่มอาหารที่ให้บริการอย่างไร ให้เรียงลำดับความสำคัญ