

บทที่ 5

การจัดการระบบบริหารในร้านและลูกค้า

การจัดการระบบร้านอาหารและลูกค้า คือการสร้างระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตั้งแต่หลังบ้าน (ครัว, วัตถุดิบ) ไปจนถึงหน้าร้าน (บริการ, ลูกค้า) โดยใช้เทคโนโลยี (POS, CRM) และมาตรฐาน (SOP) เพื่อควบคุมคุณภาพอาหารและบริการ, สร้างประสบการณ์ที่ดี, ลดข้อผิดพลาด, เพิ่มความพึงพอใจและรักษาลูกค้าให้กลับมาใช้บริการซ้ำ ซึ่งมีหลักการสำคัญ 4 หลักการ ดังนี้

1. การจัดการระบบหลังร้าน (BACK OF HOUSE - BOH)

- **การจัดการครัวและวัตถุดิบ:** กำหนดสูตรมาตรฐาน (SOP) สำหรับทุกเมนู, จัดการสต็อกวัตถุดิบให้มีประสิทธิภาพ, และแบ่งโซนการทำงานในครัวสำหรับลูกค่าน้ำร้านและเดลิเวอรี่
- **การควบคุมคุณภาพ:** ตรวจสอบความถูกต้องของออเดอร์, รสชาติ, และรูปลักษณ์อาหารให้ได้มาตรฐานทุกครั้ง
- **เทคโนโลยี:** ใช้ระบบจัดการครัว (KITCHEN DISPLAY SYSTEM : KDS) จอแสดงผลในครัวแทนการใช้กระดานจด ช่วยลดความผิดพลาดและบอกเวลาที่ใช้ในการปรุงอาหารแต่ละจานได้

2. การจัดการระบบปฏิบัติการหน้าร้าน (FRONT-OF-HOUSE MANAGEMENT)

** ส่วนนี้คือจุดที่ลูกค้าสัมผัสโดยตรง เป้าหมายคือความรวดเร็วและความประทับใจ

- ระบบการจองและจัดโต๊ะ (Reservation & Seating): การใช้ซอฟต์แวร์ช่วยลดการซ้อนทับของคิว และช่วยให้คำนวณเวลาที่ลูกค้าจะใช้บริการได้แม่นยำขึ้น

- ระบบ POS (POINT OF SALE): หัวใจสำคัญของร้านยุคใหม่ ไม่ใช่แค่เครื่องคิดเงิน แต่ต้องรองรับการสั่งอาหารผ่านแท็บเล็ต ส่งออเดอร์เข้าครัวโดยตรง และรองรับการชำระเงินที่หลากหลาย (QR, บัตรเครดิต, WALLET)
- มาตรฐานการบริการ (SOP - Service Standard Operating Procedure): ตั้งแต่การกล่าวทักทาย การแนะนำเมนู ไปจนถึงการจัดการคำติชม (Complaint Handling) เพื่อให้ลูกค้าได้รับมาตรฐานเดียวกันทุกครั้ง

3. การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT - CRM)

- การทำให้ลูกค้าใหม่กลายเป็นลูกค้าประจำ
- ระบบสมาชิกและสะสมแต้ม (LOYALTY PROGRAM): การเก็บฐานข้อมูลเบอร์โทรศัพท์หรือ LINE OA เพื่อมอบสิทธิพิเศษในเดือนเกิด หรือโปรโมชั่นเฉพาะบุคคล
- การวิเคราะห์พฤติกรรมลูกค้า: ดูว่าเมนูไหนขายดีที่สุด (MENU ENGINEERING) หรือช่วงเวลาไหนลูกค้าเข้าร้านเยอะที่สุด เพื่อวางแผนการตลาดและการจัดจ้างพนักงาน
- การจัดการรีวิวออนไลน์: การตอบกลับรีวิวใน GOOGLE MAPS หรือ FACEBOOK อย่างมีอาชีพ ช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้ลูกค้าใหม่

4. การจัดการบุคลากร (Staff Management)

พนักงานคือผู้ขับเคลื่อนระบบทั้งหมด

- **การฝึกอบรม (Training):** ไม่ใช่แค่เรื่องงาน แต่รวมถึงทัศนคติและการแก้ไขปัญห เฉพาะหน้า
- **การแบ่งหน้าที่ชัดเจน:** ใครดูแลโซนไหน ใครคือ Head Chef ใครคือ Runner เพื่อลดความสับสนในช่วงเวลาเร่งด่วน
- **สวัสดิการและแรงจูงใจ:** ร้านอาหารเป็นงานที่เหนื่อย การมีโบนัสจากยอดขาย (Incentive) จะช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงานได้

วิธีจัดการร้านอาหารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1. วางแผนการทำงานล่วงหน้า การวางแผนล่วงหน้าย่อมช่วยให้ขั้นตอนทุกอย่างจัดการได้ง่ายขึ้นกว่าเดิม ซึ่งร้านอาหารก็ควรเริ่มตั้งแต่จัดรายการอาหารที่ตนเองจะขาย ราคาขายที่เหมาะสม และเตรียมวัตถุดิบทุกอย่างให้พร้อมตามปริมาณที่เหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป คิดทำโปรโมชั่นในแต่ละช่วงเวลา ล่วงหน้า เช่น วันพ่อ วันแม่ ปีใหม่ และวางแผนด้านอื่นๆตามความเหมาะสม เพื่อเป็นเสาหลักในการวางแผนส่วนอื่นๆไปได้อย่างชัดเจน

2. ออกแบบแผนผังของร้านให้เกิดประโยชน์กับทุกฝ่าย

ไม่ว่าจะเป็นการทำงานของพนักงานสะดวกสบาย ไม่เดินเสิร์ฟชนกัน พื้นที่ภายในครัวเหมาะกับการทำอาหารที่ทำ ลูกค้าใช้บริการง่าย เช่น การจ่ายเงินหน้าเคาน์เตอร์ตามคิว พื้นที่เดินระหว่างโต๊ะ ไม่รู้สึกคับแคบ อึดอัด ช่วยสร้างความรู้สึกน่าประทับใจและอยากกลับมาบ่อย ๆ การวางแผนผังร้านที่ชัดเจน จะช่วยตั้งแต่การวางแผนวางอุปกรณ์ในร้าน ที่นั่ง หรือส่วนอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอย่างยิ่งร้านอาหารขนาดเล็ก ที่พื้นที่จำกัด การวางแผนผังที่ดี จะช่วยให้ใช้พื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ดูแสงไฟและกลิ่นของร้านอาหาร : เพราะบรรยากาศของร้านเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้คนตัดสินใจเลือกเข้ามานั่งรับประทาน โดยควรดูว่า แสงไฟเข้ากับช่วงเวลาการขายอาหารหรือไม่ เช่น หากร้านอาหารเน้นขายอาหารเช้า ก็ควรที่จะทำให้อร้านสว่างด้วยแสงไฟที่ทำให้นึกถึงแสงแดด และมองเห็นเมนูชัดเจน เป็นต้น ส่วนเรื่องกลิ่นก็ควรที่จะอบอวลด้วยกลิ่นของอาหารที่หอมและเป็นเอกลักษณ์ของทางร้าน

3. จัดเตรียมวัตถุดิบและเครื่องปรุงให้พร้อมเสมอ

การประเมินเบื้องต้นเมื่อขายไปสักระยะว่าเมนูไหนขายดี จากนั้นจึงเตรียมวัตถุดิบและเครื่องปรุงต่าง ๆ ให้เพียงพอกับการใช้งาน ไม่เสียโอกาสในการขาย หากลูกค้ามาสั่งแล้วของหมด ซึ่งอาจทำให้ความประทับใจหายไป และอีกเรื่องสำคัญที่สุดคือเรื่องของอายุสินค้าต่างๆ การวางแผนล่วงหน้าที่ดี จะช่วยลดปัญหาของเสีย หรือของขาดในธุรกิจร้านอาหารได้เป็นอย่างดี ซึ่งในการมีระบบ POS ออกแบบเพื่อร้านอาหาร พร้อมระบบเช็คสต็อก และวัตถุดิบ ที่ใช้งานง่าย ช่วยเวลาการทำงานของร้านได้อีกด้วย

4. ระบุหน้าที่การทำงานของพนักงานให้ชัดเจน

พนักงานทุกคนควรรู้หน้าที่หลักของตนเองว่าต้องทำอะไรบ้าง ใครเป็นคน
อยู่หน้าเตา จัดเตรียมวัตถุดิบ รับชำระเงิน รับออเดอร์ เสิร์ฟอาหาร หรือใน
กรณีที่ตนเองว่างก็สามารถช่วยเหลือพนักงานคนอื่นเพื่อให้ทุกอย่างดำเนิน
การด้วยความรวดเร็ว ลูกค้าได้อาหารไวทันใจ ไม่ติดขัด

- แบ่งหน้าที่ให้เหมาะสมและครบตามตำแหน่ง : พนักงานหนึ่งคนไม่สามารถทำแทนได้ทุกตำแหน่ง ดังนั้น จึงควรมีระบบจัดการร้านอาหารที่ทำให้พนักงานช่วยกันสอดส่องดูแลความเรียบร้อยได้เหมาะสม และครบถ้วนตามลักษณะงาน ซึ่งหน้าที่ของพนักงานในแผนก FOH (Front of House) จะมีอยู่ด้วยกัน 4 ตำแหน่งหลักๆ ดังนี้
 - ผู้จัดการร้าน - ทำหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยทั้งหมดในร้าน
 - พนักงานต้อนรับลูกค้า - ทำหน้าที่ทักทายและมีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าในช่วงที่ลูกค้าเดินเข้ามาสอบถามหรือเข้ามาภายในร้าน
 - พนักงานเสิร์ฟ - ทำหน้าที่อธิบายและตอบคำถามเกี่ยวกับเมนูในร้าน แนะนำเมนูใหม่ ๆ รับออร์เดอร์อาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงเสิร์ฟอาหาร
 - บาร์เทนเดอร์ - มีหน้าที่ดูแลเครื่องดื่ม ทักทายลูกค้า รับออร์เดอร์ ทำเครื่องดื่มตามออร์เดอร์ลูกค้า

- การวางระบบสอนเรื่องมาตรฐานการบริการลูกค้า : ร้านที่มีระบบจัดการร้านอาหารที่ดี ควรมีการวางแผนการสอนพนักงานตั้งแต่ขั้นตอนทักทาย การรับออเดอร์ เซิร์ฟขายเครื่องดื่ม และเมนูอาหาร ทวนรายการอาหารที่ลูกค้าสั่ง ไปจนถึงการเสิร์ฟอาหารที่ถูกต้อง หรือในบางคน อาจจะต้องสอนเรื่องของการคิดเงินด้วย หรืออาจจะใช้ sop ร้านอาหาร ในการจัดการร่วมด้วย ก็ได้

- การแนะนำความรู้ที่เกี่ยวข้องกับร้านให้กับพนักงาน : พนักงานที่ทำในส่วน Front of House ควรที่จะได้รับการเทรนเรื่องเมนูอาหาร ส่วนผสม แนวคิดของร้าน เครื่องดื่ม และ บริการของร้านโดยละเอียด เพื่อให้เวลาถูกลูกค้าสอบถามสามารถตอบหรือให้ความช่วยเหลือ ได้ในทันที

5. วิธีจัดการร้านอาหาร ผ่านการสอบถามและรับฟังความคิดเห็นของ ลูกค้า

ถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ร้านอาหารมีการสอบถามและรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าจะช่วยให้ร้านอาหารนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงสิ่งต่าง ๆ ภายในร้านให้ตอบโจทย์คนกลุ่มใหญ่ซึ่งอาจเป็นลูกค้าประจำ เช่น รสชาติอาหาร รูปแบบการชำระเงิน การจัดวางโต๊ะ บรรยากาศของร้าน ฯลฯ

ระบบคลังสินค้า

การจัดการระบบคลังสินค้า เป็นสิ่งสำคัญที่จะกำหนดยอดขายในแต่ละวัน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการซื้อวัตถุดิบได้ โดยร้านอาหารที่มีระบบการจัดการที่ดี ควรที่จะมีการบันทึกการรายการสินค้าทั้งขาเข้าและขาออก มีบิลและใบเสร็จที่สามารถตรวจสอบในด้านบัญชีได้ และควรที่จะมีพื้นที่จัดเก็บวัตถุดิบที่เหมาะสม เพื่อป้องกันการเน่าเสียและหยิบออกมาใช้งานได้อย่างสะดวกด้วย

ระบบการเงิน

การวางระบบบัญชีร้านอาหาร ควรที่จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

- ระบบการฝากเงินเข้าบัญชี โดยทำการกำหนดวันฝากที่ชัดเจน เช่น ฝากทุกๆ 2 วัน
- ระบบเงินสดย่อย (Petty Cash) โดยทำไว้เพื่อให้มีเงินสดเพียงพอในการใช้จ่ายภายใน 1 สัปดาห์ โดยในแต่ละสัปดาห์ผู้จัดการร้านจะต้องนำบิล ใบเสร็จรับเงินส่งมาที่ส่วนกลางเพื่อเคลมเงินด้วย

ระบบการจัดการพนักงาน

ระบบการจัดการพนักงานควรออกมาเป็นกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน ทั้งในเรื่องของข้อปฏิบัติ สวัสดิการ อัตราเงินเดือน หรือรอบการออกเงินเดือน รวมไปถึงการทำสรุปเงินเดือน วันที่ขาด ลา มาสาย เพื่อประเมินประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อที่จะวางระบบการปรับเงินเดือนเพิ่มเติมในอนาคต

ระบบการฝึกอบรม

นอกจากระบบของการทำงานแล้ว ยังควรที่จะมีการฝึกอบรมทักษะอื่นๆ ที่จะช่วยทำให้การทำงานราบรื่นมากขึ้น เช่น ทักษะการแก้ไขปัญหาหน้าร้าน ทักษะการดูแลร้าน ซึ่งก็ต้องแยกส่วนให้เหมาะสมกับในแต่ละตำแหน่งที่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบแยกกันด้วย เป็นต้น

แบบฝึกหัดท้ายบท

ข้อ 1. ระบบการทำงานส่วนหน้าบ้าน (Front of House) หากร้านอาหารยุคใหม่ประสบปัญหา "คิวลูกค้าหน้าร้านสะสมยาวนานในช่วงเวลาเร่งด่วนจนลูกค้ากดยกเลิกโต๊ะ" นักศึกษาคิดว่าควรนำเทคโนโลยีและระบบการจัดการใดมาบูรณาการร่วมกันเพื่อแก้ปัญหานี้อย่างเป็นระบบ พร้อมอธิบายเหตุผล

ข้อ 2. "ระบบจัดเก็บสต็อกวัตถุดิบหลังบ้าน (Back of House) และระบบสมาชิก/สะสมแต้ม (CRM) มักถูกมองว่าเป็นคนละส่วนงานกัน" ให้นักศึกษาประเมินและวิเคราะห์ว่า ร้านอาหารจะสามารถใช้ประโยชน์จากการเชื่อมโยงข้อมูล (Data Integration) ของทั้งสองระบบนี้ร่วมกันได้อย่างไร ในการบริหารต้นทุนและสร้างยอดขายให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

ข้อ 3. ระบบการเงินของร้านอาหารมีการแบ่งระบบออกเป็น "ระบบการฝากเงินเข้าบัญชีตามรอบ" และ "ระบบเงินสดย่อย (Petty Cash)" ให้นักศึกษาวิเคราะห์ว่า หากผู้จัดการร้านไม่มีความซื่อสัตย์หรือขาดความรอบคอบ จุดใดในระบบนี้ที่มีความเสี่ยงสูงสุดต่อการรั่วไหลทางการเงิน และควรใช้หลักการควบคุมใดมาอุดรอยรั่วดังกล่าว จงอธิบาย

กำหนดส่ง : ภายใน วันเสาร์ที่ 29 สิงหาคม พ.ศ. 2569

ส่งทาง Google Classroom



THANK YOU

