

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนร้านอาหารชีวิตในอำเภอเมืองเชียงใหม่ พบว่ามีความเป็นไปได้ในการลงทุน เนื่องจากเป็นโครงการที่ให้ผลตอบแทนจากการลงทุนมากกว่า 14.53% โดยผลการวิเคราะห์ความเป็นไปได้ด้านต่างๆ สามารถสรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ด้านการตลาด

แม้ว่าในปัจจุบันปัญหาเศรษฐกิจจะส่งผลกระทบต่อผู้คนจำนวนมาก แต่สำหรับธุรกิจร้านอาหารก็ยังมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะจากเหตุผลหลายอย่างอันได้แก่ภาวะสังคมที่มีแต่ความเร่งรีบไม่มีเวลาในการประกอบอาหารเพื่อรับประทานเอง ความต้องการบรรยากาศเพื่อผ่อนคลายความเครียด และการสร้างความสุขภายในครอบครัวหรือในกลุ่มเพื่อน โดยในปัจจุบันการหันมาใส่ใจในเรื่องของคุณค่าของอาหารและสุขภาพมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็วเพราะผู้คนเริ่มตระหนัก เริ่มเกิดการเจ็บป่วยและได้รับผลกระทบต่อร่างกายอันเนื่องจากการรับประทานอาหารที่ไม่ถูกต้อง ผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารหลายรายได้หันมาเน้นเมนูอาหารเพื่อสุขภาพ ซึ่งมีราคาประหยัดกว่าเมื่อเทียบกับการทำอาหารรับประทานเองที่บ้าน ดังนั้นธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพจึงนับว่าเป็นธุรกิจที่น่าสนใจ

บริษัท ศูนย์วิจัยกสิกรไทย จำกัด คาดว่าธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยในปี 2551 จะมีอัตราการขยายตัวประมาณ ร้อยละ 5.0 จึงนับว่าเป็นธุรกิจที่ยังมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าหลากหลายปัญหาเศรษฐกิจในปัจจุบันจะส่งผลให้ผู้บริโภคเน้นการประหยัดค่าใช้จ่าย แต่ก็ยังมีผู้บริโภคจำนวนมากยังคงมีพฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้าน โดยภาพรวมแล้วธุรกิจร้านอาหารจึงยังมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่องและมีแนวโน้มการแข่งขันที่รุนแรง เนื่องจากมีผู้ประกอบการรายใหม่ทยอยเข้าสู่ตลาด เพราะสามารถเข้าสู่ตลาดได้ง่าย การลงทุนไม่สูงมากจนเกินไปและมีระยะเวลาในการคืนทุนค่อนข้างสั้น ทำให้ผู้ประกอบการทั้งรายเก่าและรายใหม่มีการปรับกลยุทธ์เพื่อแย่งชิงส่วนแบ่งตลาด

จากการขยายตัวของร้านอาหารที่ยังคงเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับกระแสการรักสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการขยายตัวของร้านอาหารเพื่อสุขภาพจำนวนมาก ร้านอาหารชีวิตก็เป็นร้านอาหารเพื่อสุขภาพประเภทหนึ่งในปัจจุบันมีผู้คนรู้จักและมีการบริโภคแพร่หลายมากยิ่งขึ้น เห็นได้จากสื่อต่างเช่น นิตยสารต่างๆ เว็บไซต์เพื่อสุขภาพ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าร้านอาหารชีวิต

ได้รับความนิยมนและความสนใจจากผู้บริโภคเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นจึงเป็นโอกาสสำหรับการลงทุนในโครงการนี้

การกำหนดปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ (7 P's) และการพยากรณ์ยอดขายได้นั้นจะใช้ข้อมูลจาก 2 ส่วนคือ จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารชีวิตและจากการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ที่บริโภคอาหารชีวิตและอาหารเพื่อสุขภาพ

จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารชีวิตพบว่า ลูกค้าส่วนมากเป็นวัยทำงานและวัยกลางคน อายุประมาณ 40 ปีขึ้นไป ส่วนวัยรุ่นมีจำนวนน้อย ลูกค้าส่วนใหญ่นิยมรับประทานอาหารมื้อกลางวันและมื้อเย็น โดยในมื้อเย็นจะมีลูกค้ามารับประทานอาหารมากกว่ามื้อกลางวัน ในวันเสาร์และอาทิตย์จะมีลูกค้ามาใช้บริการมากกว่าวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และจะมีลูกค้ามากกว่าปกติในเดือนที่มีเทศกาลถือศีลกินเจ การแข่งขันของธุรกิจร้านอาหารชีวิตยังมีจำนวนน้อย แต่มีคู่แข่งทางอ้อมอยู่จำนวนมากคือร้านอาหารเพื่อสุขภาพต่างๆ เช่น ร้านอาหารมังสวิรัต ร้านอาหารเจ เป็นต้น ได้มีการคาดการณ์ไว้ว่าในอนาคตจำนวนคู่แข่งจะมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากมีคนให้ความสนใจและดูแลสุขภาพกันมากขึ้นประกอบกับการเป็นธุรกิจที่คู่แข่งสามารถเข้ามาได้ง่าย ร้านอาหารมีอัตราการเจริญเติบโตร้อยละ 5 - 10 ต่อปี

จากการแจกแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือผู้ที่รักและดูแลสุขภาพ มีความคิดว่าการบริโภคอาหารชีวิตนั้นมีประโยชน์ มีความสำคัญต่อสุขภาพมาก ดีกว่าอาหารเพื่อสุขภาพอื่นๆ และคิดว่าอาหารชีวิตน่าสนใจและน่าศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ความเข้าใจในอาหารชีวิตค่อนข้างมาก ส่วนมากมีการบริโภคอาหารชีวิตไปพร้อมกับบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพอื่นด้วย เหตุผลที่เลือกรับประทานอาหารชีวิตคือความกลัวโรคร้ายไข้เจ็บ ต้องการป้องกันโรคร้ายไข้เจ็บและรักษาส่งเสริมสุขภาพให้ดียิ่งขึ้นไป ส่วนใหญ่นิยมรับประทานอาหารที่ร้านในมื้อเย็นกับเพื่อนและครอบครัว โดยมาทานครั้งละประมาณ 3 - 4 คน ค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารแต่ละครั้ง 21 - 30 บาท ต่อคน ส่วนมากชื่นชอบอาหารตามสั่ง ประเภทผัดผักต่างๆ ต้มยำและยำต่างๆ ลักษณะร้านอาหารที่ผู้ตอบแบบสอบถามชื่นชอบมากที่สุดคือร้านอาหารที่มีต้นไม้ร่มรื่นและมีบรรยากาศการตกแต่งแบบธรรมชาติ

ในการแจกแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะและความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามคืออยากให้มีร้านอาหารชีวิตเปิดให้บริการ เนื่องจากปัจจุบันในจังหวัดเชียงใหม่ยังไม่เคยมีร้านอาหารเพื่อสุขภาพประเภทนี้เปิดให้บริการ มีความชื่นชอบอาหารชีวิตแต่หาซื้อได้ยากมาก จึงทำให้บางครั้งต้องทำอาหารเพื่อรับประทานเองที่บ้านซึ่งก็ไม่สะดวกและไม่ค่อยมีเวลาทำมากนัก บางรายอยากให้มีร้านอาหารชีวิตเพราะต้องการรับประทานอาหารเพื่อบำบัดรักษาโรคของตนเอง บางรายไม่เคยรับประทานจึงอยากทดลอง นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามยังให้ข้อเสนอแนะอีกว่าในการเปิด

ร้านอาหารชีวจิตควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้คนรู้จักอาหารชีวจิตและประโยชน์ของอาหารให้ทราบกันอย่างแพร่หลาย เพื่อให้ผู้คนตระหนักและเกิดความสนใจในอาหารเพื่อสุขภาพ โดยหลักสำคัญในการเปิดร้านอาหารควรเน้นการบริการที่ดี สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มารับประทานอาหารและอาหารต้องมีรสชาติดี มีรายการอาหารที่หลากหลายให้เลือกรับประทาน ในด้านราคาก็ไม่ควรจะแพงจนเกินไป ตำแหน่งร้านควรตั้งอยู่ในที่ที่สามารถเดินทางไปได้สะดวก นอกจากนี้ยังมีความต้องการให้มีการบริการจัดส่งอาหารถึงบ้านอีกด้วย

โครงการได้กำหนดส่วนประสมทางการตลาดโดยใช้ 7 P's อันประกอบด้วย

ด้านผลิตภัณฑ์ ร้านอาหารชีวจิตการประกอบอาหารที่สะอาด สด รสชาติอร่อย เน้นการใช้ผักปลอดสารพิษในการประกอบอาหาร ไม่ใช้ผงชูรสในการประกอบอาหาร รวมถึงวัตถุดิบและเครื่องปรุงต่างๆ ก็จะเลือกใช้เฉพาะที่มีคุณภาพดีเท่านั้น อาหารทุกจานจะมีการจัดแต่งและจัดวางให้สวยงามน่ารับประทาน

ด้านราคา จะจำหน่ายอาหารในราคาขั้นต่ำจานละ 30 บาท จะมีรายการอาหารเพียงบางรายการจำหน่ายในราคาจานละ 35 - 60 บาท ซึ่งขึ้นอยู่กับความยากง่ายและวัตถุดิบที่ใช้ในการประกอบอาหารนั้นๆ

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ร้านอาหารชีวจิตตั้งอยู่บริเวณริมคลองชลประทาน ใกล้กับสี่แยกตลาดต้นพะยอมสามารถเดินทางไปมาได้สะดวก อยู่ใกล้กับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อาคารสำนักงาน สถานที่ออกกำลังกาย และมีที่อยู่อาศัยหนาแน่น โดยรอบ ซึ่งมีกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากที่เป็นกลุ่มคนวัยทำงาน

ด้านส่งเสริมการตลาด ในปีที่ 1 ใน 3 เดือนแรกจะสร้างความรู้จักและกระตุ้นให้เกิดการตลาด โดยการเช่าพื้นที่ทำป้ายโฆษณาตามจำนวน 4 แห่งคือบริเวณสี่แยกแม่เหิยะสมานสามัคคี สี่แยกรินคำ สี่แยกตลาดต้นพะยอม และบริเวณสี่แยกข่วงสิงห์ การให้ส่วนลดจำนวน 15% สำหรับผู้ที่ เป็นสมาชิก การแจกเครื่องดื่มสมุนไพร การบริจาคเงินเพื่อการกุศลและการเป็นผู้สนับสนุนในการจัดกิจกรรมต่างๆ ในชุมชนอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ หลังจาก 3 เดือนแรก จะกระตุ้นให้เกิดการซื้อซ้ำ โดยแจกคูปองส่วนลด 10% สำหรับการทานอาหารในครั้งต่อไป ในปีที่ 2-5 จะมีเพียงการโฆษณาในเว็บไซต์และการประชาสัมพันธ์

ด้านบุคคล ร้านอาหารจะจัดให้มีพนักงานจำนวน 8 คน โดยพนักงานจะต้องมีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพอ่อนโยน เอาใจใส่ลูกค้า มีความกระตือรือร้นและมีใจรักในงานบริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพ ร้านอาหารจะมีการตกแต่งร้านให้มีบรรยากาศแบบธรรมชาติ รมรื่นด้วยต้นไม้และน้ำตก มีการดูแลรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของร้านอยู่เสมอเพื่อให้ลูกค้ารู้สึกถึงความสะอาด ปลอดภัยอย่างแท้จริง

ด้านกระบวนการ ให้ความสำคัญในทุกขั้นตอนตั้งแต่การคัดเลือกพนักงาน ผู้จำหน่าย วัตถุดิบ วัตถุดิบที่ใช้ในการปรุงอาหาร กระบวนการประกอบอาหาร การทำความสะอาดและการ ให้บริการลูกค้าอย่างถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำและประทับใจ เพื่อให้ลูกค้าได้เห็นถึงความเป็นเลิศใน ด้านคุณภาพ

2. การวิเคราะห์ด้านเทคนิค

ตั้งอยู่บนถนนเลียบบคลองชลประทาน ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ใกล้กับสี่ แยกตลาดต้นพะยอม มีพื้นที่กว้าง 22 เมตร ยาว 18 เมตร หรือมีขนาด 396 ตารางเมตร เป็นร้านอาหาร แบบเปิดโล่งชั้นเดียว มีการจัดร้านโดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือส่วนที่หนึ่งเป็นส่วนที่มีหลังคามีพื้นที่ ประมาณ 220 ตร.ม. ประกอบไปด้วยโต๊ะรับประทานอาหารจำนวน 6 โต๊ะ ห้องครัว ห้องน้ำ และ เคาท์เตอร์เก็บเงินและต้อนรับลูกค้า ส่วนที่สองมีการจัดร้านโดยให้มีบรรยากาศเป็นสวนแบบ ธรรมชาติ มีพื้นที่ประมาณ 176 ตร.ม. มีระบบสาธารณูปโภคครบถ้วน

3. การวิเคราะห์ด้านการจัดการ

ดำเนินธุรกิจในรูปแบบเจ้าของคนเดียว มีพนักงานทั้งสิ้น 8 คน ประกอบไปด้วยผู้ปรุง อาหาร 1 คน ผู้ช่วยผู้ปรุงอาหาร 2 คน พนักงานเก็บเงิน 1 คน พนักงานเสิร์ฟและต้อนรับ 3 คน และ พนักงานล้างจานและทำความสะอาด 1 คน โครงการถือเป็น SMEs จึงเสียภาษีในอัตราของ SMEs

4. การวิเคราะห์ด้านการเงิน

โครงการมีการลงทุนทั้งสิ้น 674,550 บาท มาจากผู้เป็นเจ้าของ 374,550 บาท มาจากการ กู้ยืมจำนวน 300,000 บาท จากการประมาณการผลการดำเนินงานในช่วงระยะเวลา 5 ปี โครงการมี รายได้ต่อปีระหว่าง 1,831,545 บาท ถึง 2,681,565 บาท มีกำไรสุทธิระหว่าง 92,301 บาท ถึง 565,972 บาท ต่อปี โครงการมีระยะเวลาคืนทุนเท่ากับ 2 ปี 8 เดือน 5 วัน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 901,992 บาท อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเท่ากับ 50.41% จากผลการคำนวณและ เปรียบเทียบที่ได้กำหนดไว้ สามารถยอมรับโครงการนี้ได้ ดังนั้นจึงถือได้ว่าโครงการนี้มีความเป็นไปได้ ในการลงทุน

ในการวิเคราะห์ความไวของโครงการมีการพิจารณา 2 กรณีคือ

กรณีที่ 1 ยอดขายลดลงจากการประมาณการ 10% โครงการลงทุนยังสามารถให้ ผลตอบแทนที่คุ้มค่าและสูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่นำมาใช้ลดหามูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ โดย โครงการจะมีระยะเวลาคืนทุนเท่ากับ 4 ปี 18 วัน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 368,000 บาท อัตรา ผลตอบแทนจากการลงทุนเท่ากับ 29.51%

กรณีที่ 2 ยอดขายเพิ่มขึ้นจากการประมาณการ 10% โครงการลงทุนยังสามารถให้ ผลตอบแทนที่คุ้มค่าและสูงกว่าอัตราขั้นต่ำที่นำมาใช้ลดหามูลค่าปัจจุบันสุทธิของโครงการ โดย

โครงการมีระยะเวลาคืนทุนเท่ากับ 1 ปี 11 เดือน 7 วัน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ 1,418,558 บาท อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเท่ากับ 70.37%

อภิปรายผล

ร้านอาหารชีวิตในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความเป็นไปได้ที่จะลงทุนทั้งในด้านการตลาด ด้านเทคนิค ด้านการจัดการและด้านการเงิน เนื่องจากมีกระแสการรักสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่องประกอบกับการส่งเสริมให้รักสุขภาพจากหน่วยงานต่างๆของภาครัฐ ทำให้ในจังหวัดเชียงใหม่มีผู้คนจำนวนมากที่ให้ความสำคัญเรื่องการบริโภคอาหารเพื่อสุขภาพที่เพิ่มมากขึ้น โดยร้านอาหารชีวิตก็เป็นร้านอาหารเพื่อสุขภาพประเภทหนึ่งที่ยุคนให้ความสนใจเลือกรับประทาน เนื่องจากเป็นอาหารที่ดีต่อสุขภาพและยังไม่เคยมีการเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน ตลอดจนผลการศึกษาพบว่าการดำเนินงานตามโครงการให้ผลตอบแทนจากการลงทุนที่น่าพอใจ โดยโครงการมีระยะเวลาคืนทุนเท่ากับ 2 ปี 8 เดือน 5 วัน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 901,992 บาท ที่อัตราคิดลด 14.53% มีอัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเท่ากับ 50.41% จึงมีความเป็นไปได้ในการลงทุนในโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ รชตพรรณ ขงพานิช (2544) ที่ได้ทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการลงทุนธุรกิจร้านอาหารเพื่อสุขภาพในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ จากการศึกษาพบที่มีความคุ้มค่าในการลงทุนคือ มีระยะเวลาคืนทุน เพียง 1 ปี 200 วัน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิ เท่ากับ 568,593 บาท ที่อัตราคิดลด 8% มีอัตราผลตอบแทนภายในโครงการเท่ากับ 64.99% แสดงให้เห็นได้ว่าทั้งสองโครงการมีความเป็นไปได้ในการลงทุน

ข้อค้นพบ

1. การลงทุนในร้านอาหารชีวิตในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่ มีความเป็นไปได้และมีความคุ้มค่าในการลงทุนโดยโครงการมีระยะเวลาคืนทุนเท่ากับ 2 ปี 8 เดือน 5 วัน มีมูลค่าปัจจุบันสุทธิเท่ากับ 901,992 บาท ที่อัตราคิดลด 14.53% อัตราผลตอบแทนจากการลงทุนเท่ากับ 50.41%

2. ในการประกอบธุรกิจในช่วงแรกอาจต้องใช้เวลาในการทำให้อาหารและร้านเป็นที่รู้จักของลูกค้า เนื่องจากเป็นอาหารเพื่อสุขภาพแนวใหม่ที่ยังไม่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ยังไม่เคยมีการเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน จึงต้องทำการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลความรู้ที่ถูกต้องแก่ลูกค้าในช่วงแรกของการเปิดร้าน

3. ธุรกิจร้านอาหารชีวิตเป็นธุรกิจที่น่าสนใจเนื่องจากเป็นอาหารเพื่อสุขภาพแนวใหม่ที่กำลังเป็นที่นิยมในกรุงเทพ ยังไม่เคยมีร้านไหนเปิดให้บริการในจังหวัดเชียงใหม่มาก่อน จากการศึกษาสอบถามพบว่าคนในจังหวัดเชียงใหม่มีความต้องการให้เปิดบริการเพราะไม่มีร้านอาหารชีวิตใน

จังหวัดเชียงใหม่เลย จึงเป็นโอกาสที่ดีที่จะเป็นร้านแรกและเป็นผู้นำด้านอาหารเพื่อสุขภาพแนวใหม่ ที่แตกต่างจากร้านอาหารเพื่อสุขภาพอื่นๆในจังหวัดเชียงใหม่

ข้อเสนอแนะ

1. เนื่องจากเป็นอาหารเพื่อสุขภาพแนวใหม่ที่ยังไม่เป็นที่รู้จักแพร่หลายมากนักการดำเนินโครงการจึงควรมีการให้ความรู้ในเรื่องอาหารชีวิตแก่ผู้คนโดยทั่วไป โดยการใช้ป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆและแจกแผ่นพับเพื่อให้ความรู้ทั้งสถานที่ภายนอกและภายในร้าน เพื่อให้เกิดการรับรู้และเข้าใจในอาหารชีวิตอย่างถูกต้องและตระหนักถึงความสำคัญของอาหารชีวิตต่อสุขภาพ

2. ควรมีการกระตุ้นให้ลูกค้าสนใจและมาทดลองรับประทานอาหารชีวิตโดยในช่วงแรกของการเปิดร้านอาจมีการแจกคู่มือรับประทานฟรี เพื่อเป็นการดึงดูดความสนใจและกลับมารับประทานซ้ำในครั้งต่อไป

3. ควรกระตุ้นให้เกิดการบริโภคอย่างต่อเนื่องโดยการใช้การส่งเสริมการขายต่างๆ เช่น ส่วนลดสำหรับสมาชิก คู่มือส่วนลดสำหรับการรับประทานครั้งต่อไป เครื่องดื่มสมุนไพรฟรี เป็นต้น

4. ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับท้องถิ่น โดยให้ความร่วมมือทำกิจกรรมต่างๆร่วมกับท้องถิ่นหรือการบริจาคเงินให้กับท้องถิ่นในโอกาสต่างๆ เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์โครงการให้เป็นที่รู้จักมากขึ้น

5. ควรตอบย้ถึงประโยชน์และความสำคัญของการบริโภคอาหารชีวิตอย่างต่อเนื่องโดยการใช้ป้ายโฆษณาตามจุดต่างๆและแจกแผ่นพับ เพื่อให้ผู้ที่รับประทานอาหารชีวิตอยู่แล้วตระหนักถึงความสำคัญและรับประทานอาหารชีวิตต่อไป และสำหรับผู้ที่ไม่เคยรับประทานก็จะเกิดความสนใจและตระหนักถึงความสำคัญของอาหารชีวิต เกิดการมาทดลองรับประทาน กลับมารับประทานซ้ำและเป็นผู้ที่บริโภคอาหารชีวิตต่อไป

6. ควรให้ความสำคัญกับการบริการลูกค้าและคุณภาพของอาหารทั้งในด้านความสะอาด ความสด ปลอดภัยและรสชาติ เพราะเป็นสิ่งที่ผู้ที่มารับประทานอาหารเพื่อสุขภาพคาดหวังว่าจะได้รับ เกิดความประทับใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ