

**บทสัมภาษณ์**

คุณเกศรา หุริน ผู้จัดการร้านอาหาร **Thai House Restaurant**

**ชื่อกิจการ / ประเภท**

Thai House Restaurant / Thai Authentic cuisine Restaurant

**ระยะเวลาดำเนินกิจการ**

5 ปี (ก่อตั้งเมื่อ ปี 2004)

วันนี้เรามีนัดสัมภาษณ์สาวน้อยหน้าใส ที่ไม่น่าเชื่อว่าด้วยอายุเพียงแค่ 28 ปี เธอผู้นี้ก็มีความสามารถเกินกว่าสาวน้อยที่อยู่ในวัยเดียวกัน ด้วยเธอเป็นถึงผู้จัดการร้านอาหารไทยเฮาส์ ร้านอาหารไทยในคูไบ

“ไม่ใช่กู๊กโก่หรอกค่ะที่เก่ง ต้องยกความดีให้คุณพ่อ จริงๆแล้วร้านนี้เป็นของคุณพ่อกับคุณแม่ กู๊กโก่เป็นเหมือนพนักงานคนหนึ่ง” คุณเกศรา หรือคุณกู๊กโก่ออกตัว เมื่อเรากล่าวชื่นชมว่าเธอเป็นผู้หญิงเก่งคนหนึ่ง

“คุณพ่อกับคุณแม่อยู่ที่นั่นนานหลายปีแล้วค่ะ ตอนแรกคุณพ่อกับคุณแม่มาทำงานก่อน ต่อมาก็โก๊กโก่กับน้องชายก็มาเรียนที่นั่นก็ลงซัก 10 ปีแล้ว การที่เราเริ่มอยากที่จะมีกิจการอะไรซักอย่างก็เริ่มมาจากคุณแม่ ที่เป็นแม่บ้านเฉยๆแล้วรู้สึกเบื่อ มีอยู่วันหนึ่งเราเดินผ่านร้านอาหารร้านหนึ่งที่ปิดตัวไปแล้ว เห็นประกาศให้เช่าร้านก็เลยได้ไอเดียว่า ในขณะที่นั่นเมื่อซัก 5 ปีที่แล้วนะค่ะ ที่คูไบยังไม่ค่อยมีร้านอาหารไทยมากเท่าไหร่นัก ส่วนใหญ่ก็จะเป็นร้านอาหารแบบบุรุษ ราคาแพง ร้านที่เป็นระดับกลางๆ ขายในราคาที่คนทั่วไปเข้ามากินได้ ยังไม่ค่อยมีเท่าไหร่นัก เราเห็นช่องว่างทางนี้ จากการที่สำรวจตลาดมา ก็เลยคิดว่า ถ้าเราเปิดร้านอาหารที่สามารถให้บริการกับคนทั่วไปได้คงจะดี ก็เลยตัดสินใจเปิดร้าน Thai House ขึ้นมาค่ะ” คุณกู๊กโก่เล่าให้เราฟังถึงความเป็นมาในการตัดสินใจเปิดร้านอาหารที่เป็นกิจการของครอบครัว พร้อมกับเสริมว่า “ด้วยความที่เราเป็นต่างชาติ แล้วก็ไม่รู้เลยว่าต้องทำอะไรบ้างในการที่จะเปิดกิจการอะไรซักอย่าง หลังจากที่สอบถามจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำธุรกิจที่นั่น กู๊กโก่กับคุณแม่ก็ต้องลุยเองทุกอย่าง ตั้งแต่ไปติดต่อ Economic Department ว่าต้องเริ่มต้นยังไง แล้วตอนนั้น เมื่อ ปี 2004 ข้อมูลของหน่วยงานต่างๆของทางการคูไบยังไม่ได้ลงในคอมพิวเตอร์ให้คนสืบค้นได้ง่ายแบบทุกวันนี้ เราต้องไปบ่อยมาก เพราะเค้าจะบอกทีละอย่าง ทีละขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้นว่าต้องมีสปอนเซอร์ก่อน ซึ่งก็มี 2 แบบ แบบแรกคือเป็นสปอนเซอร์แบบเอเจนซี ไม่ได้เป็นส่วนร่วมกับเราจริงๆ แคะใช้ชื่อเค้าเปิดธุรกิจ แล้วเราจ่ายค่าธรรมเนียมเป็นรายปีให้กับเค้า กับอีกแบบหนึ่งคือ มาเป็นส่วนร่วมกับเราด้วยเลย ทางครอบครัวกู๊กโก่ก็เลือกแบบแรกค่ะ”

“ตอนที่เราริเริ่มทำร้านอาหาร เราใช้พนักงานเป็นคนไทยทั้งหมด ตั้งแต่ในครัวจนกระทั่งพนักงานเสิร์ฟ แต่ตอนนี้แม่ครัวยังคงเป็นคนไทยอยู่ แต่พนักงานเสิร์ฟส่วนใหญ่จะเป็นฟิลิปปินส์ เพราะคนไทยอยู่ไม่ค่อยยืด อยู่ไม่ค่อยครบตามสัญญาจ้าง บางครั้งก็ทำให้เราปวดหัวได้เหมือนกัน เพราะลูกจ้างแต่ละคนเราต้องรับผิดชอบทั้งหมด ตั้งแต่เรื่องวีซ่าจนถึงเรื่องที่พักอาศัย ถึงแม้ว่าร้านเราจะไม่ใช่ร้านใหญ่โตอะไรมาก แต่เราใช้การบริหารแบบบริษัท คือทำทุกอย่างให้ถูกต้องรัดกุมตามข้อกำหนด และให้ทั้งสองฝ่ายคือเรากับลูกจ้างสมประโยชน์กัน พอเค้าไม่ยอมอยู่มันก็เลยเป็นปัญหา” การทำงานกับคนฟิลิปปินส์แตกต่างจากคนไทยหรือไม่ “ก็ไม่ต่างกันเท่าไหร่นะคะ ลูกค้าส่วนใหญ่ที่มาทานอาหารไทย มักจะมีโจทย์ในใจอยู่แล้วว่าจะมาทานอะไร แต่ถ้าลูกค้ามีคำถามหรือต้องการอะไรเพิ่มเติมจากเมนู กู๊กโก่ก็มีหน้าที่คอยดูแลอยู่ค่ะ” จุดเด่นของร้าน Thai House คืออะไรคะ “จุดเด่นของร้านเราคงอยู่ที่รสชาติอาหารที่เป็นรสไทยแท้ แต่เราพยายามปรับเปลี่ยนให้เข้ากับวัฒนธรรมการกินอยู่ของที่นี่ หรือใช้วัตถุดิบที่มีอยู่ที่นี่เป็นหลัก อีกอย่างคงเป็นเรื่องของราคาที่ไมแพงจนเกินไป ลูกค้าสามารถจ่ายได้สบาย และที่สำคัญทำเลของร้านอยู่ในย่านที่พักอาศัย ทำให้ขายได้ทั้งแบบนั่งทานที่ร้าน หรือสั่งกลับไปทานที่บ้าน ซึ่งโดยปกติแล้ว Lifestyle ของคนที่นั่นจะเป็นแบบนี้ คือชอบทานอาหารนอกบ้าน หรือสั่ง Delivery ไปทานกันที่บ้าน”

“ทางร้านจะมีการตรวจสอบคุณภาพอาหาร โดยที่จะสังเกตจากอาหารที่ลูกค้าทาน อะไรที่เหลือจากจานลูกค้ามาก เราก็จะมาวิเคราะห์ว่าเพราะอะไรลูกค้าถึงไม่ทาน หรือเมนูที่ลูกค้าไม่ค่อยสั่ง เราก็จะปรับปรุงอยู่เรื่อยๆค่ะ ส่วนการบริการกู๊กโก่ดูแลอย่างใกล้ชิดด้วยตัวเองอยู่แล้ว เราต้องคอยสังเกตการทำงานของพนักงานทุกวัน ถ้ามีจุดบกพร่องก็บอกให้แก้ไข”

คุณกู๊กโก่คิดว่าตัวเองประสบความสำเร็จหรือยัง “ถ้าเป็นที่ร้าน กู๊กโก่ก็ถือว่าประสบความสำเร็จแล้วนะค่ะ เพราะขายดีตั้งแต่ตอนเปิด ยอดขายอาจจะตกลงบ้างก็เพราะเศรษฐกิจโลกมันซบเซาในช่วงปีที่ผ่านมานี้ แต่ก็ถือว่าเรายังอยู่ได้ ในส่วนตัวของกู๊กโก่ก็ยังไม่ถึงจุดที่ฝันไว้ค่ะ กู๊กโก่ก็อยากเปิดอีกสาขาโดยเป็นจะเป็นคนเริ่มและบริหารเอง ตอนนี้ก็หาทำเลอยู่ ที่คิดไว้ว่าน่าจะเป็น JLT (Jumeirah Lake Tower) จากการที่กู๊กโก่สำรวจตลาดมานะค่ะ ทราบว่ายังไม่มีย่านร้านอาหารไทย มีคนอาศัยอยู่และทำงานกันมาก กู๊กโก่ก็อยากทำเป็นลักษณะ Takeaway แต่ตอนนี้คงต้องใช้รอซักพัก เพราะเศรษฐกิจยังไม่ค่อยดีเท่าไหร่นัก คนที่อาศัยอยู่ในคูไบเริ่มที่จะออกไปแล้ว แต่กู๊กโก่คิดว่าไม่

นานก็คงกลับมาอยู่ในสภาพปกติ เพราะคูไบเป็นเมืองที่น่าดึงดูดสำหรับการท่องเที่ยว รัฐบาลพยายามสนับสนุนให้มีคนเข้ามามากๆ เพราะฉะนั้นก็ยังมีโอกาสเริ่มได้อีกค่ะ”

“สำหรับคนที่อยากจะเปิดร้านอาหารไทยที่คูไบ กู๊กโก๋อยากแนะนำว่า ให้หาข้อมูลให้ดีกว่าก่อนที่จะลงทุน เพราะบางครั้งระเบียบหรือกฎต่างๆจะเปลี่ยนแปลงบ่อยมาก อย่างที่กู๊กโก๋ประสบกับตัวเองก็คือ เมื่อตอนเปิดร้านใหม่ๆ มีเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจ มาตรฐานของร้าน เช่น ความสะอาด พนักงาน เค้ายังไม่ได้กำหนดมาตรฐานว่าเราควรต้องทำอะไรจึงจะถูกต้อง เพียงแต่ทำอะไรที่คิดว่าไม่ดีพอ ก็ต้องปรับปรุง ซึ่งเมื่อมาตรวจอีกที สิ่งที่ต้องตรวจผ่านไปเมื่อครั้งที่แล้วอาจไม่ผ่านในครั้งนี่ เรียกได้ว่าเปลี่ยนแปลงตลอด แต่ตอนนี้ก็ดีขึ้นแล้วนะละ ทางกรมมีแบบแผนให้ปฏิบัติตาม ทางเราก็มปฏิบัติตามให้ถูกต้อง ส่วนทำเลที่ตั้งก็สำคัญ เพราะทำเลจะเป็นตัวกำหนดประเภทของลูกค้า อย่างของกู๊กโก๋ก็เลือกทำเลที่เน้นไปที่ที่อยู่อาศัย หรือเป็นที่ทำงาน คนต้องสั่งอาหารกลางวันหรือกลับจากทำงานไม่อยากทำอาหารก็สั่งกลับบ้านได้ ไม่ได้เน้นที่นั่งทานในร้านแบบ Fine Dining นอกจากนั้นก็ต้องหา Local sponsor ที่ไว้ใจได้” คุณกู๊กโก๋เพิ่มเติม เมื่อเราขอคำแนะนำสำหรับผู้ที่ยกจะเปิดร้านอาหารที่คูไบ “ในความคิดของกู๊กโก๋ คูไบเป็นเมืองที่น่าลงทุนในแง่ของธุรกิจร้านอาหาร เพราะ Life Style ของคนที่นี่ ชอบทานข้าวนอกบ้าน ชอบสังสรรค์ เป็นเมืองท่องเที่ยว ผู้คนจะเปลี่ยนหน้ากันมาเรื่อยๆ เพียงแต่ตอนนี้เศรษฐกิจอาจจะซบเซาไปบ้าง แต่ก็เหมือนกันไปหมดทั่วโลก ไม่ใช่เฉพาะที่คูไบอย่างเดียว แต่ในขณะเดียวกันก็ยังมีก่อสร้างโรงแรมใหม่ๆ ทางกรมยังมีนโยบายต้อนรับผู้คนที่เดินทางมาคูไบอยู่ตลอดเวลา มองดูแล้วกู๊กโก๋คิดว่าธุรกิจร้านอาหารยังมีโอกาสเติบโตได้อีกค่ะ” คุณกู๊กโก๋กล่าวปิดท้ายก่อนเราจะจบบทสัมภาษณ์กันในวันนี้