

การลดความเสียหายของปัญหาเงินเฟ้อที่รุนแรงด้วยการลดต้นทุนจัดการแบบลีน กับความสูญเปล่า 8 ประการของร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย

Mitigating Expenses by 8 Wastes of Lean Management Challenges in Thai Buffet Shabu Restaurants During Inflationary Periods

ภควัต ไสละสูต¹
Pakhawat Sailasuta¹
Received: August 7, 2023
Revised: September 7, 2023
Accepted: September 8, 2023

บทคัดย่อ

ร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทยเผชิญกับวิกฤตการณ์เงินเฟ้อหลังการแพร่ระบาดของ Covid-19 ซึ่งร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูต้องประสบกับแรงกดดันด้านต้นทุนอาหารและพลังงานที่สูงขึ้น รวมถึงรายได้ของผู้บริโภคที่สวนทางต่อเงินเฟ้อ ส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีความอ่อนไหวต่อราคาสูง แรงกดดันนี้เป็นความท้าทายของผู้ประกอบการร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทยที่จะต้องเผชิญวิกฤติรอบด้าน บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางในการช่วยผู้ประกอบการลดต้นทุนการจัดการโดยใช้แนวคิดแบบลีนกับความสูญเปล่า 8 ประการ ประกอบด้วย 1) การเกิดงานที่ต้องแก้ไข งานเสีย หรือสิ้นเปลือง (Defect) 2) การบริหารจัดการเก็บวัสดุในคลัง (Inventory) 3) กระบวนการผลิตที่มากเกินไปความต้องการ (Overproduction) 4) การรอคอยและความล่าช้าของกระบวนการทำงาน (Waiting) 5) ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ไม่ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์ (Non-utilized Talent) 6) การเคลื่อนย้ายหรือขนย้ายที่ทำให้สูญเสยทั้งเวลาและต้นทุน (Transportation) 7) การเคลื่อนไหวของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ (Motion) และ 8) ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ขั้นตอนมากและการทำซ้ำ (Extra-processing) โดยการประยุกต์ใช้แนวคิดดังกล่าว จำเป็นต้องมีการกำหนดปัญหาที่ชัดเจน วิเคราะห์และประเมินปัญหาในเชิงสถิติให้เหมาะสม ทั้งนี้ การนำแนวคิดดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ จะช่วยแก้ปัญหาวิกฤตการณ์เงินเฟ้อ ยกระดับการบริการ ตลอดจนสร้างคุณค่าให้กับร้านอาหารและสร้างความพึงพอใจของผู้บริโภคในทุก ๆ ด้าน ในลำดับต่อไป

คำสำคัญ: การจัดการแบบลีน ความสูญเปล่า ร้านบุฟเฟ่ต์ชาบู เงินเฟ้อ

¹ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการธุรกิจระหว่างประเทศ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยพายัพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50000 e-mail: Sailasuta.pak@gmail.com

Abstract

Buffet shabu restaurants are facing an inflation crisis after Covid-19 pandemic, which affects increased cost pressures on food and energy, while consumer incomes have not increased, making them more price sensitive. This pressure poses a challenge for buffet shabu restaurant owners in Thailand who will have to face various crises. The objective of this academic article is to present guidelines entrepreneurs reducing management costs by applying Lean Management principles, specifically the 8 wastes consisting of defect, inventory, overproduction, waiting, non-utilized talent, transportation, motion, and extra-processing. However, applying the principles, it is necessary to define clear problems, analyze them, and appropriately assess the problems statistically. Thus, applying these concepts will address Inflation crisis, improve service quality, create restaurant value, and enhance overall customer satisfaction in the upcoming phases.

Keywords: Lean Management, Waste, Buffet Shabu Restaurants, Inflation

บทนำ

ผลกระทบของภาวะเงินเฟ้อหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ต่อร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย

การแพร่ระบาดของโควิด-19 ซึ่งส่งผลกระทบอย่างรุนแรงต่อเศรษฐกิจและเงินเฟ้อ ได้สร้างความเดือดร้อนให้กับประเทศไทยและประเทศอื่น ๆ นกัศ พรังศ์กละ (ม.ป.ป.) เปิดเผยว่า การระบาดใหญ่ทำให้ห่วงโซ่อุปทานหยุดชะงัก อุปสงค์สินค้าและบริการลดลง ส่งผลให้เกิดการชะลอตัวของเศรษฐกิจโลกในปี 2564 เท่ากับ 4.90% และเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ในปี 2565 อยู่ที่ 5.40% ทั้งนี้บริษัทหลายแห่งต้องปิดตัวลง ซึ่งนำไปสู่การสูญเสียงานและเงิน ทำให้รัฐบาลของประเทศมหาอำนาจ เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาจำเป็นต้องกระตุ้นเศรษฐกิจอย่างเร่งด่วนในการอัดฉีดสภาพคล่องหรือ QE (Quantitative Easing) เพิ่มเงินในระบบเพื่อแก้ปัญหาวิกฤตที่เกิดขึ้น จากการขาดสภาพคล่องในระบบเศรษฐกิจไม่ว่าจะเป็นกิจการขนาดใหญ่ เช่น การพยุ่งธนาคารต่าง ๆ หรือแม้แต่ร้านอาหารขนาดเล็ก รวมไปถึงการให้เงินสนับสนุนประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้สามารถรอดพ้นจากวิกฤตการณ์ได้

หลังการแจกจ่ายวัคซีนโควิด-19 ในปี 2564 ได้ทำให้เศรษฐกิจของโลกฟื้นตัว และธุรกิจต่าง ๆ สามารถดำเนินการต่อไปได้ ในภาคเศรษฐกิจของไทยจากผลกระทบของการระบาด Covid-19 ตามบทความของ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.) (2564) เปิดเผยว่า GDP ของไทยหดตัว 6.10% ในปี 2563 มากที่สุดนับตั้งแต่วิกฤตการเงินในเอเชียปี 2540 ส่วนภาคการส่งออก การเดินทาง และการบริโภคภายในประเทศลดลง ซึ่งนำไปสู่การชะลอตัวของเศรษฐกิจในประเทศ รัฐบาลไทยได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ มากมาย เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ รวมถึงการริเริ่มนโยบายการเงิน เช่น การลดอัตราดอกเบี้ยและมาตรการผ่อนคลายเชิงปริมาณ ตลอดจนมาตรการกระตุ้นทางการคลังในการกระจายเงินให้กับประชาชนในโครงการ “เราไม่ทิ้งกัน” “เราชนะ” และโครงการ “คนละครึ่ง” ที่เพิ่มกำลังการซื้อ

ให้กับผู้บริโภคภายในประเทศ อย่างไรก็ตาม การกระทำเหล่านี้ได้กระตุ้นให้เกิดแรงกดดันด้านเงินเพื่อการขยายตัวของไทยที่ต่ำลง ซึ่งการขยายตัวในช่วงสุดท้ายของปี 2565 จาก 0.02% ในเดือนพฤษภาคม เป็น 1.40% ในเดือนธันวาคม ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นของพลังงาน ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญของต้นทุนในทุกอุตสาหกรรมและครัวเรือน นอกจากนี้ การแข็งค่าของเงินบาทเมื่อเทียบกับดอลลาร์ได้ขยายต้นทุนการนำเข้า เพิ่มความตึงเครียดด้านเงินเฟ้อ จากการศึกษาของสำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า (สนค.) (2565) เปิดเผยว่าอัตราเงินเฟ้อดัชนีราคาผู้บริโภคทั่วไป CPI ของเดือนพฤษภาคม ปี 2565 อยู่ที่ร้อยละ 7.10 ซึ่งสูงที่สุดในรอบ 13 ปี ถึงแม้ว่าโดยปกติอัตราเงินเฟ้อที่สูงขึ้นจะส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจให้มีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ภาวะค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้นของสินค้าอุปโภคและบริโภคกลับสวนทางกับรายได้ส่วนใหญ่ของประชาชนที่ไม่สอดคล้องกับภาวะค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น

เนื้อหา

การสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวกับการลดความเสียหายของปัญหาเงินเฟ้อที่รุนแรงด้วยการจัดการแบบสิ้นด้วยความสูญเปล่า 8 ประการ (8 Wastes) ในร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย เพื่อเผยแพร่ความรู้ให้กับผู้ประกอบการและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนได้ ซึ่งผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และบทความที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วยปัญหาผลกระทบของเงินเฟ้อที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจร้านอาหาร และแนวทางการแก้ไขด้วยการจัดการแบบสิ้นด้วยความสูญเปล่า 8 ประการ (8 Wastes) (Savant, 2018)

ร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทยเป็นร้านอาหารที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากต่อผู้บริโภคที่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 20 - 40 ปี ร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูมักจะมีระบบการบริการที่น่าสนใจ เช่น ระบบสายพานอาหาร รวมไปถึงแบรนด์ที่เป็นเอกลักษณ์ ซึ่งส่วนใหญ่ลูกค้าจำเป็นต้องบริการตนเองในการเลือกเมนูวัตถุดิบอาหารที่มีให้เลือกตามความต้องการ โดยจะมีอาหารสด เช่น เนื้อวัว หมู กุ้ง ปลา ผักสด และอื่น ๆ ซึ่งลูกค้าสามารถนำไปต้มในหม้อชาบูได้ตามสะดวก ร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทยจะกำหนดราคาอาหารแบบ “บุฟเฟ่ต์” โดยทางร้านจะคิดราคาอาหารแบบเหมาจ่ายเป็นรายบุคคล เช่น 199 บาท 259 บาท และ 599 บาท เป็นต้น ลูกค้าสามารถเลือกหยิบรับประทานอาหารได้ตามความพอใจ ร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทยมีหลากหลายรูปแบบราคาและคุณภาพ ลูกค้าสามารถเลือกร้านที่ตรงตามความต้องการและงบประมาณของลูกค้าที่กำหนดไว้ (วารภรณ์ เลอศักดิ์พงษ์ และณัฐนรี สมิตร, 2565)

ความเสียหายของผู้ประกอบการร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทยจะต้องประสบกับความไม่แน่นอนของการบริหารต้นทุนภายในร้านต่อผลกระทบของวิกฤตการณ์เงินเฟ้อดังต่อไปนี้

1. วัตถุดิบ ราคาวัตถุดิบเพิ่มขึ้นเนื่องจากผลกระทบของเงินเฟ้อ และความไม่แน่นอนของภาคอุตสาหกรรมอาหาร เช่น ราคาของเนื้อหมู ไช้ และ ผักสด ที่เพิ่มขึ้น 6.18% ในปี 2565 ซึ่งมีผลกระทบจากสภาวะอุตสาหกรรมการผลิตอาหารสัตว์ที่ไม่เสถียร ส่งผลให้เกิดการขาดแคลนหรือเพิ่มราคาของวัตถุดิบจากผลกระทบของค่าเงินเฟ้อในประเทศไทย (PPTV Online, 2564ก)

2. ค่าเช่าพื้นที่ การให้บริการในร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูต้องใช้พื้นที่ที่กว้างขวางสำหรับโต๊ะอาหาร ค่าเช่าพื้นที่ในทำเลที่ดี และตั้งในพื้นที่ที่ได้รับความนิยมสูง ซึ่งเป็นปัจจัยที่เพิ่มต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ

รวมไปถึงการปรับค่าเช่าพื้นที่โดยเจ้าของที่ดินเพราะเมื่อเงินเพื่อทำให้อาคารแห่งประเทศไทยจำเป็นต้องปรับดอกเบี้ยที่สูงขึ้น ส่งผลให้เจ้าของที่ดินมีภาระจากการลงทุนและเงินกู้ ซึ่งจำเป็นต้องปรับค่าเช่าพื้นที่ให้สูงขึ้นสอดคล้องกับภาระดอกเบี้ยที่สูงขึ้น (พัชรา กลิ่นชวนชื่น, 2566)

3. พนักงานและค่าใช้จ่ายในการดูแล การดำเนินธุรกิจร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูต้องใช้บุคลากรในการดูแลลูกค้าและดำเนินกิจการภายในร้าน หากมีการบริการที่มีคุณภาพสูงจำเป็นต้องใช้พนักงานที่ชำนาญและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม รวมไปถึงการจ่ายประกันสังคมและประกันสุขภาพสำหรับพนักงานที่ทำงานในร้าน (แนวทางคิดอัตราค่าแรงพนักงานแผนกต่าง ๆ ในร้านอาหาร, ม.ป.ป.)

4. ค่าใช้จ่ายด้านพลังงาน เช่น ค่าน้ำมัน ค่าไฟฟ้า และก๊าซหุงต้ม LPG ซึ่งทั้งหมดนี้ส่งผลให้ต้นทุนของธุรกิจเพิ่มขึ้น จากการรายงานของ PPTV Online (2564ข) เปิดเผยว่า กลุ่มสินค้าพลังงานจากปี 2565 เมื่อเทียบกับปี 2564 เพิ่มขึ้นถึง 37.24% โดยเฉพาะค่าไฟที่เป็นตัวแปรสำคัญสำหรับค่าใช้จ่าย ซึ่งร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูส่วนใหญ่จะมีเครื่องปรับอากาศที่อำนวยความสะดวกสบายให้กับลูกค้า รวมถึงหม้อไฟฟ้าที่ใช้กำลังวัตต์ที่สูง ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่ร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูจะต้องแบกรับต้นทุนที่สูงขึ้นของการใช้พลังงานไฟฟ้าภายในร้านอาหาร รวมไปถึงค่าไฟที่เพิ่มสูงขึ้นจากต้นทุน การผลิตไฟฟ้า โดยเฉพาะค่า Ft ที่จะคิดในอัตราที่สูงขึ้นในช่วงฤดูร้อน ระหว่างเดือนมีนาคม จนถึงเดือนพฤษภาคม ซึ่งเป็นความท้าทายของร้านอาหารที่จะต้องเผชิญ

5. รายได้ของผู้บริโภคที่ลดลง เนื่องจากอัตราเงินเฟ้อ และค่าแรงเฉลี่ยไม่สัมพันธ์กันลดทอนความสามารถในการบริโภค โดยเฉพาะกลุ่มเปราะบางที่มีรายได้น้อยที่มีการบริโภคอาหารสดและพลังงานในระดับที่สูง รชต สนิท (2565) ระบุว่า ค่าใช้จ่ายของครัวเรือนไทย 40% มีรายได้น้อยกว่าค่าครองชีพเฉลี่ยเท่ากับ 16,852 บาทต่อครัวเรือน ในขณะที่รายได้ที่มี ไม่สามารถที่จะชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งมีค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านการเดินทางและการสื่อสารจำนวน 4,235 บาท ด้านที่อยู่อาศัยจำนวน 4,018 บาท ด้านการบริโภคอาหารจำนวน 4,637 บาท และด้านอื่น ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เสื้อผ้า และเครื่องใช้จำนวน 4,243 บาท ซึ่งรวมค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นจำนวน 17,133 บาท ผลกระทบเหล่านี้ส่งผลทำให้กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่ของร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูซึ่งมีความอ่อนไหวด้านราคาที่สูงอยู่แล้ว กลับยิ่งสูงขึ้นไปอีก เป็นความกดดันของผู้ประกอบการร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในการปรับเปลี่ยนราคาให้สอดคล้องกับต้นทุนที่สูงขึ้น

สำหรับการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายเหล่านี้ ร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทยจึงจำเป็นต้องใช้การบริหารจัดการแบบลีนมาประยุกต์ใช้ในร้านอาหารเพื่อการปรับตัวอย่างยั่งยืนต่อค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่ปรับตัวสูงขึ้นในวิกฤตเงินเฟ้อหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 การนำแนวคิดการจัดการแบบลีนมาใช้จะสามารถช่วยผู้ประกอบการร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูบรรเทาผลกระทบของวิกฤตเงินเฟ้อที่ขยายตัวส่งผลกระทบต่อธุรกิจ ดังนั้นบทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอวิธีการแก้ไขปัญหาตามแนวคิดและการจัดการแบบลีนที่สามารถช่วยเหลือผู้ประกอบการร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในวิกฤตการณ์เงินเฟ้อได้ โดยจะแนะนำวิธีการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของโครงสร้างต้นทุนของกิจการอย่างตรงประเด็น ผู้ประกอบการร้านอาหารสามารถนำแนวคิดข้างต้นไปประยุกต์ใช้กับร้านของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การค้นหาวិธีลดต้นทุนและสร้างมาตรฐานควบคุมต้นทุนที่มีประสิทธิภาพในการจัดการแบบลีนโดยใช้หลักการความสูญเปล่า 8 ประการ

การค้นหาวิธีที่จะลดต้นทุนและสร้างมาตรฐานควบคุมต้นทุนที่มีประสิทธิภาพของร้านอาหารได้นั้น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องสำรวจร้านค้าของตนเองเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขในด้านต่าง ๆ โดยนำหลักการของการจัดการแบบลีนมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของร้านอาหาร ทั้งนี้ ในการสำรวจร้านอาหารนั้น Helmbold (2020) ได้แนะนำวิธีที่เหมาะสมและง่ายต่อการสำรวจการจัดการด้านต้นทุน คือ การนำแนวคิด (8 Wastes) หรือหลักการลดความสูญเปล่าที่ไม่จำเป็นมาใช้ ซึ่งส่งผลต่อการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น หลักการลดความสูญเปล่า 8 ประการ ประกอบไปด้วย 1) การเกิดงานที่ต้องแก้ไข งานเสีย หรือสิ้นเปลือง (Defect) 2) การบริหารจัดการเก็บวัสดุในคลัง (Inventory) 3) กระบวนการผลิตที่มากเกินไปเกินความต้องการ (Overproduction) 4) การรอคอยและความล่าช้าของกระบวนการทำงาน (Waiting) 5) ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ไม่ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์ (Non-utilized Talent) 6) การเคลื่อนย้ายหรือขนย้ายที่ทำให้สูญเสยทั้งเวลาและต้นทุน (Transportation) 7) การเคลื่อนไหวของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ (Motion) และ 8) ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนขั้นตอนมาก และการทำซ้ำ (Extra-processing)

1. การควบคุมสัดส่วนของวัตถุดิบการลดของเสียของร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย (Defect)

ร้านอาหารบุฟเฟ่ต์เป็นที่รู้กันดีว่า มีความท้าทายในเรื่องของการจัดการต้นทุนที่ราคาวัตถุดิบของอาหารมีความผันแปร รวมไปถึงปริมาณอาหารที่ลูกค้าทานก็แตกต่างกันไปตามแต่ละคน ร้านอาหารจำเป็นต้องมีมาตรการควบคุมต้นทุนอย่างชัดเจนเพื่อให้พนักงานของร้านได้รับนโยบายที่สามารถนำไปลงมือปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ ทั้งนี้ จากการศึกษาของ Beretta et al. (2013) พบว่า ในภาคการบริการอุตสาหกรรมร้านอาหารนั้น มีสัดส่วนของความสูญเสยวัตถุดิบสิ้นเปลืองด้านเนื้อสัตว์เท่ากับ 44.00% ซึ่งส่วนใหญ่เป็นกระดูกสัตว์ และความสูญเสยของวัตถุดิบสิ้นเปลืองด้านผักและผลไม้เท่ากับ 23.00% ซึ่งหากเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมในห่วงโซ่อุปทานของวัตถุดิบ เช่น อุตสาหกรรมการผลิตเนื้อสัตว์จะมีการสูญเสยที่ต่ำกว่าเท่ากับ 14.00% นอกจากนี้ การค้นพบของ Principato et al. (2018) ชี้ให้เห็นว่า ความสูญเสยของวัตถุดิบเท่ากับ 45.00% อยู่ในขั้นตอนการเตรียมและปรุงอาหารเกิดจากอาหารเน่าเสีย เท่ากับ 21.00% และเกิดจากการที่ลูกค้าทานอาหารเหลือเท่ากับ 34.00% จะเห็นได้ว่าสัดส่วน 66.00% อยู่ในขั้นตอนที่ร้านอาหารสามารถควบคุมได้ เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกิดจากความสูญเสยของวัตถุดิบ

2. การใช้มาตรการควบคุมต้นทุนการบริหารจัดการเก็บวัสดุในคลังของร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย (Inventory)

การใช้มาตรการควบคุมต้นทุนการบริหารจัดการเก็บวัสดุในคลัง (Inventory) มีหลายส่วนที่ผู้ประกอบการร้านอาหารจำเป็นต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

2.1 พื้นที่การจัดเก็บวัตถุดิบ ไม่ว่าจะเป็นห้องเก็บของ ชั้นวางของ หรือเครื่องปรุงต่าง ๆ เช่น น้ำมันพืช ซอส อุปกรณ์ หม้อ ตะหลิว และอื่น ๆ ที่ต้องมีการวางแผนพื้นที่จัดเก็บที่ชัดเจนและสะดวกต่อการใช้งาน

2.2 ตู้แช่เย็นเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากสำหรับร้านอาหารต่าง ๆ เพื่อที่จะเก็บวัตถุดิบสด และสามารถนำเสิร์ฟให้กับลูกค้าได้ทันเวลา โดยมีปริมาณที่เพียงพอและเหมาะสมต่อลูกค้าในแต่ละเวลา ทั้งนี้ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบในส่วนของวัตถุดิบต่าง ๆ ที่เก็บไว้ในตู้แช่เย็น ซึ่งเป็นต้นทุนหลักของร้านอาหารส่วนใหญ่ ซึ่งธนพงศ์ วงศ์ชินศรี (2563) ได้นำเสนอวิธีการจัดการคลังสินค้าของร้านอาหารบุฟเฟต์ซาบูอย่างที่เป็นระบบโดยตรวจสอบวัตถุดิบทุกอย่างที่สั่งเข้ามาจากซัพพลายเออร์ มีการจดบันทึก เช่น วัตถุดิบชิ้นนี้เข้ามาเมื่อใดและจะต้องใช้ก่อนเมื่อใด (Expired Date) วัตถุดิบจึงจะยังมีความสดสะอาดอยู่ ซึ่งจะจำแนกไว้อย่างเป็นระบบในตู้แช่เย็น โดยเก็บวัตถุดิบต่าง ๆ ในหมวดหมู่เดียวกันเพื่อง่ายต่อการใช้งาน

2.3 วิธีการจัดเก็บวัตถุดิบต่างชนิดในตู้แช่เย็นและตู้แช่เยือกแข็ง ธนพงศ์ วงศ์ชินศรี (2563) ยังได้ชี้แนะเทคนิคในการเก็บวัตถุดิบชนิดต่าง ๆ อาทิเช่น เนื้อหมูสด เนื้อไก่สด ผักสดให้มีความสดนานขึ้น ซึ่งสามารถลดของเสีย (Defect) ลงได้อย่างน่าอัศจรรย์ ยกตัวอย่างเช่น การเก็บเนื้อหมูโดยการแยกประเภท ซับเลือดที่ออกมาจากตัวเนื้อด้วยกระดาษทิชชู การแบ่งสัดส่วนในการเก็บเป็นถุงเพื่อการแยกส่วนในการนำไปประกอบอาหาร เช่น ถุงละ 150 - 500 กรัม จากนั้นนำน้ำแข็งแนบชิดเข้ากับตัวเนื้อหมูขณะกำลังเข้าเก็บในตู้แช่เย็นเพื่อให้อุณหภูมิของเนื้อหมูสดใหม่ แม้ในขณะที่กำลังทำความเย็นเข้าสู่จุดเยือกแข็ง ส่วนเนื้อหมูที่เสิร์ฟ สำหรับหมูสดจะทำการเก็บในรูปแบบแท่งกลมขนาดใหญ่ 5 - 10 กิโลกรัมเพื่อง่ายต่อการจัดเตรียม โดยจะนำไปใส่โลตส์บางพร้อมเสิร์ฟ

2.4 การจัดเก็บโดยแบ่งเป็นสัดส่วนวัตถุดิบโดยการชั่งตวงอย่างเป็นระบบ (Measured Portions) ธารมภ์ ประวัตติตรี (2563) ได้เปิดเผยวิธีการจัดการร้านอาหารของตนชื่อ “ปลาร้า” ผ่านหนังสือชื่อ “สูตรสำเร็จเปิดร้านอาหารอย่างเป็นระบบ” โดยแนะนำวิธีการจัดเก็บวัตถุดิบควรจัดเก็บเป็นสัดส่วนอย่างพอเหมาะโดยผ่านการวัดและการชั่งตวง เช่น เมนูส้มตำ จะต้องใช้วัตถุดิบหลัก คือ เส้นมะละกอและมะเขือเทศ ซึ่งจะถูกชั่งตวงรวมกันใน 150 กรัม ตามสูตรของร้าน โดยแบ่งเป็นเส้นมะละกอ 120 กรัม และมะเขือเทศ 30 กรัม จะถูกเก็บไว้รวมกันในถุงเป็นสัดส่วน และจะใส่แผ่นกันชื้นหรือทิชชูซึ่งทำให้วัตถุดิบเก็บไว้ได้นานยิ่งขึ้น ช่วงระยะเวลา 10 - 15 วัน รักษาความสดใหม่ได้เป็นอย่างดี และลดความสูญเสีย การจัดการวัตถุดิบอย่างเป็นระบบเหล่านี้ ช่วยให้ธุรกิจร้านอาหารสามารถจัดการกับของเสีย (Defect) ที่เกิดขึ้นภายในร้านอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลดปัญหาที่จะตามมา เช่น ปัญหาการใช้วัตถุดิบสิ้นเปลืองของพนักงาน วัตถุดิบเน่าเสียโดยเปล่าประโยชน์ และการฉ้อโกงของพนักงาน ซึ่งปัญหาเหล่านี้เคยเกิดกับห้างร้านที่ไม่มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพ เช่น ในกรณีของเซเว่นอีเลฟเว่น ในช่วงที่ยังเริ่มต้นเปิดสาขาในประเทศไทยนั้น ได้ประสบปัญหาจากการที่สินค้าถูกขโมยเป็นจำนวนมาก จนเกือบทำให้ต้องปิดกิจการไป ซึ่งมีอัตราการสูญหายของสินค้าอยู่ที่ 2.5% ต่อเดือน หากเปรียบเทียบต้นทุนสินค้าต่อกำไรแล้ว จึงนับได้ว่าการสูญเสียนั้น (Defect) เป็นอัตราที่สูงมาก ทั้งนี้บริษัท CPALL จำกัด

ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาจัดการระบบคลังสินค้า และคัดเลือกพนักงานที่เหมาะสมทำให้อัตราการสูญหายของสินค้าลดลงเหลือไม่เกิน 1% (7-Eleven เคยเกือบเจ๊ง เพราะปัญหาพนักงานขโมยของ, 2023)

3. กระบวนการผลิตที่มากเกินไปความต้องการของร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย (Overproduction)

ส่วนใหญ่ร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ชาบูจะให้ลูกค้าบริการตนเอง โดยจะมีส่วนกลางที่มีอาหารสดและปรุงเสร็จบริการลูกค้าที่จะสามารถรับประทานได้มากเท่าที่ต้องการ ซึ่งร้านที่มีประสิทธิภาพในการจัดการจะไม่ให้อาหารเหลือน้อยจนเกินไปหรือหมดจากถาด ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และหากอาหารมีมากเกินไปก็จะเกิดความสูญเปล่า และจะถูกทิ้งในวันถัดไป อย่างไรก็ตามร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ชาบูบางร้าน ก็นิยมใช้ระบบการเสิร์ฟอาหารให้ลูกค้า และให้ลูกค้าบริการตนเองเป็นบางอย่าง เช่น ร้านสุกี้ที่น้อยจะให้ลูกค้าบริการตนเองในเรื่องของเครื่องต้มและอาหารปรุงเสร็จ เช่น กุ้งทอด ข้าวผัด และผัดหมี่ แต่หากลูกค้าจะสั่งอาหารสด เช่น หมูสด และผักสด จะต้องรอกองไปรับคำสั่งซื้อ แล้วจะมีพนักงานมารับอย่างรวดเร็ว โดยระบบข้างต้นสามารถจัดการปริมาณอาหารที่จัดเตรียมและรักษาคุณภาพอาหารได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ กระบวนการผลิตอาหารที่มากเกินไปความต้องการนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารบางท่านได้นำระบบคั่นบัง (Kanban) มาประยุกต์ใช้กับการจัดเตรียมวัตถุดิบในรอบถัดไป โดยเพียงแค่งำหนดจุดปริมาณอาหารที่เหลือน้อยลงในถาดอาหาร เช่น มีขีดชัดเจนถ้าหากปริมาณอาหารในถาดเหลือจำนวนเท่านี้ พนักงานก็จะจัดเตรียมอาหารรอบใหม่เพื่อเติมในถาดอาหารรองรับลูกค้าได้อย่างทันท่วงที ทั้งนี้ จะต้องประเมินเวลา และมีการเก็บสถิติด้วยเพื่อจะได้ทราบว่ามีปริมาณเท่าใดจึงจะเหมาะสมในแต่ละช่วงเวลา (บุญวิวัฒน์ แก้วระวัง, 2565)

4. การรอคอยและความล่าช้าของกระบวนการทำงานของร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย (Waiting)

ปัญหาการรอคอยของกระบวนการทำงานด้านต่าง ๆ ในร้านอาหารเป็นสิ่งที่สิ้นเปลืองและเสียต้นทุนของโอกาสในการทำกำไรและการลดต้นทุนของร้านอาหาร จากการศึกษาของอภิษฐา อภิชาติก่อเกษม (2564) ได้ศึกษากลยุทธ์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการของสุกี้ที่น้อยในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มีความไม่พึงพอใจในด้านความล่าช้าต่อการเข้ารับประทานอาหารภายในร้าน ลูกค้าส่วนใหญ่ต้องต่อคิวเป็นเวลานาน ร้านสุกี้ที่น้อยในเขตกรุงเทพมหานคร มีปัญหาในด้านการจัดการลูกค้าที่มีปริมาณที่มากเกินไปกว่าจำนวนที่นั่งของร้าน ส่งผลให้เกิดอุปสงค์ที่ไม่ได้รับการตอบสนอง (Over Demand) ทำให้เสียโอกาสในการแข่งขัน ทั้งนี้ ได้ให้ข้อเสนอแนะต่อการแก้ไขปัญหาไว้ว่า ควรจัดให้มีระบบการจัดการคิวที่มีประสิทธิภาพ เช่น การบริการน้ำก่อนรับประทานอาหาร รวมไปถึงมีแอปพลิเคชันในการจองคิวล่วงหน้า และการแจ้งเตือนเมื่อคิวของลูกค้าใกล้จะมาถึงเพื่อทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด

5. ความรู้ความสามารถของพนักงานที่ไม่ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์ของร้านบุฟเฟต์ชาบูในประเทศไทย (Non-Utilized Talent)

ธนพงศ์ วงศ์ชินศรี (2563) กล่าวว่า วิธีการจัดการพนักงานภายในร้านอาหารบุฟเฟต์ชาบูส่วนใหญ่ไม่ได้สนใจทักษะความสามารถในการปรุงอาหาร หรือทักษะความสามารถพิเศษของพนักงานมากนัก แต่จะเน้นถึงการทำงานเป็นระบบและรูปแบบที่ตายตัวเป็นอย่างมาก โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการจัดการร้านอาหาร เช่น การใช้ระบบ POS ในการรับคำสั่งซื้อจากลูกค้า การจัดการพนักงานและตำแหน่งต่าง ๆ การจัดการสินค้าคงเหลือ รวมไปถึงการประเมินยอดขายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งได้เน้นย้ำถึงความสามารถของพนักงานที่ต้องการเพียงทักษะการเข้าสังคมและความอดทนในการทำงานเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากร้านอาหารบุฟเฟต์ชาบูในประเทศไทยส่วนใหญ่ในหลาย ๆ ร้านเน้นการให้บริการโดยให้ลูกค้าบริการตนเอง ซึ่งลูกค้าไม่มีความพึงพอใจที่ลดลงต่อด้านนี้มากนัก จากการศึกษาของอภิษฐา อภิชาติก่อเกษม (2564) พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพการบริการของพนักงานร้านบุฟเฟต์ชาบูมากนัก ส่วนใหญ่ลูกค้าจะให้ความสำคัญกับคุณภาพอาหารและรสชาติของอาหารมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ลูกค้าก็ยังคาดหวังระบบการบริการของร้านที่จะไม่รบกวนลูกค้า เช่น พนักงานทำความสะอาดเก็บโต๊ะเสียงดัง หรือพนักงานคุยกันภายในร้าน ซึ่งสร้างความรำคาญให้กับลูกค้า

อย่างไรก็ดี ปัญหาอัตราการลาออกของพนักงานที่สูง ซึ่งเป็นเรื่องปกติในอุตสาหกรรมร้านอาหารจากการศึกษาของณัฐพร ฉันทะธัมมะ (2562) พบว่า การฝึกอบรมพนักงานสามารถเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงานและลดอัตราการลาออกของพนักงาน (Turnover Rate) ซึ่งท้ายที่สุดจะส่งผลต่อการดำเนินงานของร้านอาหารที่ดีขึ้น ร้านอาหารในประเทศไทยยังคงต้องการพนักงานที่มีความสามารถและศักยภาพของพนักงานเพื่อพัฒนาร้านอาหารได้ในทุก ๆ มิติ พนักงานมีส่วนช่วยอย่างมากในการมองเห็นข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในร้าน รวมไปถึงสามารถนำเสนอข้อชี้แนะต่าง ๆ ต่อปัญหาที่เกิดขึ้นและนำมาสร้างกระบวนการการแก้ไขต่อไป

6. การเคลื่อนย้ายที่ทำให้สูญเสียทั้งเวลาและต้นทุนของร้านบุฟเฟต์ชาบูในประเทศไทย (Transportation)

ในการดำเนินการตามมาตรการควบคุมต้นทุน ร้านอาหารบุฟเฟต์ชาบูในประเทศไทย ยังสามารถปรับปรุงการจัดการห่วงโซ่อุปทานและหาซัพพลายเออร์รายอื่นเพื่อลดผลกระทบของอัตราเงินเฟ้อจากการศึกษาของ Vanichchinchai and Igel (2011) พบว่า ระบบการจัดการห่วงโซ่อุปทานที่มีประสิทธิภาพ สามารถช่วยให้ร้านอาหารลดต้นทุนและปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานได้ สิ่งนี้สามารถทำได้โดยการสร้างความร่วมมือกับซัพพลายเออร์ ดำเนินการจัดการสินค้าคงคลังแบบทันเวลา และลดของเสีย นอกจากนี้ การหาซัพพลายเออร์ทางเลือกสามารถช่วยให้ร้านอาหารได้ราคาและคุณภาพของวัตถุดิบที่ดีขึ้น ซึ่งท้ายที่สุดแล้วสามารถเพิ่มอัตรากำไรได้

I am Joe Jitnarin (2023) ได้นำเสนอปัจจัยความสำเร็จของสุกี้ที่น้อยที่สามารถขยายมากกว่า 30 สาขาในเวลาเพียง 4 ปี และสร้างยอดขายไปได้กว่า 1,200 ล้านบาท โดยมีปัจจัยความสำเร็จคือ บิดาของผู้ก่อตั้ง นัทมน พิศาลกิจวนิช มีประสบการณ์ในการเป็นเจ้าของกิจการร้านอาหาร

มากกว่า 10 ปี มีความรู้เรื่องการจัดการเครือข่ายด้านซัพพลายเออร์ สามารถคัดเลือกซัพพลายเออร์ที่นำส่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพดีและราคาเหมาะสม ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาและประสบการณ์อย่างยาวนาน และสิ่งนี้เองเป็นความได้เปรียบที่นำพาธุรกิจไปยังเวทีระดับประเทศ

7. ขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน ขั้นตอนมาก และการทำซ้ำของร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย (Extra-processing)

Anderson and Kroc (2016) กล่าวถึงผู้ก่อตั้ง MacDonaldis ว่าการจัดการร้านอาหารเป็นสิ่งที่ต้องใช้กระบวนการจัดการที่มีประสิทธิภาพดำเนินไปอย่างสิ้นไหลและลดการสูญเสียให้น้อยที่สุด ได้ทดลองขอให้พนักงานทุกคนปรับปรุงวิธีการทำงานโดยการจำลองตำแหน่งต่าง ๆ ผ่านสนามเทนนิส โดยระบุจุดตำแหน่งต่าง ๆ ในครัวอย่างชัดเจนของแต่ละตำแหน่งที่ต้องดำเนินการเพื่อดูความเร็วและความสิ้นไหลของระบบการทำงาน ซึ่งได้ถูกปรับเปลี่ยนจนเป็นที่น่าพึงพอใจและนำวิธีนั้นไปปฏิบัติใช้จริงจนประสบความสำเร็จเพื่อลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน และการทำซ้ำ (Extra-processing) รวมไปถึงการเคลื่อนไหวของพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่สิ้นไหลนั้น สามารถลดการสูญเสียของวัตถุดิบและเวลา รวมไปถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการของร้านอาหาร

8. การเคลื่อนไหวของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของร้านบุฟเฟ่ต์ชาบูในประเทศไทย (Motion)

การเคลื่อนไหวของพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ หากไม่มีระบบการจัดการที่ชัดเจน จะทำให้เกิดความสูญเปล่า (Waste) เช่น การเคลื่อนไหวของพนักงานในขณะที่กำลังทำอาหาร หากตำแหน่งของเครื่องปรุงต่าง ๆ จัดเรียงอย่างไม่เป็นระบบ พนักงานต้องเอื้อมหยิบระยะทางที่ไกล จะทำให้เกิดความสูญเปล่าได้ ร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ชาบูจำเป็นต้องมีการทดลองตำแหน่ง และการเคลื่อนไหวของพนักงานในการดำเนินการเพื่อความสิ้นไหลของการทำงาน กรณีศึกษาของร้านปลาร้า ได้นำเสนอวิธีโดยมีการอบรมพนักงานอย่างชัดเจนของกระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอน กรณีตัวอย่าง พนักงานประกอบอาหาร เช่น เมื่อมีคำสั่งซื้อจะรับออเดอร์จากลูกค้าด้วยระบบ POS ซึ่งส่งคำสั่งจัดทำอาหารไปยังครัว พนักงานประกอบอาหารจะรับทราบได้ทันทีและนำวัตถุดิบต่าง ๆ ที่เตรียมไว้ใกล้ตัวอยู่แล้วปรุงอย่างเป็นขั้นตอนที่ระบุไว้ เช่น เครื่องปรุง และตำแหน่งของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ลดการเคลื่อนไหวของพนักงานโดยผ่านการทดลองมาแล้ว ทำให้เกิดความสูญเสียน้อยที่สุด และใช้เวลาที่น้อยที่สุดโดยขั้นตอนต่าง ๆ จะมีการระบุไว้เป็นรูปภาพ เช่น รูปภาพที่แสดงถึงการแต่งหน้าจัดเรียงอาหารบนจานอย่างสมบูรณ์ติดไว้ที่ผนังเพื่อตอกย้ำไม่ให้สูตรอาหารนั้นผิดเพี้ยนไปจากสูตรที่กำหนดไว้ (ธามม ประวัตินันท์, 2563)

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การนำแนวคิดการจัดการแบบสิ้นกับความสำเร็จ 8 ประการ มาใช้ในวิกฤตการณ์เงินเฟ้อที่รุนแรงนั้น ผู้ประกอบการร้านอาหารต้องคำนึงถึงต้นทุนและความอยู่รอดของตนเป็นสำคัญ โดยการนำหลักการความสำเร็จ 8 ประการข้างต้น มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับธุรกิจ โดยเริ่มจากเปรียบเทียบวิธีการดั้งเดิมของตนกับทฤษฎี และเทคนิคที่นำเสนอข้างต้น นำมาวิเคราะห์แยกแยะ

ว่าส่วนไหนสามารถนำมาลดต้นทุนได้ และส่วนไหนไม่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ รวมไปถึงการนำไปปฏิบัติใช้จริง วัดผลเปรียบเทียบกับก่อนและหลังดำเนินงานระบบเดิม ก่อนที่จะนำแนวคิดการจัดการแบบสลิ้นมาประยุกต์ใช้ และระบบใหม่ที่ประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการแบบสลิ้น รวมไปถึงการนำเครื่องมือวัดผลที่มีประสิทธิภาพมาปรับใช้ดังภาพด้านล่างนี้



Figure 1 8 Wastes Analytical Process.
Source: Apply Based on Savant (2018).

การประยุกต์ใช้แนวคิดการจัดการแบบสลิ้นกับความสูญเปล่า 8 ประการ เพื่อใช้พัฒนาร้านอาหารทั้ง 8 ด้านที่กล่าวมานั้น จะต้องมีการกำหนดปัญหาที่ชัดเจน วิเคราะห์ปัญหาอย่างเหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่ใช้การประเมินด้วยตัวเลข เช่น การชั่งน้ำหนักวัตถุดิบที่เสียไป รวมไปถึงการกำหนดปรับปรุงแก้ไข การคัดเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุด หรือทดลองเพื่อหาทางเลือกที่ดีที่สุด ปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงาน และสุดท้าย การควบคุม เช่น สร้างระบบ SOP จัดทำแผนฝึกอบรม แผนควบคุมผลด้วยเครื่องมือต่าง ๆ

การใช้วัตถุดิบอย่างรอบคอบและคุ้มค่าเพื่อลดความสิ้นเปลือง (Defect) โดยบทความนี้ชี้ให้เห็นว่า ความสิ้นเปลืองของวัตถุดิบในขั้นตอนการจัดเตรียมวัตถุดิบและการจัดเก็บวัตถุดิบเสียรวมกันเท่ากับ 55.00% เกิดขึ้นภายในระบบของร้านอาหารที่สามารถควบคุมได้ ทั้งนี้ จากการศึกษาได้นำเสนอระบบการจัดการสินค้าคงคลัง (Inventory) ที่มีประสิทธิภาพต่อการจัดการร้านอาหาร เช่น วิธีการคำนึงถึงการจัดเก็บวัตถุดิบที่สามารถลดความสูญเสียนของวัตถุดิบได้ด้วยเทคนิคต่าง ๆ การชั่งตวงอาหารก่อนเสิร์ฟ หรือแม้แต่การจัดจำแนกการเก็บวัตถุดิบเข้าและออก อย่างไรก็ตาม

ต้องขึ้นอยู่กับพิจารณาของผู้ประกอบการร้านอาหารในการเลือกใช้วิธีที่เหมาะสมต่อกิจการของตน เพื่อลดความสิ้นเปลืองของวัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การรอคอยและความล่าช้าของกระบวนการทำงาน (Waiting) รวมไปถึงการลดการเคลื่อนย้าย (Transportation) ที่ทำให้สูญเสียทั้งเวลาและต้นทุน โดยต้องตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานแบบดั้งเดิมของผู้ประกอบการร้านอาหารว่า มีต้นทุนที่สูญเสียอย่างไร เช่น การนำวิธีการใหม่ ๆ การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ หรือซอฟต์แวร์การจัดการต่าง ๆ ที่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ทั้งนี้ ผู้ประกอบการร้านอาหารจำเป็นต้องตั้งคำถามถึงวิธีการใหม่ ๆ ว่าจะสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้หรือไม่ หรือเป็นการสร้างภาระและความซับซ้อนในระบบโดยไม่จำเป็น ผู้ประกอบการจำเป็นต้องคำนึงถึงระบบที่เหมาะสมกับกิจการของต้นทุนเป็นสำคัญ

นอกจากนั้นแล้วผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงปัญหาด้านการจัดการเครือข่ายซัพพลายเออร์ การค้นหาซัพพลายเออร์ที่นำส่งวัตถุดิบที่มีคุณภาพดีและราคาร่อมเยานั้น เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาและประสบการณ์อย่างยาวนาน รวมไปถึงความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน อย่างไรก็ตาม การหาเครือข่ายซัพพลายเออร์จากเครือข่ายผู้ประกอบการร้านอาหารประจำจังหวัดก็เป็นสิ่งที่จะช่วยย่นระยะเวลาเหล่านั้นลงไปได้ โดยการแนะนำจากผู้ประกอบการร้านอาหารท่านอื่น ๆ ที่มีประสบการณ์ภายในพื้นที่ การแลกเปลี่ยนความรู้ เทคนิคต่าง ๆ รวมไปถึงเทคนิคการนำแนวคิดการจัดการแบบลีนกับความสูญเสียเปล่า 8 ประการมาใช้ การมีเครือข่ายผู้ประกอบการร้านอาหารที่ดีจะช่วยเกื้อหนุนและเพิ่มประสิทธิภาพให้กับร้านอาหาร

การลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อนจัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การทำซ้ำ (Extra-processing) และลดการเคลื่อนไหวของพนักงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ (Motion) โดยผู้ประกอบการจะต้องคำนึงถึงตำแหน่งต่าง ๆ และการจัดวาง วัตถุ อุปกรณ์ และตำแหน่งการทำงานของพนักงานแต่ละคนภายในร้าน คั้นหาระบบที่เหมาะสมโดยการนำทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ มีการทดลองระบบ และการวัดผลได้อย่างชัดเจน เช่น ตรวจสอบปริมาณวัตถุดิบที่สิ้นเปลืองเมื่อทดลองเปรียบเทียบกับระบบการเคลื่อนไหวที่ไหลลื่นของพนักงานใหม่ ตรวจสอบก่อนและหลังการทำงาน ทั้งนี้ผู้ประกอบการต้องคำนึงถึงระดับความร่วมมือของพนักงานแต่ละคนด้วย ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องตระหนักรู้ถึงความสามารถของพนักงานที่ไม่ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์ (Non-utilized Talent) และการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานแต่ละคนที่จะนำความรู้ความสามารถนั้นย้อนกลับมาพัฒนาธุรกิจ ที่จะคอยเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค และเพิ่มประสิทธิผลในกระบวนการทำงาน ซึ่งจะลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มกำไรของกิจการได้อย่างเหมาะสม

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการจะคำนึงถึงเพียงผลกำไร และความอยู่รอดของธุรกิจอย่างเดียวย่อมมิได้ จำเป็นจะต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและจริยธรรมทางสังคมด้วย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่ธุรกิจจะดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน เช่น ไม่ใช้แรงงานเกินจำนวนชั่วโมงตามที่กฎหมายกำหนด ขูดรีดหรือทำให้พนักงานได้รับผลกระทบต่อร่างกายและจิตใจตามกฎหมายของกระทรวงแรงงาน ทั้งนี้ การสร้างการยอมรับ ความร่วมมือในการทำงาน ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าการบังคับ และการใช้กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่พนักงานไม่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ รวมไปถึงการให้ผลตอบแทนที่สมเหตุสมผล และกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน การสร้างความสุขในการทำงาน

เป็นสิ่งที่ผู้ประกอบการร้านอาหารจำเป็นต้องคำนึงถึงเป็นอย่างยิ่ง ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดต้นทุนและค่าใช้จ่าย ตลอดจนเพิ่มความพึงพอใจต่อผู้บริโภคได้เป็นอย่างดี

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐพร ฉันทะธัมมะ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร กรณีศึกษา ธุรกิจเจ้าของแฟรนไชส์ร้านอาหารบริการด่วนแห่งหนึ่งในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/3088/1/TP%20HOM.005%202562.pdf>
- ชนพงศ์ วงศ์ชินศรี. (2563). *คัมภีร์เริ่มต้นธุรกิจร้านอาหาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2). Amarin Academy.
- ชามม ประวัตติตรี. (2563). *Restaurant Management สูตรสำเร็จเปิดร้านอาหารอย่างเป็นระบบ*. Amarin Academy.
- นภัส พริงสุลกะ. (ม.ป.ป.). *ปล่อยน้ำเพิ่มความชุ่มชื้นให้เศรษฐกิจด้วย QE vs สกัดเงินเฟ้อด้วย QT*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-2/VocabStory-65-2.html>
- แนวทางการคิดอัตราค่าแรงพนักงานแผนกต่าง ๆ ในร้านอาหาร. (ม.ป.ป.). เพื่อนแท้ร้านอาหาร. <https://www.xn--o3cdbl1ab9cle2cc b9c8gta3ivab.com/labor-cost1/>
- บุญธิวัฒน์ แก้วระวัง. (2565). *แผนธุรกิจบิกบี๋ หมูกระทะ* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU Research. http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/5252/1/boontiwat_kaew.pdf
- พัชรา กลิ่นชวนชื่น. (2566, 8 มีนาคม). *แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2566-2568: สำนักงานให้เช่าในกรุงเทพฯ และปริมณฑล*. กรุงเทพฯ. <https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/real-estate/commercial-buildings-in-bmr/io/office-building-in-bmr-2023-2025>
- รชต สนิท. (2565, 21 ธันวาคม). *ประเทศไทยยังไถ่? ประชาชนเกือบครึ่ง ‘รายได้’ น้อยกว่า ‘ค่าครองชีพ’ ที่ต้องแบกแต่ละเดือน*. Brand Inside. <https://brandinside.asia/almost-half-of-thai-people-have-less-income-than-expense-in-2022/>
- วารภรณ์ เลอศักดิ์พงษ์ และณัฐนรี สมิตร. (2565). *พฤติกรรม และความต้องการกลับมาใช้บริการร้านอาหารบุฟเฟต์ ประเภทชาบูของ วัยทำงานในเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร*. [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์]. วิทยาลัยดุสิตธานี.
- สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า (สนค.). (2565, 6 มิถุนายน). *สรุปดัชนีเศรษฐกิจการค้า เดือนพฤษภาคม 2565. ข่าวสารสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์การค้า กระทรวงพาณิชย์*. 1-2. http://www.tpsoc.moc.go.th/sites/default/files/3._press_th_05_65_v5.pdf

- สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง (สศค.). (2564). *ประมาณการเศรษฐกิจไทย ประจำเดือนมกราคม 2564*. สศค. <https://www.fpo.go.th/main/getattachment/Economic-report/Thailand-Economic-Projections/14444/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%93%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2-%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B0%E0%B8%88%E0%B8%B3%E0%B9%80%E0%B8%94%E0%B8%B7%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B8%A1%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B2%E0%B8%84%E0%B8%A1-2564.pdf.aspx>
- อภิษฐา อภิชาติก่อเกษม (2564). *กลยุทธ์การปรับตัวทางการตลาดที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้บริการร้านอาหารสุกี้ที่น้อยของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. BU Research. <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/5361>
- 7-Eleven เคยเกือบเจ๊ง เพราะปัญหา พนักงานขโมยของ. (2566, 17 มกราคม). *Brand Case*. <https://www.brandcase.co/42462>
- I am Joe Jitnarin. (2566, 19 มกราคม). *ร้านบุฟเฟ่ต์เจ๊งกันเป็นแถว แต่ทำไมสุกี้ที่น้อย โทวันโตคืน (ทำไมได้เหมือนเขา?)* [วิดีโอ]. <https://www.youtube.com/watch?v=dmTDWbL36OM>
- PPTV online (2564ก, 6 มิถุนายน). *ราคาพลังงาน-อาหาร ดันเงินเฟ้อ พ.ค.พุ่ง 7.1% สูงสุดในรอบ 13 ปี*. PPTVHD36. <https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88/173629>
- PPTV online (2564ข, 5 พฤษภาคม). *น้ำมันเชื้อเพลิง ค่าไฟฟ้า ก๊าซหุงต้ม เนื้อหมู ดันเงินเฟ้อ มิ.ย. 65แตะร้อยละ 7.66*. PPTVHD36. <https://www.pptvhd36.com/news/%E0%B9%80%E0%B8%A8%E0%B8%A3%E0%B8%A9%E0%B8%90%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88/175671>
- Anderson, R., & Kroc, R. (2016). *Grinding It out: The making of McDonald's*. St. Martin's Paperbacks.
- Beretta, C., Stoessel, F., Baier, U., & Hellweg, S. (2013). Quantifying food losses and the potential for reduction in Switzerland. *Waste Management*, 33(3), 764-773. <https://doi.org/10.1016/j.wasman.2012.11.007>
- Helmbold, M. (2020). *Lean management and Kaizen: Fundamentals from cases and examples in operations and supply chain management*. Springer Nature.

- Principato, L., Pratesi, C., & Secondi, L. (2018). Towards zero waste: An exploratory study on restaurant managers. *Journal of Hospitality Management*, 18(74), 130-137. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.02.022>
- Savant, S. (2018). *Eight wastes*. Independently.
- Vanichchinchai, A., & Igel, B. (2011). The impact of total quality management on supply chain management and firm's supply performance. *International Journal of Production Research*, 49(11), 3405-3424. <https://doi.org/10.1080/00207543.2010.492805>