

การศึกษาเปรียบเทียบการใช้เทคนิคไลน์ในร้านอาหารบุฟเฟต์ ประเภทฮอตพอต กรณีศึกษาจังหวัดเชียงใหม่

A comparative study of the use of lean techniques in hotpot buffet restaurant: A case study in Chiang Mai

Received: 2 March, 2024

Revised: 6 May, 2024

Accepted: 8 May, 2024

ภาควัต ไสละสูต*

Pakhawat Sailasuta*

เทียน เลรามัญ**

Taien Layraman**

*วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยพายัพ

*International College, Payap University

*Email: Sailasuta.pak@gmail.com

**คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ

**Faculty of Business Administration, Payap University

**Email: taien_l@payap.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความคิดเห็น การใช้เทคนิคลีนของผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ ประเภทฮอตพอตขนาดที่ต่างกัน 2. เปรียบเทียบการใช้เทคนิคลีน จำแนกตามขนาดร้านอาหารบุฟเฟต์ ประเภทฮอตพอตที่ต่างกัน โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 3 จำนวน ที่แตกต่างกัน ทั้ง 3 ขนาด ได้แก่ ขนาดเล็ก 1 จำนวน ขนาดกลาง 1 จำนวน และ 1 ขนาดใหญ่ 1 จำนวน โดยใช้เกณฑ์พื้นที่ใช้สอยเป็นตัวกำหนดในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ วิเคราะห์ความแตกต่างระดับการใช้เทคนิคลีน ด้วยสถิติการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อตรวจสอบเทคนิคลีนทั้ง 8 ด้าน ผลการวิจัยพบว่า ร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอต มีการใช้เทคนิคลีนที่แตกต่างตามขนาดของร้านและ ปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของการนำแนวคิดลีนต่อร้านอาหารทั้ง 3 ขนาดแตกต่างกันคือ ร้านขนาดเล็กยังขาดการนำแนวคิดการจัดการแบบลีนมาใช้ในการด้านระบบปฏิบัติการ เช่น การขาดการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ พนักงานขาดประสิทธิภาพ และพนักงานมี Turnover Rate สูง ร้านขนาดกลางยังขาดการนำแนวคิดการจัดการแบบลีนมาประยุกต์ใช้ในการด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม เช่น กล้องระบบตัด Compressor ของเครื่องปรับอากาศ การลดการใช้ไฟฟ้าและน้ำประปาโดยใช้หัวจ่ายน้ำระบบฉีดสเปรย์ ร้านขนาดใหญ่มีการนำแนวคิดและเทคนิคต่าง ๆ ของลีนนำมาใช้อย่างหลากหลาย แต่ยังสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยด้านระบบปฏิบัติการ ด้านการเคลื่อนไหวของพนักงานและ ด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสมพบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอตจะมีการเข้มงวดและเน้นย้ำเรื่องปัจจัยการลดค่าใช้จ่าย ด้านการควบคุมวัตถุดิบและด้านการเตรียมวัตถุดิบ แต่ผู้ประกอบการร้านอาหารทั้ง 3 ขนาด ยังต้องทำความเข้าใจและตระหนักรู้ในการนำแนวคิดแบบลีนมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนในหลาย ๆ ด้าน เพื่อศึกษาเพิ่มพูนความรู้เทคนิคต่าง ๆ อันจะส่งผลทำให้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มากขึ้น

คำสำคัญ: เทคนิคลีน แนวคิดแบบลีน ความสูญเสียเปล่า ร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอต

Abstract

The research aims to 1. study the level of adoption of lean techniques by operations of hot pot buffet restaurants of various sizes, and 2. compare the use of lean techniques across hot pot buffet restaurants of different sizes. This study includes 3 samples from each size of restaurant small (1 sample), medium (1 sample), and large (1 sample) in Chiang Mai. The data analysis involves statistical methods such as mean, standard deviation for examining 8 wastes of lean techniques. This study found that three sizes of hot pot buffet restaurants have differences in using lean techniques in many factors. Small-sized restaurants still lack the use of lean management concepts in terms of operating systems, such as a lack of systematic data collection, there is no application of technology, and

employee movements, such as inefficient employees and high employee turnover rates. Medium-sized restaurants still lack the application of lean management concepts in terms of properly customizing tools and choosing appropriate equipment such as the compressor cutting system box for the air conditioners, and reducing electricity and water use by using spray water dispensers. Finally, large-sized restaurants, even though they use a variety of Lean concepts and techniques, still can develop lean techniques to be more efficient in the operating system, employee movement, customizing tools, emphasizing reducing costs on raw materials and preparing raw materials. However, restaurant operators of all three sizes are still can improve on understanding and awareness in applying lean concepts to their businesses in many areas. Studying various techniques will affect the use of resources effectively which increases competitive potential and consumer satisfaction.

Keywords: Lean Techniques, Lean Concept, Wastes, Hot Pot Buffet Restaurant

บทนำ

ในปัจจุบันร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอต ซึ่งมีมูลค่าตลาดโดยรวมอยู่ที่ 23,000 ล้านบาท ได้เติบโตมากขึ้นในทุก ๆ ปี หลังวิกฤตการระบาดของ COVID-19 ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการร้านอาหารในประเทศไทยจะเผชิญกับความท้าทายต่าง ๆ ในช่วงการระบาดของ COVID-19 ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ต้องพยายามหาทุกวิถีทางเพื่อผ่านพ้นปัญหาให้ได้ และในท้ายที่สุดหลังช่วงการระบาดของ COVID-19 จึงสามารถนำพายอดขายที่ซบเซากลับมาเหมือนเดิมได้ อย่างไรก็ตามหลังการแพร่ระบาด ผู้บริโภคมีความอดทนในการบริโภครับประทานอาหารนอกบ้านโดยไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงผลกระทบของโรคระบาดที่เกิดขึ้น (*หม่าล่า-ปิ้งย่าง” โตแรง 6 เดือนร้านอาหารเกิดใหม่ ทะลุหลักแสน, 2566*)

อย่างไรก็ตาม หลังการแพร่ระบาดของ COVID-19 ได้เกิดภาวะเศรษฐกิจชะลอตัวจากการที่ค่าเงินเพื่อซึ่งเกิดขึ้นทั่วโลก จากนโยบายของภาครัฐในต่างประเทศตลอดจนถึงนโยบายภาครัฐของประเทศไทย โดยเฉพาะประเทศไทยที่มีเงินเฟ้อที่ปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งทำจุดสูงสุดอยู่ที่ 8% ในปี พ.ศ. 2565 ส่งผลทำให้ค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นอย่างชัดเจน โดยดัชนีราคาผู้บริโภคซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับราคาของอาหารและวัตถุดิบปรับตัวเพิ่มสูงขึ้น 40% และค่าโดยสารและการเดินทางปรับตัวเพิ่มขึ้น 23% โดยสินค้าประเภทอาหาร ไม่ว่าจะเป็นเนื้อสัตว์ ผัก ผลไม้ รวมไปถึงเครื่องดื่มที่ปราศจากแอลกอฮอล์ ปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สิ่งนี้ส่งผลทำให้ผู้ประกอบการที่บอบช้ำจากวิกฤตการระบาดของ COVID-19 ถึงแม้ว่ายอดขายจะกลับมาในระดับใกล้เคียงก่อนเกิดวิกฤต แต่ยังคงจัดการกับปัญหาใหม่ คือวิกฤตการเงินเพื่อที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลต่อค่าใช้จ่ายทุก ๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นค่าแรงงาน ค่าไฟฟ้า สาธารณูปโภคและค่าเช่าที่รวมไปถึงค่าวัตถุดิบที่เพิ่มสูงขึ้น โดยผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังคงใช้เทคนิคการลดค่าใช้จ่ายแบบเดิมและไม่มีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะส่งผลทำให้การปรับตัวเพื่ออยู่รอดของกิจการลดลง และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและการจ้างงานของประเทศ (วชรวิช รามอินทรา และคณะ, 2565)

อมรินทร์ทีวี (2565) เปิดเผยว่า จังหวัดเชียงใหม่ถึงแม้จะเป็นจังหวัดที่ประชากรหนาแน่น อันดับ 4 ของประเทศแต่ก็มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนน้อยที่สุดในสุด ซึ่งอยู่ใน 5 จังหวัดที่มีรายได้น้อยที่สุดของประเทศไทย ซึ่งเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการในการประกอบกิจการในภาวะเงินเฟ้อ จากงานวิจัยของ พีรยา

สมศักดิ์ และคณะ (2566) พบว่า พฤติกรรมผู้บริโภคร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดในจังหวัดเชียงใหม่ ส่วนใหญ่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริโภคที่มีกำลังซื้อค่อนข้างจำกัดและอ่อนไหวต่อราคาค่อนข้างสูง โดยเน้นความสำคัญในด้านความคุ้มค่าในราคา ความหลากหลายของอาหาร อาหารที่มีความสดใหม่อยู่เสมอ และเลือกใช้บริการร้านที่ตั้งอยู่นอกห้างสรรพสินค้า

การที่ผู้บริโภคมีรายได้ที่จำกัด และผลกระทบจากเงินเฟ้อ ส่งผลทำให้ร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดยังต้องเผชิญกับการจัดการด้านการกำหนดราคาอาหารที่ชัดเจน ซึ่งเป็นแบบ “บุฟเฟต์” ลูกค้าสามารถรับประทานอาหารได้ตามปริมาณมากเท่าที่ต้องการด้วยราคาเดียว โดยลูกค้าของตลาดร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดเป็นกลุ่มรายได้ระดับปานกลางและมีความอ่อนไหวต่อราคาที่เปลี่ยนแปลงค่อนข้างสูง ส่งผลทำให้ร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดปรับตัวยากยิ่งขึ้นโดยได้รับแรงกดดันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1. ระดับเงินเพื่อที่เพิ่มสูงขึ้น ส่งผลทำให้ค่าใช้จ่ายในทุกมิติเพิ่มสูงขึ้น 2. ผู้บริโภคเป็นกลุ่มอ่อนไหวต่อราคาค่อนข้างสูงที่มีผลต่อกำลังการซื้อของผู้บริโภค 3. เนื่องจากปัญหาเงินเฟ้อส่งผลทำให้ผู้บริโภคมีกำลังการซื้อที่ลดลงในขณะที่รายรับของผู้บริโภคยังอยู่ในระดับเดิม (ชุตินา ชูสิทธิ์, 2559) ปัญหาเหล่านี้ส่งผลกระทบทำให้ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลง แสวงหาเทคนิคหรือรูปแบบต่าง ๆ ในการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มรายได้ ซึ่งมีเทคนิคต่าง ๆ มากมาย ทั้งที่ได้ผลลัพธ์ที่ดีและไม่ดี อีกทั้งยังมีปัจจัยตัวแปรอื่น ๆ ที่แตกต่างกันมากมาย ซึ่งยังไม่พบว่ามีการศึกษาและเปรียบเทียบในวงกว้าง ผู้ประกอบการยังไม่มีข้อมูลศึกษาที่มากเพียงพอต่อการนำแนวคิดลิ้นมาใช้ หากผู้ประกอบการได้เพิ่มพูนความเข้าใจเกี่ยวกับเทคนิคลิ้นจากการวิจัยในครั้งนี้ ย่อมส่งผลต่อการอยู่รอดของบริษัท

อย่างไรก็ตาม เป้าหมายของการศึกษานี้ เพื่อนำเทคนิคลิ้นที่ผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดอาจพึงเคย ให้ตระหนักถึงการลดค่าใช้จ่ายในหลากหลายรูปแบบ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็น การใช้เทคนิคลิ้นของผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ ประเภทฮอตพอดขนาดที่แตกต่างกัน
2. เพื่อเปรียบเทียบการใช้เทคนิคลิ้น (แนวคิดความสูญเปล่า) จำแนกตามขนาดร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดที่แตกต่างกัน

แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเปรียบเทียบระดับการใช้เทคนิคลิ้นต่อขนาดร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดที่แตกต่างกัน จำเป็นต้องเข้าใจถึงแนวคิดและทฤษฎีของการจัดการลิ้น ซึ่งได้แก่ แนวคิดแบบลิ้น (Lean Concept) ความสูญเปล่า 8 ประการ (The 8 Wastes) ซึ่งเป็นแนวคิดพื้นฐานในการจัดการเพื่อลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในด้านต่าง ๆ ของการบริหารกิจการ ประกอบด้วยแนวคิดต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

แนวคิดแบบลิ้น (Lean Concept)

แนวคิดแบบลิ้น คือ การลดความสูญเปล่าที่มีให้มากที่สุด และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้นเพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยอ้างอิงจากการศึกษา Wakamatsu (2017) พบว่า การปฏิบัติการณ์ในโรงงานอุตสาหกรรมของ Toyota โดยใช้แนวคิดของ Taiichi Ohno ซึ่งเป็นผู้บริหารของ Toyota

และเป็นบิดาของแนวคิดแบบลีน ได้กล่าวไว้ว่า “การพัฒนาความก้าวหน้าไม่ได้ถูกสร้างขึ้นมาจากความพึงพอใจในการอยู่กับสิ่งเดิม ๆ แต่เป็นการสร้างสรรค์สิ่งใหม่และลดสิ่งเดิมนำไปสู่จุดที่ ๆ ดีกว่า” โดยแก่นแท้ของแนวคิดแบบลีนคือการที่ลดความสูญเปล่าให้ได้มากที่สุด พัฒนาพัฒนาศักยภาพการผลิตและเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภค (Jacobs & Chase, 2019)

แนวคิดความสูญเปล่า 8 ประการ (The 8 Wastes) เป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดแบบลีน ในทุกอุตสาหกรรมของธุรกิจจะมีความสูญเปล่าที่เกิดขึ้นถูกซ่อนอยู่ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ ที่ไม่ได้สร้างคุณค่าและถูกเพิกเฉยต่อการจัดการซึ่งสร้างภาระค่าใช้จ่ายให้กับกิจการโดยไม่จำเป็น ไทอิชิ โอโนะ (Taiichi Ohno) ผู้เคยเป็นผู้บริหารบริษัท โตโยต้า (Toyota) ได้คิดค้นระบบ TPS หรือ Toyota Production System ซึ่งแนวคิดความสูญเปล่า 8 ประการ เป็นส่วนหนึ่งในองค์ความรู้ของ TPS โดยมีทั้งหมด 8 ประการ 1. ด้านการควบคุมวัตถุดิบ (Defects) 2. ด้านการผลิตที่มากเกินไป (Overproduction) 3. ด้านความสูญเสียจากการรอคอย (Waiting) 4. ด้านการขนส่ง (Transportation) 5. สินค้าคงคลัง (Inventory) 6. ด้านระบบปฏิบัติการส่วนเกิน (Process) 7. ด้านการเคลื่อนไหวของพนักงาน (Motion) และ 8. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน (Non-Utilized Talent) เช่น การผลิตเกินกว่าความต้องการที่สร้างสินค้าคงเหลือเป็นจำนวนมาก การรอคอยที่ส่งผลกระทบต่อค่าใช้จ่าย เช่น การรอคอยวัตถุดิบจาก Suppliers การเคลื่อนย้ายสิ่งต่าง ๆ ในการจัดการไม่จำเป็นทรัพยากรที่จับต้องได้ เช่น วัตถุดิบ พนักงาน หรือจับต้องไม่ได้ เช่น software ต่าง ๆ รวมไปถึงด้านการจัดการสินค้าคงคลัง การเคลื่อนไหวในตำแหน่งต่าง ๆ ของพนักงาน ความสามารถของพนักงานที่ไม่ได้ถูกใช้ประโยชน์ สิ่งเหล่านี้จำเป็นต้องถูกระบุหาสาเหตุและถูกแก้ไขเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ธุรกิจต้องแบกรับ ซึ่งสามารถเพิ่มผลกำไรให้กับธุรกิจให้องค์กรสามารถเติบโตและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ (Donarumo & Zandy, 2019)

การศึกษาการใช้เทคนิคลีนของร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดในประเทศไทยยังมีจำนวนไม่มากนัก โดยการศึกษาส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์การแพร่ระบาดของ COVID-19 ซึ่งส่งผลทำให้ร้านอาหารจำนวนมากได้รับผลกระทบจำเป็นต้องปรับตัวด้านค่าใช้จ่าย ทักษะฯ ส่งาโยอิน (2565) ได้ทำการศึกษาการปรับตัวของร้านอาหารในช่วงวิกฤตการ COVID-19 ซึ่งได้ทำการศึกษาผู้ประกอบการร้านอาหาร 12 แห่ง โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก พบว่า

1. การปรับตัวของผู้ประกอบการร้านอาหารได้ปรับปรุงวิธีการจัดการกับยอดขายและ ผลกำไรพยายามควบคุมค่าใช้จ่ายทุกอย่าง และการนำการบริหารค่าใช้จ่ายมาใช้รวมไปถึงปัจจัยภายนอก เช่น การโฆษณา

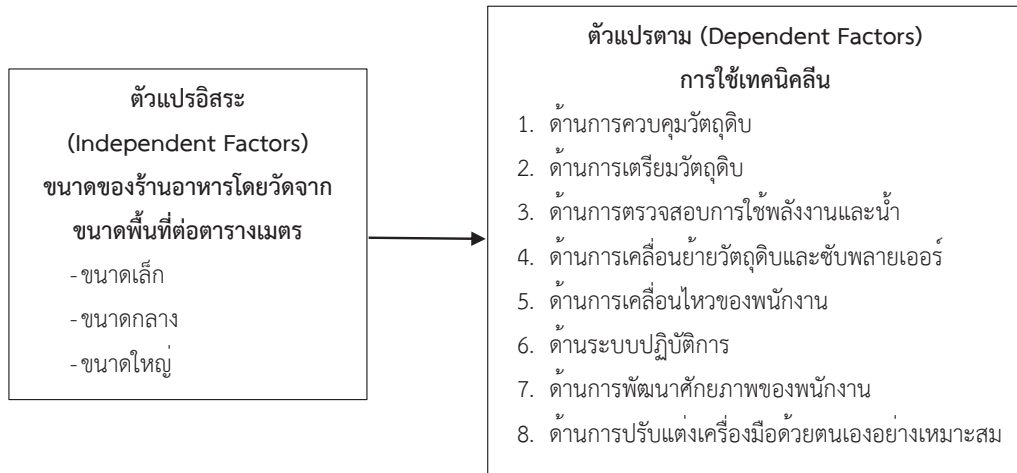
2. การปรับตัวของผู้ประกอบการร้านอาหารได้ปรับปรุงวิธีการบริหารโดยพยายามที่จะลดค่าใช้จ่ายทุกด้าน เช่น การปลดตำแหน่งของพนักงานที่ไม่จำเป็น และการลดเงินเดือนของพนักงาน เพื่อให้สามารถพยุงธุรกิจในช่วงเวลาดังกล่าวได้

การศึกษานี้ยังระบุอีกว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่ประสบกับปัญหาการขาดแคลนเงินทุนหมุนเวียน เนื่องจากไม่สามารถเปิดหน้าร้านได้ ทำให้หลาย ๆ กิจการจะต้องปรับตัวโดยการขายผ่านทาง Online Platform ลดความสูญเปล่าของการใช้วัตถุดิบเพื่อปรับตัวในช่วงวิกฤตการ COVID-19

Figueiredo (2021) ได้สัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหาร เพื่อต้องการทราบวิธีการจัดการลดความสูญเปล่าที่ถูกนำมาใช้กับร้านอาหาร พบว่า ผู้ประกอบการร้านอาหารส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการจัดการวัตถุดิบที่ส่งมาจาก Suppliers ซึ่งเจ้าของร้านจะคำนึงถึงอุปกรณ์ภาชนะที่ขนส่งวัตถุดิบที่สามารถรักษาคุณภาพของวัตถุดิบ และการเก็บรักษาที่ยาวนานมากยิ่งขึ้น มักจะมีการแยกประเภทการเก็บของวัตถุดิบ

อย่างชัดเจน เช่น เนย ถั่วจะเก็บไว้ในโถเก็บ โดยสามารถเพิ่มอายุของวัตถุดิบเนื่องจากวิธีการเก็บรักษาที่ถูกวิธี วิธีดังกล่าวสามารถลดความสูญเสียจากอาหารเหลือทิ้งเน่าเสียได้ โดยผู้วิจัยได้เน้นย้ำถึงการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่าง Suppliers และผู้ประกอบการร้านอาหาร ที่จะลดความสูญเสียดังกล่าวได้โดยการตกลงระหว่างกันอย่างพึงพาอาศัย เช่น การขอให้ Suppliers ตัดแต่งวัตถุดิบ ได้แก่ การควักไส้ ตัดหัว และครีบบของปลาก่อนนำมาส่งสินค้า ถึงแม้ว่าจะต้องจ่ายเงินที่สูงขึ้นให้กับ Suppliers แต่โดยรวมแล้วสามารถลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มอายุในการเก็บรักษาได้

กรอบแนวคิดในงานวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร คือ ร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทฮอตพอดในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ที่มีขนาดพื้นที่ ๆ ต่างกัน ในการจำแนกขนาดของร้านอาหาร จากการศึกษาของ Du et al. (2020) ได้จำแนกขนาดของร้านอาหาร โดยใช้ปัจจัยด้านพื้นที่ ซึ่งใช้สัดส่วนของพื้นที่ตารางเมตร ซึ่งเป็นพื้นที่ ๆ ร้านอาหารจำเป็นต้องจัดการเป็นสัดส่วน เช่น ส่วนของครัว ส่วนของหน้าร้าน พื้นที่จอดรถ ห้องน้ำ และส่วนของพื้นที่ที่รับประทาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายรับและค่าใช้จ่ายของกิจการ ทั้งนี้จำนวนโต๊ะและที่นั่งของลูกค้ารวมไปถึงพื้นที่ภายในครัวที่เหมาะสมต่อการเตรียมอาหารให้ลูกค้าอย่างพอเพียง โดยกำหนดให้พื้นที่ตั้งแต่ขนาด 500 ตารางเมตรถึง 3,000 ตารางเมตร เป็นร้านขนาดใหญ่ พื้นที่ตั้งแต่ 150 ตารางเมตรจนถึง 500 ตารางเมตร เป็นร้านอาหารขนาดกลาง และพื้นที่น้อยกว่า 150 ตารางเมตร เป็นร้านอาหารขนาดเล็ก โดยจะมีการสอบถามผู้จัดการร้านอาหารที่ยินดีให้ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก

อย่างไรก็ตาม งานวิจัยนี้ได้เลือกพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เพราะจากการเปิดเผยของ อมรินทร์ทีวี (2565) จังหวัดเชียงใหม่ ถึงแม้จะเป็นจังหวัดใหญ่ของประเทศแต่ก็มีรายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนน้อยในสุด 5 อันดับของประเทศไทย ซึ่งเป็นความท้าทายของผู้ประกอบการในการประกอบกิจการในภาวะเงินเฟ้อ โดยกำหนด

ตัวแปรอิสระ คือ ขนาดของร้านอาหาร โดยวัดจากขนาดพื้นที่ต่อตารางเมตร

ตัวแปรตาม คือ การนำแนวคิดความสูญเสียเปล่า 8 ประการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแนวคิดแบบลีน มาประยุกต์ใช้ ประกอบด้วยตัวแปรตาม 8 ประการ ตามแนวคิดของเทคนิคลีน ได้แก่ 1. ด้านการควบคุม วัตถุดิบ 2. ด้านการเตรียมวัตถุดิบ 3. ด้านการตรวจสอบการใช้พลังงานและน้ำ 4. ด้านการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ และซัพพลายเออร์ 5. ด้านการเคลื่อนไหวของพนักงาน 6. ด้านระบบปฏิบัติการ 7. ด้านการพัฒนาศักยภาพ ของพนักงาน 8. ด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม

กลุ่มตัวอย่าง คือ ร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทฮอตพอดในอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ 3 แห่ง แบบ เจาะจง ซึ่งจะแบ่งเป็นขนาดเล็ก 1 แห่ง พื้นที่น้อยกว่า 150 ตารางเมตร โดยผู้ประกอบการดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการ เพศชาย อายุ 21 ปี เปิดร้านมาเป็นเวลา 7-8 เดือน ขนาดกลาง 1 แห่ง พื้นที่ตั้งแต่ 150 ตาราง เมตรจนถึง 500 ตารางเมตร โดยผู้ประกอบการดำรงตำแหน่งผู้จัดการ เพศชาย อายุ 37 ปี เปิดร้านมาเป็น เวลา 1 ปี 6 เดือน และขนาดใหญ่ 1 แห่ง พื้นที่ตั้งแต่ขนาด 500 ตารางเมตรถึง 3,000 ตารางเมตร โดย ผู้ประกอบการดำรงตำแหน่งผู้จัดการ เพศชาย อายุ 35 ปี เปิดร้านมาเป็นเวลา 5 ปี อย่างไรก็ตาม สาเหตุ ของข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมีจำนวนน้อยราย เนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดในด้านทุนวิจัย รวมไปถึงจำนวนผู้ประกอบ การที่ยินดีเข้าร่วมเปิดเผยข้อมูล มีจำนวนน้อยเนื่องจากมีความกังวลต่อการเปิดเผยข้อมูลให้กับคู่แข่งชั้น โดยทางผู้วิจัยได้ทำการเข้าพบกลุ่มตัวอย่างผู้ประกอบการจำนวน 9 ราย แต่มีเพียง 3 รายที่ให้ข้อมูลอย่าง ครบถ้วน ส่วนผู้ประกอบการ 4 รายปฏิเสธในการให้ข้อมูล และ 2 ราย ให้ข้อมูลเพียงบางส่วนเท่านั้น

เครื่องมือที่ใช้วิจัย แบ่งเป็นสองส่วน คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก โดย แบบสอบถาม มีทั้งหมด 71 คำถาม เป็นข้อมูลการใช้เทคนิคแบบลีน ซึ่งจะถูกแบ่งเป็นหมวดหมู่หัวข้อ หลัก ๆ 8 หัวข้อ ได้แก่ ด้านการควบคุมวัตถุดิบ ด้านการเตรียมวัตถุดิบ ด้านการตรวจสอบการใช้พลังงาน และน้ำ ด้านการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและซัพพลายเออร์ ด้านการเคลื่อนไหวของพนักงาน ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและ ด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม โดยมี ลักษณะคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ทสเกล มี 3 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการใช้เทคนิคแบบลีน ในแต่ละรูปแบบ โดยเครื่องมือการสัมภาษณ์เป็นแบบสัมภาษณ์ปลายเปิด (Open-ended Form) คำถาม จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามลักษณะต่าง ๆ ของร้านอาหารและข้อมูลของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น อายุของผู้ถูกสัมภาษณ์ อายุงาน ระยะเวลาปฏิบัติการของร้านอาหาร ขนาดของร้านอาหาร กลุ่มลูกค้า จำนวนพนักงาน จำนวนโต๊ะอาหาร และเวลาเปิดและปิดทำการ รวมไปถึงรูปแบบของร้าน ส่วนที่สอง เป็นคำถามที่ถูกออกแบบเพื่อถามรายละเอียดต่างให้สอดคล้องกับแบบสอบถามข้อมูลที่ใช้เทคนิคแบบลีน เป็นเทคนิคที่ใช้ต่าง ๆ ในการจัดการด้านวัตถุดิบ การลดการใช้ปริมาณไฟฟ้า รวมไปถึงการจัดการด้าน ระบบ และพนักงาน เป็นต้น

โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดที่แตกต่างกัน มีใช้ขั้นตอนที่เหมือนกันทุกกลุ่ม ตัวอย่าง ดังนี้

การเตรียมคำถาม การสร้างคำถามที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการจากผู้สัมภาษณ์เหมือนกันทุกกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure Interview)

การเริ่มต้นสอบถามและการสัมภาษณ์ การทำความเข้าใจกับผู้สัมภาษณ์เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และ ขอบเขตของการสัมภาษณ์ ชี้แจงเกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลและความเป็นส่วนตัว

การถามคำถาม การสอบถามคำถามตามแผนของแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยการใช้ คำถามปลายเปิดและ คำถามเสริมเพื่อค้นหาข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อเจาะลึก

การบันทึกข้อมูล การบันทึกคำตอบจากผู้สัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิคที่เหมาะสม เช่น การบันทึกเสียง การจดบันทึกตามความเข้าใจและ การใช้ซอฟต์แวร์สำหรับการบันทึก

ผู้วิจัยได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการหาค่าความเชื่อมั่น ด้วยสถิติ Alpha Cronbach's Coefficient พบว่า มีความเชื่อมั่นที่สูงอยู่ที่ระดับ 0.85 ซึ่งบ่งชี้ถึงความเสถียรของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิเคราะห์ และการจัดการข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถืออย่างสูง

การวิเคราะห์ผลทางสถิติ ที่นำมาใช้เพื่อทดสอบวัตถุประสงค์ด้วยค่า Independent Sample t-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำมาตอบวัตถุประสงค์ของงานวิจัย รวมไปถึงข้อมูลเชิงลึกที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการโดยตรง โดยได้สอบถามข้อมูลเชิงลึกด้านต่าง ๆ ของการจัดการแบบสลิ้น ซึ่งสามารถหาสาเหตุและนำมาวิเคราะห์ประกอบเพื่ออธิบายผลได้ลึกมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดช่วงความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ตารางที่ 1 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของการใช้เทคนิคสลิ้น จำแนกตามขนาดร้านอาหารบุฟเฟต์ ประเภทฮอตพอดขนาดที่แตกต่างกัน

ตัวแปร	Mean	S.D.	Sig	ระดับความคิดเห็นของ ผู้ประกอบการแต่ละขนาด ต่อการให้ความสำคัญ ของเทคนิคสลิ้น			ระดับความ แตกต่างของ เทคนิคสลิ้น
				เล็ก	กลาง	ใหญ่	
ด้านการควบคุมวัตถุดิบ	2.46	0.07	0.005**	สูง	สูง	สูง	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการเตรียมวัตถุดิบ	3.00	0.00	0.000***	สูง	สูง	สูง	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการตรวจสอบ การใช้พลังงานและน้ำ	1.66	0.61	0.373	ต่ำ	ต่ำ	กลาง	แตกต่างกัน
ด้านการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบ และ ชัปปลายเอร์	2.05	0.16	0.027*	สูง	สูง	สูง	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการเคลื่อนไหว ของพนักงาน	2.70	0.13	0.016*	กลาง	กลาง	กลาง	ไม่แตกต่างกัน
ด้านระบบปฏิบัติการ	2.18	0.32	0.103	ต่ำ	ต่ำ	สูง	แตกต่างกัน
ด้านการพัฒนาศักยภาพ ของพนักงาน	2.5	0.33	0.111	ต่ำ	กลาง	สูง	แตกต่างกัน
ด้านการปรับแต่งเครื่องมือ ด้วยตนเองอย่างเหมาะสม	1.66	0.46	0.213	ต่ำ	ต่ำ	กลาง	แตกต่างกัน

*มีระดับนัยสำคัญ 0.05, **มีระดับนัยสำคัญ 0.01, ***มีระดับนัยสำคัญ 0.001

การใช้เทคนิคสลิ้นในร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอด โดยงานวิจัยได้กำหนดให้ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.33 คือไม่ใช้เทคนิคสลิ้น 1.34-2.33 ไม่แน่ใจว่าใช้เทคนิคสลิ้น และ 2.34-3.00 คือ ใช้เทคนิคสลิ้น โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแปลว่า โดยส่วนใหญ่ขนาดของร้านอาหารที่แตกต่างกันของร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดมีการใช้เทคนิคสลิ้นในระดับที่แตกต่างกัน ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการเตรียมวัตถุดิบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = 3.00) รองลงมาคือ ด้านการเคลื่อนไหวของพนักงาน ($\bar{X}$ = 2.70) อันดับสามคือ ด้านการควบคุมวัตถุดิบ ($\bar{X}$ = 2.46) ส่วนที่มีคะแนนค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการตรวจสอบการใช้พลังงานและน้ำ ($\bar{X}$ = 1.66) และด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 1.66) จากการทดสอบวิเคราะห์ตัวแปรทั้ง 8 ด้าน พบว่าระดับการใช้เทคนิคสลิ้นที่ไม่แตกต่างกัน 4 ด้านได้แก่

1. ด้านการควบคุมวัตถุดิบ มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผู้ประกอบการทั้งหมดให้ความสำคัญในระดับสูง
2. ด้านการเตรียมวัตถุดิบ มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ผู้ประกอบการทั้งหมดให้ความสำคัญในระดับที่สูง
3. ด้านการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและซัพพลายเออร์ มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกอบการทั้งหมดให้ความสำคัญในระดับที่สูง
4. ด้านการเคลื่อนไหวของพนักงาน มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ประกอบการทั้งหมดให้ความสำคัญในระดับที่ปานกลาง ทั้งนี้ร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดที่แตกต่างกัน มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่แตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่
5. ด้านการตรวจสอบการใช้พลังงานและน้ำ มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่แตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการขนาดเล็กและกลาง ให้ความสำคัญในระดับต่ำ ในขณะที่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
6. ด้านระบบปฏิบัติการ มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่แตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการขนาดเล็กและกลาง ให้ความสำคัญในระดับต่ำ ในขณะที่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ให้ความสำคัญในระดับสูง
7. ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่แตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการขนาดเล็กให้ความสำคัญในระดับต่ำ และขนาดกลางให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ในขณะที่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ให้ความสำคัญในระดับสูง
8. ด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่แตกต่างกัน โดยผู้ประกอบการขนาดเล็ก และกลาง ให้ความสำคัญในระดับต่ำ ในขณะที่ผู้ประกอบการขนาดใหญ่ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับการใช้เทคนิคสลิ้น จำแนกตามขนาดร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดที่แตกต่างกัน และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความแตกต่างของการนำแนวคิดสลิ้นต่อร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอด จำแนกตามขนาดที่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของการใช้เทคนิคสลิ้นของร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดตรวจสอบเทคนิคสลิ้นทั้ง 8 ด้าน โดยรวมพบว่า ไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งได้พบอีกว่า ร้านอาหารบุฟเฟต์ขนาดร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอดที่แตกต่างกัน มีการใช้เทคนิคสลิ้นที่แตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมวัตถุดิบ

ด้านการเตรียมวัตถุดิบ ด้านการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและ ชับพลายเออร์ และด้านการเคลื่อนไหวของพนักงาน ดังนี้

ด้านการควบคุมวัตถุดิบและการเตรียมวัตถุดิบ เนื่องจากผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอทดอตมีการศึกษาและวางแผนในการควบคุมวัตถุดิบเป็นหลักไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบการสั่งซื้อ ประเมินคุณภาพ การเก็บรักษาวัตถุดิบ รวมถึงระบบการจัดการสินค้าเน่าเสีย โดยมีการจัดการในทุกขั้นตอน ตั้งแต่รับวัตถุดิบจากผู้จำหน่ายวัตถุดิบ และการตรวจสอบสินค้าคงคลัง ตลอดจนการกำจัดเศษอาหารเหลือทิ้งจากการที่ลูกค้ารับประทาน ด้านควบคุมวัตถุดิบและการเตรียมวัตถุดิบเป็นด้านที่ผู้ประกอบการให้ความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะเป็นค่าใช้จ่ายหลัก ที่ผู้ประกอบการร้านอาหารบุฟเฟต์ตระหนักถึงเป็นหลัก ซึ่งเป็นสิ่งที่จะต้องแบกรับ โดยสัดส่วนค่าใช้จ่ายอยู่ระหว่าง 25-35% ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นภายในร้านอาหาร ทำให้ผู้ประกอบการเน้นย้ำในเรื่องของการลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้เป็นหลัก รวมไปถึงผู้ประกอบการจะพยายามหาวิธีการใหม่อยู่เสมอ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ให้ลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทักษณา สง่าโยธิน (2565) ได้ศึกษาการปรับตัวของร้านอาหารในช่วงการแพร่ระบาดของ COVID-19 ที่ส่งผลทำให้ร้านอาหารยอดขายลดลงเป็นอย่างมาก ในช่วงเวลาดังกล่าวร้านอาหารส่วนใหญ่จำเป็นต้องปรับตัวด้านค่าใช้จ่ายในส่วนต่าง ๆ ซึ่งค่าใช้จ่ายที่ผู้ประกอบการร้านอาหารให้ความสนใจคือด้านการควบคุมวัตถุดิบและการเตรียมวัตถุดิบที่ได้ผลลัพธ์ที่คล้ายคลึงกันกับผลลัพธ์ที่ผู้ประกอบการร้านอาหารจะให้ความสำคัญด้านดังกล่าวเป็นพิเศษ

อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดที่แตกต่างกันทั้ง 3 ขนาด ตระหนักถึงค่าใช้จ่ายด้านการควบคุมวัตถุดิบเป็นอย่างดีได้มีการจัดการวัตถุดิบคงเหลืออย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเนื้อสัตว์ที่ไม่สามารถตัดแต่งให้สวยงามได้ เช่น เนื้อสัตว์แช่แข็งหัวและท้ายของก้อนเนื้อสัตว์ ส่วนนี้ได้นำไปแปรรูปเป็น เนื้อสัตว์บด หรือหมู่ม้วน รวมไปถึงหมอบดสาหร่ายและการสร้างเมนูใหม่ เช่น หมูทอดพันหอมใหญ่ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มให้สูงขึ้น และใช้ทุกส่วนของวัตถุดิบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ประกอบการทุกรายได้ให้ความเห็นอีกว่า ในการจำกัดรอบการสั่งอาหารแต่ละครั้งของลูกค้าจะต้องมีการกำกับอย่างเข้มงวดไม่ให้ลูกค้าสั่งอาหารมากเกินไปจนเกิดความต้องการบริโภคของลูกค้าซึ่งจะเกิดอาหารเหลือบนโต๊ะ สร้างค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้นต่อร้านอาหาร ทั้งนี้ผู้ประกอบการได้นำเครื่องมือมาใช้เพื่อลดขนาดต่อการสั่งอาหารของลูกค้าในการจำกัดการสั่งแต่ละครั้ง โดยมีการจำกัดการสั่งต่อปริมาณ เช่น การสั่งเนื้อหมูสไลด์แต่ละครั้งจะสั่งได้ไม่เกิน 3 ถาด หนึ่งในผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดใหญ่ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เช่น Application ในการสั่งอาหารโดยการ Scan ผ่าน QR code จากโทรศัพท์มือถือของลูกค้า และมีการกำหนดดอเดอร์โดยระบบของ Application ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ วรวิสิริ ชะลอกกลาง และ สมหมาย อุดมวิทิต (2565) พบว่า มูลค่าของขยะอาหารสูญเสียมากที่สุดในขั้นตอนการจัดเตรียมวัตถุดิบ ซึ่งผู้ประกอบการทั้ง 3 ขนาดให้ความสำคัญด้านนี้มากที่สุด

ด้านการเคลื่อนย้ายวัตถุดิบและชับพลายเออร์ ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดใหญ่ได้ลงความเห็นเพิ่มเติมอีกว่า การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้จำหน่ายวัตถุดิบที่ดีจะสามารถลดค่าใช้จ่ายลงได้ และการสั่งซื้อต่อครั้งที่มากจะเป็นตัวต่อรองราคาสินค้าลงได้ รวมไปถึงการค้นหา และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้จำหน่ายวัตถุดิบหลักที่เป็นแหล่งผลิตที่อยู่ต้นน้ำจะสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุดิบลงได้เป็นอย่างมาก

ด้านการเคลื่อนไหวของพนักงาน ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดที่แตกต่างกันทั้ง 3 ขนาด ไม่มีความกังวลต่อการเคลื่อนไหวของพนักงานโดยมีการจัดเตรียม และจำแนกเป็นระบบอย่างชัดเจนตั้งแต่ดำเนินการเปิดร้านอาหาร เว้นแต่ผู้ประกอบการขนาดเล็กมีความกังวลเล็กน้อยต่อการที่พนักงานขาดทักษะ

ในการสื่อสาร และมีการทำงานซ้ำซ้อนกับตำแหน่งงานอื่น ๆ ซึ่งส่งผลทำให้การดำเนินงานยากขึ้นและยุ่งเหยิง

อย่างไรก็ตามการศึกษาค้นคว้าพบว่า ร้านอาหารบุฟเฟต์ประเภทฮอตพอตจำแนกตามขนาดที่แตกต่างกัน มีการใช้เทคนิคที่ไม่แตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตรวจสอบการใช้พลังงานและน้ำ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและ ด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม ดังนี้

ด้านการตรวจสอบการใช้พลังงานและน้ำ ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดที่แตกต่างกันทั้ง 3 ขนาด มีความกังวลอย่างมากต่อปัญหาค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า ซึ่งได้ระบุปัญหาอย่างชัดเจนว่าในฤดูร้อนที่อุณหภูมิสูงขึ้น จำเป็นต้องใช้เครื่องปรับอากาศที่มากขึ้น อุณหภูมิในห้องรับประทานอาหารจะมีหม้อไฟฟ้าที่อุณหภูมิของเครื่องปรับอากาศและหม้อไฟฟ้าจะปะทะกันทำให้เกิดการใช้ไฟฟ้าที่มากขึ้น ทั้งนี้ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดใหญ่ได้ค้นพบปัญหาจากการใช้งานเครื่องปรับอากาศมาเป็นระยะเวลา 3-6 เดือน จะมีเมื่อกที่ระเหิดขึ้นไปยังเครื่องปรับอากาศ และเข้าไปอุดตันทำให้เครื่องปรับอากาศต้องใช้กำลังไฟในปริมาณที่มากขึ้น โดยมีการจัดจ้างช่างทำความสะอาดเครื่องปรับอากาศอยู่เป็นประจำในทุก ๆ 3 เดือน วิธีดังกล่าวสามารถลดการทำงานของเครื่องปรับอากาศลงได้ซึ่งมีผลต่อค่าใช้จ่ายที่ลดลง ในขณะที่ร้านอาหารขนาดเล็กและขนาดกลางยังไม่ได้ตระหนักถึงปัญหาข้างต้นดังกล่าวมากนัก

ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดที่แตกต่างกันทั้ง 3 ขนาด มีความกังวลต่อการจัดการพนักงานเป็นอย่างมาก ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นคือการที่พนักงานมี Turnover Rate ค่อนข้างสูง รวมทั้งการที่พนักงานมีทักษะด้วยฝีมือและขวัญกำลังใจในการทำงานที่ต่ำ ทั้งนี้ผู้ประกอบการร้านอาหารกังวลต่ออัตราค่าแรงที่เพิ่มสูงขึ้น รวมไปถึงการแสวงหาพนักงานใหม่อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะผู้ประกอบการขนาดเล็กที่เน้นย้ำกับปัญหาด้านพนักงาน เนื่องจากพนักงานขาดประสิทธิภาพ และไม่มีเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน อย่างไรก็ตาม ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดกลางและขนาดใหญ่มีระบบการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอย่างชัดเจน โดยมีการคัดสรรพนักงานที่มีประสิทธิภาพ การวางระบบการเลื่อนขั้นเป็นตำแหน่งผู้จัดการหน้าร้านและ ผู้จัดการครัว รวมไปถึงการใช้สวัสดิการต่าง ๆ ที่เพิ่มมากขึ้น เช่น โบนัสประจำปีและการจัดเลี้ยง ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดใหญ่ได้มีการจัดทำระบบกระบอกเงินเดือนเพื่อกำหนดระดับการขึ้นค่าแรง และการเลื่อนขั้นของเงินเดือน เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมไปถึงการผลการประเมินงานประจำทุกไตรมาส ทั้งนี้จากการศึกษาของ ชัยนันท์ ไชยเสน (2564) ได้ชี้แนะว่า หัวใจสำคัญที่ทำให้เกิดความสำเร็จคือ การพัฒนาบุคลากรที่ยั่งยืนเพราะสามารถลดการลาออกของพนักงาน และสร้างโอกาสในการคัดเลือกคนเก่งมาทำงาน

ด้านระบบปฏิบัติการ ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดที่แตกต่างกันทั้ง 3 ขนาด มีการใช้ระบบปฏิบัติการที่แตกต่างกันโดยสิ้นเชิง ซึ่งร้านอาหารขนาดเล็กมีการเก็บข้อมูลด้วยระบบกระดาษจดบันทึกคำสั่งของลูกค้าเป็นส่วนใหญ่ ส่งผ่านคำสั่งของลูกค้าไปยังแผนกครัว ยังไม่มีการจำแนก หรือเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ มีการเก็บข้อมูลรายละเอียดบางส่วนในระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น และไม่มีการนำข้อมูลใด ๆ มาประยุกต์ใช้ ในส่วนของร้านอาหารขนาดกลาง ยังคงมีการรับคำสั่งของลูกค้าด้วยกระดาษจดบันทึกและส่งคำสั่งไปยังครัวแบบ Analog แต่มีการเก็บข้อมูลทางสถิติบางคราวเท่านั้น รวมไปถึงการทดลองนำสินค้าใหม่มาให้ลูกค้าได้ทดลอง และทดสอบตลาดโดยมีการเก็บข้อมูลทางสถิติ ในส่วนของร้านอาหารขนาดใหญ่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ เช่น โปรแกรม POS Software ของร้านอาหารโดยเฉพาะ ระบบจะเริ่มตั้งแต่การจัดการรอคิวของลูกค้า การสั่ง Order ด้วย QR code การส่งคำสั่งไปยังครัวอัตโนมัติเพื่อเตรียม

อาหารและเก็บข้อมูลใน Data Base ในระบบ จะพยากรณ์ยอดขายในอนาคตแบบอัตโนมัติ และแสดงผลออกมาอย่างชัดเจน ข้อมูลส่วนนี้จะถูกจัดเก็บ วิเคราะห์และแปลผลเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงการสั่งซื้อ กำหนดปริมาณของวัตถุดิบ ยอดขายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิชาการของ ชัยนันท์ ไชยเสน (2559) ที่เน้นย้ำถึงการให้ระบบปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพในการจัดการห้องอาหาร และครัวของ โรงแรม ในการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ เช่น ระบบการเบิกจ่ายวัตถุดิบ และสินค้าที่ได้รับการควบคุมตรวจสอบอย่างเคร่งครัด ซึ่งช่วยในการควบคุมต้นทุนอาหารได้

ด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดที่แตกต่างกันทั้ง 3 ขนาด มีการปรับแต่งเครื่องมือต่าง ๆ เพียงเล็กน้อยเท่านั้น และไม่มี ความกังวลหรือความต้องการในการจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเครื่องมือต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยให้ ความคิดเห็นว่าเครื่องมือดั้งเดิมสามารถตอบโจทย์ความต้องการได้อยู่แล้ว ร้านอาหารขนาดใหญ่ได้ให้ความเห็นว่าการปรับแต่งเครื่องมือจะถูกปรับแต่งบางส่วน เช่น การเปรียบเทียบ เครื่องทอดมันฝรั่งราคาสูงและราคาต่ำเปรียบเทียบกับอายุการใช้งาน รวมไปถึงคุณภาพการผลิตของอาหาร ผู้ประกอบการร้านอาหารขนาดใหญ่ได้มีการปรับแต่ง เครื่องทอดมันฝรั่งราคาต่ำ โดยสั่งซื้อในราคาถูกและนำมาปรับปรุงบางส่วนให้สามารถใช้งานได้นานมากขึ้น และคุณภาพของมันฝรั่งที่ทอดออกมาไม่มีความแตกต่างกับเครื่องทอดราคาสูง ถึงแม้ว่าเครื่องทอดมันฝรั่งราคาสูงจะมีอายุการใช้งานที่สูงกว่า แต่เครื่องทอดมันฝรั่งราคาต่ำเมื่อถูกปรับแต่งแล้วจะมีความคุ้มค่าที่มากกว่าในแง่การใช้งานอีกทั้งยังราคาถูกกว่า

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาระดับการใช้เทคนิคลิ้นร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทฮอตพอดขนาดที่แตกต่างกันจึงได้สรุปผลดังนี้

ร้านขนาดเล็กยังขาดการนำแนวคิดการจัดการแบบลีนมาประยุกต์ใช้ในด้านระบบปฏิบัติการ และการเคลื่อนไหวของพนักงาน ซึ่งร้านขนาดเล็กประสบปัญหาในด้านจัดการกับพนักงานเป็นอย่างมากโดนระบุ ปัญหาชัดเจน ซึ่งมีการลาออก และพนักงานมี Turnover Rate สูง เนื่องจากพนักงานขาดประสิทธิภาพ

ร้านค้าขนาดเล็กควรจะมีการจัดรูปแบบ และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน มีการนำเครื่องมือมาใช้ เช่น KPI การตอบแทนด้วยรางวัล กระบอกเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง และการอบรมฝึกฝนพนักงานอย่างเป็นระบบ ถึงแม้พนักงานจะมีจำนวนน้อยก็ตาม

ร้านขนาดกลางยังขาดการนำแนวคิดการจัดการแบบลีนมาประยุกต์ใช้ในการปรับแต่ง และเลือกใช้อุปกรณ์อย่างเหมาะสม เช่น การลดการใช้ไฟฟ้าและน้ำประปา โดยมีการนำเครื่องมือการตรวจอย่างเป็นระบบและปรับแต่งอุปกรณ์ เช่น ถังกรองระบบตัด Compressor ของเครื่องปรับอากาศ หัวจ่ายน้ำระบบฉีดสเปรย์ ทั้งนี้ต้องมีการทดลองคำนวณค่าใช้จ่ายภาพรวมของวิธีต่าง ๆ ซึ่งมีการเปรียบเทียบผลอย่างชัดเจน ร้านขนาดกลางยังควรปรับปรุงระบบปฏิบัติการ ซึ่งยังคงมีการรับ Order ลูกค้าด้วยกระดาษจดบันทึก และส่งคำสั่งไปยังครัวแบบ Analog แต่มีการเก็บข้อมูลทางสถิติบางคราวเท่านั้น ทั้งนี้อาจจะต้องมีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพโดยการใช้ข้อมูล เช่น การพยากรณ์ ยอดขายเพื่อการสั่งซื้อจำนวนวัตถุดิบในครั้งถัดไป การประเมินผลรายจ่ายในทุก ๆ เดือน

ร้านขนาดใหญ่ถึงแม้จะมีการนำแนวคิดและเทคนิคต่าง ๆ ของลีนนำมาใช้อย่างหลากหลาย แต่ยังสามารถพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยด้านระบบปฏิบัติการด้านการเคลื่อนไหวของพนักงานด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม

ถึงแม้ว่าผู้ประกอบการอาหารร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทฮอตพอดจะมีการเข้มงวดและเน้นย้ำต่อการลดค่าใช้จ่ายด้านการควบคุมวัตถุดิบและด้านการเตรียมวัตถุดิบ แต่ผู้ประกอบการร้านอาหารทั้ง 3 ขนาด ยังขาดความเข้าใจและตระหนักรู้ในการนำแนวคิดแบบลีนมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจของตนในหลาย ๆ ด้าน เช่น ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน การเพิ่มพูนทักษะ การใช้ศักยภาพของพนักงานที่ไม่ได้ถูกนำมาใช้ ด้านระบบปฏิบัติการ เช่นระบบ FIFO ระบบ JIT (Just In Time) และ ท้ายที่สุดด้านการปรับแต่งเครื่องมือด้วยตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อรองรับแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น ไม่เพียงแต่การแข่งขันภายในประเทศเท่านั้นแต่ยังรวมถึงการแข่งขันในระดับนานาชาติ ซึ่งหากร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทฮอตพอดต้องการยกระดับการบริหารจัดการเพื่อลดความสูญเสียเปล่าเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน และความพึงพอใจของผู้บริโภคอย่างยั่งยืนจำเป็นจะต้องปฏิบัติดังนี้

1. การตระหนักรู้แนวคิดการจัดการแบบลีนที่เพิ่มมากขึ้นในทุกมิติ ไม่เว้นแต่ในด้านการควบคุมวัตถุดิบและด้านการเตรียมวัตถุดิบ แต่รวมถึงในด้านอื่น ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีและยั่งยืน
2. ร้านอาหารบุฟเฟ่ต์ประเภทฮอตพอด ควรมีการศึกษาความรู้ความสามารถและเทคนิคต่าง ๆ ที่สามารถปรับใช้ได้เพื่อเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันต่อการแข่งขันที่เพิ่มสูงขึ้น ซึ่งส่งผลทำให้การใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและเพิ่มความพึงพอใจของผู้บริโภคที่มากขึ้น

รายการอ้างอิง

- ชัยนันท์ ไชยเสน. (2565). ทำไมธุรกิจร้านอาหารไม่ประสบความสำเร็จและแนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ. *วารสารการบริการและการท่องเที่ยวไทย*, 16(2), 85-96. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/tourismtaat/article/view/154334>
- ชุติมา ชูสิทธิ์. (2559). แนวทางในการจัดการธุรกิจร้านอาหารชาบูเพื่อความอยู่รอดในอนาคต [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/1860>
- ทักษญา สง่าโยธิน. (2565). การปรับตัวของธุรกิจร้านอาหารเพื่อการดำรงอยู่ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19. *วารสารสยามวิชาการ*, 24(42), 57-74. <https://so07.tci-thaijo.org/index.php/sujba/article/view/1665>
- ปรียา สมศักดิ์, อรไท เขียวขุ่ม, และ ตะวัน วาทกิจ. (2566). อิทธิพลของการรับรู้ลักษณะเด่นของร้านอาหารบุฟเฟต์ชาบูในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการใช้บริการของผู้บริโภค. *วารสารวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 5(4), 45-58. <https://so08.tci-thaijo.org/index.php/MSJournal/article/view/2347>
- วชรวิช งามอินทรา, ญฐพร สัจจวิทย์วิศาล, และ ปานชนก จำรัสธนสาร. (2565). *เงินเพื่อโลก เงินเพื่อไทย และทิศทางการดำเนินนโยบายการเงินของธนาคารกลาง*. ธนาคารแห่งประเทศไทย. <https://www.bot.or.th/th/research-and-publications/articles-and-publications/bot-magazine/Phrasiam-65-1/highlight-65-1.html>
- วรุณศิริ ชะลอกกลาง และ สมหมาย อุดมวิทิต. (2565). มูลค่าขยะอาหารของธุรกิจร้านอาหารในเขตอำเภอเมืองและอำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารสังคมศาสตร์ปัญญาพัฒนา*, 4(3), 85-96. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/JSSP/article/view/257805>
- หมอล่า-ปึงย่าง” โตแรง 6 เดือนร้านอาหารเกิดใหม่ ทะลุหลักแสน. (2566, 20 สิงหาคม). *ฐานเศรษฐกิจ*. <https://www.thansettakij.com/business/marketing/573864>
- อมรินทร์ทีวี. (2565, 18 กุมภาพันธ์). สำนักงานสถิติแห่งชาติเผยกรุงเทพฯรายได้เฉลี่ยครัวเรือนสูงสุด เชียงรายน้อยสุด. <https://www.amarintv.com/news/detail/122343>
- Donarumo, J., & Zandy, K. (2019). *The lean builder: A builder's guide to applying lean tools in the field*. Lulu Publishing Service.
- Du, W., Zhang, J., Li, Y., He, F. J., Zhou, X., Xu, Z., Gao, Y., Yin, L., Chang, X., Yan, W. Q., Tan, M., MacGregor, G. A., Luo, R., Zhang, P., & Wang, H. (2020). Restaurant interventions for salt reduction in China: Protocol for a randomised controlled trial. *BMJ Open*, 10(12), Article e038744. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2020-038744>
- Figueiredo, J. O. (2021). *How to integrate sustainability in the restaurant business: A case study of the first zero-waste Portuguese restaurant* [Master's thesis, Instituto Universitario De Lisboa]. iscte. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/23894>

Jacobs, F. R., & Chase, R. B. (2019). *Operations and supply chain management: Core 5e* (5th ed.). McGraw Hill.

Wakamatsu, Y. (2017). *The Toyota mindset, the ten commandments of Taiichi Ohno*. Productivity Press.