

รูปแบบการจัดการอาหารเช้าสำหรับห้องอาหารโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

Breakfast Management Model for Hotel Dining Rooms of Medium Size in Bangkok and the Periphery

ลิซล สอนธิสุวรรณ¹ พัทธินันท์ หาญกล้า¹ อินท์ธิมา หิรัญอัศววงศ์² ณนันทน์ แดงสังวาลย์³
และจอมขวัญ สุวรรณรักษ์^{4*}

Sichon Sonthisuwan¹ Patdhinan Hankla¹ Intheema Hiran-Akkharawong²
Nanoln Dangsungwal³ and Jomkhun Suwannarak^{4*}

Received 18 เมษายน 2566 Revised 7 มิถุนายน 2566 Accepted 15 มิถุนายน 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการอาหารเช้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยการสัมภาษณ์แบบใช้แนวทางการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารและจัดการอาหารในโรงแรม จำนวน 8 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง การสังเกตการบันทึกและเครื่องบันทึกเสียง ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการอาหารเช้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้ 1) จำนวนผู้มาใช้บริการ 2) เชื้อชาติของผู้มาใช้บริการ 3) การคำนวณวัตถุดิบ 4) การสั่งซื้อวัตถุดิบ 5) ความปลอดภัยในอาหารเช้า 6) เทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหารเช้า 7) การสำรองวัตถุดิบ และ 8) การบริหารวัตถุดิบเหลือใช้ ผลที่คาดว่าจะได้รับสามารถเป็นแนวทางแก่ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางในการจัดการกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับอาหารเช้าที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการให้เกิดประสบการณ์การใช้บริการที่ดีและกลับมาใช้บริการซ้ำในครั้งต่อไป

คำสำคัญ : การจัดการอาหาร, อาหารเช้า, ห้องอาหารขนาดกลาง, โรงแรม

¹ นักศึกษา, คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

¹ Student, Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

² อาจารย์, คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

² Lecturer, Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

³ Assistant Professor, Dr., Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

⁴ รองศาสตราจารย์ ดร., คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

⁴ Associate Professor, Dr., Faculty of Home Economics Technology, Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

* ผู้ประสานงานนิพนธ์ e-mail : jomkhun.s@rmutp.ac.th

Abstract

The purpose of this study was to look into a model of managing breakfast for hotel dining rooms of medium size in Bangkok and the Periphery. It was qualitative research conducted using in-depth interviews with an interview guide approach; the sampling and key information were provided by eight informants who have experience and expertise in cooking as well as kitchen and dining management in hotels. The tools used for data collection were a semi-structured interview, observation, field notes, and voice recorders. According to the findings of this study, a medium-sized dining room in Bangkok and the Periphery's breakfast management model have the following eight dimensions: 1) Number of customers 2) Nationality of customer; 3) Ingredient calculation; 4) Ingredient purchasing; 5) Safety of breakfast; 6) Management technique at service points 7) Ingredient reserves; and 8) Unused ingredient management. These findings might suggest that breakfast and kitchen management guidelines for medium-sized hotel dining rooms could improve patron satisfaction, their experience with service, and their intention to return.

Keywords: Food Management, Breakfast, Medium - sized dining room, Hotel

1. บทนำ

ธุรกิจโรงแรม รีสอร์ท และเกสต์เฮาส์ ปัจจุบันเป็นธุรกิจที่ทำรายได้เป็นจำนวนมาก เนื่องจากเป็นธุรกิจเกี่ยวเนื่องกับภาคการท่องเที่ยว ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หมวดที่พักแรมและบริการด้านอาหาร (Accommodation and food service activities) โดยในปี พ.ศ. 2562 ที่ผ่านมามีมูลค่า 1.03 ล้านล้านบาท คิดเป็นสัดส่วน 6.1 เปอร์เซ็นต์ ของ GDP ทั้งประเทศ และเมื่อพิจารณาถึงสถิติด้านรายได้ที่ได้รับจากนักท่องเที่ยวที่มาเยือนประเทศไทยช่วงก่อนการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ผ่านมา พบว่า นักท่องเที่ยวจากกลุ่มเอเชียตะวันออก เช่น จีน ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ ฮองกง และไต้หวัน เป็นตลาดกลุ่มนักท่องเที่ยวใหญ่ที่สุดซึ่งมีการใช้จ่ายบริการ 41 เปอร์เซ็นต์ ของรายได้จากนักท่องเที่ยวต่างชาติทั้งหมด โดยกรุงเทพมหานครยังถือเป็น 1 ใน 4 ของแหล่งท่องเที่ยวที่มีจำนวนนักท่องเที่ยวมาเยือนมากที่สุด อย่างไรก็ตามภายหลังจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อธุรกิจโรงแรมทุกขนาดต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นวิเคราะห์ความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีความแตกต่างและหลากหลายเพื่อเสนอบริการที่ตอบโจทย์รายบุคคล และควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัยด้านสุขภาพและอนามัยของผู้ใช้บริการ (Puttachard Lunkam, 2564)

จากผลกระทบดังกล่าวทำให้ธุรกิจโรงแรมต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ มาดำเนินการตลอดการให้บริการ โดยการจัดการอาหารเช้าที่ดีถือเป็นอีกหนึ่งกลยุทธ์ที่ส่งผลให้ธุรกิจนั้นสามารถดึงดูดผู้เข้าพักได้ เนื่องจากอาหารเช้าเป็นอาหารมื้อแรกและมื้อสำคัญของวัน โดยภายหลังจากตื่นนอนร่างกายจะกระตุ้นให้รู้สึกหิวหรือต้องการพลังงานจากการสูญเสียพลังงานระหว่างการนอน ลักษณะทั่วไปของการจัดการให้บริการอาหารเช้าของธุรกิจโรงแรมนั้นมีหลากหลายรูปแบบโดยจะขึ้นอยู่กับเชื้อชาติ ศาสนา ขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรม ดังบทสัมภาษณ์ (วิวัฒน์ ลือทอง, การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 กันยายน 2563) ที่กล่าวว่า “หลักการจัดการอาหารเช้าในโรงแรม โรงแรมใหญ่เขามีระบบการจัดการที่ดีอยู่แล้ว สำหรับโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็ก สิ่งแรกที่จะต้องคำนึงถึง คือ ลูกค้าผู้ประกอบการจะต้องให้ความสำคัญกับลูกค้า การออกอาหารเช้าได้ต้องขึ้นอยู่กับจำนวนลูกค้า วัฒนธรรมการกินลูกค้า และอายุลูกค้าที่เข้าพัก และเมื่อทราบจำนวนลูกค้าผู้ประกอบการจะสามารถคำนวณต้นทุนของอาหารเช้าในมือนั้นออกมาได้ โดยการคำนวณต้นทุนอาหาร ถือเป็นสิ่งสำคัญต่อธุรกิจอีกเช่นกัน ดังนั้นการจัดการรูปแบบอาหารเช้าของแต่ละระดับของโรงแรมนั้นมีความสำคัญต่อธุรกิจอย่างเห็นได้ชัด หากมีแนวทางที่ดีก็จะประสบความสำเร็จ สำหรับรายการอาหารเช้าพื้นฐานจะประกอบด้วย ขนมปัง แยม ไข่ ไข่ลวก ผลไม้ เนย แยม และเครื่องดื่ม เช่น ชา กาแฟ อย่างไรก็ตาม เพื่อสร้างแรงดึงดูดและความแตกต่างแก่ผู้ใช้บริการ การจัดการห้องอาหารในโรงแรมบางแห่งจึงมีการใช้กลยุทธ์อาหารประจำถิ่นมาให้บริการ เช่น ก๋วยเตี๋ยว โจ๊ก ข้าวต้ม หรืออาหารที่คนในท้องถิ่นรับประทานมาประกอบในรายการอาหารเช้า” จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า รูปแบบของการจัดการอาหารตามระดับการให้บริการของโรงแรมนั้นเป็นสิ่งที่สำคัญ โดยเฉพาะโรงแรมขนาดกลางซึ่งเป็นห้องอาหารที่มีจำนวนโต๊ะตั้งแต่ 20 - 40 โต๊ะ (ปิยพรรณ กลั่นกลิน, 2549) ที่อยู่ในเมืองท่องเที่ยวหลักของประเทศซึ่งมีผู้เข้าพักที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมเป็นจำนวนมาก แต่ยังคงขาดทรัพยากรด้านแรงงานในการบริหารงานเมื่อเปรียบเทียบกับโรงแรมระดับใหญ่ที่มีรูปแบบการจัดการภายใต้การเป็นสมาชิกตราสินค้า

เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ธุรกิจโรงแรมขนาดกลางที่จำเป็นต้องปรับตัวเพื่อตอบสนองความต้องการรายบุคคลควบคู่ความปลอดภัยด้านสุขภาพและอนามัย การศึกษาในครั้งนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการจัดการอาหารเช้าสำหรับห้องอาหารโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการจัดการอาหารเช้าในโรงแรมและห้องอาหารและผู้เชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง โดยผลที่คาดว่าจะได้รับนอกจากจะสามารถเป็นแนวทางแก่ภาคธุรกิจให้สามารถจัดการกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับอาหารแล้วยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารต้นทุน การจัดการวัตถุดิบที่ดี สร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาใช้บริการให้เกิดประสบการณ์การบริการที่ดีและกลับมาใช้บริการซ้ำอีกครั้งในอนาคตต่อไปได้

2. วัตถุประสงค์

ศึกษารูปแบบการจัดการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

3. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษารูปแบบการจัดการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ด้วยการสัมภาษณ์แบบใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Interview guide approach) (จำเนียร จวงตระกูล และคณะ, 2564) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อค้นหาคำตอบ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

3.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Sampling and key information) โดยใช้แบบแผนการเลือกเป็นผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารและจัดการอาหารในโรงแรมจำนวน 8 คน ตามแนวทางของ Schnittker, Marshall, Horberry & Young (2018) ที่ระบุว่าจำนวนผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาสัมภาษณ์เชิงลึกที่สามารถทำให้ได้ข้อมูลที่เพียงพอในการเข้าถึงความอึดตัวของข้อมูลควรใช้ผู้ให้ข้อมูลหลักตั้งแต่ 6 คน ขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักเป็นผู้ดำรงหรือเคยดำรงตำแหน่งนายกสมาคมพ่อครัว, ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager), หัวหน้าพ่อครัว (Executive Chef), รองหัวหน้าพ่อครัว (Sous Chef), Junior Sour Chef, Dami Chef, Commis 2 และผู้สอนฝ่ายปฏิบัติการอาหาร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) ตัวผู้วิจัย 2) แนวข้อคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ที่เกี่ยวข้องกับแนวการจัดการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลาง และ 3) เครื่องบันทึกเสียง สมุดจดบันทึกและปากกา

3.3 การสังเกตและจดบันทึก ผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษาข้อมูลด้วยการสังเกตแบบมีส่วนร่วมเพื่อกระตุ้นผู้ให้ข้อมูลหลักร่วมอภิปราย แสดงความคิดเห็น ถ่ายทอดประสบการณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยได้รับอนุญาตให้บันทึกเสียง

3.4 การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของการวิจัย โดยใช้วิธีการตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูลที่ต่างกัน (Data Triangulation) โดยพิจารณาจากช่วงเวลา สถานที่ และบุคคลที่ต่างกันไป การตรวจสอบเส้าอื่น ๆ ประกอบด้วย เส้าด้านตัวผู้วิจัย ซึ่งมีผู้ช่วยวิจัยเปรียบเทียบข้อมูลถึงความเหมือนกันหรือแตกต่างกัน เส้าด้านทฤษฎีทำการตรวจสอบข้อมูลเรื่องเดียวกันจากแหล่งข้อมูลหลายแหล่งจนกระทั่งข้อมูลถึงจุดอึดตัว (สุภางค์ จันทวานิช, 2556)

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการถอดการบันทึกเสียงของการสัมภาษณ์จากเครื่องมือบันทึกเสียงด้วยการถอดความด้วยวิธีการแบบคำต่อคำ (Verbatim) และจัดเป็นหมวดหมู่และหาแก่นของเนื้อหาเพื่อกำหนดปรากฏการณ์หลักจากหมวดหมู่ย่อย จากนั้นนำหมวดหมู่ที่ได้มาอธิบายปรากฏการณ์และการสร้างบทสรุป

4. ผลการวิจัย

จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษารูปแบบการจัดการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจากผู้ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญด้านการประกอบอาหารและจัดการอาหารในโรงแรม สามารถสรุปได้ 8 ด้าน ดังนี้

1. **จำนวนผู้มาใช้บริการ (Customer)** จำนวนผู้มาใช้บริการในห้องอาหารเข้า คือ ผู้มาใช้บริการห้องพักโรงแรมซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการในประเทศและต่างประเทศ จำนวนผู้มาใช้บริการเป็นสิ่งที่ช่วยในด้านจำนวนอาหาร ปริมาณอาหาร ช่วยในการคำนวณวัตถุดิบและการสำรองอาหาร “จำนวนผู้มาใช้บริการมีผลต่อการจัดการอาหารเข้า โรงแรมจะกำหนดต้นทุนในการสั่งซื้อวัตถุดิบโดยใช้ปริมาณของผู้มาใช้บริการที่มาใช้บริการในโรงแรมเพื่อจะได้มีการเตรียมการสั่งซื้อวัตถุดิบ ถ้าเราสั่งซื้อวัตถุดิบเยอะเกินปริมาณของแขกก็จะทำให้มีอาหารเหลือทิ้งได้” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2) ดังนั้น เพื่อใช้ประกอบในการคำนวณ สั่งซื้อ และตรวจสอบวัตถุดิบเดิมก่อนให้บริการ รวมถึงควบคุมต้นทุนในการสั่งซื้อวัตถุดิบ ฝ่ายครัวจึงควรทราบถึงจำนวนของผู้มาใช้บริการก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 วัน ก่อนวันเข้าใช้บริการ

2. **เชื้อชาติของผู้มาใช้บริการ (Nationality)** เชื้อชาติของผู้มาใช้บริการ คือ เชื้อชาติที่บอกได้ว่าผู้มาใช้บริการมาจากประเทศใด ซึ่งมีความสำคัญในการจัดการอาหารเข้าเนื่องจากเชื้อชาติผู้มาใช้บริการจะแสดงถึงความแตกต่างในด้านวัฒนธรรมการบริโภค พฤติกรรมการบริโภค ประเภทอาหาร “เชื้อชาติของผู้มาใช้บริการมีผลต่อรายการอาหารเข้าที่จะให้บริการ และมีผลไปถึงการให้บริการห้องอาหารในการเข้าใช้บริการ สมมติว่ามีทัวร์จีนมาใช้บริการที่โรงแรมพร้อมกับกลุ่มคนยุโรปอีกทัวร์ที่เข้าใช้บริการในโรงแรมพร้อมกัน ในการกินอาหารทางพนักงานโรงแรมจะจัดการแยกห้องอาหาร เพราะในบางครั้งคนจีนอาจจะรับประทานอาหารเสียดัง พูดคุยเสียดัง และเพื่อไม่ให้เกิดความไม่สบายใจไปถึงแขกชาติอื่น ๆ บางโรงแรมจึงทำการแยกห้องอาหาร ดังนั้นเชื้อชาติมีผลกับเมนูอาหารเข้าแน่นอน” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1) จากข้อความข้างต้น แสดงให้เห็นว่าเชื้อชาติของผู้มาใช้บริการส่งผลแก่วัฒนธรรมการรับประทานอาหารที่แตกต่างกันจึงต้องมีการจัดการอาหารเข้าให้เหมาะสมกับเชื้อชาติของผู้มาใช้บริการ จึงสามารถเสนอแนวทางการจัดการอาหาร ได้ดังนี้

2.1 เชื้อชาติของผู้มาใช้บริการเป็นประเด็นหลักในการกำหนดอาหารในรายการอาหารเข้า เนื่องจากวัฒนธรรมการบริโภคอาหารที่แตกต่างกันจากปัจจัย ดังนี้ 1) “ศาสนา ข้อบังคับในศาสนาอิสลามห้ามไม่ให้บริโภคเนื้อสัตว์ที่มีเขี้ยวเนื่องจากผิดหลักคำสอนขององค์อัลเลาะห์ 2) ภูมิประเทศที่ต่างกันส่งผลต่อวัตถุดิบท้องถิ่นที่หลากหลายคนไทยในภาคใต้นิยมรับประทานอาหารทะเลเพราะภูมิประเทศติดชายฝั่ง ต่างจากคนไทยในภาคอีสานที่นิยมรับประทานเนื้อเพราะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงนิยมทำปศุสัตว์” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4) และ 3) “วัฒนธรรมการรับประทานอาหารส่วนบุคคล เช่น ผู้ที่รับประทานอาหารมังสวิรัตกลุ่ม Vegan จะไม่

รับประทานเนื้อสัตว์เนื่องจากผิดจากวิถีมังสวิรัตินอกกลุ่ม *Lacto- ovo-vegetarian* จะสามารถรับประทานนมจากสัตว์และไข่จากสัตว์ได้ตามวิถี” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 8)

2.2 เชื้อชาติของผู้มาใช้บริการมีผลต่อการจัดให้บริการห้องอาหารเช้า เนื่องจากผู้มาใช้บริการแต่ละเชื้อชาติมีวัฒนธรรมในการรับประทานอาหารที่แตกต่างกัน “ในกรณีที่ผู้มาใช้บริการนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เข้าใช้บริการร่วมกับผู้เข้าใช้บริการชาติอื่นจำเป็นต้องจัดห้องอาหารไว้สำหรับนักท่องเที่ยวชาวจีนโดยเฉพาะเนื่องจากวัฒนธรรมการรับประทานอาหารของชาวจีนมีการพูดคุยเสียงดังในขณะรับประทานอาหารจึงจำเป็นต้องแยกห้องอาหารจากผู้เข้าใช้บริการชาติอื่นเพื่อความพอใจสูงสุดของผู้มาใช้บริการ” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5)

3. การคำนวณวัตถุดิบ (Ingredients Calculation) การคำนวณวัตถุดิบมาจากการสังเกตจากพฤติกรรมการบริโภคของลูกค้าในแต่ละช่วงวัย เชื้อชาติ และประสบการณ์ในการทำงานจากตัวของเชฟ โดยเชฟจะสังเกตจากการตักอาหารในจุดให้บริการอาหารเช้าและสังเกตจากพฤติกรรมการบริโภคอาหารที่ผู้ให้บริการสนใจ จึงจะนำมาใช้เป็นปัจจัยในการคำนวณวัตถุดิบหรือทำตำรับอาหารมาตรฐานในการคำนวณ “การคำนวณวัตถุดิบจะคำนวณจากการสังเกตการรับประทานอาหารเช้าจากหลัก โดยคนปกติจะรับประทานอาหารอยู่ที่ปริมาณ 300 กรัม สมมติโดยใช้จำนวนคน 100 คน คูณด้วยปริมาณอาหาร 300 กรัม ทหารด้วยจำนวนรายการอาหารในการให้บริการ และจะประเมินผลลัพธ์เป็นกิโลกรัม ทั้งนี้ ปริมาณการรับประทานอาหารขึ้นอยู่กับช่วงวัยของลูกค้าในการรับประทานจึงต้องใช้การสังเกตพฤติกรรมบริโภค” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3) จากข้อความข้างต้นการคำนวณวัตถุดิบต้องใช้ความรู้ในหลายด้านในการคำนวณวัตถุดิบและต้องทราบถึงช่วงวัย เชื้อชาติ และใช้ประสบการณ์ของเชฟในการคำนวณวัตถุดิบ จึงสามารถเสนอแนวทางการจัดการอาหาร ได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการจัดทำตำรับอาหารเช้า “การจัดทำตำรับอาหารเช้าต้องใช้การสังเกตปริมาณการรับประทานอาหารของกลุ่มผู้ให้บริการจาก จำนวนผู้ให้บริการ เชื้อชาติ และช่วงวัย โดยคิดคำนวณปริมาณจากการสังเกตปริมาณอาหารในจานที่ผู้มาใช้บริการรับประทาน โดยคือน้ำหนักเป็นกรัมเพื่อใช้ในการทำตำรับอาหาร” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5)

3.2 กำหนดให้มีตำรับอาหารมาตรฐาน “การมีตำรับอาหารมาตรฐานจะช่วยให้สามารถคำนวณปริมาณวัตถุดิบได้สะดวก และสามารถเพิ่มหรือลดวัตถุดิบเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับจำนวนผู้มาใช้บริการ เชื้อชาติ และช่วงวัย ตำรับมาตรฐานจึงมีความสำคัญในการควบคุมต้นทุนการสั่งซื้อวัตถุดิบและเป็นตำรับมาตรฐานที่ทุกคนนำมาใช้จะสามารถทำออกมาเหมือนเดิมได้ทุกครั้ง เนื่องจากสูตรมาตรฐานระบุไว้ทุกขั้นตอน” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1)

4. การสั่งซื้อวัตถุดิบ (Ordering) การสั่งซื้อวัตถุดิบ คือ การนำวัตถุดิบที่ได้จากการคำนวณมาเขียนลงในใบสั่งซื้อโดยส่งผ่านให้กับแผนกที่รับผิดชอบ โดยการสั่งซื้อวัตถุดิบจะส่งผล

ต่อต้านทุนโดยตรงดังนั้นจึงต้องมีการคำนวณวัตถุดิบก่อนสั่งซื้อ “ถ้าจะประหยัดต้นทุนก็ควรสั่งวัตถุดิบวันต่อวันดีกว่า เพราะเราสามารถควบคุมได้ว่าเราใช้วัตถุดิบหมดไปเยอะแค่ไหนหรือมีวัตถุดิบเหลือให้พอใช้ในงานต่อไปและคุณภาพของวัตถุดิบขึ้นอยู่กับตลาดคุณภาพของสินค้ามาจากบริษัทที่จัดส่งวัตถุดิบ จากประสบการณ์ที่เซฟได้ไปทำงานต่างประเทศจะต้องเช็คคุณภาพของวัตถุดิบที่มาจัดส่งเสมอ การจัดเก็บ การแบ่งประเภทของอาหารให้ชัดเจนเพื่อเป็นการรักษาดัชนีทุน” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4) จากข้อความข้างต้นการสั่งซื้อวัตถุดิบจะใช้การร่วมมือจากบริษัทภายนอกในการจัดหาและจัดส่งวัตถุดิบ จึงสามารถเสนอแนวทางการจัดการอาหาร ได้ดังนี้

4.1 การสั่งซื้อวัตถุดิบโดยฝ่ายจัดซื้อ “การสั่งซื้อวัตถุดิบจะต้องมีใบสั่งสินค้าโดยผ่านฝ่ายจัดซื้อเสมอเพื่อให้ฝ่ายจัดซื้อจัดการทำการให้บริษัทจัดส่งสินค้า (Supplier) ในการจัดการส่งวัตถุดิบเนื่องจาก ทางฝ่ายจัดซื้อจะเป็นผู้ที่ตรวจดูรายการสั่งซื้อ หากมีรายการสั่งซื้อมากเกินไปต้นทุนทางฝ่ายจัดซื้อจะเป็นคนส่งกลับให้ฝ่ายครัวตัดจำนวนวัตถุดิบที่ไม่จำเป็น เพื่อควบคุมต้นทุนในการสั่งซื้อวัตถุดิบ” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 7)

4.2 ปริมาณการสั่งซื้อกับระยะเวลาการเก็บรักษาวัตถุดิบ “การสั่งซื้อที่ดีควรคำนึงถึงระยะเวลาในการเก็บวัตถุดิบ เช่น วัตถุดิบที่เก็บไว้ได้นานและใช้อยู่ประจำ ควรมีการสั่งซื้อครั้งละจำนวนมาก ๆ นอกจากนี้การสั่งซื้อวัตถุดิบที่ใช้อยู่ประจำมาเป็นจำนวนมากจะเป็นผลดีต่อการที่วัตถุดิบที่ใช้ต้องเพิ่มจำนวนจากตำรับจะสามารถนำมาใช้ก่อนได้โดยไม่เสียเวลาในการสั่งซื้อแต่จะเป็นผลเสียเมื่อวัตถุดิบนั้นเกิดเหลือดังนั้นหากมีวัตถุดิบในการสั่งซื้อเหลือจากการใช้งานควรนำมาปรับใช้ เช่น การเปลี่ยนเมนูอาหารเพื่อช่วยประหยัดต้นทุน” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 6)

4.3 การตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ “ทำการโดยภายหลังการสั่งซื้อและตรวจรับวัตถุดิบต้องตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบเสมอ เช่น ตรวจสอบปริมาณกับที่สั่งซื้อ ผู้ตรวจสอบคุณภาพสามารถเป็นตำแหน่งใดก็ได้แต่ต้องเป็นผู้ที่ทำงานในแผนกที่สั่งซื้อและต้องเป็นคนที่รับผิดชอบในการตรวจรับวัตถุดิบ จากนั้นพนักงานฝ่ายครัวจะต้องทำการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบที่ถูกจัดส่งอีกครั้งว่าได้คุณภาพตามที่ต้องการหรือไม่ หากมีวัตถุดิบเสียก็จะส่งผลต่อต้นทุน” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2)

5. ความปลอดภัยในอาหาร (Safety) ความปลอดภัยในอาหาร คือ การดูแลป้องกันสิ่งที่สามารถปนเปื้อนลงในอาหารได้ โดยต้องให้ความสำคัญในการดูแลความปลอดภัยในอาหารตั้งแต่การตรวจรับวัตถุดิบจนถึงการให้บริการอาหาร “หลังจากที่เราปรุงอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการปิดฝาภาชนะเสมอ จากนั้นหากยังไม่เสิร์ฟให้นำไปเก็บไว้ในตู้ที่มีการควบคุมอุณหภูมิตามมาตรฐาน อีกวิธี คือ การนำอาหารใส่ภาชนะสำหรับอุ่นแล้วนำไปไว้ในจุดบริการอาหารเลยเพราะที่จุดบริการอาหารจะมีเครื่องอุ่นอาหารโดยเฉพาะอยู่แล้ว และก่อนเวลาที่ลูกค้าจะลงมาทานอาหารต้องถูกคลุมด้วยผ้าปิดหรืออลูมิเนียมฟอยล์เพื่อป้องกันสิ่งของ

ไม่พึงประสงค์ตกลงไปเป็นหลักความปลอดภัยในอาหารเบื้องต้น” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5) จากข้อความข้างต้น ความปลอดภัยในอาหารจำเป็นต้องให้ความสำคัญในทุกขั้นตอน จึงสามารถเสนอแนวทางการจัดการอาหาร ได้ดังนี้

5.1 การดูแลความปลอดภัยในอาหารเข้า “เนื่องจาก การปนเปื้อนในอาหาร สามารถเกิดขึ้นได้หลายทาง ตั้งแต่ 1) การเตรียมวัตถุดิบอาจมีสัตว์พาหะนำโรคที่ปะปนอยู่ใน ผักผลไม้ 2) การประกอบอาหารอาจมีเศษพลาสติกจากบรรจุภัณฑ์ของวัตถุดิบ 3) การจัดเสิร์ฟ อาหารอาจมีสิ่งแปลกปลอมตกลงไปในอาหารจึงต้องมีการดูแลความปลอดภัยในอาหารทุก ขั้นตอนซึ่งเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบอาหารที่จะต้องดูแลความปลอดภัยให้แก่ผู้บริโภค” (ผู้ให้ ข้อมูลท่านที่ 8)

5.2 การควบคุมอุณหภูมิของอาหารกับความปลอดภัยในอาหาร “ผู้ปฏิบัติควร ควบคุมอุณหภูมิอาหารร้อนให้ร้อนไม่ต่ำกว่า 65 องศาเซลเซียส ส่วนของอาหารเย็นต้องไม่เกิน 4 องศาเซลเซียส โดยอาหารร้อนจำเป็นต้องอุ่นตลอดเวลาส่วนอาหารเย็นควรจัดบริการแบบมี ตู้ควบคุมอุณหภูมิหรือเครื่องทำความเย็นเสมอ” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 7)

5.3 อุปกรณ์ที่ช่วยควบคุมความปลอดภัยในอาหาร “ภายหลังจากอาหารถูก ประสานหากยังไม่มีการนำอาหารมาจัดให้บริการ ควรนำผ้าหรือลูมีเนียมที่ทนความร้อนมา คลุมอาหารเสมอเพื่อป้องกันสิ่งปนเปื้อนลงในอาหารได้” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 4)

6. เทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหารเข้า (Technique) เทคนิคการจัดการจุด ให้บริการอาหารเข้าให้เป็นสิ่งที่ดึงดูดลูกค้ามีความสนใจในจุดให้บริการอาหารเข้า โดยจุด ให้บริการอาหารเข้าจะมีการวางรูปแบบอาหารที่แตกต่างกันในแต่ละโรงแรม แต่จะให้ ความสำคัญในเรื่องเดียวกัน ได้แก่ 1) จำนวนต้นทุนที่ได้รับ 2) ลักษณะการจัดตกแต่งอาหาร และรสชาติ 3) คุณค่าทางโภชนาการ “เมนูอาหารเซฟจะเป็นคนเลือกให้จะมีปัจจัยจากจำนวน ลูกค้าที่มาใช้บริการ ต้นทุนการสั่งซื้อวัตถุดิบว่ามีมากหรือน้อย มีคนปรุงอาหารพอหรือไม่ สรุป คือ ราคา จำนวนลูกค้า” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2) จากข้อความข้างต้น เทคนิคการจัดการจุด ให้บริการอาหารเข้าเพื่อเป็นจุดที่ดึงดูดความสนใจให้กับผู้มาใช้บริการอาหารเข้า จึงสามารถ เสนอแนวทางการจัดการอาหาร ได้ดังนี้

6.1 ต้นทุนต่อเทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหารเข้า “ปัจจัยทางด้านต้นทุน ส่งผลถึงการกำหนดรายการอาหารและปริมาณอาหารให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การจัดการ อาหารเข้าเหมาะสมกับต้นทุนที่ได้รับ ต้นทุนที่ได้รับในการจัดการจุดให้บริการอาหารเข้า คือ เงินในส่วนที่รวมอยู่ในค่าบริการห้องพัก” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 3)

6.2 ลักษณะการจัดตกแต่งอาหารและเทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหาร เข้า “การจัดเรียงลำดับในการให้บริการอาหารจะเรียงลำดับจากอาหารที่รสชาติไม่จัดจ้าน เมนู ที่สามารถย่อยได้ เช่น ไส้กรอก แฮม ไข่ดาว ขนมปัง แยม เนย นม น้ำผลไม้ สลัด เป็นต้น ซึ่งถือ ได้ว่าเป็นอาหารพื้นฐานที่ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่สามารถรับประทานได้ ความสำคัญของ

ลักษณะอาหารการจัดตกแต่งอาหารที่จุดให้บริการอาหารเข้าให้มีสีสันและหน้าตาของเมนูอาหารที่น่ารับประทานนั้นสามารถดึงดูดความสนใจของผู้มาใช้บริการได้” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1)

6.3 คุณค่าทางโภชนาการที่มีผลต่อเทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหารเข้า “ในการจัดจุดให้บริการอาหารเข้าต้องให้ความสำคัญกับคุณค่าทางโภชนาการ ควรมีสารอาหารที่ครบทั้ง 5 หมู่อยู่ที่จุดให้บริการอาหารเข้า เช่น โปรตีนจากเนื้อสัตว์ คาร์โบไฮเดรตจากข้าว หรือขนมปัง วิตามินและเกลือแร่จากผักผลไม้ ไขมันจากนมเพื่อผู้มาใช้บริการจะได้สารอาหารจากมื้อเช้าที่ครบถ้วน” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5 และ 2)

7. การสำรองวัตถุดิบ (Spare) การสำรองวัตถุดิบมีไว้เพื่อสำรองในกรณีที่อาหารหมดก่อนที่จะผู้มาใช้บริการจะได้รับประทาน การสำรองวัตถุดิบโดยส่วนมากจะเริ่มตั้งแต่การคำนวณวัตถุดิบ “การสำรองอาหารขึ้นอยู่กับความหลากหลายของเมนูในจุดให้บริการอาหาร กับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ หากปริมาณลูกค้า 100 คนอาหารจำนวน 10 ชนิด อาจจะลงอาหารแค่รอบเดียวก็เพียงพอต่อแขก 100 ที่” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 8) จากข้อความข้างต้นการสำรองวัตถุดิบเป็นการเตรียมความพร้อมในการให้บริการซึ่งถือได้ว่าเป็นการป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นได้ในด้านการให้บริการ จึงสามารถเสนอแนวทางการจัดการอาหาร ได้ดังนี้

7.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการสำรองวัตถุดิบ “การสำรองวัตถุดิบขึ้นอยู่กับกลุ่มช่วงวัยของผู้มาใช้บริการ เพราะเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้มีการรับประทานที่ปริมาณต่างกัน เนื่องจาก ช่วงวัยของผู้มาใช้บริการมีผลต่อการรับประทานอาหาร ผู้มาใช้บริการในช่วงวัยรุ่นจะมีการรับประทานอาหารจำนวนมาก เพราะร่างกายจะนำสารอาหารที่ได้มาใช้ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งแตกต่างจากวัยชราที่รับประทานอาหารน้อยกว่าช่วงวัยรุ่น และเชื้อชาติของผู้มาใช้บริการก็มีผลต่อปริมาณการรับประทานอาหารเข้าต่างกัน” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 6)

7.2 การสำรองวัตถุดิบต่อการให้บริการอาหารเข้า “การสำรองวัตถุดิบอาหารเข้าส่วนใหญ่จะสำรองอาหารในปริมาณที่ไม่มากเพราะจะควบคุมต้นทุนในด้านการผลิต เนื่องจาก ห้องอาหารเข้าในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่จะให้บริการตั้งแต่ 05.00 – 10.00 นาฬิกา ผู้เข้าพักโรงแรมส่วนมากที่เร่งรีบในการทำธุระอาจไม่ได้เข้ามาใช้บริการหรือรับประทานอาหารเช้า ดังนั้นการสำรองอาหารเข้าในปริมาณที่มากอาจส่งผลต่ออาหารที่เหลือทิ้งและการขาดทุนได้” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2)

7.3 การสำรองวัตถุดิบในช่วงเทศกาล “ในกรณีที่มีเทศกาลสำคัญ เช่น เทศกาลปีใหม่ สงกรานต์ เป็นต้น ควรมีการสำรองวัตถุดิบให้เพียงพอต่อปริมาณของผู้มาใช้บริการ เนื่องจากในเทศกาลสำคัญจะมีผู้เข้าพักใช้บริการในโรงแรมจำนวนมากและร้านที่ให้บริการภายนอกโรงแรมอาจปิดให้บริการ จึงทำให้ผู้เข้าพักในโรงแรมมีความต้องการรับประทาน

อาหารภายในโรงแรมมากขึ้น ดังนั้นจึงควรมีการสำรองวัตถุดิบหรือการสำรองอาหารไว้เพื่อ
สามารถเตรียมให้บริการผู้ให้บริการได้โดยไม่มีปัญหาเรื่องวัตถุดิบ” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 7)

8. การบริหารวัตถุดิบเหลือใช้ (Food Waste Management) การบริหารวัตถุดิบที่
เหลือใช้ คือ การนำวัตถุดิบที่เหลือในทุกขั้นตอนมาแยกประเภทและใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด
“ถ้าเราไม่สามารถนำสิ่งของมารีไซเคิลหรือไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เราต้องบริหาร
วัตถุดิบที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ให้มีการเหลือทิ้งน้อยที่สุดหรือการนำอาหารที่ไม่
สามารถนำไปบริการลูกค้าได้แล้วนำมาให้พนักงานในโรงแรมรับประทานแทนก็จะช่วยลด
ปัญหาที่เกิดจากขยะอาหารเหลือทิ้ง” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 2) จากข้อความข้างต้นการบริหาร
วัตถุดิบเหลือใช้ถือเป็นขั้นตอนสุดท้ายในการจัดการอาหารเข้า เป็นการจัดการเศษอาหารที่
เหลือมาให้เกิดประโยชน์ จึงสามารถแสดงแนวทางการจัดการอาหาร ได้ดังนี้

8.1 การบริหารวัตถุดิบเหลือใช้ วัตถุดิบที่เหลือใช้จากจุดให้บริการอาหารเข้า
ส่วนใหญ่มีดังนี้ 1) “ขนมปัง สามารถนำกลับมาเก็บหรือเปลี่ยนเป็นเมนูอาหารในวันถัดไปได้แต่
ไม่ควรเก็บไว้นานเพราะอาจทำให้ขนมปังเสียได้” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 8) 2) “ไส้กรอกและแฮม
หากอยู่ในสภาพดีสามารถนำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการใช้ทำเมนูรับประทานเล่นได้ เพราะไส้
กรอกและแฮมมีต้นทุนสูงจึงต้องบริหารวัตถุดิบให้คุ้มค่าที่สุด และ 3) ผักสลัด ผักสลัดที่ไม่มีรอย
ชำสามารถนำกลับมาเก็บหรือใช้ในเมนูสลัดต่อไป” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5)

8.2 การจัดการแยกประเภทของวัตถุดิบที่เหลือใช้ “วัตถุดิบที่เหลือใช้จากการ
จัดการอาหารเข้ามีหลายส่วนตั้งแต่เศษอาหารที่เหลือจากลูกค้า เศษกระดาดจากกระดาดชำระ
และพลาสติกจากหลอด ดังนั้นจึงต้องแยกประเภทของวัตถุดิบเพื่อง่ายต่อการกำจัดหรือ
รีไซเคิล” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 7)

8.3 การจัดการอาหารเหลือใช้ต่อพนักงาน “อาหารที่ถูกจัดเสิร์ฟให้กับ
ผู้ให้บริการแล้วหากเหลือสามารถนำมาให้เป็นอาหารพนักงานได้แต่ต้องอยู่ในสภาพที่ดี
เนื่องจากอาหารที่เหลือส่วนใหญ่จะเป็นอาหารที่สำรองให้กับลูกค้า ฝ่ายครัวจะใช้วิธีการจัดการ
คือ นำกลับปรุงหรือเปลี่ยนมาเป็นอาหารให้พนักงานเพื่อไม่ให้อาหารเหลือทิ้งและช่วยประหยัด
ค่าอาหารพนักงานลง” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 1)

8.4 การจัดการกับเศษอาหาร “เศษอาหารในการจัดการอาหารเข้า สามารถ
แบ่งการจัดการได้ ดังนี้ 1) เศษผัก เศษผักที่เหลือจากการตัดแต่งที่ยังคงอยู่ในสภาพดีสามารถ
นำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการทำซूपเพื่อใช้ในการทำอาหาร 2) เศษเนื้อ เศษเนื้อที่ยังมีสภาพดีอยู่
หลังการตัดแต่งสามารถนำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการทำอาหารให้พนักงานเพื่อช่วยลดการทิ้งขยะ
และประหยัดต้นทุนด้านอาหารพนักงานได้” (ผู้ให้ข้อมูลท่านที่ 5)

จากผลการศึกษาดังที่แสดงมา สามารถสรุปและแสดงเป็นรูปแบบการจัดการ
อาหารเข้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในรูปแบบ

FINCOSTS ซึ่งมีเนื้อหาตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ 1) จำนวนผู้มาใช้บริการ 2) เชื้อชาติของผู้มาใช้บริการ 3) การคำนวณวัตถุดิบ 4) การสั่งซื้อวัตถุดิบ 5) ความปลอดภัยในอาหารเข้า 6) เทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหารเข้า 7) การสำรองวัตถุดิบ และ 8) การบริหารวัตถุดิบเหลือใช้

5. อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า รูปแบบการจัดการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่สำคัญ ประกอบด้วย 8 ด้าน ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาผลโดยรวมชี้ให้เห็นได้ว่า หลักการจัดการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลางสามารถแยกออกจากกระบวนการประกอบอาหารได้เป็น 3 กระบวนการ คือ 1) กระบวนการจัดเตรียมวัตถุดิบสำหรับห้องอาหารเข้า จะเริ่มต้นจากการทราบถึงจำนวนและเชื้อชาติของผู้มาใช้บริการนำไปสู่การคำนวณและสั่งซื้อวัตถุดิบที่เพียงพอและมีวัตถุดิบสำรองในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นเริ่มต้นของการบริหารงานครัวอันนำไปสู่การลดการสูญเสียต้นทุนการผลิต ทั้งนี้ สอดคล้องกับ วิวแมน ลีออง (การสื่อสารส่วนบุคคล, 22 กันยายน 2563) กล่าวว่า ค่าใช้จ่ายของการจัดเลี้ยงสามารถคิดเป็นค่าเฉลี่ยของต้นทุนอาหารและส่วนผสมสูงได้ถึง 40 เปอร์เซ็นต์เนื่องจากกำไรที่ได้กลับมาสูง แม้ราคาขายไม่สามารถสูงมากได้แต่จำนวนลูกค้าก็แน่นอนเพราะกำหนดเป็นรายหัวได้ ซึ่งหมายถึงยอดขายที่แน่นอนแล้วโดยต้นทุนอาหารสำหรับการจัดเลี้ยงจึงสามารถกำหนดจากยอดของผู้มาใช้บริการได้ ดังนั้น การรู้ยอดของผู้มาใช้บริการก่อนจึงเป็นสิ่งแรก ๆ ที่ควรรู้ก่อนออกแบบห้องอาหาร นอกจากนี้ ขั้นตอนของการกำหนดให้มีตำรับอาหารมาตรฐาน ยังสอดคล้องกับ Lattin (1998), Ninemeier (2000), Cousins et al. (2002) ที่กล่าวว่า การวางแผนหรือออกแบบรายการอาหารในธุรกิจโรงแรมถือเป็นหัวใจสำคัญลำดับแรกสำหรับกระบวนการควบคุมการดำเนินการธุรกิจร้านอาหารและการควบคุมต้นทุนในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม การวางแผนรายการอาหารจะทำให้ทราบถึงวัตถุดิบที่ต้องมีการจัดซื้องบประมาณ จำนวนพนักงาน อุปกรณ์ที่ต้องจัดเตรียมในการผลิตและการบริการ รูปแบบการให้บริการ การตกแต่งและออกแบบร้าน อย่างไรก็ตาม ฌนกร อินทร์พวง (2560) ยังได้กล่าวถึงปัญหาในงานครัว คือ การทำงานในครัวที่ไม่เป็นระบบโดยเฉพาะครัวที่มีการทำงานหลายสถานี (Multi-cooking stations) และปัญหาเรื่องต้นทุนของวัตถุดิบมีแนวโน้มสูงขึ้น ซึ่งวิธีการแก้ไขสามารถทำได้โดยการออกแบบฐานข้อมูลในระบบข้อมูลวัตถุดิบคงคลังที่มาจากการกระทำของผู้ปฏิบัติงานที่ทำการตัดสต็อก อัปเดตสต็อก หรือทำการเพิ่มสต็อกวัตถุดิบใหม่เข้ามาในระบบต่อเนื่อง โดยการอัปเดตสต็อกจะเริ่มจากการที่ผู้ปฏิบัติงานทำการเช็คจำนวนวัตถุดิบที่คงเหลือในสต็อกจริง ได้แก่ การสั่งซื้อวัตถุดิบมาเติม วัตถุดิบมีการเสียหายหรือถูกใช้จนไปแล้ว และในส่วนของการเพิ่มใหม่ผู้ปฏิบัติต้องทำการเพิ่มข้อมูลที่สำคัญในระบบก่อน เช่น หน่วยของวัตถุดิบ ประเภทของสต็อกวัตถุดิบ และวัตถุดิบที่ใช้สำหรับการตัดสต็อก ทำโดยการบันทึกข้อมูลของการสั่งอาหารคำนวณหาวัตถุดิบที่ใช้ไปแล้วจากนั้นนำข้อมูลวัตถุดิบที่ถูกใช้ไปมาตัดกับสต็อกวัตถุดิบที่มีอยู่ และ 2) กระบวนการปรุงสำหรับห้องอาหารขนาดกลางที่ปลอดภัย กระบวนการนี้มีความสัมพันธ์กับการจัดการด้านความปลอดภัยในอาหาร และการควบคุมอุณหภูมิของ

อาหารกับความปลอดภัยในอาหารเข้า สอดคล้องกับ Centers for Disease Control and Prevention (2018) กล่าวว่า อาหารที่ไม่ปลอดภัยส่วนใหญ่มีสาเหตุจากการปนเปื้อนเชื้อโรคหรือแบคทีเรียที่อาจปนเปื้อนมาจากวัตถุดิบหรือขั้นตอนการผลิตอาหาร การใช้ความร้อนในการปรุงสุกไม่เพียงพอและการจัดเก็บรักษาที่อุณหภูมิอันตราย (Temperature danger zone) ในช่วง 5 - 57 องศาเซลเซียส เป็นการเพิ่มโอกาสให้เชื้อโรคหรือแบคทีเรียเจริญเติบโต ยิ่งระยะการเก็บรักษาอาหารเวลานานยิ่งมีปริมาณมากขึ้นและอาจมากพอที่จะทำให้เกิดโรคโดยที่อาหารยังไม่เน่าเสียหรือทำให้อาหารเน่าเสียได้ และ 3) กระบวนการเสิร์ฟหรือบริการที่สร้างความพอใจ พบว่า มีความสัมพันธ์กับเทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหารเข้า ซึ่งกระบวนการนี้มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้มาใช้บริการ อีกทั้งยังส่งผลกระทบยาวให้ธุรกิจได้รับผลตอบแทนหรือเกิดระบบปากต่อปากของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับ ชัยนันต์ไชยเสน (2559) ที่กล่าวว่า การบริหารจัดการแผนกอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรมจำเป็นต้องรักษาความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งส่งผลให้เกิดการบอกต่อและกลับมาใช้บริการซ้ำจนลูกค้ามีความผูกพันเสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร นอกจากนี้ กลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจของลูกค้าในปัจจุบันยังพบว่า ผู้บริโภคมีแนวโน้มใส่ใจกับการบริหารวัตถุดิบเหลือใช้ เช่น การจัดการกับเศษอาหารภายในห้องอาหาร ที่เกิดจากการเตรียม การปรุงและการบริการเป็นจำนวนมากขึ้น สอดคล้องกับ Zurbrugg (2002) กล่าวว่า ผู้บริหารจำเป็นต้องกำหนดกลยุทธ์และมาตรการเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการลดปริมาณขยะและการใช้ประโยชน์จากขยะที่เกิดขึ้นในครัวมากขึ้น

6. องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ใหม่ที่เกิดจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเพื่อค้นหารูปแบบการจัดการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารโรงแรมขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่สามารถปรับใช้เป็นแนวทางในการจัดการการให้บริการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลางในเขตกรุงเทพและปริมณฑล สามารถแสดงได้ดังภาพ



ภาพที่ 1 รูปแบบการจัดการอาหารเข้า (FIN COSTS)

7. สรุป

รูปแบบการจัดการอาหารเข้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลางในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในรูปแบบ FINCOSTS ซึ่งมีเนื้อหาตามลำดับความสำคัญ 8 ด้าน ดังนี้ 1) จำนวนผู้มาใช้บริการ (Customer) หมายถึง การทราบถึงจำนวนผู้มาใช้บริการจะสามารถทำการสั่งวัตถุดิบในขั้นตอนต่อไป 2) เชื้อชาติของผู้มาใช้บริการ (Nationality) หมายถึง การทราบเชื้อชาติและข้อกำหนดของลูกค้าก่อนการกำหนดรายการอาหารเข้าให้เหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ และวัฒนธรรมการบริโภคแต่ละชาติ 3) การคำนวณวัตถุดิบ (Ingredients Calculation) หมายถึง การคำนวณวัตถุดิบ ประกอบด้วย จำนวนลูกค้าและเชื้อชาติของลูกค้า นอกจากนี้ยังต้องมีการสำรองในการสั่งวัตถุดิบไว้เสมอ 4) การสั่งซื้อวัตถุดิบ (Ordering) หมายถึง การสั่งซื้อวัตถุดิบ โดยทำการพิจารณาจากกลุ่มลูกค้าที่มารับประทานอาหารจากช่วงวัย เชื้อชาติ และปริมาณลูกค้าเป็นหลัก รองลงมา คือ จำนวนของเมนูในการจัดอาหารเข้าต้องสอดคล้องกับจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ และการสำรองวัตถุดิบควรเผื่ออาหารสำรองไว้ 50 เปอร์เซ็นต์ ของอาหารทั้งหมด 5) ความปลอดภัยในอาหารเข้า (Safety) หมายถึง ความปลอดภัยในอาหารประกอบด้วย 1. เมื่อปรุงอาหารสำเร็จแล้วต้องมีการนำฟิล์มถนอมอาหารมาคลุมอาหารและนำไปเก็บรักษาไว้ในตู้ควบคุมอุณหภูมิ และ 2. เมื่อปรุงอาหารสำเร็จแล้วควรนำอาหารใส่ภาชนะสำหรับอุ่นและนำไปจัดลงในจุดบริการอาหารเข้า 6) เทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหารเข้า (Technique) หมายถึง เทคนิคการจัดการจุดให้บริการอาหารเข้า ขึ้นอยู่กับหัวหน้าพ่อครัวเป็นหลักโดยคำนึงถึงงบประมาณ จำนวนลูกค้าเป็นหลัก การตกแต่งจุดบริการของอาหารให้น่ารับประทาน มีอาหารหลากหลาย อาหารประจำชาติเพื่อช่วยดึงดูดลูกค้า และการจัดอาหารให้ครบหลัก 5 หมู่ 7) การสำรองวัตถุดิบ (Spare) หมายถึง การสำรองวัตถุดิบ ทำได้จากการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มลูกค้าที่มารับประทานอาหารจากช่วงวัย เชื้อชาติ และปริมาณลูกค้า รองลงมา คือ จำนวนของเมนูในการจัดบริการอาหารเข้าต้องสอดคล้องกับจำนวนลูกค้าที่ใช้บริการ และการสำรองวัตถุดิบควรเผื่ออาหารสำรองไว้ 50 เปอร์เซ็นต์ ของอาหาร และ 8) การบริหารวัตถุดิบเหลือใช้ (Food waste management) หมายถึง การบริหารวัตถุดิบเหลือใช้ ประกอบด้วย การบริหารวัตถุดิบเหลือใช้ การจัดการแยกประเภทของวัตถุดิบที่เหลือใช้ การจัดการอาหารเหลือใช้ต่อพนักงาน และการจัดการกับเศษอาหาร

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

8.1.1 สถานประกอบการควรสร้างกลยุทธ์การจัดการขยะอาหารที่ชัดเจนและสามารถให้ผู้มาใช้บริการได้รับรู้ เช่น การทำป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางการจัดการอาหารเข้าที่ลดปริมาณขยะอาหาร หรือการสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการอาหารเข้า และการกำจัดขยะที่เกิดจากอาหารให้มีประสิทธิภาพและสามารถต่อยอดเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อม

8.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

8.2.1 ควรมีการขยายผลด้วยการศึกษาและพัฒนาเป็นรูปแบบการจัดการอาหาร
เข้าสำหรับห้องอาหารขนาดกลางของโรงแรมในภูมิภาคอื่น โดยเฉพาะในเมืองท่องเที่ยวหลัก
ของประเทศไทย และควรมีการศึกษาในมิติของผู้ใช้บริการ

9. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี คณะผู้วิจัยขอขอบคุณพ่อครัว หัวหน้าพ่อครัว ผู้จัดการ
ห้องอาหารที่ให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และขอขอบคุณคณะเทคโนโลยีคหกรรม
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครที่อนุเคราะห์สิ่งอำนวยความสะดวกในการ
ทำวิจัยจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์

10. เอกสารอ้างอิง

- จำเนียร จวงตระกูล วอนชนก ไชยสุนทร ตระกูล จิตวัฒนากร เทอดศักดิ์ ไรจน์สุรกิตติ
สมิตา กลิ่นพวง และรุจิรา วิจารณ์. (2564). ทางเลือกใหม่ในการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อ
วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพจากข้อมูลการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์. *สมาคมรัฐ
ประศาสนศาสตร์แห่งประเทศไทย*, 3(6), 1-18.
- ชัยนันต์ ไชยเสน. (2559). ประเด็นท้าทายและแนวทางประสบความสำเร็จในการควบคุม
ต้นทุนอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม. *วารสารวิชาการการท่องเที่ยวไทย
นานาชาติ*, 12(1), 23-45.
- ณกร อินทร์พุง. (2560). *โครงการระบบจัดลำดับงานและติดตามวัตถุติดคกงิ้งในครัว โดยใช้
ระบบเมนูอาหารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการร้านอาหาร.
รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์* งบประมาณ พ.ศ.2560. [รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์].
มหาวิทยาลัยบูรพา
- ปิยพรรณ กลั่นกลั่น. (2549). *อาหารเครื่องดื่มและการบริการในภัตตาคาร* (พิมพ์ครั้งที่ 2).
สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์
- สุภางค์ จันทวานิช. (2556). *การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ* (พิมพ์ครั้งที่ 21).
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Centers for Disease Control and Prevention. (2018, 24 September). *The Food
Production Chain*.
<https://www.cdc.gov/foodsafety/outbreaks/investigatingoutbreaks/production-chain.html>
- Cousins, J., Foskett, D., & Gillespie, C. (2002). *Food and Beverage Management*
(Edition 2). Prentice Hall.

- Lattin, G.W. (1998). *The Lodging and Food Service Industry* (Edition 4). The Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Ninemeier J.D. (2000). *Management of Food and Beverage Operations* (Edition 3). The Educational Institute of the American Hotel & Motel Association.
- Puttachard Lunkam. (2564, 24 กุมภาพันธ์). แนวโน้มธุรกิจ/อุตสาหกรรม ปี 2564-2566: ธุรกิจโรงแรม 2564.
<https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/services/hotels/io/io-hotel-21>
- Schnittker, R., Marshall, S., Horberry, T., & Young, K. L. (2018). Human factors enablers and barriers for successful airway management—an in-depth interview study. *Anaesthesia*, 73(8), 980-989.
- Zurbrugg, C. (2002, November). *Urban solid waste management in low-income countries of Asia how to cope with the garbage crisis. [Presented for]*. Scientific Committee on Problems of the Environment (SCOPE) Urban Solid Waste Management Review Session, Durban 6, South Africa.