

## บทที่ ๕ การจัดการเกี่ยวกับการซื้อ และการเก็บรักษาอาหาร (Buying and Storing Management)

นักบริหารที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการให้บริการทางร้านอาหาร แต่ละคนมีความคิดเห็นการกระทำที่แตกต่างกันออกไป แต่ต้องการให้ได้จุดหมายที่เหมือนกัน นักบริหารบางคนยังมีความเข้าใจในการประกอบงานไม่ตื้นนัก เช่น นักบริหารบางคนที่มีความรู้ทางด้านการประกอบอาหารมักจะเข้าไปดูแลการทำงานในห้องครัว. โดยไม่คำนึงถึงการบริการภายนอก หรือบางคนใช้เวลาส่วนใหญ่ในห้องทำงาน โดยไม่สนใจการปฏิบัติงานจริง และการให้บริการต่อผู้บริโภครหรือเสียเวลากับการพูดคุยต่อรองกับคนขายของมากเกินไปเป็นต้น นักบริหารที่ดีต้องเข้าใจว่า บั๊จจี้ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับสอยงาน มีความสำคัญเท่าเทียมกัน และต้องนำมาเกี่ยวโยงและสัมพันธ์กัน เพื่อให้งานที่ได้รับตรงตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ คือ ผลกำไร และชื่อเสียงของอุตสาหกรรม

พื้นฐานของการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางร้านอาหารแต่ละชนิด คล้ายคลึงกัน บุคคลที่เกี่ยวข้องต้องใช้ความรู้ที่ได้รับจากการศึกษา ประกอบกับประสบการณ์จากการสังเกตและจากงานที่ทำ ในการทำงานเพื่อให้ถึงจุดมุ่งหมาย

ในที่นี้จะกล่าวถึงการจัดซื้ออาหาร เพื่อใช้ในสถานบริการ ซึ่งจะเน้นทางด้านบั๊จจี้ ที่เกี่ยวกับการซื้อที่ดี และควรซื้ออย่างไร

### รายการและคุณภาพ (Specifications and Quality)

อุตสาหกรรมที่ให้บริการด้านอาหาร มักเสียเงินสำหรับการซื้ออาหารแต่ละชนิด มากกว่าอุตสาหกรรมอื่น ๆ เช่น ซื้อมะเขือเทศในราคาที่แพงกว่าที่แม่บ้านจ่าย หรือซื้อเนื้อนำหนักเท่ากัน แต่เสียเงินมากกว่าที่อุตสาหกรรมอื่นเสีย เป็นต้น เหตุผลที่นักบริหารด้านบริการอาหาร ยอมเสียค่าใช้จ่ายทางด้านนี้มากกว่า เนื่องจาก

1. ต้องซื้อตามรายการที่ระบุเอาไว้ (Buy to Specification) อาหารชนิดเดียวกัน ที่ให้บริการแต่ละครั้งต้องมีปริมาณ ขนาด และรูปแบบเหมือนกัน โดยคำนึงถึงคุณภาพอาหาร และเป็นอาหารที่เตรียมหรือปรุงขึ้นใหม่ ตัวอย่างเช่น ไก่ที่มีน้ำหนัก 1.3 กิโลกรัม

เหมาะสำหรับการทำไถ่อย่าง และปกติใช้ขนาดนี้เสมอในการบริการ แต่ต่อมาซื้อไถ่ขนาด 2.0 กิโลกรัม หรือ 1.0 กิโลกรัม เพราะราคาต่อหน่วยน้ำหนักถูกกว่าไถ่ที่เคยซื้อเป็นประจำ กรณีเช่นนี้ทำให้ยุ่งยากต่อการปรุงและการบริการ เนื่องจากขนาดผิดไปจากเดิม นอกจากนี้ผู้ใช้บริการแต่ละคนจะสังเกตเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทางทันคุณภาพของอาหาร โดยเฉพาะถ้าคุณภาพของอาหารด้อยกว่าเดิม เช่น แซนวิชที่เคยบริโภคมียักสลัด และมะเขือเทศขนาด 1/8 นิ้ว 3 ชั้นบนเบคอน แต่ถ้านักบริการเตรียมมะเขือเทศขนาดใหญ่หรือเล็กกว่าที่เคยบริการมาประกอบเป็นแซนวิชมีผลทำให้ผู้ใช้บริการไม่พอใจ สิ่งเหล่านี้ไม่จำเป็นต้องนำมาพิจารณา ถ้าเป็นการเตรียมอาหารภายในบ้าน เพราะผู้บริโภคไม่ได้จ่ายเงินให้กับขนาดที่สม่ำเสมอ หรือคุณภาพดีเลิศของอาหาร

2. คุณภาพ (Quality) อาหารที่ให้บริการต้องมีคุณภาพดีกว่าอาหารที่เตรียมขึ้นในบ้าน เช่น แม่บ้านซื้อเนื้อราคาถูกในการปรุงอาหาร ปรากฏว่าเนื้อที่ปรุงแล้วเหนียวมากไม่น่ารับประทาน เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ในภัตตาคาร ผู้ร่วมบริโภคมักแสดงความไม่ยอมรับหรือไม่พอใจ แต่ถ้าเกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมบริการ อุตสาหกรรมนั้นจะขาดลูกค้าไป อาหารแต่ละชนิดต้องเตรียมไว้ให้พร้อม ก่อนที่ผู้ใช้บริการจะสั่ง ดังนั้นจึงต้องเลือกใช้ชนิดที่มีคุณภาพสูง เช่น กาแฟ ถ้าซื้อชนิดที่มีคุณภาพต่ำ ราคาถูก และบริการให้ลูกค้าทันทีที่สั่งไม่ทำให้ผู้ใช้บริการเห็นความแตกต่างของรสชาติของกาแฟ แต่ถ้าต้องเตรียมไว้เป็นเวลานานก่อนการบริการ รส และกลิ่นของกาแฟจะเสียไป ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับการบริโภค ผลที่ได้รับคืออุตสาหกรรมนั้นขาดรายได้จากผู้ใช้บริการรายนั้น และรายอื่น ๆ ต่อไป

คุณภาพของการบริการสามารถนำไปใช้กับรายการอื่นที่ใช้ประกอบในการบริการอาหาร แต่ไม่ใช่อาหาร เช่น แก้ว ถ้วย จาน ช้อนส้อม เป็นต้น โดยทั่วไปอุตสาหกรรมบริการเลือกใช้อุปกรณ์ในราคาที่ค่อนข้างสูง เพื่อจุดประสงค์ของการใช้ทางด้านความทนทาน ความสวยงาม ตัวอย่างคือ แก้วน้ำ ควรเลือกชนิดที่ทนความร้อน ใช้วัสดุที่คงทนเพื่อลดปริมาณการแตก ขอบแก้วไม่คมเพื่อความปลอดภัยของผู้ใช้ แต่ถ้าซื้อแก้วคุณภาพต่ำ ราคาถูก วัสดุที่ประกอบไม่ดี แดงง่าย และบังเอิญเศษแก้วที่แตกปนในอาหารที่ให้บริการ เมื่อเกิดเหตุการณ์เช่นนี้ขึ้น นักบริหารคงจะคิดถึงความเสียหายที่จะเกิดขึ้นกับอุตสาหกรรมแห่งนั้นได้ นอกจากนี้การทำความสะอาดแก้วที่ละมาก ๆ ในแต่ละครั้งแล้ววัสดุที่ทำแก้วไม่คงทน ทำให้แตกมาก เสียค่าใช้จ่ายสูงในการซ่อมมาทดแทน

ผู้ซื้อมักชอบซื้อของลดราคา ซึ่งราคาอาจไม่ได้ลดลงจริง คือผู้ขายเอาของที่มีตำหนิและคุณภาพน้อยกว่าเดิมมาขาย หรือไม่ก็คิดราคาของให้สูงขึ้นกว่าราคาจริง แล้วคิดราคาให้เท่ากับราคาจริงที่เคยขาย นักบริหารด้านการบริการจึงควรพิจารณาการเลือกซื้อสิ่งของโดยเฉพาะของลดราคา เช่น เนื้อที่มีกระดูกและไขมันติดมาก ซึ่งขายในราคาถูกเมื่อซื้อเพื่อเตรียมอาหาร น้ำหนักส่วนของเนื้อที่นำไปปรุงอาหารจะลดลง เนื่องจากต้องเอาส่วนของกระดูกและไขมันออกจากส่วนของเนื้อ ดังนั้นเนื้อที่ซื้อมาราคาถูกกลับต้องใช้ปริมาณมากขึ้นเพื่อเตรียมให้ได้น้ำหนักเท่ากับที่ใช้เนื้อคุณภาพดี ทำให้เสียค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพิ่มขึ้น

ในการซื้อของอะไรก็ตาม ให้คำนึงถึงราคาต้นทุนสุดท้ายเป็นหลัก ไม่ใช่ราคาขณะซื้อ นักบริหารที่ดีควรพิจารณาเหล่านี้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวันของการบริการ

#### **ปัจจัยที่จำเป็นต่อคำนึงถึงเมื่อต้องซื้อเพื่อการบริหาร คือ :-**

1. ข้อตามรายการที่ระบุ ผู้ซื้อควรมีมาตรฐานสินค้าแต่ละชนิดเพื่อใช้เปรียบเทียบในขณะซื้อ
2. คำนึงถึงราคาต้นทุนสุดท้าย (End cost) ไม่ใช่พิจารณาจากราคาที่ซื้อ
3. ระวังการซื้อของลดราคา ผู้ซื้อควรตั้งคำถามให้กับตนเองเสมอว่า เมื่อของมีคุณภาพดีเหมือนเดิม ทำไมจึงต้องลดราคาลดลงมา
4. ไม่ควรเสี่ยงในเรื่องของการซื้อ บางครั้งเสี่ยงแล้วอาจได้ของดี แต่ก็มีหลายครั้ง เช่นกันที่สินค้าที่ซื้อมามีคุณภาพที่ไม่ตรงกับจุดประสงค์ของการใช้

#### **จำนวนครั้งของการซื้อ (Frequency of Ordering)**

ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนในการกำหนดจำนวนครั้งของการซื้ออาหาร เพื่อใช้ในแต่ละอุตสาหกรรม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของอุตสาหกรรมและประเภทของอาหารที่ให้บริการ เช่นบางอย่างต้องซื้อบ่อย เพราะเก็บไว้นานไม่ได้ อาหารบางชนิดโดยเฉพาะอาหารสำเร็จรูป เช่นอาหารแห้ง อาหารแช่เย็นแช็ง เป็นต้น สามารถซื้อปริมาณมากและเก็บไว้ได้นานโดยคุณภาพของอาหารไม่เสื่อมเสีย จึงไม่จำเป็นต้องเสียเวลาให้กับการซื้อบ่อย ๆ

ในอดีตนักบริหารด้านการบริการมักใช้เวลาในการเลือกหาของที่มีราคาถูกและของลดราคา เพราะเข้าใจว่าการกระทำเช่นนี้ช่วยประหยัดรายจ่ายของอุตสาหกรรม แต่ปัจจุบันมีการศึกษาระบบการทำงานทำให้พบว่าเวลาที่มีอยู่ในแต่ละวันค่อนข้างจำกัด และควรนำไปใช้ประโยชน์ทางด้านอื่น ซึ่งเป็นการสร้างสรรค์ให้มากกว่านี้ได้

ค่าใช้จ่ายสำหรับการขนส่งยิ่งนานวันจะสูงมากขึ้น เมื่ออุตสาหกรรมสั่งซื้อสินค้า โดยให้ทางร้านจัดส่งของไปให้ ร้านค้านั้นจะรวมค่าขนส่งในรายการอาหารที่ซื้อและค่าใช้จ่ายนี้เป็นหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่ต้องแบกรับรวมจ่ายในค่าอาหาร ถ้าในแต่ละวันต้องมีการสั่งซื้อสินค้าหลายครั้ง ราคาของอาหารก็จะแพงขึ้นตามจำนวนครั้งที่ส่ง

การใช้อาหารสำเร็จรูปสำหรับการบริการ จะช่วยลดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการขนส่ง ถ้าใช้อาหารประเภทนี้มากเท่าไร ราคาของอาหารที่ต้องคิดจากผู้ให้บริการก็จะลดลงมากกว่านั้น ทั้งนี้เพราะค่าขนส่ง ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ลดลง อาหารสำเร็จรูปนอกจากจะเก็บรักษาโดยคุณภาพคงเดิมได้นาน ยังเปลืองเนื้อที่ในการเก็บรักษาน้อย ทำให้แต่ละครั้งซื้อได้ในปริมาณมาก

การจำกัดรายการอาหารเฉพาะที่ผู้บริการส่วนใหญ่ต้องการ ช่วยให้งานการซื้อง่าย และสะดวก มีเนื้อที่เพื่อเก็บอาหารอื่นมากขึ้น ความยุ่งยากในการเตรียมอาหารน้อยลง ทำให้การบริการดีขึ้น

จากที่กล่าวมาแล้วว่าจำนวนครั้งของการซื้ออาหารยังไม่มีใครสามารถกำหนดเป็นกฎเกณฑ์ออกมาได้อย่างเด่นชัด แต่มีข้อเท็จจริงบางอย่างคือ ถ้าการซื้อบ่อยครั้ง เวลาที่ใช้สำหรับการต่อรองกับผู้ขายลดลง เมื่อผู้ขายสินค้าน้อยลง การขนส่ง การตรวจรับสินค้า เวลาที่เสียไปเพื่อการอื่น ๆ ก็น้อยลงด้วย

### **ปริมาณที่ซื้อ (Quantities)**

มีปัจจัยหลายประการที่ใช้พิจารณาปริมาณอาหารที่ซื้อเพื่อเตรียมสำหรับการบริการ อาทิเช่น ขนาดของอุตสาหกรรม รายการอาหารที่เตรียมไว้ ลักษณะสถานที่ตั้ง วิธีในการเตรียมอาหาร การบริการ การขนส่ง ชนิดของอาหารที่มีขายในบริเวณนั้น และอื่น ๆ

กฎเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้พิจารณาประกอบเกี่ยวกับปริมาณในการซื้อ คือ :-

1. จำนวนอาหารชนิดนั้นที่เหลืออยู่ เมื่อทราบข้อมูลจึงซื้อเพิ่มส่วนที่ถูกใช้ไป
2. ปริมาณที่ซื้อขึ้นกับจำนวนที่ต้องการใช้ โดยพิจารณาจากตัวเลขข้อมูลการบริการ และการกะแผนการการบริการ
3. รายการสิ่งของที่ซื้อเก็บเอาไว้ ควรมีปริมาณเพียงพอสำหรับการใช้ในระยะเวลาสั้น ไม่ควรซื้อเก็บไว้ในปริมาณมาก เพราะจะทำให้เสียค่าใช้จ่ายในด้านต่างๆ เพิ่มขึ้นดังนี้ :-

ก. อาหารส่วนมากจะหตตัวเมื่อเก็บไว้นาน  
ข. เมื่อมีอาหารเก็บไว้มาก ทำให้บ่งกันการหายใจยาก  
ค. บุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมอาหาร จะใช้อาหารอย่างไม่ประหยัด เพราะ  
เห็นว่ายังมีอีกมาก

ง. เพิ่มค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการเก็บรักษา

จ. เพิ่มปัญหาเกี่ยวกับการเก็บข้อมูลตัวเลขของสิ่งของใน ห้องเก็บของ หรือในตู้  
แช่เย็น ซึ่งถ้ามีข้อผิดพลาดในข้อมูลดังกล่าว มีผลทำให้การคำนวณเกี่ยวกับผลกำไรและ  
การขาดทุนผิดพลาด

ฉ. ทำให้ต้องเสียเงินกับของที่ยังไม่จำเป็นต้องใช้ แทนที่จะนำเงินก้อนนี้ไปใช้  
ประโยชน์ทางอื่น

อุตสาหกรรมแต่ละแห่งต้องศึกษาคำนวณรายการสินค้าที่ซื้อเก็บเอาไว้ในปริมาณที่  
เหมาะสมที่สุด คือไม่มากเกินไปจนจำเป็น หรือไม่น้อยเกินไปจนบางครั้งมีไม่พอสำหรับการ  
เตรียมอาหาร การคำนวณเพื่อให้ได้ปริมาณดังกล่าวเป็นเรื่องที่ค่อนข้างยาก แต่ถ้ามี  
ประสบการณ์ทางด้านนี้มาบ้าง รวมทั้งได้ตัวเลขและข้อมูลที่ต้องการมาประกอบด้วยแล้ว  
ปัญหาก็จะหมดไป

### **การเก็บรักษาและการจัดการ (Storage and Handling)**

ปัจจัยเกี่ยวกับการเก็บรักษาและการจัดการ ของวัตถุดิบที่ใช้ในการเตรียมอาหาร  
ที่ดีและถูกต้องมีความสำคัญและจำเป็นอย่างมากในอุตสาหกรรมที่ให้บริการ ทางด้านอาหาร  
นอกจากนี้เศษอาหารและขยะเป็นเรื่องที่ต้องหาวิธีกำจัดไม่ให้มีหลงเหลือค้างเอาไว้ ในสถาน  
บริการ เพราะเป็นแหล่งแพร่เชื้อโรคต่าง ๆ รวมทั้งกลิ่นเหม็นด้วย

การศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการเก็บรักษาและการจัดการ เพื่อให้ได้สิ่งที่ดีที่สุดสำหรับ  
การทำงานและค่าใช้จ่ายพอจะกล่าวได้คือ :-

1. บริเวณที่เก็บอาหารมีขนาดกว้างและอยู่ในสภาพดี เพื่อลดงานทางด้าน  
การจัดการและการขนส่ง

2. ได้มีการศึกษาเกี่ยวกับการควบคุมอุณหภูมิของอาหารที่เก็บรักษาให้มีคุณภาพ  
ดี และเก็บไว้ได้นาน เช่น ใช้อุณหภูมิต่ำในการเก็บรักษาอาหารแช่เย็นแข็ง หรือห้องเย็น  
ที่มีความชื้นต่ำ สำหรับเก็บอาหารแห้ง

3. ชั้นสำหรับวางของได้ถูกสร้างขึ้นในรูปแบบที่ง่ายต่อการทำความสะอาด และเคลื่อนที่ได้ สามารถถอดออกเป็นชั้นส่วน เพื่อสะดวกต่อการเก็บของที่มีขนาดต่าง ๆ กัน มีล้อเลื่อนสำหรับเข็น และมีอุปกรณ์อื่นเพื่อช่วยให้งานการขนย้ายและการหา สะดวกสำหรับผู้ควบคุมดูแล และผลงานของคนงาน

โดยปกติเมื่อซื้ออาหารกระป๋องที่บรรจุในหีบ และต้องการเก็บรักษานชั้นวางของ มักจะเก็บแต่ละกระป๋องไว้บนชั้น ปัจจุบันพบว่า การเก็บอาหารทั้งหีบบนชั้นวางของดีกว่า เพราะการหดยหรือการถูกขโมยจะยากกว่า การแตกหักเสียหายของของน้อยกว่า สามารถวางซ้อนกันได้ โดยไม่ทำให้สภาพของภาชนะบรรจุภายในเสียและสะดวกต่อการทำรายการสินค้า

การศึกษาทั้งหมดก็เพื่อความสะดวกและผลกำไรที่จะเกิดขึ้นต่ออุตสาหกรรมการให้บริการทางค่านอาหาร การจัดการที่ดีของผู้บริหารงาน จะช่วยลดต้นทุนการผลิตลงได้มาก ในขณะที่เดียวกันการบริการอาหารที่มีคุณภาพดี แต่ราคาไม่แพง ทำให้ผู้ใช้บริการพอใจทั้งราคาและการบริการ ผลที่ได้ก็คือกำไรและความเจริญของอุตสาหกรรมนั้น

## คำถามท้ายบท

1. ทำไมจึงจำกัดจำนวนครั้งของการซื้อและปริมาณที่ซื้อเพื่อใช้เป็นมาตรฐานสำหรับอุตสาหกรรมบริการทุกแห่งไม่ได้ มีกฎเกณฑ์อะไรที่ใช้ในการพิจารณาประกอบ
2. ข้อเสียของการพิจารณาซื้ออาหารเป็นจำนวนมากเกินความต้องการ เพื่อเก็บไว้ใช้ในอุตสาหกรรมเพื่อการบริการ