



## แผนการจัดการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ  
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว  
กลุ่มอาชีพการโรงแรม  
สาขาวิชาการโรงแรม

รหัสวิชา 20701-2021 วิชา ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง

วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

## คำนำ

แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชา ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง รหัสวิชา 20701-2021 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นภายใต้กรอบแนวทางของหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม โดยมีเป้าหมายสำคัญเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนที่ยึดผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง พร้อมทั้งเน้นการพัฒนาทักษะด้านวิชาชีพที่สอดคล้องกับความต้องการของอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบัน รายวิชานี้มุ่งเน้นการบูรณาการองค์ความรู้ทั้งด้านทฤษฎีและการปฏิบัติ ครอบคลุมเนื้อหาที่สำคัญเกี่ยวกับธุรกิจภัตตาคารและการจัดเลี้ยง เช่น ความรู้เกี่ยวกับประเภทของภัตตาคาร การจัดโต๊ะอาหาร รูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดการงานจัดเลี้ยง รวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานในสถานการณ์จริง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในบริบทของการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การจัดทำได้มีการพัฒนาเนื้อหาสาระเพื่อให้เหมาะสมกับนักเรียน โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 หน่วย การเรียนรู้ประกอบด้วย

1. งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร
2. งานจัดการงานจัดเลี้ยง
3. งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง
4. งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง
5. งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง
6. งานขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แผนการเรียนรู้ได้ถูกออกแบบให้มีความชัดเจนในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ พร้อมกิจกรรมการเรียนรู้ แบบฝึกหัด และใบงานที่กระตุ้นการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา และการฝึกปฏิบัติอย่างเข้มข้น เพื่อส่งเสริมศักยภาพเชิงวิชาชีพอย่างแท้จริง รวมถึงเสริมสร้างเจตคติที่ดี มีวินัย มีความรับผิดชอบ และมีคุณธรรมจริยธรรมในการประกอบอาชีพด้านการบริการ

ผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่า แผนการจัดการเรียนรู้รายวิชานี้จะเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ครูผู้สอนสามารถถ่ายทอดความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และช่วยให้ผู้เรียนเติบโตอย่างมีคุณภาพ พร้อมเข้าสู่ตลาดแรงงานด้านภัตตาคารและการจัดเลี้ยงได้อย่างภาคภูมิใจและเป็นมืออาชีพในอนาคต

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
หลักสูตรรายวิชา	ง
ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้	จ
ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้	ฉ
หน่วยการเรียนรู้	ญ
หน่วยที่ 1 ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร	
แผนการจัดการเรียนรู้	1
ใบความรู้ที่ 1	5
ใบกิจกรรมที่ 1	22
ใบงานที่ 1	25
หน่วยที่ 2 การจัดการงานจัดเลี้ยง	
แผนการจัดการเรียนรู้	26
ใบความรู้ที่ 2	30
ใบกิจกรรมที่ 2	54
ใบงานที่ 2	57
หน่วยที่ 3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและเครื่องดัดในการจัดเลี้ยง	
แผนการจัดการเรียนรู้	60
ใบความรู้ที่ 3	64
ใบกิจกรรมที่ 3	82
ใบงานที่ 3	84
หน่วยที่ 4 การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง	
แผนการจัดการเรียนรู้	87
ใบความรู้ที่ 4	91
ใบกิจกรรมที่ 4	117
ใบงานที่ 4	120
หน่วยที่ 5 เทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง	
แผนการจัดการเรียนรู้	123
ใบความรู้ที่ 5	127
ใบกิจกรรมที่ 5	155
ใบงานที่ 5	158
หน่วยที่ 6 ขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	
แผนการจัดการเรียนรู้	161
ใบความรู้ที่ 6	166
ใบกิจกรรมที่ 6	168
ใบงานที่ 6	191

แบบประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาปลายภาค	194
บรรณานุกรม	202
ภาคผนวก	203

## หลักสูตรรายวิชา

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567  
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม  
ชื่อวิชา ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง รหัสวิชา 20701-2021  
ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

### อ้างอิงมาตรฐาน

1. มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

### ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

ปฏิบัติงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยงในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐานอาชีพ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ

### จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยง หลักการดำเนินการ รูปแบบภัตตาคาร และการจัดเลี้ยง
2. เตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องบริการเสิร์ฟอาหารในงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยง
3. มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบ มีเจตคติเชิงบวกในการทำงาน
4. สามารถปฏิบัติเกี่ยวกับงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยงแผนการเตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง บริการเสิร์ฟอาหาร จัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน

### สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการดำเนินงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยงตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
2. วางแผน เตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้อง บริการเสิร์ฟอาหารในรูปแบบของภัตตาคารและการจัดเลี้ยง ตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
3. จัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน ดำเนินการจ่ายเงินและรับเงินในระหว่างรอบการขาย ตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงินเมื่อปิดการขาย ตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
4. ปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรม ตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ
5. ประยุกต์การปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมได้ตามมาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ

### คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยง หลักการดำเนินการ รูปแบบ การวางแผนการเตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง บริการ เสิร์ฟอาหาร จัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน ดำเนินการจ่ายเงินและรับเงินในระหว่างรอบการขาย ตรวจสอบยอด ธุรกรรมทางการเงินเมื่อปิดการขาย และฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยง

**ตารางวิเคราะห์หน่วยการเรียนรู้**

<b>ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาภัตตาคารและการจัดเลี้ยง</b>				
<b>งานหลัก (Duty)</b>	<b>งานย่อย (Task)</b>	<b>สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)</b>	<b>ความรู้ในการปฏิบัติงาน</b>	<b>ทักษะในการปฏิบัติงาน</b>
<b>1. งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร</b>	1.1 งานความหมายและวิวัฒนาการของภัตตาคาร 1.2 งานประเภทของการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร 1.3 งานองค์ประกอบสำคัญในการจัดการภัตตาคาร 1.4 งานบริหารงานภัตตาคารให้มีประสิทธิภาพ 1.5 งานคุณสมบัติที่จำเป็นของพนักงานบริการในภัตตาคาร	2.01.005.01 2.01.005.02 2.01.005.03	1) เข้าใจแนวคิดและความเป็นมาของธุรกิจภัตตาคาร 2) ทราบประเภทของภัตตาคาร เช่น ภัตตาคารอาหารจานด่วน ภัตตาคารเฉพาะทาง ภัตตาคารระดับหรู 3) รู้จักองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารภัตตาคาร เช่น การจัดการพนักงาน เมนู บริการลูกค้า ต้นทุน 4) เข้าใจหลักการบริหารธุรกิจภัตตาคาร เช่น ความพึงพอใจลูกค้า คุณภาพอาหาร การบริหารรายได้ 5) ทราบคุณสมบัติของพนักงานบริการ เช่น บุคลิกภาพดี มีมารยาท ใส่ใจบริการ	1) วิเคราะห์และจำแนกประเภทของภัตตาคารได้อย่างถูกต้อง 2) วางโครงสร้างองค์ประกอบธุรกิจภัตตาคารเบื้องต้นได้ 3) ประยุกต์หลักการบริหารมาใช้ในการสถานการณ์จำลองธุรกิจ 4) ประเมินคุณลักษณะของพนักงานบริการและฝึกฝนให้ตรงตามมาตรฐาน 5) แสดงทัศนคติที่ดี มีวินัย และมีความรับผิดชอบในบทบาทของผู้ให้บริการภัตตาคาร
<b>2. งานจัดการงานจัดเลี้ยง</b>	2.1 งานความหมายและรูปแบบของการจัดเลี้ยง 2.2 งานประเภทและลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง 2.3 งานโครงสร้างงานของแผนกจัดเลี้ยง 2.4 งานแสดงขั้นตอนการทำงานและการประสานงานกับแผนกอื่น 2.5 งานคุณสมบัติเฉพาะของบุคลากรในงานจัดเลี้ยง	2.07.124.01 2.07.124.02 2.07.124.03	1) เข้าใจรูปแบบและประเภทของการจัดเลี้ยง เช่น ค็อกเทล บุฟเฟ่ต์ โต๊ะจีน ฯลฯ 2) เข้าใจบทบาท หน้าที่ และการทำงานร่วมกันของแผนกจัดเลี้ยง 3) ทราบขั้นตอนการดำเนินงานจัดเลี้ยงตั้งแต่เริ่มต้นจนจบงาน 4) ทราบคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับพนักงาน	1) วิเคราะห์และเลือกใช้รูปแบบการจัดเลี้ยงให้เหมาะสมกับลักษณะงาน 2) วางแผนและจัดลำดับขั้นตอนการจัดเลี้ยงได้อย่างเป็นระบบ 3) ทำงานร่วมกับแผนกอื่น เช่น คริว แม่บ้าน หรือบริการห้องจัดเลี้ยงได้ดี

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาภัตตาคารและการจัดเลี้ยง				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการปฏิบัติงาน	ทักษะในการปฏิบัติงาน
			จัดเลี้ยง เช่น บุคลิกภาพดี ใส่ใจบริการ	4) แสดงทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบและมีวินัยในการทำงานจัดเลี้ยง
3. งานความรู้ทั่วไปเรื่องมืออาหาร & เครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง	3.1 งานลักษณะของอาหาร ตะวันตกและตะวันออก 3.2 งานประเภทเครื่องดื่มที่ใช้ในการจัดเลี้ยง 3.3 งานวางแผนมืออาหารในงานจัดเลี้ยง 3.4 งานจัดรูปแบบบริการอาหารและเครื่องดื่มตามมาตรฐาน 3.5 งานจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้านสำหรับงานบริการ	2.15.068.01 2.15.068.02 2.15.068.03	1) เข้าใจลักษณะของอาหารแต่ละภูมิภาค เช่น อาหารฝรั่ง อาหารไทย 2) รู้จักเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ เช่น น้ำผลไม้ เครื่องดื่มร้อน-เย็น และแอลกอฮอล์ 3) ทราบลำดับและความสำคัญของมืออาหาร เช่น อาหารเช้า กลางวัน เย็น 4) เข้าใจวิธีให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บริการโต๊ะ บริการटकเอง 5) รู้หลักการจัดพื้นที่ขายหน้าร้านให้ดูสะอาด น่าสนใจ และสะดวกใช้งาน	1) จำแนกอาหารและเครื่องดื่มได้ถูกต้องและเลือกใช้ได้เหมาะสม 2) วางแผนการให้บริการอาหารตามมือและรูปแบบงาน 3) จัดเตรียมและตกแต่งพื้นที่ขายหน้าร้านให้ดึงดูดลูกค้า 4) ให้บริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างมืออาชีพ มีมารยาทและทันเวลา 5) ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบต่อลูกค้า มีระเบียบวินัย และใส่ใจในรายละเอียด
4. งานเตรียมอุปกรณ์ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง	4.1 งานอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร 4.2 งานชนิดของแก้วและการใช้งานที่เหมาะสม 4.3 งานพับผ้าเช็ดปากในรูปแบบต่าง ๆ 4.4 งานเตรียมความพร้อมก่อนเปิดภัตตาคาร 4.5 งานจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารอย่างถูกต้อง	2.15.065.01 2.15.065.02 2.15.065.03	1) รู้จักชื่อและการใช้งานของอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น ช้อน ส้อม มีด จาน แก้ว 2) ทราบประเภทของแก้ว เช่น แก้วไวน์ แก้วน้ำเปล่า แก้วค็อกเทล และวิธีใช้อย่างถูกต้อง 3) เข้าใจขั้นตอนการเตรียมโต๊ะอาหารและพื้นที่บริการ	1) จัดเตรียมอุปกรณ์ได้ครบถ้วน ถูกต้อง และเหมาะสมกับลักษณะงาน 2) เลือกใช้แก้วและอุปกรณ์ตามประเภทอาหารและเครื่องดื่ม 3) พับผ้าเช็ดปากได้อย่างสวยงามและถูกวิธี

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาภัตตาคารและการจัดเลี้ยง				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการปฏิบัติงาน	ทักษะในการปฏิบัติงาน
	4.6 งานปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ให้บริการ		4) ทราบหลักการจัดเตรียมห้องอาหารให้พร้อมใช้งาน 5) มีความรู้ด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยในการให้บริการ	4) วางแผนและจัดเตรียมห้องอาหารก่อนเปิดบริการอย่างมีระบบ 5) ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย มีวินัยและใส่ใจรายละเอียดทุกขั้นตอน
5. งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง	5.1 งานวิเคราะห์รูปแบบการจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ 5.2 งานจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะเลี้ยงแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 5.3 งานจัดโต๊ะงานเลี้ยงแบบแบ่งเขตและแบบบุฟเฟต์ 5.4 งาน Plate mate และการจัดองค์ประกอบบนโต๊ะอาหาร 5.5 งานจัดโต๊ะประชุมตามรูปแบบมาตรฐาน	2.15.055.01 2.15.055.02 2.15.055.03	1) เข้าใจลักษณะการจัดเลี้ยงและรูปแบบโต๊ะต่าง ๆ เช่น โต๊ะกลม โต๊ะยาว โต๊ะรูปตัวยู 2) ทราบความแตกต่างระหว่างการจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ 3) เข้าใจรูปแบบการจัดโต๊ะอาหาร บุฟเฟต์ และการจัดโต๊ะประชุม 4) รู้จักการใช้งาน Plate mate และของประดับตกแต่งโต๊ะอาหาร 5) ทราบหลักการจัดวางตำแหน่งอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับประเภทของงาน	1) จัดโต๊ะอาหารและโต๊ะเลี้ยงได้ถูกต้องตามโอกาสและรูปแบบงาน 2) จัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์และแบ่งเขตได้อย่างมืออาชีพ 3) เลือกและตกแต่งโต๊ะด้วยของประดับได้อย่างเหมาะสมและสวยงาม 4) ปรับใช้ Plate mate เพื่อเพิ่มความเรียบร้อยในการจัดเสิร์ฟ 5) จัดโต๊ะประชุมได้ตามแบบที่กำหนด มีความเรียบร้อยและเป็นทางการ
6. งานขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	6.1 งานให้บริการอาหาร 6.2 งานเครื่องดื่มตั้งแต่ต้อนรับจนจบโต๊ะ 6.3 งานเทคนิคการเสิร์ฟอาหาร การรินและจัดเสิร์ฟเครื่องดื่มอย่างมืออาชีพ 6.4 งานระบบ POS / ใบเสร็จ รับ-จ่ายเงิน และออกใบกำกับภาษี	2.15.065.03	1) เข้าใจมาตรฐานลำดับบริการ เช่น service sequence 7 ขั้นตอน 2) รู้ประเภทการเสิร์ฟ (French, American, Russian, Buffet, Banquet) และหลักการจับอุปกรณ์	1) เสิร์ฟอาหาร – เครื่องดื่มได้ถูกต้องรวดเร็ว ใช้ถาดและที่คืบอย่างปลอดภัย 2) สื่อสารกับครัว บาร์ และแคชเชียร์เพื่อประสานงานไม่ให้ลูกค้ารอนาน

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชาภัตตาคารและการจัดเลี้ยง				
งานหลัก (Duty)	งานย่อย (Task)	สมรรถนะย่อย (มาตรฐานอาชีพ)	ความรู้ในการปฏิบัติงาน	ทักษะในการปฏิบัติงาน
	<p>6.5 งานวิเคราะห์ปัญหาที่พบบ่อยระหว่างบริการจัดเลี้ยงและหาแนวทางแก้ไข</p> <p>6.6 งานทบทวนขั้นตอนปิดรอบขาย ตรวจสอบเงินสด-บัตร และสรุปยอดรายวัน</p>		<p>3) ทราบข้อกำหนดการจำหน่ายเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง</p> <p>4) รู้ระบบการคิดเงิน (Cash, QR, Credit, split bill) และเอกสารการเงิน</p> <p>5) ทราบสาเหตุปัญหาหน้างานจัดเลี้ยง (อาหารช้า โต๊ะสลับเมนูผิด) และแนวทางป้องกัน</p>	<p>3) ใช้งาน POS พิมพ์บิล รับ/ทอนเงิน และตรวจยอดท้ายกะได้แม่นยำ</p> <p>4) แก้ปัญหาเฉพาะหน้า เช่น คำสั่งเปลี่ยนเมนู เครื่องดื่มหก แก้วไม่พอ</p> <p>5) แสดงมารยาทบริการ สุภาพ ใส่ใจรายละเอียด พร้อมรักษามาตรฐานสุขอนามัย</p>

## ตารางวิเคราะห์พฤติกรรมการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567  
 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม  
 ชื่อวิชา ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง รหัสวิชา 20701-2021  
 จำนวนการเรียนรู้ 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 72 ชั่วโมง/ภาคเรียน  
 ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วยการเรียนรู้	ความสามารถที่คาดหวัง									รวม	จำนวน ชั่วโมง ท/ป
	พุทธิพิสัย						ทักษะพิสัย	จิตพิสัย	ประยุกต์ใช้		
	ความรู้	ความเข้าใจ	การนำไปใช้	การวิเคราะห์	การประเมินค่า	การสร้างสรรค์					
1. งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับ ภัตตาคาร	1	2	1	-	-	-	1	2	2	9	4/4
2. งานจัดการงานจัดเลี้ยง	1	2	1	-	-	-	1	2	2	9	4/4
3. งานความรู้ทั่วไปเรื่องมืออาหาร & เครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง	1	2	2	-	-	-	1	2	2	10	4/4
4. งานเตรียมอุปกรณ์ในภัตตาคาร และการจัดเลี้ยง	1	2	2	1	1	2	3	2	3	17	4/4
5. งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงาน ภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง	2	1	2	1	1	1	3	2	4	17	8/8
6. งานขั้นตอนการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	2	1	1	1	1	2	3	3	4	18	10/10
<b>รวม</b>	8	10	9	3	3	5	12	13	17		
<b>ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา</b> ปฏิบัติงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยงในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐานอาชีพ และพัฒนา ศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ										20	2/2
<b>รวมทั้งรายวิชา</b>										100	72

## หน่วยการเรียนรู้

หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567  
 ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว กลุ่มอาชีพการโรงแรม สาขาวิชาการโรงแรม  
 ชื่อวิชา ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง รหัสวิชา 20701-2021  
 จำนวนการเรียนรู้ 4 ชั่วโมง/สัปดาห์ รวม 72 ชั่วโมง/ภาคเรียน  
 ทฤษฎี 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ ปฏิบัติ 2 ชั่วโมง/สัปดาห์ จำนวน 3 หน่วยกิต

หน่วย ที่	หน่วยการเรียนรู้	เวลาเรียน (ชม.)		
		ทฤษฎี	ปฏิบัติ	รวม
1	งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร	4	4	8
2	งานจัดการงานจัดเลี้ยง	4	4	8
3	งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง	4	4	8
4	งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง	4	4	8
5	งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง	8	8	16
6	งานขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม	10	10	20
	<b>ประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา</b> ปฏิบัติงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยงในงานบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ตามมาตรฐานอาชีพ และพัฒนาศักยภาพบุคลากรในสาขาวิชาชีพการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้มีมาตรฐานและเป็นที่ยอมรับ	2	2	4
	<b>รวม</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>72</b>

### กิจกรรมการเรียนการสอน

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์การเรียนรู้ให้ผู้เรียนทราบ
2. สนทนาโต้ตอบ แลกเปลี่ยนข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ของการสื่อสารในสถานการณ์ต่างๆ
3. แจกใบงาน ใบมอบหมายงาน
4. การศึกษาค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลการเรียนรู้ต่างๆ
5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสนอความคิดเห็น สรุปบทเรียน
6. ทดสอบหลังเรียน

### การวัดผลประเมินผล/ระดับคะแนน

#### รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	30	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	30	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
	<b>รวม</b>	<b>100</b> คะแนน

#### ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3


คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 - 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 - 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 - 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 - 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

### สื่อการเรียนการสอน/หนังสือเรียน/หนังสือประกอบ

1. ชุดฝึก
2. Powerpoint
3. ใบงาน/แบบฝึกหัด
4. สื่อการสอน

### แหล่งเรียนรู้เพิ่มเติม

1. อินเทอร์เน็ต (Internet)
2. ห้องสมุด/ห้องปฏิบัติการ
3. E-book

	<b>แผนการจัดการเรียนรู้</b>	หน่วยที่...1...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...1-2.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภัตตาคาร ประเภท องค์ประกอบ หลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร คุณสมบัติของพนักงานบริการที่ควรมี และประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่จำเป็นต้องยึดถือและนำมาใช้ปฏิบัติ
- 1.2 ระบุมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ
- 1.3 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย
- 1.4 รับผิดชอบ และจัดเก็บสิ่งของประเภทอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.5 จัดเตรียม เสิร์ฟ และจัดเก็บอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.6 ทำความสะอาดสิ่งของ พื้นที่และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.7 ระบุมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร
- 1.8 ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
  2. การสัมภาษณ์
  3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
  4. การจำลองสถานการณ์
- 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
1. ผลการสัมภาษณ์
  2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
  3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
  4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
  5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร ประเภท องค์ประกอบ หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายและบอกวิวัฒนาการของภัตตาคารได้
2. จำแนกประเภทของการดำเนินธุรกิจภัตตาคารได้
3. อธิบายองค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารที่สำคัญ และบอกหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนิน ธุรกิจภัตตาคารได้
4. อธิบายคุณสมบัติที่ควรมีของพนักงานบริการภัตตาคารได้
5. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย

### 5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของภัตตาคาร
2. วิวัฒนาการของภัตตาคาร
3. ประเภทของการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
4. องค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารที่สำคัญ
5. หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
6. คุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี

### 6. กิจกรรมการเรียนรู้

#### สอนครั้งที่ 1 ชั่วโมงที่ 1-4

#### 6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูผู้สอนกล่าวต้อนรับนักเรียน พร้อมแนะนำชื่อวิชาภัตตาคารและการจัดเลี้ยง อธิบายจุดประสงค์ของรายวิชาที่เน้นให้นักเรียนมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการดำเนินงานภัตตาคาร การให้บริการจัดเลี้ยง การจัดการอาหาร เครื่องดื่ม การบริการ และสุขอนามัย

#### 6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาหัวข้อความหมายและความสำคัญของภัตตาคารและการจัดเลี้ยง ครูอธิบายให้เข้าใจว่าภัตตาคารคืออะไร การจัดเลี้ยงมีความสำคัญอย่างไรในงานบริการ ยกตัวอย่างรูปแบบการจัดเลี้ยง เช่น งานแต่งงาน สัมมนา งานเลี้ยงรับรองลูกค้า

2. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาหัวข้อ ประเภทของภัตตาคารและรูปแบบของการจัดเลี้ยง ครูแนะนำประเภทของภัตตาคาร เช่น Fine Dining Fast Food Buffet อธิบายรูปแบบการจัดเลี้ยง เช่น จัดเลี้ยงในสถานที่ (On-Premise) จัดเลี้ยงนอกสถานที่ (Off-Premise)

3. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาหัวข้อ โครงสร้างองค์กรภัตตาคารและบทบาทหน้าที่ของบุคลากร อธิบายโครงสร้างของแผนกต่าง ๆ เช่น แผนกครัว แผนกบริการหน้าร้าน แผนกเครื่องดื่ม อธิบายหน้าที่ของหัวหน้าภัตตาคาร พนักงานบริการ เชฟ ผู้ช่วยครัว

4. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาหัวข้อ มารยาทในการให้บริการและการสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า ครูเน้นย้ำทักษะการพูด น้ำเสียง สีหน้า การแต่งกาย ยกตัวอย่างสถานการณ์จริงในการให้บริการ

5. กิจกรรมการเรียนรู้แบบ Active Learning จำลองบทบาทการให้บริการในภัตตาคาร แบ่งนักเรียนออกเป็นกลุ่ม เพื่อสวมบทบาทเป็นพนักงานเสิร์ฟ ผู้จัดการร้าน และลูกค้า จัดสถานการณ์จำลอง เช่น การรับออเดอร์ การตอบคำถามลูกค้า การแนะนำเมนู หลังจบกิจกรรม ครูให้แต่ละกลุ่มสะท้อนผลการเรียนรู้ (Reflection)

### 6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูสรุปประเด็นสำคัญร่วมกับผู้เรียน ใช้คำถามปลายเปิด เช่น นักเรียนคิดว่าปัจจัยใดที่ทำให้ภัตตาคารประสบความสำเร็จ หรือ ในฐานะผู้ให้บริการ เราควรมีทัศนคติแบบใดเพื่อสร้างความประทับใจให้ลูกค้า

2. มอบหมายงาน ให้นักเรียนเขียนบันทึกสรุปเนื้อหา พร้อมค้นคว้าตัวอย่างภัตตาคารที่ประสบความสำเร็จ 1 แห่ง และอธิบายรูปแบบการจัดเลี้ยงของภัตตาคารนั้น

## สอนครั้งที่ 2 ชั่วโมงที่ 5-8

### 6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ทบทวนสาระสำคัญจากสัปดาห์ก่อน ครูซักถามโดยใช้คำถามนำ เช่น ใครจำได้ว่าภัตตาคารมีประเภทใดบ้าง
2. นักเรียนแต่ละคนแชร์ประสบการณ์ นักเรียนเล่าเรื่องการไปรับประทานอาหารในร้านหรือเข้าร่วมงานเลี้ยงที่เคยประทับใจและไม่ประทับใจ ครูใช้คำถามสะท้อนความคิด เช่น อะไรที่ทำให้คุณประทับใจในบริการนั้น

### 6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาหัวข้อ ขั้นตอนการวางแผนและจัดงานเลี้ยง เริ่มตั้งแต่รับความต้องการลูกค้า การจัดทำเมนู การเตรียมสถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์
2. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาหัวข้อ การควบคุมต้นทุนในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง อธิบายหลักการคิดต้นทุนอาหาร (Food Cost) และการตั้งราคาขาย อธิบายเรื่องการบริหารของเสีย (Waste Management)
3. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาหัวข้อ สุขอนามัยและความปลอดภัยในงานบริการอาหาร เน้นข้อควรระวังในการเตรียมอาหาร การล้างมือ การเก็บรักษาวัตถุดิบ อ่างอิงแนวทางจากหลักเกณฑ์ GMP / HACCP
4. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาหัวข้อ แนวโน้มของธุรกิจภัตตาคารและการจัดเลี้ยงในอนาคต เช่น การใช้เทคโนโลยีในการจองโต๊ะ เมนูออนไลน์

### 6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. เปิดอภิปรายในชั้นเรียนโดยตั้งคำถาม เช่น หากคุณต้องจัดงานเลี้ยงบริษัท 50 คนในสวนหลังบ้าน คุณจะเริ่มต้นวางแผนอย่างไร ให้นักเรียนระดมสมองและเสนอแนวทางเป็นรายกลุ่ม
2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน
3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน
4. มอบหมายให้นักเรียนทำใบงานหน่วยการเรียนรู้

## 7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมือง

## 8. หลักฐานการเรียนรู้

### 8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

## 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

1) ใบงานหน่วยการเรียนรู้

### 9. การวัดและประเมินผล

#### รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	30	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/ กิจกรรม	30	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
รวม	100	คะแนน

#### ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 - 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 - 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 - 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 - 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

### 10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน


.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

	<b>ใบความรู้ที่ 1</b>	หน่วยที่...1...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...1-2.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภัตตาคาร ประเภท องค์ประกอบ หลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร คุณสมบัติของพนักงานบริการที่ควรมี และประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่จำเป็นต้องยึดถือและนำมาใช้ปฏิบัติ
- 1.2 ระบุมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ
- 1.3 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย
- 1.4 รับผิดชอบ และจัดเก็บสิ่งของประเภทอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.5 จัดเตรียม เสิร์ฟ และจัดเก็บอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.6 ทำความสะอาดสิ่งของ พื้นที่และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย

1.7 ระบุมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร

1.8 ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์

### 3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ -

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร ประเภท องค์ประกอบ หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายและบอกวิวัฒนาการของภัตตาคารได้
2. จำแนกประเภทของการดำเนินธุรกิจภัตตาคารได้
3. อธิบายองค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารที่สำคัญ และบอกหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนิน ธุรกิจภัตตาคารได้
4. อธิบายคุณสมบัติที่ควรมีของพนักงานบริการภัตตาคารได้
5. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย

### 5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของภัตตาคาร
2. วิวัฒนาการของภัตตาคาร
3. ประเภทของการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
4. องค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารที่สำคัญ
5. หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
6. คุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี

## เนื้อหาการเรียน/การสอน

### 1.1 ความหมายของภัตตาคาร

**ภัตตาคาร หรือ ร้านอาหาร** เป็นร้านที่คอยบริการอาหารตามความต้องการของลูกค้า ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง อาคารที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ทอม พาวเวอร์ ให้ความหมายของ “ภัตตาคาร” หรือ “restaurant” ว่าคำว่า “restaurant” มาจากภาษาฝรั่งเศส ซึ่งหมายถึง การให้กำลังงาน (restorer of energy) โดยใช้คำนี้มาตั้งแต่ต้นคริสต์ศักราช 1700 (ประมาณ พ.ศ. 2243) เพื่ออธิบายถึงสถานที่ให้บริการซูปและขนมปัง ในปัจจุบันคำว่าภัตตาคาร เป็นคำที่ใช้เรียกสถานที่สาธารณะที่มีการเตรียมอาหารสำหรับผู้บริโภคหรืออาหารนอกสถานที่

อนิรุทธ์ เจริญสุข ได้ให้ความหมาย “ภัตตาคาร” หมายถึง สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการตกแต่งอาคารที่เป็นเอกลักษณ์ ลักษณะการให้บริการที่ครบครัน ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

## 1.2 วิวัฒนาการของภัตตาคาร

คำว่า **Restaurant** เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส **restaurer** ซึ่งแปลว่า **Restore** ปรากฏว่าใช้ครั้งแรกเมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 16 ซึ่งร้านอาหารในสมัยนั้นไม่มีความหลากหลายเท่าในสมัยนี้ คือจะมีแต่อาหารธรรมดาในราคาปกติ จะมีอาหารเพียงชนิดเดียว เปิดขายอาหารให้กับพวกนักเดินทางและไม่มีที่นั่งรับประทานภายในร้าน ร้านอาหารซึ่งเก่าแก่ที่สุดตามบันทึกสถิติโลกกินเนสส์ ได้บันทึกไว้ว่า ร้าน **Sobrino De Butin** กรุงมาดริด ประเทศสเปน เป็นร้านอาหารที่เก่าแก่ที่สุดโลก เปิดทำการเมื่อปี ค.ศ. 1725 และยังคงเปิดทำการในปัจจุบัน ร้านอาหารไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลยจนกระทั่งมาถึงในปี ค.ศ. 1765 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการปฏิวัติฝรั่งเศส มีการปรับปรุงร้านอาหารจากการที่เป็นที่ที่ขายอาหารที่มีเพียงอย่างเดียวในแต่ละวัน ให้กลายเป็นร้านอาหารที่สามารถรับประทานอาหารภายในได้ มีโต๊ะมีเก้าอี้ มีการบริการที่ดีกว่าเดิม มีรายการอาหารให้เลือกหลากหลาย



รูปที่ 1.1 ร้าน Sobrino De Butin กรุงมาดริด ประเทศสเปน  
(ที่มา: <http://realmetro.com>)

งานการครัวก็พัฒนาไปพร้อมกับการพัฒนาร้านอาหาร โดยมีเชฟ Auguste Escoffier ผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็น **“บิดาแห่งการครัว”** เพราะเชฟผู้นี้เป็นผู้ที่ริเริ่มการบริการอาหารแบบใหม่ พัฒนารสชาติ สูตร และเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งเป็นรากฐานให้พัฒนามาถึงปัจจุบัน

### วิวัฒนาการของภัตตาคารในไทย

เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นยุคของการเปิดประเทศ มีการสร้างที่พักแรมตะวันตกลักษณะคล้าย “โฮเต็ล” ชื่อ บอร์ดดิ้ง เฮาส์ (Boarding houses) ที่ตำบลโคกควาย ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในปี พ.ศ. 2506 มีการสร้างโรงแรมขึ้น 2 โรงแรมคือ โรงแรมโอเรียนเต็ล (Oriental hotel) และโรงแรมฟิชเชอร์ (Fisher's hotel) ในสมัยนั้นเอง พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวมีคอฟฟี่ช็อปแห่งแรกชื่อ ร้านกาแฟนรสิงห์ตั้งอยู่ที่ถนนเสือป่า ดำเนินการโดยทางราชการ กรมมหรสพหลวงจัดดนตรีแสดงที่คอฟฟี่ช็อปแห่งนี้



รูปที่ 1.2 ร้านอาหารเฟรนช์ ร้านอาหารแห่งแรกของประเทศไทย  
(ที่มา: <https://food.mthai.com>)

พ.ศ. 2465 สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว มีโรงแรมที่ดำเนินการโดยทางราชการเป็นแห่งแรก คือ โรงแรมหัวหิน สร้างเพื่อรองรับแขกเมือง สร้างแบบยุโรป มีอาหารอย่างดีแบบอังกฤษ พนักงานเสิร์ฟพุงผ้าม่วง ใส่เสื้อราชปะแตน และสถานที่จัดเลี้ยงหรูหราที่สุดในสมัยนั้น อีก 4 ปีต่อมา มีการตัดแปลงวังพญาไทเป็นโรงแรม เรียกว่า ไฮเต็ลวังพญาไท สมเด็จพระเจ้าพี่ยาเธอ กรมหลวงกำแพงเพชรอัครโยธิน ผู้บัญชาการกรมการรถไฟแผ่นดินเป็นผู้อำนวยการโรงแรม หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง จึงได้เปลี่ยนเป็นโรงพยาบาลทหารบกหรือ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าในปัจจุบัน

ด้านเครื่องดื่มในยุคนั้น ย่านยานนาวามีร้านที่เรียกว่า "เปียร์ฮอลล์" เป็นสถานที่เด่นรำ มีอาหารขายพร้อมสุราต่างประเทศ ต่อมาจึงนิยมเปิดขายอีกหลายแห่ง และทางบริษัทเปียร์ที่ผลิตในไทย ได้ทำการส่งเสริมการขายประสบความสำเร็จ ทำให้คนไทยหันมาดื่มเปียร์ที่ผลิตในไทยกันมากขึ้นสำหรับร้านอาหารไทยทั่วไป เช่น ร้านขายอาหารจีน มักตั้งในย่านถนนเยาวราช ถนนราชวงศ์ ถนนทรงวาด เป็นต้น อาหารที่ขายมีทั้งพะหมี่ ก๋วยเตี๋ยว ข้าวมันไก่ มีบริการเสิร์ฟถึงรถ โดยเอาถาดอาหารแขวนไว้ที่หน้าต่างรถ หากไม่เอามา นั่งรับประทานที่ริมถนน และในย่านเยาวราช มีการสร้างอาคารสูง 7-9 ชั้น เพื่อเป็นที่ขายอาหารจีนอย่างหรูหรา มีโรงน้ำชาโรงนวด โรงระบำและบ่อนการพนัน ความเจริญของร้านอาหารจีนทำให้เกิดภัตตาคารจีนขนาดใหญ่เกิดขึ้นหลายแห่ง รวมทั้งเป็นแหล่งที่ขายอาหารสำหรับนักท่องเที่ยวตอนกลางคืน ร้านอาหารที่ได้รับความนิยมในอดีต เช่น อาหารอินเดีย จะมีมากในย่านที่คนอินเดียอาศัยอยู่ เช่น ถนนสุรวงศ์ บางรัก และย่านพาหุรัด

ในปี พ.ศ. 2502 รัฐบาลได้จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย) ทำหน้าที่ขยายเศรษฐกิจการท่องเที่ยว ทำให้เกิดโรงแรมขนาดใหญ่ มีวิธีการจัดการที่ได้มาตรฐานสากลในด้านอาหารและเครื่องดื่ม มีการปั้นเนยเทียม การแกะสลักน้ำแข็ง ใช้ไฟส่องประดับโต๊ะอาหาร มีการแข่งขันทางด้านบริการ และสถานที่ ๆ ให้ความหรูหรา

## 1.3 ประเภทของการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร

การจัดแบ่งประเภทของภัตตาคารมีหลายรูปแบบทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการบริหารและการบริการเป็นหลัก ดังจะยกตัวอย่างการจัดแบ่งประเภทของภัตตาคารตามรูปแบบการบริการได้ดังนี้

### 1.3.1 ภัตตาคารแบบครอบครัวหรือภัตตาคารเชิงธุรกิจ

ภัตตาคารแบบครอบครัวให้บริการอาหารค่อนข้างหลากหลายแก่ลูกค้า เพื่อเลือกรับประทานในราคาปานกลาง ภัตตาคารแบบครอบครัวอาจจำหน่ายเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ ซึ่งปกติ ได้แก่ เบียร์ และไวน์ ซึ่งต้องมีใบอนุญาตการจำหน่ายด้วย การตกแต่งภายในร้านจะค่อนข้างสว่างสดใส ภายในร้านจะมีโต๊ะเคาเตอร์และที่นั่งที่จัดเป็นช่อง (Booths) มีลานจอดรถให้บริการแก่ลูกค้าที่มาใช้บริการภายในร้าน ท่าเลที่ตั้งที่เหมาะสมเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้ร้านค้าในรูปแบบดังกล่าวประสบความสำเร็จได้

### 1.3.2 คี้อฟฟี่ช็อป (Coffee Shops)

ร้านอาหารชนิดนี้มีลักษณะเป็นการให้บริการแบบรวดเร็ว หรือรับประทานด่วน (Fast-Food Service) ลูกค้าหมุนเวียนเข้ามารับประทานอาหารจำนวนมากโดยใช้เวลาสั้นๆ ในร้านอาหารนี้ การบริการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการที่เคาเตอร์บริการ การตกแต่งภายในร้านก็ไม่หรูหราแต่เป็นการตกแต่งแบบง่าย ๆ ราคาอาหารค่อนข้างต่ำ ท่าเลที่ตั้งของธุรกิจร้านอาหารประเภทนี้พบในแถบย่านชุมชนและย่านการค้า ที่มีความสำคัญในการดำเนินธุรกิจ มีการบริการที่รวดเร็วเพื่อให้บริการลูกค้าอย่างต่อเนื่อง



รูปที่ 1.3 คี้อฟฟี่ช็อป (Coffee Shops)

(ที่มา: [www.behance.net](http://www.behance.net))

### 1.3.3 คาเฟ่ที่เรีย (Cafeterias)

ร้านคาเฟ่ที่เรีย เป็นร้านอาหารที่พบในศูนย์การค้า สนามบิน สถาบันการศึกษา หรือย่านสำนักงาน ซึ่งเป็นทำเลที่ดี ลูกค้าที่มาใช้บริการจะต้องบริการตัวเองในการรับประทานอาหาร ในคาเฟ่ที่เรียบริการอาหารค่อนข้างจำกัดกว่าภัตตาคารทั่ว ๆ ไป การจัดสถานที่เพื่อเตรียมอาหารมีความสำคัญมาก



รูปที่ 1.4 คาเฟ่ที่เรีย (Cafeterias)  
(ที่มา: <https://focus.flokk.com>)

### 1.3.4 กูร์เมต์ภัตตาคาร (Gourmet Restaurants)

กูร์เมต์ภัตตาคารเป็นภัตตาคารที่มีการลงทุนสูงกว่าภัตตาคารหรือร้านอาหารประเภทอื่น ๆ เนื่องจากมีการลงทุนในการออกแบบและตกแต่งร้านเพื่อให้เกิดความหรูหรา ราคาและค่าบริการในภัตตาคารชนิดนี้มุ่งลูกค้าเป้าหมายที่มีอำนาจการซื้อสูง รายการอาหารและเครื่องดื่มจะได้รับการเลือกและจัดเป็นอย่างดีเช่นเดียวกับพนักงานบริการที่ได้รับการฝึกหัดมาค่อนข้างดีเช่นกัน ชื่อเสียงของรสชาติ อาหาร การบริการที่ดี เยี่ยม บรรยากาศ และการตกแต่งที่มีรสนิยมจะช่วยเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดึงดูดลูกค้า



### 1.3.5 ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ (Ethnic Restaurants)

ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติจะให้บริการอาหารพิเศษเฉพาะรายการอาหารประจำท้องถิ่น หรือประจำชาตินั้น ๆ เช่น ภัตตาคารอาหารจีน ภัตตาคารอาหารอิตาเลียน ภัตตาคารอาหารฝรั่งเศส และภัตตาคารอาหารญี่ปุ่น เป็นต้น การตกแต่งภายในร้านก็เน้นลักษณะประจำชาติ เช่นเดียวกับรายการอาหาร (Menu) และเครื่องแบบพนักงานเน้นความเป็นเอกลักษณ์ของแต่ละชาติ การเตรียมอาหารของภัตตาคารจะใช้เครื่องปรุงและรักษารูปแบบของต้นตำหรับเพื่อบริการให้แก่ลูกค้า



### 1.3.6 ร้านอาหารจานเดียว (Fast-Food Restaurants)

ร้านอาหารจานเดียว ได้รับความนิยมของผู้คนในเมืองธุรกิจขนาดใหญ่ที่ต้องรีบร้อนในการทำงาน การเดินทางและการรับประทานอาหาร ร้านอาหารจานเดียวจะบริการอาหารแก่ลูกค้าทั้งที่รับประทานในร้านหรือซื้อออกไป รายการอาหารที่บริการมีค่อนข้างจำกัดแต่ราคาค่อนข้างต่ำ มีความรวดเร็วในการให้บริการร้านอาหารจานเดียวจะต้องเปิดให้บริการแก่ลูกค้าเป็นระยะเวลายาวนานหลายชั่วโมงต่อวัน และเปิดทุกวันตลอดสัปดาห์ จะไม่มีการบริการเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์แก่ลูกค้า

### 1.3.7 ร้านเดลี (Deli Shops)

ร้านขายอาหารสำเร็จรูปเป็นการผสมผสานการให้บริการอาหารสำเร็จรูปประเภทเนื้อแช่แข็ง เนย (Butter) แซนวิช (Sandwiches) สลัด (Salads) และอาหารสำเร็จรูปประเภทอื่น ๆ ร้านเดลีบางร้านอาจมีที่นั่งค่อนข้างจำกัดในร้านไว้บริการลูกค้าด้วย มักจะตั้งอยู่ในทำเลที่มีผู้คนหนาแน่น เช่น บริเวณห้างสรรพสินค้าหรือศูนย์การค้าระยะเวลาที่เปิดบริการก็ไม่ยาวนานนัก ปกติจะเปิดตั้งแต่ 09.00 น. ถึง 17.00 หรือ 21.00 น. การลงทุนเปิดร้านชนิดนี้ค่อนข้างต่ำ เช่น ค่าจ้างพนักงานไม่สูงนัก เพราะใช้แรงงานน้อย เจ้าของกิจการเป็นผู้ขายเอง และอาจมีผู้ช่วยอีกหนึ่งหรือสองคน



รูปที่ 1.7 ร้านเดลี (Deli Shops)

### 1.3.8 ภัตตาคารบุฟเฟต์ (Buffet Restaurants)

ภัตตาคารแบบช่วยตัวเองของลูกค้า ปกติมักจะบริการเครื่องดื่ม เช่น สุราชนิดต่าง ๆ เบียร์ และไวน์ ด้วย ทางร้านจะให้บริการแก่ลูกค้าสำหรับการส่งเครื่องดื่มที่โต๊ะลูกค้าโดยตรง สำหรับอาหารที่บริการแก่ลูกค้าจะเป็นอาหารประเภทร้อนและเย็น อาหารที่บริการจะมีเพียงราคาเดียวทั้งร้าน ซึ่งปกติจะเป็นราคาที่ไม่สูงมากนักเพื่อดึงดูดลูกค้าให้มาอุดหนุน



รูปที่ 1.8 ภัตตาคารบุฟเฟต์ (Buffet Restaurants)

(ที่มา: <https://bk.asia-city.com>)

### 1.3.9 เลานจ์และบาร์ (Lounge Bar)

โรงแรมขนาดใหญ่นอกจากมีพื้นที่บริเวณล็อบบี้เป็นที่นั่งพักสำหรับบุคคลทั่วไปแล้ว ยังมีพื้นที่เป็นเลานจ์ไว้ให้บริการอาหารว่าง ของหวาน และเครื่องดื่ม เพื่อให้บริการแก่ผู้มาพักในโรงแรม หรืออาจจะมีการนัดหมายระหว่างผู้ที่มาพักในโรงแรมกับบุคคลภายนอก ในเลานจ์อาจจะมีพนักงานเสิร์ฟคอยให้บริการและพูดคุยบาร์อาจจะมีที่นั่งหน้าเคาเตอร์บาร์ และมีดนตรีบรรเลงสร้างบรรยากาศแก่ผู้มาใช้บริการ



รูปที่ 1.9 เลาจน์และบาร์  
(ที่มา: [www.thepresslounge.com](http://www.thepresslounge.com))

#### 1.4 องค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารที่สำคัญ

องค์ประกอบของการจัดการ (ภัตตาคาร) มีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. การวางแผนที่ดี (Planning)
2. การจัดระเบียบงานที่เหมาะสม (Organizing)
3. การจัดทีมและผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ (Staffing)
4. การแนะนำหรือการสั่งงาน (Directing) ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์
5. การควบคุม (Controlling) ติดตามผลงานในการบัญชีและบริการต่าง ๆ
6. การเสนอผลงาน (Reporting)
7. แนวคิดใหม่ ๆ หรือการบูรณาการของการจัดการ (Innovating)

การบริหารงานจะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบ 7 ข้อ ที่กล่าวแล้วทั้งสิ้น และผู้ให้บริการ ต้องการความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ การบริการจะต้องมีบุคลากรเป็นองค์ประกอบของการจัดการร้านอาหารให้ได้ผลกำไรและมีประสิทธิภาพ การใช้บุคลากรที่ต้องใช้ให้เหมาะสมกับความรอบรู้ ความสามารถ และต้องใช้หลักจิตวิทยาการทำงานของมนุษย์ การทำงานร่วมกันย่อมมีพฤติกรรมและลีลาแบบฉบับต่างกันซึ่งผู้จัดการภัตตาคารต้องยึดหลักการตัดสินใจ และสื่อสารการประชาสัมพันธ์เป็นประจำวัน เพื่อการบริหารงานให้บรรลุเป้าหมาย



## 1.5 หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร

หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร 5 ประการ ดังนี้ คือ

### 1.5.1 สภาพแวดล้อมดี (Good Environment)

1. ที่ตั้งเหมาะสม (good location) และถูกต้อง
2. การตกแต่งสถานที่ (decoration) ตกแต่งอย่างสวยงาม
3. ความสะอาด (cleanliness) ตลอดจนห้องอาหาร ห้องครัว และห้องน้ำ ฯลฯ
4. บริการที่จอดรถ (parking area)



รูปที่ 1.10 สภาพแวดล้อมดี (Good Environment)  
(ที่มา: [www.essentialhome.eu](http://www.essentialhome.eu))

### 1.5.2 การบริการเป็นกันเอง (Good Friendly Service)

1. ลูกค้าต้องการรับบริการเพราะลูกค้ารู้สึกว่าเป็นผู้ได้รับเกียรติ (feel so welcome there)
2. ทักษะคติของผู้บริการและผู้รับบริการ
3. การจัดการดีเยี่ยม
4. มารยาทของผู้ให้บริการ เช่น ยิ้ม บุคลิกภาพทั่วไป
5. การฝึกอบรมมารยาทของพนักงาน
6. การบริการแบบง่าย ๆ สำหรับความสะดวกของผู้รับบริการ เช่น การจัดเครื่องดื่ม
7. ความสุภาพอ่อนโยน (courteous) และเป็นมิตร (friendly) กับลูกค้า เช่น สวัสดี ขอบคุณ พบกันใหม่ เชิญโอกาสหน้ามาอุดหนุนอีกนะคะ



รูปที่ 1.11 การบริการเป็นกันเอง (Good Friendly Service)  
(ที่มา: [www.republicmasterchefs.com](http://www.republicmasterchefs.com))

### 1.5.3 อาหารและเครื่องดื่มมีรสชาติที่ดี (Good Food and Beverages)

1. ธรรมชาติของมนุษย์จะมีแต่คำติชมรสชาติอาหารอยู่เสมอ
2. การบริการอาหารเครื่องดื่มที่ดีเลิศ ลูกค้าจะช่วยเผยแพร่ชื่อเสียงให้ (a reputation for good food)



รูปที่ 1.12 อาหารและเครื่องดื่มมีรสชาติที่ดี (Good Food and Beverages)  
(ที่มา: <https://tradefest.io/en>)

### 1.5.4 ราคาที่เหมาะสม (Good Value)

1. รสนิยมหรือค่านิยม (Value) ของผู้รับบริการ
2. ราคาที่เหมาะสมและอาหารมีรสชาติดี มีโอกาสที่จะชักจูงลูกค้ารายอื่น ๆ อีกต่อไป
3. ลูกค้าหรือผู้รับบริการ รับประทานอาหารเหมาะสมกับค่าของเงินในแง่คิดทางเศรษฐกิจ

### 1.5.5 การจัดการและควบคุมกิจการดี (Good Management Controls)

เพื่อให้ได้มาซึ่งผลกำไรจากการลงทุน การจัดการจึงต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพทุกด้านตลอดจนการฝึกอบรมพนักงาน การควบคุมด้านรายได้ และค่าใช้จ่าย และค่าอาหาร ตลอดจนถึงตั้งราคาที่เหมาะสม



รูปที่ 1.13 Mirazur (Menton, France) ร้านอาหารอันดับ 1 ของโลก ปี 2019  
(ที่มา: [www.gamberorosso.it](http://www.gamberorosso.it))

## 1.6 คุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี

1. ร่างกายสะอาด หน้าตา มือ นิ้ว หู คอ ส่วนต่าง ๆ ของร่างกาย อย่าให้เห็นรอยของความสกปรก
2. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว ผู้หญิงไว้เล็บได้ให้ยาวพองาม และอย่าทาเล็บสีฉูดฉาด
3. พนักงานชายควรไว้ผมสั้น หวีให้เรียบร้อย พนักงานหญิงรวบผมอย่าปล่อยให้รุงรัง
4. ผู้ชายห้ามไว้หนวด เครา แม้จะเป็นการไว้หนวด เคราอย่างเรียบ ๆ ก็ตาม ไม่สวมแว่นตาดำ
5. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก ไม่รับประทานอาหารชนิดที่มีกลิ่นจัด ๆ ระหว่างปฏิบัติหน้าที่
6. ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง ๆ หรือฉุนจัดขณะปฏิบัติหน้าที่
7. เสื้อผ้าต้องสะอาดรีดให้เรียบ อย่าให้มีรอยยับย่นไม่เรียบร้อย
8. ถ้าเป็นเครื่องแบบมีเครื่องหมายไม่ว่าจะเป็นโลหะหรืออย่างอื่นใดปะทับอกเสื้อ จะต้องติดเครื่องหมายให้เรียบร้อย เครื่องหมายที่เป็นโลหะต้องขัดให้มัน สะอาด เป็นเงา
9. รองเท้าต้องขัดให้มัน ถ้าเป็นรองเท้าผ้าใบต้องทาสีและไม่ควรใช้รองเท้าที่มีสีสนับสลับสีกันเป็นแพนซีดูงเท้าสีเรียบ ๆ ไม่ใช่สีฉูดฉาด ให้เข้ากับเครื่องแต่งกาย
10. กระจกมทุกเม็ด (ถ้ามี) ให้กลัดให้เรียบร้อย ถ้าเป็นกระจกโลหะต้องขัดให้มันสะอาด



11. ห้ามเคี้ยวอาหารหรือของคบเคี้ยวไว้ในปากขณะอยู่ต่อหน้าแขก หรือปฏิบัติในหน้าที่
12. ห้ามสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงานในหน้าที่แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าแขกก็ตาม
13. ห้ามเอามือล้วงใส่กระเป๋าเสื้อขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อหน้าแขกก็ตาม
14. เวลาจาม ไอ ห้ามไอจามรดหน้าแขก ให้หันหน้าไปทางอื่นให้ห่างแขกมากที่สุด และให้ใช้มือป้องปากหากใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากไม่ทัน
15. ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือสิ่งอื่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีแขกอยู่ต่อหน้าก็ตาม
16. ไม่เกา แคะ ล้วงมือตามส่วนต่าง ๆ ของร่างกายต่อหน้าแขก
17. ห้ามกัดเล็บเล่น ดัดนิ้วเล่น หรือหักนิ้วมือเล่น ให้เกิดเสียงดังต่อหน้าแขก
18. ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่ แม้จะเรื่องขบขัน ต้องสำรวมกริยาต่อหน้าแขก
19. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาตบต่อหน้าแขก
20. เวลายืนต่อหน้าแขกอย่าหายใจดัง ๆ แร้ง ๆ ให้พยายามเลี่ยงหน้าไปทางอื่นห่างจากตัวแขก
21. เวลาพูดกับแขกให้พอดียิน ไม่พูดเสียงดังเกินควร
22. ไม่นั่งพูดกับแขก ต้องลุกยืนและอยู่ในท่าสำรวม ตัวตรงแต่ไม่ใช่แข็งกระด้าง เวลายืนสั้นสั้นเท้าชิดกัน
23. พูดกับแขกเท่าที่จำเป็นจะต้องพูด ไม่พูดชวนคุยหรือพูดเล่นกับแขก แม้จะชวนคุยก็ต้องสำรวมกริยา คำพูด อย่ายพยามตีตนเสมอแขก แม้แขกจะให้ความสนนิทสนมก็ตาม
24. เลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ถกเถียงกับแขกไม่ว่าแขกจะเป็นผู้ผิดหรือถูกก็ตาม ถ้าแขกผิดก็พยายามชี้แจงให้แขกทราบโดยสุภาพ
25. ห้ามพูดติเตียน ค่อนแคะแขก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ทั้งสิ้น หรือในกรณีที่แขกไม่เข้าใจขนบธรรมเนียมประเพณี หรือภาษา ก็ให้พยายามแนะนำแขก ไม่ประณามแขก
26. ไม่แสดงความไม่สุภาพเรียบร้อยให้ปรากฏต่อหน้าแขก
27. ไม่ลุกลุกกลน แต่ก็ไม่ใช่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยเวลาบริการแขก
28. ไม่ยืนฟังโต๊ะ เก้าอี้ เสา กำแพง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีแขกหรือแขกน้อยก็ตาม
29. ห้ามแสดงท่าทางอิดโรยหรือเบื่อหน่ายถ้าไม่พอใจแขก แม้ว่าเราจะไม่ตั้งใจที่จะกระทำเช่นนั้น
30. เวลาเดินคู่กับแขก ไม่เดินนำหน้าให้เดินข้างเคียงแต่ค่อนข้างไปด้านหลังของแขกเล็กน้อย
31. อย่ายืนขวางทาง ดักหน้า หรือเดินชนแขก ถ้าเลี่ยงไม่ทันให้ยืนเฉย ๆ เพื่อให้แขกเดินผ่านไปก่อน
32. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่น เดินกอดอก หรือเดินเอามือไขว้หลัง
33. ห้ามจับกลุ่มคุยกันระหว่างพนักงานต่อหน้าแขกหรือหยอกเล่นระหว่างปฏิบัติหน้าที่

34. เวลารับคำสั่งจากแขกให้ฟังให้จบ หากมีเวลาควรทวนคำสั่งของแขกด้วย เมื่อไม่เข้าใจคำสั่งให้ถามจนเป็นที่เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงไปบริการตามคำสั่ง

35. เวลาจะกลับหลังหันจากแขก (เมื่อได้รับคำสั่งแล้ว) ให้ค่อย ๆ หมุนตัวเบาด้วยสันเท้า เพื่อป้องกันการกระทบกับแขกผู้อื่นที่สวนทางมา

36. เวลानำสิ่งของไปให้แขก หรือ บริการแขกต้องใส่ถาดที่จัดให้แล้วนำไป ห้ามใช้มือเปล่าถือไป

37. เวลาถือภาชนะไปบริการแขก ระวังอย่าให้มีเสียงของภาชนะกระทบกัน

38. ไม่ถือภาชนะ จาน ถาด แล้วเรียงจานภาชนะเล่น

39. เวลาเสิร์ฟอาหารเครื่องดื่ม ขณะใกล้ชิดแขกห้ามหายใจรดแขก เอียงหน้าไปอีกทางห่างจากแขก

40. การถือ การถอน การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม ห้ามถือเอาไปเสิร์ฟหรือใช้มือถอนเอามาถือไว้ต้องใช้ถาดรองรับ

41. เวลาจับมีดให้จับที่ด้ามมีด ซ้อนล้อมจับกลางคัน ถ้วยแก้วจับตรงกลางแก้ว ถ้าเป็นแก้วมีหูจับตรงหูขวดน้ำจับตรงกลางขวด เขี่ยก้นน้ำจับตรงหู

42. อย่าใช้นิ้วมือล้วงหรือคีบถ้วยแก้ว ถ้วยชา ถ้วยกาแฟ ให้หยิบยกใส่ถาดที่จัดรองรับ

43. การเก็บ การถอนจานอาหารที่รับประทานเสร็จแล้ว ให้ถือหลักดังนี้ เก็บจานที่มีขนาดใหญ่สุดก่อนแล้วจึงเก็บจานเล็กลงไปตามลำดับ แล้ววางจานก่อนหลังตามลำดับขนาดจานใหญ่ไปเล็ก

44. เวลาแรกให้ทักให้กล่าวคำว่าขอบคุณ (Thank you Sir, Madam)

45. เวลาแขกกล่าวคำว่าขอบใจแทนการให้รางวัล ให้ตอบว่า ยินดีรับใช้ With Pleasure หรือ You're Welcome

## 6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

### แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 1

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของภัตตาคาร
2. จงอธิบายวิวัฒนาการภัตตาคารของไทยในด้านเครื่องดื่ม
3. การดำเนินธุรกิจภัตตาคารแบ่งออกเป็นกี่ประเภท ได้แก่ประเภทใดบ้าง
4. การจัดการภัตตาคารมีองค์ประกอบอะไรบ้าง
5. จงอธิบายหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
6. จงยกตัวอย่างคุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี มา 10 ข้อ

### แบบทดสอบก่อนเรียนบทเรียนที่ 1

ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือชื่อคอฟฟี่ช็อปแห่งแรกของประเทศไทย
 

ก. กาแฟโอเรียนเต็ล	ข. กาแฟนรสิงห์
ค. กาแฟฟิชเซอร์	ง. กาแฟอโยธยา
2. หากภัตตาคารมีการจัดการและควบคุมกิจการที่ดี จะส่งผลอย่างไรต่อกิจการ
 

ก. เพิ่มความหลากหลายในการบริการ	ข. นำมาซึ่งผลกำไรจากการลงทุน
---------------------------------	------------------------------

ค. สร้างความจงรักภักดีต่อผู้ใช้บริการ

ง. ทำให้ร้านอาหารมีชื่อเสียงระดับโลก

3. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี

ก. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว

ข. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก

ค. ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง ขณะปฏิบัติหน้าที่

ง. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาตบต่อน้ำแขน

4. ภัตตาคารในข้อใดมีลักษณะเป็นเคาเตอร์และที่นั่งที่จัดเป็นช่อง

ก. คีอफीช็อป

ข. คาเฟ่ที่เรีย

ค. กูร์เมต์ภัตตาคาร

ง. ภัตตาคารแบบครอบครัว

5. ข้อใดคือความหมายของภัตตาคาร

ก. สถานที่ให้บริการห้องที่พัก

ข. สถานที่ให้บริการเช่าอาคาร

ค. จุดหลักของการบริการในโรงแรม

ง. สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม

6. ใครคือบิดาแห่งการครัว

ก. Auguste Escoffier

ข. Albert Einstein

ค. Mahatma Gandhi

ง. Mikhail Gorbachev

7. ข้อใดไม่ใช่หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร

ก. Good Value

ข. Good Community

ค. Good Friendly Service

ง. Good Food and Beverages

8. ข้อใดคือ Ethnic Restaurants

ก. ภัตตาคารบุฟเฟต์

ข. ภัตตาคารนานาชาติ

ค. ภัตตาคารเชิงธุรกิจ

ง. ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ

9. ข้อใดคือองค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารด้าน Organizing

ก. การควบคุม

ข. การวางแผนที่ดี

ค. การแนะนำหรือการสั่งงาน

ง. การจัดระเบียบงานที่เหมาะสม

10. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับหลักการจัดการภัตตาคารด้านสภาพแวดล้อมที่ดี

ก. ตกแต่งอย่างสวยงาม

ข. การจัดการดีเยี่ยม

ค. มารยาทของผู้ให้บริการ

ง. ความสุภาพอ่อนโยน

## 7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

### เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 1

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของภัตตาคาร

สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม มีการตกแต่งอาคารที่เป็นเอกลักษณ์ ลักษณะการให้บริการที่ครบครัน ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการได้มากที่สุด

2. จงอธิบายวิวัฒนาการภัตตาคารของไทยในด้านเครื่องดื่ม

ด้านเครื่องดื่ม ในยุคนั้น ย่านยานนาวามีร้านที่เรียกว่า "เปียร์ฮอลล์" เป็นสถานที่เด่นรำ มีอาหารขายพร้อมสุราต่างประเทศ ต่อมาจึงนิยมเปิดขายอีกหลายแห่งและทางบริษัทเปียร์ที่ผลิตในไทย ได้ทำการส่งเสริมการขายประสบความสำเร็จ ทำให้คนไทยหันมาดื่มเปียร์ที่ผลิตในไทยกันมากขึ้น

3. การดำเนินธุรกิจภัตตาคารแบ่งออกเป็นกี่ประเภท ได้แก่ประเภทใดบ้าง
  - 9 ประเภท ได้แก่
    1. ภัตตาคารแบบครอบครัวหรือภัตตาคารเชิงธุรกิจ (Family or Commercial Restaurants)
    2. คี้อฟฟี่ช็อป (Coffee Shops)
    3. คาเฟ่ที่เรีย (Cafeterias)
    4. กูร์เมต์ภัตตาคาร
    5. ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ (Ethnic Restaurants)
    6. ร้านอาหารจานเดียว (Fast-Food Restaurants)
    7. ร้านเดลี (Deli Shops)
    8. ภัตตาคารบุฟเฟต์ (Buffet Restaurants)
    9. เลาจน์และบาร์ (Lounge Bar)
4. การจัดการภัตตาคารมีองค์ประกอบอะไรบ้าง
  1. การวางแผนที่ดี (Planning)
  2. การจัดระเบียบงานที่เหมาะสม (Organizing)
  3. การจัดทีมและผู้ร่วมงานที่มีประสิทธิภาพ (Staffing)
  4. การแนะนำหรือการสั่งงาน (Directing) ด้านความมีมนุษยสัมพันธ์
  5. การควบคุม (Controlling) ติดตามผลงานในการบัญชีและบริการต่าง ๆ
  6. การเสนอผลงาน (Reporting)
  7. แนวคิดใหม่ ๆ หรือการบูรณาการของการจัดการ (Innovating)
5. จงอธิบายหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
  1. สภาพแวดล้อมดี (Good Environment)
  2. การบริการเป็นกันเอง (Good Friendly Service)
  3. อาหารและเครื่องดื่มมีรสชาติ (Good Food and Beverages)
  4. ราคาที่เหมาะสม (Good Value)
  5. การจัดการและควบคุมกิจการดี (Good Management Controls)
6. จงยกตัวอย่างคุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี มา 10 ข้อ
  1. ร่างกายสะอาด หน้าตา ตัว มือ นิ้ว หู คอ ส่วนต่างๆ ของร่างกาย อย่าให้เห็นรอยของความสกปรก
  2. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว ผู้หญิงไว้เล็บได้ให้ยาวพองาม และอย่าทาเล็บสีฉูดฉาด
  3. พนักงานชายควรไว้ผมสั้น หวีให้เรียบร้อย พนักงานหญิงรวบผมอย่าปล่อยให้รุงรัง
  4. ผู้ชายห้ามไว้หนวด เครา แม้จะเป็นการไว้หนวด เคราอย่างเรียบ ๆ ก็ตาม ไม่สวมแว่นตาดำ
  5. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก ไม่รับประทานอาหารชนิดที่มีกลิ่นจัด ๆ ระหว่างปฏิบัติหน้าที่
  6. ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นแรงๆ หรือฉุนจัดขณะปฏิบัติหน้าที่
  7. เสื้อผ้าต้องสะอาดรีดให้เรียบ อย่าให้มีรอยยับไม่เรียบร้อย
  8. ถ้าเป็นเครื่องแบบมีเครื่องหมายไม่ว่าจะเป็นโลหะหรืออย่างอื่นใดประทับบอกเสื้อ จะต้องติดเครื่องหมายให้เรียบร้อย เครื่องหมายที่เป็นโลหะต้องขัดให้มัน สะอาด เป็นเงา
  9. รองเท้าต้องขัดให้มัน ถ้าเป็นรองเท้าวางเท้าต้องทาสีและไม่ควรใช้รองเท้ามที่มีสีสนับสีกันเป็นแพนซี ถุงเท้าสีเรียบๆ ไม่ใช่สีฉูดฉาด ให้เข้ากับเครื่องแต่งกาย
  10. กระจกทุกเม็ด (ถ้ามี) ให้กลัดให้เรียบร้อย ถ้าเป็นกระจกโลหะต้องขัดให้มันสะอาด
  11. ห้ามเคี้ยวอาหารหรือของคบเคี้ยวไว้ในปากขณะอยู่ต่อหน้าแขก หรือปฏิบัติในหน้าที่

12. ห้ามสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติงานในหน้าที่แม้จะไม่อยู่ต่อหน้าแขกก็ตาม
13. ห้ามเอามือล้วงใส่กระเป๋าเสื้อขณะปฏิบัติหน้าที่ต่อหน้าแขกก็ตาม
14. เวลาจาม ไอ ห้ามไอจามรดหน้าแขก ให้หันหน้าไปทางอื่นให้ห่างแขกมากที่สุด และให้ใช้มือป้องปากหากใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากไม่ทัน
15. ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือสิ่งอื่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีแขกอยู่ต่อหน้าก็ตาม
16. ไม่เกา แคะ ล้วงมือตามส่วนต่างๆ ของร่างกายต่อหน้าแขก
17. ห้ามกัดเล็บเล่น ดินนิ้วเล่น หรือหักนิ้วมือเล่น ให้เกิดเสียงดังต่อหน้าแขก
18. ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่ แม้จะเรื่องขบขัน ต้องสำรวมกริยาต่อหน้าแขก
19. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาต่อหน้าแขก
20. เวลายืนต่อหน้าแขกอย่าหายใจดัง ๆ แรง ๆ ให้พยายามเลี่ยงหน้าไปทางอื่นห่างจากตัวแขก
21. เวลาพูดกับแขกให้พอได้ยิน ไม่พูดเสียงดังเกินควร
22. ไม่นั่งพูดกับแขก ต้องลุกยืนและอยู่ในท่าสำรวม ตัวตรงแต่ไม่ใช่แข็งกระด้าง เวลายืนส้นเท้าชิดกัน
23. พูดกับแขกเท่าที่จำเป็นจะต้องพูด ไม่พูดชวนคุยหรือพูดเล่นกับแขก แม้จะชวนคุยก็ต้องสำรวมกริยาคำพูด อย่ายุแย้มตีตนเสมอแขก แม้แขกจะให้ความสนทสนมก็ตาม
24. เลี่ยงการเจรจาโต้แย้ง ถกเถียงกับแขก ไม่ว่าแขกจะเป็นผู้ผิดหรือถูกก็ตาม ถ้าแขกผิดก็พยายามชี้แจงให้แขกทราบโดยสุภาพ
25. ห้ามพูดติเตียน ค่อนแคะแขก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องใด ๆ ทั้งสิ้น หรือในกรณีที่แขกไม่เข้าใจขนบธรรมเนียม ประเพณี หรือภาษา ก็ให้พยายามแนะนำแขก ไม่ประณามแขก
26. ไม่แสดงความไม่สุภาพเรียบริ้อยให้ปรากฏต่อหน้าแขก
27. ไม่ลูกลี้ลูกลอน แต่ก็ไม่ใช่เฉื่อยชาหรือเหม่อลอยเวลาบริการแขก
28. ไม่ยืนฟังโต๊ะ เก้าอี้ เส้า กำแพง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ แม้จะไม่มีแขกหรือแขกน้อยก็ตาม
29. ห้ามแสดงท่าทางอิดโรยหรือเบื่อหน่ายถ้าไม่พอใจแขก แม้ว่าเราจะไม่ตั้งใจที่จะกระทำเช่นนั้น
30. เวลาเดินคู่กับแขก ไม่เดินนำหน้าให้เดินข้างเคียงแต่ค่อนข้างด้านหลังของแขกเล็กน้อย
31. อย่ายืนขวางทาง ดักหน้า หรือเดินชนแขก ถ้าเลี่ยงไม่ทันให้ยืนเฉย ๆ เพื่อให้แขกเดินผ่านไปก่อน
32. ห้ามเดินแกว่งแขนเล่น เดินกอดอก หรือเดินเอามือไขว้หลัง
33. ห้ามจับกลุ่มคุยกันระหว่างพนักงานต่อหน้าแขกหรือหยอกเล่นระหว่างปฏิบัติหน้าที่
34. เวลารับคำสั่งจากแขกให้ฟังให้จบ หากมีเวลาควรทวนคำสั่งของแขกด้วย เมื่อไม่เข้าใจคำสั่งให้ถามจนเป็นที่เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงไปบริการตามคำสั่ง
35. เวลาจะกลับหลังหันจากแขก (เมื่อได้รับคำสั่งแล้ว) ให้ค่อย ๆ หมุนตัวเบาด้วยส้นเท้า เพื่อป้องกันการกระทบกับแขกผู้อื่นที่สวนทางมา
36. เวลานำสิ่งของไปให้แขก หรือ บริการแขกต้องใส่ถาดที่จัดให้แล้วนำไป ห้ามใช้มือเปล่าถือไป
37. เวลาถือภาชนะไปบริการแขก ระวังอย่าให้มีเสียงของภาชนะกระทบกัน
38. ไม่ถือภาชนะ จาน ถาด แล้วเรียงจานภาชนะเล่น
39. เวลาเสิร์ฟอาหารเครื่องดื่ม ขณะใกล้ชิดแขกห้ามหายใจรดแขก เอียงหน้าไปอีกทางห่างจากแขก
40. การถือ การถอน การเสิร์ฟอาหาร เครื่องดื่ม ห้ามถือเอาไปเสิร์ฟหรือใช้มือถอนเอามาถือไว้ ต้องใช้ถาดรองรับ
41. เวลาจับมีดให้จับที่ด้ามมีด ซ้อนส้อมจับกลางคัน ถ้วยแก้วจับตรงกลางแก้ว ถ้าเป็นแก้วมีหูจับตรงหู ขวดน้ำจับตรงกลางขวด เขี่ยก้นน้ำจับตรงหู
42. อย่าใช้นิ้วมือล้วงหรือคีบถ้วยแก้ว ถ้วยชา ถ้วยกาแฟ ให้หยิบยกใส่ถาดที่จัดรองรับ

43. การเก็บ การถอนจานอาหารที่รับประทานเสร็จแล้ว ให้ถือหลักดังนี้ เก็บจานที่มีขนาดใหญ่สุดก่อน แล้วจึงเก็บจานเล็กลงไปตามลำดับ แล้ววางจานก่อนหลังตามลำดับขนาดจานใหญ่ไปเล็ก

44. เวลาแขกให้ทิป ให้กล่าวคำว่าขอบคุณ (Thank you Sir, Madam)

45. เวลาแขกกล่าวคำว่าขอใจแทนการให้รางวัล ให้ตอบว่า ยินดีรับใช้ With Pleasure หรือ You're Welcome

### เฉลยแบบทดสอบก่อนเรียนบทเรียนที่ 1

#### ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกที่สุดเพียงคำตอบเดียว

- ข้อใดคือชื่อคอฟฟี่ชื่อดังแรกของประเทศไทย
 

ก. กาแฟโอเรียนเต็ล	ข. กาแฟนรสิงห์
ค. กาแฟฟิชเซอร์	ง. กาแฟอโยธยา
- หากภัตตาคารมีการจัดการและควบคุมกิจการที่ดี จะส่งผลอย่างไรต่อกิจการ
 

ก. เพิ่มความหลากหลายในการบริการ	ข. นำมาซึ่งผลกำไรจากการลงทุน
ค. สร้างความจงรักภักดีต่อผู้ใช้บริการ	ง. ทำให้ร้านอาหารมีชื่อเสียงระดับโลก
- ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี
 

ก. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว	ข. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก
ค. ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง ขณะปฏิบัติหน้าที่	ง. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาตบต่อน้ำแขน
- ภัตตาคารในข้อใดมีลักษณะเป็นเคาเตอร์และที่นั่งที่จัดเป็นช่อง
 

ก. คีอฟี่ซีอ็อป	ข. คาเฟ่รีเรีย
ค. กูร์เมต์ภัตตาคาร	ง. ภัตตาคารแบบครอบครัว
- ข้อใดคือความหมายของภัตตาคาร
 

ก. สถานที่ให้บริการห้องที่พัก	ข. สถานที่ให้บริการเช่าอาคาร
ค. จุดหลักของการบริการในโรงแรม	ง. สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
- ใครคือบิดาแห่งการครัว
 


ก. Auguste Escoffier	ข. Albert Einstein
ค. Mahatma Gandhi	ง. Mikhail Gorbachev
- ข้อใดไม่ใช่หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
 

ก. Good Value	ข. Good Community
ค. Good Friendly Service	ง. Good Food and Beverages
- ข้อใดคือ Ethnic Restaurants
 

ก. ภัตตาคารบุฟเฟต์	ข. ภัตตาคารนานาชาติ
ค. ภัตตาคารเชิงธุรกิจ	ง. ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ
- ข้อใดคือองค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารด้าน Organizing
 

ก. การควบคุม	ข. การวางแผนที่ดี
ค. การแนะนำหรือการสั่งงาน	ง. การจัดระเบียบงานที่เหมาะสม
- ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับหลักการจัดการภัตตาคารด้านสภาพแวดล้อมที่ดี
 

ก. ตกแต่งอย่างสวยงาม	ข. การจัดการดีเยี่ยม
ค. มารยาทของผู้ให้บริการ	ง. ความสุภาพอ่อนโยน

	<b>ใบกิจกรรมที่ 1</b>	หน่วยที่...1...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...1-2.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภัตตาคาร ประเภท องค์ประกอบ หลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร คุณสมบัติของพนักงานบริการที่ควรมี และประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่จำเป็นต้องยึดถือและนำมาใช้ปฏิบัติ
- 1.2 ระบุมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ
- 1.3 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย
- 1.4 รับผิดชอบ และจัดเก็บสิ่งของประเภทอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.5 จัดเตรียม เสิร์ฟ และจัดเก็บอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.6 ทำความสะอาดสิ่งของ พื้นที่และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.7 ระบุมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร
- 1.8 ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
  2. การสัมภาษณ์
  3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
  4. การจำลองสถานการณ์
- 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
1. ผลการสัมภาษณ์
  2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
  3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
  4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
  5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

## 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ -

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัยพิบัติ ประเภท องค์ประกอบ หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ภัยพิบัติ เพื่อปฏิบัติงานภัยพิบัติและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายและบอกวิวัฒนาการของภัยพิบัติได้
2. จำแนกประเภทของการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติได้
3. อธิบายองค์ประกอบของการจัดการภัยพิบัติที่สำคัญ และบอกหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนิน ธุรกิจ ภัยพิบัติได้
4. อธิบายคุณสมบัติที่ควรมีของพนักงานบริการภัยพิบัติได้
5. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย

### 5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของภัยพิบัติ
2. วิวัฒนาการของภัยพิบัติ
3. ประเภทของการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติ
4. องค์ประกอบของการจัดการภัยพิบัติที่สำคัญ
5. หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติ
6. คุณสมบัติของพนักงานบริการภัยพิบัติที่ควรมี

### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 1

เรื่อง หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติ
2. รู้จักการวิเคราะห์หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติ
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

คำชี้แจง

1. ให้นักเรียนแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในห้องให้ลงตัว)
2. ให้นักเรียนคิดธุรกิจภัยพิบัติมา 1 ธุรกิจ พร้อมอธิบายข้อมูลดังนี้
  - ชื่อภัยพิบัติ
  - ข้อมูลทั่วไปของภัยพิบัติ (ที่ตั้ง เป็นภัยพิบัติประเภทอะไร)
  - หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติ 5 ประการ นำมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจภัยพิบัติได้อย่างไร
3. ให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกันในเรื่องของหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติของตนเอง
4. สมาชิกในกลุ่มช่วยกันสรุปความคิดเห็นและเสนอแนวคิดร่วมกัน
5. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

**8. สรุปและวิจารณ์ผล**


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

**9. การประเมินผล**

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

**10. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม**

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>ใบงานที่ 1</b>	หน่วยที่...1...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...1-2.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 1 งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องภัตตาคาร ประเภท องค์ประกอบ หลักการสำคัญในการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร คุณสมบัติของพนักงานบริการที่ควรมี และประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่จำเป็นต้องยึดถือและนำมาใช้ปฏิบัติ
- 1.2 ระบุมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะ
- 1.3 ปฏิบัติตามระเบียบปฏิบัติด้านสุขลักษณะที่สอดคล้องกับมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดทางกฎหมาย
- 1.4 รับผิดชอบ และจัดเก็บสิ่งของประเภทอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.5 จัดเตรียม เสิร์ฟ และจัดเก็บอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.6 ทำความสะอาดสิ่งของ พื้นที่และเครื่องมือเครื่องใช้ที่เกี่ยวข้องกับอาหารตามมาตรฐานขององค์กรและข้อกำหนดด้านกฎหมาย
- 1.7 ระบุมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร
- 1.8 ปฏิบัติตามมาตรฐานและข้อกำหนดด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานส่วนบุคคลสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการนำเสนออาหาร

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
  2. การสัมภาษณ์
  3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
  4. การจำลองสถานการณ์
- 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)
1. ผลการสัมภาษณ์
  2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
  3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
  4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
  5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ -

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัยพิบัติ ประเภท องค์ประกอบ หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจ ภัยพิบัติ เพื่อปฏิบัติงานภัยพิบัติและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายและบอกวิวัฒนาการของภัยพิบัติได้
2. จำแนกประเภทของการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติได้
3. อธิบายองค์ประกอบของการจัดการภัยพิบัติที่สำคัญ และบอกหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนิน ธุรกิจ ภัยพิบัติได้
4. อธิบายคุณสมบัติที่ควรมีของพนักงานบริการภัยพิบัติได้
5. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย

5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของภัยพิบัติ
2. วิวัฒนาการของภัยพิบัติ
3. ประเภทของการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติ
4. องค์ประกอบของการจัดการภัยพิบัติที่สำคัญ
5. หลักการที่สำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัยพิบัติ
6. คุณสมบัติของพนักงานบริการภัยพิบัติที่ควรมี

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**ใบงานหน่วยการเรียนรู้ที่ 1**

คำชี้แจง ให้นักเรียนเลือกภัยพิบัติในประเทศไทยมา 1 ร้าน พร้อมอธิบายข้อมูลตามโจทย์ที่กำหนดให้

ชื่อภัยพิบัติ	ลักษณะการให้บริการของภัยพิบัติ
.....	.....
.....	.....
จัดอยู่ในประเภทใดของภัยพิบัติ	เมนูแนะนำในภัยพิบัติ
.....	.....
.....	.....
.....	.....
ที่ตั้งของภัยพิบัติ	.....
.....	.....
.....	.....
ที่มาของข้อมูล	.....
.....	.....

**8. สรุปและวิจารณ์ผล**


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

**9. การประเมินผล**

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

**10. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม**

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>แผนการจัดการเรียนรู้</b>	หน่วยที่...2...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...3-4.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 งานจัดการงานจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดการงานจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยงและการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุมโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม
- 1.2 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้ฟังวัตถุประสงค์และสถานการณ์โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 ใช้การฟังอย่างกระตือรือร้นและการซักถามเพื่อการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ
- 1.4 ระบุความขัดแย้งที่มีอยู่และมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นและหาทางแก้ปัญหาพร้อมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 1.5 ดำเนินการด้านเอกสารในสถานที่ทำงานอย่างถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสม

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของการจัดเลี้ยง และบอกรูปแบบของการจัดเลี้ยงได้
2. บอกลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง อธิบายประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยงได้
3. บอกคุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยงได้
4. อธิบายการจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยงได้
5. สรุปรายขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง และการประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ ได้
6. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

## 5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของการจัดเลี้ยง
2. รูปแบบการจัดเลี้ยง
3. ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง
4. ประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยง
5. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยง (job specifications)
6. การจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยง (Catering or Banquet Department)
7. การประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ
8. ขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง

## 6. กิจกรรมการเรียนรู้

### สอนครั้งที่ 3 ชั่วโมงที่ 9-12

#### 6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ตั้งคำถามกระตุ้นความคิด เช่น หากคุณต้องจัดเลี้ยงงานวันเกิดให้ลูกค้า 30 คนที่บ้าน คุณจะเริ่มจากขั้นตอนไหนก่อน และกระตุ้นให้ผู้เรียนคิดเชิงกระบวนการและเห็นภาพจริงของการวางแผนจัดเลี้ยง
2. เปิดโอกาสให้ผู้เรียนแสดงความคิดเห็นเปิดดวงพุดคุยให้นักเรียนแชร์ประสบการณ์เกี่ยวกับการเข้าร่วมงานเลี้ยงที่ประทับใจและไม่ประทับใจ ให้นักเรียนสะท้อนความคิดเห็น เช่น ด้านเมนู บรรยากาศ การให้บริการ และความต่อเนื่องของงาน

#### 6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. การวางแผนงานจัดเลี้ยงอย่างเป็นระบบ ครูอธิบายกระบวนการวางแผนงาน เช่น การวิเคราะห์วัตถุประสงค์ของงาน การกำหนดรูปแบบงานและจำนวนแขก การเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ และบุคลากร การประเมินงบประมาณและระยะเวลา ใช้ตัวอย่างจริง เช่น แผนจัดเลี้ยงงานสัมมนา 50 คน
2. หัวข้อการวางแผนเมนูอาหารและเครื่องดื่มสำหรับการจัดเลี้ยง อธิบายการเลือกเมนูตามประเภทงานงบประมาณ และความต้องการของลูกค้า ยกตัวอย่างประเภทเมนู เช่น ค็อกเทล (Cocktail menu) บุฟเฟต์ (Buffet menu) ไต๋เซ่จีน (Chinese banquet) เซ็ตเมนู (Set menu)
3. หัวข้อการคำนวณปริมาณอาหารและการควบคุมต้นทุนเมนู อธิบายหลักการคำนวณ portion size yield food cost % และกำไร แสดงตัวอย่างสมการต้นทุนเมนู เช่น ราคาอาหารที่เหมาะสม = ต้นทุนอาหาร ÷ % กำไรที่ต้องการ
4. กิจกรรม Active Learning จำลองการจัดวางเมนูสำหรับงานจัดเลี้ยง แบ่งนักเรียนเป็นกลุ่ม ๆ ละ 4 คน ให้ออกแบบเมนูอาหารและเครื่องดื่ม พร้อมคำนวณต้นทุน/ตั้งราคาขาย ให้แต่ละกลุ่มนำเสนอแนวคิด ครูและเพื่อนให้ข้อเสนอแนะ

#### 6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ ตั้งคำถามอภิปราย เช่น อะไรคือข้อผิดพลาดที่พบบ่อยในการวางแผนจัดเลี้ยง ให้นักเรียนร่วมแลกเปลี่ยนคำตอบและแนวทางการแก้ไข

## สอนครั้งที่ 4 ชั่วโมงที่ 13-16

### 6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ทบทวนแนวคิดการวางแผนงานและเมนู ใช้คำถามปลายเปิด หรือเกม Quiz สั้น ๆ เพื่อกระตุ้นการระลึก
2. กระตุ้นการมีส่วนร่วม เช่น ถ้าลูกค้าเปลี่ยนจำนวนแขกกระทันหัน คุณจะปรับแผนอย่างไร

### 6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาการเรียนหัวข้อการบริหารจัดการเวลาและทีมงานในงานจัดเลี้ยง อธิบายการจัดตารางเวลาในการเตรียมงาน/เสิร์ฟอาหาร บทบาทของหัวหน้าทีม ผู้ประสานงาน และพนักงานบริการ
2. การเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเลี้ยง อธิบายประเภทเอกสาร เช่น ใบเสนอราคา (Quotation) ใบสั่งงาน (Work Order) รายการอาหาร (Menu List) ตารางการเสิร์ฟ (Serving Plan)
3. กิจกรรม Active Learning Workshop การวางแผนจัดเลี้ยงจริง ให้นักเรียนแต่ละกลุ่มออกแบบงานจัดเลี้ยงตามโจทย์ เช่น งานประชุมองค์กร งานวันเกิด งานแต่งงาน จัดทำแผนงาน แผนเมนู งบประมาณ และเอกสารจำลอง นำเสนอหน้าชั้นเรียน

### 6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ ตั้งคำถามชวนคิด เช่น หากไม่มีการวางแผนจัดเลี้ยงที่ดี อะไรคือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น
2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน
3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน
4. มอบหมายให้นักเรียนทำใบงานหน่วยการเรียนรู้

## 7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. หลักฐานการเรียนรู้

### 8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

### 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ใบงานหน่วยการเรียนรู้

## 9. การวัดและประเมินผล

### รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	30	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	30	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
รวม	100	คะแนน

### ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5

คะแนน 60 – 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 – 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 – 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 – 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

## 10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

### 10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

### 10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

### 10.3 การแก้ไขปัญหา

#### 1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน


.....

.....

#### 2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

	<b>ใบความรู้ที่ 2</b>	หน่วยที่...2...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...3-4.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 งานจัดการงานจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดการงานจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยงและการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุมโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม
- 1.2 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้ฟังวัตถุประสงค์และสถานการณ์โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 ใช้การฟังอย่างกระตือรือร้นและการซักถามเพื่อการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ
- 1.4 ระบุความขัดแย้งที่มีอยู่และมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นและหาทางแก้ปัญหาพร้อมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 1.5 ดำเนินการด้านเอกสารในสถานที่ทำงานอย่างถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสม

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

#### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของการจัดเลี้ยง และบอกรูปแบบของการจัดเลี้ยงได้
2. บอกลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง อธิบายประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยงได้
3. บอกคุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยงได้
4. อธิบายการจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยงได้
5. สรุปรขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง และการประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ ได้
6. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

#### 5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของการจัดเลี้ยง
2. รูปแบบการจัดเลี้ยง
3. ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง
4. ประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยง
5. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยง (job specifications)
6. การจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยง (Catering or Banquet Department)
7. การประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ
8. ขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง

### เนื้อหาการเรียน/การสอน

#### 2.1 ความหมายของการจัดเลี้ยง

**การจัดเลี้ยง (Catering)** หมายถึง การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Catering Service) ไปยังสถานที่จัดเลี้ยง ซึ่งความหมายของคำว่า บริการ ในที่นี้หมายถึง การทำอาหารและเครื่องดื่มแล้วนำไปส่งยังสถานที่จัดเลี้ยง ทั้งให้บริการภายในงาน และนำไปส่งเพียงอย่างเดียว โดยจำแนกออกเป็น 2 ประเภทคือ

##### 2.1.1 การจัดเลี้ยงในสถานที่ (On-Premise-Catering)

การจัดเลี้ยงในสถานที่ หมายถึง การจัดเลี้ยงที่เกิดขึ้นภายในบริเวณสถานที่ของผู้จัดการงานจัดเลี้ยง (Caterers) เช่น ในโรงแรม หรือภายในร้านอาหาร โดยที่บริการจัดสถานที่และบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องจัดเลี้ยง โดยจะไม่นำอาหารหรือเครื่องดื่มออกไปภายนอกสถานที่



รูปที่ 2.1 การจัดเลี้ยงในสถานที่  
(ที่มา: [www.fastcasual.com](http://www.fastcasual.com))

### 2.1.2 การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ (Off-premise-Catering)

การจัดเลี้ยงนอกสถานที่ หมายถึง การนำอาหารและเครื่องดื่ม ออกไปให้บริการนอกสถานที่ (Cater-out) ซึ่งอาหารจะผลิตจากครัวกลาง (Central kitchen) ภายในสถานที่ของผู้ผลิตงานจัดเลี้ยง และมีการนำอาหารและเครื่องดื่มที่ผลิตได้นี้ รวมไปถึงอุปกรณ์สำหรับบริการ (Serving Products) และพนักงานออกไปให้บริการนอกสถานที่ ที่ไม่ใช่ของผู้จัดการงานเลี้ยง (Caterers) โดยใช้รถขนอาหารที่มีความพร้อมในการรักษาสภาพอาหารให้สะอาด ปลอดภัย เพื่อให้สดใหม่จนถึงช่วงเวลาของการให้บริการ

สรุปความหมายการจัดเลี้ยง ได้ว่า การจัดเลี้ยงเป็นธุรกิจการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งในและนอกสถานที่สำหรับผู้คนจำนวนมาก เช่น โรงแรม ร้านอาหาร ผับ เครื่องบิน เรือสำราญ สโมสรสาธารณะ สถานที่ถ่ายทำหรือสตูดิโอ สถานที่บันเทิง หรือสถานที่จัดงานต่าง ๆ



รูปที่ 2.2 การจัดเลี้ยงนอกสถานที่  
(ที่มา: <https://bearnardsridgefield.com>)

## 2.2 รูปแบบการจัดเลี้ยง

รูปแบบการจัดเลี้ยง นับว่ามีส่วนสำคัญอย่างมาก สำหรับการวางแผนจัดงานเลี้ยง เพราะต้องเลือกรูปแบบไม่ว่าจะเป็น การเลี้ยงอาหารแบบไทย การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน การเลี้ยงอาหารแบบตะวันตก การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ (Buffet) การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (The Cocktail Party) รูปแบบการจัดปาร์ตี้ หรืองานจัดเลี้ยงนั้น สามารถทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ความเหมาะสม โดยรูปแบบการจัดเลี้ยงหลัก ๆ มีดังนี้

### 2.2.1 การเลี้ยงอาหารแบบไทย

1. แบบนั่งกับพื้นจัดสำหรับเฉพาะคน แบบนี้เป็นการเลี้ยงตาม ประเพณีไทยแท้ หมายถึง 1 คน ต่อ 1 สำรับควา 1 สำรับหวาน 1 ไร่ สำหรับเลี้ยงพระผู้ใหญ่หรือเจ้านาย ชั้นสูง
2. แบบนั่งกับพื้นรวมกันเป็นวง การเลี้ยงแบบนี้จัดเลี้ยงแขกหรือ พระสงฆ์จะนั่งกับพื้นซึ่งปูด้วยเสื่อหรือพรม การวางอาหารจะวางของควาก่อน อาหารทุกอย่างจะจัดมาวางตรงกลางทั้งหมดและถ้วยหรือ ทุกคนจะมีช้อนกลางให้แขกตัก แขกทุกคนจะมีจานข้าว ช้อนส้อม ผ้าเช็ด มือ แก้วน้ำประจำตัว การจัดเป็นวง ๆ หนึ่งประมาณ 5-6 คน เมื่อแขกรับประทานอาหารของควาเสร็จแล้วก็จะเปลี่ยน ของควาออกแล้ว นำของหวานเข้ามาเสิร์ฟแทน
3. แบบนั่งโต๊ะ การนั่งโต๊ะรับประทานอาหารเป็นวัฒนธรรมแบบตะวันตก โดยแทนที่จะวางอาหารกับพื้นรวมกันเป็นวง แต่การเสิร์ฟ แบ่งเป็น 2 อย่างคือ นำอาหารทุกอย่างมาวางบนโต๊ะและการเสิร์ฟอาหารทีละอย่าง
4. แบบออกร้าน การเลี้ยงแบบนี้เหมาะสำหรับการเลี้ยงคนจำนวนมาก และต้องอาศัยบริเวณกว้างขวาง และต้องเลี้ยงภายนอกตัวอาคาร การจัดอาหารแต่ละร้านไม่ควรซ้ำกัน



รูปที่ 2.3 การเลี้ยงอาหารแบบไทย  
(ที่มา: <https://mgronline.com>)

## 2.2 รูปแบบการจัดเลี้ยง

รูปแบบการจัดเลี้ยง นับว่ามีส่วนสำคัญอย่างมาก สำหรับการวางแผนจัดงานเลี้ยง เพราะต้องเลือกรูปแบบไม่ว่าจะเป็น การเลี้ยงอาหารแบบไทย การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน การเลี้ยงอาหารแบบตะวันตก การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet) การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (The Cocktail Party) รูปแบบการจัดปาร์ตี้ หรืองานจัดเลี้ยงนั้น สามารถทำได้หลากหลาย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ความเหมาะสม โดยรูปแบบการจัดเลี้ยงหลัก ๆ มีดังนี้

### 2.2.1 การเลี้ยงอาหารแบบไทย

1. แบบนั่งกับพื้นจัดสำหรับเฉพาะคน แบบนี้เป็นการเลี้ยงตาม ประเพณีไทยแท้ หมายถึง 1 คน ต่อ 1 สำหรับควา 1 สำหรับหวาน 1 ใช้ สำหรับเลี้ยงพระผู้ใหญ่หรือเจ้านาย ชั้นสูง
2. แบบนั่งกับพื้นรวมกันเป็นวง การเลี้ยงแบบนี้จัดเลี้ยงแขกหรือ พระสงฆ์จะนั่งกับพื้นซึ่งปูด้วยเสื่อหรือพรม การวางอาหารจะวางของควาก่อน อาหารทุกอย่างจะจัดมาวางตรงกลางทั้งหมดและถ้วยหรือทุกคนจะมีช้อนกลางให้แขกตัก แขกทุกคนจะมีจานข้าว ช้อนส้อม ผ้าเช็ด มือ แก้วน้ำประจำตัว การจัดเป็นวง ๆ หนึ่งประมาณ 5-6 คน เมื่อแขกรับประทานอาหารของควาเสร็จแล้วก็จะเปลี่ยน ของควาออกแล้วนำของหวานเข้ามาเสิร์ฟแทน
3. แบบนั่งโต๊ะ การนั่งโต๊ะรับประทานอาหารเป็นวัฒนธรรมแบบตะวันตก โดยแทนที่จะวางอาหารกับพื้นรวมกันเป็นวง แต่การเสิร์ฟ แบ่งเป็น 2 อย่างคือ นำอาหารทุกอย่างมาวางบนโต๊ะและการเสิร์ฟอาหารทีละอย่าง
4. แบบออกร้าน การเลี้ยงแบบนี้เหมาะสำหรับการเลี้ยงคนจำนวนมาก และต้องอาศัยบริเวณกว้างขวาง และต้องเลี้ยงภายนอกตัวอาคาร การจัดอาหารแต่ละร้านไม่ควรซ้ำกัน



รูปที่ 2.3 การเลี้ยงอาหารแบบไทย

(ที่มา: <https://mgronline.com>)

### 2.2.2 การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน

การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีนรายการอาหารที่นิยมจัดเลี้ยงโต๊ะจีนจะมีอาหารอย่างน้อย 8 อย่างขึ้นไป เสิร์ฟเป็นลำดับ ดังนี้

1. เริ่มต้นด้วยกับแกล้มเย็นและร้อน
2. ชูบน้ำชั้นมีเนื้อซึ่งมักเป็นอาหารพิเศษ เช่น หูฉลาม
3. อาหารต่าง ๆ จัดเรียงลำดับกันตามความคิดในเรื่องให้มีรสอาหารหลายหลาก และจัดสมดุลของรสให้มีการประกอบรสกัน ส่งเสริมตามกัน และแก้รสกัน การจัดลำดับอาหารที่ดีจะไม่ทำให้ผู้รับประทานเกิดความรู้สึก “เลี่ยน” หรือ “เอียน”
4. อาหารคววมุ่มสุดท้ายจะเสิร์ฟเป็นชุด ซึ่งมักจะประกอบด้วย ข้าวผัด หมี่ผัด แกงจืดต่าง ๆ หรือต้มยำ
5. อาหารทุกมื้อต้องมีปลา เพราะมีความเชื่อว่าปลาแสดงนิมิต หมายถึง ความสุขสมบูรณ์อาหารบางอย่างแสดงลักษณะพิเศษ เช่น เส้นหมี่ทุกประเภท แสดงถึงความยืนยาวของอายุ ควรเสิร์ฟในงานวันเกิด ซาลาเปาทอดไส้ถั่วงวงแสดงถึงความรุ่งเรือง
6. การจัดอาหารที่แปลกและที่ถือว่าเป็นของดี เช่น หูฉลาม เป้าฮื้อ ปลิงทะเล หมูหันเปิดปีกกิ่งรังนก ประกอบกับเห็ดหอม ซึ่งราคาก็สูง ด้วยจะเป็นนิมิตหมายของการให้เกียรติอย่างสูง
7. ของหวานหรือผลไม้สด
8. เครื่องดื่ม เหล้าจีนเสิร์ฟได้ทุกโอกาส ชาเป็นเครื่องดื่มที่ควรเสิร์ฟประจำ นอกจากนั้นเครื่องดื่มอื่น ๆ ก็ไม่ขัดกับอาหารจีน



รูปที่ 2.4 การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน  
(ที่มา: [www.weddinglist.co.th](http://www.weddinglist.co.th))

## ลักษณะการจัดโต๊ะเงินที่ดี

1. การจัดโต๊ะจะต้องพอเพียงกับจำนวนลูกค้า
2. บอกรายการอาหารที่จะให้บริการโดยอาจทำเป็นเมนูตั้งโต๊ะ (Table menu)
3. มีการจัดตกแต่งสถานที่สวยงามและสร้างบรรยากาศของงานโดยใช้ดนตรี แสง สี เสียงให้

เหมาะสม

4. อาหารและเครื่องดื่มมีคุณภาพรสชาติดี
5. การบริการอาหารต่อเนื่อง
6. รายการอาหารต้องไม่ซ้ำกัน เช่น เนื้อสัตว์ต้องกระจายกัน
7. พนักงานเสิร์ฟควรบริการต่อลูกค้า อย่างทั่วถึง

การจองงานเลี้ยงโต๊ะเงิน การจองงานเลี้ยงโต๊ะเงิน เจ้าภาพหรือผู้จัดงานเลี้ยงจะต้องทำการตกลงกับผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงในเรื่อง ชื่อผู้จอง เจ้า ของงาน และผู้จ่ายเงินพร้อมทั้งวิธีการที่จะติดต่อกับ สถานที่ที่จะให้ติดต่อไป

1. ชื่องานและวัตถุประสงค์ของงาน เช่น งานเลี้ยงฉลองมงคลสมรส งานเลี้ยงสังสรรค์เพื่อน
2. จำนวนลูกค้า ที่มาในงานและลักษณะการจัดโต๊ะ
3. สถานที่ที่จะจัดงาน ภายในหรือภายนอก
4. วันและเวลาที่จัดเลี้ยง
5. รายการอาหารและเครื่องดื่ม ส่วนใหญ่จะจัดเป็นชุดให้เลือก
6. ลักษณะการใช้แสง สี เสียง
7. ค่า บริการทั้งที่เรียกเก็บ การวางมัดจำ และวิธีการจ่ายเงิน
8. รายละเอียด อื่น ๆ เช่น ดนตรีและการแสดง

## ข้อดี-ข้อเสียของการจัดงานโต๊ะเงิน

### ข้อดีต่อฝ่ายจัดเลี้ยง

1. รสชาติอาหารอร่อย เครื่องดื่มพอเพียงและบริการที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าประทับใจและกลับมาใช้บริการ
2. สามารถสร้างชื่อเสียงและภาพพจน์ที่ดีต่อไปหากจัดเลี้ยงอาหารและบริการดี
3. ง่ายต่อการหาต้นทุนของอาหารและเครื่องดื่มเพราะควบคุมปริมาณอาหารและเครื่องดื่มได้

### ข้อดีต่อลูกค้าและผู้งานเลี้ยง

1. ได้รับบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีมาตรฐาน
2. สามารถให้ฝ่ายจัดเลี้ยงจัดบริการพิเศษตามต้องการได้ เช่น นักร้อง ดนตรี พิธีกร บรรยากาศ

### 2.2.3 การเลี้ยงอาหารแบบตะวันตก

การจัดเลี้ยงอาหารแบบเป็นพิธี (Formal Dinner) รายการอาหารสำหรับเลี้ยงแบบเป็นพิธี ในปัจจุบันจะมีไม่เกิน 6 รายการ ซึ่งประกอบด้วย อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizers) เช่น ซุป หรือผลไม้สด หรืออาหารทะเล เช่น หอย ปู กุ้ง อาหารปลา ซึ่งบางครั้งบางงาน จะยกเว้นข้ามไปเป็นอาหารเนื้อ หรือเอาอาหารอื่นมาแทนอาหารปลาก็ได้ ถ้าปลาหายากใช้ไก่แทนได้ อาหารจานหลัก Entrée หรือ Main Course ตามปกติใช้อาหารประเภทเนื้อหรือเป็ด ไก่ อาหาร Entrée หรือ Main Course ตามปกติจะเสิร์ฟกับ Salad หรือจัดพวกผักไว้ในจานเดียวกันกับอาหารจานหลัก Salad บางครั้งก็อาจไม่จัดต่างหาก จะจัดรวมอยู่ในจานเดียวกัน ของหวานกาแฟ ในการจัดรายการอาหารต้องให้สมดุลกันในเรื่องรส สี และ เนื้อหา และเป็นอาหารที่กินง่ายทำงานง่าย จัดได้สวยงามทั้งไว้นานก็ไม่เสียรูป



รูปที่ 2.5 การจัดเลี้ยงอาหารแบบเป็นพิธี  
ที่มา: [www.gentlemansgazette.com](http://www.gentlemansgazette.com)

### 2.2.4 การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ (Buffet)

การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ (Buffet) นิยมใช้เลี้ยงกับคนจำนวนมาก ในการเลี้ยงแบบนี้แขกจะช่วยเหลือตัวเองตักอาหาร ดังนั้นอาหารทุกอย่างตลอดจนเครื่องดื่มจะจัดไว้ที่โต๊ะเรียบร้อย โดยมีคนเสิร์ฟไว้ช่วยดูแลบ้าง การจัด Buffet มี 3 แบบ

1. แบบจัดอาหารทุกชนิดพร้อมอุปกรณ์ จัดวางไว้ที่โต๊ะ แต่ละโต๊ะที่จัดวางจะมี เก้าอี้จัดให้นั่งตามจำนวนแขก แขกก็เลือกอาหารที่โต๊ะ รับประทานเอง ถ้าอาหารจานไหนเลือกไม่ถึง หรือตักลำบากก็จะยกหรือส่งต่อกัน
2. จัดอาหารลงถาดหรือจานใหญ่ ๆ โดยมีคนเสิร์ฟยกอาหารมาให้แขก ส่งไปตามโต๊ะที่แขกนั่งแขกจะตักเองตามชอบ ถ้าอาหารที่ไม่ชอบก็ปฏิเสธได้ ถ้าเป็นของที่ร้อน พวกเครื่องดื่มก็มักจะใส่รถเข็น การจัดแบบนี้ต้องมีคนเสิร์ฟคอยรอที่โต๊ะ แขกเลือกตักเอง การจัดเลี้ยงแบบนี้ อุปกรณ์ทุกอย่างจะต้องวางไว้บนโต๊ะให้ครบ
3. จัดอาหารทุกชนิดและอุปกรณ์ทุกอย่างไว้บนโต๊ะ ให้แขกไปเลือกตักอาหารเอง การจัดแบบนี้ต้องมีคนเสิร์ฟคอยรอที่โต๊ะ คอยช่วยเหลือแขกบ้าง ถ้าอาหารหมดต้องรีบเอามาเติมทันที



รูปที่ 2.6 การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟ่ต์  
(ที่มา: [www.tripadvisor.in](http://www.tripadvisor.in))

### ลักษณะการจัดงานเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์ที่ดี

1. อาหารและเครื่องดื่มตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารต้องเพียงพอต่อความต้องการใช้ของลูกค้า ในกรณีที่ไม่พอจะต้องนำมาเพิ่ม
2. จัดตกแต่งสถานที่จัดงานเลี้ยงและการสร้างบรรยากาศของงานมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้การรับประทานอาหารมีรสชาติมากยิ่งขึ้น บรรยากาศเป็นกันเองสบาย
3. จัดโต๊ะอาหารที่ให้ลูกค้า ไปตักเองให้พอเพียงต่อลูกค้า ที่มาร่วมงาน
4. แสดงดนตรี (ถ้า มี) แสง สี เหลือง เหมาะสมกับลูกค้า และบรรยากาศที่ต้องการ
5. พนักงานบริการเอาใจลูกค้า อย่างทั่วถึง
6. อาหารมีคุณภาพดี รสชาติอร่อย และตกแต่งสวยงามน่า รับประทาน 7. ปราศจากจากเสียงที่ไม่พึงประสงค์รบกวน

### ข้อควรปฏิบัติในการจัดงานเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์

1. การจัดโต๊ะอาหารบุฟเฟ่ต์ สามารถทำได้หลายแบบตามความเหมาะสมของสถานที่และจำนวนผู้มาใช้บริการ สำหรับการจัดโต๊ะอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ ควรยึดหลักดังนี้
  - (1) การวางโต๊ะบุฟเฟ่ต์ ต้องจัดโต๊ะให้มองเห็นแล้วสวย สามารถวางติดฝาผนัง หรือจัดวางให้ลูกค้า สามารถเดินได้รอบด้าน
  - (2) การปูโต๊ะอาหาร ถ้าไม่ปูโต๊ะก็ได้ แต่โต๊ะต้องสวย หรืออาจเพียงปูกลางโต๊ะไม่ใช่ทั้งผืนแต่ควรใช้ผ้า ที่สะอาดตาและมีสีสวยงาม เครื่องแต่งกลางโต๊ะต้องได้ส่วนกับโต๊ะ
  - (3) การวางอาหาร ถ้า ใช้โต๊ะยาวมาก ๆ วางอาหารได้ตั้งแต่ 1-4 โดยวางอาหารบนหัวโต๊ะด้านละ 1-2 ชุด ตามจำนวนลูกค้า ขนาดของโต๊ะ และสถานที่จัดเลี้ยง อย่างไรก็ตาม สถานที่ตั้งโต๊ะควรเลือกให้ผู้มาตักอาหารเห็นวิวดี ๆ และคำนึงถึงความสะอาดด้วย

(4) การวางจานแบ่งและจานอาหาร ควรจัดให้ได้ระเบียบตามที่ต้องการใช้ก่อนและหลังตามลำดับอาหารคาวและหวาน ควรจัดแยกต่างหากอย่าปะปนกัน

(5) การจัดโต๊ะอาหารหวาน จานแบ่งตั้งไว้ด้านขวาของอาหาร เพื่อความสะดวกสบาย อาหารชนิดใดที่ควรใช้ทั้งช้อนและส้อมตัก ก็ควรจัดไว้ให้เรียบร้อย

(6) การจัดโต๊ะกาแฟ ควรวางถ้วยพร้อมจานรองไว้ที่ขอบโต๊ะ ถ้วยกาแฟที่เหลือวางไว้บริเวณรอบ ๆ เมื่อลูกค้าหยิบถ้วยที่วางไว้ข้างกาแฟแล้ว คนที่ตามมาจะได้เลื่อนถ้วยที่วางไว้แถว ๆ นั้นมารินเครื่องดื่มได้โดยสะดวก

(7) การจัดผักและผลไม้บนโต๊ะอาหาร ผักและผลไม้ที่นำมาจัดควรง่ายต่อการรับประทานและเป็นการเสริมให้โต๊ะอาหารดูดีขึ้น ควรเลือกผักผลไม้ที่มีความทนทาน ไม่เหี่ยวเฉาหรือข้าง่ายควรดูขนาดและรูปร่างให้เหมาะสมกับลักษณะของที่วางเพื่อให้เกิดความสวยงาม

(8) การจัดดอกไม้ประดับโต๊ะ การเลือกดอกไม้ขึ้นอยู่กับงานที่จัดและความต้องการของลูกค้าว่าต้องการแบบไหน โดยปกติโทนสีของดอกไม้มีผลต่อความรู้สึกของงานเลี้ยง เช่น สีแดง เหลือง ส้ม เป็นสีอ่อนช้อยมีความสวยงามบนโต๊ะอาหารและให้ลูกค้า ฟังพอใจกับการรับประทานอาหาร

## 2. การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร

- (1) ควรจัดวางอาหารตามที่กำหนด
- (2) รายการอาหาร ชนิดของอาหาร สีสีน
- (3) ความเหมาะสมของผู้ใช้บริการ
- (4) ภาชนะที่ใส่อาหารควรเหมาะสมกับปริมาณของอาหาร
- (5) อาหารแต่ละชนิดควรระมัดระวังพอสสมควร ในกรณีที่มีผู้ตักตัก
- (6) อาหารที่มีของเหลวควรมีจานรอง และถ้วยแบ่ง
- (7) ควรมีเตรียม ช้อน ทัพพี คิมคิอาหาร หรืออุปกรณ์ใช้ตักอาหารแต่ละประเภท
- (8) ในกรณีที่วางจานบนโต๊ะอาหาร อย่า ช้อนกันให้สูง เพราะจะล้มได้
- (9) ช้อนส้อมจะจัดวางไว้บนโต๊ะทานข้าว พร้อมอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น เกลือ พริกไทย ผ้า หรือกระดาษเช็ดปาก ภาชนะทุกอย่างไม่ว่า เพื่อแสดงความพร้อมของการให้บริการ
- (10) ชา กาแฟ ไม่ควรผสมเสร็จเรียบร้อย ควรแยกให้ผสมเอง โดยมีช้อนสำหรับคนถ้วย
- (11) น้ำดื่ม การเสิร์ฟน้ำ จะรินน้ำให้ลูกค้า บนโต๊ะอาหาร ก่อนลูกค้า ลูกไปตักอาหาร และดูแลการเติมน้ำโดยตลอดโดยลูกค้า ไม่ต้องเรียกขอ

**3. การจัดเตรียมอาหาร** ผู้ใช้บริการในการจัดเลี้ยงอาหาร จะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกรายการอาหารที่จัดเตรียมไว้บนโต๊ะ บุฟเฟ่ต์เอง การจัดอาหารบุฟเฟ่ต์สำหรับคนไทยควรจัดเตรียมอาหารสำรองไว้เนื่องจากจำนวนผู้ให้บริการไม่แน่นอน และจำนวนมากไม่คุ้นเคยกับการรับประทานอาหารบุฟเฟ่ต์ จึงมักตักตักอาหารเกินความเป็นจริง ทำให้อาหารที่เตรียมไว้ไม่เพียงพอแก่ความต้องการ

**4. การจัดพนักงานบริการ** ฝ่ายจัดเลี้ยงจะรับผิดชอบดูแลความเรียบร้อยของงานและการบริการอาหารโดยจัดให้มีพนักงานระดับหัวหน้าดูแลอำนวยความสะดวกกับลูกค้าผู้มาใช้บริการอย่างเหมาะสมแต่อย่างไรก็ตามฝ่ายจัดเลี้ยงยังได้แบ่งหน้าที่รับผิดชอบของพนักงานบริการไว้ดังต่อไปนี้

(1) ก่อนบริการงานเลี้ยงพนักงานต้องตรวจสอบว่า มีการติดป้ายชื่อชนิดของอาหารหรือไม่ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

(2) ก่อนงานเลี้ยงพนักงานจะต้องได้รับการ (Briefing) จากหัวหน้า งานถึงรายละเอียดต่าง ๆ เช่น ประเภทของงาน Floor plan เป็นต้น

(3) พนักงานมีหน้าที่พาลูกค้า ไปที่นั่งตามที่ Floor plan ได้กำหนดไว้โดยเฉพาะลูกค้า VIP ที่นั่งได้ถูกกำหนดไว้แล้ว

(4) พนักงานงานจะเสิร์ฟน้ำไว้ที่โต๊ะแต่เครื่องดื่มประเภทอื่นพนักงานจะเตรียมไว้บนโต๊ะบุฟเฟต์

(5) ระหว่างการให้บริการพนักงานต้องตรวจสอบโดยตลอดเวลาว่าอาหารบนโต๊ะอาหารขาดหรือไม่ถ้าขาดพนักงานมีหน้าที่เติมอาหารให้เต็ม

(6) พนักงานต้องยืนอยู่ในที่ที่ลูกค้าสามารถความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา

(7) เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จแล้วต้องรีบเก็บจานชาม ในการเก็บจานชาม ต้องมีภาดสำหรับเก็บแยกชิ้น ส้อม ออกต่างหาก เอาจานวางซ้อนกันแต่อย่าให้สูงมาก

### ผลดี-ผลเสียงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์

#### ผลดีต่อการบริหาร

1. สามารถโชว์อาหารที่จัดไว้ได้อย่างสวยงาม การจัดโต๊ะ การตกแต่ง ทำให้ห้องอาหารนั้นดูสวยงามขึ้น
2. สามารถจัดเตรียมงานได้ล่วงหน้า
3. ไม่เปลืองเนื้อที่ในการจัดโต๊ะมาก
4. ใช้พนักงานน้อยในการบริการ
5. สามารถควบคุมเวลาได้ง่าย

#### ผลเสียต่อการบริหาร

1. จะต้องจัดรายการอาหารอย่างระมัดระวังและให้มีปริมาณพอเพียงกับแขก
2. ควบคุมปริมาณหน่วยอาหารที่เสิร์ฟได้ยาก
3. อาจเกิดการเสียหายได้ง่ายต่อเครื่องมือ และสิ่งของที่ใช้ในการบริการ

#### ผลดีต่อลูกค้า

1. งานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ แขกจะมีอิสระที่จะเดินไปมาพูดคุยกันได้
2. มีอาหารให้เลือกมาก
3. ลดปัญหาเกี่ยวกับการสั่งอาหาร
4. ราคาอาจจะถูกกว่า
5. ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับการจัดโต๊ะ และที่นั่งของแขก

#### ผลเสียต่อลูกค้า

1. ที่นั่งมีไม่เพียงพอ
2. ยากต่อการควบคุมเด็ก
3. เกิดการแย่งอาหาร
4. ไม่สามารถเรียกความสนใจจากแขกได้ง่าย
5. ไม่ค่อยจะปลอดภัยในด้านทรัพย์สินของแขก

### 2.2.5 การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (The Cocktail Party)

การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล (The Cocktail Party) การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทลเหมาะที่จะใช้จัดเลี้ยงกับแขกจำนวนมาก ๆ เหมาะกับแขกในสังคมอีกระดับหนึ่งที่นิยมพบปะพูดคุยได้สะดวก ในระหว่างรับประทานอาหาร และไม่มีโต๊ะสำหรับนั่งรับประทานอาหารโดยเฉพาะ จะมีเพียงโต๊ะจัดวางอาหาร เวลาที่นิยมจัดเลี้ยงจะเริ่มระหว่างเวลา 5 โมงเย็นถึง 3 ทุ่ม เหมาะสำหรับโอกาสพิเศษ เช่น งานแสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ งานมงคลสมรส



รูปที่ 2.7 การจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล  
(ที่มา: <https://impact-catering.com>)

#### การเตรียมการจัดงานเลี้ยงแบบค็อกเทล

การจัดเลี้ยงค็อกเทลไม่ยุ่งยากเท่า กับการจัดแบบบุฟเฟต์ซึ่งมีวิธีการเตรียมตัวดังนี้

##### 1. สถานที่

- (1) การจัดแบบค็อกเทลไม่ต้องจัดเก้าอี้สำหรับลูกค้า นั่ง
- (2) มีเพียงการจัดโต๊ะอาหารและตกแต่งห้องให้สวยงาม
- (3) โต๊ะวางอาหารนิยมจัดแบ่งเป็นหลาย ๆ โต๊ะไม่มารวมกันที่ ๆ โต๊ะเดียว
- (4) โต๊ะวางอาหารแต่ละโต๊ะต้องปูด้วยผ้า ที่สะอาด เรียบ หรือ มีจิบที่ชาย
- (5) มีการตกแต่งห้องด้วยดอกไม้หรือน้ำแข็งแกะสลัก

## 2. การจัดอาหารและเครื่องดื่มที่ใช้ในงานเลี้ยง

(1) ลักษณะอาหารจะเป็นแบบกับแกล้มเหล้า ไม่มีอาหารหนักที่ทำให้อิ่ม แต่เป็น อาหารอ่อนประเภทของว่าง (Snack) อาหารกินเล่น ซึ่งมีทั้งอาหารร้อน (Hot Snack) และ อาหารเย็น (Cold Snack) พอดีคำใช้มือหยิบหรือช้อนส้อมรับประทานได้ง่าย

(2) Canape(คานาเป้) เป็นอาหารที่ทำจากขนมปังเล็ก ๆ หรือขนมปังกรอบแล้ว แต่งหน้าด้วยปลารมควัน ไส้กรอก เบคอน หน้ากุ้ง หรือ หน้าไก่ เป็นต้น เวลารับประทานแค่หยิบใส่ปาก

(3) Appetizer (อาหารเรียกน้ำย่อย) เป็นอาหารที่รับประทานควบคู่ไปกับสุราหรือ เบียร์ เพื่อดับกลิ่น และเพื่อประทังไม่ให้เมาเร็ว อาหารจำพวกนี้ได้แก่ ถั่วอบเนย กุ้งบาร์บีคิว มันฝรั่งทอด ถั่วทอด สาकुไส้หมู

(4) อาหารที่ต้องทำโชว์ต่อหน้าลูกค้า อาหารประเภทนี้จะมีการจัดชุดพร้อมทั้ง อุปกรณ์ที่เจ้าภาพสั่งทำพิเศษ นอกเหนือจากรายการที่จัดไว้ เช่น ขนมครก ข้าวเกรียบปากหม้อ ขนมครก

(5) การเสิร์ฟ จะมีคนเสิร์ฟเดินทั่ว ๆ บริเวณงาน พร้อมเครื่องดื่ม อาหารแต่ละครั้งมีหลาย ๆ อย่างอย่างละน้อย ตัวอย่างรายการอาหารเช่น ไส้กรอกม้วนเบคอนสับปะรดเสียบเนยแข็งและมะเขือเทศปอเปียะห่อทั้งทอดเนยแข็งชิ้นเล็ก ๆ ไข่ครึ่งซีกยัดไส้ ไข่ต้ม กับแฮม ขนมปังแต่ง หน้าไส้กรอก พิซซาตัดเป็นชิ้นสามเหลี่ยมเล็ก ๆ

## 2.3 ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง

**ลักษณะเฉพาะของการจัดเลี้ยง (Major challenges face by a catering)** การจัดเลี้ยงเป็นธุรกิจบริการที่ไม่ได้มีเพียงแค่การจัดเตรียมอาหาร เครื่องดื่ม และพนักงานสำหรับเสิร์ฟเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยต่าง ๆ และรายละเอียดเกี่ยวข้องอีกมากมาย ซึ่งการที่จะทำงานในสายงานนี้จึงจะต้องเข้าใจและยอมรับเงื่อนไขของความแตกต่าง ดังนั้นลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยงมีดังนี้

1. ความเปลี่ยนแปลงของกระแสตลาด การจัดเลี้ยงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสมัยนิยมที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะการจัดเลี้ยงเป็นเครื่องหมายแสดงถึงชนชั้นสังคม และความสัมพันธ์ที่มีหลายระดับ รูปแบบการบริการการจัดเลี้ยงและองค์ประกอบอื่น ๆ จึงต้องสอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน

2. เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการความต้องการของลูกค้า การทำงานจัดเลี้ยงไม่ได้สิ้นสุดที่การตกลงซื้อ แต่ตลอดระยะเวลาของการเตรียมการ ในระหว่างการบริการ ลูกค้าอาจมีการเปลี่ยนแปลงหรือลดรูปแบบได้ตลอดเวลา ซึ่งในบางกรณีก็ไม่สามารถที่จะอ้างสัญญาข้อตกลงที่จะไม่ทำตามการร้องขอจากลูกค้าได้

3. แต่ละงานมีลักษณะเฉพาะ การจัดเลี้ยงแต่ละงานแม้กระทั่งกลุ่มลูกค้าจะเหมือนกัน แต่ความต้องการอาจจะต่างกันได้ เพราะฉะนั้นจึงไม่สามารถใช้การจัดเลี้ยงอื่น ๆ นำมาเป็นบรรทัดฐานของงานได้ จะต้องมีการปรับตามความเหมาะสมกับงานในรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป

4. ราคาในการจัดเลี้ยงแต่ละงานยากที่จะสามารถขายเท่ากันได้ ด้วยปัจจัยและองค์ประกอบในการจัดงานแต่ละงานมีจำนวนมาก จนก่อให้เกิดความแตกต่างในเรื่องของราคา แม้จะพยายามควบคุม ด้วยการกำหนดเป็นชุดราคาสำเร็จรูป (Budget) แต่อาจมีค่าใช้จ่ายบางส่วนที่ควบคุมได้ยาก เช่น การร้องขอการบริการพิเศษจากลูกค้าที่ปฏิเสธได้ยาก

5. รับผิดชอบในทุกรายละเอียด แม้ว่าส่วนประกอบของการจัดเลี้ยงจะมีเรื่องความแตกต่างของรูปแบบแต่ก็ไม่สามารถที่จะละเลยส่วนเล็กน้อยได้ แม้บางอย่างจะไม่ใช่น้ำที่แต่ส่งผลกับงานที่เกี่ยวข้องก็สามารถเกิดความเสียหายได้

6. ทำงานภายใต้เงื่อนไขเวลา เวลาเป็นบ่งบอกความสำเร็จและสมบูรณ์ของการจัดเลี้ยงโดยการรวบยอดการขาย โดยการรู้ถึงข้อมูลต่าง ๆ ของงานการติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง ๆ โดยการจัดเตรียมอาหารต้องเรียบร้อย พนักงานพร้อมให้บริการ และรู้เวลาที่เหมาะสมในการเสิร์ฟโดยมีเวลาเป็นเงื่อนไขในการทำงาน หากเกิดปัญหาจะมีส่วนส่งผลกระทบต่อทั้งหมดที่เหลือ

7. ทำงานภายใต้เงื่อนไขและข้อจำกัดของผู้อื่น การทำงานจัดเลี้ยงต้องมีการทำงานกับผู้คนหลากหลายรูปแบบ โดยในแต่ละคนต่างก็มีข้อจำกัดและเงื่อนไขในแบบของตนเอง โดยคนที่ทำงานจัดเลี้ยงต้องมีความสามารถในแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดีและประสานงานกับผู้คนแต่ละกลุ่ม เพื่อให้รูปแบบงานออกมาเป็นแบบที่ต้องการ

8. คุณภาพของพนักงานจัดเลี้ยง งานจัดเลี้ยงที่ขายได้อาจจะมีปริมาณที่มีความไม่แน่นอนซึ่งไม่สามารถที่จะกำหนดเป็นตัวเลขที่ตายตัวได้ โดยการที่มีการจ้างพนักงานประจำ จึงเหมือนกับเป็นการแบกภาระถาวร โดยไม่มีความจำเป็น โดยจะใช้เวลาที่การจ้างพนักงานจ้างรายวัน (Casual) ซึ่งเป็นเรื่องยากที่จะรักษามาตรฐานของการบริการให้อยู่ในระดับที่คงเส้นคงวา ทั้งในเรื่องความรู้ ทักษะ และจำนวนที่เหมาะสมกับการจัดเลี้ยงแต่ละรูป

## 2.4 ประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยง

การแบ่งประเภทของงานเลี้ยง เป็นการแบ่งตามวัตถุประสงค์ และส่วนแบ่งทางการตลาดได้ 2 ประเภท ดังนี้

### 2.4.1 งานจัดเลี้ยงเนื่องจากวัตถุประสงค์ทางสังคม (Social or Special events or Social Market)

งานจัดเลี้ยงเนื่องจากวัตถุประสงค์ทางสังคม คืองานจัดเลี้ยงสังสรรค์ที่จัดขึ้นเพื่อความเพื่อให้เกิดความบันเทิง สร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นภายในงาน โดยมีแบบเปิด คือมีผู้คนมากมายหลายกลุ่มหลายชนชั้นจะมาร่วมงาน (Publicly) หรือแบบส่วนตัว (Privately) หรือแบบที่มีเฉพาะครอบครัวของตนเอง (Individually) แตกต่างจากงานเลี้ยงอาหารทั่วไป 3 ประการ คือ

1. งานเลี้ยงนี้จะไม่มีการเกิดขึ้นได้หากว่าผู้จัดงานไม่ได้มีการวางแผนจัดงานล่วงหน้า เพราะงานมีความละเอียดมาก ๆ เช่น ทั้งเรื่องของวัน เวลา สถานที่ อาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงการต้อนรับแขกที่จะมางานจัดเลี้ยง

2. เป็นงานเลี้ยงที่มีความมุ่งหวังเป็นแรงกระตุ้น

3. เป็นงานเลี้ยงที่มีแรงจูงใจบางอย่าง เช่น งานวันเกิด (Birthdays) งานฉลองมงคลสมรส (Weddings) งานครบรอบวันแต่งงาน (Weddings Anniversaries) งานเลี้ยงฉลองจบการศึกษา (Graduations and proms) โดยงานรูปแบบนี้จะเป็นงานสังสรรค์เพื่อความสนุกสนาน

#### 2.4.2 การจัดเลี้ยงเนื่องจากวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ (Corporate or Business Market event)

การจัดเลี้ยงเนื่องจากวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ คืองานเลี้ยงที่จัดขึ้นสำหรับทางธุรกิจ มีความเป็นทางการ ซึ่งเป็นกิจกรรมทางธุรกิจที่ต้องการใช้การบริการการจัดเลี้ยง เช่น การประชุม/สัมมนา งานเปิดตัวสินค้างานเปิดอาคาร งานเลี้ยงครบรอบบริษัท หรืองานเลี้ยงประชุมประจำปี เป็นต้น ซึ่งการจัดงานรูปแบบนี้อาจจะเป็นแค่งานประชุมเล็ก ๆ (Small meetings) ไปจนถึงการประชุมที่มีขนาดใหญ่ (Conventions) กลุ่มนี้จะค่อนข้างชัดเจนมากกว่าตลาดกลุ่มสังคม ซึ่งลูกค้าส่วนใหญ่จะมี 2 กลุ่ม คือ

1. ที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์ในเชิงธุรกิจ (a trade associations)

2. กลุ่มที่เป็นลักษณะสมาคมเชิงวิชาชีพ หรือ วิชาการ (a professional associations) โดยงานเลี้ยงประเภทนี้ จัดขึ้นเพื่อต้องการให้สมาชิกในงานได้มีการปรึกษาและแสดงความคิดเห็นโดยใช้การจัดเลี้ยง

#### การจัดเลี้ยงด้วยวัตถุประสงค์ทางธุรกิจ

ปัจจุบันมีธุรกิจใหม่ที่เกิดขึ้นอีกกลุ่มหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้อง มีหน้าที่วางแผน และคิดรูปแบบ การจัดงานติดต่อให้ผู้ซื้อและผู้ประสานงานระหว่างผู้ซื้อและผู้จัดงานจัดเลี้ยงกับกลุ่มธุรกิจดังกล่าวนี้ คือ ผู้ออกแบบและประสานงาน (event organizer) โดยกลุ่มธุรกิจนี้เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อความต้องการในการตลาด และการประชาสัมพันธ์เป็นหลักโดยจะใช้งานจัดเลี้ยงเป็นตัวเชื่อมระหว่างลูกค้ากับแขก และที่สำคัญคือ ผู้สื่อข่าว เป็นการโฆษณาที่ใช้งบน้อย แต่ผลที่ได้จากการประชาสัมพันธ์นั้นเป็นการโฆษณาที่ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด

#### ประเภทของผู้จัดบริการงานจัดเลี้ยง (Type of caterers)

การแบ่งประเภทในที่นี้ พิจารณาจาก 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่การจัดเลี้ยงอยู่ในโครงสร้างของธุรกิจหนึ่ง เช่น โรงแรม ศูนย์ประชุม และร้านอาหาร กับกลุ่มที่งานการจัดเลี้ยง ถูกสร้างขึ้นมารับการจัดเลี้ยงโดยเฉพาะ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1. **โรงแรม (Hotel)** เป็นองค์กรที่มีความสามารถในการให้บริการจัดเลี้ยงที่มีศักยภาพ เพราะโครงสร้างพื้นฐานภายในล้วนเอื้ออำนวยปัจจัยในการจัดเลี้ยง จึงนับได้ว่าโรงแรมเป็นผู้จัดบริการงาน จัดเลี้ยงที่ได้เปรียบกว่าประเภทอื่น ๆ ที่กล่าวมาทั้งโครงสร้าง และความสามารถในการบริการ เช่น งานเลี้ยงสังสรรค์ (Banquet) งานประชุมสัมมนา (meeting and conference) ทั้งที่มีขนาดใหญ่ และขนาดเล็ก และความหลากหลายทางด้านราคา



รูปที่ 2.8 การจัดเลี้ยงในโรงแรม  
(ที่มา: www.marriott.com)

2. ศูนย์ประชุม (Convention Center) เป็นอีกองค์กรหนึ่งที่มีศักยภาพเหมือนกับโรงแรมโดยจะมีข้อได้เปรียบในเรื่องขนาดของพื้นที่ที่ใช้ในการจัดงาน โดยจะมีขนาดที่กว้างใหญ่กว่า สามารถรองรับงานประชุม (Conference) และงานเลี้ยงสังสรรค์ขนาดใหญ่ (banquet) ได้เยอะกว่า

3. ร้านอาหาร (Restaurant) เป็นรูปแบบการจัดงานจัดเลี้ยงเป็นส่วนเพิ่มเติมโดยปกติจะขายอาหารทั่ว ๆ ไป ซึ่งมีห้องจัดเลี้ยงแบบจัดปาร์ตี้ (Party room) แต่ก็ยังสามารถขายอาหารได้เหมือนปกติ และปิดร้านเพื่อจัดเลี้ยง และหากว่าร้านมีขนาดใหญ่ หรือมีศักยภาพเพียงพอยังสามารถรับบริการจัดเลี้ยงนอกสถานที่ได้อีกด้วย ซึ่งจะสามารถรับงานเลี้ยงสังสรรค์ขนาดเล็กได้

4. ธุรกิจรับจัดเลี้ยง (Catering service) ธุรกิจประเภทนี้จัดขึ้นมาเพื่อขายงานจัดเลี้ยง โดยเฉพาะมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก โดยไม่มีห้องจัดเลี้ยงเป็นของตนเอง (Banquet room) และหน้าร้านของตนเองเหมือนกับโรงแรม, ศูนย์ประชุม, ร้านอาหาร ซึ่งงานที่จัดเลี้ยงจะเกี่ยวข้องเฉพาะในเรื่องการบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น การจัดเลี้ยงอาหารนอกสถานที่ การจัดเลี้ยงชา กาแฟ การจัดเลี้ยงอาหารว่างแบบต่าง ๆ เป็นต้น

## 2.5 คุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยง (job specifications)

### 2.5.1 ทักษะเชิงวิธีการ (Technical skills)

ทักษะเชิงวิธีการ หมายถึง วิธีการบริการ และวิธีการผลิตอาหารและ เครื่องดื่ม ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพราะถ้ารู้วิธีการผลิตก็เหมือนกับการรู้ว่าคุณลักษณะเฉพาะของรายการนั้น ๆ และทำให้เข้าใจถึงวิธีที่ถูกต้อง และเหมาะสมในการบริการ นอกจากนั้นยังช่วยสร้างความประทับใจให้กับลูกค้ารวมถึงลูกค้าที่มาใช้บริการ

### 2.5.2 ทักษะเชิงจินตนาการและนามธรรม (concept skills)

ทักษะเชิงจินตนาการและนามธรรม หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ เพราะการจัดเลี้ยงเกิดได้จากทั้งความต้องการ, ความปรารถนา และจินตนาการ และองค์ประกอบอื่น ๆ การจะสร้างงานจัดเลี้ยงได้ตามความต้องการของลูกค้า นั้น จึงต้องใช้ความสามารถในการรับรู้ที่ ละเอียดอ่อน เพื่อให้เห็นภาพเดียวกันกับลูกค้า เพื่อที่จะสามารถจัดได้ตั้งใจ

### 2.5.3 ทักษะเชิงมนุษย์ (Human interpersonal skills)

ทักษะเชิงมนุษย์ หมายถึง ความเข้าใจในการติดต่อกับคนอื่น โดยเฉพาะลูกค้า คือ รู้ความต้องการ เพื่อเข้าใจมนุษย์สัมพันธ์ เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ซึ่งจำเป็นต้องมีฝึกอยู่ตลอดเวลา และสิ่งที่ต้องรู้เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ คือ

1. การเข้าใจในบุคคลอื่นและเข้าใจในตนเอง เรียนรู้ที่จะเข้าใจผู้อื่นในสายตาที่เป็นกลาง และฝึกฝน เพื่อที่จะสังเกตตนเอง จนพบว่าตนเองมีข้อดีและข้อเสียแบบไหน และไม่แสดงลักษณะท่าทางที่ไม่เหมาะสมหรือ สร้างความไม่พึงพอใจแก่ผู้อื่น

2. การเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์โดยธรรมชาติ (สัญชาตญาณ) มนุษย์ทุกคนมี

(1) ความแตกต่างกัน

(2) มีความต้องการอยู่เสมอ ไม่สิ้นสุด

(3) มนุษย์ต้องการเป็นบุคคลสำคัญ

(4) มนุษย์ต้องการเป็นที่รัก

(5) ซื่อสัตย์ และสามารถไว้วางใจได้(honest and integrity) หมายถึง การรักษาคำพูด และพยายามทำให้ทุกอย่างที่ตนเองได้พูดออกไปนั้นเกิดขึ้นจริง ดังนั้นการที่ตอบรับความต้องการกับลูกค้า ควรอยู่ในขอบเขตที่สามารถเกิดขึ้นได้จริง ซึ่งหากไม่รักษาสัญญา อาจจะนำมาซึ่งความเสียหายต่อธุรกิจ โดยเฉพาะการขายสินค้าบริการเพราะการขายสินค้าบริการต้องมีความเชื่อใจเป็นหลักซึ่งจะเป็นเหตุผลหลักในการที่ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ

## 2.6 การจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยง

การจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยง(Catering or Banquet Department) ในโรงแรม ส่วนใหญ่จะเป็นแผนกย่อยของฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Management) ซึ่งการทำงานจะเป็นการให้บริการงานจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ รวมทั้งการจัดเลี้ยงในงานประชุม และสัมมนาการแบ่งตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานจัดเลี้ยงในแต่ละแห่งจะไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับความพร้อมของสถานประกอบการด้านการจัดเลี้ยง สำหรับโรงแรมขนาดเล็กจะมีห้องจัดเลี้ยง เพียง 1-2 ห้องซึ่งจะไม่มีแผนกจัดเลี้ยงโดยจะมอบหมายงานจัดเลี้ยงให้เป็นของผู้จัดการห้องอาหาร และจ้างพนักงานชั่วคราวรายวัน (Casual Stael) งานในการจัดบริหารอาหารนั้นมีด้วยกันหลายหน้าที่ แต่ละหน้าที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถต่าง ๆ กัน เพื่อให้งานแต่ละหน้าที่เหล่านั้นบรรลุผลตามต้องการ จึงต้องจำแนกหน้าที่หลักดังต่อไปนี้

### 2.6.1 บุคลากรฝ่ายบริหาร

1. ผู้บริหารงาน
2. ผู้จัดการ/รองผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง

บุคลากรฝ่ายบริหารควรมีความรู้ทางด้านอาหารและโภชนาการ สำเร็จการศึกษาระดับชั้นปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ควรมีประสบการณ์ทางงานบริหารงานจัดงาน บริการอาหารในโรงแรม สำหรับผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Manager) จะต้องปฏิบัติตามนโยบายต่าง ๆ ของโรงแรม ทำหน้าที่ส่งเสริมการขายและประสานงานกับแผนกที่เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิด เช่น แผนกครัวจะต้องประสานงานกับพ่อครัว แผนกเครื่องดื่มจะประสานกับผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม ถ้าในการจัดเลี้ยงมีการจองห้องพักต้องทำหน้าที่ประสานงานกับฝ่ายแม่บ้าน และแผนกต้อนรับ คือหัวหน้าแม่บ้าน และผู้จัดการแผนกต้อนรับส่วนหน้า แผนกตลาดและประชาสัมพันธ์จะต้องประสานงานกับพนักงานขาย ส่วนในแผนกจัดเลี้ยงมีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการอาหารและเครื่องดื่มในงานเลี้ยงที่จัดขึ้นทั้งในและนอกโรงแรม ติดต่อการรับจอง และรายละเอียดต่าง ๆ ของงานตามความต้องการของลูกค้าวางแผนในการเตรียมการบริการจัดเลี้ยงทั้งหมด จากนั้นจัดแบ่งงานและควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของพนักงานนอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการฝึกอบรม และแก้ไขปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ

### 2.6.2 บุคลากรฝ่ายปฏิบัติงาน

1. ผู้ควบคุมงานเป็นผู้ควบคุมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานระดับพนักงาน คนงานควรเป็นผู้มีความรู้เรื่องอาหารและโภชนาการและการบริหารงานระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ชั้นสูงอย่างน้อย
2. หัวหน้าพ่อครัว/ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัวฝ่ายจัดเลี้ยงควรมีประสบการณ์ทำงานอย่างน้อย 5 ปี มีความรู้จบหลักสูตรอย่างต่ำชั้น ม. 6 มีความรู้เรื่องการจัดการการโภชนาการและมีความชำนาญในการประกอบอาหาร
3. เจ้าหน้าที่ต้อนรับแขกฝ่ายจัดเลี้ยง (Catering Receptionist) ควรมีความรู้ ความสามารถในการใช้ภาษาต่างประเทศ และมีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็น อย่างดี สามารถให้ข่าวสารกับแขกผู้มาร่วมงานถูกต้อง
4. หัวหน้าบริการ (Captain/Head waiter) มีหน้าที่ดูแลการให้บริการอาหารดำเนินไปตามขั้นตอนและวิธีการถูกต้อง เป็นงานที่ช่วยให้หัวหน้าฝ่ายบริการในการดูแลบริการเป็นไปอย่างราบรื่น ทั้งทำหน้าที่รับคำสั่งอาหารจากผู้ใช้บริการด้วย
5. บริการ ( Waiter/Waitress) ควรเป็นผู้ที่มีบุคลิกดี มีอัธยาศัยดี พุดจาดี สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาอย่างน้อย สำหรับบริการในห้องอาหารนั้น ควรเป็นผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมเรื่องการบริการในแบบต่าง ๆ มาอย่างดี
6. คนงานทั่วไป (Worker/helper) เป็นผู้ที่ไม่จำเป็นต้องมีความสามารถพิเศษหรือความชำนาญควรมีความรู้อย่างน้อยชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สามารถเข้าใจคำสั่งได้ดี เช่น คนล้างจาน

## 2.7 การประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ

ความสัมพันธ์การทำงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ ได้แก่

### 2.7.1 แผนกครัว

หัวหน้าพ่อครัวต้องทราบรายการอาหาร จำนวนลูกค้า เวลาที่จัดงาน และสิ่งที่ลูกค้าต้องการเป็นพิเศษ และต้องสามารถที่จะคำนวณต้นทุนอาหารได้ โดยต้องคำนึงถึงฤดูกาล ความนิยม และต้องทราบถึงสิ่งของที่ลูกค้าต้องการหรือไม่ต้องการ หัวหน้าพ่อครัว ต้องสามารถดัดแปลงเมนูให้เหมาะสมได้เมื่อลูกค้ากำหนดรายการอาหารที่ต้องการแตกต่างจากเมนูชุดซึ่งทางโรงแรมนำเสนอ ซึ่งผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยงต้องส่งรายการอาหารให้หัวหน้าพ่อครัวล่วงหน้าภายใน 10 วันนับจากที่ได้ติดต่อกับลูกค้า หรือทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง หรือเมื่อเป็นงานเร่งด่วน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงรายละเอียดอื่น ๆ ในการจัดเลี้ยง ผู้จัดการแผนกต้องรับผิดชอบหัวหน้าพ่อครัวเพื่อแจ้งให้ทราบเช่นกัน

### 2.7.2 แผนกเครื่องดื่ม

ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยงจะต้องส่งรายการเครื่องดื่มให้กับแผนกเครื่องดื่ม เพื่อเตรียมการ และคิดคำนวณต้นทุนเครื่องดื่ม รวมทั้งการเตรียมพนักงานที่จะทำงานร่วมกับแผนกจัดเลี้ยง

### 2.7.3 แผนกจัดซื้อ

ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยงจะต้องส่งรายงานจัดเลี้ยง(Function) พร้อมทั้งความต้องการจัดซื้อ เพื่อให้แผนกจัดซื้อ ได้เตรียมการด้านวัตถุดิบล่วงหน้า และผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อจะทำหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับวัตถุดิบว่ามีหรือไม่ ราคาต้นทุนเท่าไร สามารถจัดซื้อได้ตาม Function ในวันที่เวลาที่ต้องการหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรณี off menu ordering หรือการสั่งซื้อนอกเหนือรายการปกติ

### 2.7.4 แผนกตรวจรับและสโตร์

เมื่อผู้จัดการจัดเลี้ยงต้องการเบิกของ หรือตรวจสอบสิ่งของที่สั่งว่าตรงกับความต้องการหรือไม่ได้ของครบหรือไม่ จะทำการติดต่อเจ้าหน้าที่แผนกตรวจรับ และสโตร์ ซึ่งมีหน้าที่ดูแลโดยตรง เนื่องจากสโตร์จะไม่อนุญาตให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องมีสิทธิ์เข้าไปในท้องสโตร์ถ้าไม่มีการรับรอง หรือมีหลักฐานยืนยันยืนยันเพื่อทำการเบิกของ

### 2.7.5 แผนกแม่บ้าน

เตรียมผ้าที่ต้องใช้ในการบริการจัดเลี้ยง เตรียมชุดพนักงาน รวมทั้งมี หน้าที่ในการทำความสะอาดห้องจัดเลี้ยงก่อนและหลังการจัดงาน ช่วยในการซ่อมแซมและดูแลอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องจัดเลี้ยง จัดดอกไม้และต้นไม้ที่ต้องใช้ตาม Function

### 2.7.6 Convention Service

มีหน้าที่ในการบริการอาหาร (Banquet Service) ให้ตรงกับ Function และมีหน้าที่ในการจัดโต๊ะหรือห้องให้ตรงตาม Function (Banquet set up) ซึ่งจะทำหน้าที่เมื่อได้รับการประสานงานจาก Sales coordinator ซึ่ง Convention service ต้องทำการเก็บอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการประชุม เช่น กระดาน แผ่นชาร์ต เป็นต้น

### 2.7.7 แผนกช่าง

มีหน้าที่ดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่ใช้ใช้ในห้องจัดเลี้ยง เช่น LCD ไฟ เครื่องเสียง หรือแม้กระทั่งการตกแต่งห้องจัดเลี้ยง เช่น การทาสีและงานศิลป์ ในบางโรงแรมแผนกช่างจะเป็นแผนกใหญ่รวมผู้ทำงานในหน้าที่วิศวกร ที่ต้องเข้ามาดูแลเมื่อมีการที่เกี่ยวข้องกับระบบขนาดใหญ่ที่ต้องการความปลอดภัยเป็นพิเศษ เช่นระบบไฟฟ้า ระบบแอร์

### 2.7.8 Property manager

จะพบตำแหน่งนี้ในโรงแรมที่เป็นสาขาจากต่างประเทศ หรือในต่างประเทศ มีหน้าที่ในการดูแลอาคารสถานที่ทั้งภายในและภายนอก เช่น การตกแต่งสวน สระว่ายน้ำ พื้นที่ทางเดิน ซึ่งผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยงต้องประสานงานด้วย เมื่อมีการจัดเลี้ยงโดยใช้พื้นที่ส่วนอื่น ๆ ของโรงแรม นอกจากห้องประชุม เพื่อจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มเติม เช่น เติ้นท์ การจัดระบบไฟ ภายนอกอาคาร การตั้งเวที บริเวณสระว่ายน้ำหรือในสวน เป็นต้น

### 2.7.9 แผนกล้างจาน

มีหน้าที่ในการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร และบนโต๊ะบริการอาหาร โดยอ้างอิงจากใบ BEO และทำการตรวจความพร้อมทั้งจำนวนของที่ครบถ้วน ตรงตามใบงาน ความสะอาดของอุปกรณ์ รวมทั้งมีการตรวจเช็คหลังจากเสร็จงาน ซึ่งหากมีการจัดเลี้ยงแผนกล้างจาน จะต้องเตรียมพนักงานให้เพียงพอต่อการทำงาน

### 2.7.10 แผนกบุคคล

จะทำงานประสานกันเมื่อต้องการรับพนักงานเพิ่ม ทั้งพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว รายวัน รวมทั้งการฝึกอบรมพนักงานในแผนกจัดเลี้ยง

### 2.7.11 แผนกรักษาความปลอดภัย

จะทำงานร่วมกันเมื่อต้องดูแลลูกค้าพิเศษที่มาร่วมงาน ดูแลเรื่องการจอดรถ ดูแลลูกค้าทั่วไปที่มาใช้บริการ

### 2.7.12 แผนกขาย

ทำงานร่วมกันเพื่อขายบริการด้านการจัดเลี้ยง โดยแผนกขายจะเป็นตัวแทนในการหาลูกค้าให้กับแผนกจัดเลี้ยง และทำการออกใบงานจัดเลี้ยงหลังจากเกิดการตกลงระหว่างลูกค้าและโรงแรม (แผนกจัดเลี้ยง)

### 2.7.13 แผนกต้อนรับส่วนหน้า

มีหน้าที่ในการเตรียมห้องพักให้แก่ลูกค้าที่มาจัดประชุมสัมมนา โดยใช้บริการจัดประชุม และเข้าพักในโรงแรม ซึ่งผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงต้องติดต่อกับพนักงานรับจองห้องพัก (Reservation) เพื่อจองห้องพักกับลูกค้า สอบถามอัตราค่าห้องเพื่อนำมาคำนวณรวมเป็นแพ็คเกจในการจัดเลี้ยง นอกจากนี้หากลูกค้ามีความต้องการอื่น ๆ เกี่ยวกับห้องพัก จะเป็นหน้าที่ของผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงที่ต้องทำการประสานงาน

#### 2.7.14 แผนกสินทนาการ

มีหน้าที่เตรียมความพร้อมให้ลูกค้าที่มาจัดประชุม และต้องการทำกิจกรรมสินทนาการ เช่น ว่ายน้ำ ดำน้ำ หรือการดูการแสดงภายนอกโรงแรม

#### 2.7.15 แผนก Business Center

ผู้จัดการจัดเลี้ยงจะประสานงานในกรณีที่ลูกค้ามาจัดประชุมสัมมนา และต้องการบริการ เช่น เลขาส่วนตัว ถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์ ใช้บริการอินเทอร์เน็ต หรือการส่งสิ่งของ (Fade up)

#### 2.7.16 ประสานงานกับหน่วยงานภายนอกโรงแรม (Subcontractor)

เช่น การจัดเลี้ยงที่ลูกค้าต้องการให้นำร้านอาหารภายนอกมาตั้งบูธภายในโรงแรม วงดนตรี Organizer ที่ให้บริการอุปกรณ์ในการจัดแสดงสินค้า ผู้ให้บริการจัดงานแต่งงาน (Wedding Planner) ซึ่งจะมีการคิดค่าบริการเพิ่มกับลูกค้าที่มีการติดต่อ Subcontractor

## 2.8 ขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง

สำหรับการให้บริการจัดเลี้ยงจะมีขั้นตอนการนำเสนอการบริการให้แก่ลูกค้า ดังนี้

### 2.8.1 การสอบถามรายละเอียดงานจากลูกค้า ได้แก่

- ถามชื่อ นามสกุลลูกค้า ที่โทรสอบถาม
- สอบถามชื่อ นามสกุลของผู้ที่จะให้เสนอราคา (ส่วนมากขอภาษาอังกฤษ)
- ชื่อบริษัท และ ที่อยู่คร่าว ๆ
- วันจัดงาน เวลาจัดงาน
- จำนวนผู้เข้าร่วมงาน
- ลักษณะการจัดสถานที่
- เบอร์โทรศัพท์
- Email address

### 2.8.2 การเสนอราคา / Proposal

ซึ่งการเสนอราคาสามารถเสนอผ่านทาง email หรือการทำจดหมายเสนอราคาให้แก่ลูกค้า

### 2.8.3 ลูกค้า ยืนยันการจัดงาน / Letter of Agreement

ในขั้นตอนนี้คือ ลูกค้าได้รับทราบข้อตกลงในการจัดงาน รายละเอียดงานตามที่ได้ติดต่อกับทางฝ่ายขาย และทำการยืนยันที่จะใช้บริการจัดเลี้ยง โดยลูกค้าต้องตอบกลับ และลงลายมือชื่อเพิ่มรับทราบ

### 2.8.4 การออกใบแจ้งหนี้และการเรียกเก็บมัดจำ / Pro-Forma Invoice & Deposit

ซึ่งทางผู้ให้บริการจัดเลี้ยงจะออกใบแจ้งหนี้เพื่อเรียกเก็บเงินมัดจำในการจัดงาน ส่วนใหญ่จะมีการกำหนดระยะเวลาในการจ่ายเงินมัดจำแบ่งออกเป็นงวด ๆ ลูกค้าต้องชำระเงินให้ครบตามที่กำหนดก่อนจัดงาน

### 2.8.5 การสอบถามรายละเอียดของการจัดสถานที่ / Banquet Sales Lead

ทางผู้จัดบริการจะสอบถามถึงการจัดสถานที่และรูปแบบงาน เพื่อให้ลูกค้ารับทราบและยืนยันยืนยันการจัดกิจกรรมตามที่ตกลง หากลูกค้าต้องการเปลี่ยนแปลงสามารถแจ้งได้ล่วงหน้าก่อนจัดกิจกรรมตามระยะเวลาของการยืนยันรายละเอียดด้านการจัดสถานที่ที่ทางผู้ให้บริการกำหนด

### 2.8.6 การออกเอกสารการจัดงาน / BEO (banquet event order) หรือ Function

เป็นเอกสารที่ยืนยันรายละเอียดทั้งหมดของการจัดงาน เพื่อแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบในเรื่องของกิจกรรม รูปแบบการจัดงาน รูปแบบการให้บริการ สถานที่ วันเวลา และอื่น ๆ เพื่อให้การทำงานราบรื่น

### 2.8.7 ก่อนถึงวันงาน

ทางผู้ให้บริการจะมีการประชุมกันล่วงหน้าเพื่อเตรียมจัดงาน สำหรับในโรงแรมมักจะมีการประชุมแผนกที่เกี่ยวข้องในการจัดงานล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เพื่อเตรียมการและแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่แต่ละแผนกงานจำเป็นต้องดำเนินการ

### 2.8.8 การจัดงาน

ในการจัดงานผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบจะดำเนินงานตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายเน้นการให้บริการที่มีมาตรฐานตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และเมื่อจบงานควรมีการสอบถามความพึงพอใจของลูกค้า ที่มาใช้บริการ

### 2.8.9 หลังจบงานจัดเลี้ยง

ควรมีการทำจดหมายขอบคุณลูกค้า / Thank you letter

Banqueting Instruction Sheet		
Date:		Menu
Title:		
Organizer:		
Address:		
Account To:		
Time	Room	Function
Extension of License		
Hire of room Number Ladies		
Expected		
Price Per Head Gratuities:		
Buffet		
Cocktail		
Wine		
Lequers		
After-Dinner Drink		
Floral Decorations		
Bouques		
Printing	Sprays	Band
Microphone	Photographer	Cabaret
Spotlight	Candelabra	Toastmaster
	Balloons	Performing Right fee
		Table Plan

รูปที่ 2.9 เอกสารคำแนะนำในการจัดเลี้ยง



## ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร

### คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือความหมายของภัตตาคาร
 

ก. สถานที่ให้บริการห้องพัก	ข. สถานที่ให้บริการเช่าอาคาร
ค. จุดหลักของการบริการในโรงแรม	ง. สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. ใครคือบิดาแห่งการครัว
 

ก. Auguste Escoffier	ข. Albert Einstein
ค. Mahatma Gandhi	ง. Mikhail Gorbachev
3. ข้อใดคือค็อกออฟฟี่ชื่อปแห่งแรกของประเทศไทย
 

ก. กาแฟโอเรียนเต็ล	ข. กาแฟนรสิงห์
ค. กาแฟพิชเชอร์	ง. กาแฟอโยธยา
4. ภัตตาคารในข้อใดมีลักษณะเป็นเคาเตอร์และที่นั่งที่จัดเป็นช่อง
 

ก. ค็อกออฟฟี่ชื่อฟ	ข. คาเฟ่ทีเรีย
ค. กูร์เมต์ภัตตาคาร	ง. ภัตตาคารแบบครอบครัว
5. ข้อใดคือ Ethnic Restaurants
 

ก. ภัตตาคารบุฟเฟต์	ข. ภัตตาคารนานาชาติ
ค. ภัตตาคารเชิงธุรกิจ	ง. ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ
6. ข้อใดคือองค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารด้าน Organizing
 

ก. การควบคุม	ข. การวางแผนที่ดี
ค. การแนะนำหรือการสั่งงาน	ง. การจัดระเบียบงานที่เหมาะสม
7. ข้อใดไม่ใช่หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
 

ก. Good Value	ข. Good Community
ค. Good Friendly Service	ง. Good Food and Beverages
8. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับหลักการจัดการภัตตาคารด้านสภาพแวดล้อมที่ดี
 

ก. ตกแต่งอย่างสวยงาม	ข. การจัดการดีเยี่ยม
ค. มารยาทของผู้ให้บริการ	ง. ความสุภาพอ่อนโยน
9. หากภัตตาคารมีการจัดการและควบคุมกิจการที่ดี จะส่งผลอย่างไรต่อกิจการ
 

ก. เพิ่มความหลากหลายในการบริการ	ข. นำมาซึ่งผลกำไรจากการลงทุน
ค. สร้างความจงรักภักดีต่อผู้ใช้บริการ	ง. ทำให้ร้านอาหารมีชื่อเสียงระดับโลก
10. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี
 

ก. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว	ข. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก
ค. ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง ขณะปฏิบัติหน้าที่	ง. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาตบหน้าแก้ม

## 7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

เฉลยแบบทดสอบบทเรียนที่ 2

## ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับภัตตาคาร

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดคือความหมายของภัตตาคาร
 

ก. สถานที่ให้บริการห้องที่พัก	ข. สถานที่ให้บริการเช่าอาคาร
ค. จุดหลักของการบริการในโรงแรม	ง. สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. ใครคือบิดาแห่งการครัว
 

ก. Auguste Escoffier	ข. Albert Einstein
ค. Mahatma Gandhi	ง. Mikhail Gorbachev
3. ข้อใดคือค็อกคอฟฟี่ชื่อดังแรกของประเทศไทย
 

ก. กาแฟโอเรียนเต็ล	ข. กาแฟนรสิงห์
ค. กาแฟพีชเซอร์	ง. กาแฟโยธยา
4. ภัตตาคารในข้อใดมีลักษณะเป็นเคาเตอร์และที่นั่งที่จัดเป็นช่อง
 

ก. คีอฟี่ซีอฟ	ข. คาเฟ่ทีเรีย
ค. กูร์เมต์ภัตตาคาร	ง. ภัตตาคารแบบครอบครัว
5. ข้อใดคือ Ethnic Restaurants
 

ก. ภัตตาคารบุฟเฟต์	ข. ภัตตาคารนานาชาติ
ค. ภัตตาคารเชิงธุรกิจ	ง. ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ
6. ข้อใดคือองค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารด้าน Organizing
 


ก. การควบคุม	ข. การวางแผนที่ดี
ค. การแนะนำหรือการสั่งงาน	ง. การจัดระเบียบงานที่เหมาะสม
7. ข้อใดไม่ใช่หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
 

ก. Good Value	ข. Good Community
ค. Good Friendly Service	ง. Good Food and Beverages
8. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับหลักการจัดการภัตตาคารด้านสภาพแวดล้อมที่ดี
 

ก. ตกแต่งอย่างสวยงาม	ข. การจัดการดีเยี่ยม
ค. มารยาทของผู้ให้บริการ	ง. ความสุภาพอ่อนโยน
9. หากภัตตาคารมีการจัดการและควบคุมกิจการที่ดี จะส่งผลอย่างไรต่อกิจการ
 

ก. เพิ่มความหลากหลายในการบริการ	ข. นำมาซึ่งผลกำไรจากการลงทุน
ค. สร้างความจงรักภักดีต่อผู้ใช้บริการ	ง. ทำให้ร้านอาหารมีชื่อเสียงระดับโลก
10. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี
 

ก. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว	ข. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก
ค. ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง ขณะปฏิบัติหน้าที่	ง. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาตบหน้าแก้ม

	<b>ใบกิจกรรมที่ 2</b>	หน่วยที่...2...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...3-4.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 งานจัดการงานจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดการงานจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยงและการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุมโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม
- 1.2 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้ฟังวัตถุประสงค์และสถานการณ์โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 ใช้การฟังอย่างกระตือรือร้นและการซักถามเพื่อการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ
- 1.4 ระบุความขัดแย้งที่มีอยู่และมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นและหาทางแก้ปัญหาพร้อมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 1.5 ดำเนินการด้านเอกสารในสถานที่ทำงานอย่างถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสม

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

#### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของการจัดเลี้ยง และบอกรูปแบบของการจัดเลี้ยงได้
2. บอกลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง อธิบายประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยงได้
3. บอกคุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยงได้
4. อธิบายการจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยงได้
5. สรุปขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง และการประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ ได้
6. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

#### 5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของการจัดเลี้ยง
2. รูปแบบการจัดเลี้ยง
3. ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง
4. ประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยง
5. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยง (job specifications)
6. การจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยง (Catering or Banquet Department)
7. การประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ
8. ขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง

#### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

#### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 2

เรื่อง การสอบถามรายละเอียดงานจัดเลี้ยง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าข้อมูลการสอบถามรายละเอียดงานจัดเลี้ยง
2. รู้จักการวิเคราะห์รายละเอียดงานจัดเลี้ยง
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

คำชี้แจง

1. ให้นักเรียนจับคู่กับเพื่อนในชั้นเรียน
2. ฝึกบทสนทนาการสอบถามรายละเอียดงานจัดเลี้ยงจากลูกค้า ตามโจทย์ที่กำหนดให้ ดังนี้
  - การสอบถามรายละเอียดงานจัดเลี้ยงจากลูกค้า ได้แก่
    - ถามชื่อ นามสกุลลูกค้าที่โทรสอบถาม
    - สอบถามชื่อ นามสกุลของผู้ที่จะให้เสนอราคา (ส่วนมากขอภาษาอังกฤษ)
    - ชื่อบริษัท และ ที่อยู่คร่าว ๆ
    - วันจัดงาน เวลาจัดงาน
    - จำนวนผู้เข้าร่วมงาน
    - ลักษณะการจัดสถานที่
    - เบอร์โทรศัพท์
    - Email address
3. แสดงบทบาทสมมติหน้าชั้นเรียน

**8. สรุปและวิจารณ์ผล**


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

**9. การประเมินผล**

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

**10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม**

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>ใบงานที่ 2</b>	หน่วยที่...2...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...3-4.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 งานจัดการงานจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดการงานจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยงและการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ถ่ายทอดข้อมูลในลักษณะที่ชัดเจนและรัดกุมโดยใช้เทคนิคการสื่อสารที่เหมาะสม
- 1.2 ใช้ภาษาและน้ำเสียงที่เหมาะสมกับผู้ฟังวัตถุประสงค์และสถานการณ์โดยคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
- 1.3 ใช้การฟังอย่างกระตือรือร้นและการซักถามเพื่อการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพ
- 1.4 ระบุความขัดแย้งที่มีอยู่และมีแนวโน้มว่าจะเกิดขึ้นและหาทางแก้ปัญหาพร้อมกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 1.5 ดำเนินการด้านเอกสารในสถานที่ทำงานอย่างถูกต้องและในเวลาที่เหมาะสม

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายความหมายของการจัดเลี้ยง และบอกรูปแบบของการจัดเลี้ยงได้
2. บอกลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง อธิบายประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยงได้
3. บอกคุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยงได้
4. อธิบายการจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยงได้
5. สรุปขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง และการประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ ได้
6. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

#### 5. สารการเรียนรู้

1. ความหมายของการจัดเลี้ยง
2. รูปแบบการจัดเลี้ยง
3. ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง
4. ประเภทและส่วนแบ่งทางการตลาดจัดเลี้ยง
5. คุณสมบัติเฉพาะสำหรับบุคลากรการจัดเลี้ยง (job specifications)
6. การจัดโครงสร้างการทำงานของแผนกจัดเลี้ยง (Catering or Banquet Department)
7. การประสานงานของแผนกจัดเลี้ยงกับส่วนอื่น ๆ
8. ขั้นตอนการทำงานจัดเลี้ยง

#### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

#### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ใบงานหน่วยการเรียนรู้ที่ 2

คำชี้แจง ให้นักเรียนวิเคราะห์ลักษณะของงานจัดเลี้ยงที่ดี ตามโจทย์ที่กำหนดให้

องค์ประกอบของโลจิสติกส์	ลักษณะของงานจัดเลี้ยงที่ดี
1. การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน	
2. การจัดงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์	
3. การจัดงานเลี้ยงแบบค็อกเทล	

**8. สรุปและวิจารณ์ผล**


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

**9. การประเมินผล**

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

**10. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม**

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>แผนการจัดการเรียนรู้</b>	หน่วยที่...3...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...5-6.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและ เครื่องต้มในการจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและเครื่องต้มในการจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องต้มในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องต้ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องต้ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุนอันตรายที่สำคัญและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
- 1.2 ตรวจสอบพื้นที่ทำงานของตนเองและสามารถระบุได้ถึงอันตรายและความเสี่ยง
- 1.3 ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลในพื้นที่ทำงาน
- 1.4 สวมใส่เสื้อผ้าที่ถูกต้องตามมาตรฐานของพื้นที่ทำงาน
- 1.5 ปฏิบัติตามกระบวนการด้านสุขอนามัยให้สอดคล้องกับความถี่ องค์กรขององค์กร
- 1.6 จัดกิจกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับโครงการความปลอดภัย ด้านอาหารขององค์กร

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

#### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายลักษณะของอาหารตะวันตกและตะวันออกได้
2. จำแนกและอธิบายเครื่องต้มประเภทต่าง ๆ ได้
3. อธิบายมือของอาหาร และบอกรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องต้มได้
4. อธิบายอาหารในงานจัดเลี้ยง และการจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้านได้
5. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

#### 5. สารการเรียนรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตกและตะวันออก
2. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องต้ม
3. มือของอาหาร
4. รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องต้ม
5. อาหารในงานจัดเลี้ยง

#### 6. กิจกรรมการเรียนรู้

##### สอนครั้งที่ 5 ชั่วโมงที่ 17-20

##### 6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

1. ตั้งคำถามกระตุ้นความคิด เช่น คุณคิดว่าการบริการแบบไหนที่ทำให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ กระตุ้นให้นักเรียนตระหนักถึงความสำคัญของงานบริการในธุรกิจอาหารและการจัดเลี้ยง

##### 6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาการเรียนหัวข้อหลักการบริการที่ดีในภัตตาคาร อธิบายหลักการให้บริการแบบมีอาชีพรูปแบบ เช่น การทักทาย การสื่อสารอย่างสุภาพ การดูแลเอาใจใส่ ยกตัวอย่าง Service Sequence (Pre-service, Service, After-service)

2. รูปแบบการบริการอาหารในภัตตาคาร อธิบายรูปแบบการให้บริการ เช่น แบบฝรั่งเศส (French Service) แบบอเมริกัน (American Service) แบบอังกฤษ (English Service) แบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet Service) แสดงภาพประกอบ และเปรียบเทียบข้อดี/ข้อเสียของแต่ละแบบ

3. การจัดโต๊ะและการเตรียมพื้นที่บริการ แนะนำอุปกรณ์การจัดโต๊ะ (ภาชนะ เครื่องแก้ว ผ้าเช็ดปาก) วิธีการจัดโต๊ะตามประเภทงาน เช่น โต๊ะกลม โต๊ะยาว งานจัดเลี้ยง Cocktail สานิตการจัดโต๊ะแบบมาตรฐาน

4. กิจกรรม Active Learning ฝึกจัดโต๊ะและการเสิร์ฟแบบจำลองสถานการณ์ นักเรียนจับกลุ่ม 4-5 คน ฝึกปูโต๊ะ จัดวางภาชนะ จัดสถานที่บริการตามโจทย์ที่กำหนด ฝึกการกล่าวต้อนรับลูกค้าและรับออเดอร์ในสถานการณ์สมมติ เพื่อนในกลุ่มและครูให้ Feedback เพื่อพัฒนาทักษะ

##### 6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูผู้สอนสรุปเนื้อหาการเรียน และตั้งคำถามเพื่ออภิปรายในชั้นเรียน เช่น เพราะเหตุใดการให้บริการที่ดีจึงถือเป็นหัวใจของภัตตาคาร กระตุ้นให้ผู้เรียนวิเคราะห์ และสรุปความเข้าใจผ่านการพูดคุยร่วมกัน

##### สอนครั้งที่ 6 ชั่วโมงที่ 21-24

##### 6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

1. ตั้งคำถามกระตุ้นความคิด เช่น คุณเคยประสบเหตุการณ์ที่การบริการทำให้คุณรู้สึกประทับใจ/ผิดหวังหรือไม่ เพราะอะไร

##### 6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาการเรียนหัวข้อบทบาทของพนักงานบริการและหัวหน้างาน (Supervisor)

อธิบายหน้าที่ของพนักงานบริการ ผู้จัดการภัตตาคาร และหัวหน้างาน เน้นทักษะที่จำเป็น เช่น การบริหารทีม การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า การสื่อสารกับลูกค้า

2. การจัดลำดับงานและการจัดเวรของพนักงาน อธิบายการทำ Duty Roster การหมุนเวร การบริหารเวลาในการทำงาน การสร้าง Flow งานที่มีประสิทธิภาพ

3. การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าในการบริการ แนะนำเทคนิคการจัดการเมื่อลูกค้าร้องเรียน อาหารล่าช้า หรือพนักงานผิดพลาด วิเคราะห์กรณีศึกษา (Case Study) สถานการณ์จริงที่พบในภัตตาคาร/การจัดเลี้ยง

4. กิจกรรม Active Learning Role Play สถานการณ์จำลองการจัดการปัญหาในการบริการ ให้นักเรียนแสดงบทบาทสมมติสถานการณ์ เช่น ลูกค้าร้องเรียน / แขกมาเกินจำนวน / อาหารหมด ผักแก้ไขปัญหาอย่างมีอาชีพ ภายใต้เวลาและแรงกดดัน

### 6.3 ชั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูผู้สอนสรุปเนื้อหาการเรียน และตั้งคำถามเพื่ออภิปรายในชั้นเรียน เช่น ทักษะอะไรที่จำเป็นที่สุดในการเป็นหัวหน้าพนักงานบริการ ครูรวบรวมเนื้อหาทั้งหมด พร้อมเปิดโอกาสให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

## 7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. หลักฐานการเรียนรู้

### 8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

### 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ใบงานหน่วยการเรียนรู้

## 9. การวัดและประเมินผล

### รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	30	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	30	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
รวม	100	คะแนน

### ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 - 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 - 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 - 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 - 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

## 10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....  
.....  
.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....  
.....  
.....


10.3 การแก้ไข้ปัญหา

1) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....  
.....

2) แนวทางแก้ไข้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....  
.....

	<b>ใบความรู้ที่ 3</b>	หน่วยที่...3...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...5-6.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและ เครื่องต้มในการจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและเครื่องต้มในการจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องต้มในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องต้ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องต้ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุอันตรายที่สำคัญและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
- 1.2 ตรวจสอบพื้นที่ทำงานของตนเองและสามารถระบุได้ถึงอันตรายและความเสี่ยง
- 1.3 ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลในพื้นที่ทำงาน
- 1.4 สวมใส่เสื้อผ้าที่ถูกต้องตามมาตรฐานของพื้นที่ทำงาน
- 1.5 ปฏิบัติตามกระบวนการด้านสุขอนามัยให้สอดคล้องกับความถี่ องค์กรขององค์กร
- 1.6 จัดกิจกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับโครงการความปลอดภัย ด้านอาหารขององค์กร

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

#### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายลักษณะของอาหารตะวันตกและตะวันออกได้
2. จำแนกและอธิบายเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ ได้
3. อธิบายมือของอาหาร และบอกรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
4. อธิบายอาหารในงานจัดเลี้ยง และการจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้านได้
5. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

#### 5. สารการเรียนรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตกและตะวันออก
2. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม
3. มือของอาหาร
4. รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. อาหารในงานจัดเลี้ยง

### เนื้อหาการเรียน/การสอน

#### 3.1 ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตกและตะวันออก

##### 3.1.1 อาหารตะวันตก

รายการอาหารตะวันตกส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากรูปแบบการบริการอาหารฝรั่งเศส ทั้งการเรียกชื่อประเภทของรายการอาหาร และการเรียงลำดับรายการอาหาร หากเป็นรายการอาหารชุด จะเรียงลำดับการบริการดังนี้

1. อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizer) เช่น ออร์เดิร์ฟ (Hors d'oevres) ซุป (Soup)
2. อาหารหลัก (Main Course)
3. สลัด (Salad)
4. ของหวาน (Dessert)
5. ชาหรือกาแฟ (Tea or Coffee)



รูปที่ 3.1 อาหารตะวันตก

(ที่มา: <https://goodlifeupdate.com>)

นอกจากนี้อาหารบางประเภทยังได้รับความนิยมมากสำหรับรายการอาหารตะวันตก เช่น อาหารประเภทไข่ ซึ่งนิยมเสิร์ฟในอาหารมื้อเช้าแบบอเมริกัน เนื่องจากไข่เป็นอาหารประเภทโปรตีนที่ให้คุณค่าทางอาหารสูง ปรุงง่าย และปรุงได้หลายวิธี เช่น ไข่ดาว (Fried Egg) ไข่เจียวหรือไข่ม้วน (Omelets) ไข่กวนหรือไข่คน (Scrambled Egg) ไข่ดาวน้ำ (Poached Egg) ไข่ต้ม (Boiled Egg) รวมทั้งอาหารประเภทซूपก็ได้รับความนิยมมากเช่นกัน ซุปแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ซุปใส (Clear Soup) เช่น คอนซอมเม่ (Consommé) บรธ (Broth) และซूपข้น (Thick Soup) เช่น พิวเรซูป (Puree) ครีมซูป (Cream Soup) เซาเตอร์ (Chowder) บิสก์ (Bisque)

### 3.1.2 อาหารตะวันออก

รายการอาหารตะวันออกจะมีความแตกต่างจากอาหารตะวันตก ทั้งนี้เนื่องจากความแตกต่างในปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม และความเชื่อในด้านศาสนา ในที่นี้จะยกตัวอย่างอาหารไทย โดยเรียงลำดับตามการจัดให้บริการ ดังนี้

1. อาหารประเภทกับแกล้ม นิยมรับประทานก่อนอาหารหลักเพื่อช่วยเรียกน้ำย่อย เช่น อาหารประเภทขบเคี้ยว หรืออาหารประเภทต่าง ๆ เช่น ยำวุ้นเส้น ยำถั้วพลู ยำสามกรอบ
2. อาหารคาว จัดเป็นอาหารหลักอาจจะเป็นอาหารคาวที่รับประทานกับข้าว เช่น อาหารประเภทแกง ต้มยำ น้ำพริก อาหารประเภทผัด และอาหารประเภททอด หรือเป็นอาหารจานเดียว ซึ่งมักเป็นอาหารที่ปรุงง่าย และรวดเร็วกว่า เช่น อาหารประเภทข้าวผัด หรืออาหารประเภทก๋วยเตี๋ยว
3. ของหวานหรือผลไม้ เช่น ขนมหวานประเภทกะทิ ขนมหวานที่เสิร์ฟพร้อมน้ำแข็งบด หรือผลไม้ตามฤดูกาล

## 3.2 ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม

### 3.2.1 เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ (Non-alcoholic Beverage)

เครื่องดื่มประเภทนี้เป็นเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์เป็นส่วนผสม นิยมเรียกกันว่า Soft Drinks มีหลายชนิด เช่น น้ำดื่ม (Drinking Water) น้ำแร่ (Mineral Water) น้ำผลไม้ (Fruit Juice) น้ำปรุงแต่งรส (Artificial Water) น้ำอัดแก๊ส (Aerated Water) น้ำเชื่อม (Syrup) กาแฟ (Coffee) ชา (Tea) โกโก้ (Cocoa) นม (Milk)



รูปที่ 3.2 เครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์

### 3.2.2 เครื่องดื่มมีแอลกอฮอล์ (Alcoholic Beverage)

เครื่องดื่มประเภทนี้เป็นเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์เป็นส่วนผสม อาจเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า Hard Drinks เครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์นิยมแบ่งประเภทตามกระบวนการผลิต ได้แก่

1. เครื่องดื่มที่ได้จากการหมัก เช่น เบียร์(Beer) และไวน์ (Wine)
2. เครื่องดื่มที่ได้จาก การหมักและกลั่น เช่น วิสกี้ (Whisky) วอดก้า (Vodka) ยิน (Gin) รัม (Rum) ตากีลา (Tequila) และบรันดี (Brandy)
3. เครื่องดื่มที่ได้จากการหมัก กลั่นและปรองรสุ เช่น ลิเคียว(Liqueur) บิตเตอร์(Bitter) อะนิส (Anis)



รูปที่ 3.2 เครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์

(ที่มา: <https://ihmkolkatafoodandbeveragenotes.blogspot.com>)

ค็อกเทล (Cocktails) เครื่องดื่มผสม (Mixed Drinks) อื่น ๆ ก็เป็นที่นิยม เช่น เครื่องดื่มที่นำมาผสมกันและมีส่วนผสมของแอลกอฮอล์อยู่ด้วยจะเรียกว่า ค็อกเทล (Cocktails) หากเป็นเครื่องดื่มชนิดที่นำมาผสมกัน และไม่มีส่วนผสมของแอลกอฮอล์จะเรียกว่า ม็อกเทล (Mocktails) การผสมเครื่องดื่มประเภทนี้มีหลักการง่าย ๆ คือ การผสมส่วนผสมทุกอย่างให้เข้ากันโดยการเติมส่วนผสมที่ละเอียดจนครบสูตร (Build) การคนให้เข้ากัน (Stir) การเขย่าให้เข้ากัน (Shake) และการผสมให้เข้ากันโดยใช้เครื่องปั่น (Blend)



รูปที่ 3.4 เครื่องดื่มผสม (Mixed Drinks)  
(ที่มา: <https://oedb.org/ilibrarian>)

เมนูค็อกเทล (Cocktails) ส่วนผสม

1. BLUE MARGARITA



ที่มา: drinksfeed.com

ค็อกเทลสีฟ้า รสชาติเปรี้ยวอมหวาน ประกอบด้วย ตากีล่า บลูคูลราโซ น้ำมะนาว และน้ำเชื่อมใสส่วนผสมทั้งหมดลงในเซคเกอร์ เขย่าเล็กน้อย

2. MOJITO



ที่มา: www.liquor.com

เครื่องดื่มสีใส ประกอบด้วย ร่มขาว น้ำตาลทรายแดง มะนาว และใบสะระแหน่



## 3. SINGAPORE SLING



ที่มา: <http://shake-that.com>

เครื่องดื่มสีแดง ประกอบด้วย จิน เซอร์บีรันตี  
น้ำมะนาว น้ำเชื่อมทับทิม น้ำเชื่อม และ โซดา

## 4. MARGARITA



ที่มา: [www.liquor.com](http://www.liquor.com)

ส่วนผสม ได้แก่ ตากีล่า ทริเปิลเชค น้ำมะนาว  
และน้ำเชื่อม

## 5. PINK LADY



ที่มา: [www.bbcgoodfood.com](http://www.bbcgoodfood.com)

เครื่องดื่มสีชมพู รสชาติหอมหวานเหมาะสำหรับ  
ผู้หญิง มีส่วนผสมได้แก่ จิน ทริเปิลเชค น้ำ  
มะนาว น้ำเชื่อมทับทิม



### 3.3 มื้อของอาหาร

การศึกษารายละเอียดของมื้ออาหารจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการอาหารเครื่องดื่มของงานจัดเลี้ยง เนื่องจากรายการอาหาร เวลา และขั้นตอนในการให้บริการสำหรับอาหารแต่ละมื้ออาจแตกต่างกัน ในที่นี้จะแบ่งมื้ออาหารตามรูปแบบของมื้ออาหารตะวันตกเป็น 6 มื้อ คือ

#### 3.3.1 อาหารเช้า (Breakfast)

โดยทั่วไปโรงแรมจะจัดบริการอาหารเช้าระหว่างเวลา 6.00-10.00 นาฬิกา ซึ่งอาจจัดในหลายประเภท ได้แก่

1. **อาหารเช้าแบบยุโรป (Continental Breakfast)** เป็นอาหารเช้าที่นิยมรับประทานในประเทศแถบยุโรป ประกอบด้วย น้ำผลไม้หรือผลไม้สด ขนมปัง เนย แยม และเครื่องดื่มร้อนไม่มีเนื้อสัตว์เป็นส่วนประกอบในอาหารเช้าแบบนี้

2. **อาหารเช้าแบบอเมริกัน (American Breakfast)** เป็นอาหารเช้าที่นิยมรับประทานกันอย่างแพร่หลาย ประกอบด้วย น้ำผลไม้หรือผลไม้สด อาหารเช้าจากธัญชาติ (Cereals) ขนมปัง เนย แยม ไข่และเนื้อสัตว์ และเครื่องดื่มร้อน



รูปที่ 3.5 อาหารเช้าแบบอเมริกัน (American Breakfast)

(ที่มา: <https://br.freepik.com>)

3. **อาหารเช้าแบบตะวันออก (Oriental Breakfast)** ในปัจจุบันโรงแรมหลายแห่งนิยมจัดรายการอาหารเช้าแบบตะวันออก สำหรับเป็นทางเลือกไว้บริการแขก เช่น อาหารประเภทข้าวต้ม ข้าวเสิร์ฟกับอาหารคาว อาหารประเภทก๋วยเตี๋ยว ทั้งในรูปแบบของอาหารจานเดียว หรือจัดเป็นบุฟเฟต์ร่วมกับอาหารเช้าแบบตะวันตก

#### 3.3.2 อาหารก่อนกลางวัน (Brunch)

อาหารก่อนกลางวัน เป็นการรวมอาหารมื้อเช้า และมื้อกลางวันเข้าด้วยกัน โดยทั่วไปโรงแรมจะให้บริการในช่วงเวลาประมาณ 9.00-14.30 นาฬิกา แขกสามารถเลือกรับประทานอาหารได้หลากหลายชนิด



รูปที่ 3.6 อาหารก่อนกลางวัน (Brunch)  
(ที่มา: [www2.edtguide.com](http://www2.edtguide.com))

### 3.3.3 อาหารกลางวัน (Lunch)

อาหารกลางวันแบบตะวันตกส่วนใหญ่เป็นอาหารประเภทเนื้อสัตว์ และผัก หรือแซนด์วิชต่าง ๆ การปรุงแบบง่ายและรวดเร็ว เนื่องจากแขกมีข้อจำกัดในเรื่องเวลาที่จะใช้บริการ ดังนั้นอาจจัดเป็นอาหารจานเดียวหรือหากเป็นอาหารชุดมักจะประกอบด้วยอาหารประมาณสอง หรือ สามคอร์ส (Course) ซึ่งจะประกอบด้วยอาหารเรียกน้ำย่อย อาหารก่อนอาหารจานหลัก (Entree) และอาหารจานหลัก

### 3.3.4 อาหารว่าง (Snack)

อาหารว่าง เป็นมี้อาหารย่อยที่นิยมรับประทานในช่วงบ่าย อาหารที่นิยมเสิร์ฟมักเป็นอาหารเบาๆที่รับประทานง่าย ใช้เวลาปรุงไม่นาน เช่น แซนด์วิช เค้ก ขนมอบ ผลไม้ หรือของหวานชนิดต่าง ๆ จะเสิร์ฟพร้อมเครื่องตีร้อนหรือเย็น เช่น น้ำผลไม้ ชา กาแฟ น้ำหวาน หรือน้ำอัดลม ปัจจุบันโรงแรมนิยมเสิร์ฟอาหารว่างในว่างการประชุมสัมมนา ประมาณเวลา 10.00 นาฬิกา และ/หรือ เวลาประมาณ 14.30 นาฬิกาว่า Coffee Break หรือ Refreshment



รูปที่ 3.7 อาหารว่าง (Afternoon Tea)  
(ที่มา: <https://th.openrice.com>)

### 3.3.5 อาหารเย็น (Dinner)

อาหารเย็นแบบตะวันตกเป็นอาหารมื้อที่หนักกว่าอาหารมื้ออื่น มักประกอบด้วยอาหารหลายจานโดยเสิร์ฟเรียงลำดับจากจานแรกไปถึงจานสุดท้าย เช่น อาหารเรียกน้ำย่อย ซุป อาหารประเภทปลาหรืออาหารทะเล อาหารประเภทเนื้อสัตว์ ของหวาน เนยแข็งชนิดต่าง ๆ ชาหรือกาแฟ และอาหารเย็นแบบตะวันตกนี้ยังนิยมรับประทานควบคู่กับเครื่องดื่มประเภทไวน์ เบียร์ เหล้าก่อนอาหาร (Aperitif) เพื่อช่วยเรียกน้ำย่อย หรือเหล้าหลังอาหารเพื่อช่วยในการย่อยอาหารอีกด้วย



รูปที่ 3.8 อาหารเย็น (Dinner)

(ที่มา: <https://phuketromanticdining.com>)

### 3.3.6 อาหารมื้อดึก (Supper)

อาหารมื้อดึกเป็นอาหารมื้อที่แขกบางรายนิยมรับประทานก่อนเวลานอนเพื่อไม่ให้เกิดความรู้สึกหิวขณะนอนหลับ หรือเมื่อต้องการพลังงานในการทำงานหรือประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ในช่วงเวลาดึก ดังนั้นรายการอาหารมื้อดึกจึงมักเน้นอาหารเบา ๆ เช่น น้ำผลไม้ หรือเครื่องดื่มร้อน



รูปที่ 3.9 อาหารมื้อดึก (Supper)

(ที่มา: <https://foodism.co.uk>)

### 3.4 รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การนำอาหารมาบริการแขกที่โต๊ะเรียกว่า table service ปัจจุบันมีรูปแบบการบริการที่แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับระดับการบริการของโรงแรม แต่ที่พบเห็นได้ตามโรงแรม 4-5 ดาว สามารถจำแนกได้ 6 รูปแบบดังนี้ (ชลธิชา บุนนาค, 2558)

#### 3.4.1 การบริการแบบอังกฤษ

การบริการแบบอังกฤษ (English Service / Family Service) การบริการแบบนี้มีความเก่าแก่สืบทอดมาตั้งแต่สมัยพระนางเจ้าวิกตอเรียของประเทศอังกฤษ การบริการแบบนี้ได้ถูกนำมาใช้ในห้องอาหารที่หรูหราของโรงแรมและสโมสรบางแห่ง พนักงานจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดใส่ภาชนะจานเปล่ามาจากในครัวมาวางตรงหน้าเจ้าภาพ เจ้าภาพจะตักแบ่งอาหารใส่จานแล้วส่งให้บริการทางซ้ายมือเพื่อนำไปเสิร์ฟให้แก่แขกรอบ ๆ โต๊ะ หรือพนักงานนำอาหารที่ถูกตักแบ่งขึ้นมาแล้วใส่ถาดจัดวางเรียงอย่างสวยงามเสิร์ฟทางซ้ายมือของแขกโดยใช้ช้อนและส้อมเสิร์ฟ ส่วนอาหารประกอบอื่น ๆ แขกจะเลือกตักตามความต้องการ บริการจะทำหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น เติมน้ำ นำอาหารมาเพิ่ม เก็บจานออกจากโต๊ะ



รูปที่ 3.10 การบริการแบบอังกฤษ  
(ที่มา: <http://thegreatgastro.com/th>)

#### 3.4.2 การบริการแบบฝรั่งเศส

การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service) การบริการแบบนี้มีต้นกำเนิดมาตั้งแต่สมัยพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีรายการอาหารถึง 3 ช่วงเวลา และมีอาหารหลากหลายให้เลือกบรรยากาศการรับประทานอาหาร แขกสามารถเลือกและตักแบ่งอาหารจากจานเปล่าที่ยกมาเสิร์ฟได้ด้วยตนเอง พนักงานจะนำอาหารไปให้แขกตักแบ่งเองที่ละคนจนครบโดยให้แขกอาวุโสตักแบ่งก่อน อุปกรณ์ที่ใช้ตักแบ่งคือช้อน และส้อมเสิร์ฟ (Service Spoon and Fork) ซึ่งมีขนาดใหญ่กว่าช้อนและส้อมโดยทั่วไป การเสิร์ฟและถอนอาหารให้ทำทางซ้ายมือของแขกวนไปรอบโต๊ะในลักษณะทวนเข็มนาฬิกา ส่วนเนย ขนมปัง สลัด เสิร์ฟทางซ้ายของแขก การบริการแบบนี้มีลักษณะค่อนข้างหรูหรา บริการในห้องอาหารที่หรูหราของโรงแรม



รูปที่ 3.11 การบริการแบบฝรั่งเศส

(ที่มา: <https://ihmkolkatafoodandbeveragenotes.blogspot.com>)

### 3.4.3 การบริการแบบใช้โต๊ะหรือรถเข็น (Gueridon Service / The Side-Table Service)

การบริการแบบใช้โต๊ะหรือรถเข็น (Gueridon Service / The Side-Table Service) การบริการแบบนี้มีลักษณะหรูหราเป็นพิธีการนิยมในสังคมชั้นสูงใช้เวลารับประทานนานและมีราคาแพง เป็นการบริการอาหารโดยอาหารส่วนใหญ่จะปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้วมาจากในครัวใส่ถาดเงินมาวางไว้หากต้องใช้ความร้อนในการประกอบอาหารจะใช้เกอริดองที่มีอุปกรณ์ เกอริดองจะถูกเข็นไปอยู่บริเวณที่แขกผู้สั่งสามารถมองเห็นได้อาหารที่ทำสำเร็จแล้วจะถูกตักใส่จานที่อยู่บนรถเข็นและนำเข้าไปเสิร์ฟให้แขกทางด้านขวามือ พนักงานจะรับคำสั่งจากลูกค้า ปรุงและประกอบอาหารบางส่วนต่อหน้าลูกค้า ตักแบ่งใส่จานอย่างประณีตไม่มากนักและให้บริการนำไปเสิร์ฟลูกค้า รวมทั้งผักต่าง ๆ ซอส เครื่องปรุง ก็จะเสิร์ฟให้ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละคน



รูปที่ 3.12 การบริการแบบใช้โต๊ะหรือรถเข็น

(ที่มา: <https://hmhelp.in>)

### 3.4.4 การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service / Platter Service)

การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service / Platter Service) หรือในอเมริกาเรียกว่า platter service การบริการแบบนี้มีลักษณะคล้ายคลึงกับการบริการแบบฝรั่งเศสมาก เป็นการบริการที่มีความหรูหราไม่น้อยไปกว่า French service เพียงแต่มีข้อได้เปรียบในเรื่องของความรวดเร็ว อาหารทุกชนิดจะถูกปรุงสำเร็จจากในครัวและจัดวางอย่างสวยงามในจานเปลพร้อมเครื่องตกแต่ง ต่อจากนั้นบริกรจะใช้มือซ้ายถือจานเปลใส่อาหารมาแสดงต่อหน้าลูกค้า โดยเข้าทางขวามือของลูกค้าและเวียนไปรอบ ๆ ตามเข็มนาฬิกา ใช้มือขวาจับอุปกรณ์ที่เรียกว่า service spoon and fork ตักอาหารจากจานเปลลงสู่จานของแขกบนโต๊ะอาหาร



รูปที่ 3.13 การบริการแบบรัสเซีย  
(ที่มา: <http://thegreatgastro.com>)

### 3.4.5 การบริการแบบอเมริกัน (American Service)

การบริการแบบอเมริกัน การบริการแบบนี้มีลักษณะเป็นทางการน้อยกว่าแบบอื่น ๆ คือรูปแบบของการนำอาหารที่ปรุงสำเร็จจากในครัว และจัดลงจานเรียบร้อยแล้วออกมาบริการให้กับแขกทางด้านขวามือเป็นจาน ๆ ไป ยกเว้นขนมปัง สลัดที่เสิร์ฟพร้อมอาหารจานหลักจะเสิร์ฟทางซ้ายมือของลูกค้า การบริการแบบนี้เหมาะสำหรับลูกค้าที่ต้องการความรวดเร็วใช้เวลารับประทานอาหารไม่มากนัก การที่อาหารถูกจัดใส่จานเฉพาะคนเสร็จเรียบร้อยแล้วจากในครัวจึงอาจเรียกการบริการแบบนี้ว่า Plate Service เหมาะกับงานจัดเลี้ยงที่มีแขกเป็นจำนวนมาก หรือในห้องอาหารที่มีอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของแขกอย่างต่อเนื่อง เช่น ห้อง coffee shop

### 3.4.6 การบริการแบบบริการตนเอง (Self Service)

การบริการอาหารแบบบริการตนเอง เป็นที่นิยมมากในปัจจุบัน เนื่องจากสภาพความเป็นอยู่ ความเร่งรีบในการทำงานการเดินทาง การเจรจาติดต่อธุรกิจ ฯลฯ ทำให้ประชาชนมีเวลาในการรับประทานอาหารเช้าหรือต้องเร่งรีบในการรับประทานอาหารเช้า การบริการอาหารแบบบริการตนเอง จึงเกิดขึ้นหลายรูปแบบโดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ คือการให้บริการด้วยราคาประหยัด และมีความรวดเร็วในการบริการมากที่สุด มีการตัดทอนการบริการต่าง ๆ ลงไปเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายด้านแรงงาน พยายามเน้นความสะดวกในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะให้บริการแก่ลูกค้าจำนวนมาก แต่มีเวลารับประทานอาหารจำกัด เพื่อช่วยให้อัตราการหมุนเวียนของลูกค้าเร็วขึ้นและเพื่อตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย รูปแบบการบริการอาหารแบบช่วยตนเอง มีหลายประเภท ได้แก่

1. การบริการแบบอาหารปรุงสำเร็จ (Cafeteria Service)
2. การบริการแบบบุฟเฟต์ (Buffet Service)
3. การบริการแบบค็อกเทล (Cocktail / Parties)
4. Counter service

## 3.5 อาหารในงานจัดเลี้ยง

อาหารในการจัดเลี้ยงถือได้ว่าเป็นสิ่งสำคัญ บางงานเลี้ยงจัดแบบอาหารชุด หรือเป็นแบบบุฟเฟต์ ดังนั้นผู้จัดงานเลี้ยงต้องทำความเข้าใจกับเมนูอาหารแต่ประเภท ดังตัวอย่างต่อไปนี้

### 3.5.1 เมนูอาหารโต๊ะจีน

ชุด A	ชุด B	ชุด C
Four kinds of hot and cold hors d'oeuvre ออร์เดิร์ฟร้อน-เย็น 4 อย่าง **	Four kinds of hot and cold hors d'oeuvre ออร์เดิร์ฟร้อนเย็น 4 อย่าง **	Four kinds of hot and cold hors d'oeuvre ออร์เดิร์ฟร้อน-เย็น 4 อย่าง **
Sweet and sour soup "Szechuan style" ซุปลดวน **	Fish maw soup with Chinese gravy and crab meat กระเพาะปลาน้ำแดงเนื้อปู **	Fish maw soup with Chinese gravy and crab meat กระเพาะปลาน้ำแดงเนื้อปู **
Baked duck stuffed with Chinese flower เป็ดยัดไส้ดอกไม้จีน **	Sautéed duck in red wine เป็ดอบเหล้าแดง **	Roasted chicken flambeau with whisky ไก่อบภูเขาไฟ **

<p style="text-align: center;">**</p> <p>Deep fried prawn salad กุ้งทอดสลัด</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Braised pork knuckle with Chinese gravy and Chinese bun ขาหมูหมั่นโถ</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Steamed ruby fish in Chinese plum sauce ปลาทับทิมนึ่งมะนาว</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Fried egg noodle “Fukiai style” ผัดหมี่ฮกเกี้ยน</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Braised pork spare rib with shitake mushrooms and Chinese herb เห็ดหอมตุ๋นกระดูกหมูยาจีน</p> <p style="text-align: center;">**</p>	<p>Oven baked prawns in rock salt กุ้งอบเกลือ</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Spicy fried fish maw salad กระเพาะปลากรอบ</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Steamed white snapper in Chinese plum sauce ปลากระพงนึ่งเกลือขมิ้น</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Fried egg noodles “Hong Kong style” ผัดหมี่ฮ่องกง</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Braised duckling with preserved lemon เป็ดตุ๋นมะนาวดอง</p> <p style="text-align: center;">**</p>	<p style="text-align: center;">**</p> <p>Steamed prawns flavored garlic กุ้งนึ่งกระเทียม</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Fried shrimps ball in Brown Sauce ลูกชิ้นกุ้งน้ำแดง</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Deep fried fish with garlic ปลาทับทิมทอดกระเทียม</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Fried rice with crabmeat ข้าวผัดปู</p> <p style="text-align: center;">**</p> <p>Steamed chicken with white mushrooms and quail eggs เห็ดหูหนูขาวตุ๋นอกไก่-ไข่นก</p> <p style="text-align: center;">**</p>
--	---	--

### 3.5.2 เมนูบุฟเฟต์

บุฟเฟต์อาหารไทย		
<p><b>ชุดที่ 1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ต้มยำรวมมิตรทะเล</li> <li>ปลาราดพริก</li> <li>ลูกชิ้นกุ้งผัดบร็อคโคลี่</li> <li>ไก่สับปั้นก้อนทอด</li> <li>น้ำพริกปลาหู ผักสด ผักลวก</li> <li>ขนมหวาน ผลไม้</li> <li>ข้าวสวย</li> </ol>	<p><b>ชุดที่ 2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ต้มยำไก่ เห็ดนางฟ้า</li> <li>ปลาดุกทอดกรอบผัดเผ็ด</li> <li>หมอบถั่วแขก แครอท</li> <li>ไก่ทอดตะไคร้</li> <li>น้ำพริกอ่อง แคปหมู ผักสด</li> <li>ขนมหวาน/ผลไม้</li> <li>ข้าวสวย</li> </ol>	<p><b>ชุดที่ 3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>แกงแพนงหมู/ไก่</li> <li>แกงจืดลูกรอก หมูสับ</li> <li>ผัดผักโสภณลูกชิ้นกุ้ง</li> <li>ปลาซาบะนึ่งมะนาว</li> <li>ไก่ทอดสมุนไพร</li> <li>ขนมหวาน/ผลไม้</li> <li>ข้าวสวย</li> </ol>

บุฟเฟต์นานาชาติ		
<p><b>Appetizer</b></p> <p>ถั่วและข้าวเกรียบ/สลัดสตีก / เฟรนช์ฟราย/ไส้กรอกมินิพั่น เบคอน/เกี้ยวห่อชีส/เนื้อบัตลามิก/หมี่กรอบ/ทอดมันกุ้ง/ทอดมันปลากราย/ขนมปังหน้าหมู/ขนมปังหน้ากุ้ง/กุ้งทอง/เกี้ยวหมูทรงเครื่อง/กระทงทอง/ข้าวตังหน้าตั้ง/ปีกไก่ทอดน้ำปลา/ปอปอ เบียร์ทอด/หมูแดดเดียว/เนื้อแดดเดียว</p>	<p><b>Soup</b></p> <p>ซุปลิ้นไก่/ซุปลิ้นกุ้ง/ซุปลิ้นผักโขม/ซุปลิ้นข้าวโพด/เกี้ยวน้ำกุ้ง/เต้าหู้ตุ๋นเนื้อปู/กระเพาะปลาน้ำแดง/เอ็นหมูตุ๋น/มิโซซุปลิ้น/โซ (โตบิน)</p>	<p><b>Salad Bar</b></p> <p>ซีซาร์สลัด/สลัดแฮม/สลัดทูน่า/สลัดไก่</p>

Meat	Rice & Noodle & Pasta	Dessert
สเต็กเนื้อซอสพริกไทยดำ/พอร์คช็อฟ/อกเป็ดอบซอสส้ม/ไก่เม็กซิกัน/ปลาอบซอสไวน์/พิชแอนด์ชิพ/ปลาซุบแป้งขนมปังป่นราดซอสขาว/หมูและไส้กรอกเยอรมันย่าง/เทปันยากิ/ปลากระพงและแซลมอนย่างซีอิ๊ว/สเต็กเนื้อจิ้มแจ่ว/ปลานึ่งซีอิ๊ว/ปลานึ่งมะนาว	สปาเก็ตตี้ปลาเค็ม/สปาเก็ตตี้ซอสเนื้อ/สปาเก็ตตี้คาโบนาร่า/สปาเก็ตตี้สโตร์กานอพหมู/มีทบอล/ข้าวแกงกะหรี่หมูทอด/ข้าวเทอริยากิ (เนื้อ/หมู/ไก่) / ยากิโฉบะ (เนื้อ/หมู/ไก่)/ซูชิพรีเมียมหน้าต่าง ๆ/ขนมจีนแกงเขียวหวานไก่/ขนมจีนน้ำยา/ขนมจีนน้ำพริก/ขนมจีนน้ำเงี้ยว/ขนมจีนซาวน้ำ/ข้าวมันไก่/ข้าวหน้าไก่/ข้าวหมูแดงหมูกรอบ/ข้าวคลุกกะปิทรงเครื่อง/ข้าวผัดปลาเค็ม/ข้าวผัดปู/ข้าวอบสับประรด/ผัดไทย	ผลไม้ ทับทิมกรอบ (ขนมหวาน) ขนมไทย/ขนมเค้ก

### 3.5.3 เมนูค็อกเทล

ข้าวตังหน้าตั้ง	เมี่ยงคำ	ม้าฮ่อ
ไส้กรอกพันเบคอน	แจ่งลอน	ลาบหมูทอด
หมูน้ำตก	หมูปอบซอสพริกไทยดำ	แซลม่อนอ่อนแซ่บ
ข้าวตังเมี่ยงลาว	หมี่กรอบ	สาकुไส้หมู
ทอดมันกุ้ง	หมูสะเต๊ะ	ปีกไก่แซ่บ
เนื้อน้ำตก	ไก่อบซอสโรสแมรี่	มินิ พิชซ่า แฮมชีส
ข้าวตังเขียวหวานไก่	กระทงทอง	ไส้กรอกอีสาน
ทอดมันกุ้งแคริบเบียนดูโอซอส	ไก่สะเต๊ะ	หมูปอบม้วน จิ้มแจ่ว
มินิทาร์ตค็อกเทลกึ่งกับไข่กึ่ง	ไก่อ่างซอสเห็ด	มินิ พิชซ่า ฮาวายเอี้ยน
มินิทาร์ตแสร้งว่า	ถุ้งทอง	เนื้ออบม้วน จิ้มแจ่ว
ทอดมันปลา	หมูห่อใบชะพลูย่าง	มินิ พิชซ่า แซลม่อนซาวครีม
หมูปอบซอสลูกพรุน	ซั้มเมอร์ โรล	

### 3.6 การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน

การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้านสำหรับภัตตาคารและการจัดเลี้ยงมีความสำคัญอย่างมากในการสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้า ขั้นตอนที่สามารถทำเพื่อจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้านและสำหรับการจัดเลี้ยง มีดังนี้

#### 3.6.1 การวางแผนเล็ก

ก่อนที่จะเริ่มต้นต้องการวางแผนเล็กเพื่อกำหนดว่าพื้นที่จะถูกใช้อย่างไร สำหรับภัตตาคารจะต้องมีพื้นที่สำหรับครัวและพื้นที่ที่ลูกค้าจะนั่งเพื่อรับประทานอาหาร สำหรับการจัดเลี้ยงต้องการพื้นที่สำหรับงานเลี้ยงและพื้นที่สำหรับบริการอาหารและเครื่องดื่ม

#### 3.6.2 ออกแบบพื้นที่

หลังจากที่ได้วางแผนแล้ว ต่อไปคือการออกแบบพื้นที่ เน้นที่ความสะดวกสบายของลูกค้า และการจัดเรียงโต๊ะและเก้าอี้ให้เหมาะสม สำหรับภัตตาคารใช้สีที่มีบรรยากาศอบอุ่นและเป็นกันเอง เพื่อสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับการรับประทานอาหาร

#### 3.6.3 เลือกเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์

เลือกเฟอร์นิเจอร์และอุปกรณ์ที่เหมาะสมสำหรับพื้นที่ เช่นโต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคารหรืองานเลี้ยง

#### 3.6.4 สร้างบรรยากาศ

ใช้การจัดวางและตกแต่งเพื่อสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมสำหรับภัตตาคารหรืองานเลี้ยงเพิ่มประสบการณ์การรับประทานอาหารโดยการใช้แสงสว่างที่เหมาะสมและเพลิดเพลินกับดนตรี ที่ช่วยสร้างความสมหวังและการผ่อนคลายสำหรับลูกค้า

#### 3.6.5 การบริการ

ขั้นตอนสุดท้าย จัดการบริการลูกค้าอย่างดี เน้นการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นกันเอง เพื่อให้ลูกค้ามีประสบการณ์ที่ดีและอยากกลับมาอีกครั้ง

## 6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

### แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 3

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมื้ออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงเรียงลำดับการบริการอาหารชุดแบบตะวันตก
2. เครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์สามารถแบ่งประเภทได้อย่างไรบ้าง
3. มื้ออาหารตะวันตกมีกี่รูปแบบ ได้แก่รูปแบบใดบ้าง
4. จงอธิบายการบริการแบบอังกฤษ
5. จงอธิบายการบริการแบบฝรั่งเศส
6. การบริการอาหารแบบช่วยตนเองมีประเภทใดบ้าง

### แบบทดสอบบทเรียนที่ 3

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมื้ออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. รายการอาหารตะวันตกส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากรูปแบบการบริการใด
 

ก. รัสเซีย	ข. จีน
ค. ฝรั่งเศส	ง. ออสเตรเลีย
2. ออร์เดิร์ฟ (Hors d'oeuvres) อยู่ในลำดับใดของการบริการ
 

ก. Appetizer	ข. Dessert
ค. Main Course	ง. Tea or Coffee
3. เครื่องดื่มใดที่ได้จากการหมัก
 

ก. วิสกี้ (Whisky)	ข. วอดก้า (Vodka)
ค. เบียร์ (Beer)	ง. ลิเคียว (Liqueur)
4. เครื่องดื่มใดไม่จัดอยู่ในหมวดหมู่ที่ไม่มีแอลกอฮอล์
 

ก. น้ำปรุงแต่งรส (Artificial Water)	ข. น้ำอัดแก๊ส (Aerated Water)
ค. น้ำแร่ (Mineral Water)	ง. ค็อกเทล (Cocktails)
5. อาหารเช้าแบบใดที่นิยมรับประทานในประเทศแถบยุโรป
 

ก. American Breakfast	ข. Continental Breakfast
ค. Oriental Breakfast	ง. United Kingdom Breakfast
6. โรงแรมนิยมเสิร์ฟอาหารใดในระหว่างการประชุมสัมมนา
 

ก. Brunch	ข. Lunch
ค. Morning Tea	ง. Afternoon Tea
7. อาหารมื้อใดที่หนักกว่าอาหารมื้ออื่น ๆ มักประกอบด้วยอาหารหลายจาน
 

ก. อาหารเช้า (Breakfast)	ข. อาหารกลางวัน (Lunch)
ค. อาหารเย็น (Dinner)	ง. อาหารมื้อดึก (Supper)
8. ข้อใดคือการบริการแบบอังกฤษ
 

ก. ยกจานเปลเสิร์ฟได้ด้วยตนเอง	ข. การบริการแบบใช้โต๊ะหรือรถเข็น
ค. การประกอบอาหารจะใช้เกอร์ดองที่มีอุปกรณ์	ง. เจ้าภาพตักแบ่งอาหารใส่จานแล้วส่งให้บริกรทางซ้ายมือ
9. การบริการอาหารแบบใดมีลักษณะคล้ายกับการบริการแบบอังกฤษ
 

ก. Russian Service	ข. Gueridon Service
ค. French Service	ง. The Side - Table Service
10. ข้อใดไม่ใช่การบริการแบบบริการตนเอง (Self Service)
 

ก. การบริการแบบบุฟเฟต์ (Buffet Service)	ข. การบริการแบบค็อกเทล (Cocktail / Parties)
ค. การบริการแบบอเมริกัน (American Service)	ง. การบริการแบบอาหารปรุงสำเร็จ (Cafeteria Service)

## 7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

### เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 3

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมื้ออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

### 1. จงเรียงลำดับการบริการอาหารชุดแบบตะวันตก

- 1) อาหารเรียกน้ำย่อย (Appetizer) เช่น ออร์เดิร์ฟ (Hors d'oevres) ซุป (Soup)
- 2) อาหารหลัก (Main Course)
- 3) สลัด (Salad)
- 4) ของหวาน (Dessert)
- 5) ชาหรือกาแฟ (Tea or Coffee)

### 2. เครื่องดื่มผสมแอลกอฮอล์สามารถแบ่งประเภทได้อย่างไรบ้าง

- 1) เครื่องดื่มที่ได้จากการหมัก เช่น เบียร์ (Beer) และไวน์ (Wine)
- 2) เครื่องดื่มที่ได้จาก การหมักและกลั่น เช่น วิสกี้ (Whisky) วอดก้า (Vodka) ยิน (Gin) รัม (Rum) เทกิล่า (Tequila) และบรันดี (Brandy)
- 3) เครื่องดื่มที่ได้จากการหมัก กลั่นและปรุงรส เช่น ลิเคียว (Liqueur) บิตเตอร์ (Bitter) อะนิส (Anis)

### 3. มื้ออาหารตะวันตกมีกี่รูปแบบ ได้แก่รูปแบบใดบ้าง

- 6 รูปแบบ
1. อาหารเช้า (Breakfast)
  2. อาหารก่อนกลางวัน (Brunch)
  3. อาหารกลางวัน (Lunch)
  4. อาหารว่าง (Afternoon Tea)
  5. อาหารเย็น (Dinner)
  6. อาหารมื้อดึก (Supper)

### 4. จงอธิบายการบริการแบบอังกฤษ

การบริการแบบอังกฤษ (English Service / Family Service) การบริการแบบนี้มีความเก่าแก่สืบทอดมาตั้งแต่สมัยพระนางเจ้าวิคตอเรียของประเทศอังกฤษ การบริการแบบนี้ได้ถูกนำมาใช้ในห้องอาหารที่หรูหราของโรงแรมและสโมสรบางแห่ง พนักงานจะนำอาหารที่ปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว จัดใส่ภาชนะจานเปลมาจากในครัวมาวางตรงหน้าเจ้าภาพ เจ้าภาพจะตักแบ่งอาหารใส่จานแล้วส่งให้บริกรทางซ้ายมือเพื่อนำไปเสิร์ฟให้แก่แขกรอบ ๆ โต๊ะ หรือพนักงานนำอาหารที่ถูกตักแบ่งขึ้นมาแล้วใส่ถาดจัดวางเรียงอย่างสวยงามเสิร์ฟทางซ้ายมือของแขกโดยใช้ช้อนและส้อมเสิร์ฟ ส่วนอาหารประกอบอื่น ๆ แขกจะเลือกตักตามความต้องการ บริกรจะทำหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น เติมน้ำ นำอาหารมาเพิ่ม เก็บจานออกจากโต๊ะ

### 5. จงอธิบายการบริการแบบฝรั่งเศส

การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service) การบริการแบบนี้มีต้นกำเนิดมาตั้งแต่สมัยพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 ประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีรายการอาหารถึง 3 ช่วงเวลา และมีอาหารหลากหลายให้เลือกบรรยากาการรับประทานอาหาร แขกสามารถเลือกและตักแบ่งอาหารจากจานเปลที่ยกมาเสิร์ฟได้ด้วยตนเอง พนักงานจะนำอาหารไปให้แขกตักแบ่งเองทีละคนจนครบโดยให้แขกอาวุโสตักแบ่งก่อน อุปกรณ์ที่ใช้ตักแบ่งคือช้อน และส้อมเสิร์ฟ (Service Spoon and Fork) ซึ่งมี

ขนาดใหญ่กว่าห้องและล้อมโดยทั่วไป การเสิร์ฟและถอนอาหารให้ทำทางซ้ายมือของแขกจนไปรอบโต๊ะในลักษณะทวนเข็มนาฬิกา ส่วนเนย ขนมปัง สลัด เสิร์ฟทางซ้ายของแขก การบริการแบบนี้มีลักษณะค่อนข้างหรูหรา บริการในห้องอาหารที่หรูหราของโรงแรม

#### 6. การบริการอาหารแบบช่วยตนเองมีประเภทใดบ้าง

1. การบริการแบบอาหารปรุงสำเร็จ (Cafeteria Service)
2. การบริการแบบบุฟเฟต์ (Buffet Service)
3. การบริการแบบค็อกเทล (Cocktail / Parties)
4. Counter service

#### เฉลยแบบทดสอบบทเรียนที่ 3

ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมื้ออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. รายการอาหารตะวันตกส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากรูปแบบการบริการใด
 

ก. รัสเซีย	ข. จีน
ค. ฝรั่งเศส	ง. ออสเตรเลีย
2. ออร์เดิร์ฟ (Hors d'oevres) อยู่ในลำดับใดของการบริการ
 

ก. Appetizer	ข. Dessert
ค. Main Course	ง. Tea or Coffee
3. เครื่องดื่มใดที่ได้จากการหมัก
 

ก. วิสกี้ (Whisky)	ข. วอดก้า (Vodka)
ค. เบียร์ (Beer)	ง. ลิเคียว (Liqueur)
4. เครื่องดื่มใดไม่จัดอยู่ในหมวดหมู่ที่ไม่มีแอลกอฮอล์
 

ก. น้ำปรุงแต่งรส (Artificial Water)	ข. น้ำอัดแก๊ส (Aerated Water)
ค. น้ำแร่ (Mineral Water)	ง. ค็อกเทล (Cocktails)
5. อาหารเช้าแบบใดที่นิยมรับประทานในประเทศแถบยุโรป
 

ก. American Breakfast	ข. Continental Breakfast
ค. Oriental Breakfast	ง. United Kingdom Breakfast
6. โรงแรมนิยมเสิร์ฟอาหารใดในระหว่างการประชุมสัมมนา
 

ก. Brunch	ข. Lunch
ค. Morning Tea	ง. Afternoon Tea
7. อาหารมื้อใดที่หนักกว่าอาหารมื้ออื่น ๆ มักประกอบด้วยอาหารหลายจาน
 

ก. อาหารเช้า (Breakfast)	ข. อาหารกลางวัน (Lunch)
ค. อาหารเย็น (Dinner)	ง. อาหารมื้อดึก (Supper)
8. ข้อใดคือการบริการแบบอังกฤษ
 

ก. ยกจานเปลเสิร์ฟได้ด้วยตนเอง
ข. การบริการแบบใช้โต๊ะหรือรถเข็น
ค. การประกอบอาหารจะใช้เกอริดองที่มีอุปกรณ์
ง. เจ้าภาพตักแบ่งอาหารใส่จานแล้วส่งให้บริกรทางซ้ายมือ

9. การบริการอาหารแบบใดมีลักษณะคล้ายกับการบริการแบบอังกฤษ

ก. Russian Service

ข. Gueridon Service

ค. French Service

ง. The Side - Table Service


10. ข้อใดไม่ใช่การบริการแบบบริการตนเอง (Self Service)

ก. การบริการแบบบุฟเฟต์ (Buffet Service)

ข. การบริการแบบค็อกเทล (Cocktail / Parties)

ค. การบริการแบบอเมริกัน (American Service)

ง. การบริการแบบอาหารปรุงสำเร็จ (Cafeteria Service)

	<b>ใบกิจกรรมที่ 3</b>	หน่วยที่...3...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...5-6.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและ เครื่องต้มในการจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและเครื่องต้มในการจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องต้มในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องต้ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องต้ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุนอันตรายที่สำคัญและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
- 1.2 ตรวจสอบพื้นที่ทำงานของตนเองและสามารถระบุได้ถึงอันตรายและความเสี่ยง
- 1.3 ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลในพื้นที่ทำงาน
- 1.4 สวมใส่เสื้อผ้าที่ถูกต้องตามมาตรฐานของพื้นที่ทำงาน
- 1.5 ปฏิบัติตามกระบวนการด้านสุขอนามัยให้สอดคล้องกับความถี่ องค์กรขององค์กร
- 1.6 จัดกิจกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับโครงการความปลอดภัย ด้านอาหารขององค์กร

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

#### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายลักษณะของอาหารตะวันตกและตะวันออกได้
2. จำแนกและอธิบายเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ ได้
3. อธิบายมือของอาหาร และบอกรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
4. อธิบายอาหารในงานจัดเลี้ยง และการจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้านได้
5. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

#### 5. สารการเรียนรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตกและตะวันออก
2. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม
3. มือของอาหาร
4. รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. อาหารในงานจัดเลี้ยง

#### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

#### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 3

เรื่อง อาหารในงานจัดเลี้ยง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าอาหารในงานจัดเลี้ยง
2. รู้จักการวิเคราะห์อาหารในงานจัดเลี้ยง
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

คำชี้แจง

1. ให้นักเรียนแบ่งกลุ่มออกเป็น 4 กลุ่ม (เฉลี่ยจำนวนคนในท้องให้ลงตัว)
2. ให้ตัวแทนแต่ละกลุ่มจับฉลาก
  - หมายเลขที่ 1 เมนูอาหารโต๊ะจีน
  - หมายเลขที่ 2 เมนูบุฟเฟ่ต์ไทย
  - หมายเลขที่ 3 เมนูบุฟเฟ่ต์นานาชาติ
  - หมายเลขที่ 4 เมนูค็อกเทล
3. ให้นักเรียนจัดทำเมนูอาหารในงานจัดเลี้ยงที่ตนเองได้รับ พร้อมนำเสนอข้อมูลแบบแพ็คเกจ
4. ให้แต่ละกลุ่มแสดงความคิดเห็นร่วมกันกันเรื่องของอาหารในงานจัดเลี้ยงที่ตนเองที่สั้ย
5. จัดทำเมนูอาหารให้สวยงาม
6. นำเสนอหน้าชั้นเรียน

#### 8. สรุปและวิจารณ์ผล


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

#### 9. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย Service) []

	<b>ใบงานที่ 3</b>	หน่วยที่...3...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...5-6.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 3 งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและ เครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุนอันตรายที่สำคัญและความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับบทบาทการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล
- 1.2 ตรวจสอบพื้นที่ทำงานของตนเองและสามารถระบุได้ถึงอันตรายและความเสี่ยง
- 1.3 ปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสุขอนามัยส่วนบุคคลในพื้นที่ทำงาน
- 1.4 สวมใส่เสื้อผ้าที่ถูกต้องตามมาตรฐานของพื้นที่ทำงาน
- 1.5 ปฏิบัติตามกระบวนการด้านสุขอนามัยให้สอดคล้องกับความถี่ องค์กรขององค์กร
- 1.6 จัดกิจกรรมการทำงานให้สอดคล้องกับโครงการความปลอดภัย ด้านอาหารขององค์กร

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายลักษณะของอาหารตะวันตกและตะวันออกได้
2. จำแนกและอธิบายเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ ได้
3. อธิบายมือของอาหาร และบอกรูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้
4. อธิบายอาหารในงานจัดเลี้ยง และการจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้านได้
5. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

5. สาระการเรียนรู้

1. ความรู้เกี่ยวกับอาหารตะวันตกและตะวันออก
2. ความรู้เกี่ยวกับเครื่องดื่ม
3. มือของอาหาร
4. รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
5. อาหารในงานจัดเลี้ยง

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**ใบงานหน่วยการเรียนรู้ที่ 3**

คำชี้แจง: ให้นักเรียนค้นหาสูตรและภาพเมนูค็อกเทล (Cocktails) 3 สูตร พร้อมอธิบายส่วนผสม และวิธีการทำในตารางที่กำหนดให้

เมนูค็อกเทล (Cocktails)	ส่วนผสมและวิธีการทำ
1) ..... <div style="border: 2px solid orange; width: 150px; height: 100px; margin: 20px auto; text-align: center; padding: 10px;">                         ภาพ                     </div>	
2) ..... <div style="border: 2px solid green; width: 150px; height: 100px; margin: 20px auto; text-align: center; padding: 10px;">                         ภาพ                     </div>	
3) ..... <div style="border: 2px solid green; width: 150px; height: 100px; margin: 20px auto; text-align: center; padding: 10px;">                         ภาพ                     </div>	

**8. สรุปและวิจารณ์ผล**


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

**9. การประเมินผล**

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

**10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม**

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>แผนการจัดการเรียนรู้</b>	หน่วยที่...4...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...7-8.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง		

## 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มนในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้อง
2. บอกชนิดของแก้ว และนำไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง
3. อธิบายวิธีการและสามารถพับผ้าเช็ดปากได้
4. อธิบายการเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคารได้
5. อธิบายขั้นตอนการเตรียมห้องอาหาร การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารได้
6. บอกข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ให้บริการได้
7. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร
2. ชนิดของแก้ว
3. การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin)
4. การเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคาร
5. การเตรียมการในห้องอาหาร
6. การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
7. ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ

### 6. กิจกรรมการเรียนรู้

#### สอนครั้งที่ 7 ชั่วโมงที่ 25-28

#### 6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

1. ตั้งคำถามกระตุ้นความคิด คุณเคยสังเกตไหมว่าเวลาคุณไปภัตตาคาร โต๊ะอาหารจัดไว้อย่างไร ทำไมภัตตาคารต้องใส่ใจรายละเอียดเล็ก ๆ

2. ครูใช้ภาพประกอบโต๊ะอาหารจริงให้ผู้เรียนดู แล้วเปิดให้แสดงความคิดเห็น

#### 6.2 ชี้นำเนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร อธิบายประเภทของงาน ช้อน ส้อม มีด ช้อนซูป ช้อนของหวาน ฯลฯ เสริมความรู้ด้วยการสาธิตการเรียงลำดับการใช้อุปกรณ์จากนอกเข้าไป ตามหลักมารยาทสากล

2. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา ชนิดของแก้วและการเลือกใช้ให้เหมาะกับเครื่องดื่ม อธิบายประเภทแก้ว เช่น แก้วน้ำเปล่า (Water Goblet) แก้วไวน์แดง / ไวน์ขาว แก้วแชมเปญ แก้วเบียร์ / ค็อกเทล ยกตัวอย่างสถานการณ์ที่ต้องเลือกใช้แก้วต่างกัน เช่น งานเลี้ยงหรู งานค็อกเทล

3. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin Folding) อธิบายความสำคัญของผ้าเช็ดปากในงานบริการ แสดงวิธีพับแบบต่าง ๆ เช่น พับทรงพัด พับทรงพีระมิต พับดอกไม้ เชื่อมโยงกับความสวยงามของโต๊ะอาหาร และความประทับใจของลูกค้า

### 6.3 ชั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูผู้สอนสรุปเนื้อหาการเรียน และตั้งคำถามเพื่ออภิปรายในชั้นเรียน อุปกรณ์ชิ้นใดที่คุณคิดว่าห้ามพลาดเด็ดขาดในการจัดโต๊ะอาหาร และเพราะเหตุใด

#### สอนครั้งที่ 8 ชั่วโมงที่ 29-32

##### 6.1 ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ตั้งคำถามกระตุ้นความคิด เช่น ถ้าภัตตาคารเปิดให้บริการตอน 10 โมงเช้า คุณคิดว่าพนักงานต้องเริ่มเตรียมการตั้งแต่กี่โมง และต้องเตรียมอะไรบ้าง

##### 6.2 ชั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหาการเรียนหัวข้อการเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคาร อธิบายขั้นตอนการเตรียม เช่น ตรวจสอบเช็คอุปกรณ์ การทำความสะอาด การจัดเรียงเครื่องใช้ การเตรียมเมนู / เช็คความพร้อมของพนักงาน

2. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การเตรียมการในห้องอาหารก่อนเปิดบริการ อธิบายการจัดโซนที่นั่ง การจัดวางโต๊ะ การวางเมนู การตรวจสอบแสง-เสียง-กลิ่นในห้องอาหาร เสนอเคล็ดลับการจัดโต๊ะให้เหมาะกับรูปแบบร้าน เช่น โต๊ะคู่ โต๊ะกลุ่ม โต๊ะ VIP

3. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารอย่างถูกต้อง แสดงขั้นตอนการจัดวางมีด ช้อน ส้อม แก้ว และผ้าเช็ดปาก ตามลำดับการใช้งาน อธิบายระยะห่าง การวางให้ตรงแนว และความสมดุลบนโต๊ะ ยกตัวอย่างการจัดโต๊ะอาหารแบบตะวันตกและแบบบุฟเฟ่ต์

### 6.3 ชั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูผู้สอนสรุปเนื้อหาการเรียน และตั้งคำถามเพื่ออภิปรายในชั้นเรียน เช่น อะไรคือความแตกต่างระหว่างการจัดโต๊ะให้เรียบร้อยกับการจัดโต๊ะอย่างมืออาชีพ

## 7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. หลักฐานการเรียนรู้

### 8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

### 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ใบงานหน่วยการเรียนรู้

## 9. การวัดและประเมินผล

### รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	30	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	30	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
รวม	100	คะแนน

**ระดับคะแนน**

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 - 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 - 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 - 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 - 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

**10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้**

## 10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

## 10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

## 10.3 การแก้ไขปัญหา

## 1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน


.....

.....

## 2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

	<b>ใบความรู้ที่ 4</b>	หน่วยที่...4...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...7-8.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง		

## 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มนในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้อง
2. บอกชนิดของแก้ว และนำไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง
3. อธิบายวิธีการและสามารถพับผ้าเช็ดปากได้
4. อธิบายการเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคารได้
5. อธิบายขั้นตอนการเตรียมห้องอาหาร การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารได้
6. บอกข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ให้บริการได้
7. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร
2. ชนิดของแก้ว
3. การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin)
4. การเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคาร
5. การเตรียมการในห้องอาหาร
6. การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
7. ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ

### เนื้อหาการเรียน/การสอน

#### 4.1 อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร

Silverware หรือ Flatware หมายถึง ช้อน ส้อม มีด ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร อเมริกันนิยมเรียกอุปกรณ์เหล่านี้ว่า Flatware วัสดุที่ใช้ทำมีหลายอย่าง เช่น ไม้ เงิน ทอง ทองเหลือง เงินชุบเงิน แข็ง (Solid Silver) เหล็กไม่เป็นสนิม (Stainless Steel) และพลาสติก



รูปที่ 4.1 Silverware  
(ที่มา: <https://nymag.com>)

### 4.1.1 ช้อนและส้อม



**ช้อนชุป** ลักษณะช้อนจะมีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 4.7 เซนติเมตร ช้อนกลม ด้ามยาว ส่วนใหญ่จะนิยมใช้ต่อเมื่อทานอาหารตะวันตก วิธีใช้คือรับประทานจากด้านข้างของช้อน ใช้ตักซุปและอาหารเหลว

รูปที่ 4.2 ช้อนชุป  
(ที่มา: [www.katom.com](http://www.katom.com))



**ช้อนชา กาแฟ** ลักษณะช้อนจะมีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 2.5 เซนติเมตร เรียวเล็ก เหมาะกับการตักกาแฟและน้ำตาลใส่ในถ้วยชาใบเล็ก

รูปที่ 4.3 ช้อนชา กาแฟ  
(ที่มา: [www.libertytabletop.com](http://www.libertytabletop.com))



**ช้อนคาว (Dinner Spoon)** ลักษณะช้อนจะมีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 4 เซนติเมตร เป็นช้อนที่ใช้งานกันอยู่ทุกวัน ส่วนมากจะใช้งานคู่กันกับส้อม ใช้ทานข้าว และตักอาหารทั่วไป

รูปที่ 4.4 ช้อนคาว (Dinner Spoon)  
(ที่มา: [www.amazon.com](http://www.amazon.com))



**ส้อมคาว (Dinner Fork)** ลักษณะส้อมจะมีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 3.5 เซนติเมตร โดยปกติจะมีซี่ 4 ซี่ เป็นมาตรฐาน แต่ภัตตาคารบางแห่งจะใช้แบบ 3 ซี่ มาให้บริการแก่ลูกค้า ส้อมคาวนำมาใช้คู่กับช้อนคาวในการรับประทานอาหารจานหลักมาแต่ดั้งเดิม

รูปที่ 4.5 ส้อมคาว

(ที่มา: [www.thaitableware.com/?product](http://www.thaitableware.com/?product))



**ส้อม Cocktail** ลักษณะส้อมจะมีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 3.5 เซนติเมตร มีเพียงปลายเล็ก ๆ ให้จับ ใช้สำหรับวางอาหารค็อกเทลคำเล็ก ๆ

รูปที่ 4.6 ส้อมสลัดหรือส้อม Cocktail

(ที่มา: [www.joom.com](http://www.joom.com))

#### 4.1.2 มีด

มีดใหญ่ สำหรับอาหารเนื้อมือค้ำ ลักษณะมีคมเป็นซี่ วัดความยาวจากด้ามปลายประมาณ 7 นิ้ว มีดกลางสำหรับอาหารปลา หรืออาหารทะเล อาหารกลางวัน มีดปลา มีดปาดเนยเป็นมีดเล็กไม่มีคม ยาวประมาณ 3-4 นิ้ว อาจจะมีลักษณะตรง ๆ หรืองอกระดกขึ้นคล้ายที่แจะขนม มีดสำหรับตัดเนื้อและไก่เสิร์ฟ(Caning Knife)ใช้ตัดเนื้อเสิร์ฟ วางคู่กับส้อมใหญ่โดยอยู่ตรงข้าม มีงานใส่เนื้ออยู่กลาง



รูปที่ 4.7 Carving Knife

(ที่มา: <https://th.aliexpress.com>)

## ช้อน, ส้อม, มีด ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร



รูปที่ 4.8 ช้อน, ส้อม, มีด ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร  
(ที่มา: ศรีสุมร คงพันธุ์)

- |   |                                    |
|---|------------------------------------|
| 1. ส้อมอาหารทะเล  | 2. ส้อมปลาหรือส้อมสลัดหรือส้อมหวาน |
| 3. ส้อมควาหรือส้อมเนื้อ                                   | 4. มีดปลา                          |
| 5. มีดควาหรือมีดเนื้อ                                     | 6. มีดปาดเนย                       |
| 7. มีดสแต็ก   | 8. ช้อนซาเย็นหรือ Parfait spoon    |
| 9. ช้อนเสิร์ฟ   | 10. ช้อนซูโม่                      |
| 11. ช้อนชา  | 12. ช้อนซูปชั้น                    |
| 13. ช้อนเล็ก (Demitasse Spoon)                            | 14. ที่แกะกุ้ง                     |
| 15. ส้อมกุ้ง  | 16. ส้อมหอย                        |
| 17. ที่คีบหอย   | 18. ที่คีบน้ำตาล                   |
| 19. ที่คีบน้ำแข็งหรือที่คีบอาหาร                          | 20. ส้อมเสิร์ฟ                     |
| 21. ทัพพีเสิร์ฟ   | 22. ที่แฉะเค้ก                     |
| 23. ที่สำหรับบดขนมปังให้เป็นชิ้นเล็ก ๆ                    |                                    |
| 24-26. เครื่องมือชำแหละเนื้อ หรือมีดและส้อมสำหรับแกะเนื้อ |                                    |

#### 4.1.3 จาน (Chinaware)

สำหรับอาหารหลักในการเลี้ยงอาหารค่ำ จานขนาด 8 1/2 นิ้ว สำหรับอาหารกลางวัน จานสลัด 7 นิ้ว จานขนมปัง เนย ขนาด 6 นิ้ว จานซूपหรือถ้วยมีจานรองพร้อมจานรองถ้วยซूप ชามสลัดขนาดใหญ่ 10 นิ้วชาม Cereal (เสิร์ฟอาหารเช้า) จานเปลใหญ่ จานเปลเล็ก โถใส่เกรวี่ ถ้วยกาแฟ จานรอง



รูปที่ 4.9 จาน (Chinaware)

(ที่มา: <https://www.lazada.co.th/tag/ถ้วยเมลามีนแท้/>)

#### 4.1.4 ผ้าเช็ดปาก (Napkin)

สำหรับอาหารค่ำใช้ขนาด 22-24 นิ้ว สำหรับอาหารกลางวัน 15-18 นิ้ว



รูปที่ 4.10 ผ้าเช็ดปาก

(ที่มา: 5-Minute Crafts MEN)



#### 4.1.5 ที่ใส่เกลือและพริกไทย

ถ้าไม่ใช่ขวด ก็ใช้ถ้วยเล็ก ๆ มีฝา มีซ็อนแก้วเล็ก ๆ ใส่ไว้ ถ้าสามารถมีเฉพาะคนก็วางไว้ข้างหน้าชุดที่เสิร์ฟคนนั้น หรือใช้ 2 คนต่อ 1 ที่ก็ได้



รูปที่ 4.11 ที่ใส่เกลือและพริกไทย  
(ที่มา: [www.myrecipes.com](http://www.myrecipes.com))

#### 4.1.6 ผ้าปูโต๊ะ (Table linen)

ผ้าปูโต๊ะมักจะเป็นผ้าหรือทำจากวัสดุอื่น ๆ ที่มีคุณสมบัติใช้ได้เหมือนผ้า



รูปที่ 4.12 ผ้าปูโต๊ะ (Table linen)  
(ที่มา: [www.touchofclass.com](http://www.touchofclass.com))

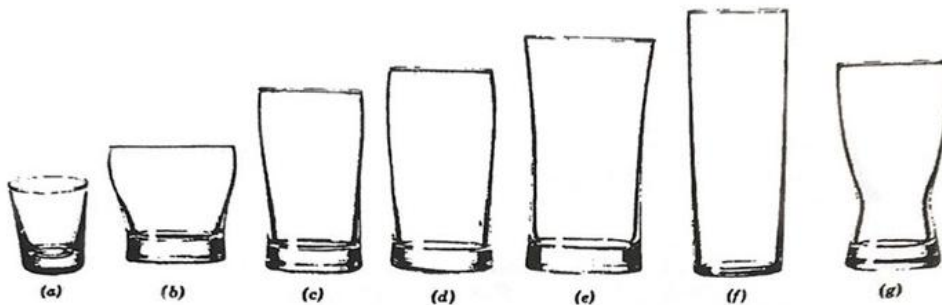
## 4.2 ชนิดของแก้ว

แก้วที่ใช้ในห้องอาหารเกือบทุกห้องภายในโรงแรมมักจะเป็นแก้วก้าน (stemmed glass) เนื่องจากมีความสวยงาม และมีรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับการรักษาคุณลักษณะของเครื่องดื่มทั้งในเรื่องของกลิ่นและรสชาติแก้วก้านอาจมีรูปทรงหรือขนาดที่แตกต่างกันออกไปมากมาย และเครื่องดื่มบางประเภทก็ไม่นิยมเสิร์ฟมาในแก้วก้าน ดังนั้น ความรอบรู้ของพนักงานเกี่ยวกับแก้วแต่ละประเภทที่ใช้ในห้องอาหารจึงมีความสำคัญ เพราะการใช้แก้วผิดประเภทจะมีผลทำให้การดื่มเครื่องดื่มของแขกไม่ได้รสชาติที่ถูกต้อง และคุณลักษณะของเครื่องดื่มเช่น ความหอม ความเย็นหรือฟองอากาศสูญหายไป รวมถึงความรู้สึกของแขกต่อการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย (ชลธิชา บุนนาค, 2558 หน้า 65-68)

### ประเภทของแก้ว

แก้วที่ใส่เครื่องดื่มจะมีส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ส่วน คือ **ตัวแก้ว (bowl)** **ก้านแก้ว (stem)** และ**ฐานแก้ว(base or foot)** การแบ่งประเภทของแก้วโดยพิจารณาจากส่วนประกอบ 3 ส่วน ดังกล่าวสามารถแบ่งประเภทได้ดังนี้

- **แก้ว tumbler** เป็นแก้วที่มีส่วนประกอบเพียงส่วนเดียวคือตัวแก้ว เหมาะสำหรับใส่เครื่องดื่มที่มีปริมาณแอลกอฮอล์สูง หรือใส่เหล้าโดยไม่มีส่วนผสมอื่นนอกจากน้ำแข็ง ขนาดและรูปร่างอาจมีแตกต่างกันออกไปดังตัวอย่างในรูปที่ 4.13



รูปที่ 4.13 แก้ว tumbler

(ที่มา: กรณ์ กรตนม อ่างถึง ชลธิชา บุนนาค, 2558)

a : jigger เป็นแก้วสำหรับใช้ในการตวงเหล้า

b : old-fashioned เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทลที่ชื่อว่า old-fashioned ซึ่งมีส่วนผสมของ Bourbon whisky, Syrup และ Angostura bitter หรือใส่เหล้าสำหรับแชกดื่มเพียว หากเป็นการใส่เหล้าพร้อมน้ำแข็งที่เรียกว่า on the rock จะเรียกแก้วชนิดนี้ว่าแก้ว rock

c : highball glass หรือเขียนย่อว่า hi-ball เป็นแก้วสำหรับใส่เครื่องดื่มผสมระหว่างเหล้าและโซดา หรือส่วนผสมอื่น เช่น น้ำอัดลม บางครั้งนำไปใส่น้ำผลไม้ น้ำอัดลม หรือค็อกเทลบางตัว

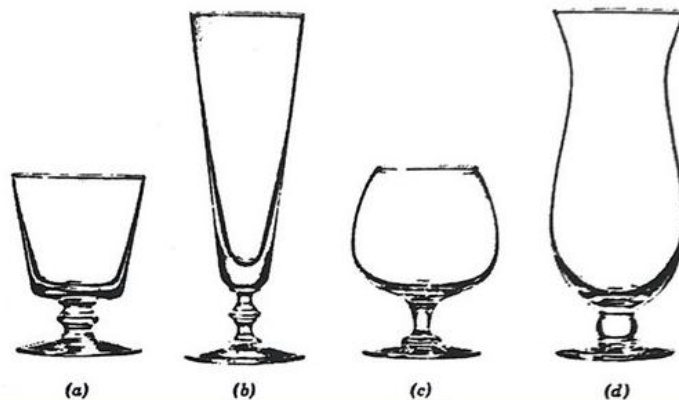
d : collins glass เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทล ชื่อ collins ที่มีบรันดีเป็นเหล้าหลักผสมกับน้ำมะนาว และน้ำเชื่อม

e : Cooler glass เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทลที่มีส่วนผสมของน้ำผลไม้ และเกรนาดีน (grenadine) (หัวเชื้อทับทิมรสหวาน)

f : Zombie เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทลชื่อ zombie ซึ่งมีส่วนผสมของเหล้ารัมและน้ำผลไม้ประเภท น้ำส้ม น้ำมะนาว

g : pilsner เป็นแก้วสำหรับใส่ลาเกอร์เบียร์ (ager beer) ที่มีสีค่อนข้างใสและรสชาติอ่อน

• **แก้ว footed ware** หมายถึง แก้วที่มีส่วนประกอบ 2 ส่วนคือ ตัวแก้วกับฐานแก้วที่เห็นได้ชัดเจนส่วนก้านแก้วยังคงมีอยู่แต่สั้นมากจนแทบมองไม่เห็น รูปแบบของตัวแก้ว และฐานแก้วมีหลากหลายแล้วแต่การออกแบบของสถานประกอบการนั้น ๆ ดังตัวอย่างในรูปที่ 4.14



รูปที่ 4.14 แก้ว footed ware

(ที่มา: กรณ์ กรตนวนม อ่างถึง ชลธิชา บุญภาค, 2558)

- a : rock glass เป็นแก้วสำหรับใส่เหล้าผสมน้ำแข็ง (ไม่ปรากฏว่ามีการใช้ในปัจจุบัน)
- b : beer glass เป็นแก้วสำหรับใส่เบียร์
- c : brandy snifter เป็นแก้วสำหรับใส่บรันดีหรือคอนยัค
- d : hurricane glass เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทลที่เรียกว่า hurricane ซึ่งมีส่วนผสมของเหล้ารัม ทั้งประเภท dark rum และ white rum นำไปเขย่า (Shake) ให้เข้ากันและเหยาะด้วยน้ำมะนาว และน้ำเชื่อมเสาวรส (passion fruit syrup)

• **แก้ว stemware** คือแก้วที่มีส่วนประกอบครบทั้ง 3 ส่วนชัดเจน ขนาดและรูปร่างอาจแตกต่างกันออกไป แก้วในกลุ่มนี้เหมาะสำหรับการเสิร์ฟเครื่องดื่มประเภทไวน์ แต่ข้อเสียคือแตกง่าย ดังตัวอย่างในรูปที่ 4.15



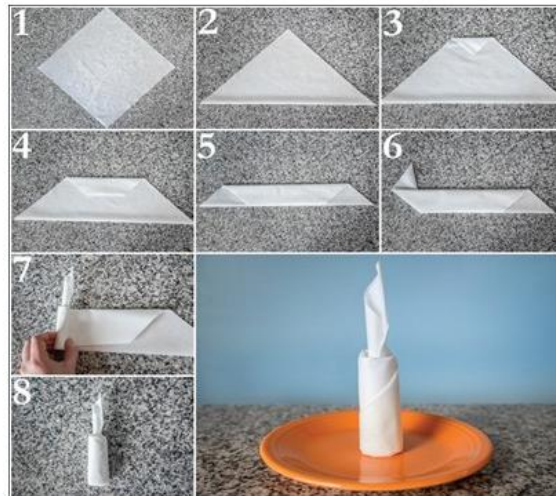
รูปที่ 4.15 แก้ว stemware

(ที่มา: Puckeridge, J. & Howard, P อ้างถึง ชลธิชา บุญมาศ, 2558)

1. flute champagne เป็นแก้วทรงสูงสำหรับใส่เครื่องดื่มประเภทแชมเปญ
2. red wine glass แก้วไวน์แดงทรงทิวลิป
3. white wine glass แก้วไวน์ขาว ขนาดจะเล็กกว่าแก้วไวน์แดง
4. fortified wine glass แก้วใส่เหล้าไวน์ที่มีการเติมบรันดีเพื่อเพิ่มปริมาณแอลกอฮอล์ เช่น พอร์ต (Port) และแชรี่ (Sherry)
5. liqueur หรือ Cordial glass แก้วสำหรับใส่เหล้าหลังอาหารที่เรียกว่า ลิเคียว ซึ่งมักจะเป็นเหล้าหวานที่ทำจากผลไม้

## 4.3 การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin)

### 4.3.1 ลาย Birthday Candle Napkin Fold



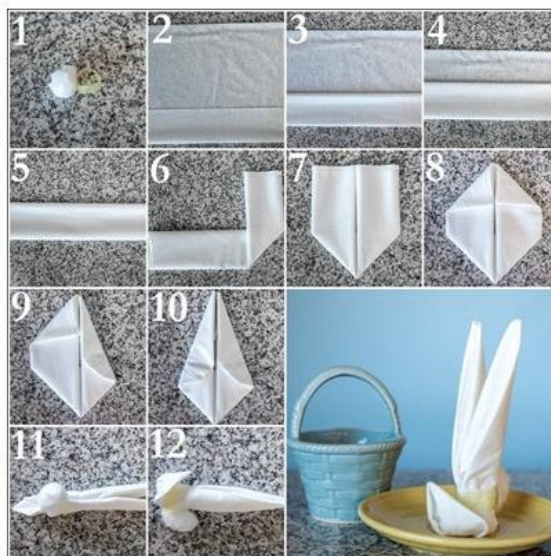
รูปที่ 4.16 Birthday Candle Napkin Fold

(ที่มา : [www.napkins.com](http://www.napkins.com))

#### วิธีพับ Birthday Candle Napkin Fold

1. เริ่มต้นด้วยคลี่ผ้าเช็ดปาก
2. พับปลายด้านล่างขึ้นเป็นรูปสามเหลี่ยม
3. พับปลายด้านบนลงหนึ่งในสาม
4. พับลงมาอีกครั้ง
5. พับอีกครั้งเพื่อให้ตรงกับขอบด้านล่าง
6. พับปลายด้านซ้ายเข้าด้านในจะเป็น “เปลวไฟ”
7. ม้วนจากด้านซ้ายไปด้านขวา
8. ยัดปลายด้านขวาเข้าด้านในและวางบนจาน

### 4.3.2. ลาย Easter Bunny Napkin Fold

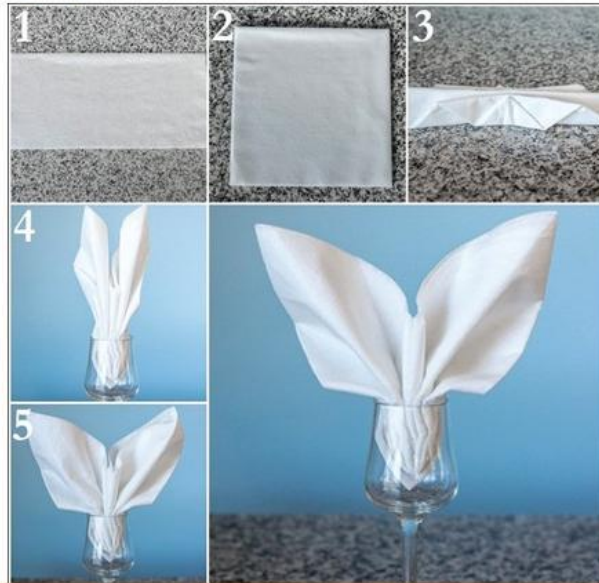


รูปที่ 4.17 Easter Bunny Napkin Fold  
(ที่มา : [www.napkins.com](http://www.napkins.com))

#### วิธีพับ Easter Bunny Napkin Fold

1. ทำแถบผ้าเช็ดปากล่วงหน้าจากริบบิ้นและสำลี
2. พับขอบด้านล่างขึ้นหนึ่งในสี่
3. พับด้านล่างขึ้น ครั้งที่ 2
4. พับด้านล่างขึ้นครั้งที่ 3
5. พับด้านล่างขึ้นเพื่อให้ตรงกับด้านบน
6. พับด้านขวาสุดขึ้น
7. พับด้านซ้ายสุดขึ้น
8. พับมุมซ้ายและขวาเข้า
9. พับด้านขวาให้ตรงกลาง
10. พับด้านซ้ายให้ตรงกลาง
11. ม้วนด้านขวาและด้านซ้ายและเลื่อนแหวนผ้าเช็ดปาก
12. พลิกและดึงปลายขึ้น วางบนจาน

### 4.3.3 ลาย Lily Napkin Fold



รูปที่ 4.18 Lily Napkin Fold  
(ที่มา : [www.napkins.com](http://www.napkins.com))

#### วิธีพับ Lily Napkin Fold

1. พับครึ่งของผ้าเช็ดปาก
2. พับเป็นสี่ส่วน
3. พับแบบประมาณ 1 ซ่อนิ้ว ขึ้นลงเท่ากัน โดยหันมุมขึ้น
4. พับครึ่งแล้ววางในถ้วย
5. ปัดออกด้านข้าง

### 4.3.4 ลาย Rosette Napkin Fold

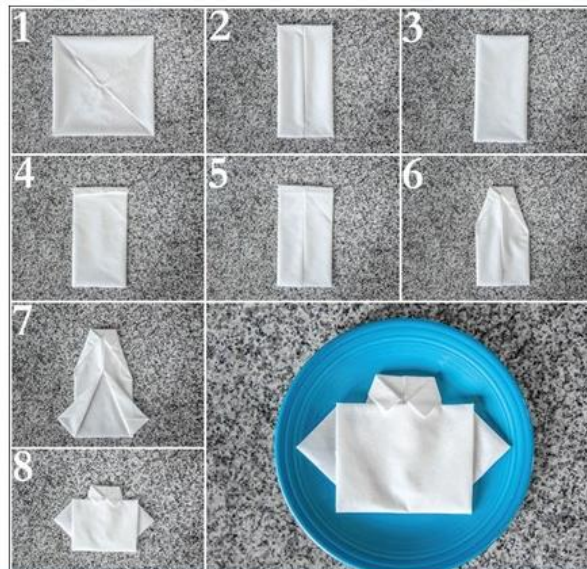


รูปที่ 4.19 Rosette Napkin Fold  
(ที่มา : [www.napkins.com](http://www.napkins.com))

### วิธีพับ Rosette Napkin Fold

1. ผ้าเช็ดปากพับครึ่งเหมือนสามเหลี่ยมโดยให้ขอบยาวเข้าหาตัว
2. ม้วนจากด้านล่างขึ้นด้านบน
3. เริ่มม้วนผ้าเช็ดปากเข้า
4. ม้วนผ้าเช็ดปากให้เสร็จแล้วสอดปลายเข้ากับดอกกุหลาบ
5. ดันตรงกลางของดอกกุหลาบขึ้นเล็กน้อยจากด้านล่าง

### 4.3.5 ลาย Shirt Napkin Fold

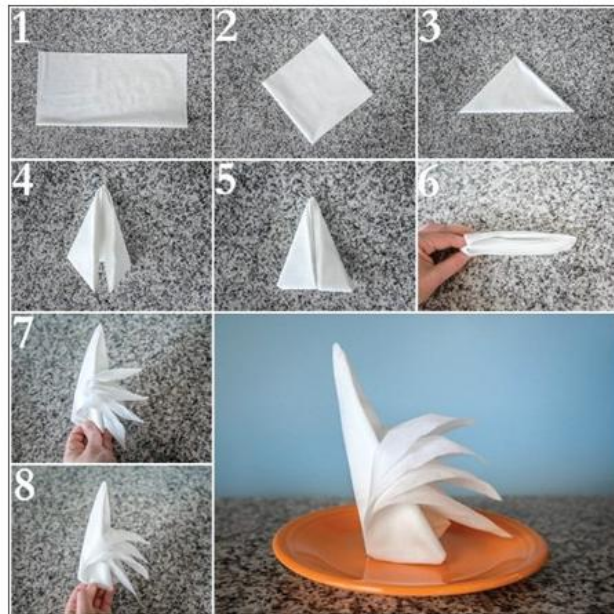


รูปที่ 4.20 Shirt Napkin Fold  
(ที่มา : [www.napkins.com](http://www.napkins.com))

### วิธีพับ Shirt Napkin Fold

1. เริ่มต้นด้วยพับผ้าเช็ดปากให้แบนแล้วพับแต่ละมุมเข้าตรงกลาง
2. พับด้านขวาและด้านซ้ายข้างละครึ่ง
3. พลิกกลับ
4. พับขอบด้านบนลงประมาณหนึ่งในสี่
5. พลิกกลับ
6. พับมุมบนขวาและซ้ายเข้ามาบรรจบกันตรงกลางและสร้างคอเสื้อ
7. พับมุมล่างขวาและซ้ายออก
8. พับด้านล่างขึ้นและเก็บไว้ใต้คอเสื้อ วางบนจาน

### 4.3.6 ลาย Opera Napkin Fold



รูปที่ 4.21 Opera Napkin Fold  
(ที่มา : [www.napkins.com](http://www.napkins.com))

#### วิธีพับ Opera Napkin Fold

1. พับครึ่งโดยให้ขอบปิดเข้าหาตัว
2. พับเป็นสี่ส่วนแล้วพลิกให้ผ้าเช็ดปากเป็นเพชรโดยเปิดขอบขึ้น
3. พับด้านล่างขึ้น
4. พับด้านซ้ายและด้านขวาให้เข้าตรงกลาง
5. พับมุมด้านล่างใต้ผ้าเช็ดปาก
6. รวบผ้าเช็ดปากที่ด้านล่างแล้วพับตามแนวกึ่งกลาง
7. ดึงขึ้นทีละชั้น
8. ดึงแต่ละชั้นให้โค้งลงและวางบนจาน

#### 4.4 การเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคาร

การเตรียมการก่อนเปิดบริการของภัตตาคาร จะช่วยในการทำงานของพนักงานเป็นทางราบรื่น และสามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้มาก การเตรียมการก่อนเปิดบริการมีขอบเขตงานดังนี้ (ฉลองศรี พิมพ์พงศ์, 2543 หน้า 128)

##### การเตรียมการในห้องเตรียม (Pantry)

คำว่า "Pantry" หมายถึง ห้องหรือตู้สำหรับเก็บอาหารที่จะรับประทานหรือเก็บถ้วยชาม ช้อนล้อม และอุปกรณ์ในการรับประทานสำหรับภัตตาคารหรือห้องอาหารในโรงแรม ห้องเตรียมหมายถึงห้องที่เก็บอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้า หรืออาจใช้วางอาหารที่ปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้วก่อนที่จะนำออกไปเสิร์ฟ ในกรณีที่พื้นที่มีงานจัดเลี้ยงและมีลูกค้าจำนวนมาก หรือในกรณีที่ห้องครัวและห้องอาหารอยู่ใกล้กัน เพื่อไม่ให้ลูกค้ารออาหารนานเกินไป อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในห้องนี้ควรเก็บอย่างเป็นระเบียบเพื่อสะดวกแก่การหยิบอุปกรณ์ใน Pantry ได้แก่

##### 1. เครื่องปรุงรส (The Condiment) ได้แก่

- กระจุกเกลือ พริกไทย น้ำตาล มัสตาร์ด
- เครื่องพวง (cruets) ใส่น้ำส้มสายชู น้ำมันมะกอก
- ขวดซอสชนิดต่าง ๆ เช่น Worcestershire sauce, Tabasco sauce, Soy sauce, Ketchup

- ภาชนะใส่เนยแข็งที่ขูดเป็นผง (Parmesan)

- ที่ใส่ไม้จิ้มฟัน (toothpick holder)

- ตะกร้าใส่ขนมปัง (bread basket) อุปกรณ์เหล่านี้ควรเช็ดกระจุกขวด ให้สะอาดเรียบร้อย เติมสิ่งของให้เต็ม ฝาไม้ตัน สิ่งของไม่แห้งกรัง หรือเลว หรือขุ่นขึ้นเกินไป ควรอยู่ในสภาพที่สะอาด สด ใหม่อยู่เสมอ

##### 2. อุปกรณ์ประเภทกระเบื้องเคลือบ (China Ware) เช่น จาน ชาม ช้อน และภาชนะใส่

อาหารทุกประเภท ควรตรวจสอบว่าทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว ไม่มีรอยร้าว บิ่น ควรวางแยกประเภท และไม่ซ้อนกันจนสูงมากเกินไป

**3. อุปกรณ์ประเภทเครื่องเงิน (Silver Ware/Flat Ware)** ได้แก่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการรับประทานอาหารเครื่องตัด(cutlery) เช่น มีด ล้อม สำหรับการรับประทานอาหารแต่ละประเภท และอาหารพิเศษ รวมทั้งอุปกรณ์ เครื่องใช้ของพนักงานในการให้บริการแก่ลูกค้าด้วย ควรตรวจสอบเรื่องความสะอาดเรียบร้อย ชัดให้เป็นเงาไม่ดูมัวหมองเวลาที่ใช้รับประทานอาหาร

**4. อุปกรณ์ประเภทเครื่องแก้ว (Glass Ware)** ควรเตรียมการในการรักษาความสะอาดเป็นอย่างดี แก้วทุกชนิดควรใสสะอาด ไม่มีกลิ่น ไม่ร้าว ปากแก้วไม่แตกบิ่น ก่อนนำมาใช้ควรตรวจสอบ และทำความสะอาดอีกครั้งหนึ่งโดยอ้อมปากแก้วกับไอน้ำร้อน และใช้ผ้าสะอาดเช็ด

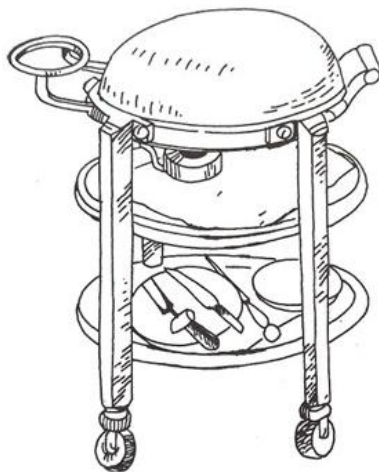
**5. อุปกรณ์ที่ให้ความร้อน (Rechauds)** เป็นอุปกรณ์ที่ให้ความร้อนแก่อาหารทุกประเภทที่ต้องอุ่นอยู่เสมอ โดยเฉพาะอาหารในงานเลี้ยงแบบ buffet อุปกรณ์นี้อาจใช้แอลกอฮอล์ ก๊าซ หรือ เทียนไข พนักงานควรดูแลความสะอาดไม่ให้มีเศษอาหาร เขม่าไฟ หรือสิ่งสกปรกอื่น ๆ ติดอยู่ ดูแลให้ใช้งานได้ดี และเติมเชื้อเพลิงให้เพียงพอ

**7. ตู้เก็บอุปกรณ์ (Sideboard)** สำหรับเก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ ในชั้น ช่าง ลินชัก อย่างเป็นระเบียบในแต่ละช่องไม่ควรวางอุปกรณ์มากกว่า 1 อย่าง แต่ถ้ามีน้อยช่อง ควรวางอุปกรณ์เป็นคู่ตามเหตุผลของการหยิบใช้

**8. โต๊ะเตรียมอาหาร (Station Table)** ใช้วางพักอาหาร และเครื่องใช้ประจำโต๊ะอาหารทั้งก่อนเสิร์ฟและการเก็บกลับไปที่ครัว บางที่อาจใช้โต๊ะนี้ปรองสลัดสด ๆ แล้วเสิร์ฟทันที ขนาดของโต๊ะขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริการ จำนวนอุปกรณ์ เครื่องมือที่จะใช้ และประเภทของลูกค้า

**9. โต๊ะบริการ (Service Table / Side Table)** สำหรับวางถาดอาหารและเครื่องดื่ม ที่นำมาจากครัวและบาร์ อุปกรณ์เหล่านี้อาจเตรียมไว้ตรงทางเดินระหว่าง Pantry กับห้องอาหาร หรืออยู่มุมใดมุมหนึ่งในห้องอาหาร จะช่วยย่นระยะทางเดินของพนักงาน และลูกค้าสามารถมองเห็นพนักงานได้ตลอดเวลา

**10. อุปกรณ์ผ้า (Linen)** ได้แก่ ผ้าปูโต๊ะ (Table cloth) ผ้าเช็ดปาก (Napkin) ผ้าสำหรับพนักงาน (Service cloth) และผ้าทำความสะอาด (Cleaning cloth) อยู่ในสภาพสะอาดเรียบร้อยไม่มีรอยเปื้อน ฉีกขาดแยกตามขนาด วางซ้อนกันอย่างมีระเบียบ พร้อมทั้งจะใช้งานได้ทันที

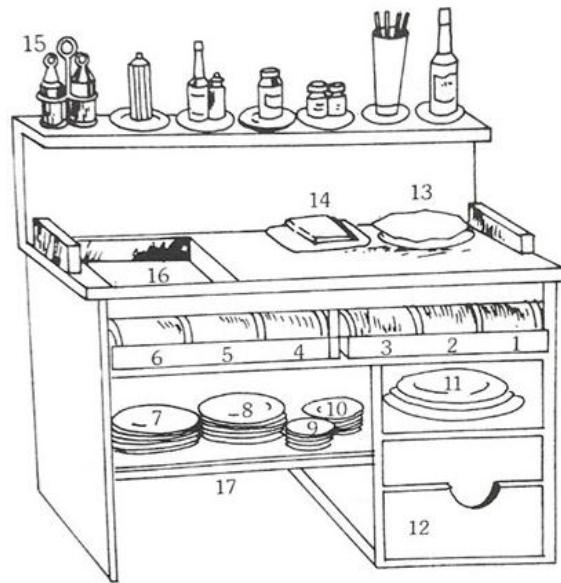


รูปที่ 4.22 รถเข็นอาหาร (Carving Trolley)  
เพื่อนำมาตัด หั่น แล่ ช่างโต๊ะลูกค้า

(ที่มา : ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ อ่างถึง ชลธิชา บุณนาคน , 2541 : 30)



รูปที่ 4.23 รถเข็นของหวาน  
(ที่มา : ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, 2543)



รูปที่ 4.24 ตู้เก็บอุปกรณ์ และเครื่องใช้ (Sideboard) ในการรับประทานอาหาร  
(ที่มา : ฉลองศรี พิมพ์สมพงศ์, 2543)

1. ช้อนและส้อมเสิร์ฟ (Service spoons and forks)
2. ช้อนและส้อมหวาน (Sweet spoons and fork)
3. ช้อนชุป ช้อนชา (Soup spoons, tea spoons)
4. มีด ส้อมปลา (Fish knives and forks)
5. มีดเนื้อ (Joint knives)
6. มีดเนย (Side knives)
7. จานปลา (Fish plates)
8. จานใหญ่ (Large plates)
9. จานเนย (Side plates)
10. จานของหวาน (Sweet plates)
11. ที่รองจาน (Underflat and service)
12. ลินชักเก็บผ้าที่สกปรก (dirty linen salver)
13. ผ้าและแปรงสำหรับปิดเศษขนมปังวางบนจานรอง (check pad on service plate)
14. แฝ้ม (holder)
15. เครื่องปรุงรส (Assorted Condiments)
16. จานร้อน (Hot plates)
17. ถาด (trays)

## 4.5 การเตรียมการในห้องอาหาร

การเตรียมการในห้องอาหาร มีความสำคัญเท่ากับการเตรียมการอย่างอื่นหรืออาจมากกว่า เนื่องจากเป็นสถานที่รับรองลูกค้าโดยตรงตั้งแต่วินาทีแรกที่ลูกค้าเข้ามา และมองเห็น การเตรียมการในห้องอาหารคือการดูแลในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

### 4.5.1 เรื่องทั่วไป ได้แก่

- ความสะอาดทั่วไปในห้องอาหาร บริเวณประตู หน้าต่าง พื้น ควรปิดกวาดให้สะอาด เรียบร้อยดูดฝุ่น เปิดหน้าต่าง พัดลม หรือเครื่องปรับอากาศ ล้างหน้าอย่างน้อย 10 นาทีก่อนเปิดบริการ กำจัดขยะกลิ่นอับต่าง ๆ

- แสงสว่าง ควรจัดให้มีแสงสว่างพอเหมาะไม่มืดหรือสว่างเกินไป ตรวจสอบหลอดไฟให้แสงสว่างครบทุกดวง แสงสม่ำเสมอตลอดทางเดิน ภายในห้องอาหาร และในห้องน้ำ

- โต๊ะ เก้าอี้ และอุปกรณ์ ควรอยู่ในสภาพใช้การได้ดี ขาโต๊ะเสมอกัน ไม่โยก ไม่เอียง ไม่เก๋าคหักหรือชำรุด รักษาความสะอาด จัดโต๊ะไว้เรียบร้อยพร้อมบริการ และตรวจดูบริเวณใต้โต๊ะ เก้าอี้ ไม่ให้มีสิ่งสกปรกตกค้างอยู่ ดูแลการตกแต่งโต๊ะให้สวยงาม

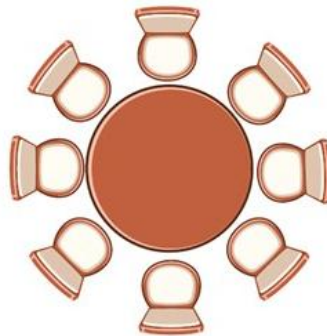
- การตกแต่งห้อง และการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในห้อง เช่น การวางต้นไม้จัดดอกไม้ ควรดูแลให้สดชื่นไม่เหี่ยวเฉา มีเสียงเพลงเบา ๆ เพื่อสร้างบรรยากาศ

### 4.5.2 การจัดโต๊ะอาหาร (Table Setting)

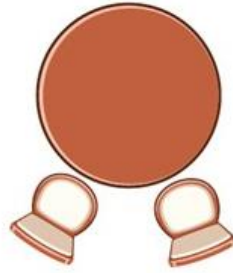
1. การจัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับบริการทั่วไป โดยปกติโต๊ะอาหารมักจะจัดในลักษณะเดิมทุกวัน ยกเว้นเมื่อมีการจัดตามความต้องการของลูกค้า รูปแบบของโต๊ะอาหาร ได้แก่ โต๊ะกลม โต๊ะสี่เหลี่ยมจัตุรัส โต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้า การจัดโต๊ะและเก้าอี้ในห้องอาหารควรจัดให้ห่างกันพอสมควร เพื่อให้ลูกค้ารู้สึกผ่อนคลาย ไม่แออัด มีความเป็นสัดส่วนและส่วนตัว และเพื่อให้พนักงานเข้าไปบริการได้อย่างสะดวก จัดตามแผนผังที่กำหนดโดยคำนึงถึงความเป็นระเบียบสวยงาม

#### การจัดวางเก้าอี้สำหรับโต๊ะแบบต่าง ๆ อาจจัดได้ดังนี้

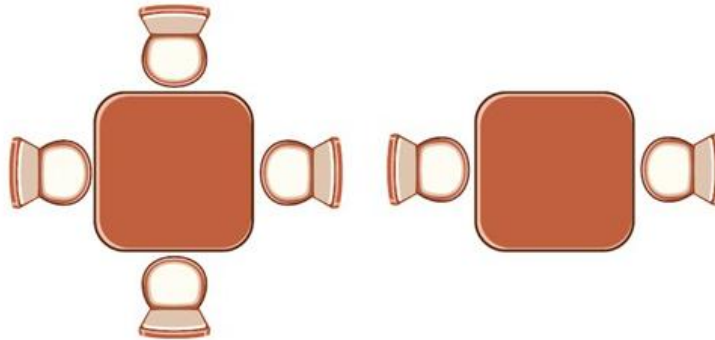
- โต๊ะกลมอาจจัดวางไว้กลางห้องหรืออยู่ใกล้หน้าต่างได้ ถ้าโต๊ะใหญ่อาจจัดได้ 4-8 ที่นั่ง ถ้าโต๊ะเล็กอาจจัด 2-4 ที่นั่ง



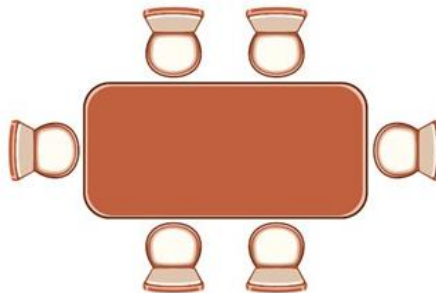
- โต๊ะกลมวางชิดฝาผนัง ควรจัดวางเก้าอี้ในลักษณะนี้



- โต๊ะสี่เหลี่ยมจัตุรัสจัดวางไว้กลางห้อง ถ้าวางชิดฝาผนัง อาจจัด 2 ที่นั่ง



- โต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้าตั้งกลางห้องหรือตั้งชิดฝาผนังอาจจัดได้ 4 ที่นั่ง



ข้อควรพิจารณาในการจัดเก้าอี้คือ ตำแหน่งที่นั่งของลูกค้าควรอยู่ในมุมที่สามารถมองเห็น ทิวทัศน์ หรือบรรยากาศของห้องอาหารได้ ไม่ควรจัดเก้าอี้ให้หันหน้าเข้าหากำแพง หรือฝา ผนัง และถ้า นำโต๊ะมาต่อกันหลายตัว หรือโต๊ะกลมควรจัดเก้าอี้ให้ลูกค้านั่งสบายที่สุด ไม่ชิดฝา ผนังมากเกินไป ไม่ขวางทางเดิน ไม่ให้ลูกค้านั่งคร่อมขาโต๊ะ และไม่เบียดกันมากเกินไปจนพนักงานเข้าไปบริการไม่ได้

**2. การจัดโต๊ะและเก้าอี้ในงานจัดเลี้ยง** การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงขึ้นอยู่กับประเภท และรูปแบบของการบริการ เช่น การจัดเลี้ยงแบบ buffet แบบ cocktail แบบบริการที่โต๊ะทั้งการเลี้ยงอาหารกลางวัน และอาหารค่ำ วัตถุประสงค์และความต้องการของเจ้าภาพ ซึ่งต้องการจัดเป็นแบบพิธีการ (formal) หรือไม่เป็นทางการ (informal)

- ขนาดและรูปร่างของสถานที่ เช่น จัดภายในห้อง หรือจัดที่สนามหญ้า
- จำนวนแขกที่มา ซึ่งงานจัดเลี้ยง เจ้าภาพควรติดต่อแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ กับห้องอาหาร เป็นอย่างดีในเรื่องแขกสำคัญและจำนวนแขกโต๊ะที่ใช้ในงานจัดเลี้ยงมีรูปร่างตามปกติ คือ โต๊ะกลม โต๊ะสี่เหลี่ยมจัตุรัส และโต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้าและเนื่องจากมีจำนวนคนมาก จึงอาจนำโต๊ะสี่เหลี่ยมมาต่อกันเป็นรูปต่าง ๆ เช่น รูปตัว I รูปตัว E รูปตัว T รูปตัว U เพื่อให้แขกทุกคนอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ไม่รู้สึกถูกรกกัน ออกไปอยู่นอกกลุ่มหรือนอกงานเลี้ยง โดยต้องคำนึงถึงทางเดินเข้าออก การตกแต่งภายในห้องจัดเลี้ยง มีสถานที่เพียงพอในการจัดดนตรี และมีช่องว่างเพียงพอที่พนักงานจะเข้าไปบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างสะดวกและปลอดภัยด้วย

#### 4.6 การเตรียมการในห้องอาหาร

การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารแตกต่างกันไปตามเมนูของอาหารแต่ละมื้อ ดังนี้ (ประธาน ฉันทยวาท, 2555)

##### 4.6.1 อาหารชุด (Table d'hotel)

อาหารชุด ได้แก่ อาหารมื้อหนึ่งที่ห้องอาหารกำหนดรายการอาหารไว้ล่วงหน้า และมีราคาตายตัวลูกค้าไม่สามารถจะเลือกชนิดของอาหารได้ หรือถ้าทำได้ก็น้อยมาก เช่น สามารถเลือกระหว่างไก่กับหมูเท่านั้นอาหารชุดต้องการเครื่องมือเล็กน้อยแตกต่างกันไปตามประเภทของอาหารที่เสิร์ฟ เช่น อาหารจีน ไทย หรืออาหารของชาติอื่น ๆ และขึ้นอยู่กับนโยบายการจัดโต๊ะของห้องอาหารแต่ละห้อง เช่น

- ใช้งานโชว์ (show plate หรือ cover plate) จัดวางไว้ตรงกลาง
- ผ้าเช็ดปาก (napkin) วางบนจานโชว์
- เครื่องมือสำหรับรับประทานอาหารวางด้านขวา ซ้ายของจาน
- เครื่องมือสำหรับรับประทานของหวานวางทางด้านบนเหนือจาน
- จานขนมปัง (side plate) วางทางด้านซ้ายของเครื่องมือ พร้อมมีดปาดเนย (butter spreader)
- แก้วน้ำ (water glass) วางทางด้านบนขวาของจาน
- เครื่องพวง (cruet set) หรือ เกลือ
- พริกไทย (salt & pepper)
- แจกันดอกไม้ (vase)

#### 4.6.2 อาหารแบบเลือกสั่งได้ (A la carte)

อาหารแบบเลือกสั่งได้หรืออาหารตามสั่ง เป็นอาหารแต่ละอย่างที่ปรากฏอยู่ในรายการอาหาร (menu) ของห้องอาหาร การจัดเครื่องมือของอาหารแบบเลือกสั่งได้อาจแตกต่างกันไปแล้วแต่นโยบายของห้องอาหารแต่ละแห่ง เช่น

- ผ้าเช็ดปาก
- มีดเนื้อ ส้อมเนื้อ
- จานขนมปัง พร้อมมีดปาดเนย
- แก้วน้ำ
- เครื่องพวง หรือเกลือ
- พริกไทย ฯลฯ

หากแขกสั่งอาหารที่อาจต้องใช้เครื่องมือต่าง ๆ เพิ่ม ก็สามารถเพิ่มเติมภายหลัง โดยจัดวางบนถาดใช้ผ้า napkin รอง

#### 4.6.3 เครื่องมือสำหรับอาหารเรียกน้ำย่อย

1. มีดปลาและส้อมปลา (Fish knife & fork) สำหรับอาหารจานแรกที่ทำจากปลาหรืออาหารทะเลที่จะต้องรับประทานด้วยมีด และส้อม เช่น ปลาทอด
2. ส้อมปลาหรือส้อมค็อกเทล (Fish fork or cocktail fork) สำหรับปลาหรืออาหารทะเลที่ตัดหั่นเป็นชิ้นเล็ก ๆ เช่น กุ้งค็อกเทล
3. ช้อนหวานและส้อมหวาน (Dessert spoon & fork) สำหรับผลไม้ก่อนอาหารที่เป็นชิ้นใหญ่หรืออาหารประเภทสปาเก็ตตี้ มักกะโรนี โดยนิยมวางซ้อนทางด้านขวามือ และส้อมทางด้านซ้ายมือ
4. ส้อมหวานและ/หรือช้อนชา (Dessert fork &/or tea spoon) สำหรับผลไม้ที่ตัดหั่นเป็นชิ้นเล็ก ๆ เช่น ฟรุตค็อกเทล
5. มีดผลไม้และส้อมหวาน (Fruit knife & fork) สำหรับอาหารที่จะต้องหั่น เช่น แสม ไก่เย็น หรือผลไม้สดหั่นเป็นชิ้นใหญ่ ๆ

### 4.7 ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ

#### อุบัติเหตุมักมาจากสาเหตุสำคัญดังต่อไปนี้

1. ไม่รู้ไม่เข้าใจถึงวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกวิธี
2. ประมาทไม่ทำตามวิธีที่ถูกต้องไม่มีความรอบคอบ ทำโดยไม่คิด อุบัติเหตุควรจะป้องกันไม่ให้เกิดก่อนดีกว่าแก้ไขทีหลัง

**วิธีแก้ไข** ควรจะมีการอบรมให้ทุกคนในหน่วยงานเข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัย ในขณะที่ปฏิบัติงานอบรมให้เข้าใจถึงวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกวิธี เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ ชี้ให้เห็นภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุขณะทำงานและผลที่จะติดตามมาภายหลัง การปฏิบัติอย่างถูกวิธี ย่อมป้องกันอุบัติเหตุได้

#### 4.7.1 เครื่องแก้วและถ้วยชาม

1. จับถ้วย ชามแก้วอย่างระมัดระวังและถูกวิธี ออย่ายกชามซ้อนกันสูง ๆ
2. เมื่อแก้วจานแตก ใช้ไม้กวาด กวาดและตักใส่ถุงทิ้งที่ทิ้งเฉพาะเศษแก้ว
3. อย่าทิ้งกระป๋องลงปนกับขยะ กระป๋องก่อนทิ้งควรทำฝา ให้เรียบ
4. จาน ถ้วย หรือแก้วน้ำ เมื่อร้าวแล้วต้องคัดออกไม่ใช่
5. ล้างภาชนะ แก้ว และจาน ล้างต่างหากไม่ปะปนกัน เพราะจะทำให้แก้วแตกได้
6. เมื่อจานหรือแก้วแตกขณะล้าง เอาน้ำออกให้หมดก่อน ก่อนเก็บเศษแก้ว
7. อย่าล้างแก้วด้วยมือ ขณะล้างแก้วอาจแตกบาดมือ ใช้แปรงล้าง
8. อย่าใช้ผ้าฝ้ายใหญ่ใส่เข้าไปในแก้วเพื่อเช็ดแก้ว เพราะแก้วอาจแตกบาดมือได้
9. อย่าใช้แก้วใส่น้ำแข็งแช่แข็ง เมื่อเอาออกจากตู้แก้วอาจแตก หรือบาดมือได้

#### 4.7.2 พื้น

1. รักษาพื้นให้แห้งและสะอาดเสมอ เมื่อน้ำหยดควรเช็ดให้แห้งทันที
2. พื้นกระเบื้องหรือหินขัดอาจลื่นได้ง่าย จึงต้องดูแลให้แห้งอยู่เสมอ
3. เดินอย่างระมัดระวังอย่าวิ่ง
4. เก็บของทุกอย่างที่หล่นลงพื้น โดยเฉพาะเครื่องมือเครื่องใช้

#### 4.7.3 ถังขยะ

1. ทิ้งขยะในถัง โดยแยกเป็นเศษอาหารของแห้ง
2. อย่าให้ขยะล้นถัง
3. เก็บขยะทิ้งอีกครั้งหลังจากทำครัวเสร็จ (ทิ้งยั้งที่ทิ้งใหญ่)

#### 4.7.4 แต่งตัวให้ปลอดภัย

1. ใส่รองเท้าที่พอดี สบาย พื้นรองเท้ามีสันพอเดินและยืนสบาย ใช้รองเท้าหุ้มส้น ไม่ควรใช้รองเท้าสายรัด จะพลิกได้ขณะเดิน
2. ไม่ควรใช้เสื้อแขนยาวรุ่มร่าม เสื้อผ้าต้องหลวมกำลังดี เพื่อเคลื่อนไหวได้สะดวก เลือกผ้าที่ใส่แล้วไม่ร้อน ไม่ติดไฟง่าย
3. ใช้ผ้ากันเปื้อนแบบที่ไม่รุ่มร่ามเพราะจะติดไฟได้ง่าย
4. เสื้อผ้า ต้องติดกระดุมให้เรียบร้อยไม่ปล่อยชายเสื้อหรือผ้ากันเปื้อน
5. เก็บผมให้เรียบร้อย เมื่อก้มลงข้างเตา ผมอาจติดไฟได้

#### 4.7.5 ป้องกันอัคคีภัย

1. สูบบุหรี่เฉพาะที่บริเวณที่กำหนดให้
2. มีที่ดับเพลิง และเข้าใจถึงวิธีใช้
3. ป้องกันสิ่งที่ทำให้เกิดไฟไหม้ เช่น น้ำมัน เชื้อเพลิงต่าง ๆ
4. ตรวจสอบเครื่องไฟฟ้า แก้ว ท่อแก๊ส สายไฟ ปลั๊กไฟ
5. เมื่อเกิดเหตุ รีบแจ้งไปยังสถานีดับเพลิงใกล้ที่สุด

#### 4.7.6 การแก้ไขเมื่อเกิดเหตุ

1. เข้าใจถึงวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดแผลจากของมีคม
2. เข้าใจถึงวิธีปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อน้ำร้อนลวก ไฟไหม้ หรือถูกของมีกรด มียาทุกชนิดสำหรับปฐมพยาบาลเบื้องต้นในห้องปฏิบัติการ

### 6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

#### แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 4

การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง  
คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. จงอธิบายความหมายของ Silverware พร้อมยกตัวอย่างประกอบ
2. ซ้อนชุปและซ้อนควมมีความแตกต่างกันอย่างไร
3. จงอธิบายแก้ว tumbler พร้อมยกตัวอย่างมา 7 ชนิด
4. จงอธิบายวิธีพับผ้าเช็ดปากลาย Opera Napkin Fold
5. จงอธิบายคำว่า Pantry
6. จงอธิบายขั้นตอนในการจัดวางอุปกรณ์ในการจัดโต๊ะอาหาร
7. อุบัติเหตุของผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากสาเหตุใดบ้าง และมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

#### เฉลยแบบทดสอบบทเรียนที่ 4

การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง  
คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึง Silverware ได้ถูกต้อง
 

ก. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงอาหาร	ข. วัสดุที่ใช้ทำ Silverware หาได้ยาก
ค. ซ้อน ส้อม มีด ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร	ง. อเมริกันนิยมเรียกอุปกรณ์เหล่านี้ว่า Floating ware
2. ซ้อนชนิดใดมีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 4 เซนติเมตร

- ก. ซ้อนชุป  
ค. ซ้อนซา
3. ผ้าเช็ดปากสำหรับอาหารค่ำควรใช้ขนาดใด  
ก. ขนาด 15-18 นิ้ว  
ค. ขนาด 22-24 นิ้ว
4. Highball Glass จัดเป็นแก้วประเภทใด  
ก. แก้ว tumbler  
ค. แก้ว stemware
5. ข้อใดคือลักษณะของแก้ว flute champagne  
ก. แก้วไวน์แดงทรงทิวลิป  
ข. แก้วไวน์ขาวขนาดจะเล็กกว่าแก้วไวน์แดง  
ค. เป็นแก้วทรงสูงสำหรับใส่เครื่องดื่มประเภทแชมเปญ  
ง. แก้วใส่เหล้าไวน์ที่มีการเติมบรันดีเพื่อเพิ่มปริมาณแอลกอฮอล์
6. จากภาพเป็นผ้าเช็ดปากลายใด



- ก. Lily Napkin Fold  
ค. Easter Bunny Napkin Fold
7. ข้อใดกล่าวถึง Pantry ได้ถูกต้อง  
ก. ห้องพักของพนักงานก่อนที่จะปฏิบัติงาน  
ค. การเตรียมการก่อนเปิดบริการของภัตตาคาร
8. อุปกรณ์ชนิดใดเกิดรอยร้าวได้ง่าย  
ก. Flat Ware  
ค. Silver Ware
9. Gueridon/Trolley เป็นอุปกรณ์ชนิดใด  
ก. อุปกรณ์รถเข็นอาหาร  
ค. อุปกรณ์ประเภทเครื่องแก้ว
10. อาหารชนิดใดที่ห้องอาหารกำหนดรายการอาหารไว้ล่วงหน้า และมีราคาตายตัว  
ก. A la carte  
ค. Appetizer
- ข. ซ้อนคาว  
ง. ซ้อนค็อกเทล
- ข. ขนาด 18-21 นิ้ว  
ง. ขนาด 25-27 นิ้ว
- ข. แก้ว footed ware  
ง. แก้ว hurricane glass
- ข. Rosette Napkin Fold  
ง. Birthday Candle Napkin Fold
- ข. ห้องที่มีการประกอบอาหารหรือเรียกว่าครัว  
ง. ห้องหรือตู้สำหรับเก็บอาหารที่จะรับประทานอาหาร
- ข. China Ware  
ง. The Condiment
- ข. อุปกรณ์ที่ให้ความร้อน  
ง. อุปกรณ์ประเภทกระเบื้องเคลือบ
- ข. Table d'hotel  
ง. Menu Table

## 7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ๖)

เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 4

## การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

### 1. จงอธิบายความหมายของ Silverware พร้อมยกตัวอย่างประกอบ

Silverware หรือ Flatware หมายถึง ช้อน ส้อม มีด ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร อเมริกันนิยมเรียกอุปกรณ์เหล่านี้ว่า Flatware วัสดุที่ใช้ทำมีหลายอย่าง เช่น ไม้ เงิน ทอง ทองเหลือง เงินชุบ เงินแข็ง (Solid Silver) เหล็กไม่เป็นสนิม (Stainless Steel) และพลาสติก

### 2. ช้อนชุปและช้อนความีความแตกต่างกันอย่างไร

ช้อนชุป มีลักษณะเป็นช้อนกลม จุ 2-2 1/2 ช้อนชา ช้อนหวาน คือ ช้อนควาที่นิยมใช้กัน จุ 2 ช้อนชา ช้อนควา (Dinner Spoon) มีความจุ 1 ช้อนโต๊ะ คือ 3 ช้อนชา ขนาดใหญ่ นิยมใช้เป็นช้อนกลาง ฝรั่งเศสใช้ช้อนชา ช้อนหวาน (คือช้อนควาของไทย) สำหรับของหวานหรืออาหารประเภท Cereal และใช้สำหรับขนม เช่น คัสตาร์ด ผลไม้ บางอย่าง

### 3. จงอธิบายแก้ว tumbler พร้อมยกตัวอย่างมา 7 ชนิด

แก้ว tumbler เป็นแก้วที่มีส่วนประกอบเพียงส่วนเดียวคือตัวแก้ว เหมาะสำหรับใส่ เครื่องดื่มที่มีปริมาณ แอลกอฮอล์สูง หรือใส่เหล้าโดยไม่มีส่วนผสมอื่นนอกจากน้ำแข็ง ขนาดและ รูปร่างอาจมีแตกต่างกันออกไป ตัวอย่าง

a: jigger เป็นแก้วสำหรับการตวงเหล้า

b: old-fashioned เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทลที่ชื่อว่า old-fashioned ซึ่งมีส่วนผสมของ Bourbon whisky, Syrup และ Angostura bitter หรือใส่เหล้าสำหรับแช่ดื่มเพียว หากเป็นการใส่เหล้าพร้อมน้ำแข็งที่เรียกว่า on the rock จะเรียกแก้วชนิดนี้ว่าแก้ว rock

c: highball glass หรือเขียนย่อว่า hi-ball เป็นแก้วสำหรับใส่เครื่องดื่มผสมระหว่างเหล้าและโซดา หรือ ส่วนผสมอื่น เช่น น้ำอัดลม บางครั้งนำไปใส่น้ำผลไม้ น้ำอัดลม หรือค็อกเทลบางตัว

d: collins glass เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทล ชื่อ collins ที่มีบริันตีเป็นเหล้าหลักผสมกับน้ำมะนาว และน้ำเชื่อม

e: Cooler glass เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทลที่มีส่วนผสมของน้ำผลไม้ และเกรนาดีน (grenadine) (หัวเชื้อ

ทับทิมรสหวาน)

f: Zombie เป็นแก้วสำหรับใส่ค็อกเทลชื่อ zombie ซึ่งมีส่วนผสมของเหล้ารัมและน้ำผลไม้ประเภท น้ำส้ม น้ำมะนาว

g: pilsner เป็นแก้วสำหรับใส่ลาเกอร์เบียร์ (ager beer) ที่มีสีค่อนข้างใสและรสชาติอ่อน

### 4. จงอธิบายวิธีพับผ้าเช็ดปากลาย Opera Napkin Fold

วิธีพับ Opera Napkin Fold

1. พับครึ่งโดยให้ขอบปิดเข้าหาตัว
2. พับเป็นสี่ส่วนแล้วพลิกให้ผ้าเช็ดปากเป็นเพชรโดยเปิดขอบขึ้น
3. พับด้านล่างขึ้น
4. พับด้านซ้ายและด้านขวาให้เข้าตรงกลาง
5. พับมุมด้านล่างใต้ผ้าเช็ดปาก
6. รวบผ้าเช็ดปากที่ด้านล่างแล้วพับตามแนวกึ่งกลาง
7. ดึงขึ้นทีละชั้น
8. ดึงแต่ละชั้นให้โค้งลงและวางบนจาน

### 5. จงอธิบายคำว่า Pantry

Pantry หมายถึง ห้องหรือตู้สำหรับเก็บอาหารที่จะรับประทานอาหาร หรือเก็บถ้วยชาม ช้อน ส้อม และอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร สำหรับภัตตาคารหรือห้องอาหารในโรงแรม ห้อง เตรียมหมายถึงห้องที่เก็บอุปกรณ์เครื่องมือ

เครื่องใช้ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้า หรืออาจใช้วางอาหารที่ปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้วก่อนที่จะนำไปเสิร์ฟ ในกรณีที่มีงานจัดเลี้ยงและมีลูกค้าจำนวนมาก หรือในกรณีที่ห้องครัวและห้องอาหารอยู่ใกล้กัน เพื่อไม่ให้ลูกค้ารออาหารนานเกินไป อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ในห้องนี้ควรเก็บอย่างเป็นระเบียบเพื่อสะดวกแก่การหยิบ

#### 6. จงอธิบายขั้นตอนในการจัดวางอุปกรณ์ในการจัดโต๊ะอาหาร

1. แยกประเภทเครื่องมือแต่ละชนิดที่จำเป็นต้องใช้ เช่น จาน มีด ส้อม ช้อน นำมาทำความสะอาดให้แวววาว
2. เริ่มต้นวางจานโชว์ ห่างจากขอบโต๊ะประมาณ ½ นิ้ว โดยวางตรงกึ่งกลางตรงหน้าเก้าอี้ของแขกแต่ละคน ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการจัดวางเครื่องมืออื่น ๆ ในตำแหน่งที่ถูกต้อง หากไม่มีจานโชว์ ให้วางผ้าเช็ดปากก่อนเพื่อให้เป็นจุดกึ่งกลางของอุปกรณ์
3. จัดวางเครื่องมือในการรับประทานอาหารจากด้านในสุดทั้ง 2 ด้านก่อน แล้วจึงวาง เครื่องมือที่จะต้องใช้รับประทานอาหารจานแรกไว้ด้านนอก (ความกว้างเท่ากับขนาดของจาน) โดยช้อนส้อม มีด และช้อนวางทางด้านขวา และช้อนของแขกแต่ละคน ห่างจากขอบโต๊ะ ½ นิ้ว เพื่อป้องกันมิให้ร่วงหล่นหรือขยับเขยื้อนเมื่อแขกเข้านั่งโต๊ะ หรือวางช้อนมือไว้บนโต๊ะ
4. จัดวางเครื่องมือสำหรับของหวานไว้ทางด้านบนเหนือจานโชว์ (ความสูงเท่ากับขนาดของจาน)
6. วางมีดปาดเนยบนจานขนมปัง
7. วางแก้วน้ำทางด้านขวามือเหนือมีดที่วางในสุด
8. วางเครื่องพวง หรือเกลือ พริกไทย
9. วางแจกันดอกไม้และสิ่งตกแต่งอื่น ๆ

#### 7. อุปนิสัยของผู้ให้บริการส่วนใหญ่มาจากสาเหตุใดบ้าง และมีวิธีการแก้ไขอย่างไร

1. ไม่รู้ไม่เข้าใจถึงวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกวิธี
2. ประมาทไม่ทำตามวิธีที่ถูกต้องไม่มีความรอบคอบ ทำโดยไม่คิด อุปนิสัยควรจะป้องกันไม่ให้เกิดก่อน ดีกว่าแก้ไขทีหลัง

วิธีการแก้ไข ควรจะมีการอบรมให้ทุกคนในบทเรียนงานเข้าใจถึงความสำคัญของความปลอดภัย ในขณะที่ปฏิบัติงาน อบรมให้เข้าใจถึงวิธีปฏิบัติงานอย่างถูกวิธี เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ ชี้ให้เห็นภัยที่เกิดจากอุบัติเหตุขณะทำงาน และผลที่จะติดตามมาภายหลัง การปฏิบัติอย่างถูกวิธี ย่อมป้องกันอุบัติเหตุได้

#### เฉลยแบบทดสอบบทเรียนที่ 4

การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อใดกล่าวถึง Silverware ได้ถูกต้อง
 

ก. อุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงอาหาร	ข. วัสดุที่ใช้ทำ Silverware หาได้ยาก
ค. ช้อน ส้อม มีด ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร	ง. อเมริกันนิยมเรียกอุปกรณ์เหล่านี้ว่า Floating ware
2. ช้อนชนิดใดมีเส้นผ่าศูนย์กลางประมาณ 4 เซนติเมตร
 

ก. ช้อนชุป	ข. ช้อนคาว
ค. ช้อนชา	ง. ช้อนค็อกเทล
3. ผ้าเช็ดปากสำหรับอาหารค่ำควรใช้ขนาดใด
 

ก. ขนาด 15-18 นิ้ว	ข. ขนาด 18-21 นิ้ว
ค. ขนาด 22-24 นิ้ว	ง. ขนาด 25-27 นิ้ว

4. Highball Glass จัดเป็นแก้วประเภทใด

ก. แก้ว tumbler

ค. แก้ว stemware

ข. แก้ว footed ware

ง. แก้ว hurricane glass

5. ข้อใดคือลักษณะของแก้ว flute champagne

ก. แก้วไวน์แดงทรงทิวลิป

ข. แก้วไวน์ขาวขนาดจะเล็กกว่าแก้วไวน์แดง

ค. เป็นแก้วทรงสูงสำหรับใส่เครื่องดื่มประเภทแชมเปญ

ง. แก้วใส่เหล้าไวน์ที่มีการเติมบubbles เพื่อเพิ่มปริมาณแอลกอฮอล์

6. จากภาพเป็นผ้าเช็ดปากลายใด



ก. Lily Napkin Fold

ค. Easter Bunny Napkin Fold

ข. Rosette Napkin Fold

ง. Birthday Candle Napkin Fold

7. ข้อใดกล่าวถึง Pantry ได้ถูกต้อง

ก. ห้องพักของพนักงานก่อนที่จะปฏิบัติงาน

ค. การเตรียมการก่อนเปิดบริการของภัตตาคาร

ข. ห้องที่มีการประกอบอาหารหรือเรียกว่าครัว

ง. ห้องหรือตู้สำหรับเก็บอาหารที่จะรับประทาน

8. อุปกรณ์ชนิดใดเกิดรอยร้าวได้ง่าย

ก. Flat Ware

ค. Silver Ware

ข. China Ware

ง. The Condiment

9. Gueridon/Trolley เป็นอุปกรณ์ชนิดใด

ก. อุปกรณ์รถเข็นอาหาร

ค. อุปกรณ์ประเภทเครื่องแก้ว

ข. อุปกรณ์ที่ให้ความร้อน

ง. อุปกรณ์ประเภทกระเบื้องเคลือบ


10. อาหารชนิดใดที่ห้องอาหารกำหนดรายการอาหารไว้ล่วงหน้า และมีราคาตายตัว

ก. A la carte

ค. Appetizer

ข. Table d'hotel

ง. Menu Table

	<b>ใบกิจกรรมที่ 4</b>	หน่วยที่...4...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...7-8.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง		

## 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มนการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

## 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้อง
2. บอกชนิดของแก้ว และนำไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง
3. อธิบายวิธีการและสามารถพับผ้าเช็ดปากได้
4. อธิบายการเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคารได้
5. อธิบายขั้นตอนการเตรียมห้องอาหาร การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารได้
6. บอกข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ให้บริการได้
7. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร
2. ชนิดของแก้ว
3. การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin)
4. การเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคาร
5. การเตรียมการในห้องอาหาร
6. การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
7. ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ

### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 4

เรื่อง การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าวิธีการพับผ้าเช็ดปาก (Napkin)
2. เพื่อพับผ้าเช็ดปาก (Napkin) เป็นลายต่าง ๆ

คำชี้แจง

1. ให้นักเรียนฝึกปฏิบัติการพับผ้าเช็ดปาก ดังนี้
  - 1.1 ลาย Birthday Candle Napkin Fold
  - 1.2 ลาย Easter Bunny Napkin Fold
  - 1.3 ลาย Lily Napkin Fold
  - 1.4 ลาย Rosette Napkin Fold
  - 1.5 ลาย Shirt Napkin Fold

- 1.6 ลาย Opera Napkin Fold
2. เมื่อฝึกพับจนชำนาญให้สอบปฏิบัติกับอาจารย์ผู้สอน เวลาในการพับเช็ดปาก (Napkin) ทยอยละไม่เกิน 1 นาที
3. รับฟังข้อเสนอแนะจากอาจารย์ผู้สอน

#### 8. สรุปและวิจารณ์ผล


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

#### 9. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

#### 10. เอกสารอ้างอิง / เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>ใบงานที่ 4</b>	หน่วยที่...4...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...7-8.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 4 งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....4.....ชม. ปฏิบัติ.....4.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในภัตตาคารและการจัดเลี้ยง		

## 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มนการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่า

ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหารได้อย่างถูกต้อง
2. บอกชนิดของแก้ว และนำไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง
3. อธิบายวิธีการและสามารถพับผ้าเช็ดปากได้
4. อธิบายการเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคารได้
5. อธิบายขั้นตอนการเตรียมห้องอาหาร การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหารได้
6. บอกข้อปฏิบัติเพื่อความปลอดภัยของผู้ให้บริการได้
7. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. อุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหาร
2. ชนิดของแก้ว
3. การพับผ้าเช็ดปาก (Napkin)
4. การเตรียมการก่อนการเปิดภัตตาคาร
5. การเตรียมการในห้องอาหาร
6. การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
7. ความปลอดภัยของผู้ให้บริการ

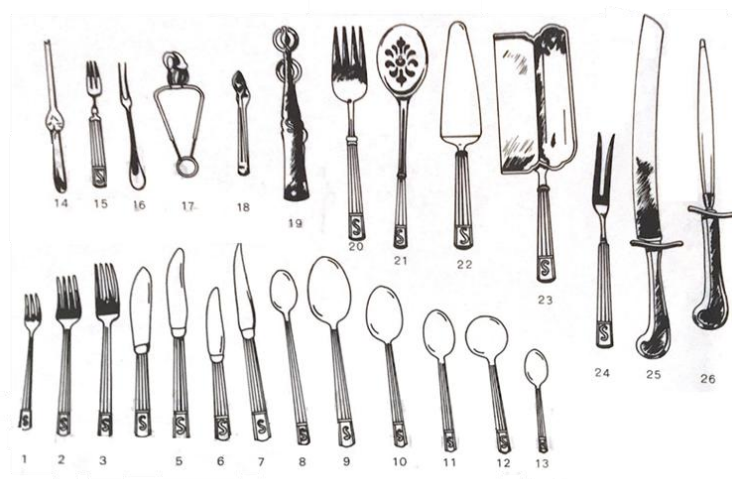
### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ใบงานหน่วยการเรียนรู้ที่ 4

คำชี้แจง ให้นักเรียนนำหมายเลขใต้ภาพมาเติมหน้าข้อความให้ถูกต้อง



... ส้อมกึ่ง	... ส้อมหอย
... มีดคาวหรือมีดเนื้อ	... มีดปาดเนย
... มีดสแต็ก	... ช้อนชาเย็นหรือ Parfait spoon
... ที่คีบหอย	... ที่คีบน้ำตาล
... ส้อมอาหารทะเล	... ส้อมปลาหรือส้อมสลัดหรือส้อมหวาน
... ช้อนเสิร์ฟ	... ช้อนชุปใส
... ช้อนเล็ก (Demitasse Spoon)	... ที่แกะกึ่ง
... ช้อนชา	... ช้อนชุปชั้น
... ส้อมคาวหรือส้อมเนื้อ	... มีดปลา
... ที่คีบน้ำแข็งหรือที่คีบอาหาร	... ส้อมเสิร์ฟ
... ทัพพีเสิร์ฟ	... ที่แฉะเค้ก
... เครื่องมือชำแหละเนื้อ หรือมีดและส้อมสำหรับแล่เนื้อ	
... ที่สำหรับบดขนมปังให้เป็นชิ้นเล็ก ๆ	

## 8. สรุปและวิจารณ์ผล


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

## 9. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

## 10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>แผนการจัดการเรียนรู้</b>	หน่วยที่...5...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...9-12.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคาร และงานจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....8.....ชม. ปฏิบัติ.....8.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดัดในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดัด การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดัด ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

## 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ การจัดโต๊ะในรูปแบบต่าง ๆ ได้
2. จำแนกและอธิบายการจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้
3. อธิบายการจัดในงานเลี้ยงแบบแวงแควต (Banquet) ได้
4. อธิบายการจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง และการจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์ได้
5. อธิบาย Plate mate แบบต่าง ๆ ได้
6. อธิบายของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร รวมทั้งรูปแบบการจัดโต๊ะประชุมได้
7. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ
2. การจัดโต๊ะเป็นรูปต่าง ๆ
3. การจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ
4. การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงแบบ Banquet
5. การจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง
6. การจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์
7. Plate mate แบบต่าง ๆ
8. ของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร
9. รูปแบบการจัดโต๊ะประชุม

### 6. กิจกรรมการเรียนรู้

สอนครั้งที่ 9-10 ชั่วโมงที่ 33-39

#### 6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

1. ตั้งคำถามกระตุ้นความคิด ในการจัดโต๊ะอาหาร คุณคิดว่าอะไรคือสิ่งที่เล็กที่สุด แต่ส่งผลต่อความรู้สึกของลูกค้ามากที่สุด

#### 6.2 ชี้นำเนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ และลักษณะของงาน อธิบายรูปแบบงานเลี้ยง เช่น งานเลี้ยงทางราชการ งานสังสรรค์ งานแต่งงาน งานประชุม เน้นความแตกต่างด้านวัตถุประสงค์ จำนวนผู้ร่วมงาน งบประมาณ และระดับความเป็นทางการ แสดงตัวอย่างการจัดงานจริง พร้อมอธิบายว่าแต่ละงานควรมีการจัดโต๊ะแบบใด

2. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การจัดโต๊ะเป็นรูปแบบต่าง ๆ แนะนำรูปแบบการจัดโต๊ะ เช่น โต๊ะกลม (Round Table) โต๊ะสี่เหลี่ยม (Rectangular Table) โต๊ะแบบตัว U / L / T / I สำหรับงานประชุม อธิบายข้อดีข้อเสียของแต่ละแบบ เช่น ความสะดวกในการสนทนา การเสิร์ฟ และการใช้พื้นที่

3. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เปรียบเทียบลักษณะของงานจัดเลี้ยงทั้งสองรูปแบบ เช่น งานเลี้ยงทางการต้องมีระเบียบแบบแผน การจัดวางอุปกรณ์ครบถ้วน งานเลี้ยงไม่เป็นทางการ เช่น งานเลี้ยงรุ่น อาจเน้นความสบาย บรรยากาศเป็นกันเอง

4. กิจกรรม Active Learning ออกแบบแผนผังการจัดโต๊ะตามลักษณะงาน นักเรียนจับกลุ่ม 3-5 คน ได้โจทย์งานจัดเลี้ยง เช่น งานแต่งงาน 100 คน / งานประชุม 50 คน วางแผนผังการจัดโต๊ะ พร้อมเลือกประเภทโต๊ะ รูปแบบการวาง การไหลเวียนของพนักงาน นำเสนอหน้าชั้นเรียน และครูให้คำแนะนำปรับปรุง

### 6.3 ชั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูผู้สอนสรุปเนื้อหาการเรียน และตั้งคำถามเพื่ออภิปรายในชั้นเรียน เช่น ในการจัดงานเลี้ยง คุณคิดว่ารูปแบบโต๊ะ มีผลต่อความรู้สึกของแขกมากน้อยแค่ไหน เพราะอะไร

## สอนครั้งที่ 11-12 ชั่วโมงที่ 40-47

### 6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

1. ทบทวนเนื้อหาครั้งที่แล้ว เช่น จัดโต๊ะอย่างไร โดยแสดงภาพการจัดโต๊ะแล้วให้นักเรียนเลือกว่างานนี้เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ

2. ตั้งคำถามให้ผู้เรียนแชร์ประสบการณ์ เคยไปร่วมงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์หรืองานประชุมใหม่ เขาจัดโต๊ะอย่างไร

### 6.2 ชี้นำเนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงแบบ Banquet และบุฟเฟต์ แสดงภาพการจัดโต๊ะแบบ Banquet เช่น โต๊ะกลมเรียงกัน โต๊ะยาวพร้อมผั่งที่นั่ง การจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์ เช่น โต๊ะอาหารกลางห้อง โต๊ะนั่งแยกเป็นโซน โต๊ะเสริมเครื่องดื่ม อธิบายวิธีควบคุม Flow การเดินรับอาหารและการบริการให้เป็นระเบียบ

2. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา Plate Mate แบบต่าง ๆ และของตกแต่งโต๊ะอาหาร อธิบาย Plate Mate หรือการจัดเรียงจานเสิร์ฟอาหารพร้อมการตกแต่ง ยกตัวอย่างรูปแบบ เช่น เสิร์ฟจานเดียว เสิร์ฟแบบวางซ้อน เสิร์ฟพร้อมขนมปังหรือของตกแต่ง แนะนำของตกแต่งโต๊ะ เช่น เทียน ดอกไม้ แจกัน หมอนรองจาน การใช้สีผ้าปูโต๊ะ

3. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การจัดโต๊ะประชุมในลักษณะต่าง ๆ นำเสนอการจัดโต๊ะประชุมแบบ U-shape / Classroom / Boardroom / Theater Style อธิบายความเหมาะสมของแต่ละรูปแบบกับประเภทการประชุม เช่น ประชุมวิชาการ การแถลงข่าว การอบรม

4. กิจกรรม Active Learning ฝึกจำลองการจัดโต๊ะในสถานการณ์จริง นักเรียนจัดโต๊ะตามโจทย์สถานการณ์ เช่น งานจัดเลี้ยง Banquet 50 คน งานประชุมคณะกรรมการ งานบุฟเฟต์เลี้ยงต้อนรับ ใช้อุปกรณ์จริงหรือแบบจำลอง ฝึกจัดโต๊ะ พร้อมตกแต่งและวาง Plate Mate ให้เพื่อนร่วมชั้นและครูร่วมประเมิน

### 6.3 ชั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ และถามนักเรียนว่า จากกิจกรรมที่ได้ลงมือทำจริง คุณคิดว่าทักษะใดสำคัญที่สุดในการจัดโต๊ะให้ประทับใจลูกค้า นักเรียนแต่ละคนสะท้อนสิ่งที่เรียนรู้ เช่น ความละเอียด ความคิดสร้างสรรค์ การวางแผนพื้นที่

2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน

3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

4. มอบหมายให้นักเรียนทำใบงานหน่วยการเรียนรู้

## 7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

8. หลักฐานการเรียนรู้

8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ใบงานหน่วยการเรียนรู้

9. การวัดและประเมินผล

รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	30	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	30	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
รวม	100	คะแนน

ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 - 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 - 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 - 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 - 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....

.....

.....

10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....

.....

.....

10.3 การแก้ไขปัญหา

1) ผลการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน


.....

.....

2) แนวทางแก้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....

.....

	<b>แผนการจัดการเรียนรู้</b>	หน่วยที่...5...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...9-12.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคาร และงานจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....8.....ชม. ปฏิบัติ.....8.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง		

## 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดัดในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดัด การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดัด ระดับ 1,3

### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

## 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ การจัดโต๊ะในรูปแบบต่าง ๆ ได้
2. จำแนกและอธิบายการจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้
3. อธิบายการจัดในงานเลี้ยงแบบแวงแควต (Banquet) ได้
4. อธิบายการจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง และการจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์ได้
5. อธิบาย Plate mate แบบต่าง ๆ ได้
6. อธิบายของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร รวมทั้งรูปแบบการจัดโต๊ะประชุมได้
7. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ
2. การจัดโต๊ะเป็นรูปต่างๆ
3. การจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ
4. การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงแบบ Banquet
5. การจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง
6. การจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์
7. Plate mate แบบต่างๆ
8. ของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร
9. รูปแบบการจัดโต๊ะประชุม

### เนื้อหาการเรียน/การสอน

## เนื้อหาสาระ (Content)

การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ การจัดโต๊ะเป็นรูปต่าง ๆ การจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงแบบ Banquet การจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง การจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์ Plate mate แบบต่าง ๆ ของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร และรูปแบบการจัดโต๊ะประชุม

### 5.1 การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ

ผู้ทำหน้าที่จัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ จะต้องหาวิธีที่จะทำให้ผู้มารับบริการพอใจ โดยมีข้อคำนึงดังต่อไปนี้ (ศรีสมร คงพันธุ์, หน้า 6-7)

1. จำนวนคนที่จะรับประทาน
2. ชนิดของคน
3. สถานที่
4. จัดอาหารเนื่องด้วยโอกาสอะไร
5. เวลาและการบริการ
6. งบประมาณ

สิ่งที่กล่าวมาทั้ง 6 หัวข้อเป็นเรื่องสำคัญในการจัดอาหาร ที่ว่าสำคัญนั้น สำคัญอย่างไร ดังจะได้กล่าวต่อไปเป็นข้อ ๆ ตามลำดับ

#### 5.1.1 จำนวนคนที่จะรับประทาน

ในการจัดอาหารต้องให้เพียงพอกับจำนวนคนที่จะมารับประทาน แต่ไม่ให้เหลือมาก ฉะนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องทราบถึงจำนวน คนแต่ละชาติแต่ละเพศแต่ละวัย มีรสนิยมในการรับประทานอาหารไม่เหมือนกัน ผู้จัดอาหารต้องทราบถึงชนิดของคนที่จะรับประทานว่าเป็นชาติใด วัยไหนเป็นส่วนใหญ่ และนอกจากนี้เรื่องศาสนายังมีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดอาหาร

#### 5.1.2 ชนิดของคน

บางศาสนาไม่กินหมู บางลัทธิไม่กินเนื้อ พวกชาวตะวันตกหรือชาติอื่น ๆ (ญี่ปุ่น อังกฤษ อเมริกา จีน) นิยมอาหารรสอ่อน ผู้ชายชอบอาหารที่รับประทานแล้วอิ่ม มากกว่าอาหารที่สวยงามหรือประเภทของกินเล่น ซึ่งอาหารที่กล่าวมาประเภทหลังนี้ ผู้หญิงชอบมากกว่าชาย การจัดสวຍ ภาชนะงาม ช่วยให้อาหารอร่อย

#### 5.1.3 สถานที่

สำหรับเรื่องสถานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดอาหาร เพราะว่าอาหารบางอย่างปรุงไว้นาน ๆ ทำให้รสเสีย หรือบางอย่างต้องอุ่น ความสะอาดเรื่องสถานที่จึงเป็นเรื่องสำคัญว่ามีที่ให้ปรุงหรือไม่ นอกจากนี้สถานที่ยังมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการอีก ที่ว่าเกี่ยวข้องกับบริการนั้น หมายความว่าสถานที่เช่นนี้จะจัดบริการแบบไหนดี เช่น จัดเป็นสวน สนาม เป็นต้น

#### 5.1.4 จัดอาหารเนื่องด้วยโอกาสอะไร

สำหรับโอกาสในการเลี้ยงนั้น ในการเลี้ยงอาหารในโอกาสที่จะจัดทำมีโอกาสดังต่าง ๆ กัน เช่น เลี้ยงรับรองต้อนรับ วันเกิด แต่งงาน แสดงความยินดีในโอกาสต่าง ๆ ปีใหม่ งานฉลองต่าง ๆ เป็นต้น อาหารที่จัดทำในโอกาสต่าง ๆ ก็มักจะเลือกให้เหมาะสมกับงานนั้น ๆ เช่น งานแต่งงาน งานวันเกิด ชื่อ และชนิดของอาหารเป็นมงคลมีความหมาย เช่น ของเป็นเส้นมักกะโรนี ทองหยิบ ฝอยทอง เป็นต้น

### 5.1.5 เวลาและบริการ

โอกาสต่าง ๆ ในการเลี้ยง และเวลาในการเลี้ยง ต้องการอาหารที่ต่างชนิดกัน เช่น เลี้ยงวันเกิด เวลา 16.00 น. เลี้ยงระหว่างเพื่อนฝูง ควรเป็นของว่าง หรือของกินเล่นกับเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ เช่น เลี้ยงน้ำชา หรือพวงน้ำส้ม หรือพินช์ เป็นต้น แต่เลี้ยงในกรณีเดียวกันแต่ต่างเวลากัน เช่น เลี้ยงวันเกิด ครบ 60 ปีเวลาเย็น 18.00 น. ต้องจัดเป็นอาหารหนัก เรื่องการจัดชนิดของอาหาร เวลา ต้องพิจารณาดูให้รอบคอบว่าอาหารชนิดนั้น เหมาะที่จะเลี้ยงในโอกาสนั้น และเวลานั้นหรือไม่ และอาหารที่จัดต้อง สะดวกแก่ผู้รับประทาน คือ หยิบตัก จับง่าย ไม่เลอะเทอะ นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการบริการ เป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม อาหารถึงแม้ว่ารสชาติดี แต่การบริการไม่ดี ก็ทำให้ความพอใจของผู้รับประทานลดลง การบริการต้องดูตามความเหมาะสมกับโอกาส สถานที่ เวลา และอุปกรณ์ที่ใช้เสิร์ฟ และความพอใจของผู้จัด

### 5.2 การจัดโต๊ะรูปแบบต่าง ๆ

โต๊ะที่ใช้ในการจัดโต๊ะอาหารส่วนใหญ่ที่จะใช้กันคือ โต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้า แต่การที่จะให้โต๊ะอาหารนั้นสวยงามดูแปลกตา และจัดเข้ากับลักษณะของห้อง จึงควรใช้โต๊ะรูปร่างต่างจากที่เคยใช้กันเป็นประจำ การที่จะจัดโต๊ะเป็นรูปต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ ต้องใช้โต๊ะรูปร่างต่าง ๆ กันจัดเข้าด้วยกัน แต่เมื่อจัดต่อกันแล้วต้องเข้ามุมกันได้สนิท ได้ระดับเสมอกัน เมื่อปูผ้าแล้วดูไม่ออกว่าใช้หลายตัวต่อกัน โต๊ะที่นิยมใช้กัน มีดังนี้ (ศรีสมร คงพันธุ์ หน้า 33)

1. รูปสี่เหลี่ยม (Square)



ที่มา: [www.moodandtone.co.th](http://www.moodandtone.co.th)

2. รูปกลม (Round)



ที่มา: <https://tendenciahome.cl>

3. รูปโค้ง (Serpentine)



ที่มา: [www.celebrationspartyrentals.com](http://www.celebrationspartyrentals.com)

4. รูปไข่ (Oval)



ที่มา: [showhome-furniture.com](http://showhome-furniture.com)

5. รูปสี่เหลี่ยมกลม (Quarter round)

ที่มา: [americanpartyrentals.com](http://americanpartyrentals.com)

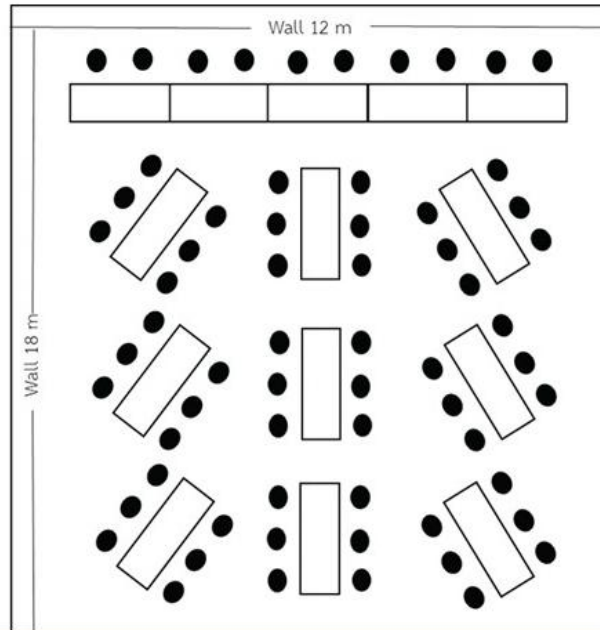
6. ครึ่งวงกลม (Half-round)

ที่มา: [3dwarehouse.sketchup.com](http://3dwarehouse.sketchup.com)

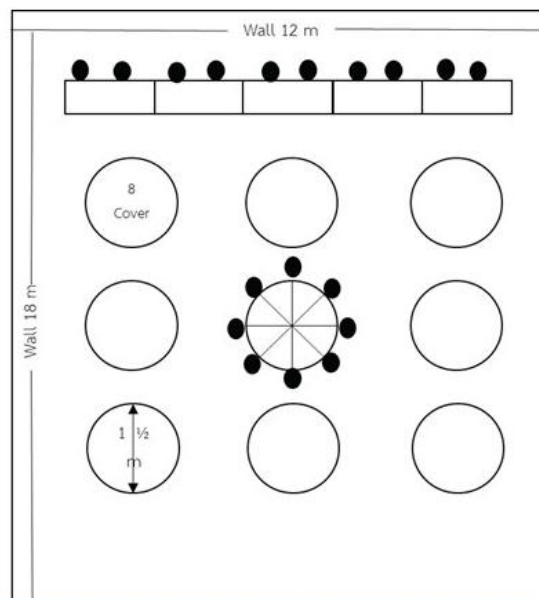
7. สี่เหลี่ยมคางหมู (Trapezoid)

ที่มา: [www.hertzfurniture.com](http://www.hertzfurniture.com)

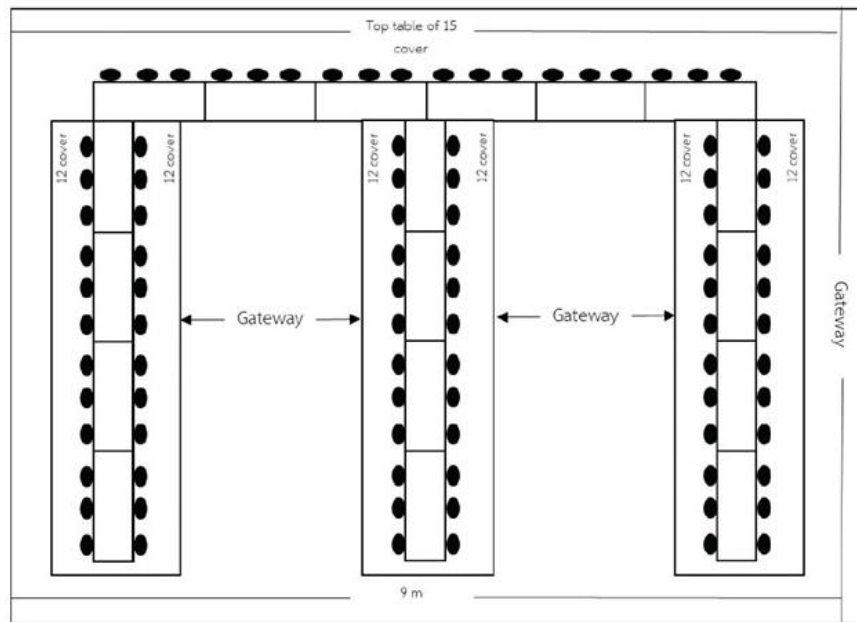
โต๊ะรูปสี่เหลี่ยมคางหมูถ้าจัดเข้ากับฝาผนัง หนึ่งด้านกว้างออก เหมาะสำหรับจัดเป็นโต๊ะอาหารหวานที่จัดแยกออกมาต่างหากในการจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ หรือเป็นโต๊ะเสิร์ฟไอศกรีม และผลไม้ ผ้าปูโต๊ะที่ใช้ปูโต๊ะเหล่านี้ควรคลุมขาโต๊ะ เมื่อวัดจากพื้นขึ้นมาถึงชายผ้าปูโต๊ะ นิยมกันไม่เกิน 2 นิ้ว เนื่องจากต้องการปิดบังว่าใช้โต๊ะหลายตัวต่อกันจึงต้องปิดบังขาโต๊ะ จึงใช้ผ้าปูโต๊ะคลุมให้ยาว แต่ไม่ควรยาวกว่านี้คือคลุมขาโต๊ะจนมิดจะมองดูรุ่มร่ามหมดความสวยงาม สีของผ้าปูโต๊ะควรที่จะเลือกสีเมื่อจัดวางจานอาหารแล้ว ทำให้อาหารเด่น จึงนิยมใช้สีเหลืองชมพู ฟ้าอ่อน ขาว การคลุมขาโต๊ะ นิยมจับจีบผ้าที่ใช้จับจีบคลุมขาโต๊ะควรเป็นสีเดียวกับผ้าปูโต๊ะ เลือกผ้าที่ไม่ยับ แต่ถ้าใช้สีขาวจะมีโอกาสได้ใช้บ่อย สวยสง่ากว่าใช้สีอื่น ๆ และมีโอกาสตกแต่งขอบโต๊ะ ตรงรอยต่อระหว่างผ้าปูโต๊ะและผ้าจับจีบคลุมขาโต๊ะด้วยริบบิ้นดอกไม้ที่ร้อยเป็นพวงเป็นโซ่ ได้มากกว่าใช้ผ้าปูโต๊ะสี ๆ



รูปที่ 5.1 แผนผังการจัดโต๊ะงานเลี้ยงใช้โต๊ะรูปสี่เหลี่ยม (Square)



รูปที่ 5.2 แผนผังการจัดโต๊ะงานเลี้ยงใช้โต๊ะรูปกลม (Round)



รูปที่ 5.3 แผนผังการจัดโต๊ะงานเลี้ยงใช้โต๊ะรูปสี่เหลี่ยม (Square) ในภัตตาคาร

## 5.3 การจัดเลี้ยงแบบทางการและแบบไม่เป็นทางการ

### 5.3.1 การจัดเลี้ยงแบบทางการ

ในการจัดเลี้ยงแบบมีทางการ ข้อแนะนำอย่างย่อ ๆ คือ

#### 1. เครื่องมือเครื่องใช้ต้องพร้อมและเข้าชุดกัน ซึ่งประกอบด้วย

(1) เครื่องกระเบื้อง (Earthen ware) หมายถึง จาน ชามที่ใช้ จานชามที่ใช้ต้องเลือกเนื้อและแบบชนิดเดียว จานที่ใช้ก็มีจาน Soup จานรอง จานสลัด จานอาหาร Main course จานหวาน เป็นต้น และถ้วยกาแฟ จานขนม ปัง จานเนย ฯลฯ

(2) เครื่องแก้ว (Glassware) มีแก้วน้ำ แก้วเหล้า ชนิดต่าง ๆ เครื่องพวง แจกัน เป็นต้น แก้วที่ใช้ต้องให้เนื้อและแบบเดียวกัน

(3) เครื่องเงิน (Silverware) เครื่องเงินที่ใช้ หมายถึง มีด ช้อน ส้อมต่าง ๆ ส่วนใหญ่นิยมใช้ทำด้วยเหล็กไม่เป็นสนิม (Stainless steel) ของทุกอย่างที่ใช้ต้องสะอาดขึ้นเงา ไม่มีรอยนิ้วมือ หรือคราบน้ำเกาะ

(4) **ผ้า (Linen)** ผ้าที่ใช้ก็มีผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือ ผ้าเช็ดมือและผ้าปูโต๊ะที่ใช้ในนิมสีขาว ดอกใน ตัว และปูโต๊ะต้องมีซับใน ถ้าไม่มีซับในต้องหาผ้าหนา ๆ สีเดียวกันปูข้างใต้ ก่อนที่จะปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือนิยม ใช้ขนาด 18 x 18 ผ้าปูโต๊ะต้องสะอาดไม่มีรอยด่าง ไม่ยับและชายเท่ากัน และไม่มียรอยพับ ถ้ามีรอยต้อง รีดออกให้หมด ผ้าเช็ดมือ สมัยนี้ไม่นิยมพับเป็นลวดลายเพราะทำให้ผ้ายับ นิยมพับแบบง่าย ๆ คือ พับเปิด มุมซ้าย การพับแบบนี้สะดวก ง่าย แหกเพียงแต่จับออก ผ้าก็จะคลี่เป็นผืนได้ง่าย

(5) **เครื่องใช้ในการตกแต่ง** การตกแต่งเพื่อให้สวยขึ้น การตกแต่งนอกจากจะนึกถึงความ สวยงาม ต้องนึกถึงความสะอาดด้วย ของที่ใช้ตกแต่งมีหลายชนิด เช่น ดอกไม้ ถ้าเป็นดอกไม้ต้องเลือก ชนิดที่ไม่มีกลิ่น ล้างฝุ่นออกให้หมด เช็ดให้แห้ง ดอกไม้ต้องให้เข้ากับภาชนะที่ใช้ ต้องประสมกลมกลืนกัน การจัดดอกไม้ไม่จำเป็นต้องวางกลางโต๊ะ เสมอไป ไม่นิยมจัดดอกไม้ทรงสูง นอกจากดอกไม้แล้วก็มีเทียน เทียนนิมสีขาว จะใช้ต่อเมื่อกลางคืนหรืออากาศซุกซมัว เจึงเทียนนิยมใช้อยู่ 2 ชนิด คือ

(ก) เมื่อจุดแล้วสูงกว่าระดับตา

(ข) ต่ำกว่าระดับตาของแขก

**2. คนเสิร์ฟต้องพร้อม** เข้าใจถึงวิธีการเสิร์ฟอาหารชนิดต่าง ๆ ว่าจะเข้าทางไหน ออกทางไหน เสิร์ฟใครก่อน คล่องว่องไวสิ่งที่ต้องคำนึงในการจัดโต๊ะอาหารแบบเป็นทางการ

(1) **ความสะอาด** เครื่องมือเครื่องใช้ทุกอย่างที่ใช้ในการจัดโต๊ะต้องสะอาด ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือ สะอาด รีดเรียบ เครื่องใช้ประเภทช้อน ส้อม มีด สะอาดขึ้นเงา แก้วใสสะอาด ถ้วยชามจานสะอาดไม่มี คราบน้ำ ตลอดจนอาหารที่จัดลงจานต้องจัดอย่างสะอาด

(2) **ความมีระเบียบ** จัดวางภาชนะให้ถูกที่และเป็นไปตามสากลนิยม วางจานห่างช้อนส้อม ห่างขอบโต๊ะ 1 นิ้วเท่า ๆ กัน มีดกับส้อมวางห่างกันเท่ากัน วางช้อนส้อมห่างจากจาน Main Dish แก้วน้ำ วางขวามือห่างจากปลาย มีด ½ นิ้ว จานขนมปังวางด้านซ้าย วางมีดเนยมีด เนื้อ โดยหันคมเข้าในทุก Cover ที่จัดต้องเหมือน ๆ กัน มีช้อนวางขวามือเสมอ ส้อมวางซ้ายมือ นอกจากจะใช้ส้อมอย่างเดียวยัง วางขวามือ

(3) **ความประณีต** เริ่มตั้งแต่การเลือกอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด คือ ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดมือสีต้อง กลมกลืน ผ้าปูโต๊ะเมื่อปูแล้วชายด้านตรงข้ามต้องเท่ากัน และทิ้งชายคลุมขาโต๊ะอย่างน้อย 12 นิ้ว ไม่เกิน 18 นิ้ว

ถ้าสั้นหรือยาวเกินไปจะดูขัดตา แสดงให้เห็นความไม่ประณีตของผู้จัด เครื่องถ้วยชามเข้าชุด กันทั้งเรื่องของเนื้อกระเบื้อง และแบบแก้วน้ำเลือกแก้วที่เนื้อแก้วชนิดเดียวกันควรเลือกเนื้อแก้วที่ใส ช้อน ส้อม มีด ใช้แบบเดียวกัน

(4) **ความสวยงาม** สิ่งที่ใช้ตกแต่งต้องเลือกเริ่มตั้งแต่ภาชนะที่ใช้จัดดอกไม้หรือผลไม้ ดอกไม้ ใบไม้ต้องล้าง เช็ดใบไม้ให้ขึ้นเงาก่อนที่จะใช้ จัดเลือกภาชนะและดอกไม้ ใบไม้ที่จัดให้เข้ากัน และการจัด สิ่งที่ใช้ตกแต่งต้องให้เห็นความสำคัญของโอกาสที่จัดเลี้ยง

## การจัดวางอุปกรณ์ จัดโต๊ะแบบเป็นทางการ รายการอาหารแบบ set menu



รูปที่ 5.4 การจัดวางอุปกรณ์ จัดโต๊ะแบบเป็นทางการ รายการอาหารแบบ set menu  
(ที่มา : นายกรณ์ กรตนม อ่างถึง ชลธิชา บุญมาศ หน้า 343)

- |                        |   |
|------------------------|---|
| 1. Hors d'oeuvre knife | 2. Soup spoon                                 |
| 3. Fish knife          | 4. Dinner knife                               |
| 5. Service plate       | 6. Napkin                                     |
| 7. Dinner fork         | 8. Fish fork                                  |
| 9. Hors d'oeuvre fork  | 10. Butter knife                              |
| 11. Bread plate        | 12. Dessert knife                             |
| 13. Dessert fork       | 14. Dessert spoon                             |
| 15. White wine glass   | 16. Red wine glass                            |
| 17. Water goblet       | 18. Champagne glass หรือ Sparkling wine glass |
| 19. Salt shaker        | 20. Pepper shaker                             |
| 21. Ashtray            | 22. Butter dish                               |

### 3. ขั้นตอนในการจัดวางอุปกรณ์รายการอาหารแบบ set menu

(1) แยกประเภทเครื่องมือแต่ละชนิดที่จำเป็นต้องใช้ เช่น จาน มีด ส้อม ช้อน นำมาทำความสะอาดให้แวววาว

(2) เริ่มต้นวางจานโชว์ ห่างจากขอบโต๊ะประมาณ  $\frac{1}{2}$  นิ้ว โดยวางตรงกึ่งกลางตรงหน้าเก้าอี้ของแขกแต่ละคน ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการจัดวางเครื่องมืออื่น ๆ ในตำแหน่งที่ถูกต้อง หากไม่มีจานโชว์ ให้วางผ้าเช็ดปากก่อนเพื่อให้เป็นจุดกึ่งกลางของอุปกรณ์

(3) จัดวางเครื่องมือในการรับประทานอาหารจากด้านในสุดทั้ง 2 ด้านก่อน แล้วจึงวางเครื่องมือที่จะต้องใช้รับประทานอาหารจานแรกไว้ด้านนอก (ความกว้างเท่ากับขนาดของจาน) โดยช้อนส้อม มีด และช้อนวางทางด้านขวา และซ้ายของแขกแต่ละคน ห่างจากขอบโต๊ะ  $\frac{1}{2}$  นิ้ว เพื่อป้องกันมิให้ร่วงหล่นหรือขยับเขยื้อนเมื่อแขกเข้านั่งโต๊ะ หรือวางช้อนมือไว้บนโต๊ะ

(4) จัดวางเครื่องมือสำหรับของหวานไว้ทางด้านบนเหนือจานโซว์ (ความสูงเท่ากับขนาดของจาน)

(5) วางจานขนมปังทางด้านซ้ายของเครื่องมือที่จัดไว้แล้ว

(6) วางมีดปาดเนยบนจานขนมปัง

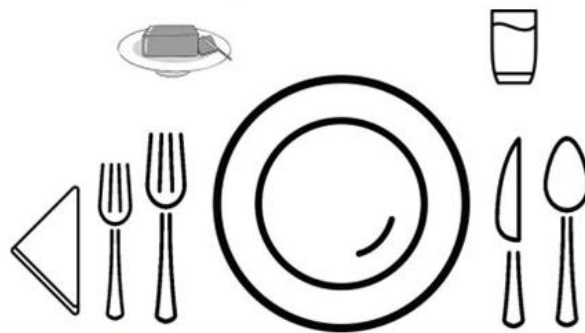
(7) วางแก้วน้ำทางด้านขวามือเหนือมีดที่วางในสุด

(8) วางเครื่องพวง หรือเกลือ พริกไทย

(9) วางแจกันดอกไม้และสิ่งตกแต่งอื่น ๆ

เมื่อจัดเสร็จแล้ว อุปกรณ์ทุกชนิดควรจะสะอาด และวางได้ระดับตรงกัน หากมองตามความยาวของโต๊ะ แก้วน้ำ และผ้าเช็ดปากจะอยู่ตรงระดับเดียวกัน หรือหากเป็นโต๊ะกลม อุปกรณ์ทุกชิ้นจะอยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางโต๊ะเท่า ๆ กัน โต๊ะสำหรับ 2 หรือ 4 คน เครื่องพวงและแจกันดอกไม้ควรอยู่ตรงกลางโต๊ะ โต๊ะสำหรับ 3 คนควรจัดเครื่องพวงให้สมดุลกัน ให้มีพื้นที่ใช้สอยมากที่สุดในการจัดเครื่องมือเครื่องใช้ พนักงานเสิร์ฟทุกคนจะต้องทำงานเป็นทีม กล่าวคือ พนักงานแต่ละคนควรจะวางเครื่องมืออย่างใดอย่างหนึ่งทั้งห้องอาหาร โดยพนักงานคนอื่นจัดวางเครื่องมืออย่างอื่นไปจนครบถ้วน ทำให้การจัดเป็นระเบียบและรวดเร็ว

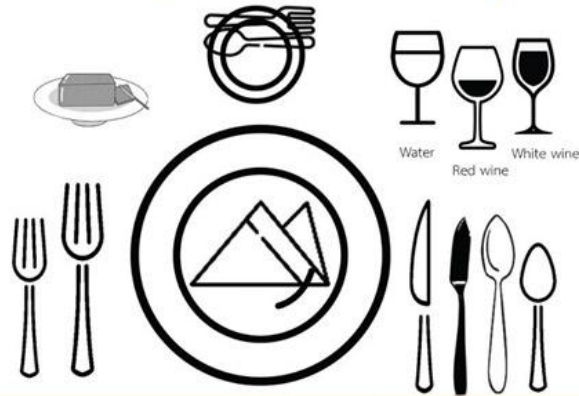
### 5.3.2 Informal Dinner Setting



รูปที่ 5.5 การจัดโต๊ะอาหารค่ำแบบไม่เป็นทางการ  
(ที่มา: อนิรุทธิ์ เจริญสุข)

อุปกรณ์ตักอาหาร	: มีดเนย (วางบนจานขนมปังและเนย) ส้อมสลัด ส้อมหลัก มีดหลัก
ช้อนชา	
ภาชนะอาหาร	: จานสลัด จากขนมปังและเนย จานบริการ
แก้วเครื่องดื่ม	: แก้วน้ำชาสูง (Water Goblet)
ผ้าเช็ดปาก	: พับในรูปแบบที่สวยงามสะอาด มีความสร้างสรรค์

## European Dinner Setting การจัดโต๊ะอาหารค่ำแบบยุโรป



รูปที่ 5.6 การจัดโต๊ะอาหารค่ำแบบยุโรป

(ที่มา: อนิรุทธิ์ เจริญสุข)

อุปกรณ์ตักอาหาร : มีเนย (วางไว้บนจานขนมปังและเนย) ส้อมอาหารค่ำขนาดยุโรป/ขนาดอเมริกัน ส้อมปลา มีดปลา มีดอาหารค่ำขนาดยุโรป มีดอาหารหวานช้อนชุป ช้อนชา

ภาชนะอาหาร : จานขนมปังและเนย จานบริการ จานสลัดวางซ้อนไว้บนจานบริการ

แก้วเครื่องดื่ม : แก้วน้ำชาสูง (Water Goblet) แก้วไวน์แดง แก้วไวน์ขาว แก้วแชมเปญ(วางไว้นอกสุดหลังแก้ว 2 ใบแรก)

ผ้าเช็ดปาก : พับในรูปแบบที่สวยงามสะอาดตา มีความสร้างสรรค์ วางไว้บนจานสลัดที่วางซ้อนอยู่บนจานบริการ

## 5.4 การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงแบบ Banquet

คำว่า “แบงควेट” (Banquet) เป็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มในโอกาสพิเศษ หรือ เป็นงานเลี้ยงที่หรูหรา และมีพิธีการมาก เช่น งานเลี้ยงรับรองลูกค้า บ้านลูกค้า เมืองในโรงแรมชั้นหนึ่ง จะมีแผนกจัดเลี้ยงโดยเฉพาะ โดยมีผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยงเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบ บางคนเรียกว่า การจัดเลี้ยงแบบอาหารชุด เพราะเห็นว่าลูกค้า ไม่สามารถเลือกอาหารได้ตามใจชอบ อาหารทุกอย่างจะมีการกำหนดไว้ให้ โดยมีพนักงานนำมาบริการแก่ลูกค้าที่โต๊ะ

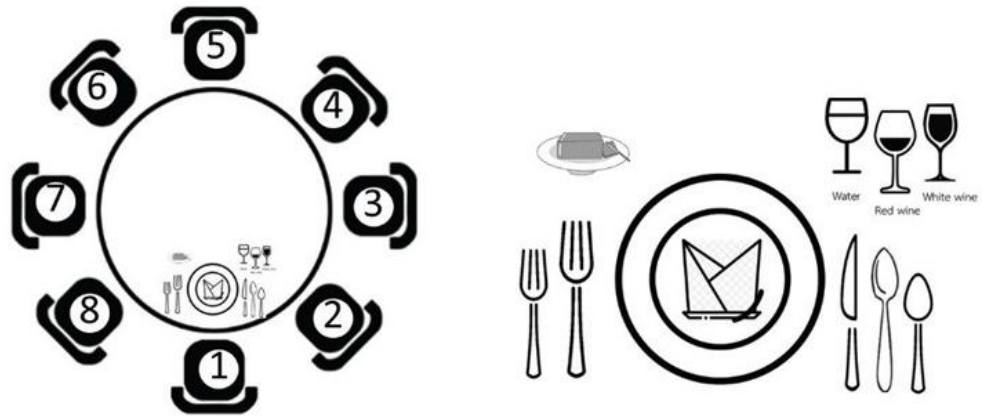
- พนักงานเสิร์ฟจะวางเครื่องมือไว้บนโต๊ะเช่น ช้อน ส้อม และแก้วน้ำ
  - เมื่อเริ่มรับประทานอาหารลูกค้า ก็จะนำเครื่องดื่มและอาหารมาเสิร์ฟที่โต๊ะ
  - ลูกค้า นั่งเป็นรายบุคคล อาจบริการ/เสิร์ฟเป็นแบบ อังกฤษ รัสเซีย ฝรั่งเศส หรืออเมริกัน
  - อาหารจานแรกจะบริการให้ลูกค้า ซึ่งอาจเป็นอาหารเรียกน้ำย่อย ชุป หรือ สลัด
  - อาหารจานหลัก (Main dish) ซึ่งเป็นอาหารลำดับต่อไปอาจเป็นอาหารประเภท เนื้อสัตว์ เช่น ไก่ หมู เนื้อ ปลา หรือ อาหารทะเล
  - อาหารจานสุดท้ายจะเป็นของหวานหรืออาจเป็นกาแฟก็ได้
- \* ถ้า มีการจัดโต๊ะอาหารแบบ Full course เครื่องมือ แก้วน้ำจะถูกวางไว้บนโต๊ะถ้า ลูกค้า ไม่รับประทานเครื่องมือต่าง ๆ จะถูกยกออกมาจากโต๊ะลูกค้า

เทคนิคการจัดโต๊ะอาหาร โต๊ะควรมีความกว้างของพื้นที่ประมาณ 24 นิ้ว (2 ฟุต) เป็นอย่างน้อยวางจานหลัก ให้ขอบจานห่างจากขอบโต๊ะประมาณ 1 นิ้ว วางมิดให้หันด้านมีคมเข้าหาจานการจัดเรียงอุปกรณ์ตัดอาหารให้จัดเรียงตามลำดับการใช้งาน หรือลำดับของอาหารที่เสิร์ฟแต่ละคอร์ส โดยอุปกรณ์ตัดอาหารที่ใช้งานก่อนอยู่ด้านนอกสุด เรียงเข้ามาอาหารคอร์สสุดท้ายที่จะวางอุปกรณ์ตัดอาหารไว้ด้านในสุดการวาง แก้วเครื่องดื่ม จัดเรียงจากขวามาซ้าย ดังนี้ แก้วไวน์ขาว แก้วไวน์แดง แก้วน้ำ หรือแก้วเครื่องดื่มเย็นอื่น ๆ ถ้ามีการเสิร์ฟแชมเปญด้วยแก้วแชมเปญจะวางไว้ที่ด้านหลังแก้วไวน์แดง และไวน์ขาว ส้อมสำหรับอาหารทะเลจะวางไว้ด้านขวามือของช้อน ชุป ยกเว้นเป็นการเสิร์ฟแบบค็อกเทลอาหารทะเลที่จะวางไว้บนจานค็อกเทลต่างหาก ไม่ได้จัดวางไว้บนโต๊ะ

**การจัดโต๊ะเลี้ยงแบบ Banquet** จะจัดแบบสากล นิยมใช้จัดกันในงานเลี้ยงโอกาสพิเศษ หรือใช้จัดในภัตตาคารหรือโรงแรม เครื่องใช้ที่ใช้ในการจัดโต๊ะจำนวนมากน้อยขึ้นอยู่กับอาหารที่เสิร์ฟแต่ละครั้ง ต่อ ต่อ 1 คน การจัดโต๊ะแบบสากลเป็นการจัดสำหรับหนึ่งคน โดยทั่วไปเนื้อที่ที่ใช้จัดสำหรับ 1 คน (cover) จะใช้เนื้อที่ประมาณ 24 นิ้วตามยาว และกว้าง 15 นิ้ว หรือ 40 x 60 ซม. การจัดโต๊ะแบบสากลนอกจากภาชนะคือถ้วย จาน ช้อน ล้อม มีด ฯลฯ แก้วต้องใสสะอาด จัดวางมีระเบียบ แต่ต้องคำนึงถึงความสะดวกในการหยิบจับของผู้นั่งรับประทานเป็นหลัก และความสะดวกของผู้ที่จะเข้าทำหน้าที่บริการแก่แขก การจัดโต๊ะแบบนี้ไม่เรียกว่าเป็นแบบเป็นพิธี (Formal) เพราะจำนวนของแก้ว จะมีเพียงใบเดียวคือแก้วน้ำ หรือถ้าเกินกว่าสองคือแก้วไวน์ และจานสลัดจัดวางไว้ซ้าย ถ้าเป็นการบริการแบบเป็นพิธี จะเสิร์ฟสลัดเป็นจานแรก คือหมายความว่าเมื่อเสิร์ฟเสร็จ จึงเสิร์ฟอาหารจานสำคัญ (Main dish) ขนมปัง และเนยสดจะจัดวางไว้ก่อนแขกนั่งโต๊ะ 10 นาที

แต่การจัดโต๊ะแบบสากลที่กล่าวข้างต้น เป็นแบบกึ่งเป็นพิธี (Informal) ที่เรียกว่ากึ่งหมายความว่า จัดอาหารและอุปกรณ์หนึ่งสำหรับหนึ่งคน อาจจะมีเสิร์ฟอาหารจานแรก เช่น สลัดพร้อม กับเสิร์ฟอาหารจานสำคัญ (Main dish) และวางถ้วยกาแฟไว้ขวามือ เมื่อแขกกินอาหารเสร็จ เก็บจานทุกอย่างตลอดจนจานขนมปัง เหลือไว้ เพียงแต่แก้วน้ำ ถ้วยกาแฟ ช้อนกาแฟ ช้อนหวาน การเสิร์ฟแบบนี้ นิยมใช้ในโอกาสพิเศษ สำหรับการจัดเลี้ยงในโอกาสพิเศษ คนเสิร์ฟต้องได้ฝึกฝนมาดี ในการเสิร์ฟน้ำ (รินน้ำ) รินไวน์ เพราะจะต้องรินต่อหน้าแขก ตลอดจนวางจานอาหารแต่ละอย่าง จะถอนจานแต่ละอย่างถ้าเข้าทางขวาของแขกใช้มือขวา มือซ้ายไว้หลัง ถ้าเข้าทางซ้ายใช้มือซ้ายถอน ใช้มือขวาไขว้หลัง ถ้วยกาแฟ จานหรือถ้วยขนม แก้วน้ำ เก็บท้ายสุดเมื่อแขกลุกจากโต๊ะสิ่งที่ต้องเติมโดยถามความสมัครใจแขกก่อน คือ ขนมปัง เนย ไวน์ สำหรับน้ำเติมได้โดยไม่ต้องถามแขก ขณะที่ที่เติมน้ำควรมีผ้าเช็ดมือขาวสะอาดอยู่ในมือหนึ่งผืน เช็ดเหยือกโดยรอบก่อนรินถ้าเหลือก้นน้ำใส่น้ำแข็ง เพราะน้ำแข็งจะละลายเกาะรอบเหยือก

Banquet Dinner Setting การจัดโต๊ะจัดเลี้ยงอาหารค่ำ



รูปที่ 5.7 การจัดโต๊ะจัดเลี้ยงอาหารค่ำ  
(ที่มา: อนิรุทธิ์ เจริญสุข)

อุปกรณ์ตักอาหาร : มีดเนย (วางไว้บนจานขนมปังและเนย) ส้อมสลัด ส้อมหลัก มีดหลัก  
ช้อนซุป ช้อนชา

ภาชนะอาหาร : จานขนมปังและเนย จานหลัก จานสลัดวางบนจากหลัก ถ้วยชา/กาแฟ  
และจานรอง

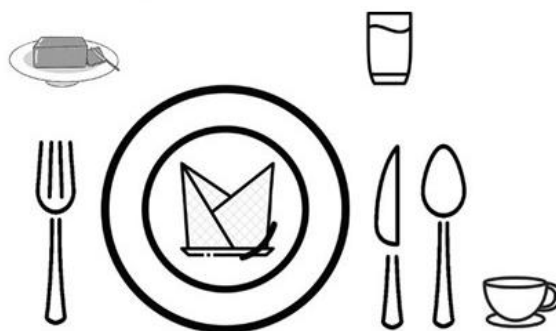
แก้วเครื่องดื่ม : แก้วน้ำชาสูง แก้วไวน์แดง แก้วไวน์ขาว

ผ้าเช็ดปาก : พับเป็นรูปสี่เหลี่ยมขนาด 1 ใน 4 วางไว้บนจานสลัดที่วางซ้อนอยู่บนจานหลัก

5.5 การจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง

รูปแบบการจัดโต๊ะอาหาร อุปกรณ์ตักอาหาร (Flatware) ภาชนะอาหาร (Dinnerware) และ  
แก้วเครื่องดื่ม (Glassware) ที่จะอธิบายต่อไปนี้จะเป็นการจัดวางเรียงลำดับจากด้านซ้ายมือไปทางด้าน  
ขวามือ

5.5.1 Breakfast Setting การจัดโต๊ะอาหารเช้า



รูปที่ 5.8 การจัดโต๊ะอาหารเช้า  
(ที่มา: อนิรุทธิ์ เจริญสุข)

อุปกรณ์ตักอาหาร : ส้อมหลัก มีดหลัก ช้อนหลัก

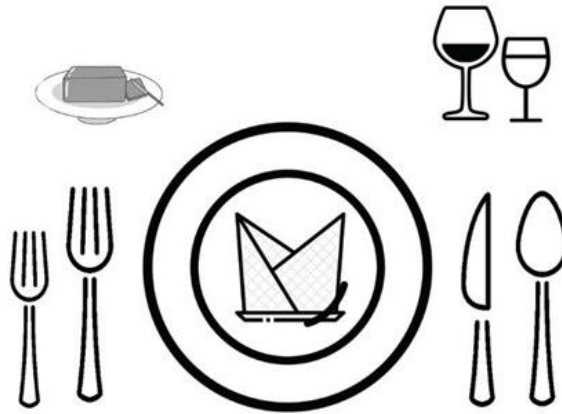
ภาชนะอาหาร : จานขนมปังและเนย จานอาหารหลัก ถ้วยชา/กาแฟ จานรองถ้วย

แก้วเครื่องดื่ม : แก้วน้ำ แก้วน้ำผลไม้

ผ้าเช็ดปาก : พับตั้งไว้บนจานหลัก หรือพับแบบทะเลี่ยงมุม วางด้านซ้ายมือสุด

โดยให้มุมสามเหลี่ยมอยู่ด้านนอก

### 5.5.2 Lunch Setting การจัดโต๊ะอาหารกลางวัน



รูปที่ 5.9 การจัดโต๊ะอาหารกลางวัน

(ที่มา: อนิรุทธิ์ เจริญสุข)

อุปกรณ์ตักอาหาร : ส้อมสลัด ส้อมหลัก มีดหลัก ช้อนหลัก

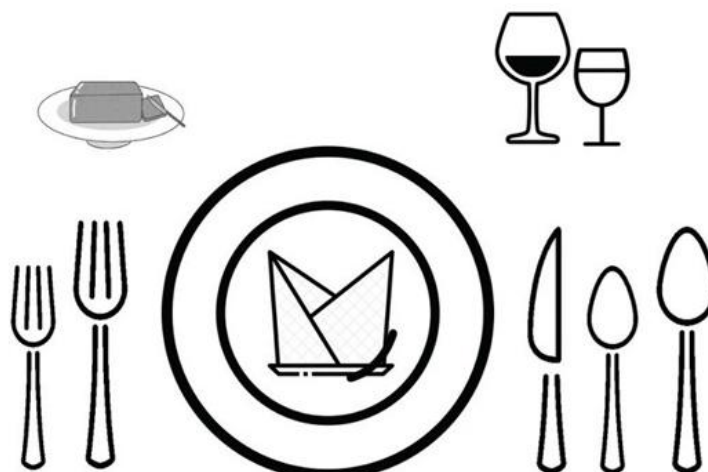
ภาชนะอาหาร : จานขนมปังและเนย จานอาหารกลางวัน

แก้วเครื่องดื่ม : แก้วน้ำชาสูง (Water Goblet) แก้วไวน์

ผ้าเช็ดปาก : พับในลักษณะสี่เหลี่ยมขนาด 1 ใน 4 วางไว้ด้านซ้ายมือสุด หรือวางไว้บน

จานหลัก

### 5.5.3 Dinner Setting การจัดโต๊ะอาหารค่ำทั่วไป



รูปที่ 5.10 การจัดโต๊ะอาหารค่ำทั่วไป

(ที่มา: อนิรุทธิ์ เจริญสุข)

อุปกรณ์ตักอาหาร : มีดเนย (วางบนจานขนมปังและเนย) มีดสลัด มีดหลัก ช้อนชา ช้อนหลัก  
 ภาชนะอาหาร : จานขนมปังและเนย จานหลัก จานสลัด  
 แก้วเครื่องดื่ม : แก้วน้ำชาสูง (Water Goblet) แก้วไวน์  
 ผ้าเช็ดปาก : พบในลักษณะสี่เหลี่ยมขนาด 1 ใน 4 วางไว้ด้านซ้ายมือสุดหรือวางไว้บน

จานหลัก



รูปที่ 5.11 การจัดโต๊ะงานจัดเลี้ยงในโรงแรมสำหรับงานแต่งงาน  
 (ที่มา: [www.weddinglist.co.th](http://www.weddinglist.co.th))



รูปที่ 5.12 การจัดโต๊ะจัดเลี้ยงแบบญี่ปุ่น  
 (ที่มา: [www.princehotels.com](http://www.princehotels.com))



รูปที่ 5.13 การจัดโต๊ะจัดเลี้ยงแบบยุโรป  
 (ที่มา: [www.bridemagazine.co.uk](http://www.bridemagazine.co.uk))

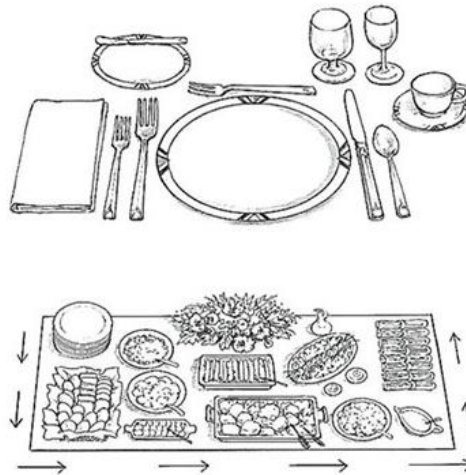
## 5.6 การจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์

การจัดโต๊ะแบบ Buffet ถึงแม้ว่าจะไม่มีพิธีรีตอง เป็นแบบธรรมดาก็ตาม แต่ต้องยึดหลักความ ประณีต ความสะอาด ความสวยงาม ความพร้อมของผู้จัดเป็นหลักสำคัญ

การจัดโต๊ะแบบให้แขกช่วยตัวเอง ไม่ว่าจะป็นอาหารมือใดก็ตาม นอกจากอาหารอร่อยถูกใจ แขก ต้องให้ความสะดวกแก่แขกที่จะเข้าไปเลือกตักอาหารเองได้สะดวก ฉะนั้นควรที่จะเริ่มต้นตั้งแต่วางแบบการตั้งโต๊ะอาหารกำหนดทางเดินเข้า-ออกให้แขก โดยใช้อาหารที่เสิร์ฟ เป็นเครื่องกำหนด คือเริ่มด้วยอาหารจานแรก เช่น ประเภทยำ สลัด แล้วจึงเป็นอาหารประเภท Main dish จบด้วยอาหารจานสุดท้ายของรายการ

วิธีที่บอกให้แขกรู้ว่าจะเริ่มตรงไหนที่ง่ายที่สุดคือ ตั้งจาน ซ้อน ส้อม ที่จะเสิร์ฟไว้ตรงมุมหนึ่ง พร้อมทั้งอาหารจานแรก ถ้าแขกมีจำนวนมาก ควรแยกเป็นหลาย ๆ โต๊ะ โต๊ะหนึ่ง 50 คน กำลังดี ถ้า 100 คน ต้องตั้งอาหารข้างท้ายโต๊ะเหมือนกันให้แขกเดินมาบรรจบกันตรงกลาง แล้วแยกออก แต่อย่างไรก็ตามอย่าให้แขกอึดอัดเดินเบียดกัน หรือต้องคอยนาน จุดเริ่มอาจใช้จานแบ่งอาหารเป็นเครื่องหมายโดยตักอาหารก่อน แล้วจึงมาหยิบซ้อน ส้อมกระดาษเช็ดมือ

ตัวอย่างการจัดโต๊ะบุฟเฟต์ ให้แขกเดินรอบโต๊ะ โต๊ะบุฟเฟต์น้ำชา และบุฟเฟต์อาหารคาว



รูปที่ 5.14 การจัดโต๊ะบุฟเฟต์ ให้แขกเดินรอบโต๊ะ  
(ที่มา: www.dvo.com)



รูปที่ 5.15 การจัดโต๊ะและรายการอาหารแบบค็อกเทล  
(ที่มา: [www.beautiesofam.com](http://www.beautiesofam.com) [robertospartytime.com](http://robertospartytime.com))



รูปที่ 5.16 การจัดโต๊ะอาหารแบบบุฟเฟต์  
(ที่มา: [aclasscatering.com.au](http://aclasscatering.com.au) [crazy-ballons-eventos.webnode.es](http://crazy-ballons-eventos.webnode.es))

### การบริการอาหารแบบ Buffet

ในการบริการอาหารแบบ Buffet นั้น ถึงแม้ว่าแขกจะต้องช่วยตัวเองก็ตาม ก็จำเป็นต้องมีคนคอยบริการเพื่อให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่แขก ฉะนั้นหน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ

1. คอยดูแลอาหารและเครื่องมือเครื่องใช้ให้มีพร้อมอยู่เสมอ เมื่ออาหารหมดต้องหาอาหารใหม่มาเติม ในการเติมอาหารนั้น ให้ยกจานอาหารใหม่ที่เติมมาเปลี่ยนโดยไม่ปล่อยให้โต๊ะว่าง
2. ถ้าอาหารจานไหนหมดหรือเหลืออยู่น้อย พนักงานต้องการรวมจาก 2 จานให้เหลือจานเดียว ต้องยกอาหารมาจัดรวมกันในที่ที่แขกไม่เห็น แล้วรีบยกกลับไปใหม่
3. ผู้ที่ทำหน้าที่บริการต้องยืนอยู่ในที่ที่แขกจะเรียกขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา
4. เมื่อแขกรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ต้องรีบเก็บจานชาม ในการเก็บจานชามต้องมีภาดสำหรับเก็บแยกชิ้น ส้อม ออกต่างหาก เอาจานวางซ้อนกัน แต่อย่าซ้อนให้สูงมาก
5. แก้วน้ำ ถ้วยกาแฟ ให้แยกเก็บต่างหาก กระจาดเช็ดมือเปียกใส่ภาดโดยเฉพาะจะได้ทิ้งได้สะดวก

## 5.7 Plate mate แบบต่าง ๆ

โต๊ะรับประทานอาหาร ทำจากวัสดุที่ค่อนข้างเปราะบางหรือมีราคาแพง แนะนำให้ใช้ผ้าปูโต๊ะลายสวย ๆ ในการป้องกันคราบรอยเปื้อนต่าง ๆ ที่อาจจะเข้าไปทำลายให้โต๊ะมีรอยขีดข่วน แต่ถ้าหากต้องการโชว์ลวดลายโต๊ะ อาจจะใช้เป็น “แผ่นรองจาน” และแผ่นรองแก้ว ในการดูแลรักษาโต๊ะรับประทานอาหารได้ เพราะแผ่นรองจานจะทำหน้าที่เป็นเหมือนพรมหรือเสื่อสำหรับป้องกันคราบสกปรกต่าง ๆ บนโต๊ะอาหาร และปกป้องโต๊ะจากความร้อนของอาหารได้ดี หากเลือกได้อย่างถูกต้อง แผ่นรองจานก็จะกลายเป็นอุปกรณ์เสริมที่เพิ่มความโดดเด่นให้กับโต๊ะอาหารได้ หากแผ่นรองจานที่ทำมาจากวัสดุคุณภาพดี ก็จะมีประโยชน์อย่างมากในการใช้สอยสำหรับพื้นที่รับประทานอาหาร

แผ่นรองจานอาหาร	รูปทรง ขนาด วัสดุ
<p>แผ่นรองจาน PVC</p>  <p>(ที่มา: <a href="https://shopee.co.th">https://shopee.co.th</a>)</p>	<p>รูปทรง สี่เหลี่ยม ขนาด 45 x 30 ซม. วัสดุ PVC ฉนวนกันความร้อน กันลื่น กันน้ำ</p>
<p>แผ่นรองจาน EVA</p>  <p>(ที่มา: <a href="http://www.joom.com">www.joom.com</a>)</p>	<p>รูปทรง ไข่ไม้ ขนาด 45 x 36 ซม. วัสดุ EVA สามารถล้างน้ำ ทำความสะอาดได้ง่าย กันน้ำ ไม่อับชื้น ไม่ขึ้นรา</p>
<p>แผ่นรองจานหนัง PU</p>  <p>(ที่มา: <a href="http://www.maxbazaar.net">www.maxbazaar.net</a>)</p>	<p>รูปทรงสี่เหลี่ยม ขนาด 30 x 45 cm วัสดุหนัง PU สามารถล้างน้ำ ทำความสะอาดได้ง่าย</p>

<p>แผ่นรองจานผ้าฝ้าย</p>  <p>(ที่มา: thai.alibaba.com)</p>	<p>รูปทรงสี่เหลี่ยม ขนาด 18 x 30 cm วัสดุผ้าฝ้าย ล้างทำความสะอาดได้,ไม่ซีดจาง,ทนทาน,ป้องกันการลื่นไถล,ต้านทานความร้อน</p>
<p>แผ่นรองจานเสื่อหวาย</p>  <p>(ที่มา: www.joom.com)</p>	<p>รูปทรงกลม ขนาด 20 x 30 cm วัสดุหวาย เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p>
<p>แผ่นรองจานไม้ไผ่</p>  <p>(ที่มา: www.indexlivingmall.com)</p>	<p>รูปทรงสี่เหลี่ยม ขนาด 28.5 x 44 cm วัสดุไม้ไผ่ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p>

### วิธีเลือกซื้อแผ่นรองจานที่ดีที่สุด

1. วัสดุ เป็นสิ่งสำคัญเนื่องจากต้องใช้งานได้ดีมาก วัสดุที่ใช้มี 2 ประเภทหลัก ได้แก่ วัสดุธรรมชาติและวัสดุสังเคราะห์ แผ่นรองจานแบบธรรมชาติทำจากวัสดุเช่น ฝ้าย ป่าน ลินิน ไม้ไผ่ และหวาย ในขณะที่วัสดุสังเคราะห์ได้แก่ ไนลอน โพลีเอสเตอร์ ไวนิล และพลาสติก เป็นต้น
2. ความทนทาน แผ่นรองจานป้องกันอาหารจานร้อน และอาหารหก หากงานเลี้ยงเป็นงานหรูหราทางการควรเลือกแบบผ้า และวัสดุธรรมชาติที่มีน้ำหนักเบา แต่ถ้าหากเป็นงานเลี้ยงแบบปกติ ควรเลือกแบบสังเคราะห์เพราะทนทาน และทำความสะอาดง่าย
3. การป้องกันความร้อน แผ่นรองจานควรปกป้องโต๊ะ และสามารถดูดซับความร้อนจากจานได้ วัสดุที่บางกว่า เช่น ฝ้ายลินินจะทนความร้อนได้น้อยกว่า ในขณะที่แผ่นรองจานที่หนาขึ้น และทำจากวัสดุสังเคราะห์ จะป้องกันความร้อนได้ในระดับที่สูง

4. ขนาดของแผ่นรองจาน ขนาดของจานมีให้เลือกหลายขนาด เช่นเดียวกับรูปทรง ได้แก่ สีเหลี่ยมจัตุรัสวงกลม หรือสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาดที่ใช้งานได้จริงที่สุดสำหรับแผ่นรองจานคือขนาดประมาณ 45 x 30 ซม. เนื่องจากรูปทรงนี้จะมีใหญ่พอที่จะรองรับจาน ซ้อนส้อม ผ้าเช็ดปากรวมถึงแก้วน้ำได้

5. การทำความสะอาดง่าย เป็นหนึ่งในข้อพิจารณาที่สำคัญที่สุด เนื่องจากเหตุการณ์อาหารหก เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในโต๊ะอาหาร การมองหาผลากของแผ่นรองจานที่สามารถซักด้วยเครื่องล้างจานได้ ย่อมเป็นทางเลือกที่น่าสนใจ

## 5.8 ของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร

สิ่งที่ดึงดูดสายตาประการแรกของโต๊ะอาหารคือ ของที่ตั้งตรงกลางโต๊ะ หรือของใช้ที่ใช้ประดับโต๊ะ หรือการตกแต่งโต๊ะ ส่วนใหญ่ในการตกแต่งโต๊ะอาหาร นิยมให้กลมกลืนกันกับโต๊ะอาหารสิ่งที่ใช้ ตกแต่งโต๊ะที่นิยมใช้กันมาก คือดอกไม้และใบไม้สีเขียว หรืออาจจะใช้ดอกไม้แห้ง หรือดอกไม้ประดิษฐ์ นอกจากนี้อาจจะใช้ผลไม้ หรือพืชผักจัดแต่งโต๊ะ ภาชนะที่ใช้จัดอาจใช้ตะกร้า กระเช้า แจกันทำด้วยแก้ว ไม้หรือดินเผา หรือเปลือกหอย หรือโลหะ (ศรีสมร คงพันธุ์)

### 5.8.1 การตกแต่งโต๊ะอาหารด้วยเทียน

เทียนที่ใช้แต่งโต๊ะอาหารมีหลายแบบหลายสี แต่ถ้าเป็นการจัดเลี้ยงแบบเป็นพิธี นิยมใช้สีขาว หรือสีนวล เทียนที่ใช้ อาจจะเป็นรูปกลม เป็นแท่งยาว เป็นแท่งสี่เหลี่ยม หรือเป็นแท่งใหญ่ หรือเป็นแท่งเหลี่ยม เทียนทำให้โต๊ะอาหารสวยงามมีเสน่ห์ โดยเฉพาะที่ใช้ในมื้อค่ำ การแต่งโต๊ะอาหารในการจัดเลี้ยงแบบเป็นพิธี (Formal Dinner) นิยมใช้เฉพาะเทียนที่แบบเรียบ ๆ รูปเรียวยาว คือปลายเล็กฐานใหญ่ แต่ต้องสูงเกินระดับตาเมื่อแขกนั่งโต๊ะแล้ว



รูปที่ 5.17 การตกแต่งโต๊ะอาหารด้วยเทียน

(ที่มา: [www.potterybam.com](http://www.potterybam.com) [www.lights4fun.co.uk](http://www.lights4fun.co.uk))

### 5.8.2 การตกแต่งด้วยผักและผักไม้

ผลไม้ก็ใช้แต่งโต๊ะอาหารได้เหมือนผัก แต่ถ้าจะใช้เป็นอาหารได้ด้วย บางอย่างต้องปอกและหั่นพอคำ เช่น มะละกอ ผลไม้ต่าง ๆ การจัดผลไม้ปอกในจานเปลหรือถาดเดียวกัน อาจจะจัดผลไม้หลายอย่างอยู่ในถาดเดียวกัน โดยจัดเป็นกลุ่ม ๆ สีและลักษณะของผลไม้ที่ต่างกัน ทำให้เกิดความสวยงาม และสะดวกในการเลือกของแขก การจัดแบบนี้มองเห็นว่าจัดอย่างไม่ตั้งใจ มองดูสะอาด และเมื่อแขกหยิบอย่างใดอย่างหนึ่ง มองดูสภาพของถาดไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นของเหลือ



รูปที่ 5.18 การตกแต่งด้วยผักและผักไม้

(ที่มา: [www.weddingchicks.com](http://www.weddingchicks.com) [www.joyusgarden.com](http://www.joyusgarden.com))

### 5.8.3 การตกแต่งด้วยดอกไม้

ดอกไม้บนโต๊ะอาหาร เป็นสิ่งสำคัญในการตกแต่งโต๊ะอาหารให้ดูดีเพื่อต้อนรับแขก เพราะสภาพแวดล้อมในการรับประทานอาหารมีความสำคัญต่อการลิ้มรสอาหารด้วย ทางผู้จัดต้องมีความคิดสร้างสรรค์ในการจัดดอกไม้แบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะชนิดดอกไม้ ใบไม้ สี แจกัน รวมไปถึงของประดับตกแต่งที่จะช่วยสร้างบรรยากาศให้สวยงาม และผ่อนคลาย



รูปที่ 5.19 การตกแต่งด้วยดอกไม้

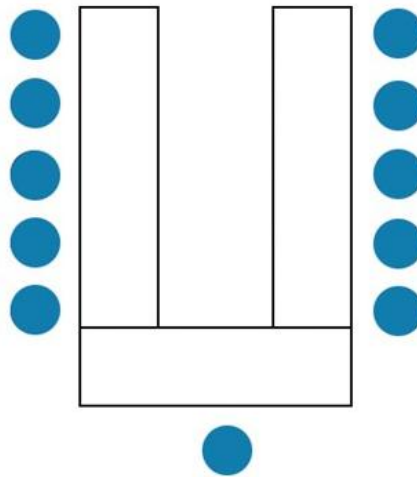
(ที่มา: [kuisunik.com](http://kuisunik.com) [balivintageflorist.com](http://balivintageflorist.com))

## 5.9 รูปแบบการจัดโต๊ะประชุม

ธุรกิจการจัดประชุมในปัจจุบันนิยมจัดขึ้นในโรงแรม เนื่องจากสะดวกทั้งห้องประชุม การจัดเลี้ยง และมีพนักงานบริการที่มีความเชี่ยวชาญ ในการจัดเตรียมเพื่อจัดองค์ประกอบของห้องประชุม ควรพิจารณาในเรื่องของรูปแบบในการวางเก้าอี้ จากการใช้วัตถุประสงค์ของการประชุม จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม รวมทั้งรูปแบบของการประชุมเป็นหลักตัดสินใจที่สำคัญ รูปแบบในการจัดโต๊ะประชุม มีดังนี้

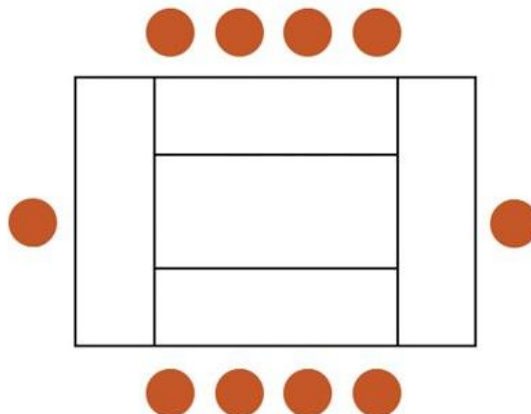
### 5.9.1 U shape

U shape ได้รับความนิยมเป็นอันดับต้น ๆ เหมาะกับกลุ่มที่ใช้ในการประชุมอภิปราย ซึ่งต้องการปฏิสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด โดยจะช่วยให้ผู้เข้าร่วมประชุมเกิดความรู้สึกเสมอกัน รวมทั้งเป็นประโยชน์ต่อการนำเสนอภาพด้านที่อยู่บริเวณด้านหน้าของโต๊ะประชุม อีกทั้งยังทำการปรับเปลี่ยนเป็นแบบซ็อน หรือ U ซ็อนภายใน U ได้อีกด้วย เพื่อเป็นการเพิ่มที่นั่งบริเวณด้านใน และการจัดห้องประชุมแบบนี้ยังเพิ่มที่นั่งได้มากกว่าครึ่ง



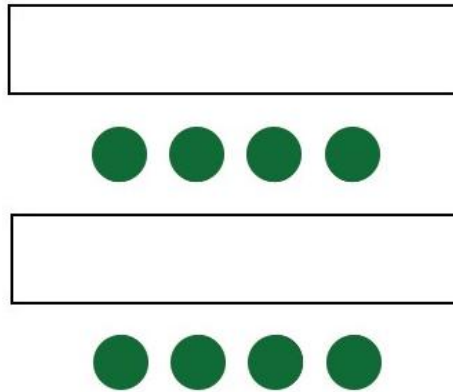
### 5.9.2 Boardroom

Boardroom เหมาะกับการประชุมแบบอภิปรายกลุ่มขนาดย่อม ซึ่งต้องการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างใกล้ชิด โดยผู้เข้าร่วมประชุมสามารถมองเห็นภาพรวมทั้งได้ยินอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังสามารถใช้โต๊ะประชุมลักษณะนี้ในกับกิจกรรมอื่น ๆ ได้อีก Boardroom มีประสิทธิภาพมากสำหรับสมาชิกน้อยกว่า 20 คน



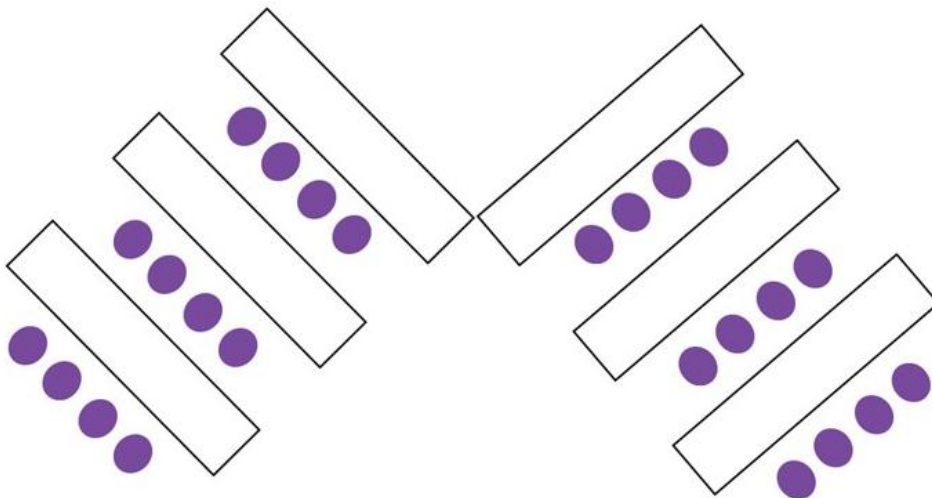
### 5.9.3 Classroom

Classroom จัดเป็นรูปแบบมาตรฐานทั่วไป โดยเป็นการเน้นจำนวนผู้เข้าประชุมจำนวนมาก จัดเป็นรูปแบบอันมีประสิทธิภาพเหมาะกับการประชุมแบบสื่อสารทางเดียว โดยการจัดวางรูปแบบนี้ เป็นการประชุมแบบใช้พื้นที่เพื่อจดบันทึก เหมาะสำหรับกลุ่มอภิปรายขนาดใหญ่



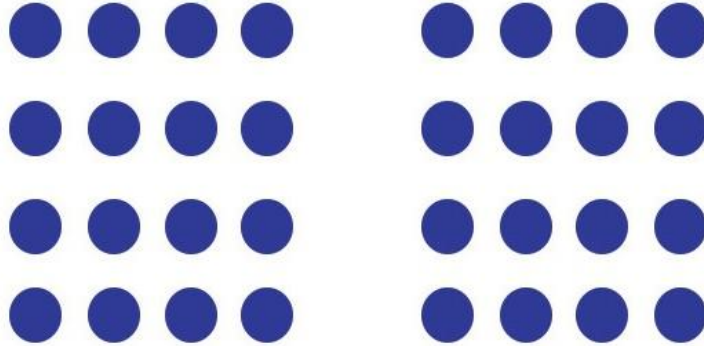
### 5.9.4 Chevron Classroom

Chevron Classroom เป็นการจัดแบบตัว V การจัดรูปแบบนี้จะเหมือนกับแบบห้องเรียน แต่จะมีความแตกต่างกันตรงที่โต๊ะประชุมจะเอียงไปทางด้านหน้า รวมทั้งวางแต่ละแถวของโต๊ะให้เกิดความห่างซึ่งอยู่ในแนวเดียวกัน การจัดแบบ Chevron Classroom เป็นการช่วยลดจำนวนแถวของโต๊ะช่วงแถวกลาง ทำให้สมาชิกสามารถมองเห็นด้านหน้าได้ชัดเจน



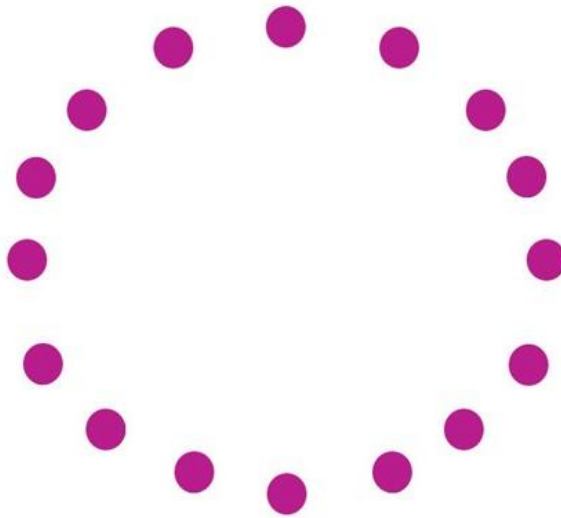
### 5.9.5 Theaters

Theaters เป็นการจัดเก้าอี้ประชุมแบบโรงละคร เหมาะสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมจำนวนมาก เน้นการสนทนาแบบทางเดียว เหมาะสำหรับการประชุมนำเสนอภาพและเสียง ทำให้ระบบเสียงจึงมีความจำเป็นมาก



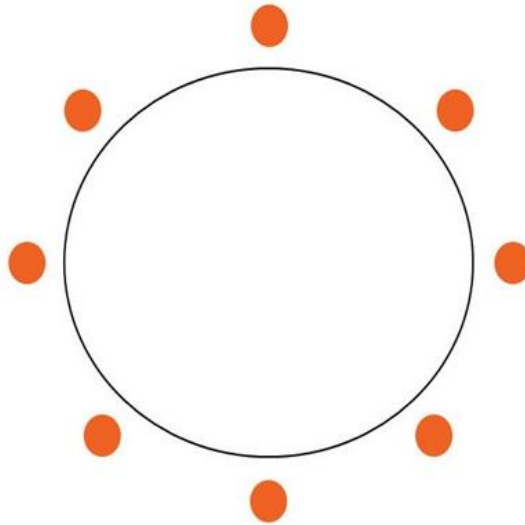
### 5.9.6 Circle of chairs

Circle of chairs เป็นการจัดแบบเก้าอี้วงกลม พบได้บ่อยมากในการประชุมแบบสมาชิกเข้าไปมีส่วนร่วม การจัดแบบนี้จะปราศจากโต๊ะ เนื่องจากต้องการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการประชุม ไม่มีผู้นำประชุมเหมาะสำหรับสมาชิกประมาณ 20 คน



### 5.9.7 Clusters

Clusters ห้องประชุมแบบโต๊ะกลมขนาด 6-10 ที่นั่ง เหมาะสำหรับการประชุมอภิปรายกลุ่ม เล็กการสนทนาแบบโต้ตอบหรือประชุมงานโครงการ ที่เป็นการประชุมแบบกลุ่มใหญ่ และสามารถ แบ่งกลุ่มประชุมย่อยในห้องหรือจัดรูปแบบใหม่ เหมาะสำหรับผู้เข้าประชุม 60-100 คน



## 6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

### แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 5

เทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ มีข้อคำนึงอะไรบ้าง
2. โต๊ะมีกี่รูปแบบ ได้แก่รูปแบบอะไรบ้าง
3. จงอธิบายสิ่งที่ต้องคำนึงในการจัดโต๊ะอาหารแบบเป็นพิธีการ
4. จงอธิบายเทคนิคการจัดโต๊ะอาหารพอสังเขป
5. อาหารแบบ Buffet มีการบริการอย่างไร
6. จงอธิบายวิธีเลือกซื้อแผ่นรองจานที่ดีที่สุด
7. การจัดโต๊ะประชุมมีรูปแบบใดบ้าง

### แบบทดสอบบทเรียนที่ 5

เทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อควรคำนึงใดไม่ควรมองข้ามในการจัดเลี้ยง
 

ก. วัตถุประสงค์และการตกแต่ง	ข. การบริการและงบประมาณ
ค. การจัดโต๊ะและการนำเสนอ	ง. รสนิยมและความทันสมัย
2. หากลูกค้าต้องการเลี้ยงวันเกิดครบ 60 ปี ควรจัดเลี้ยงเวลาใด ถึงจะเหมาะสม
 

ก. เวลาเช้า 8.00 น.	ข. เวลาเที่ยง 12.00 น.
ค. เวลาบ่าย 13.00 น.	ง. เวลาเย็น 18.00 น.

3. Earthen ware เป็นเครื่องมือชนิดใด

ก. เครื่องสแตนเลส

ข. เครื่องเงิน

ค. เครื่องกระเบื้อง

ง. เครื่องแก้ว

4. จากภาพเป็นโต๊ะรูปแบบใด



ก. Square

ข. Trapezoid

ค. Half-round

ง. Quarter round

5. ข้อใดคือความมีระเบียบในการจัดโต๊ะอาหารแบบพิธีการ

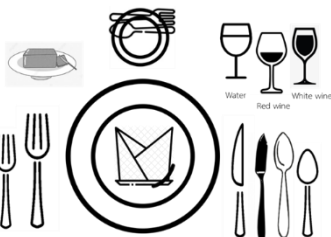
ก. เริ่มตั้งแต่การเลือกอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด

ข. จัดวางภาชนะให้ถูกต้องและเป็นไปตามสากลนิยม

ค. เครื่องมือเครื่องใช้ทุกอย่างที่ใช้ในการจัดโต๊ะต้องสะอาด

ง. สิ่งที่ใช้ตกแต่งต้องเลือกเริ่มตั้งแต่ภาชนะที่ใช้จัดดอกไม้หรือผลไม้

6. จากภาพเป็นการจัดโต๊ะอาหารแบบใด



ก. การจัดโต๊ะอาหารค่ำแบบยุโรป

ข. การจัดโต๊ะอาหารค่ำแบบเอเชีย

ค. การจัดโต๊ะอาหารกลางวันแบบยุโรป

ง. การจัดโต๊ะอาหารกลางวันแบบเอเชีย

7. ข้อใดหมายถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่มในโอกาสพิเศษ

ก. Set Menu

ข. Banquet

ค. Formal Dinner

ง. Informal Dinner

8. ข้อใดกล่าวถึงอาหารจานหลัก (Main dish) ได้ถูกต้อง

ก. ของหวานหรือผลไม้

ข. อาหารประเภทซूप

ค. อาหารประเภทสลัด

ง. อาหารประเภทเนื้อสัตว์

9. ข้อใดกล่าวถึงเทคนิคการจัดโต๊ะอาหารได้ถูกต้อง

ก. วางมิดให้หันด้านมีคมเข้าหาจาน

ข. ขอบจานห่างจากขอบโต๊ะประมาณ 1 นิ้ว

ค. อุปกรณ์ตักอาหารที่ใช้งานก่อนอยู่ด้านในสุด

ง. โต๊ะควรมีความกว้างของพื้นที่ประมาณ 24 นิ้ว

10. การตกแต่งโต๊ะอาหารแบบพิธีนิยมควรใช้เทียนสีใด

ก. สีขาวหรือสีนวล

ข. สีแดงหรือสีชมพู

ค. สีทองหรือสีเหลือง

ง. สีฟ้าหรือสีน้ำเงิน

## 7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

### เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 5

เทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

### 1. การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ มีข้อคำนึงอะไรบ้าง

1. จำนวนคนที่จะรับประทาน
2. ชนิดของคน
3. สถานที่
4. จัดอาหารเนื่องด้วยโอกาสอะไร
5. เวลาและการบริการ
6. งบประมาณ

### 2. โต๊ะมีกี่รูปแบบ ได้แก่รูปแบบอะไรบ้าง

7 รูปแบบ ได้แก่

#### 1. รูปสี่เหลี่ยม (Square)



#### 2. รูปกลม (Round)



#### 3. รูปโค้ง (Serpentine)



#### 4. รูปไข่ (Oval)



#### 5. รูปสี่เหลี่ยมคางหมู (Quarter round)



#### 6. ครึ่งวงกลม (Half-round)



#### 7. สี่เหลี่ยมคางหมู (Trapezoid)



### 3. จงอธิบายสิ่งที่ต้องคำนึงในการจัดโต๊ะอาหารแบบเป็นพิธีการ

- (1) ความสะอาด
- (2) ความมีระเบียบ
- (3) ความประณีต
- (4) ความสวยงาม

### 4. จงอธิบายเทคนิคการจัดโต๊ะอาหารพอสังเขป

ควรมีความกว้างของพื้นที่ประมาณ 24 นิ้ว (2 ฟุต) เป็นอย่างน้อยวางจานหลัก ให้ขอบจานห่างจากขอบโต๊ะประมาณ 1 นิ้ววางมีดให้หันด้านมีคมเข้าหาจานการจัดเรียงอุปกรณ์ตักอาหาร ให้จัดเรียงตามลำดับการใช้งาน หรือลำดับของอาหารที่เสิร์ฟแต่ละคอร์ส โดยอุปกรณ์ตักอาหารที่ใช้งานก่อนอยู่ด้านนอกสุด เรียงเข้ามาอาหารคอร์สสุดท้ายที่จะวางอุปกรณ์ตักอาหารไว้ด้านในสุดการวาง แก้วเครื่องดื่ม จัดเรียงจากขวามาซ้าย ดังนี้ แก้วไวน์ขาว แก้วไวน์แดง แก้วน้ำ หรือแก้วเครื่องดื่มเย็นอื่น ๆ ถ้ามีการเสิร์ฟแชมเปญด้วย แก้วแชมเปญจะวางไว้ที่ด้านหลังแก้วไวน์แดง และไวน์ขาว ส้อมสำหรับอาหารทะเลจะวางไว้ด้านขวามือของช้อนซูป ยกเว้นเป็นการเสิร์ฟแบบค็อกเทลอาหารทะเลที่จะวางไว้บนจานค็อกเทลต่างหาก ไม่ได้จัดวางไว้บนโต๊ะ

### 5. อาหารแบบ Buffet มีการบริการอย่างไร

ในการบริการอาหารแบบ Buffet นั้น ถึงแม้ว่าแขกจะต้องช่วยตัวเองก็ตาม ก็จำเป็นต้องมีคนคอยบริการเพื่อให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่แขก ฉะนั้นหน้าที่ของผู้ให้บริการ คือ

1. คอยดูแลอาหารและเครื่องมือเครื่องใช้ให้มีพร้อมอยู่เสมอ เมื่ออาหารหมดต้องหาอาหารใหม่มาเติม ในการเติมอาหารนั้น ให้ยกจานอาหารใหม่ที่เติมมาเปลี่ยนโดยไม่ปล่อยให้โต๊ะว่าง
2. ถ้าอาหารจานไหนหมดหรือเหลืออยู่น้อย เราต้องการรวมจาก 2 จานให้เหลือจานเดียว ต้องยกอาหารมาจัดรวมกันในที่ที่แขกไม่เห็น แล้วรีบยกกลับไปใหม่
3. ผู้ที่ทำหน้าที่บริการต้องยืนอยู่ในที่ที่แขกจะเรียกขอความช่วยเหลือได้ตลอดเวลา
4. เมื่อแขกรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ต้องรีบเก็บจานชาม ในการเก็บจานชามต้องมีภาดสำหรับเก็บแยกช้อนส้อม ออกต่างหาก เอาจานวางซ้อนกัน แต่อย่าซ้อนให้สูงมาก
5. แก้วน้ำ ถ้วยกาแฟ ให้แยกเก็บต่างหาก กระจาดเช็ดมือเปียกใส่ถาดโดยเฉพาะจะได้ทิ้งได้สะดวก

### 6. จงอธิบายวิธีเลือกซื้อแผ่นรองจานที่ดีที่สุด

1. วัสดุ
2. ความทนทาน
3. การป้องกันความร้อน
4. ขนาดของแผ่นรองจาน
5. การทำความสะอาดง่าย

### 7. การจัดโต๊ะประชุมมีรูปแบบใดบ้าง

1. U shape
2. Boardroom
3. Classroom
4. Chevron Classroom
5. Theaters
6. Circle of chairs
7. Clusters

### เฉลยแบบทดสอบบทเรียนที่ 5

เทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. ข้อควรคำนึงใดไม่ควรมองข้ามในการจัดเลี้ยง
 

ก. วัตถุประสงค์และการตกแต่ง	ข. การบริการและงบประมาณ
ค. การจัดโต๊ะและการนำเสนอ	ง. รสนิยมและความทันสมัย
2. หากลูกค้าต้องการเลี้ยงวันเกิดครบ 60 ปี ควรจัดเลี้ยงเวลาใด ถึงจะเหมาะสม
 

ก. เวลาเช้า 8.00 น.	ข. เวลาเที่ยง 12.00 น.
ค. เวลาบ่าย 13.00 น.	ง. เวลาเย็น 18.00 น.
3. Earthen ware เป็นเครื่องมือชนิดใด
 

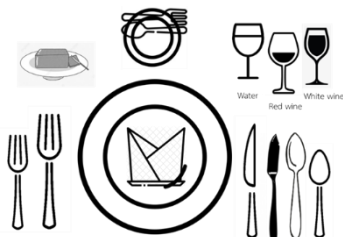
ก. เครื่องสแตนเลส	ข. เครื่องเงิน
ค. เครื่องกระเบื้อง	ง. เครื่องแก้ว
4. จากภาพเป็นโต๊ะรูปแบบใด




- |               |                  |
|---------------|------------------|
| ก. Square     | ข. Trapezoid     |
| ค. Half-round | ง. Quarter round |
5. ข้อใดคือความมีระเบียบในการจัดโต๊ะอาหารแบบพิธีการ
 

ก. เริ่มตั้งแต่การเลือกอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัด
ข. จัดวางภาชนะให้ถูกต้องและเป็นไปตามสากลนิยม
ค. เครื่องมือเครื่องใช้ทุกอย่างที่ใช้ในการจัดโต๊ะต้องสะอาด
ง. สิ่งที่ใช้ตกแต่งต้องเลือกเริ่มตั้งแต่ภาชนะที่ใช้จัดดอกไม้หรือผลไม้

6. จากภาพเป็นการจัดโต๊ะอาหารแบบใด



- ก. การจัดโต๊ะอาหารค่ำแบบยุโรป  
 ข. การจัดโต๊ะอาหารค่ำแบบเอเชีย  
 ค. การจัดโต๊ะอาหารกลางวันแบบยุโรป  
 ง. การจัดโต๊ะอาหารกลางวันแบบเอเชีย
7. ข้อใดหมายถึงการบริการอาหารและเครื่องดื่มในโอกาสพิเศษ  
 ก. Set Menu  
 ข. Banquet  
 ค. Formal Dinner  
 ง. Informal Dinner
8. ข้อใดกล่าวถึงอาหารจานหลัก (Main dish) ได้ถูกต้อง  
 ก. ของหวานหรือผลไม้  
 ข. อาหารประเภทซूप  
 ค. อาหารประเภทสลัด  
 ง. อาหารประเภทเนื้อสัตว์
9. ข้อใดกล่าวถึงเทคนิคการจัดโต๊ะอาหารได้ถูกต้อง  
 ก. วางมิดให้หันด้านมีคมเข้าหาจาน  
 ข. ขอบจานห่างจากขอบโต๊ะประมาณ 1 นิ้ว  
 ค. อุปกรณ์ตักอาหารที่ใช้งานก่อนอยู่ด้านในสุด  
 ง. โต๊ะควรมีความกว้างของพื้นที่ประมาณ 24 นิ้ว
10. การตกแต่งโต๊ะอาหารแบบพิธีนิยมควรใช้เทียนสีใด  
 ก. สีขาวหรือสีนวล  
 ข. สีแดงหรือสีชมพู  
 ค. สีทองหรือสีเหลือง  
 ง. สีฟ้าหรือสีน้ำเงิน

	<b>กิจกรรมการเรียนรู้ที่ 5</b>	หน่วยที่...5...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...9-12.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคาร และงานจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....8.....ชม. ปฏิบัติ.....8.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง		

## 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มนการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

## 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ การจัดโต๊ะในรูปแบบต่าง ๆ ได้
2. จำแนกและอธิบายการจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้
3. อธิบายการจัดในงานเลี้ยงแบบแวงแควต (Banquet) ได้
4. อธิบายการจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง และการจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์ได้
5. อธิบาย Plate mate แบบต่าง ๆ ได้
6. อธิบายของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร รวมทั้งรูปแบบการจัดโต๊ะประชุมได้
7. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ
2. การจัดโต๊ะเป็นรูปต่างๆ
3. การจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ
4. การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงแบบ Banquet
5. การจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง
6. การจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์
7. Plate mate แบบต่างๆ
8. ของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร
9. รูปแบบการจัดโต๊ะประชุม

### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 5

เรื่อง การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าวิธีการจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
2. ฝึกปฏิบัติการจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
3. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

คำชี้แจง

1. ให้นักเรียนจับกลุ่ม 3 คน
2. ฝึกการจัดโต๊ะรูปแบบต่าง ๆ ดังนี้
  - 2.1 การจัดโต๊ะอาหารเช้า

2.2 การจัดโต๊ะอาหารกลางวัน

2.3 การจัดโต๊ะอาหารแบบยุโรป

3. เมื่อฝึกจัดโต๊ะทั้ง 3 รูปแบบจนชำนาญ ให้สอบปฏิบัติกับอาจารย์ผู้สอน เวลาในการจัดโต๊ะในแต่ละรูปแบบไม่เกิน 5 นาที

4. รับฟังข้อเสนอแนะจากอาจารย์ผู้สอน

### 8. สรุปและวิจารณ์ผล


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

### 9.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

### 10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>ใบงานที่ 5</b>	หน่วยที่...5...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...9-12.....
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 5 งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคาร และงานจัดเลี้ยง	ทฤษฎี.....8.....ชม. ปฏิบัติ.....8.....ชม.
ชื่อเรื่อง งานเทคนิคการจัดโต๊ะในงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มนการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่มน การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายการจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ การจัดโต๊ะในรูปแบบต่าง ๆ ได้
2. จำแนกและอธิบายการจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการได้
3. อธิบายการจัดในงานเลี้ยงแบบเบงควेट (Banquet) ได้
4. อธิบายการจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง และการจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์ได้
5. อธิบาย Plate mate แบบต่าง ๆ ได้
6. อธิบายของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร รวมทั้งรูปแบบการจัดโต๊ะประชุมได้
7. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สาระการเรียนรู้

1. การจัดเลี้ยงในโอกาสต่าง ๆ
2. การจัดโต๊ะเป็นรูปต่างๆ
3. การจัดเลี้ยงแบบเป็นทางการ และแบบไม่เป็นทางการ
4. การจัดโต๊ะในงานเลี้ยงแบบ Banquet
5. การจัดโต๊ะอาหารและโต๊ะในงานเลี้ยง
6. การจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์
7. Plate mate แบบต่างๆ
8. ของที่ใช้ประดับโต๊ะและตกแต่งอาหาร
9. รูปแบบการจัดโต๊ะประชุม

### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### ใบงานหน่วยการเรียนรู้ที่ 5

คำชี้แจง: ให้นักเรียนอธิบายขั้นตอนในการจัดวางอุปกรณ์รายการอาหารแบบ set menu ตามภาพที่กำหนดให้

ขั้นตอนในการจัดวางอุปกรณ์รายการอาหารแบบ set menu

.....

.....

.....

**8. สรุปและวิจารณ์ผล**


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

**9. การประเมินผล**

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

**10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม**

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>แผนการจัดการเรียนรู้</b>	หน่วยที่...6...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...13-17...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 งานขั้นตอนการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	ทฤษฎี.....10...ชม. ปฏิบัติ.....10...ชม.
ชื่อเรื่อง งานขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม		

## 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

## 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายขั้นตอนและวิธีการเริ่มบริการอาหาร การเสิร์ฟอาหาร และการเสิร์ฟเครื่องดื่มได้
2. อธิบายวิธีการชำระเงิน การจ่ายเงินและรับเงินในระหว่างรอบการขายได้
3. บอกเทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหารได้
4. ระบุปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและบอกแนวทางการแก้ปัญหาได้
5. อธิบายวิธีและตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงินเมื่อปิดการขายได้
6. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. การเริ่มบริการ
2. การเสิร์ฟอาหาร
3. การเสิร์ฟเครื่องดื่ม
4. การชำระเงิน
5. เทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร
6. ปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและแนวทางการแก้ปัญหา
7. หลักการปฏิบัติอาหาร

### 6. กิจกรรมการเรียนรู้

#### สอนครั้งที่ 13 ชั่วโมงที่ 48-51

#### 6.1 ชี้นำเข้าสู่บทเรียน

1. กิจกรรมกระตุ้นความคิด เช่น เมื่อคุณเข้าไปในภัตตาคาร คุณสังเกตเห็นขั้นตอนในการให้บริการของพนักงานตั้งแต่ต้นจนจบอย่างไรบ้าง จากนั้นให้นักเรียนระดมสมอง 3 นาที และแชร์แนวทางการบริการที่เคยพบเจอจริง

#### 6.2 ชี้นำเนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การเริ่มบริการ (Greeting & Seating) อธิบายขั้นตอนแรกของการบริการ เช่น การต้อนรับลูกค้า การตรวจสอบการจอง เทคนิคการนำลูกค้าที่นั่งที่โต๊ะอย่างมีอาชีพ พร้อมเสนอเมนูอย่างสุภาพ เน้นเรื่องบุคลิกภาพ ท่าทางการพูด สีหน้า และภาษา

2. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การเสิร์ฟอาหาร (Food Service Techniques) แนะนำวิธีการเสิร์ฟตามลำดับ: จากซ้ายหรือขวา ตามมาตรฐานบริการ อธิบายการเสิร์ฟแบบฝรั่งเศส อเมริกัน และอังกฤษ เทคนิคการถือจานหลายใบ การยกจาน และการเก็บจานอย่างเงียบ

3. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การเสิร์ฟเครื่องดื่ม (Beverage Service) อธิบายการเสิร์ฟเครื่องดื่มประเภทต่าง ๆ เช่น น้ำเปล่า น้ำผลไม้ ไวน์ การเลือกแก้วให้เหมาะกับเครื่องดื่ม การรินอย่างถูกวิธี และการเสนอทางเลือกเพิ่มเติม เทคนิคการเสิร์ฟไวน์ เช่น การเปิดขวด การทดสอบกลิ่น

4. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา การชำระเงิน (Billing & Settlement) อธิบายขั้นตอนการนำบิล ตรวจสอบความถูกต้อง วิธีรับชำระแบบเงินสด บัตรเครดิต หรือ QR Code มารยาทในการส่งบิล การคืนเงินทอน และกล่าวขอบคุณลูกค้า

5. กิจกรรม Active Learning ฝึก Role Play การให้บริการลูกค้าตั้งแต่ต้นจนจบ นักเรียนแบ่งกลุ่ม ฝึกบทบาทเป็นพนักงานต้อนรับ เสิร์ฟอาหาร เสิร์ฟเครื่องดื่ม เก็บเงิน ใช้อุปกรณ์จำลอง เช่น ถาด จาน แก้ว ผ้ากันเปื้อน ครูและเพื่อนร่วมชั้นให้ข้อเสนอแนะในการพูดจา ท่าทาง และความต่อเนื่องของบริการ

### 6.3 ชั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูผู้สอนสรุปเนื้อหาการเรียน และตั้งคำถามเพื่ออภิปรายในชั้นเรียน เช่น ในขั้นตอนใดของการบริการที่คุณคิดว่าสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้มากที่สุด เพราะเหตุใด

### สอนครั้งที่ 14 ชั่วโมงที่ 52-55

#### 6.1 ชั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ทบทวนเนื้อหาครั้งที่แล้ว เช่น ใครจำได้บ้างว่า เสิร์ฟอาหารต้องเสิร์ฟจากด้านใด แล้วการเปิดขวดไวน์มีขั้นตอนอย่างไร ใช้ภาพประกอบหรือเกมคำถามสั้น ๆ

2. ตั้งคำถามให้ผู้เรียนแชร์ประสบการณ์ เช่น เคยพบเจอปัญหาอะไรระหว่างการเข้ารับบริการร้านอาหารบ้าง พนักงานรับมืออย่างไร

#### 6.2 ชั้นให้เนื้อหาและการสอน

1. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา เทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร เทคนิคการเดินเสิร์ฟในงานเลี้ยงขนาดใหญ่ เช่น เสิร์ฟพร้อมกันทุกโต๊ะ การทำงานประสานเป็นทีม การใช้คำสื่อสารในทีม เช่น Table 4 ready การให้บริการแบบ Tray Service / Buffet Service / Set Menu

2. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา ปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยง ตัวอย่างปัญหา เช่น อาหารไม่พอ แยกมาเกินจำนวน ไฟฟ้าดับ ครูเปิดคลิปวิดีโอกรณีศึกษาเหตุการณ์จริง เพื่อให้เห็นภาพ

3. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา แนวทางการแก้ปัญหาในการจัดเลี้ยง เสนอแนวทางแก้ไข เช่น เตรียมอาหารสำรอง / มีแผนเผชิญเหตุ / การสื่อสารกับลูกค้าอย่างสุภาพ ยกกรณีตัวอย่างจัดเลี้ยงที่ฝนตกกระทันหัน แล้วถามนักเรียนว่าควรแก้ได้อย่างไร

4. ครูผู้สอนอธิบายเนื้อหา มารยาทและจิตบริการในสถานการณ์กดดัน เทคนิคควบคุมอารมณ์ ความนิ่ง สุขภาพ และตั้งใจบริการแม้เจอปัญหา เน้นความพร้อมทางใจ ท่าที และการสื่อสารอย่างมืออาชีพ

5. กิจกรรม Active Learning จำลองสถานการณ์แก้ปัญหาการจัดเลี้ยง นักเรียนจับกลุ่ม เลือกสถานการณ์ที่กำหนด เช่น แยกมาเกิน อาหารซ้ำ ระบบไฟฟ้ามีปัญหา วางแผนและแสดงบทบาทการแก้ปัญหาอย่างมืออาชีพ เพื่อนให้ Feedback พร้อมการประเมินว่าแนวทางนั้นน่าประทับใจหรือไม่

### 6.3 ชั้นสรุปและการประยุกต์

1. อภิปรายสรุปความเข้าใจ และถามนักเรียนว่า ถ้าคุณต้องเป็นหัวหน้าทีมบริการในงานเลี้ยง 200 คน คุณจะเตรียมตัวอย่างไรให้มั่นใจว่างานจะไม่เกิดปัญหา นักเรียนเสนอแนวคิด เช่น ซ้อมงานล่วงหน้า เตรียมแผนสำรอง วางแผนคนเป็นทีม

2. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบฝึกหัดจากหนังสือเรียน

3. มอบหมายให้นักเรียนทำแบบทดสอบหลังเรียน

4. มอบหมายให้นักเรียนทำใบงานหน่วยการเรียนรู้

## สอนครั้งที่ 15-17 ชั่วโมงที่ 56-68

### 6.1 ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน

1. ครูผู้สอนทบทวนเนื้อหาจากการเรียนครั้งที่ผ่านมา โดยตั้งคำถามกระตุ้นความจำของผู้เรียน เช่น การเสิร์ฟอาหารควรเสิร์ฟจากด้านใด ขั้นตอนการเปิดขวดไวน์มีอะไรบ้าง ทั้งนี้อาจใช้ภาพประกอบหรือเกมคำถามสั้น ๆ เพื่อสร้างความสนใจและบรรยากาศการเรียนรู้

2. ครูผู้สอนตั้งคำถามเปิดเพื่อให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนประสบการณ์ เช่น เคยพบปัญหาใดบ้างระหว่างการเข้ารับบริการในร้านอาหารหรือการจัดเลี้ยง พนักงานให้บริการมีวิธีรับมือกับปัญหานั้นอย่างไร เพื่อเชื่อมโยงประสบการณ์จริงเข้าสู่บทเรียน

### 6.2 ขั้นให้เนื้อหาและการสอน

#### รูปแบบการจัดการเรียนรู้ : เน้นการปฏิบัติจริง (Practice-based Learning / Active Learning)

1. ครูผู้สอนอธิบายและสาธิต ขั้นตอนการเตรียมความพร้อมก่อนการลงครัวสำหรับงานจัดเลี้ยง ได้แก่
  1. การแต่งกายและสุขลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานครัว
  2. การตรวจสอบวัตถุดิบ อุปกรณ์ และเครื่องมือก่อนใช้งาน
  3. การวางแผนการทำงานในครัวให้เหมาะสมกับเวลาที่กำหนด
2. ครูผู้สอนอธิบายและสาธิต กระบวนการเตรียมและปรุงอาหารสำหรับงานจัดเลี้ยง โดยเน้น
  1. การเตรียมวัตถุดิบตามสูตรและปริมาณที่เหมาะสม
  2. การปรุงอาหารให้ได้มาตรฐานด้านรสชาติ สี และเนื้อสัมผัส
  3. การควบคุมคุณภาพอาหารระหว่างการปรุง
  4. การจัดลำดับขั้นตอนการทำงานให้สอดคล้องกับเวลาการเสิร์ฟ
3. ครูผู้สอนอธิบายและสาธิต เทคนิคการจัดจานและตกแต่งอาหารสำหรับงานจัดเลี้ยง ได้แก่
  1. หลักการจัดจานให้เหมาะสมกับรูปแบบงานเลี้ยง
  2. การเลือกภาชนะและอุปกรณ์ตกแต่งอาหาร
  3. การจัดอาหารให้สวยงาม สะอาด และถูกสุขลักษณะ
  4. การจัดเตรียมอาหารเพื่อพร้อมเสิร์ฟในปริมาณมาก
4. ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริงในครัวตามที่ครูผู้สอนสาธิต โดยแบ่งหน้าที่ภายในกลุ่มอย่างชัดเจน เช่น
  1. การเตรียมวัตถุดิบ
  2. การปรุงอาหาร
  3. การจัดจานและตกแต่งอาหาร ทั้งนี้เน้นการทำงานเป็นทีม การสื่อสาร และการบริหารเวลา
5. ครูผู้สอนจัดสถานการณ์จำลองปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานในครัวและการจัดเลี้ยง เช่น
  1. วัตถุดิบบางรายการไม่เพียงพอ
  2. เวลาการปรุงอาหารจำกัด
  3. อาหารบางรายการไม่เป็นไปตามมาตรฐานให้ผู้เรียนร่วมกันวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างเหมาะสม
6. ครูผู้สอนสังเกตการปฏิบัติงานของผู้เรียน ให้คำแนะนำระหว่างการปฏิบัติ พร้อมประเมินทักษะด้าน
  1. ความถูกต้องของขั้นตอนการทำอาหาร
  2. ความสะอาดและความปลอดภัยในการทำงานครัว
  3. ความสวยงามของการจัดตกแต่งอาหาร
  4. การทำงานเป็นทีมและการแก้ปัญหา

### 6.3 ขั้นสรุปและการประยุกต์

1. ครูผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันสรุปผลการปฏิบัติการทำอาหารและการจัดตกแต่งอาหารสำหรับงานจัดเลี้ยง พร้อมอภิปรายปัญหาและแนวทางแก้ไขที่พบระหว่างการปฏิบัติงาน
2. ครูผู้สอนเชื่อมโยงทักษะที่ได้จากการปฏิบัติกับการทำงานจริงในสถานประกอบการด้านอาหารและงานจัดเลี้ยง เพื่อเน้นมาตรฐานวิชาชีพและการทำงานเป็นทีม
3. ผู้เรียนบันทึกผลการปฏิบัติงานลงในใบงานหน่วยการเรียนรู้และประเมินตนเอง เพื่อสะท้อนการเรียนรู้และพัฒนาทักษะต่อไป

### 7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

### 8. หลักฐานการเรียนรู้

#### 8.1 หลักฐานความรู้

- 1) แบบฝึกหัด
- 2) แบบทดสอบหลังเรียนหน่วยการเรียนรู้

#### 8.2 หลักฐานการปฏิบัติงาน

- 1) ใบงานหน่วยการเรียนรู้

### 9. การวัดและประเมินผล

#### รายละเอียดการวัดผล

การระหว่างหน่วยการเรียนรู้	30	คะแนน
บูรณาการคุณธรรม จริยธรรม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์	20	คะแนน
งานมอบหมาย/ รายงาน/กิจกรรม	30	คะแนน
การสอบปลายภาค	20	คะแนน
รวม	100	คะแนน

#### ระดับคะแนน

คะแนน 80 - 100	ระดับผลการเรียนระดับ	4
คะแนน 75 - 79	ระดับผลการเรียนระดับ	3
คะแนน 65 - 69	ระดับผลการเรียนระดับ	2.5
คะแนน 60 - 64	ระดับผลการเรียนระดับ	2
คะแนน 55 - 59	ระดับผลการเรียนระดับ	1.5
คะแนน 50 - 54	ระดับผลการเรียนระดับ	1
คะแนน 0 - 49	ระดับผลการเรียนระดับ	0

### 10. บันทึกผลหลังการจัดการเรียนรู้

#### 10.1 ผลการจัดการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียน

.....  
 .....

#### 10.2 ปัญหา อุปสรรคที่พบ

.....  
 .....


## 10.3 การแก้ไข้ปัญหา

- 1) ผลการแก้ไข้ปัญหาที่ส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อผู้เรียน

.....  
.....

- 2) แนวทางแก้ไข้ปัญหาในครั้งต่อไป

.....  
.....

	<b>ใบความรู้ที่ 6</b>	หน่วยที่...6...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...13-17...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 งานขั้นตอนการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	ทฤษฎี.....10...ชม. ปฏิบัติ.....10...ชม.
ชื่อเรื่อง งานขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บุรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายขั้นตอนและวิธีการเริ่มบริการอาหาร การเสิร์ฟอาหาร และการเสิร์ฟเครื่องดื่มได้
2. อธิบายวิธีการชำระเงิน การจ่ายเงินและรับเงินในระหว่างรอบการขายได้
3. บอกเทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหารได้
4. ระบุปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและบอกแนวทางการแก้ปัญหาได้
5. อธิบายวิธีและตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงินเมื่อปิดการขายได้
6. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สาระการเรียนรู้

1. การเริ่มบริการ
2. การเสิร์ฟอาหาร
3. การเสิร์ฟเครื่องดื่ม
4. การชำระเงิน
5. เทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร
6. ปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและแนวทางการแก้ปัญหา
7. หลักการปฏิบัติอาหาร

## เนื้อหาการเรียน/การสอน

### 6.1 การเริ่มบริการ

เมื่อได้จัดเตรียมโต๊ะอาหารตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุพร้อมบริการลูกค้า รวมทั้งแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้บริการแต่ละคนเรียบร้อยแล้ว ก่อนการบริการ พนักงานควรสำรวจการแต่งกายตลอดจนอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อของตนเองด้วย เครื่องแบบต้องสะอาดเรียบร้อย ระวังการสวมใส่เครื่องประดับ เช่น แหวนกำไลข้อมือ (โรงแรมบางแห่งไม่อนุญาตให้พนักงานใส่เครื่องประดับที่อาจเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค ซึ่งสอดคล้องกับระบบมาตรฐานสุขอนามัย HACCP) รวมทั้งเตรียมอุปกรณ์ประจำตัว เช่น ผ้า ประจำตัวพนักงาน สมุดรับคำสั่ง ปากกา ให้พร้อม โรงแรมบางแห่ง อาจใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น พ็อกเก็ตพีซี อุปกรณ์ในการเปิดขวด พนักงานมีหน้าที่ต้องศึกษาวิธีการใช้อุปกรณ์ ที่ทันสมัยเหล่านี้ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และควรทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องมือก่อนใช้งานทุกครั้ง เมื่อเตรียมตัวเรียบร้อยแล้วก็อย่าเกิดความพร้อมในการให้บริการลูกค้า ซึ่งการเริ่มบริการแบ่งออกเป็น 10 ขั้นตอนด้วยกัน คือ (เกิดศิริ ทองศิริ, 2556)

### 6.1.1 การแบ่งประเภทลูกค้าที่มาใช้บริการภัตตาคาร

ด้วยเหตุที่ผู้ที่มีความสำคัญที่สุดของการบริการ คือ ลูกค้า ดังนั้น การแบ่งประเภทลูกค้า เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจธรรมชาติเฉพาะของลูกค้าประเภทต่าง ๆ ได้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง โดยทั่วไปแล้วลูกค้าแบ่งออกได้เป็น **7 ประเภท** ดังนี้

**1. ลูกค้าประจำ** เป็นลูกค้าที่มักจะกลับมาใช้บริการอยู่เสมอ เพราะมีความชื่นชอบรสชาติอาหารรวมทั้งบรรยากาศตลอดจนบริการที่ประทับใจ ดังนั้น สิ่งที่เป็นจำเป็นสำหรับการต้อนรับลูกค้าประเภทนี้คือ ควรต้อนรับเป็นพิเศษ ทักทายอย่างเป็นกันเอง และควรจดจำรายละเอียดบางอย่างเช่น ชื่อของลูกค้า รายการอาหารที่ชื่นชอบหรือโต๊ะประจำ เป็นต้น

**2. ลูกค้าสำคัญ** เช่น ผู้มีความสำคัญระดับประเทศ หรือ พระราชวงศ์ และบุคคลชั้นสูงในสังคมพนักงานต้อนรับต้องดูแลเป็นพิเศษ เช่น จัดหาที่นั่งที่เหมาะสม หากเป็นพระราชวงศ์ต้องรู้จักใช้ราชาศัพท์ให้ถูกต้อง ห้องอาหารชั้นเยี่ยมของโรงแรมบางแห่งจะสำรองโต๊ะสำหรับลูกค้าประเภทนี้ ซึ่งอาจจะเข้ามาใช้บริการโดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้า

**3. ลูกค้านักท่องเที่ยว** ส่วนมากนิยมหรือต้องการอาหารพื้นเมือง ดังนั้น พนักงานบริการจึงต้องฝึกฝนภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้สื่อสาร ช่วยเหลือลูกค้าในการเลือกสรรอาหาร และเครื่องดื่ม อธิบายส่วนประกอบและวิธีการปรุง รวมถึงคอยดูแล รสชาติอาหารให้พอดี เหมาะสมกับชาวต่างชาติ

**4. ลูกค้าพิการ** ซึ่งอาจจะมีทั้งแบบนั่งรถเข็น ใช้ไม้เท้า หรือไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ในลักษณะอื่น พนักงานต้อนรับควรให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ แต่ไม่ควรแสดงความสงสารหรือเห็นใจมากเกินไป โดยปกติแล้วควรจะจัดที่นั่งให้ใกล้ประตู ทางเข้า-ออก เพื่อความสะดวก หากจำเป็นต้องช่วยเหลือ โดยมารยาทควรกล่าวคำขออนุญาตก่อน

**5. ลูกค้าสูงอายุ** พนักงานควรเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ เช่น ช่วยถือของยื่นแขนให้เกาะพยายามพาไปนั่งโต๊ะที่ใกล้ที่สุดและเงียบสงบ ไม่นั่งไกลเครื่องปรับอากาศ นอกจากลูกค้าต้องการเป็นอย่างอื่น ควรเสนอแนะรายการอาหารจานที่ไม่หนักเกินไป หรือรายการอาหารเพื่อสุขภาพ

**6. ลูกค้าเด็กเล็ก** ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วมักจะซุกซน ไม่อยู่นิ่งกับที่พนักงานควรให้ความเอาใจใส่เรื่องที่นั่ง และอุปกรณ์ที่จะใช้ให้ปลอดภัย เช่น แก้วน้ำพลาสติก ควรระวังเรื่อง ช้อน ส้อม มีด เป็นต้น ห้องอาหารบางแห่งอาจเตรียมของขบเคี้ยวไว้ให้เด็ก โดยเฉพาะทันทีที่มาถึง เพื่อลดอาการกังวลหรือซุกซนขณะรอคอยอาหาร หากเป็นไปได้ ควรจัดเตรียมรายการอาหารสำหรับเด็ก หรือมีอุปกรณ์เครื่องเล่น ของเล่น สิ่งบันเทิงเตรียมไว้ พนักงานบริการควรระลึกเสมอว่า “ถ้าหากเด็กมีความสุขกับห้องอาหารพ่อแม่ก็จะรู้สึก พอใจที่จะกลับมาให้บริการอีก”

### 6.1.2 ต้อนรับลูกค้า

โดยทั่วไปแล้ว พนักงานควรยืนต้อนรับลูกค้าที่ประตูทางเข้า เมื่อลูกค้าเข้ามา สำหรับในประเทศไทยควรกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดี” ทุกครั้ง พร้อมกับยกมือไหว้ด้วยท่าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การกล่าวคำทักทายอาจจะใช้หลักดังนี้

สำหรับผู้ใหญ่ใช้ สวัสดี ครับ ค่ะ ท่าน สำหรับแขกทั่วไปใช้ สวัสดี ครับ ค่ะ สำหรับเด็กใช้ สวัสดีครับ ค่ะ คุณหนู

หากว่าลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ อาจทักทายด้วยการไหว้หรือโค้งคำนับ พร้อมกับกล่าวว่า Good morning, Good Afternoon, Good Evening, Sir, Madame หรือ ภาษาอื่น ๆ ตามนโยบายของห้องอาหาร (อาจใช้ธรรมเนียมไทยในการทักทายลูกค้าชาวต่างชาติได้ หากห้องอาหารมีนโยบายแสดงการต้อนรับแบบไทย) จากนั้นอาจถามลูกค้าว่า ได้สำรองที่นั่งล่วงหน้าไว้หรือไม่ หากจองไว้แล้วให้ถามชื่อผู้จอง และนำลูกค้าไปยังโต๊ะ

ที่สำรองไว้ หากไม่ได้สำรองโต๊ะไว้ให้ถามจำนวนลูกค้า (หากมีเด็กอาจถามว่าต้องการเก้าอี้สำหรับเด็กหรือไม่) แล้วพาลูกค้าไปยังโต๊ะอาหารตามความเหมาะสม ในบางครั้งพนักงานต้อนรับอาจต้องดูแลเสื่อกันหนาว เสื่อกันฝน หรือร่มของแขกเก็บเข้าที่ และนำส่งคืนเมื่อลูกค้ากลับ

### 6.1.3 นำไปที่โต๊ะอาหาร

พนักงานต้อนรับจะนำลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร โดยพามือไปยังทิศทางของโต๊ะนั้น พนักงานต้อนรับควรเดินนำหน้าลูกค้าเล็กน้อย อาจจะสอบถามลูกค้าว่าต้องการนั่งในเขตที่สงบหรือไม่สงบหรือ และควรสอบถามด้วยภาษาที่สุภาพ เช่น กรณีที่เป็นลูกค้าชาวต่างชาติไม่ควรถามว่า "Are you smoker?" หากจะพึงสุภาพกว่าเมื่อใช้ประโยคว่า "Would you prefer smoking or non-smoking area?" เป็นต้น จากนั้นพาลูกค้าไปยังโต๊ะให้พอดีกับจำนวน การต้อนรับและนำลูกค้าเข้านั่งโต๊ะต้องคำนึงถึงจิตวิทยา และความพอใจของลูกค้าด้วย เมื่อลูกค้ามาถึงโต๊ะอาหารแล้ว ต้องเลื่อนเก้าอี้ให้นั่งโดยใช้มือทั้งสองข้างจับพนักพิง หรือที่เท้าแขน แล้วดึงเก้าอี้ออกจากโต๊ะอาหารเล็กน้อยพอลูกค้าสอดตัวเข้าไปได้ในขณะที่ลูกค้าหย่อนตัวลงนั่งต้องคั้นเก้าอี้เข้าไปให้พร้อมกันพอดี ควรจัดลำดับการเลื่อนเก้าอี้โดยเริ่มจากคนสำคัญที่สุด เช่น เจ้าภาพ ผู้อาวุโส สุภาพสตรี ฯลฯ

### 6.1.4 คลี่ผ้าเช็ดปาก

เมื่อลูกค้านั่งลงแล้ว ลูกค้าอาจคลี่ผ้าเช็ดปากแล้วจัดวางบนตักด้วย ตนเอง แต่หากพนักงานบริการจะต้องเป็นผู้คลี่ ควรยึดหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. เข้ายืนทางขวาของลูกค้าแล้วหยิบผ้าเช็ดปากด้วยมือขวา
2. จับมุมผ้าเช็ดปากสะบัดเบา ๆ ให้ออกมาในลักษณะสามเหลี่ยม
3. วางพาดบนตักของลูกค้าอย่างสุภาพ โดยให้ด้านยาวสามเหลี่ยม อยู่ชิดลำตัวของลูกค้า
4. พนักงานบริการเดินหมุนไปรอบโต๊ะในลักษณะทวนเข็มนาฬิกาคลี่ผ้าเช็ดปากให้เจ้าภาพเป็นคนสุดท้าย ในกรณีที่ไม้สะดวกในการวางพาดผ้าบนตักให้ลูกค้า พนักงานอาจยื่นให้ด้วยกริยาที่สุภาพก็ได้

### 6.1.5 รินน้ำเย็นลงในแก้ว

เมื่อลูกค้านั่งลงแล้ว พนักงานบริการต้องรินน้ำเย็นลงในแก้วที่วางอยู่บนโต๊ะเรียบร้อยแล้ว เป็นลำดับแรก โดยเสิร์ฟทางขวาของลูกค้าแต่ละคนในทิศทางทวนเข็มนาฬิกาจนรอบโต๊ะ ควรรินน้ำแต่พอดี ไม่เต็มแก้วจนเกินไป และต้องคอยหมั่นสังเกต เติมน้ำให้ลูกค้าตลอดมื้ออาหารนั้น

### 6.1.6 นำเสนอรายการอาหาร

ควรเตรียมเมนูอาหารให้พอดีกับจำนวนลูกค้า ใช้มือซ้ายถือรายการอาหาร เปิดหน้าแรก จับส่วนบนและส่งให้ทางขวาให้ลูกค้า ปล่อยให้ลูกค้าในการเลือกอาหาร ลูกค้าบางคนที่มีจุดหมายในการเลือกแล้ว อาจรู้สึกรำคาญหากพนักงานบริการพยายามอธิบาย หรือเสนอแนะรายการอาหาร ในทางตรงกันข้ามลูกค้าบางคนอาจลังเลไม่กล้าตัดสินใจ เลือกรายการอาหาร ตรงนี้พนักงานจะต้องใช้วิจารณญาณช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีกาลเทศะในกรณีที่มีรายการอาหารพิเศษประจำวัน ควรจะแจ้งให้ลูกค้าทราบด้วย เพราะโดยปกติ แล้วอาหารประเภทนี้มักมีราคาไม่แพงนัก ในการเสนอแนะรายการอาหารนี้ พนักงานที่ดีจะต้องเลือกสรรถ้อยคำมาบรรยายเพื่อจูงใจลูกค้า

### 6.1.7 รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

ขณะที่ลูกค้ากำลังเลือกรายการอาหารอยู่นั้น พนักงานบริการพึงยืนรอรับคำสั่งทางซ้ายมือของลูกค้า เตรียมปากกา กระดาษหรืออุปกรณ์อื่น ๆ เช่น พ็อกเก็ตพีซี พร้อมทั้งจะจดหรือบันทึกคำสั่ง แต่ต้องไม่แสดงกริยาเร่งรัดลูกค้าจนเกินไปในการรับคำสั่ง อาหาร และควรสังเกตว่าใครเป็นเจ้าของภาพ หรือเป็นผู้รับผิดชอบอาหารมื้อนั้น จากนั้นควรกำหนดตำแหน่งของลูกค้าทุกคนไว้ในใบคำสั่งอาหาร เช่น การลงตำแหน่งเก้าอี้ลูกค้าเวียนตามเข็มนาฬิกา เป็นต้น วัตถุประสงค์สำคัญที่ต้องทำเช่นนี้เพราะจะได้เสิร์ฟอาหารให้ตรงกับผู้ที่สั่งอาหารจานนั้น ๆ สำหรับการเขียนใบคำสั่งอาหาร ควรเขียนให้เรียบร้อยพอที่พนักงานแผนกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถอ่านได้รู้เรื่องและควรใส่ราคาลงในช่องราคาบนบรรทัดเดียวกัน ในกรณีที่การรับคำสั่งอาหารเป็นตัวย่อ เพื่อความรวดเร็วทันตัวย่อที่จะใช้จะต้องเป็นที่ยอมรับระหว่างฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าใจได้ง่าย แต่ทั้งนี้การใช้ตัวย่อแต่ละโรงแรมอาจจะแตกต่างกัน พนักงานบริการควรศึกษาอย่างถูกต้องเพื่อป้องกันความสับสน

### 6.1.8 ทบทวนคำสั่ง

เพื่อให้แน่ใจว่า การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มนั้นถูกต้อง พนักงาน บริการควรจะทวนรายการโดยการอ่านออกเสียงดังโดยพอประมาณ ให้ชัดเจนพอที่ลูกค้าจะตรวจสอบตามได้ หากลูกค้ามีได้ทักท้วง ก็ถือว่าการรับคำสั่งนั้น ถูกต้องแล้ว

### 6.1.9 ข้อควรระวังในการยืน

การยืนสำหรับขั้นตอนที่ 5 – 7 ควรยืนทางด้านซ้ายของลูกค้า ในลักษณะที่เรียบร้อย เช่น ยืนห่างพอสมควร ไม่อยู่ในลักษณะการค้ำศีรษะลูกค้า แต่ต้องอยู่ในระยะที่ได้ยินเสียงลูกค้าชัดเจน ไม่ใช่ัวขาไม่ทั่วโต๊ะหากลูกค้าถามถึงรายละเอียดในรายการอาหาร เช่น ภาพอยู่ตรงไหน ราคาเท่าไร รายการอาหารที่แนะนำอยู่ตรงไหน ฯลฯ ต้องไม่ชี้นิ้วลงในรายการอาหาร ทำได้เพียงผายมือไปใกล้ ๆ กับรายการอาหารแล้วบอกหมายเลข หรือสิ่งที่จะสังเกตได้ง่ายแล้วพุดถึงรายละเอียดต่าง ๆ ไม่ควรทำกริยาอื่นใด เช่น เกาศีรษะ แคะเล็บ ฯลฯ ในระหว่างที่รอลูกค้าตัดสินใจเลือกหรืออ่านรายการอาหาร ควรยืนนิ่งพร้อมจจรายการอาหารลงในใบสั่งอาหาร เพื่อลูกค้าจะมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมรับคำสั่งอย่างไม่ผิดพลาด

### 6.1.10 ส่งรายการอาหารให้แผนกครัว

เมื่อได้ตรวจสอบการสั่งอาหารถูกต้องแล้ว ให้ส่งรายการนั้นตรงตามแผนกที่รับผิดชอบ พนักงานบริการต้องมีความรู้ในแผนกต่าง ๆ อย่างชัดเจน เพราะในโรงแรมจะมีการแบ่งครัวที่รับผิดชอบในการปรุงอาหารแต่ละประเภทแยกส่วนจากกัน โดยทั่วไปครัวมักจะแบ่งความรับผิดชอบเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. ครัวร้อน (Hot Kitchen) เป็นครัวที่ทำอาหารร้อน เช่น สเต็ก
2. ครัวเย็น (Cold Kitchen) เป็นครัวที่ทำอาหารประเภทสลัด ไอศกรีม
3. ห้องแพนทรี (Pantry) เป็นที่จัดเตรียมผลไม้ ชา กาแฟ
4. บาร์ (Bar) เป็นที่เตรียมเครื่องดื่ม
5. แผนกสจ๊วต (Steward) เป็นแผนกเตรียมงาน ถ้วย แก้ว
6. ส่วนบริเวณทำความสะอาด (Washing area) ในปัจจุบัน โรงแรมบางแห่งใช้

คอมพิวเตอร์ ในการสื่อสารระหว่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการที่ดีจึงต้องรู้จักเรียนรู้เทคโนโลยีนั้นด้วย เพื่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการบริการ

## 6.2 การเสิร์ฟอาหาร

เมื่อผ่านขั้นตอนการเริ่มการบริการแล้ว ก็เข้าสู่การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอนดังนี้ (เกิดศิริ ทองศิริ, 2556; ชลธิชา บุณนาค, 2558)

### 6.2.1 การรับอาหารจากครัว

เมื่ออาหารที่สั่งปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริการมีหน้าที่ไปนำเอาออกมาเสิร์ฟ ปกติคนงานในครัวจะจัดวางอาหารใส่ถาดไว้แล้ว พนักงานบริการต้องถือถาดให้ถูกตามลำดับ คือ ต้องถือถาดเย็นก่อนก่อนถาดร้อนตัวอย่างเช่น เมื่อแผนกครัวได้เตรียมสเต็ก และสลัดโต๊ะเสร็จแล้ว พนักงานบริการต้องถือสลัดในถาดเย็นก่อนแล้วจึงถือสเต็กในถาดร้อนทีหลัง เมื่อมาถึงโต๊ะอาหาร ควรเสิร์ฟอาหารร้อนก่อน ในกรณีนี้คือให้เสิร์ฟสเต็กก่อนสลัด บางครั้งต้องเสิร์ฟลูกค้ำทั้งสองโต๊ะในเวลาเดียวกัน เช่น น้ำส้มคั้นของโต๊ะที่ 1 อาจจะมาพร้อมเสิร์ฟในเวลาเดียวกับกาแฟของโต๊ะที่ 2 พนักงานบริการต้องนำเครื่องดื่มทั้งสองออกมาพร้อมกัน ในกรณีนี้ให้ระลึกเสมอว่าต้องเสิร์ฟของร้อนก่อน

### 6.2.2 การยกภาชนะมาบริการที่โต๊ะของลูกค้า

ขั้นตอนนี้ไม่ว่าจะเป็นการยกภาชนะทั้งมีและไม่มีอาหารหรือเครื่องดื่มอยู่ ตลอดจนการจับถืออุปกรณ์ต่าง ๆ ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง สิ่งที่ต้องระมัดระวังมากที่สุดก็คือความสะอาด เช่น ภาชนะตลอดจนอุปกรณ์ทุกชิ้นต้องผ่านการทำความสะอาดมาอย่างดีเยี่ยมไร้รอยเปื้อนใด ๆ และห้ามนำภาชนะใช้แล้วมาใช้ซ้ำโดยเด็ดขาด แม้จะไม่มีรอยเปื้อนใด ๆ ก็ตาม บางโรงแรมจะแนะนำให้พนักงานบริการสวมถุงมือในขณะนั้นด้วย เรื่องนี้ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นเรื่องของความสะอาดและการรักษาสุขภาพอนามัย หากพนักงานปฏิบัติด้วยความถูกต้องแล้ว ลูกค้าผู้มารับประทานอาหารย่อมมีความเชื่อมั่นในการบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมโดยตรง ทักษะการยกภาชนะดังกล่าว พอจำแนกคร่าว ๆ ได้ดังนี้

1. แก้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับแก้ว คือ ต้องใส่สะอาดระมัดระวังมิให้แก้วมีรอยเปื้อนใดๆ โดยเฉพาะรอยนิ้วมือหรือรอยริมฝีปาก ส่วนมากแก้วที่มีเครื่องดื่ม และแก้วเปล่าที่ไม่มีก้านจะชนมาในถาดรองด้วยผ้าขาวไม่ว่าจะเป็นใบเดียวหรือหลายใบ ส่วนแก้วที่มีก้านสามารถชนครั้งละหลายใบโดยไม่ใส่มาในถาดก็ได้ โดยต้องสอดก้านแก้ว เข้าในระหว่างนิ้ว ไม่ใช่ใช้นิ้วมือล้วงลงในแก้ว เพื่อบิบเข้าด้วยกัน เมื่อชนมาถึงโต๊ะอาหาร ต้องวางแก้วโดยจับให้ถูกต้องต่อหน้าลูกค้า การจับแก้ว มีทั้งจับที่ละใบและหลายใบ การจับแก้วใบเดียวทั้งที่เป็นแก้วเปล่าและที่มีเครื่องดื่ม หากเป็นแก้วมีก้านให้จับที่ก้านของแก้ว แต่หากไม่มีให้จับส่วนล่างของแก้ว เสี่ยงการสัมผัสด้านบนของขอบแก้ว



รูปที่ 6.1 การเสิร์ฟเครื่องดื่มโดยใช้ถาด  
(ที่มา: [www.american-learning.com](http://www.american-learning.com))

2. การจับมีดส้อมและช้อน ก็ต้องระวังเรื่องความสะอาดเช่นเดียวกัน พนักงานควรจับส่วนที่เป็นด้าม ห้ามจับส่วนที่สัมผัสกับอาหาร การถืออุปกรณ์เหล่านี้มาบริการลูกค้า ต้องใส่ถาดที่มีผ้ารองมาอย่างเรียบร้อยห้ามใช้มือถืออุปกรณ์เดินมาบริการลูกค้า ในภัตตาคารบางแห่ง ก่อนวางลงบนโต๊ะอาหาร จะเช็ดด้วยผ้า แล้วใช้ผ้าจับอุปกรณ์เหล่านี้ วางลงบนโต๊ะโดยหลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสโดยตรง

3. การถือจาน ที่มีทั้งงานที่ไม่มีอาหารและมีอาหาร ข้อควรระวังสำหรับการถือจานทุกประเภทคือไม่ควรให้นิ้วมือหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายไป สัมผัสกับบริเวณที่ใส่อาหาร งานที่ไม่มีอาหารอาจถือถือซ้อนกัน แล้วนำไปตักอาหารบริการลูกค้าแต่ละคน การเสิร์ฟแบบนี้เป็นการเสิร์ฟแบบบอังกฤษ โดยมีผ้ารองจานอยู่ด้านบน และด้านล่าง แต่ถ้าเป็นงานที่มีอาหาร วิธีการถือจานจะมีอยู่หลายวิธี ขึ้นอยู่กับชนิดและจำนวน



รูปที่ 6.2 การถือจานเสิร์ฟ  
(ที่มา: [www.textmagic.com](http://www.textmagic.com))

### 6.2.3 การเข้าเสิร์ฟอาหาร

การเข้าเสิร์ฟอาหาร โดยทั่วไปมีแบบในการเสิร์ฟ 3 แบบ คือ

**1. การเสิร์ฟแบบอังกฤษ** พนักงานจะต้องเตรียมจานเปล่าไปวางไว้หน้าลูกค้า แล้วเสิร์ฟอาหารจากจานใบใหญ่หรือเพลที่ถือออกมาจากครัว โดยใช้ช้อนและส้อมคีบอาหารบริการลูกค้า (service spoon & service fork)

**2. การเสิร์ฟแบบอเมริกัน** ส่วนมากจะเป็นอาหารที่ปรุงมาเรียบร้อยแล้ว แล้วเป็นงานเดียวจากครัวเป็นธรรมเนียมนิยมว่าพนักงานต้องถือจานให้ได้ 3-4 ใบในขณะเดียวกัน



รูปที่ 6.3 การเสิร์ฟแบบอเมริกัน  
(ที่มา: [www.labourbeat.org](http://www.labourbeat.org))

3. การเสิร์ฟอาหารจากรถเข็นที่เรียกว่า Trolley หรือ Gueridon ใช้เสิร์ฟทั้งอาหารหลักและรถเข็น พนักงานจะต้องเตรียมจานเปล่าไปวางไว้หน้าลูกค้า แล้วเสิร์ฟอาหารจากรถเข็น โดยใช้ช้อนและส้อมคีบอาหารบริการลูกค้า

การเข้าเสิร์ฟอาหาร สามารถเข้าเสิร์ฟได้ทั้งทางซ้ายและขวาของลูกค้า แล้วแต่อาหาร การวางอุปกรณ์และวิธีปฏิบัติการ ดังจะอธิบายพอสังเขปได้ดังนี้

#### การเข้าเสิร์ฟอาหารทางซ้ายมือ

- เสิร์ฟอาหารจากจานเปล
- เสิร์ฟสลัด
- เสิร์ฟขนมปังและเนย
- ปิดกวาดเศษอาหารหรือเศษขนมปัง (Crumb Down)
- ถอนจานอาหารทั่วไป

#### การเข้าเสิร์ฟอาหารทางขวามือ

- วางจานแก้วและอุปกรณ์
- ปรับเปลี่ยนอุปกรณ์
- เสิร์ฟอาหารเป็นจาน
- ถอนจานอาหารที่เสิร์ฟทางขวา

### 6.2.4 การถอนจานอาหารและอุปกรณ์เครื่องใช้

ธรรมเนียมการรับประทานอาหารตะวันตก ต้องใช้จานหลายใบในระหว่างการรับประทานอาหาร ดังนั้น เมื่อรับประทานเสร็จแต่ละประเภทแล้ว ต้องถอนจานออก เพื่อมิให้ปริมาณจานใช้แล้วบนโต๊ะมีมากเกินไป รวมทั้งเพื่อความสวยงามด้วย การถอนจานอาหารและอุปกรณ์เครื่องใช้ ควรปฏิบัติอย่างเป็นระเบียบ ด้วยความเรียบร้อย ควรเป็นไปในทางเดียวกันรอบโต๊ะ เพื่อมิให้หลงลืมลูกค้าคนใดคนหนึ่ง และควรระวังมิให้ เกิดเสียงดัง หรือทำงานหรืออุปกรณ์ใด ๆ ตกพื้น

## 6.3 การเสิร์ฟเครื่องดื่ม

การเสิร์ฟเครื่องดื่มแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามลักษณะของเครื่องดื่ม ดังนี้ (เกิดศิริ ทองศิริ, 2556)

### 6.3.1 การเปิดขวดและการเสิร์ฟไวน์

มักมีวิธีการเฉพาะต่างจากการเสิร์ฟเครื่องดื่มอื่น ในโรงแรมที่มีไวน์บริการมาก จะมีพนักงานผู้เชี่ยวชาญไวน์ (Wine Steward/ Sommelier) มารับคำสั่ง ไวน์ในขั้นตอนการเสนอรายการอาหาร เมื่อลูกค้าสั่งไวน์แล้ว พนักงานต้องไปรับไวน์ที่แช่แข็งออกมาจากห้องเก็บไวน์ แล้วนำขวดไวน์มาเสนอให้ลูกค้าดู โดยถือให้ลูกค้าเห็นฉลากอย่างชัดเจน เมื่อลูกค้ารับรองว่าตรงกับที่สั่งไปแล้ว ต้องเปิดขวดต่อหน้าลูกค้าทันที โดยพนักงานต้องระวัง และมีความชำนาญในการใช้เครื่องมือเปิดไวน์ (Corkscrew) เป็นอย่างยิ่ง เทคนิคการเปิดขวดไวน์ มีดังนี้



1. ตัดกระดาษจากปากขวดด้วยมีดตัดฟอยล์



2. ให้เส้นเกลียวไปที่กลางจุก



3. หมุนที่จับและใส่เกลียวเข้าไปในจุก



4. พับปลายที่เปิดให้ชิดร่องปากขวด



5. ยกที่จับขึ้นและจุกจะถูกนำออกจากขวด



6. นำจุกออกจากขวดอย่างระมัดระวัง

**การเปิดขวดไวน์ต่อหน้าลูกค้า** แบ่งออกเป็นประเภทต่าง ๆ ได้ 4 ประเภท ดังนี้

**1. การเปิดขวดไวน์ขาว** ให้แช่ไวน์ลงไปในถังแช่ไวน์ที่มีน้ำแข็งอยู่ แล้วเปิดด้วยเครื่องมือเปิดไวน์ระวังห้ามหมุนขวดไวน์ในเวลาเปิดขวด เพราะลูกค้าเห็นฉลากไวน์ตลอดเวลา การหมุนต้องหมุนเครื่องมือเปิดไวน์ ห้ามหมุนขวด เพราะขวดอาจจะแตกได้ การดึงจุกคอร์กต้องดึงขึ้นมาตรง ๆ พยายามไม่ให้มีเสียงดัง ขั้นตอนทั้งหมดนี้ต้องกระทำในถังแช่ไวน์ตลอดเวลา และเมื่อรินไวน์ให้ลูกค้าแล้ว ต้องแช่ขวดไวน์กลับลงไปในถังแช่ไวน์เช่นเดิม

**2. การเปิดขวดไวน์แดง** ใช้เครื่องมือและวิธีการเดียวกับการเปิดไวน์ขาว แต่ไวน์แดงส่วนมากจะนำมาบริการลูกค้าในตะกร้า ก็ต้องเปิดบริการลูกค้าในตะกร้าเช่นเดียวกัน แต่เมื่อจะต้องรินไวน์แดงห้ามยกขวดออกจากตะกร้า ให้ยกตะกร้าที่มีขวดไวน์อยู่ในมือ รินให้ลูกค้า

**3. การถ่ายไวน์แดง (Decanting)** ไวน์แดงที่มีอายุการเก็บนาน จะมีการตกตะกอน การรินบริการลูกค้า ต้องถ่ายใส่ภาชนะถ่ายไวน์ (Decanter/Carafe) โดยหลังจากเปิดขวดไวน์แดงเรียบร้อยแล้ว ให้จุดเทียนไขขึ้น 1 เล่ม เพื่อมองลักษณะการไหลของไวน์ แล้วยกขวดไวน์ออกจากตะกร้าเบา ๆ อย่าให้ตะกอนขุ่นขึ้นมาแล้วค่อย ๆ รินไวน์ลงในภาชนะถ่ายไวน์ เมื่อเห็นตะกอนลอยขึ้นมาให้หยุดทันที นำขวดกลับไปใส่ตะกร้าไว้ก่อนรองตะกอนนอนกัน ค่อยถ่ายไวน์ใหม่ ในช่วงรอนี้สามารถเสิร์ฟด้วยภาชนะถ่ายไวน์ได้

**4. การเปิดขวดแชมเปญ** ต้องเปิดด้วยมือเปล่าไม่นิยมใช้เครื่องมือใด ๆ โดยแช่แชมเปญลงในถังแช่ไวน์เช่นเดียวกับไวน์ขาว เมื่อจะเปิดให้หันปากขวดออกจากลูกค้า เพราะอาจเกิดแรงดันภายในขวดทำให้จุกคอรัทหรือแชมเปญกระเด็นถูกลูกค้าได้ แล้วแกะกระดาษฟอยด์ออก คลายเกลียวลวดที่จุกคอรัทออกแล้วใช้หัวแม่มือค่อย ๆ ดันจุกคอรัทออกมา

ไวน์ทุกประเภท เมื่อเปิดขวดแล้ว ต้องรินให้ผู้สั่งชิมเล็กน้อยก่อน เมื่อผู้สั่งยอมรับว่าเป็นไวน์ที่ตนสั่งจริงแล้ว จึงให้บริการลูกค้าทุกคน และต้องคอยเติมไวน์อยู่เสมอ จึงจำไว้ว่าในระหว่างที่รินไวน์ ต้องรินด้วยความมั่นใจ และระวังอย่าให้หกหรือรินมากเกินไป เมื่อรินจนมีปริมาณพอสมควรแล้ว ก่อนยกขวดขึ้น ต้องปิดปากขวดเล็กน้อย เพื่อกันไวน์หยด ก่อนนำกลับเข้าถังแช่ไวน์ ควรเช็ดด้วยผ้าสะอาดที่เตรียมไว้สำหรับการนี้โดยเฉพาะด้วย

### 6.3.2 การเสิร์ฟเครื่องดื่มอื่น ๆ

การเสิร์ฟเครื่องดื่มอื่น ๆ มักจะเสิร์ฟเป็นแก้วหรือถาดเครื่องดื่ม โดยเริ่มจากการวางกระดาษรองแก้ว (Coaster) ลงไปที่โต๊ะก่อน แล้วจึงวางแก้วเครื่องดื่มลงไป สำหรับการเสิร์ฟเครื่องดื่มที่มีฟอง เช่น เบียร์ หรือน้ำอัดลม ควรระวังมิให้ฟองล้นออกมาจากแก้วโดยอาจจะรินให้เป็นกระทบบกับขอบแก้วด้านในก่อนครึ่งแก้ว เพื่อให้เกิดฟอง แล้วจึงค่อยรินตรงกลางแก้ว เป็นต้น

### 6.3.3 การเสิร์ฟชากาแฟ

การเสิร์ฟชากาแฟ จะมีลักษณะเฉพาะ คือ เสิร์ฟจากถาดเสิร์ฟ และไม่ใช่ถาด การเสิร์ฟจากถาดพนักงานจะนำอุปกรณ์การปรุงชากาแฟทั้งหมดใส่ถาด แยกไปบริการลูกค้า โดยถามรายละเอียดของการปรุงรส เช่น ใส่ครีม น้ำตาลก้อน หรือไม่ แล้วปรุงบริการลูกค้า แต่หากไม่ใช่ถาด พนักงานจะเตรียมอุปกรณ์ทั้งหมดใส่ถาดแล้วนำไปวางไว้ที่โต๊ะหลังอาหารหวาน เพื่อให้ลูกค้าปรุงเอง พนักงานมีหน้าที่เพียงรินชากาแฟจากโถให้ลูกค้าเท่านั้น

## 6.4 การเก็บเงิน

การเก็บเงินจะกระทำเมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเสร็จเรียบร้อยแล้ว และเรียกพนักงานเข้าไปเก็บเงิน พนักงานจึงจะไปขอบิลเก็บเงินที่แคชเชียร์ แล้วนำมาใส่ซองบิลนำไปให้ลูกค้า โดยเข้าทางขวามือ วางไว้ด้านหน้าลูกค้า ซองบิลอาจจะเป็นซองหนังวางมาบนถาดก็ได้ ในปัจจุบันลูกค้าสามารถจ่ายเงินได้หลายวิธี อาทิเช่น

### 6.4.1 ลูกค้าชำระเป็นเงินสด

ให้พนักงานรับเงินพร้อมทั้งซองบิล ตรวจสอบว่าเงินเพียงพอกับค่าอาหารหรือไม่ แล้วนำไปชำระที่แคชเชียร์ แล้วนำใบเสร็จรับเงินกลับมาให้ลูกค้า ในกรณีที่ต้องทอนเงิน ให้นำเงินทอนกลับมาพร้อมของเงินทอนในกรณีที่ลูกค้าให้ทิปต้องกล่าวขอบคุณด้วย

### 6.4.2 ลูกค้าขอลงบัญชี

ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำซึ่งโรงแรมอาจจะมีรายชื่อพร้อมทั้งหมายเลขห้องอยู่แล้ว หรือแขกที่มาพักในโรงแรม ให้พนักงานไปขอบิลที่แคชเชียร์แล้วนำมาให้ลูกค้าลงนามรับรอง หากเป็นแขกที่พักในโรงแรมอาจจะต้องเขียนหมายเลขห้องพักด้วย เมื่อลูกค้าลงนามรับรองถูกต้องแล้ว พนักงานต้องตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำกลับไปให้แคชเชียร์ เพื่อรอการเรียกเก็บเงินต่อไป

### 6.4.3 ลูกค้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ส่วนมากการชำระเงินประเภทนี้ ลูกค้าจะเป็นผู้พูดขึ้นมาก่อน และมักจะถามว่าสามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้บ้าง พนักงานจะต้องจํารายชื่อหน่วยงานบัตรเครดิตที่โรงแรมใช้อยู่ให้ขึ้นใจ แล้วนำบัตรเครดิตพร้อมซองบิลกลับมาที่แคชเชียร์ เพื่อตรวจสอบ หากถูกต้องจึงนำใบหลักฐานการจ่าย พร้อมทั้งบัตรเข้าเครื่องพิมพ์บันทึกชื่อ และหมายเลขบัตร พิมพ์ยอดเงินค่าอาหาร แล้วมอบให้พนักงานนำไปให้ลูกค้าลงนามรับรองถูกต้องแล้วนำกลับไปให้แคชเชียร์เพื่อตรวจสอบว่าลักษณะการลงนามนั้นเหมือนกับในบัตรหรือไม่ จากนั้นจึงฉีกใบสำเนาส่งให้พนักงานเพื่อคืนลูกค้า และเก็บสำเนาอีกฉบับหนึ่งไว้ รอการเรียกเก็บเงินต่อไป ขั้นตอนหลังแขกใช้บริการในห้องอาหาร เมื่อพนักงานส่งแขกโดยกล่าวขอบคุณแขกที่ใช้บริการห้องอาหารอย่างสภาพแล้ว และแขกออกจากห้องอาหารไปแล้ว พนักงานบริการต้องเก็บอุปกรณ์และภาชนะที่ใช้แล้ว บนโต๊ะอาหารเพื่อนำไปทำความสะอาด และทำความสะอาดโต๊ะอาหารแล้วนำอุปกรณ์ชุดใหม่มาจัดวางไว้ให้เรียบร้อย พร้อมทั้งจะให้บริการแขกอื่นต่อไป หากเป็นช่วงเวลาที่แขกมาใช้บริการในห้องอาหารเป็นจำนวนมากการปฏิบัติงานของพนักงานในขั้นตอนนี้จะต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อไม่ให้แขกต้องรอนาน และอาจเปลี่ยนใจไปใช้บริการที่อื่นแทนทำให้โรงแรมเสียรายได้ ส่วนแผนครัวก็จะดูแลและทำความสะอาดอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งพื้นที่ในบริเวณครัวด้วย

## สรุป ขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

การเขียนสรุปขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่มสั้น ๆ จะช่วยเป็นคู่มือให้พนักงานใหม่หรือพนักงานชั่วคราวปฏิบัติงานตามลำดับได้อย่างดี ดังนี้

1. ให้การต้อนรับลูกค้าและพาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะอาหาร
2. คลี่ผ้าเช็ดปากให้ลูกค้า
3. เสิร์ฟน้ำเย็น
4. รับคำสั่งเครื่องดื่มก่อนอาหารและนำมาเสิร์ฟ
5. เสิร์ฟขนมปังและเนย
6. นำเมนูมาให้ลูกค้า เสนอแนะรายการอาหารพิเศษ และแจ้งรายการอาหารที่เปลี่ยนแปลงให้เวลาลูกค้าในการเลือกสั่ง
7. รับคำสั่งอาหาร ตั้งแต่อาหารจานแรกถึงอาหารจานหลัก
8. เสนอรายการเครื่องดื่มพร้อมอาหาร (wine list)
9. นำคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มไปที่ครัวและบาร์ และนำไปให้พนักงานเก็บเงิน
10. จัดเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารให้ตรงกับอาหารที่ลูกค้าสั่ง ตั้งแต่จาน แรกจนถึงจานหลัก
11. เสิร์ฟอาหารจานแรก เก็บจานอาหารจานแรกเมื่อลูกค้ารับประทานเสร็จแล้ว
12. เสิร์ฟและเก็บจานอาหารถึงอาหารจานหลัก (ระหว่างนี้ควรเอาใจใส่ด้วยการรินเครื่องดื่มเพิ่ม เสิร์ฟสลัดตามรสชาติของอาหารจานหลัก)
13. เก็บจานเล็ก จานสลัด เนย และเครื่องปรุงต่าง ๆ เปลี่ยนที่เช็ชบูหรี (ถ้าจำเป็น)
14. ปิดกวาดเศษขนมปัง เศษอาหารบนโต๊ะ (crumb down) ที่อยู่ตรงหน้าลูกค้า โดยใช้ service cloth และ service plate
15. เสนอรายการของหวาน และเสนอรายการเครื่องดื่มที่ดื่มพร้อมของหวาน
16. รับคำสั่งของหวาน หรือคำสั่งเนยแข็ง
17. จัดเครื่องมือสำหรับของหวาน
18. เสิร์ฟเครื่องดื่มที่ดื่มพร้อมของหวาน (dessert wine) หรือเครื่องดื่มอื่นที่ลูกค้าสั่ง
19. เสิร์ฟของหวาน หรือเนยแข็ง
20. รับคำสั่ง ชา กาแฟ และ/หรือเครื่องดื่มหลังอาหาร หรือเสนอโดยใช้ liqueur trolley
21. นำคำสั่งชา กาแฟ ไปห้องครัว หรือห้องเครื่องดื่มร้อน และนำไปให้พนักงานเก็บเงิน และเสิร์ฟเครื่องดื่มหลังอาหาร (ถ้าลูกค้าสั่ง)
22. เก็บจานของหวาน
23. เสิร์ฟชา กาแฟ พร้อมเครื่องปรุง และขนมปังกรอบชิ้นเล็ก ๆ (petit fours) และเสนอชาหรือกาแฟเพิ่ม
24. เตรียมตรวจสอบรายการอาหารในใบเรียกเก็บเงิน พับใส่ bill folder หรือใส่ถาดเล็ก (side plate)

## 6.5 เทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร

นอกเหนือจากหลักการต่าง ๆ ในการจัดเลี้ยงอาหารและเครื่องดื่มแล้ว พนักงานบริการจะต้องมีเทคนิคประกอบกันเข้ากับบริการ เนื่องจากการบริการเป็นการดำเนินงานของมนุษย์ มิใช่เครื่องจักร ดังนั้นเทคนิคต่าง ๆ ในการบริการจึงนับว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานในการปฏิบัติงาน จะทำให้ผู้มารับบริการได้รับความพอใจ และความประทับใจมากขึ้นดังนี้

1. สร้างความยิ้มแย้มแจ่มใสบนใบหน้าเสมอ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมารยาทขั้นแรกที่พนักงานพึงปฏิบัติเป็นการแสดงออกถึงความยินดีเต็มใจให้บริการ
2. เมื่อถูกเรียกหรือผู้รับบริการต้องการเข้าไปหา ต้องรีบเข้าไปในทันที หากกำลังปฏิบัติภารกิจค้างอยู่ต้องแสดงการตอบรับให้ผู้รับบริการทราบก่อน มิใช่เฉยเมย
4. ใช้วาจาสุภาพ มีหางเสียงไม่ห้วน มีคำลงท้าย
5. ในขณะที่ฟังคำสั่งหรือพูดกับผู้รับบริการ ควรยืนห่างพอประมาณ ไม่ยืนประชิดใกล้ตัวผู้รับบริการมากเกินไป สบตาผู้รับบริการ แสดงความสนใจ และตั้งใจฟังจนกว่าผู้รับบริการจะพูดจบ
5. ไม่แสดงความสนใจในเรื่องที่ผู้รับบริการกำลังสนทนากันในขณะที่รับประทานอาหาร และไม่พูดจาสอดแทรกโดยผู้รับบริการไม่ได้ถามโดยเด็ดขาด
6. หยิบภาชนะเพื่อการบริการให้ถูกวิธี โดยระวังเรื่องสุขอนามัยเป็นหลัก
7. ในการเข้าไปเสิร์ฟหรือจัดจังหวะทุกครั้ง ต้องกล่าวขอโทษผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง นอกจากจะเป็นมารยาทในการจัดจังหวะผู้อื่นแล้ว ยังเป็นการเตือนให้ผู้รับบริการทราบก่อนล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เกิดการหันมาชนจนเกิดอันตรายได้ เช่น การเสิร์ฟอาหารที่ร้อน ๆ หรือหันมาชนแก้วเครื่องดื่มที่กำลังเสิร์ฟตกหล่น
8. อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อาหารที่ใส่ภาชนะปิดฝามาเสิร์ฟ เช่น ต้มยำที่อยู่ในโถมีฝาปิด ควรเปิดฝาให้ผู้รับบริการทุกครั้ง
9. อย่าใช้มือหยิบจับหรือถูกต้องอาหาร ควรจัดหาเครื่องมือช่วย เช่น คีม ทัพพี หรือ ช้อนเตรียมให้เรียบร้อย
10. การเสิร์ฟอาหารที่ผู้รับประทานอาหารร่วมกัน เช่น กับข้าวหรืออาหารไทยต้องใส่ช้อนกลางทุกครั้งไม่ว่าผู้รับบริการจะรับหรือไม่
11. หมั่นคอยดูแลโต๊ะอาหารให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ เก็บจานหรือภาชนะที่ไม่ใช้ออก
12. อย่าคุยเล่นกันในกลุ่มพนักงานขณะปฏิบัติงาน เพราะแสดงถึงการไม่ให้เกียรติแก่แขก
13. อย่าขบเคี้ยวสิ่งใด ๆ ในปากขณะบริการ เช่น หมากฝรั่ง หรือลูกอม
14. บริการผู้สูงอายุ เด็ก หรือสุขภาพสตรีก่อนเสมอ
15. หมั่นดูแลรักษาความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแบบของตนเอง

## 6.6 ปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและแนวทางการแก้ปัญหา

### 6.6.1 การต้อนรับลูกค้า

#### 1. ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหารแจ้ง

ปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพถึงเวลาเปิดร้าน

#### 2. ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้าน

ปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปกติ ไม่เร่งรีบ

#### 3. ลูกค้าที่มีเด็กมาด้วยจัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็ก

เก็บอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วพลาสติก แจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้

### 6.6.2 การแนะนำรายการอาหาร

#### 1. ลูกค้าลังเลใจในการเลือกอาหาร

อดกลั้นไม่แสดงความเบื่อหน่ายและเร่งลูกค้า พยายามชี้แจงและแนะนำอาหาร

#### 2. ลูกค้าอารมณ์ไม่ดี

ต้อนรับด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เรียบร้อย รับฟังคำตำหนิต่าง ๆ แต่ไม่คล้อยตาม

#### 3. ลูกค้ามาโดดเดี่ยว

ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ควรถามลูกค้าว่ามาคนเดียวใช่หรือไม่

#### 4. ลูกค้ารีบร้อน/เร่งรีบ

แนะนำรายการอาหารที่ปรุงด้วยความรวดเร็วไม่เสียเวลาปรุงนาน บอกเวลาปรุงของรายการอาหารที่ลูกค้าเลือกโดยประมาณ บริการอย่างดีที่สุด

#### 5. ลูกค้าที่ลวนลาม/เป็นกันเอง

บริการตามปกติโดยสุภาพ หลีกเลี่ยงที่จะสนทนาอย่างต่อเนื่องยืดยาว ไม่ได้ตอบสนองอย่างเป็นกันเองกับลูกค้า



### 6.6.3 การเสิร์ฟอาหาร

#### 1. อาหารหรือเครื่องดื่มหก

มาเช็คทำความสะอาดทันที สอบถามลูกค้าว่าต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่ หากเลอะเสื้อผ้าลูกค้า จะต้องรีบกล่าวขอโทษ กรณีรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้ต้องแจ้งต่อผู้จัดการร้าน

#### 2. ลูกค้าเอะอะวุ่นวาย

หลีกเลี่ยงการโต้เถียงวิพากษ์วิจารณ์ ปฏิบัติตนอย่าให้ลูกค้าโกรธ

### 6.6.3 การเสิร์ฟอาหาร

#### 1. อาหารหรือเครื่องดื่มหก

มาเช็คทำความสะอาดทันที สอบถามลูกค้าว่าต้องการย้ายโต๊ะหรือไม่ หากเลอะเสื้อผ้าลูกค้า จะต้องรีบกล่าวขอโทษ กรณีรุนแรงไม่สามารถแก้ไขได้ต้องแจ้งต่อผู้จัดการร้าน

#### 2. ลูกค้าเอะอะวุ่นวาย

หลีกเลี่ยงการโต้เถียงวิพากษ์วิจารณ์ ปฏิบัติตนอย่าให้ลูกค้าโกรธ

### 6.6.4 เมื่อเสิร์ฟอาหารเรียบร้อยแล้ว

#### 1. เมื่อลูกค้าบอกว่าอาหารที่ได้รับรสชาติไม่ดี

กล่าวขอโทษลูกค้า นำอาหารจานนั้นไปคืนฝ่ายครัวให้ฝ่ายครัวได้สำรวจ หรือทดสอบอาหาร จานนั้น ยื่นเมนูให้ลูกค้าและสอบถามว่าต้องการอาหารชนิดเดิมหรือไม่ หรือเปลี่ยนเป็นอาหารอย่างอื่น แทน นำอาหารไปให้ลูกค้าพร้อมกล่าวขอโทษที่ผิดพลาดและเกิดความล่าช้า ฝ่ายบริการจัดการคิดเงิน หรือตัดออกจากรายการแล้วแต่กรณี

#### 2. ลูกค้าชมเชย

ต้องกล่าวขอบคุณต่อหน้าลูกค้าอย่างนอบน้อม นำคำชมเชยเหล่านั้นแจ้งต่อพนักงานฝ่ายครัว ให้ทราบทันที

#### 3. การตำหนิเกี่ยวกับการบริการ

กล่าวขอโทษ ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ขอขอบคุณลูกค้าที่ให้คำแนะนำ ให้ สัญญาว่าจะนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง



## 6.7 การจ่ายเงินและรับเงินในระหว่างรอบการขาย

สำหรับภัตตาคารและการจัดเลี้ยงที่มีลูกค้าที่มากมายและมีความหลากหลายในการชำระเงิน และรับเงินระหว่างรอบการขาย ต้องใช้หลายวิธีการเพื่อให้บริการที่สะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ดังนี้

### 6.7.1 เงินสด

การรับและจ่ายเงินสดยังเป็นวิธีที่นิยมในภัตตาคารและงานจัดเลี้ยง สามารถติดตั้งจุดชำระเงินสดที่จุดขายหรือใช้พนักงานในการรับเงินที่โต๊ะของลูกค้า

### 6.7.2 บัตรเครดิต/บัตรเดบิต

การรับชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิตเป็นทางเลือกที่สะดวกสำหรับลูกค้าและมีความปลอดภัย สามารถใช้เครื่องรับชำระเงินที่ต่อกับระบบที่มีอยู่ในสถานที่

### 6.7.3 การโอนเงินออนไลน์

สำหรับงานจัดเลี้ยงหรือการสั่งอาหารล่วงหน้า ลูกค้าอาจต้องการชำระเงินผ่านการโอนเงินออนไลน์สามารถให้ลูกค้าโอนเงินผ่านบัญชีธุรกิจของร้านหรือผ่านแพลตฟอร์มการชำระเงินออนไลน์

### 6.7.4 จ่ายด้วยแอปพลิเคชัน

การใช้แอปพลิเคชันชำระเงินที่มีให้บริการ โดยเฉพาะในภัตตาคารหรือร้านอาหารที่มีการสั่งอาหารล่วงหน้า ลูกค้าสามารถชำระเงินผ่านแอปพลิเคชันและรับสิทธิ์ในการใช้บริการหรือสิทธิ์ส่วนลดการใช้หลายวิธีในการจ่ายเงินและรับเงินจะช่วยให้รองรับความต้องการและความสะดวกของลูกค้าได้มากที่สุด คำแนะนำที่ดีคือการประเมินลูกค้าและใช้วิธีการชำระเงินที่ตอบสนองต่อความต้องการและความสะดวก

## 6.8 การตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงินเมื่อปิดการขาย

เมื่อปิดการขายในภัตตาคารหรือการจัดเลี้ยง การตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงินเป็นขั้นตอนที่สำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าการทำธุรกรรมถูกต้องและทันเวลา ขั้นตอนตรวจสอบยอดธุรกรรมมีดังนี้

### 6.8.1 ตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน

ตรวจสอบใบเสร็จรับเงินทุกรายการเพื่อตรวจสอบยอดเงินที่ได้รับจากลูกค้า ตรวจสอบว่ามีรายการที่ไม่สมบูรณ์หรือขาดหายไปหรือไม่

### 6.8.2 บันทึกยอดขาย

บันทึกยอดขายทั้งหมดของวันโดยรวม รวมถึงยอดขายสุทธิหลังจากหักค่าใช้จ่ายทั้งหมด เช่น ค่าวัตถุดิบ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

### 6.8.3 ตรวจสอบยอดเงินในรอบการทำงาน

ตรวจสอบยอดเงินที่อยู่ในลิ้นชักหรือตู้เงินในรอบการทำงานเพื่อให้แน่ใจว่ายอดเงินตรงกับใบเสร็จรับเงินทั้งหมด

### 6.8.4 สรุปยอดธุรกรรม

สรุปยอดธุรกรรมทั้งหมดที่ทำไว้ในวันนั้น รวมถึงยอดขายทั้งหมด ยอดเงินสด และยอดเงินที่รับผ่านวิธีการชำระเงินอื่น ๆ

### 6.8.5 ตรวจสอบความถูกต้อง

ตรวจสอบว่ายอดเงินที่บันทึกมีความถูกต้องและเป็นไปตามความเป็นจริงหรือไม่ โดยตรวจสอบข้อมูลระหว่างใบเสร็จรับเงินและบันทึกยอดขาย

### 6.8.6 รายงานยอดธุรกรรม

สร้างรายงานยอดธุรกรรมทางการเงินทั้งหมดเพื่อการบัญชีและการตรวจสอบในอนาคต

## 6. แบบฝึกหัด/แบบทดสอบ

### แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 6

ขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

1. การเริ่มบริการแบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ได้แก่ขั้นตอนใดบ้าง
2. ลูกค้าที่มาใช้บริการภัตตาคารแบ่งออกเป็นกี่ประเภท ได้แก่ลูกค้าประเภทใดบ้าง
3. จงอธิบายขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร
4. การเสิร์ฟเครื่องดื่มแบ่งออกเป็นกี่ประเภท ได้แก่ประเภทใดบ้าง
5. ปัจจุบันลูกค้าสามารถชำระค่าบริการอาหารและเครื่องดื่มผ่านช่องทางใดได้บ้าง
6. จงสรุปขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
7. จงยกตัวอย่างเทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร มา 5 เทคนิค
8. จงยกตัวอย่างปัญหาในการต้อนรับลูกค้า พร้อมแนวทางการแก้ปัญหา

### แบบทดสอบบทเรียนที่ 6

#### ขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. บุคคลชั้นสูงในสังคมจัดเป็นลูกค้าประเภทใด
 

ก. ลูกค้าประจำ	ข. ลูกค้าสำคัญ
ค. ลูกค้าชั้นสูง	ง. ลูกค้าบุคคลพิเศษ
2. ลูกค้าประเภทใดที่พนักงานต้อนรับควรให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ แต่ไม่ควรแสดงความสงสารหรือเห็นใจมากเกินไป
 

ก. ลูกค้าเด็กเล็ก	ข. ลูกค้าผู้สูงอายุ
ค. ลูกค้าพิการ	ง. ลูกค้า VIP
3. ขั้นตอนใดควรทำหลังจากคลี่ผ้าเช็ดปากให้ลูกค้าแล้ว
 

ก. รินน้ำเย็นลงในแก้ว	ข. นำเสนอรายการอาหาร
ค. รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	ง. ส่งรายการอาหารให้แผนกครัว
4. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของครัว
 

ก. ครัวเย็น (Cold Kitchen) เป็นครัวที่ทำขนมอบ	ข. ครัวร้อน (Hot Kitchen) เป็นครัวอาหารร้อน เช่น สเต็ก
ค. แผนกสจ๊วต (Steward) เป็นแผนกเตรียมงาน ถ้วย แก้ว	ง. ห้องแพนทรี (Pantry) เป็นที่จัดเตรียมน้ำผลไม้ ชา กาแฟ
5. การเสิร์ฟแบบใดพนักงานต้องถือจานให้ได้ 3-4 ใบในขณะเดียวกัน
 

ก. การเสิร์ฟแบบอังกฤษ	ข. การเสิร์ฟแบบอเมริกัน
ค. การเสิร์ฟแบบฝรั่งเศส	ง. การเสิร์ฟอาหารจากรถเข็น
6. ข้อใดคือเทคนิคการเปิดขวดไวน์ขาว
 

ก. ใส่ขวดไวน์ลงในตะกร้าหาวาย	ข. เปิดด้วยมือเปล่าไม่นิยมใช้เครื่องมือใด ๆ
ค. เมื่อจะต้องรินไวน์ห้ามยกขวดออกจากตะกร้า	ง. ขั้นตอนเปิดไวน์ต้องกระทำในถังแช่ไวน์ตลอดเวลา
7. ข้อใดหมายถึงพนักงานผู้เชี่ยวชาญไวน์
 

ก. Bartender	ข. Waiter
ค. Sommelier	ง. Steward
8. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการนำลูกค้าไปที่โต๊ะอาหาร
 

ก. พนักงานต้อนรับจะนำลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร	ข. พนักงานต้อนรับควรเดินนำหน้าลูกค้าเล็กน้อย
ค. เมื่อลูกค้ามาถึงโต๊ะอาหารแล้วต้องเลื่อนเก้าอี้ให้นั่ง	ง. หากเป็นลูกค้าชาวต่างชาติควรถามว่า "Are you smoker?"
9. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการคลี่ผ้าเช็ดปากให้ลูกค้า
 

ก. คลี่ผ้าเช็ดปากให้เจ้าภาพเป็นคนแรก	ข. เข้ายืนทางขวาของลูกค้าแล้วหยิบผ้าเช็ดปากด้วยมือขวา
ค. จับมุมผ้าเช็ดปากสะบัดเบา ๆ ให้ออกมาในลักษณะสามเหลี่ยม	ง. วางพาดบนตักของลูกค้าอย่างสุภาพให้ด้านยาวสามเหลี่ยมชิดลำตัวของลูกค้า

10. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับเทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร
  - ก. บริการผู้สูงอายุ เด็ก หรือสภาพสตรีก่อนเสมอ
  - ข. ในขณะที่ฟังคำสั่งหรือพูดกับผู้รับบริการควรยืนประชิดใกล้ตัว
  - ค. หมั่นดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแบบของตนเอง
  - ง. หยิบภาชนะเพื่อการบริการให้ถูกวิธีโดยระวังเรื่องสุขอนามัยเป็นหลัก

## 7. เอกสารอ้างอิง

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

## 8. ภาคผนวก (เฉลยแบบฝึกหัด เฉลยแบบทดสอบ ฯ)

### เฉลยแบบฝึกหัดบทเรียนที่ 6

#### ขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

#### คำสั่ง จงตอบคำถามต่อไปนี้ให้ถูกต้อง

#### 1. การเริ่มบริการแบ่งออกเป็นกี่ขั้นตอน ได้แก่ขั้นตอนใดบ้าง

10 ขั้นตอน ดังนี้

1. แบ่งประเภทลูกค้า 2. ต้อนรับลูกค้า 3. นำไปที่โต๊ะอาหาร 4. คลี่ผ้าเช็ดปาก 5. รินน้ำเย็นลงในแก้ว
6. นำเสนอรายการอาหาร 7. รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม 8. ทบทวนคำสั่ง 9. ข้อควรระวังในการยืน
10. ส่งรายการอาหารให้แผนกครัว

#### 2. ลูกค้าที่มาใช้บริการภัตตาคารแบ่งออกเป็นกี่ประเภท ได้แก่ลูกค้าประเภทใดบ้าง

- 7 ประเภท ได้แก่ 1. ลูกค้าประจำ 2. ลูกค้าสำคัญ 3. ลูกค้านักท่องเที่ยว 4. ลูกค้าพิธีการ
5. ลูกค้าสูงอายุ 6. ลูกค้าเด็กเล็ก 7. ลูกค้าอื่น ๆ

#### 3. จงอธิบายขั้นตอนการเสิร์ฟอาหาร

1. การรับอาหารจากครัว
2. การยกภาชนะมาบริการที่โต๊ะของลูกค้า
3. การเข้าเสิร์ฟอาหาร
4. การถอนจานอาหารและอุปกรณ์เครื่องใช้

#### 4. การเสิร์ฟเครื่องดื่มแบ่งออกเป็นกี่ประเภท ได้แก่ประเภทใดบ้าง

3 ประเภท ได้แก่

1. การเปิดขวดและการเสิร์ฟไวน์
2. การเสิร์ฟเครื่องดื่มอื่น ๆ
3. การเสิร์ฟชากาแฟ

#### 5. ปัจจุบันลูกค้าสามารถชำระค่าบริการอาหารและเครื่องดื่มผ่านช่องทางใดได้บ้าง

1. ลูกค้าชำระเป็นเงินสด
2. ลูกค้าขอลงบัญชี
3. ลูกค้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต
4. ขั้นตอนหลังแขกใช้บริการในห้องอาหาร

#### 6. จงสรุปขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. ให้การต้อนรับลูกค้าและพาลูกค้าไปนั่งที่โต๊ะอาหาร
2. คลี่ผ้าเช็ดปากให้ลูกค้า
3. เสิร์ฟน้ำเย็น
4. รับคำสั่งเครื่องดื่มก่อนอาหารและนำมาเสิร์ฟ

5. เสิร์ฟขนมปังและเนย
6. นำเมนูมาให้ลูกค้า เสนอแนะรายการอาหารพิเศษ และแจ้งรายการอาหารที่เปลี่ยนแปลง ให้เวลาลูกค้าในการเลือกสั่ง
7. รับคำสั่งอาหาร ตั้งแต่อาหารจานแรกถึงอาหารจานหลัก
8. เสนอรายการเครื่องดื่มพร้อมอาหาร (wine list)
9. นำคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มไปที่ครัวและบาร์ และนำไปให้พนักงานเก็บเงิน
10. จัดเครื่องมือเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารให้ตรงกับอาหารที่ลูกค้าสั่ง ตั้งแต่จาน แรกจนถึงจานหลัก
11. เสิร์ฟอาหารจานแรก เก็บจานอาหารจานแรกเมื่อลูกค้ารับประทานเสร็จแล้ว
12. เสิร์ฟและเก็บจานอาหารถึงอาหารจานหลัก (ระหว่างนี้ควรเอาใจใส่ด้วยการรินเครื่องดื่ม เพิ่ม เสิร์ฟสลัด  
ถามรสชาติของอาหารจานหลัก)
13. เก็บจานเล็ก จานสลัด เนย และเครื่องปรุงต่าง ๆ เปลี่ยนที่เช็ชบูทรี (ถ้าจำเป็น)
14. ปิดกวาดเศษขนมปัง เศษอาหารบนโต๊ะ (crumb down) ที่อยู่ตรงหน้าลูกค้า โดยใช้ service cloth และ service plate
15. เสนอรายการของหวาน และเสนอรายการเครื่องดื่มที่ดื่มพร้อมของหวาน
16. รับคำสั่งของหวาน หรือคำสั่งเนยแข็ง
17. จัดเครื่องมือสำหรับของหวาน
18. เสิร์ฟเครื่องดื่มที่ดื่มพร้อมของหวาน (dessert wine) หรือเครื่องดื่มอื่นที่ลูกค้าสั่ง
19. เสิร์ฟของหวาน หรือเนยแข็ง
20. รับคำสั่ง ชา กาแฟ และ/หรือเครื่องดื่มหลังอาหาร หรือเสนอโดยใช้ liqueur trolley
21. นำคำสั่งชา กาแฟ ไปห้องครัว หรือห้องเครื่องดื่มร้อน และนำไปให้พนักงานเก็บเงิน และเสิร์ฟเครื่องดื่มหลังอาหาร (ถ้าลูกค้าสั่ง)
22. เก็บจานของหวาน
23. เสิร์ฟชา กาแฟ พร้อมเครื่องปรุง และขนมปังกรอบชิ้นเล็ก ๆ (petit fours) และเสนอชา หรือกาแฟเพิ่ม
24. เตรียมตรวจสอบรายการอาหารในใบเรียกเก็บเงิน พับใส่ bill folder หรือใส่ถาดเล็ก (side plate)

## 7. จงยกตัวอย่างเทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร มา 5 เทคนิค

1. สร้างความยิ้มแย้มแจ่มใสบนใบหน้าเสมอ ความยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมารยาทขั้นแรกๆ ที่ พนักงานพึงปฏิบัติเป็นการแสดงออกถึงความยินดีเต็มใจให้บริการ
2. เมื่อถูกเรียกหรือผู้รับบริการต้องการเข้าไปหา ต้องรีบเข้าไปในทันที หากกำลังปฏิบัติ ภารกิจค้างอยู่ ต้องแสดงการตอบรับให้ผู้รับบริการทราบก่อน มิใช่เฉยเมย
3. ใช้วาจาสุภาพ มีหางเสียงไม่ห้วน มีคำลงท้าย
4. ในขณะที่ฟังคำสั่งหรือพูดกับผู้รับบริการ ควรยืนห่างพอประมาณ ไม่ยื่นประชิดใกล้ตัว ผู้รับบริการมากเกินไป สบตาผู้รับบริการ แสดงความสนใจ และตั้งใจฟังจนกว่าผู้รับบริการจะพูดจบ
5. ไม่แสดงความสนใจในเรื่องที่ผู้รับบริการกำลังสนทนากันในขณะที่รับประทานอาหาร และไม่พูดจาสอดแทรก โดยผู้รับบริการไม่ได้ถามโดยเด็ดขาด
6. หยิบภาชนะเพื่อการบริการให้ถูกวิธี โดยระวังเรื่องสุขอนามัยเป็นหลัก
7. ในการเข้าไปเสิร์ฟหรือจัดจังหวะทุกครั้ง ต้องกล่าวขอโทษผู้รับบริการก่อนทุกครั้ง นอกจากจะเป็นมารยาทในการจัดจังหวะผู้อื่นแล้ว ยังเป็นการเตือนให้ผู้รับบริการทราบก่อนล่วงหน้าเพื่อไม่ให้เกิดการหันมาชน จนเกิดอันตรายได้ เช่น การเสิร์ฟอาหารที่ร้อน ๆ หรือหันมาชนแก้วเครื่องดื่มที่กำลังเสิร์ฟตกหล่น

8. อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น อาหารที่ใส่ภาชนะปิดฝามาเสิร์ฟ เช่น ต้มยำที่อยู่ในโถมีฝา ปิด ควรเปิดฝาให้ผู้รับบริการทุกครั้ง
9. อย่าใช้มือหยิบจับหรือถูกต้องอาหาร ควรจัดหาเครื่องมือช่วย เช่น คีม ทัพพี หรือ ช้อน เตรียมให้เรียบร้อย
10. การเสิร์ฟอาหารที่ผู้รับประทานอาหารร่วมกัน เช่น กับข้าวหรืออาหารไทยต้องใส่ช้อน กลางทุกครั้ง ไม่ว่าผู้รับบริการจะรับหรือไม่
11. หมั่นคอยดูแลโต๊ะอาหารให้สะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่เสมอ เก็บจานหรือภาชนะที่ไม่ใช้ออก
12. อย่าคุยเล่นกันในกลุ่มพนักงานขณะปฏิบัติงาน เพราะแสดงถึงการไม่ให้เกียรติแก่แขก
13. อย่าขบเคี้ยวสิ่งใด ๆ ในปากขณะบริการ เช่น หมากฝรั่ง หรือลูกอม
14. บริการผู้สูงอายุ เด็ก หรือสภาพสตรีก่อนเสมอ
15. หมั่นดูแลรักษาความสะอาดของร่างกาย และเครื่องแบบของตนเอง

### 8. จงยกตัวอย่างปัญหาในการต้อนรับลูกค้า พร้อมแนวทางการแก้ปัญหา

- 1) ลูกค้ามาก่อนเวลาเปิดห้องอาหารแจ้งและปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยท่าทางที่สุภาพถึงเวลาเปิดร้าน
- 2) ลูกค้าที่มาใกล้เวลาปิดร้านปฏิบัติกับลูกค้าด้วยกิริยาท่าทางปกติ ไม่เร่งรีบ
- 3) ลูกค้าที่มีเด็กมาด้วยจัดเก้าอี้ทรงสูงสำหรับเด็ก เก็บอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีอยู่หน้าเด็กออกให้หมด นำน้ำมาเสิร์ฟให้เด็กก่อนโดยใช้แก้วพลาสติก แจ้งต่อผู้ปกครองถึงอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้

### เฉลยแบบทดสอบบทเรียนที่ 6

#### ขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

คำสั่ง จงทำเครื่องหมาย (X) หน้าคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. บุคคลชั้นสูงในสังคมจัดเป็นลูกค้าประเภทใด
 

ก. ลูกค้าประจำ	ข. ลูกค้าสำคัญ
ค. ลูกค้าชั้นสูง	ง. ลูกค้าบุคคลพิเศษ
2. ลูกค้าประเภทใดที่พนักงานต้อนรับควรให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ แต่ไม่ควรแสดงความสงสารหรือเห็นใจมากเกินไป
 

ก. ลูกค้าเด็กเล็ก	ข. ลูกค้าผู้สูงอายุ
ค. ลูกค้าพิการ	ง. ลูกค้า VIP
3. ขั้นตอนใดควรทำหลังจากคลี่ผ้าเช็ดปากให้ลูกค้าแล้ว
 

ก. รินน้ำเย็นลงในแก้ว	ข. นำเสนอรายการอาหาร
ค. รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม	ง. ส่งรายการอาหารให้แผนกครัว
4. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับความรับผิดชอบของครัว
 

ก. ครัวเย็น (Cold Kitchen) เป็นครัวที่ทำขนมอบ
ข. ครัวร้อน (Hot Kitchen) เป็นครัวอาหารร้อน เช่น สเต็ก
ค. แผนกสจ๊วต (Steward) เป็นแผนกเตรียมงาน ถ้วย แก้ว
ง. ห้องแพนทรี (Pantry) เป็นที่จัดเตรียมน้ำผลไม้ ชา กาแฟ
5. การเสิร์ฟแบบใดพนักงานต้องถือจานให้ได้ 3-4 ใบในขณะเดียวกัน
 

ก. การเสิร์ฟแบบอังกฤษ	ข. การเสิร์ฟแบบอเมริกัน
ค. การเสิร์ฟแบบฝรั่งเศส	ง. การเสิร์ฟอาหารจากรถเข็น

6. ข้อใดคือเทคนิคการเปิดขวดไวน์ขาว

ก. ใส่ขวดไวน์ลงในตะกร้าหาวาย

ค. เมื่อจะต้องรินไวน์ห้ามยกขวดออกจากตะกร้า

ข. เปิดด้วยมือเปล่าไม่นิยมใช้เครื่องมือใด ๆ

ง. ขั้นตอนเปิดไวน์ต้องกระทำในถังแช่ไวน์ตลอดเวลา

7. ข้อใดหมายถึงพนักงานผู้เชี่ยวชาญไวน์

ก. Bartender

ข. Waiter

ค. Sommelier

ง. Steward

8. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการนำลูกค้าไปที่โต๊ะอาหาร

ก. พนักงานต้อนรับจะนำลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร

ข. พนักงานต้อนรับควรเดินนำหน้าลูกค้าเล็กน้อย

ค. เมื่อลูกค้ามาถึงโต๊ะอาหารแล้วต้องเลื่อนเก้าอี้ให้นั่ง

ง. หากเป็นลูกค้าชาวต่างชาติควรถามว่า “Are you smoker?”

9. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับการคลี่ผ้าเช็ดปากให้ลูกค้า

ก. คลี่ผ้าเช็ดปากให้เจ้าภาพเป็นคนแรก

ข. เข้ายืนทางขวาของลูกค้าแล้วหยิบผ้าเช็ดปากด้วยมือขวา

ค. จับมุมผ้าเช็ดปากสะบัดเบา ๆ ให้ออกมาในลักษณะสามเหลี่ยม

ง. วางพาดบนตักของลูกค้าอย่างสุภาพให้ด้านยาวสามเหลี่ยมชิดลำตัวของลูกค้า


10. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับเทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร

ก. บริการผู้สูงอายุ เด็ก หรือสุขภาพสตรีก่อนเสมอ

ข. ในขณะที่ฟังคำสั่งหรือพูดกับผู้รับบริการควรยืนประชิดใกล้ตัว

ค. หมั่นดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแบบของตนเอง

ง. หยิบภาชนะเพื่อการบริการให้ถูกวิธีโดยระวังเรื่องสุขอนามัยเป็นหลัก

	<b>กิจกรรมการเรียนรู้ที่ 6</b>	หน่วยที่...6...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...13-17...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 งานขั้นตอนการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	ทฤษฎี.....10...ชม. ปฏิบัติ.....10...ชม.
ชื่อเรื่อง งานขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน
2. ผลการสัมภาษณ์
3. ผลการประเมิน

#### 2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

### 3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

### 4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

1. อธิบายขั้นตอนและวิธีการเริ่มบริการอาหาร การเสิร์ฟอาหาร และการเสิร์ฟเครื่องดื่มได้
2. อธิบายวิธีการชำระเงิน การจ่ายเงินและรับเงินในระหว่างรอบการขายได้
3. บอกเทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหารได้
4. ระบุปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและบอกแนวทางการแก้ปัญหาได้
5. อธิบายวิธีและตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงินเมื่อปิดการขายได้
6. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

### 5. สารการเรียนรู้

1. การเริ่มบริการ
2. การเสิร์ฟอาหาร
3. การเสิร์ฟเครื่องดื่ม
4. การชำระเงิน
5. เทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร
6. ปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและแนวทางการแก้ปัญหา
7. หลักการปฏิบัติอาหาร

### 6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

### 7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

#### กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 6

เรื่อง ขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

#### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาค้นคว้าขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
2. ฝึกปฏิบัติการจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
3. ฝึกปฏิบัติขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม
4. ร่วมกันปรึกษาหารือ แลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน

#### คำชี้แจง

1. ให้นักเรียนจับกลุ่ม 3 คน
2. ฝึกการจัดโต๊ะอาหารค่ำแบบยุโรป สำหรับลูกค้า 2 ท่าน
3. ทำเมนู Set Menu อาหาร 2 ที่
4. สาธิตขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ดังนี้

- 4.1 การเริ่มบริการ
- 4.2 การเสิร์ฟอาหาร
- 4.3 การเสิร์ฟเครื่องดื่ม
- 4.4 การชำระเงิน
5. เชิญผู้รับบริการมา 2 ท่าน
6. เมื่อบริการเสร็จแล้ว รับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและอาร์ยผู้สอบ

#### 8. สรุปและวิจารณ์ผล


ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

#### 9.การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

#### 10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

	<b>ใบงานที่ 6</b>	หน่วยที่...6...
	รหัสวิชา...20701-2021.....ชื่อวิชา...ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)	สอนครั้งที่...13-17...
	ชื่อหน่วยการเรียนรู้ที่ 6 งานขั้นตอนการบริการอาหารและ เครื่องดื่ม	ทฤษฎี.....10...ชม. ปฏิบัติ.....10...ชม.
ชื่อเรื่อง งานขั้นตอนการบริการอาหารและเครื่องดื่ม		

### 1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหน่วยการเรียนรู้

มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องมืออาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงทั่วไป รูปแบบของการบริการอาหารและเครื่องดื่ม การจัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานอาชีพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2. อ้างอิงมาตรฐาน/เชื่อมโยงกลุ่มอาชีพ

2.1 มาตรฐานคุณวุฒิวิชาชีพ หน่วยงาน สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์กรมหาชน) รหัส 2.01.004, 2.01.016 , 2.15.055 อาชีพพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ระดับ 1,3

#### 1) เกณฑ์การปฏิบัติงาน

- 1.1 ระบุรายการอาหารในเมนูที่จะให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.2 ระบุเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.3 จำแนกความแตกต่างระหว่างการให้บริการแบบเป็นทางการและกึ่งทางการ
- 1.4 เตรียมพร้อมพื้นที่รับประทานอาหารสำหรับการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.5 จัดเตรียมโต๊ะให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการแบบเป็นทางการ
- 1.6 ปรับเปลี่ยนสิ่งปกคลุมโต๊ะให้สอดคล้องกับรายการสั่งอาหารของลูกค้า
- 1.7 เลือกอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็นเพื่อดำเนินการให้บริการแบบเป็นทางการตามคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.8 รวบรวมและตรวจสอบรายการอาหารจากครัวให้สอดคล้องกับคำสั่งซื้อที่ได้รับ
- 1.9 เคลื่อนย้ายสิ่งของจากครัวไปยังโต๊ะอาหารและนำเสนอให้กับลูกค้า
- 1.10 บริการเสิร์ฟอาหารให้กับลูกค้า
- 1.11 บริการเสิร์ฟเครื่องดื่มให้กับลูกค้า
- 1.12 สนทนากับลูกค้าทั้งระหว่างการให้บริการและภายหลังการ ให้บริการแบบเป็นทางการเพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดี

#### 2) วิธีประเมิน

1. ข้อสอบข้อเขียน
2. การสัมภาษณ์
3. การสังเกตการณ์ ณ สถานที่ปฏิบัติงาน การสาธิตการปฏิบัติงาน
4. การจำลองสถานการณ์

#### 3) หลักฐานการปฏิบัติงาน (Performance Evidence)

1. ผลการสัมภาษณ์
2. ผลการสังเกตการณ์ ณ หน่วยงานจริง
3. ผลการสาธิตการปฏิบัติงาน
4. ผลการประเมินจากโครงการที่รับผิดชอบ
5. ผลการจำลองสถานการณ์และบทบาทสมมติ

#### 4) หลักฐานความรู้ (Knowledge Evidence)

1. ผลสอบข้อเขียน

- 2. ผลการสัมภาษณ์
- 3. ผลการประเมิน

2.2 บูรณาการกลุ่มอาชีพ –

3. สมรรถนะประจำหน่วย

แสดงความรู้เกี่ยวกับการจัดงานเลี้ยง รูปแบบ ประเภท ลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง ขั้นตอนการจัดงานเลี้ยง และการประสานงานกับส่วนอื่น ๆ เพื่อปฏิบัติงานภัตตาคารและงานจัดเลี้ยงในโรงแรมตามมาตรฐาน

4. จุดประสงค์เชิงพฤติกรรม

- 1. อธิบายขั้นตอนและวิธีการเริ่มบริการอาหาร การเสิร์ฟอาหาร และการเสิร์ฟเครื่องดื่มได้
- 2. อธิบายวิธีการชำระเงิน การจ่ายเงินและรับเงินในระหว่างรอบการขายได้
- 3. บอกเทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหารได้
- 4. ระบุปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและบอกแนวทางการแก้ปัญหาได้
- 5. อธิบายวิธีและตรวจสอบยอดธุรกรรมทางการเงินเมื่อปิดการขายได้
- 6. มีเจตคติและกิจนิสัยที่ดีในการเรียนรู้ สนใจใฝ่รู้ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ

5. สารการเรียนรู้

- 1. การเริ่มบริการ
- 2. การเสิร์ฟอาหาร
- 3. การเสิร์ฟเครื่องดื่ม
- 4. การชำระเงิน
- 5. เทคนิคของพนักงานในการจัดเลี้ยงอาหาร
- 6. ปัญหาที่พบในการจัดเลี้ยงและแนวทางการแก้ปัญหา
- 7. หลักการปฏิบัติอาหาร

6. คำแนะนำ/ข้อควรระวัง

ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม

7. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ใบงานหน่วยการเรียนรู้ที่ 6

คำชี้แจง: ให้นักเรียนอธิบายการเปิดขวดไวน์ ตามภาพที่กำหนดให้



1 .....



2 .....



3



4



5



6

### 8. สรุปและวิจารณ์ผล

ครูและนักเรียนร่วมกันสรุปเนื้อหา

### 9. การประเมินผล

นักเรียนต้องได้ผลการประเมินไม่ต่ำกว่าร้อยละ 60 และหากไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินจะต้อง ปฏิบัติงานใหม่

### 10. เอกสารอ้างอิง /เอกสารค้นคว้าเพิ่มเติม

อนิรุทธิ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย



วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

ข้อสอบปลายภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568

ชื่อวิชา ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง รหัสวิชา 20701-2021 เวลา 1 ชั่วโมง  
แผนกวิชา การโรงแรม ระดับชั้น ปวช.2 ผู้ออกข้อสอบ ครูอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

### คำชี้แจง

1. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ
2. หากทุจริตในการทำข้อสอบ ปรับตกทันทีไม่ว่ากรณีใดๆ

1. ข้อใดคือค็อกคอฟฟี่ช้อปปิ้งแห่งแรกของประเทศไทย
 

ก. กาแฟโอเรียนเต็ล	ข. กาแฟนรสิงห์
ค. กาแฟพีชเซอร์	ง. กาแฟโอโยธยา
2. หากภัตตาคารมีการจัดการและควบคุมกิจการที่ดี จะส่งผลอย่างไรต่อกิจการ
 

ก. เพิ่มความหลากหลายในการบริการ	ข. นำมาซึ่งผลกำไรจากการลงทุน
ค. สร้างความจงรักภักดีต่อผู้ใช้บริการ	ง. ทำให้ร้านอาหารมีชื่อเสียงระดับโลก
3. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี
 

ก. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว	ข. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก
ค. ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง ขณะปฏิบัติหน้าที่	ง. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาตบต่อนหน้าแขก
4. ภัตตาคารในข้อใดมีลักษณะเป็นเคาเตอร์และที่นั่งที่จัดเป็นช่อง
 

ก. ค็อกคอฟฟี่ช้อปปิ้ง	ข. คาเฟ่ที่เรีย
ค. กูร์เมต์ภัตตาคาร	ง. ภัตตาคารแบบครอบครัว
5. ข้อใดคือความหมายของภัตตาคาร
 

ก. สถานที่ให้บริการห้องที่พัก	ข. สถานที่ให้บริการเช่าอาคาร
ค. จุดหลักของการบริการในโรงแรม	ง. สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
6. ใครคือบิดาแห่งการครัว
 

ก. Auguste Escoffier	ข. Albert Einstein
ค. Mahatma Gandhi	ง. Mikhail Gorbachev
7. ข้อใดไม่ใช่หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
 

ก. Good Value	ข. Good Community
ค. Good Friendly Service	ง. Good Food and Beverages
8. ข้อใดคือ Ethnic Restaurants
 

ก. ภัตตาคารบุฟเฟต์	ข. ภัตตาคารนานาชาติ
ค. ภัตตาคารเชิงธุรกิจ	ง. ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ
9. ข้อใดคือองค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารด้าน Organizing
 

ก. การควบคุม	ข. การวางแผนที่ดี
--------------	-------------------









วิทยาลัยเทคนิคบ้านค่าย

เฉลยข้อสอบปลายภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2568

ชื่อวิชา ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง รหัสวิชา 20701-2021 เวลา 1 ชั่วโมง  
แผนกวิชา การโรงแรม ระดับชั้น ปวช.2 ผู้ออกข้อสอบ ครูอิสราภรณ์ สำราญจิตต์

### คำชี้แจง

1. เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุด ทำเครื่องหมาย X ลงในช่องของกระดาษคำตอบ
2. หากทุจริตในการทำข้อสอบ ปรับบทหนักที่ไม่ว่ากรณีใดๆ

1. ข้อใดคือค็อกคอฟฟี่ช้อปปิ้งแห่งแรกของประเทศไทย
 

ก. กาแฟโอเรียนเต็ล	ข. กาแฟนรสิงห์
ค. กาแฟพีชเซอร์	ง. กาแฟโอโยธา
2. หากภัตตาคารมีการจัดการและควบคุมกิจการที่ดี จะส่งผลอย่างไรต่อกิจการ
 

ก. เพิ่มความหลากหลายในการบริการ	ข. นำมาซึ่งผลกำไรจากการลงทุน
ค. สร้างความจงรักภักดีต่อผู้ใช้บริการ	ง. ทำให้ร้านอาหารมีชื่อเสียงระดับโลก
3. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับคุณสมบัติของพนักงานบริการภัตตาคารที่ควรมี
 

ก. เล็บมือสะอาด ผู้ชายไม่ควรไว้เล็บยาว	ข. รักษาฟันให้สะอาด อย่าให้มีกลิ่นปาก
ค. ใช้น้ำหอมกลิ่นแรง ขณะปฏิบัติหน้าที่	ง. ห้ามเอามือเสยผม ลูบหน้าตาตบต่อนหน้าแขก
4. ภัตตาคารในข้อใดมีลักษณะเป็นเคาเตอร์และที่นั่งที่จัดเป็นช่อง
 

ก. ค็อกคอฟฟี่ช้อปปิ้ง	ข. คาเฟ่ที่เรีย
ค. กูร์เมต์ภัตตาคาร	ง. ภัตตาคารแบบครอบครัว
5. ข้อใดคือความหมายของภัตตาคาร
 

ก. สถานที่ให้บริการห้องที่พัก	ข. สถานที่ให้บริการเช่าอาคาร
ค. จุดหลักของการบริการในโรงแรม	ง. สถานที่ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม
6. ใครคือบิดาแห่งการครัว
 

ก. Auguste Escoffier	ข. Albert Einstein
ค. Mahatma Gandhi	ง. Mikhail Gorbachev
7. ข้อใดไม่ใช่หลักการสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร
 

ก. Good Value	ข. Good Community
ค. Good Friendly Service	ง. Good Food and Beverages
8. ข้อใดคือ Ethnic Restaurants
 

ก. ภัตตาคารบุฟเฟต์	ข. ภัตตาคารนานาชาติ
ค. ภัตตาคารเชิงธุรกิจ	ง. ภัตตาคารเฉพาะกลุ่มเชื้อชาติ

9. ข้อใดคือองค์ประกอบของการจัดการภัตตาคารด้าน Organizing
- ก. การควบคุม  
ข. การวางแผนที่ดี  
ค. การแนะนำหรือการสั่งงาน  
ง. การจัดระเบียบงานที่เหมาะสม
10. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับหลักการจัดการภัตตาคารด้านสภาพแวดล้อมที่ดี
- ก. ตกแต่งอย่างสวยงาม  
ข. การจัดการดีเยี่ยม  
ค. มารยาทของผู้ให้บริการ  
ง. ความสุภาพอ่อนโยน
11. ข้อใดไม่ใช่บุคลากรฝ่ายปฏิบัติงานในการจัดเลี้ยง
- ก. หัวหน้าบริการ  
ข. ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง  
ค. หัวหน้าพ่อครัว  
ง. เจ้าหน้าที่ต้อนรับแขกฝ่ายจัดเลี้ยง
12. งานจัดเลี้ยงแบบใดไม่มีโต๊ะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร
- ก. งานเลี้ยงแบบบุฟเฟ่ต์  
ข. งานจัดเลี้ยงแบบโต๊ะจีน  
ค. งานจัดเลี้ยงแบบค็อกเทล  
ง. งานจัดเลี้ยงแบบไม่เป็นทางการ
13. การจัดเลี้ยงงานวันเกิดจัดอยู่ในวัตถุประสงค์ใดของการจัดเลี้ยง
- ก. วัตถุประสงค์ส่วนบุคคล  
ข. วัตถุประสงค์ทางสังคม  
ค. วัตถุประสงค์ทางจิตวิทยา  
ง. วัตถุประสงค์ทางธุรกิจ
14. ข้อใดกล่าวผิดเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของงานจัดเลี้ยง
- ก. แต่ละงานมีลักษณะเฉพาะ  
ข. ความเปลี่ยนแปลงของกระแสตลาด  
ค. เวลาส่วนใหญ่หมดไปกับการความต้องการของลูกค้า  
ง. ราคาในการจัดเลี้ยงแต่ละงานสามารถขายเท่ากันได้
15. ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับการจัดเลี้ยงอาหารแบบเป็นพิธี
- ก. อาหารจัดเลี้ยงไม่เกิน 6 รายการ  
ข. เริ่มต้นด้วยกับแกล้มเย็นและร้อน  
ค. แบบนั่งกับพื้นจัดสำหรับเฉพาะคน  
ง. อาหารควาสุดท้ายจะเสิร์ฟเป็นชุด
16. ข้อใดไม่ใช่ลักษณะการจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟ่ต์ (Buffet)
- ก. จัดอาหารลงถาดหรือจานใหญ่ ๆ  
ข. จัดอาหารทุกชนิดพร้อมอุปกรณ์  
ค. ถ้าอาหารหมดต้องรีบเอามาเติม  
ง. อาหารที่ไม่ชอบไม่สามารถปฏิเสธได้
17. ธุรกิจใดมีหน้าที่วางแผนและคิดรูปแบบการจัดงานเลี้ยง
- ก. Tour Agent  
ข. Charter Flight  
ค. Event Organizer  
ง. Wellness Center
18. On-Premise-Catering หมายถึงสิ่งใด
- ก. การจัดเลี้ยงในสถานที่  
ข. การจัดเลี้ยงนอกสถานที่  
ค. งานจัดเลี้ยงแบบพิธีการ  
ง. งานจัดเลี้ยงแบบไม่เป็นพิธีการ
19. การจัดเลี้ยงแบบใดบริการอาหารอย่างน้อย 8 อย่างขึ้นไป
- ก. การเลี้ยงอาหารแบบไทย  
ข. การเลี้ยงอาหารแบบโต๊ะจีน  
ค. การเลี้ยงอาหารแบบญี่ปุ่น  
ง. การเลี้ยงอาหารแบบตะวันตกกลาง
20. องค์กรใดมีศักยภาพจัดเลี้ยงเหมือนกับโรงแรมได้เปรียบในเรื่องพื้นที่ในการจัดงาน
- ก. Restaurant  
ข. Banquet room  
ค. Catering service  
ง. Convention Center
21. เครื่องดื่มใดที่ได้จากการหมัก
- ก. วิสกี้ (Whisky)  
ข. วอดก้า (Vodka)  
ค. เบียร์ (Beer)  
ง. ลิเคียว (Liqueur)





## บรรณานุกรม

อนิรุทธิ์ เจริญสุข. (2568). ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet). ศูนย์หนังสือเมืองไทย

ภาคผนวก ก

แบบประเมินความสามารถในการปฏิบัติงาน/ผลลัพธ์การเรียนรู้/สมรรถนะรายวิชา

ชื่อ-สกุลผู้เรียน ..... รหัสนักศึกษา .....

รายวิชา ภัตตาคารและการจัดเลี้ยง (Restaurant and Banquet)

รหัสวิชา 20701-2021

กลุ่มอาชีพ การโรงแรม

1. ผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ประเมิน (เลือกหรือระบุผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้อง)

มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยง หลักการดำเนินการ รูปแบบภัตตาคารและการจัดเลี้ยง

เตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง บริการเสิร์ฟอาหารในงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยง

มีคุณธรรมจริยธรรม มีความรับผิดชอบ มีเจตคติเชิงบวกในการทำงาน  สามารถปฏิบัติเกี่ยวกับงานภัตตาคารและการจัดเลี้ยงแผนการเตรียมการให้บริการแบบเป็นทางการ (Silver Service) ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง บริการเสิร์ฟอาหาร จัดเตรียมพื้นที่ขายหน้าร้าน

2. ด้านที่ประเมิน

ด้านการประเมิน	ระดับคะแนน 4 (ดีเยี่ยม)	ระดับคะแนน 3 (ดี)	ระดับคะแนน 2 (พอใช้)	ระดับคะแนน 1 (ต้องปรับปรุง)
ความรู้/ความเข้าใจเนื้อหา				
ทักษะการปฏิบัติงาน				
ความคิดสร้างสรรค์และการประยุกต์ใช้				
การทำงานเป็นทีม				
ความรับผิดชอบและความมีระเบียบวินัย				

3. สรุปผลการประเมิน

ผ่านเกณฑ์

ไม่ผ่านเกณฑ์

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม .....

ลงชื่อ ..... ผู้ประเมิน

วันที่ประเมิน ...../...../.....





