

บทที่ 8

พนักงานและบริการ

พนักงานและบริการย่อมเป็นของคู่กัน พนักงานที่ดี ย่อมต้องมีบริการที่ดี และต้องรู้จักขั้นตอนการบริการที่เป็นลำดับ เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งของลูกค้าและพนักงานเอง นอกจากนี้ ยังต้องรู้จักรูปแบบการบริการต่างๆ ที่เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติด้วย ในบทนี้จะมีเนื้อหาว่าด้วยเรื่องเหล่านี้ เพื่อพนักงานบริการจะได้นำไปใช้ได้ถูกต้อง อันจะนำมาซึ่งภาพลักษณ์ที่ดี ทั้งตัวพนักงานเองและโรงแรมพร้อมกันไปด้วย

1. คุณสมบัติของพนักงานบริการที่ดี

สำหรับหน้าที่ในการให้บริการแล้ว พนักงานบริการเปรียบได้กับตัวแทนของภัตตาคารและนับเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับลูกค้ามากที่สุด ดังนั้น พนักงานบริการจำต้องมีคุณสมบัติต่างๆ ที่เหมาะสมกับลักษณะและสภาพของงานบริการ ซึ่งในภัตตาคารแต่ละแห่งก็ย่อมมีลักษณะเฉพาะตัว และเป็นงานที่ค่อนข้างหนักกว่างานประเภทอื่นๆ หากพนักงานบริการขาดคุณสมบัติเหล่านี้ ย่อมเกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์ของภัตตาคารคุณสมบัติของพนักงานบริการที่ดี มีดังนี้

1.1 ควรมีสุขภาพดี

ดังคำกล่าวที่ว่า ความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ พนักงานบริการจึงต้องมีสุขภาพสมบูรณ์แข็งแรง ทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ สุขภาพร่างกายดี คือ การไม่มีโรคภัยไข้เจ็บต่างๆ อันเป็นเครื่องบั่นทอนอาชีพ ไม่มีโรคประจำตัวทั้งโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อยวมถึงการมีร่างกายเป็นปกติ มีอวัยวะครบ 32 ไม่มีส่วนหนึ่งส่วนใดพิการ และสามารถใช้อวัยวะต่างๆ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานบริการจะต้องมีสายตาและโสตสัมผัสที่ดีในการตอบสนอง เวลาที่แขกเรียกหรือสั่งอาหาร และต้องมีแขนและนิ้วที่แข็งแรง คล่องแคล่วในการหยิบจับและเสิร์ฟจานอาหาร สำหรับสุขภาพจิตใจดี คือ การมีสภาวะจิตปกติ มีจิตใจแจ่มใสร่าเริง เป็นคนมองโลกในแง่ดี มีอารมณ์คงที่ไม่

แปรปรวน ไม่หงุดหงิดหรือโกรธง่าย และมีจิตใจที่เข้มแข็ง ซึ่งจะช่วยผลักดันชีวิตให้ดีขึ้น หากขาดคุณสมบัติข้อนี้ไป อาจทำให้แขกเกิดความเวทนา หดหู่ใจ หรือรังเกียจไม่ยอมมารับประทานอีก

1.2 ควรมีบุคลิกภาพดี

เพราะเป็นการสร้างความประทับใจแรกพบ (First Impression) ให้กับผู้พบเห็น การที่จะมีบุคลิกภาพดีได้นั้น เกิดจากปัจจัยหลายประการ เช่น การมีสุขภาพอนามัยดี ดูแลรักษาความสะอาดของร่างกายอย่างหมั่นจด ไม่มีกลิ่นตัว สวมเครื่องแบบอย่างถูกต้องและเรียบร้อย ไม่เป็นที่น่ารังเกียจ นอกจากนี้ บุคลิกภาพในระหว่างการเสิร์ฟอาหารก็เป็นสิ่งที่ควรระวัง การยืนรับคำสั่งต้องมีท่าทางสง่า มีความมั่นใจการเดินทาง ทำงาน ต้องเคลื่อนไหวด้วยความกระฉับกระเฉงและมีความสำรวมอยู่ในท่าทีขณะบริการหรือรอรับคำสั่งต้องไม่แสดงออกทางอารมณ์ เช่น ไม่ควรแสดงท่าทีไม่พอใจหรือแสดงอาการดีใจจนเกินงาม เป็นต้น

1.3 มีส่วนสูงและน้ำหนักอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน

การมีสัดส่วนที่ไม่เหมาะสมนั้นจะส่งผลกระทบต่องานบริการอย่างมาก กล่าวคือ ผู้ที่มีส่วนสูงต่ำกว่าเกณฑ์ส่วนใหญ่จะมีความลำบากในการเสิร์ฟอาหาร และหากสูงเกินไป จะดูคล้ายยืนค้ำศีรษะลูกค้า ซึ่งไม่เป็นการสมควร ผู้ที่มีน้ำหนักมากหรือน้อยเกินไปย่อมมีรูปร่างที่ไม่สมส่วน ไม่น่ามอง เกิดผลเสียต่อภาพลักษณ์ของภัตตาคาร ดังนั้นพนักงานบริการควรมีส่วนสูงปานกลาง และน้ำหนักอยู่ในเกณฑ์พอดี

1.4 ต้องหัดจดจำ สังเกต มีไหวพริบ

จะทำให้เกิดความฉลาด เพราะงานบริการนั้นเป็นงานที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับคนหมู่มาก พนักงานบริการที่ดีจึงต้องมีไหวพริบในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างทันท่วงที มีวุฒิภาวะสูง ไม่แตกตื่นหรือลนลานจนไม่สามารถควบคุมสติได้ ต้องมีความจำดี สามารถจำลูกค้าประเภทประจำ ตลอดจนรสนิยมและความชอบของลูกค้าท่านนั้นได้

1.5 ควรมีวาทศิลป์

เพราะเป็นสื่อที่ต้องใช้กับลูกค้าโดยตรง พนักงานบริการควรพูดด้วยน้ำเสียงที่ชัดเจน ชัดถ้อยชัดคำ แต่นุ่มนวล น่ารัก ไม่ดังหรือค่อยจนเกินไป ไม่พูดเสียงเหนือ หรือพูดในลำคอ ฟังยาก รู้จักพูดในสิ่งที่ควรพูด รู้จักการตอบรับและการปฏิเสธอย่างมีศิลปะ เพื่อให้ผู้ฟังเกิดความพึงพอใจ

1.6 ควรมีกาลเทศะ

รู้จักความอ่อนน้อมถ่อมตน ความพอดี ไม่ล่วงเกินลูกค้าด้วยวิธีการใดๆ แม้ว่าลูกค้าอาจจะหยอกล้อกับพนักงานบ้าง นอกจากนี้ยังควรมีวิจารณญาณว่า เมื่อไรควรทำสิ่งใด ควรให้บริการด้วยวิธีใดจึงจะเหมาะสม คุณสมบัติข้อนี้ พนักงานบริการสามารถนำไปใช้ได้ทั้งกับลูกค้าและภายในองค์กร

1.7 ควรมีความเคร่งครัดต่อหน้าที่การงาน

สนใจต่องานที่ได้รับมอบหมาย ตรงต่อเวลา และมีใจรักวิชาชีพการโรงแรม ซึ่งจะส่งผลให้มีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

1.8 ต้องมีความซื่อสัตย์

ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น โดยปฏิบัติตนตามกฎหมายของโรงแรมอย่างเคร่งครัด ไม่ขโมยเงินหรือสิ่งของต่างๆ

1.9 รู้จักปรับตัวให้เข้าได้กับสังคมทุกประเภท

รู้จักวางตัวอย่างเหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงานและต่อผู้บังคับบัญชา ทำความเข้าใจและนึกถึงคนอื่นมากกว่าตนเอง ไม่เป็นคนเห็นแก่ตัว สามารถให้ความร่วมมือต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานลุล่วงไปด้วยดี และมีความอดทน รู้จักควบคุมอารมณ์ของตนเอง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาหะหว่างการทำงานได้

1.10 ควรฝึกฝนตนเองให้มีความสามารถในด้านการบริการ

มีความสนใจต่อศาสตร์ของงานบริการ เช่น ประวัติความเป็นมาของห้องอาหารหรือวัตถุดิบในการปรุงอาหารซึ่งจะทำให้สามารถแนะนำ เสนอแนะอาหารและเครื่องดื่มประเภทต่างๆ ที่มีบริการในห้องอาหาร ได้อย่างถูกต้อง นอกจากนี้ ควรมีความรู้ภาษาต่างประเทศอย่างน้อยอีก 1 ภาษา โดยเฉพาะภาษาอังกฤษ เพราะงานบริการจำเป็นต้องติดต่อกับชาวต่างชาติ จึงต้องสื่อสารให้เข้าใจและสามารถรับคำสั่งได้เพื่อไปปฏิบัติงานได้

2. หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานบริการ

ดังนั้น พนักงานบริการควรมีหน้าที่โดยสังเขป ดังนี้

2.1 ดูแลเครื่องมือเครื่องใช้ไม่ให้ขาดตกบกพร่อง

2.2 เข้าใจความประสงค์ และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้

2.3 รักษาความสะอาดของอาหารพร้อมทั้งอุปกรณ์

- 2.4 ปฏิบัติงานอย่างถูกต้องด้วยความกระตือรือร้น
- 2.5 นำรายการอาหารที่ลูกค้าสั่งมาให้ลูกค้าตรวจสอบความถูกต้องทุกครั้งเมื่อเรียกเก็บเงิน
- 2.6 ไม่แตะต้องเงินที่ปจนกว่าลูกค้าจะลุกออกจากโต๊ะ และไม่แสดงความโลภ
- 2.7 หากมีธุระจำเป็นต้องออกจากห้องอาหาร ต้องแจ้งหัวหน้างานทราบทุกครั้งก่อน
- 2.8 ระมัดระวังอุบัติเหตุต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในห้องอาหาร และรายงานหัวหน้าทันทีเมื่อมีอุบัติเหตุ
- 2.9 หากจำเป็นต้องหยุดงาน ควรแจ้งให้หัวหน้างานทราบล่วงหน้าทุกครั้งเพื่อจัดหาคนแทน
- 2.10 ประสานงานกับพนักงานบริการคนอื่นๆ ในห้องอาหารและห้องครัว เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น หากมีปัญหาให้รีบแจ้งหัวหน้าทันที
- 2.11 จัดส่งสิ่งของที่เก็บได้ หรือที่ลูกค้าลืมไว้ ให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบทันที
- 2.12 หลีกเลี่ยงการโต้เถียงกับลูกค้า และควรรายงานการเสนอแนะหรือการต่อว่าของลูกค้าให้หัวหน้าหรือผู้จัดการทราบ
- 2.13 ควรให้บริการลูกค้าทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งบุรุษและสตรี ไม่ว่าจะป็นลูกค้าใหม่หรือลูกค้าประจำ ไม่เลือกให้บริการลูกค้าคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ
- 2.14 ไม่นินทาเพื่อนร่วมงาน ไม่วิจารณ์นโยบายและข้อเสียของสถานบริการต่อลูกค้า หากมีปัญหาคควรแจ้งให้หัวหน้างานทราบ
- 2.15 ไม่ควรแสดงความสนิทสนมคุ้นเคยต่อลูกค้าจนเกินความพอดี



ที่มา The Empire Brunei Darussaram

3. ขั้นตอนการบริการ

เมื่อได้จัดเตรียมโต๊ะอาหารตลอดจนอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ไว้พร้อมบริการลูกค้า รวมทั้งแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้บริการแต่ละคนเรียบร้อยแล้ว ก่อนการบริการ พนักงานควรสำรวจการแต่งกายตลอดจนอุปกรณ์ เช่น ป้ายชื่อของตนเองด้วย เครื่องแบบต้องสะอาดเรียบร้อย ระวังการสวมใส่เครื่องประดับ เช่น แหวน กำไลข้อมือ (โรงแรมบางแห่ง ไม่อนุญาตให้พนักงาน ใส่เครื่องประดับที่อาจเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรค ซึ่งสอดคล้องกับระบบมาตรฐานสุขอนามัย HACCP) รวมทั้งเตรียมอุปกรณ์ประจำตัว เช่น ผ้าประจำตัวพนักงาน สมุดรับคำสั่ง ปากกา ไม้พุ่ม โรงแรมบางแห่ง อาจใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยเช่น พ็อกเก็ตพีซี อุปกรณ์ในการเปิดขวด พนักงานมีหน้าที่ต้องศึกษาวิธีการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยเหล่านี้ให้เข้าใจอย่างถ่องแท้ และควรทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องมือก่อนใช้งานทุกครั้ง เมื่อเตรียมตัวเรียบร้อยแล้วก็ย่อมเกิดความพร้อมในการให้บริการลูกค้า ซึ่งจะมีขั้นตอนตามลำดับก่อนหลัง 6 ขั้นตอน ดังนี้

3.1 การเริ่มการบริการ

การเริ่มการบริการแบ่งออกเป็น 11 ขั้นตอนด้วยกัน คือ

3.1.1 แบ่งประเภทลูกค้า

ด้วยเหตุที่ ผู้ที่มีความสำคัญที่สุดของการบริการ คือ ลูกค้า ดังนั้น การแบ่งประเภทลูกค้า เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใจธรรมชาติเฉพาะของลูกค้าประเภทต่างๆ ได้ จึงเป็นสิ่งจำเป็นยิ่ง โดยทั่วไปแล้ว ลูกค้าแบ่งออกได้เป็น 6 ประเภทดังนี้

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

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

3. ลูกค้านักท่องเที่ยว ส่วนมากนิยมหรือต้องการอาหารพื้นเมือง
ดังนั้น พนักงานบริการจึงต้องฝึกฝนภาษาต่างประเทศ เพื่อใช้สื่อสาร ช่วยเหลือลูกค้าใน
การเลือกสรรอาหารและเครื่องดื่ม อธิบายส่วนประกอบและวิธีการปรุง รวมถึงคอยดูแล
รสชาติอาหารให้พอดี เหมาะสมกับชาวต่างชาติ

4. ลูกค้าพิการ ซึ่งอาจจะมีทั้งแบบนั่งรถเข็น ไซ้ไม้ค้ำหรือไม่สามารถ
ช่วยเหลือตัวเองได้ในลักษณะอื่น พนักงานต้อนรับควรให้ความเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ
แต่ไม่ควรแสดงความสงสารหรือเห็นใจมากเกินไป โดยปกติแล้วควรจะจัดที่นั่งให้ใกล้ประตู
ทางเข้า-ออก เพื่อความสะดวก หากจำเป็นต้องช่วยเหลือ โดยมารยาทควรกล่าวคำขอ
อนุญาตก่อน

5. ลูกค้าสูงอายุ พนักงานควรเอาใจใส่ดูแลเป็นพิเศษ เช่น ช่วยถือ
ของยื่นแขนให้เกาะ พยายามพาไปนั่งโต๊ะที่ใกล้ที่สุดและเรียบสงบ ไม่นั่งใกล้เครื่องปรับ
อากาศ นอกจากลูกค้าต้องการเป็นอย่างอื่น ควรเสนอแนะรายการอาหารจานที่ไม่หนักเกินไป
ไปนัก หรือรายการอาหารเพื่อสุขภาพ

6. ลูกค้าเด็กเล็ก ซึ่งโดยธรรมชาติแล้วมักจะซุกซน ไม่อยู่นิ่งกับที่
พนักงานควรให้ความเอาใจใส่เรื่องที่นั่งและอุปกรณ์ที่จะใช้ให้ปลอดภัย เช่น แก้วน้ำพลาสติก
ควรระวังเรื่อง ช้อน ส้อม มีด เป็นต้น ห้องอาหารบางแห่งอาจเตรียมของขบเคี้ยวไว้ให้เด็ก
โดยเฉพาะทันทีที่มาถึง เพื่อลดอาการกังวลหรือซุกซนขณะรอคอยอาหาร หากเป็นไปได้
ควรจัดเตรียมรายการอาหารสำหรับเด็ก หรือมีอุปกรณ์เครื่องเล่น ของเล่น สิ่งบันเทิงเตรียม
ไว้ พนักงานบริการควรระลึกเสมอว่า "ถ้าหากเด็กมีความสุขกับห้องอาหารพ่อแม่ก็จะรู้สึก
พอใจที่จะกลับมาให้บริการอีก"

7. ลูกค้าอื่น ๆ ที่พนักงานบริการต้องใช้วิจารณญาณ พิจารณาแยก
ประเภทลูกค้าออกจาก 6 ประการข้างต้น เช่น หากลูกค้าเป็นดาราหรือบุคคลที่มีชื่อเสียง
แต่งกายสวยงาม พนักงานต้อนรับอาจพาไปนั่งโต๊ะที่เป็นจุดเด่นในห้องอาหาร หรือในทาง
ตรงกันข้าม หากลูกค้าแต่งตัวไม่เรียบร้อย อาจต้องการโต๊ะอาหารที่อยู่ในมุมหลบ หรือ
จำนวนลูกค้า เช่น ลูกค้าที่มาคนเดียว ลูกค้าที่มาเป็นคู่ ลูกค้าทั้งสองประเภทนี้มีแนวโน้มที่
จะต้องการความเป็นส่วนตัว ชอบนั่งอยู่ในมุมสงบ คนไม่พลุกพล่าน หรืออาจจะนั่งใกล้

¹ฉลองศรี พิมลสมพงศ์, การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่ม, อ่างแล้ว, หน้า 146-147.

หน้าต่าง ขณะที่ลูกค้าที่มาเป็นกลุ่มใหญ่ ซึ่งต้องใช้พื้นที่ในการบริการมากอยู่แล้ว เช่น พนักงานบริษัท ห้างร้าน เพื่อนร่วมรุ่น กลุ่มสมาคมต่างๆ เหล่านี้ อาจต้องการบริเวณที่เป็น ส่วนของกลุ่ม พนักงานควรจัดโต๊ะที่สามารถนั่งรวมกันได้ หรืออาจจะใช้ห้องใหญ่ที่จัดเป็น สักส่วน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของลูกค้า ที่พนักงานพึงควรสอบถามก่อนเพื่อความ พึงพอใจ

3.1.2 ต้อนรับลูกค้า

โดยทั่วไปแล้ว พนักงานควรยืนต้อนรับลูกค้าที่ประตูทางเข้า เมื่อ ลูกค้าเข้ามา สำหรับในประเทศไทย ควรกล่าวคำทักทายว่า “สวัสดี” ทุกครั้ง พร้อมกับ ยกมือไหว้ด้วยท่าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส การกล่าวคำทักทายอาจจะใช้หลักดังนี้²

สำหรับผู้ใหญ่ใช้ สวัสดี ครับ, คะ ท่าน

สำหรับแขกทั่วไปใช้ สวัสดี ครับ คะ

สำหรับเด็กใช้ สวัสดี ครับ คะ คุณหนู

หากว่าลูกค้าเป็นชาวต่างชาติ อาจทักทายด้วยการไหว้หรือโค้งคำนับ พร้อมกับกล่าวว่า Good morning, Good Afternoon, Good Evening, Sir, Madame หรือ ภาษาอื่นๆ ตามนโยบายของห้องอาหาร (อาจใช้ธรรมเนียมไทยในการทักทายลูกค้าชาว ต่างชาติได้ หากห้องอาหารมีนโยบายแสดงการต้อนรับแบบไทย) จากนั้น อาจถามลูกค้าว่า ได้สำรองที่นั่งล่วงหน้าไว้หรือไม่ หากจองไว้แล้วให้ถามชื่อผู้จอง และนำลูกค้าไปยังโต๊ะที่ สำรองไว้ หากไม่ได้สำรองโต๊ะไว้ให้ถามจำนวนลูกค้า (หากมีเด็กอาจถามว่าต้องการเก้าอี้ สำหรับเด็กหรือไม่) แล้วพาลูกค้าไปยังโต๊ะอาหารตามความเหมาะสม ในบางครั้งพนักงาน ต้อนรับอาจต้องดูแลเสื่อกันหนาว เสื่อกันฝนหรือร่มของแขกเก็บเข้าที่และนำส่งคืนเมื่อ ลูกค้ากลับ

3.1.3 นำไปที่โต๊ะอาหาร

พนักงานต้อนรับจะนำลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร โดยผายมือไปยังทิศทาง ของโต๊ะนั้น พนักงานต้อนรับควรเดินนำหน้าลูกค้าเล็กน้อย อาจจะสอบถามลูกค้าว่า ต้องการนั่งในเขตที่สูบบุหรี่หรือไม่สูบบุหรี่ และควรสอบถามด้วยภาษาที่สุภาพ เช่น กรณีที่เป็น ลูกค้าชาวต่างชาติไม่ควรถามว่า “Are you smoker?” หากจะฟังสุภาพกว่าเมื่อใช้ประโยคว่า

²ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, อาหาร เครื่องดื่มและการบริการในภัตตาคาร, อ่างแล้ว, หน้า 73.

“Would you prefer smoking or non-smoking area?” เป็นต้น จากนั้นพาลูกค้าไปนั่งโต๊ะ ให้พอดีกับจำนวน การต้อนรับและนำลูกค้าเข้านั่งโต๊ะ ต้องคำนึงถึงจิตวิทยา และความพอใจของลูกค้าด้วย เมื่อลูกค้ามาถึงโต๊ะอาหารแล้ว ต้องเลื่อนเก้าอี้ให้นั่ง โดยใช้มือทั้งสองข้างจับพนักพิง หรือที่เท้าแขน แล้วดึงเก้าอี้ออกจากโต๊ะอาหารเล็กน้อยพอให้ลูกค้าสอดตัวเข้าไปได้ ในขณะที่ลูกค้าหย่อนตัวลงนั่งต้องดันเก้าอี้เข้าไปให้พร้อมกันพอดี ควรจัดลำดับการเลื่อนเก้าอี้โดยเริ่มจากคนสำคัญที่สุด เช่น เจ้าภาพ ผู้อาวุโส สุภาพสตรี ฯลฯ

3.1.4 คลี่ผ้าเช็ดปาก

เมื่อลูกค้านั่งลงแล้ว ลูกค้าน่าจะคลี่ผ้าเช็ดปากแล้วจัดวางบนตักด้วยตนเอง แต่หากพนักงานบริการจะต้องเป็นผู้คลี่ ควรยึดหลัก 4 ประการ ดังนี้

1. เข้ายืนทางขวาของลูกค้าแล้วหยิบผ้าเช็ดปากด้วยมือขวา
2. จับมุมผ้าเช็ดปากสะบัดเบาๆ ให้ออกมาในลักษณะสามเหลี่ยม
3. วางพาดบนตักของลูกค้าอย่างสุภาพ โดยให้ด้านยาวสามเหลี่ยม

อยู่ชิดลำตัวของลูกค้า

4. พนักงานบริการเดินหมุนไปรอบโต๊ะในลักษณะทวนเข็มนาฬิกาคลี่ผ้าเช็ดปากให้เจ้าภาพเป็นคนสุดท้าย ในกรณีที่ไม้สะดวกในการวางพาดผ้าบนตักให้ลูกค้า พนักงานอาจยื่นให้ด้วยกริยาที่สุภาพก็ได้³



การคลี่ผ้าเช็ดปาก

³ฉลองศรี พิมลสมพงษ์, การจัดการบริการอาหารและเครื่องดื่ม, อ่างแล้ว, หน้า 148.

3.1.5 รินน้ำเย็นลงในแก้ว

เมื่อลูกค้านั่งลงแล้ว พนักงานบริการต้องรินน้ำเย็นลงในแก้วที่วางอยู่บนโต๊ะเรียบร้อยแล้ว เป็นลำดับแรก โดยเสิร์ฟทางขวาของลูกค้าแต่ละคนในทิศทางทวนเข็มนาฬิกาจนรอบโต๊ะ ควรรินน้ำแต่พอดีไม่เต็มแก้วจนเกินไป และต้องคอยหมั่นสังเกตเติมน้ำให้ลูกค้าตลอดมื้ออาหารนั้น

3.1.6 นำเสนอรายการอาหาร

ควรเตรียมเมนูอาหารให้พอดีกับจำนวนลูกค้า ใช้มือซ้ายถือรายการอาหาร เปิดหน้าแรก จับส่วนบนและส่งให้ทางขวาให้ลูกค้า ให้ความรู้ลูกค้าในการเลือกอาหาร ลูกค้าบางคนที่มีจุดหมายในการเลือกแล้ว อาจรู้สึกรำคาญหากพนักงานบริการพยายามอธิบายหรือเสนอแนะรายการอาหาร ในทางตรงกันข้ามลูกค้าบางคนอาจลังเลไม่กล้าตัดสินใจเลือกรายการอาหาร ตรงนี้ พนักงานจะต้องใช้วิจารณญาณช่วยเหลือลูกค้าอย่างมีกาลเทศะ ในกรณีที่มีรายการอาหารพิเศษประจำวัน ควรจะแจ้งให้ลูกค้าทราบด้วย เพราะโดยปกติแล้วอาหารประเภทนี้มักมีราคาไม่แพงนัก ในการเสนอแนะรายการอาหารนี้ พนักงานที่ดีจะต้องเลือกสรรถ้อยคำมาบรรยายเพื่อจูงใจลูกค้า ทั้งนี้ ต้องไม่พูดจนเกินจริงหรือพรับเพ้อจนเกินไป อีกประการหนึ่ง การพูดคุยนอกรอบอาจทำให้ลูกค้าที่มีความต้องการเฉพาะสามารถเลือกอาหารได้ตามความประสงค์ เช่น ลูกค้าที่มีปัญหาด้านสุขภาพ ไม่สามารถรับประทานอาหารหวานจัดหรือเค็มจัดได้ หรือ ลูกค้าที่กำลังลดน้ำหนัก อย่างไรก็ตาม พนักงานพึงเคารพการตัดสินใจของลูกค้าเสมอ ลูกค้าบางคนต้องการลดน้ำหนักแต่สั่งอาหารจานหนัก หรือของหวานต่างๆ อันเป็นอุปสรรคต่อการลดน้ำหนักมากเกินไป พนักงานบริการก็ไม่พึงโต้แย้งหรือขัดคำสั่งนั้น การเสนอแนะรายการอาหาร เครื่องดื่มเพิ่มเติม เป็นสิ่งที่พึงทำได้แต่ต้องอยู่ในขอบเขตจำกัด ทั้งนี้ต้องไม่ลืมว่าหน้าที่หลักของพนักงานบริการคือการสร้างความประทับใจในการบริการ เมื่อลูกค้าสั่งอาหารจานหลัก พนักงานบริการอาจจะแนะนำผักหรือขนมปังได้ หากสั่งแซนด์วิชก็อาจจะแนะนำซूपหรือสลัดก็ได้ การเสนอแนะอาหารที่เหมาะสม ย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ สมประสงค์กันทุกฝ่าย กล่าวคือ ช่วยให้ลูกค้าเลือกสั่งอาหารและเครื่องดื่มได้ดังต้องการ พนักงานบริการเองก็มีส่วนเพิ่มยอดขายให้แก่ห้องอาหารได้ เมื่อยอดขายสูงก็หมายถึงทิปที่สูงขึ้นตามลำดับ ดังนั้นการเสนอแนะในสิ่งที่ดีแก่ลูกค้า ก็ย่อมเกิดผลดีต่อห้องอาหารและตัวพนักงานบริการการเองด้วย

3.1.7 รับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่ม

ขณะที่ลูกค้ำกำลังเลือกรายการอาหารอยู่นั้นพนักงานบริการพึงยืนรอรับคำสั่งทางซ้ายมือของลูกค้ำ เตรียมปากกา กระดาษหรืออุปกรณ์อื่นๆ เช่น พ็อกเก็ตพีซีพร้อมที่จะจดหรือบันทึกคำสั่ง แต่ต้องไม่แสดงกริยาเร่งรัดลูกค้ำจนเกินไป ในการรับคำสั่งอาหาร และควรสังเกตว่า ใครเป็นเจ้าของภาพหรือเป็นผู้รับผิดชอบอาหารมื้อนั้น จากนั้น ควรกำหนดตำแหน่งของลูกค้ำทุกคนไว้ในใบคำสั่งอาหาร เช่น การลงตำแหน่งเก้าอี้ลูกค้ำเวียนตามเข็มนาฬิกา เป็นต้น วัตถุประสงค์สำคัญที่ต้องทำเช่นนี้เพราะจะได้เสิร์ฟอาหารให้ตรงกับผู้ที่สั่งอาหารจานนั้นๆ สำหรับการเขียนใบคำสั่งอาหาร ควรเขียนให้เรียบร้อยพอที่พนักงานแผนกอื่นๆที่เกี่ยวข้องสามารถอ่านได้รู้เรื่อง และควรใส่ราคาลงในช่องราคามนบรรทัดเดียวกัน ในกรณีที่มีการรับคำสั่งอาหารเป็นตัวอย่าง เพื่อความรวดเร็ว นั้น ตัวอย่างที่จะใช้จะต้องเป็นที่ยอมรับระหว่างฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง สามารถเข้าใจได้ง่าย แต่ทั้งนี้ การใช้ตัวอย่างของแต่ละโรงแรมอาจจะแตกต่างกัน พนักงานบริการควรศึกษาอย่างถูกต้อง เพื่อป้องกันความสับสน

3.1.8 ทบทวนคำสั่ง

เพื่อให้แน่ใจว่า การรับคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มนั้นถูกต้อง พนักงานบริการควรจะทวนรายการ โดยการอ่านออกเสียงดังโดยพอประมาณ ให้ชัดเจนพอที่ลูกค้ำจะตรวจสอบตามได้ หากลูกค้ำมิได้ทักท้วง ก็ถือว่าการรับคำสั่งนั้น ถูกต้องแล้ว

3.1.9 ข้อควรระวังในการยืน

การยืนสำหรับขั้นตอนที่ 5 - 7 ควรยืนทางด้านซ้ายของลูกค้ำ ในลักษณะที่เรียบร้อย เช่น ยืนห่างพอสมควร ไม่อยู่ในลักษณะการค้ำศีรษะลูกค้ำ แต่ต้องอยู่ในระยะที่ได้ยินเสียงลูกค้ำชัดเจน ไม่ใช่ขว้า ไม่ท้าวโตะ หากลูกค้ำถามถึงรายละเอียดในรายการอาหาร เช่น ภาพอยู่ตรงไหน ราคาเท่าไร รายการอาหารที่แนะนำอยู่ตรงไหน ฯลฯ ต้องไม่ชี้นิ้วลงในรายการอาหาร ทำได้เพียงผายมือไปใกล้ๆ กับรายการอาหารแล้วบอกหมายเลขหรือสิ่งที่จะสังเกตได้ง่ายแล้วพูดถึงรายละเอียดต่างๆ ไม่ควรทำกิริยาอื่นใด เช่น เกาศีรษะ แคะเล็บ ฯลฯ ในระหว่างที่รอลูกค้ำตัดสินใจเลือกหรืออ่านรายการอาหาร ควรยืนนิ่งพร้อมจดรายการอาหารลงในใบสั่งอาหาร เพื่อลูกค้ำจะมั่นใจได้ว่าพนักงานพร้อมรับคำสั่งอย่างไม่ผิดพลาด



การยื่นรับคำสั่งที่ถูกต้อง

การยื่นรับคำสั่งที่ไม่สมควร

ที่มา Shizuo TSUJI, Professional Restaurant Service, p. 52.

3.1.10 ส่งรายการอาหารให้แผนกครัว

เมื่อได้ตรวจสอบการสั่งอาหารถูกต้องแล้ว ให้ส่งรายการนั้น ตรงตามแผนกที่รับผิดชอบ พนักงานบริการต้องมีความรู้ในแผนกต่างๆ อย่างชัดเจน เพราะในโรงแรมจะมีการแบ่งครัวที่รับผิดชอบในการปรุงอาหารแต่ละประเภทแยกส่วนจากกัน โดยทั่วไปมักจะแบ่งความรับผิดชอบเป็น 6 ส่วนดังนี้

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

ในปัจจุบัน โรงแรมบางแห่งใช้คอมพิวเตอร์ ในการสื่อสารระหว่างกัน ดังนั้น พนักงานบริการที่ดี จึงต้องรู้จักเรียนรู้เทคโนโลยีนั้นด้วย เพื่อประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการบริการ

3.1.11 มารยาทในครัวที่ควรระวัง

ในข้อนี้ หมายถึงมารยาทที่พนักงานผู้รับรายการอาหารมาปฏิบัติกับพ่อครัว การเตรียมอาหารในครัวจะเป็นหน้าที่ของพ่อครัว ซึ่งมารยาทในการทำงานร่วมกันถือเป็นสิ่งจำเป็น ตัวอย่างเช่น

1. ไม่ควรเร่งพ้อครัวในระหว่างการปรุงอาหาร เว้นแต่มีเหตุจำเป็น ลูกค้ายุคคนล้วนต้องการการบริการที่รวดเร็วเช่นเดียวกัน พ้อครัวเองก็ได้พยายามทำงานเต็มความสามารถแล้ว

2. จดหรือบอกรายการอาหารให้ชัดเจนสมบูรณ์ เพราะพ้อครัวไม่อาจเดาใจได้ ตัวอย่างเช่น หากจดยรายการอาหารว่าไข่ ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะปรุงแบบใด

3. กรณีที่ลูกค้าชมว่าอาหารจานใดรสชาติอร่อย ควรนำคำชมนั้นไปบอกแก่พ้อครัวผู้ปรุงอาหารนั้นเพราะถือเป็นกำลังใจและข้อมูลในการพัฒนาฝีมือต่อไป

3.2 การเสิร์ฟอาหาร

เมื่อผ่านขั้นตอนการเริ่มการบริการแล้ว ก็เข้าสู่การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีขั้นตอนทั้งหมด 4 ขั้นตอนดังนี้

3.2.1 การรับอาหารจากครัว

เมื่ออาหารที่สั่งปรุงเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานบริการมีหน้าที่ไปนำเอาออกมาเสิร์ฟ ปกติคนงานในครัวจะจัดวางอาหารใส่ถาดไว้แล้ว พนักงานบริการต้องถือถาดให้ถูกตามลำดับ คือ ต้องถือถาดเย็นก่อนถาดร้อน ตัวอย่างเช่น เมื่อแผนกครัวได้เตรียมสติก และ สลัดใส่ถาดเสร็จแล้ว พนักงานบริการต้องถือสลัดในถาดเย็นก่อนแล้วจึงถือสติกในถาดร้อนที่หลัง เมื่อมาถึงโต๊ะอาหาร ควรเสิร์ฟอาหารร้อนก่อนในกรณีนี้คือให้เสิร์ฟสติกก่อนสลัด บางครั้งต้องเสิร์ฟลูกค้าทั้งสองโต๊ะในเวลาเดียวกัน เช่น น้ำส้มคั้นของโต๊ะที่ 1 อาจจะพร้อมเสิร์ฟในเวลาเดียวกับกาแฟของโต๊ะที่ 2 พนักงานบริการต้องนำเครื่องดื่มทั้งสองออกมาพร้อมกัน ในกรณีนี้ให้ระลึกเสมอว่าต้องเสิร์ฟของร้อนก่อน

3.2.2 การยกภาชนะมาบริการที่โต๊ะของลูกค้า

ขั้นตอนนี้ ไม่ว่าจะเป็นการยกภาชนะทั้งมีและไม่มีอาหารหรือเครื่องดื่มอยู่ ตลอดจนการจับถืออุปกรณ์ต่างๆ ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่ง สิ่งที่ต้องระมัดระวังมากที่สุดก็คือ ความสะอาด เช่น ภาชนะตลอดจนอุปกรณ์ทุกชิ้นต้องผ่านการทำความสะอาดมาอย่างดีเยี่ยม ไร้รอยเปื้อนใดๆ และห้ามนำภาชนะใช้แล้วมาใช้ซ้ำโดยเด็ดขาด แม้จะไม่มีรอยเปื้อนใดๆ ก็ตาม บางโรงแรมจะแนะนำให้พนักงานบริการสวมถุงมือในขณะนั้นด้วย เรื่องนี้ถือว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะเป็นเรื่องของความสะอาดและการรักษาสุขภาพอนามัย หากพนักงานปฏิบัติด้วยความถูกต้องแล้ว ลูกค้าผู้มารับประทานอาหารย่อมมีความเชื่อมั่นในการบริการ ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของโรงแรมโดยตรง ทักษะการยกภาชนะดังกล่าวพ้อจำแนกคร่าวๆ ได้ดังนี้

1. แก้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดสำหรับแก้ว คือ ต้องใสสะอาดระมัดระวังมิให้แก้วมีรอยเปื้อนใดๆ โดยเฉพาะรอยนิ้วมือหรือรอยริมฝีปาก ส่วนมากแก้วที่มีเครื่องดื่มและแก้วเปล่าที่ไม่มีก้านจะชนมาในถาดรองด้วยผ้าขาวไม่ว่าจะเป็นใบเดียวหรือหลายใบ ส่วนแก้วที่มีก้านสามารถชนครั้งละหลายใบ โดยไม่ใสมาในถาดก็ได้ โดยต้องสอดก้านแก้วเข้าไปในระหว่างนิ้ว ไม่ใช่ให้นิ้วมือล้วงลงไปในแก้ว เพื่อบีบเข้าด้วยกัน เมื่อชนมาถึงโต๊ะอาหารต้องวางแก้วโดยจับให้ถูกต้องต่อหน้าลูกค้า การจับแก้ว มีทั้งจับที่ละใบและหลายใบ การจับแก้วใบเดียวทั้งที่เป็นแก้วเปล่าและที่มีเครื่องดื่ม หากเป็นแก้วมีก้านให้จับที่ก้านของแก้ว แต่หากไม่มีให้จับส่วนล่างของแก้ว เลี่ยงการสัมผัสด้านบนของขอบแก้ว



การถือแก้วที่ถูกต้อง



การถือแก้วที่ไม่สมควร

ที่มา Shizuo TSUJI, *Professional Restaurant Service*, p. 42.

2. การจับมีดส้อมและช้อน ก็ต้องระวังเรื่องความสะอาดเช่นเดียวกัน พนักงานควรจับส่วนที่เป็นด้าม ห้ามจับส่วนที่สัมผัสกับอาหาร การถืออุปกรณ์เหล่านี้มาบริการลูกค้า ต้องใส่ถาดที่มีผ้ารองมาอย่างเรียบร้อย ห้ามใช้นิ้วมือถืออุปกรณ์เดินมาบริการลูกค้า ในภัตตาคารบางแห่ง ก่อนวางลงบนโต๊ะอาหารจะเช็ดด้วยผ้า แล้วใช้ผ้าจับอุปกรณ์เหล่านี้ วางลงบนโต๊ะโดยหลีกเลี่ยงการใช้มือสัมผัสโดยตรง

⁴ชลริชา บุญนาค, การบริการอาหารและเครื่องดื่ม, อ่างแลว, หน้า 150.

3. การถือจาน ที่มีทั้งจานที่ไม่มีอาหารและมีอาหาร ข้อควรระวัง สำหรับการถือจานทุกประเภท คือ ไม่ควรให้นิ้วมือหรือส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายไปสัมผัสกับบริเวณที่ใส่ออาหาร จานที่ไม่มีอาหารอาจถือซ้อนกัน แล้วนำไปตักอาหารบริการลูกค้าแต่ละคน การเสิร์ฟแบบนี้เป็นการเสิร์ฟแบบอังกฤษ⁵ โดยมีผ้ารองจานอยู่ด้านบนและด้านล่าง แต่ถ้าเป็นจานที่มีอาหาร วิธีการถือจานจะมีอยู่หลายวิธีขึ้นอยู่กับชนิดและจำนวนจานที่ถือในแต่ละครั้ง ซึ่งเป็นการเสิร์ฟแบบอเมริกัน ดังนี้⁶



การถือจานใบเดียว

มือขวาหยิบใส่จานไว้ในอุ้งมือซ้ายโดยให้นิ้วโป้ง และนิ้วก้อยซ้ายหนีบอยู่ด้านบนของจาน นิ้วมือซ้ายที่เหลือประคองจานด้านล่าง



การถือจาน 2 ใบ

มือขวาหยิบจานใบที่ 1 ใส่มือซ้ายด้วยวิธีการเดียวกับการถือจานใบเดียว แล้วใช้มือขวาหยิบจานใบที่ 2 วางลงบนมือซ้าย โดยให้นิ้วหัวแม่มือที่สันมือและอุ้งมือพร้อมทั้งใช้นิ้วโป้งและนิ้วก้อยประคองไว้



การถือจาน 3 ใบ

มือขวาหยิบจานใบที่ 1 ใส่มือซ้าย โดยให้นิ้วกลาง และนิ้วนางประคองอยู่ด้านล่าง นิ้วชี้และนิ้วก้อยหนีบ อยู่ด้านบน แล้วใช้มือขวาหยิบจานใบที่ 2 ใส่เข้าระหว่างนิ้วชี้และนิ้วโป้ง จากนั้นค่อยๆ ขยับจานใบที่ 2 ไปทางซ้ายมือ จนกั้นจานใบที่ 2 แตะกับขอบ ข้ายของจานใบที่ 1 แล้วประคองด้วยนิ้วชี้ จากนั้น ให้อ่างจานใบที่ 3 ลงบนสันมือซ้ายโดยให้กั้นจานใบที่ 3 แตะกับขอบขวาของจานใบที่ 2 แล้วใช้นิ้วก้อยประคองไว้

⁵อรวินท์ เลขาธิการพันธ์ และ นัฐพล กลั่นวารี, หน่วยที่ 11 การจัดการและเทคนิคการดำเนินงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม (นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช, 2539) หน้า331.

⁶Shizuo TSUJI, *Professional Restaurant Service*, Ibid, p. 47 - 49.

การถือจาน 4 ใบ

ถือจานด้วยมือซ้ายด้วยวิธีการถือจาน 3 ใบ และถือจานจานที่ 4 ถือด้วยมือขวา ไม่ว่าจะเป็นการถือจานก็ไปก็ตาม ฟิงerring ให้จานอยู่ในลักษณะสมดุลย์แนวระนาบ เพื่อป้องกันอาหารที่อยู่ในจานหก และเมื่อมาถึงโต๊ะอาหาร ต้องใช้มือขวาหยิบจานจากมือซ้ายวางให้ลูกค้า หากเป็นการถือจาน 4 ใบ ต้องวางจานในมือขวาลงก่อน แล้วจึงใช้มือขวาหยิบจานออกจากมือซ้าย

4. การใช้ถาด จะช่วยให้เกิดความสะดวกสบายและรวดเร็วในการบริการได้ครั้งละจำนวนมากๆ ควรจำไว้ว่า ถาดทุกใบต้องใช้ผ้าปูถาดก่อนใช้ทุกครั้ง ผ้านั้นควรจะมีสีขาวและสะอาด การใช้ถาดมีวิธีใช้ 2 ประเภท คือ การถือและการแบก

- การถือถาด จะใช้ในกรณีที่ระยะทางไกล ไม่มีของมากนัก ถือถาดโดยใช้มือที่ไม่ถนัด งอข้อศอกเป็นมุมฉาก ให้อยู่ประมาณระดับเอวของพนักงาน บริการ กางมือพอประมาณให้อยู่ตรงกลางใต้ถาด เพื่อน้ำหนักของถาดจะได้ตกลงบน อ้อมมือและปลายนิ้วทั้งห้า หลีกเลียงการถือถาดในลักษณะอุ้ม เพราะจะทำให้ควบคุมความสมดุลไม่ได้ ส่วนมือที่ถนัดจะใช้ทำงาน เช่น นำของใส่ถาดหรือออกจากถาดเพื่อเสิร์ฟ

- การแบกถาด จะใช้ในกรณีที่ระยะทางไกลต้องแบกของมากๆ การแบกถาดเริ่มจาก ย่อตัวลงให้ไหลอยู่ระดับใต้ถาดวางมือที่ไม่ถนัดรอไว้ที่ขอบโต๊ะ โดยให้นิ้วกางออกเพื่อรองรับน้ำหนักของถาดให้มากที่สุด จากนั้น ใช้มือที่ถนัดเลื่อนถาดมาเรื่อยๆ ให้พ้นจากขอบโต๊ะจนถึงมือที่รออยู่ ค่ะเนว่าเมื่อเลื่อนถาดมาจนมือ ที่รออยู่ ตรงกึ่งกลางถาดแล้ว จึงค่อยๆ ยกถาดออกมาให้พ้นจากโต๊ะ โดยมือที่รองอยู่ดันถาดขึ้นและอีกมือหนึ่งประคองถาด โดยพยายามให้ถาดอยู่ในภาวะสมดุลที่สุด จากนั้น หมุนถาดให้หันไปด้านหลังและยกขึ้นเหนือบ่า นิ้วมือ ที่ไม่ถนัดจะพุ่งไปด้านหลัง แล้วจัดสมดุลย์ถาดให้พอดีอีกครั้ง โดยใช้มือที่ถนัดช่วยพยุงด้าน หน้าของถาดไว้แล้วจึงค่อยๆ ลุกขึ้น

5. การใช้จานเปล (Platter) พนักงานต้องถือมาบริการลูกค้าที่โต๊ะ โดยมีถาดรองและใช้ผ้าขาวพับตามยาว 2 ทบ พาดตามยาวของถาด ให้ทับบนฝาของจานเปล ถือสองมือโดยจับผ้าไว้ที่ปลายถาดทั้งสองด้าน⁷

6. อ่างล้างมือและถ้วยซอส (Sauce Boat) พนักงานต้องถือมาบริการลูกค้าที่โต๊ะ โดยมี กระดาษจล (Dolly) รองอยู่ในถาด

3.2.3 การเข้าเสิร์ฟอาหาร

โดยทั่วไปมีแบบในการเสิร์ฟ 3 แบบ คือ

1. การเสิร์ฟแบบอังกฤษ พนักงานจะต้องเตรียมจานเปล่าไปวางไว้หน้าลูกค้า แล้วเสิร์ฟอาหารจากจานใบใหญ่หรือเพลที่ถือออกมาจากรั้ว โดยใช้ช้อนและส้อมคีบอาหารบริการลูกค้า (service spoon & service fork)⁸

2. การเสิร์ฟแบบอเมริกัน ส่วนมากจะเป็นอาหารที่ปรุงมาเรียบร้อยแล้วเป็นจานเดียวจากรั้ว เป็นธรรมเนียมนิยมว่า พนักงานต้องถือจานให้ได้ 3-4 ใบในขณะเดียวกัน⁹

3. การเสิร์ฟอาหารจากรถเข็น ที่เรียกว่า 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

⁷ชลธิชา บุนนาค, การบริการอาหารและเครื่องดื่ม, อ่างแล้ว, หน้า 151.

⁸ชลธิชา บุนนาค, การบริการอาหารและเครื่องดื่ม, อ่างแล้ว, หน้า 159.

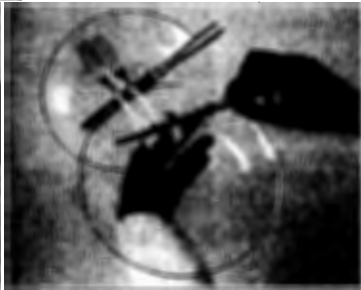
⁹อรวินท์ เลหาวิชตนันท์ และ นัฐพล กลั่นวาริ, หน่วยที่ 11 การจัดการและเทคนิคการดำเนินงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ใน เอกสารการสอนชุดวิชา การจัดการและเทคนิคการบริการในโรงแรม, อ่างแล้ว, หน้า 333.

3.2.4 การถอนจานอาหารและอุปกรณ์เครื่องใช้

ธรรมเนียมการรับประทานอาหารตะวันตก ต้องใช้จานหลายใบในระหว่างการรับประทานอาหาร ดังนั้น เมื่อรับประทานอาหารเสร็จแต่ละประเภทแล้ว ต้องถอนจานออก เพื่อมิให้ปริมาณจานใช้แล้วบนโต๊ะมีมากเกินไป รวมทั้งเพื่อความสวยงามด้วยการถอนจานอาหารและอุปกรณ์เครื่องใช้ ควรปฏิบัติอย่างเป็นระเบียบ ด้วยความเรียบร้อย ควรเป็นไปในทางเดียวกันรอบโต๊ะ เพื่อมิให้หลวมลุ่มลูกค้าคนใดคนหนึ่ง และควรระวังมิให้เกิดเสียงดัง หรือทำจานหรืออุปกรณ์ใดๆ ตกพื้น



การถอนจานใบเดียว



การถอนจานหลายใบ



การปิดกวาดเศษอาหารและเศษขนมปัง

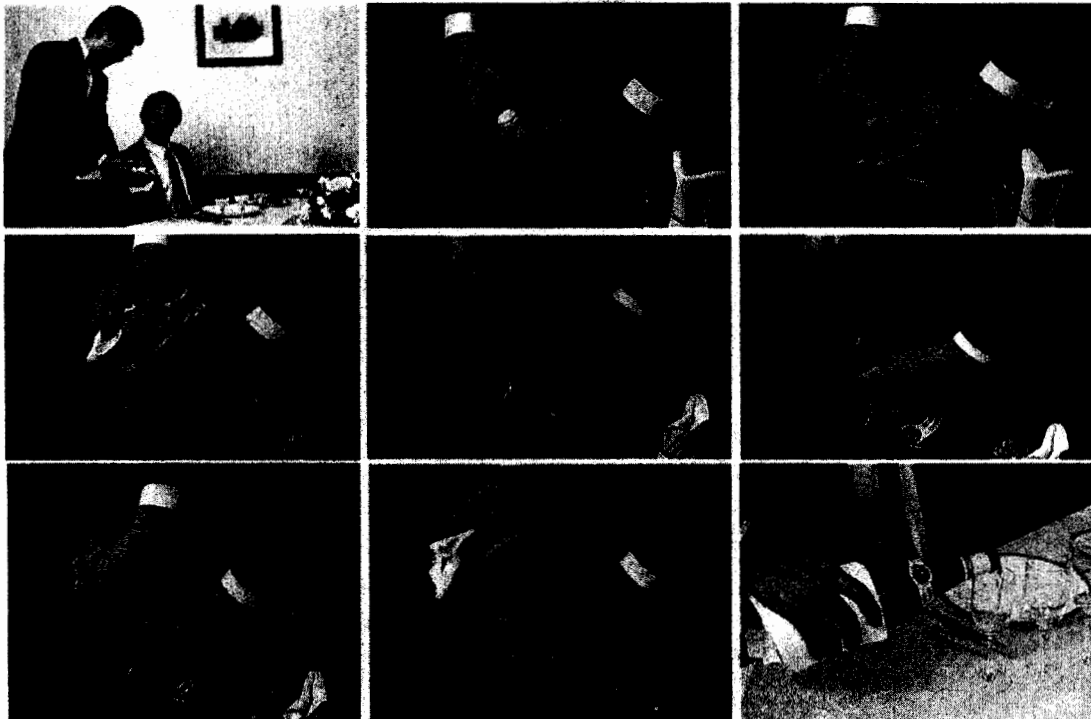
3.3 การเสิร์ฟเครื่องดื่ม

แบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามลักษณะของเครื่องดื่ม ดังนี้

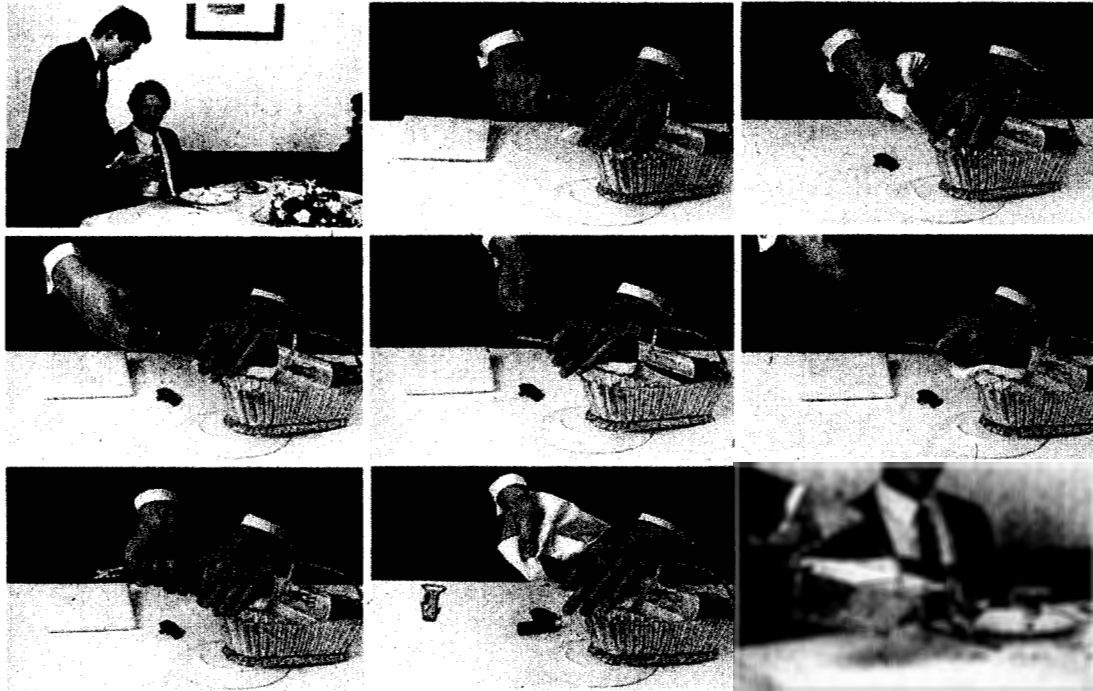
3.3.1 การเปิดขวดและการเสิร์ฟไวน์

มักมีวิธีการเฉพาะต่างจากการเสิร์ฟเครื่องดื่มอื่น ในโรงแรมที่มีไวน์บริการมาก จะมี พนักงานผู้เชี่ยวชาญไวน์ (Wine Steward/ Sommelier) มารับคำสั่งไวน์ในขั้นตอนการเสนอรายการอาหาร เมื่อลูกค้าสั่งไวน์แล้ว พนักงานต้องไปรับไวน์ที่แขกสั่งออกมาจากห้องเก็บไวน์ แล้วนำขวดไวน์มาเสนอให้ลูกค้าดู โดยถือให้ลูกค้าเห็นฉลากอย่างชัดเจน เมื่อลูกค้ารับรองว่าตรงกับที่สั่งไปแล้ว ต้องเปิดขวดต่อหน้าลูกค้าทันที โดยพนักงานต้องระวังและมีความชำนาญในการใช้ เครื่องมือเปิดไวน์ (Corkscrew) เป็นอย่างยิ่ง การเปิดขวดไวน์ต่อหน้าลูกค้า แบ่งออกเป็นประเภทต่างๆ ได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. การเปิดขวดไวน์ขาว ให้แช่ไวน์ลงไปในถังแช่ไวน์ที่มีน้ำแข็งอยู่ แล้วเปิดด้วยเครื่องมือเปิดไวน์ดังรูปตัวอย่าง ฟังระวังห้ามหมุนขวดไวน์ในเวลาเปิดขวด เพราะลูกค้าเห็นฉลากไวน์ตลอดเวลา การหมุนต้องหมุนเครื่องมือเปิดไวน์ ห้ามหมุนขวด เพราะขวดอาจจะแตกได้ การดึงจุกคอรัทต้องดึงขึ้นมาตรงๆ พยายามไม่ให้มีเสียงดัง ขั้นตอนทั้งหมดนี้ต้องกระทำในถังแช่ไวน์ตลอดเวลา และเมื่อรินไวน์ให้ลูกค้าแล้ว ต้องแช่ขวดไวน์กลับลงไปในถังแช่ไวน์เช่นเดิม



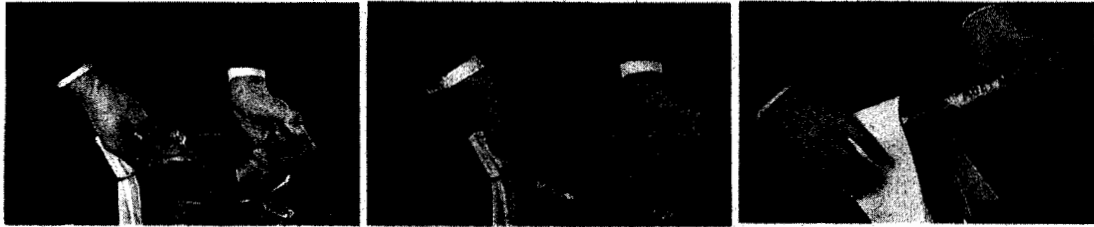
2. การเปิดขวดไวน์แดง ใช้เครื่องมือและวิธีการเดียวกับการเปิดไวน์ขาว แต่ไวน์แดงส่วนมากจะนำมาบริการลูกค้าในตะกร้า ก็ต้องเปิดบริการลูกค้าในตะกร้าเช่นเดียวกัน แต่เมื่อจะต้องรินไวน์แดง ห้ามยกขวดออกจากตะกร้า ให้ยกตะกร้าที่มีขวดไวน์อยู่ภายใน รินให้ลูกค้า



3. การถ่ายไวน์แดง (Decanting) ไวน์แดงที่มีอายุการเก็บนาน จะมีการตกตะกอน การรินบริการลูกค้า ต้องถ่ายใส่ ภาชนะถ่ายไวน์ (Decanter/Carafe) โดยหลังจากเปิดขวดไวน์แดงเรียบร้อยแล้ว ให้จุดเทียนไขขึ้น 1 เล่ม เพื่อมองลักษณะการไหลของไวน์ แล้วยกขวดไวน์ออกจากตะกร้าเบาๆ อย่าให้ตะกอนขุ่นขึ้นมา แล้วค่อยๆ รินไวน์ลงในภาชนะถ่ายไวน์ เมื่อเห็นตะกอนลอยขึ้นมาให้หยุดทันที นำขวดกลับไปใส่ตะกร้าไว้ก่อน รอจนตะกอนนอนกัน ค่อยถ่ายไวน์ใหม่ ในช่วงรอนี้สามารถเสิร์ฟด้วยภาชนะถ่ายไวน์ได้



4. การเปิดขวดแชมเปญ ต้องเปิดด้วยมือเปล่าไม่นิยมใช้เครื่องมือใดๆ โดยแช่แชมเปญลงในถังแช่ไวน์เช่นเดียวกับไวน์ขาว เมื่อจะเปิดให้หันปากขวดออกห่างจากลูกค้า เพราะอาจจะเกิดแรงดันภายในขวด ทำให้จุกคอรัทหรือแชมเปญกระเด็นถูกลูกค้าได้ แล้วแกะกระดาษฟอยด์ออก คลายเกลียวลวดที่จุกคอรัทออก แล้วใช้หัวแม่มือค่อยๆ ดันจุกคอรัทออกมา



ไวน์ทุกประเภท เมื่อเปิดขวดแล้ว ต้องรินให้ผู้สั่งชิมเล็กน้อยก่อน เมื่อผู้สั่งยอมรับว่าเป็นไวน์ที่ตนสั่งจริงแล้ว จึงรินบริการลูกค้าทุกคน และต้องคอยเติมไวน์อยู่เสมอ พึงจำไว้ว่า ในระหว่างที่รินไวน์ ต้องรินด้วยความมั่นใจและระวังอย่าให้หกหรือรินมากเกินไป เมื่อรินจนมีปริมาณพอสมควรแล้ว ก่อนยกขวดขึ้น ต้องบิดปากขวดเล็กน้อยเพื่อกันไวน์หยด ก่อนนำกลับเข้าถึงแช่ไวน์ ควรเช็ดด้วยผ้าสะอาดที่เตรียมไว้สำหรับการนี้โดยเฉพาะด้วย

3.3.2 การเสิร์ฟเครื่องดื่มอื่นๆ

มักจะเสิร์ฟเป็นแก้วหรือถาดเครื่องดื่ม โดยเริ่มจากการวาง กระดาษรองแก้ว (Coaster) ลงไปที่โต๊ะก่อน แล้วจึงวางแก้วเครื่องดื่มลงไป สำหรับการเสิร์ฟเครื่องดื่มที่มีฟอง เช่น เบียร์ หรือ น้ำอัดลม ควรระวังมิให้ฟองล้นออกมาจากแก้ว โดยอาจจะรินให้เบียร์กระทบกับขอบแก้วด้านในก่อนครึ่งแก้ว เพื่อให้เกิดฟอง แล้วจึงค่อยรินตรงกลางแก้ว เป็นต้น

3.3.3 การเสิร์ฟชากาแฟ

จะมีลักษณะเฉพาะ คือ เสิร์ฟจากถาดเสิร์ฟและไม่ใช้ถาด การเสิร์ฟจากถาด พนักงานจะนำอุปกรณ์การปรุงชากาแฟทั้งหมดใส่ถาด แยกไปบริการลูกค้า โดยตามรายละเอียดของการปรุงรส เช่น ใส่ครีมไหม น้ำตาลก็ก้อน แล้วปรุงบริการลูกค้า แต่หากไม่ใช้ถาด พนักงานจะเตรียมอุปกรณ์ทั้งหมดใส่ถาดแล้วนำไปวางไว้ที่โต๊ะหลังอาหารหวาน เพื่อให้ลูกค้าปรุงเอง พนักงานมีหน้าที่เพียงรินชากาแฟจากโถให้ลูกค้าเท่านั้น

3.4 การเก็บเงิน

การเก็บเงินจะกระทำเมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเช้าเรียบร้อยแล้วและเรียกพนักงานเข้าไปเก็บเงิน พนักงานจึงจะไปขอบิลเก็บเงินที่แคชเชียร์ แล้วนำมาใส่ของบิลนำไปให้ลูกค้า โดยเข้าทางขวามือ วางไว้ด้านหน้าลูกค้า ของบิลอาจจะเป็นซองหนังวางมาบนถาดก็ได้ ในปัจจุบันลูกค้าสามารถจ่ายเงินได้หลายวิธี อาทิเช่น

3.4.1 ลูกค้าชำระเป็นเงินสด

ให้พนักงานรับเงินพร้อมทั้งของบิล ตรวจสอบว่าเงินเงินเพียงพอกับค่าอาหารหรือไม่ แล้วนำไปชำระที่แคชเชียร์ แล้วนำใบเสร็จรับเงินกลับมาให้ลูกค้า ในกรณีที่ต้องทอนเงินให้นำเงินทอนกลับมาพร้อมของเงินทอน ในกรณีที่ลูกค้าทิปต้องกล่าวขอบคุณด้วย

3.4.2 ลูกค้าขอลงบัญชี

ส่วนใหญ่เป็นลูกค้าประจำซึ่งโรงแรมอาจจะมีรายชื่อพร้อมทั้งหมายเลขอยู่แล้ว หรือแขกที่มาพักในโรงแรม ให้พนักงานไปขอบิลที่แคชเชียร์แล้วนำมาให้ลูกค้าลงนามรับรอง หากเป็นแขกที่พักในโรงแรมอาจจะต้องเขียนหมายเลขห้องพักด้วย เมื่อลูกค้าลงนามรับรองถูกต้องแล้ว พนักงานต้องตรวจสอบอีกครั้ง แล้วนำกลับไปให้แคชเชียร์เพื่อรอการเรียกเก็บเงินต่อไป

3.4.3 ลูกค้าชำระเงินด้วยบัตรเครดิต

ส่วนมากการชำระเงินประเภทนี้ ลูกค้าจะเป็นผู้พูดขึ้นมาก่อนและมักจะถามว่า สามารถชำระด้วยบัตรเครดิตได้บ้าง พนักงานจะต้องจํารายชื่อหน่วยงานบัตรเครดิตที่โรงแรม ใ้ช้อยู่ให้ชี้แจง แล้วนำบัตรเครดิตพร้อมของบิลกลับมาที่แคชเชียร์ เพื่อตรวจสอบ หากถูกต้องจึงนำใบหลักฐานการจ่าย พร้อมทั้งบัตรเข้าเครื่องพิมพ์บันทึกชื่อและหมายเลขบัตร เขียนยอดเงินค่าอาหาร แล้วมอบให้พนักงานนำไปให้ลูกค้าลงนามรับรองถูกต้อง แล้วนำกลับไปให้แคชเชียร์เพื่อตรวจสอบว่าลักษณะการลงนามนั้นเหมือนกับในบัตรหรือไม่ จากนั้นจึงฉีกใบสำเนาส่งให้พนักงานเพื่อคืนลูกค้า และเก็บสำเนาอีกฉบับหนึ่งไว้รอการเรียกเก็บเงินต่อไป

3.5 การส่งลูกค้า

เมื่อลูกค้ารับประทานอาหารเช้า ตามมารยาทของพนักงานที่ดี ควรเดินไปส่งลูกค้าที่ประตูทางเข้า ก่อนเดินออกไปต้องมองดูโต๊ะ เก้าอี้ที่ลูกค้านั่งและบริเวณโดยรอบ หากว่าลูกค้าลืมของ พนักงานจะได้เตือนทัน

3.6 การเก็บและจัดโต๊ะอาหารใหม่

เมื่อส่งลูกค้าเรียบร้อยแล้ว พนักงานจึงกลับมาที่โต๊ะเดิม สํารวจโต๊ะและเก้าอี้ อีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงเก็บภาชนะทั้งหมดบนโต๊ะออกไปด้วยความสํารวม ไม่รบกวนลูกค้า อื่นๆ ที่ยังรับประทานอาหารอยู่ แล้วทำความสะอาด ควรดูบริเวณโดยรอบและใต้โต๊ะด้วย หากใช้ผ้าปูโต๊ะ ควรเปลี่ยนใหม่ทุกครั้ง แล้วนำภาชนะรวมทั้งอุปกรณ์ชุดใหม่เข้ามาวางแทน ที่ พร้อมให้บริการลูกค้ารายต่อไป

4. การบริการอาหารตะวันตกรูปแบบต่าง ๆ

การบริการอาหารรูปแบบต่างๆ ที่มีในปัจจุบันนั้น มีต้นกำเนิดมาจากทวีปยุโรป กล่าวคือ ในสมัยก่อน ชนชั้นสูงชาวยุโรปส่วนมากจะมีความคิดที่ละเมียดละไม ดังจะเห็นได้ อย่างชัดเจนในงานศิลปะหรือสถาปัตยกรรมต่างๆ มีอาหารก็นับเป็นศิลปะที่มีความสําคัญ ประเภทหนึ่ง ชาวยุโรปจึงได้คิดแบบแผนมีอาหารอย่างประณีต รวมทั้งวิธีการปฏิบัติในพิธี หรือโอกาสต่างๆ ขึ้น ดังนั้น ในส่วนนี้จะกล่าวถึงรูปแบบการบริการอาหาร อันเป็นองค์ ประกอบของการบริการส่วนหนึ่งที่มีความสําคัญ โดยนักศึกษาจะได้ทราบถึงแบบแผน วิธีการ ขั้นตอนในการบริการ รวมถึงวิวัฒนาการความเป็นมา ตลอดจนลักษณะเฉพาะของการ บริการประเภทต่างๆ ที่แตกต่างกันออกไป เพื่อนักศึกษาจะได้นำลักษณะเหล่านี้ไปปฏิบัติ ได้อย่างถูกต้อง สามารถเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมของห้องอาหารนั้นๆ ซึ่งจะทำให้ ลูกค้าผู้มารับประทานในภัตตาคารเกิดความประทับใจในการบริการนั้นอีกด้วย

4.1 ความเป็นมาของการบริการอาหารตะวันตก

การบริการอาหารที่นิยมนำมาใช้กันในปัจจุบันนั้น มีต้นกำเนิดมาจากทวีป ยุโรป คำว่า เซอร์วิส (Service) มาจากคำว่า แซร์วิส ในภาษาฝรั่งเศส หมายถึง การเสิร์ฟ อาหารเป็นงาน และได้นำมาใช้ในความหมายของการให้บริการในภายหลัง

การบริการอาหารที่เกิดขึ้นเป็นอันดับแรกคือ การบริการแบบฝรั่งเศส (French Service) โดยเฉพาะในรัชสมัยของพระเจ้าหลุยส์ที่ 14 แห่งประเทศฝรั่งเศส ซึ่งมีรูปแบบ การบริการอาหารที่หรูหรา สำหรับการบริการในพระราชวังหรือสมาคมของชนชั้นสูง จำพวก ขุนนาง ข้าราชการและพ่อค้า หรือใช้เมื่อมีการจัดงานเลี้ยงในโอกาสสําคัญต่างๆ เช่น การ มาเยือนของอาคันตุกะจากประเทศข้างเคียง การเฉลิมฉลองต่างๆ เป็นต้น รูปแบบของ อาหารจะแบ่งออกเป็น 3 ชุด ชุดแรกจะเป็นอาหารนำอาหารหลักเรียกว่า อองเทร (Entrée)

และอาหารเรียกน้ำย่อยหรือออร์เดิร์ฟ (Hors d'oeuvres) ชุดที่สองเป็นอาหารโปรตีนจำพวก เนื้อย่าง และสลัดต่างๆ ก่อนขำงหนักห้อง เรียกว่า Main Course และชุดที่ 3 ประกอบด้วย ของหวานและผลไม้ การเสิร์ฟอาหารแต่ละชุดจะเสิร์ฟมาในจานขนาดใหญ่วางบนโต๊ะอาหาร เพื่อให้แขกตักรับประทานเอง¹⁰

ต่อมาจักรพรรดิรัสเซียจึงได้นำการบริการอาหารแบบรัสเซียเข้ามาเผยแพร่ เมื่อครั้งเสด็จประพาสฝรั่งเศส โดยมีแนวคิดเบื้องต้นว่า หากเสิร์ฟอาหารเป็นจานเดี่ยวๆ แขกน่าจะพอใจมากกว่า แต่ก็ไม่เป็นที่นิยมมากนัก ภายหลังช่วงปลายคริสต์ศตวรรษที่ 19 ถึงต้นคริสต์ศตวรรษที่ 20 เทคโนโลยีต่างๆ เริ่มเข้ามามีผลกระทบต่อวิถีชีวิตของผู้คนตาม ระบอบทุนนิยมเกิดขึ้น มนุษย์ต้องการความสะดวก รวดเร็ว นวัตกรรมต่างๆ ก็เกิดขึ้นอย่าง ไม่หยุดยั้ง ทำให้ภัตตาคารต่างๆ ต้องปรับและรวบรัดขั้นตอนต่างๆ มากขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับกระแสและค่านิยมของสังคม จึงได้เกิดการบริการรูปแบบอเมริกันขึ้น

4.2 รูปแบบการบริการ

ดังนั้น รูปแบบการบริการอาหารนับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน จึงสามารถแบ่งได้ เป็นประเภทใหญ่ๆ 4 ประเภท ดังนี้

เรโซต์ (Réchaud) ที่มา www.l-escargot.nl



4.2.1 การบริการแบบฝรั่งเศส

(French Service Guéridon Service)

เป็นการบริการที่เริ่มมีมาตั้งแต่ช่วง ต้นของคริสต์ศตวรรษที่ 18 ซึ่งมีแบบแผน ที่หรูหรา เป็นพิธีการ และมีอาหารหลากหลายให้เลือก เดิมการบริการอาหารแบบ ฝรั่งเศสแบ่งออกเป็น 3 ชุด ดังที่ได้กล่าว ไปแล้วในข้างต้น โดยจะมีการจัดวางอาหารชุดแรก หรือที่เรียกกันว่า อาหารจานร้อน อยู่ ล่วงหน้าก่อนแล้วเมื่อแขกเข้ามาในห้องอาหาร โดยตั้งอยู่บนอุปกรณ์อุ่นอาหารที่เรียกว่า เรโซต์ (Réchaud) เมื่อแขกรับประทานอาหารชุดแรกหมด พนักงานบริการจะเข้ามาทำ

¹⁰ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, อาหาร เครื่องดื่มและการบริการในภัตตาคาร, อ่างแล้ว, หน้า 2.

ความสะดวกสบายและจัดวางอุปกรณ์สำหรับอาหารชุดที่สอง ซึ่งในช่วงเวลานี้ แยกหรือผู้รับ
ประทานอาหาร อาจลุกออกจากโต๊ะไปก่อนก็ได้ เมื่ออาหารชุดต่อไปมาเสิร์ฟพร้อมแล้ว จึง
ค่อยกลับมานั่งรับประทานต่อ ข้อดีของการบริการ แบบนี้ก็คือ แยกสามารถตักอาหารได้
ด้วยตนเอง ซึ่งการบริการแบบนี้ นำมาจากลักษณะนิสัยของคนฝรั่งเศสที่ชอบช่วยตัวเอง
และเลือกทำอะไรต่างๆ เองตามความพอใจของตน ไม่จำเป็นต้องมีพนักงานมาคอยตัก
อาหารเสิร์ฟ แต่การบริการรูปแบบนี้ก็มีข้อเสียเช่นเดียวกันในด้านความหลากหลายของ
อาหาร เมื่อมีอาหารหลายจานในแต่ละชุดที่นำมาเสิร์ฟ อาหารจานที่ถูกนำมาเสิร์ฟในช่วง
ท้ายของแต่ละชุดนั้นจะเป็นชืด และเสียคุณภาพของอาหารไป เนื่องจากอาหารแต่ละชุดจะ
ทำขึ้นพร้อมกัน แต่เสิร์ฟไม่พร้อมกัน และการที่มีอาหารหลากหลายชนิดในปริมาณที่มาก
เกินไปนั้น ก็เปรียบเสมือนผู้ผลิตที่ผลิตสินค้า (Supply) ออกมามากเกินกว่าความต้องการ
(Demand) ของผู้บริโภค ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ก็คือ แยกสามารถรับประทานอาหารได้เพียงชุดละ
2-3 ชนิดเท่านั้น จึงมีอาหารเหลือทิ้งเป็นปริมาณมาก ถือเป็นการสิ้นเปลืองอย่างยิ่งในแต่ละ
มื้อ

รถเสิร์ฟอาหาร (Guéridon/Trolley) ที่มา www.warriss.co.uk



ต่อมาจึงได้มีการปรับปรุง
รูปแบบการบริการ โดยการใช้
รถเสิร์ฟอาหาร (Guéridon/
Trolley) จึงเรียกการบริการ
แบบนี้อีกชื่อว่า **Guéridon
Service** โดยส่วนผสม เครื่อง
ปรุง วัตถุดิบ และ อุปกรณ์
บางส่วนจะถูกเตรียมมาจาก
ในครัว แล้วใส่มาในรถเข็น

เมื่อมาถึงโต๊ะอาหารพนักงานเสิร์ฟจะใช้วัตถุดิบที่นำมา ประกอบอาหารให้ชมข้างโต๊ะที่แขก
นั่ง โดยอาจจะทำการปรุงบนรถเข็นเลย หรือปรุงบน Side Table ก็ได้ เพื่อให้สอดคล้องกับ
ประเภทอาหารที่นำมาใช้ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นอาหารที่ไม่มีขั้นตอนในการทำมาก และใช้เวลา
ไม่นานนัก เช่น พวกรู่อเสต็ก สลัด และอาหารที่ปรุงแล้วมีไฟลุกจากส่วนผสมของแอลกอ-
ฮอล (Flambé)

วิธีการเสิร์ฟอาหารประเภทนี้ จะเริ่มด้วยการบริการอาหารจานร้อน โดยสามารถเดินตักได้ด้วยตนเอง จากนั้น หากเป็นกรณีที่ปรุงอาหารในรถเข็น พนักงานจะทำการเสิร์ฟอาหารให้กับแขก หลังจากที่ทำการสาธิตการปรุงและตกแต่งเสร็จเรียบร้อยแล้ว โดยจะกระซิบถามว่าท่านใดเป็นแขกผู้อาวุโสที่สุด แล้วจึงนำจานเสิร์ฟที่ปรุงไว้แล้ว ไปเสิร์ฟให้กับแขกท่านนั้นก่อน พนักงานเสิร์ฟจะต้องถืออาหารจานหลักในมือซ้าย มีผ้าเช็ดมือ (Service Napkin) รองรับ เข้าเสิร์ฟทางขวามือของแขก และก้มตัวลงให้ขอบจานอาหารในมืออยู่เหนือกว่าจานของแขกบนโต๊ะเล็กน้อย เพื่อให้แขกสามารถตักอาหารได้โดยง่าย และควรระวังเรื่องข้อต่อที่ใส่เสิร์ฟ (Serving Cutlery) ให้หันออกหรืออยู่ทางด้านแขกเสมอ แล้วค่อยนำไปเสิร์ฟให้แขกคนอื่นๆ ด้วยวิธีเดียวกัน สำหรับอาหารประกอบอื่นๆ เช่น มันฝรั่ง ผัก และเครื่องปรุงรสต่างๆ จะถูกนำมาเสิร์ฟเป็นลำดับถัดไป สำหรับการถอนอาหารนั้น ให้ใช้มือขวาถอนอาหารทุกชนิดออกทางด้านขวาของแขก ส่วนอาหารจำพวกเนย ชนมปังและสลัด ให้เข้าเสิร์ฟทางด้านซ้าย แล้วจึงถอนจานออกทางด้านขวา

ปัจจุบันการบริการแบบฝรั่งเศสนี้ นิยมใช้เฉพาะในงานพิธีการต่างๆ โอกาสพิเศษ และในภัตตาคารที่มีมาตรฐานในการบริการอาหารในระดับสูงเท่านั้น เนื่องจากการประกอบอาหารโดยใช้รถ Guridon จำเป็นต้องใช้พนักงานเสิร์ฟที่มีทักษะสูง มีความรู้และความชำนาญในการประกอบอาหาร ไม่ว่าจะเป็น การตัด หั่น ตกแต่ง หรือประกอบอาหาร ประเภทไฟลุก ซึ่งใช้ความพิถีพิถันมากกว่าการบริการประเภทอื่น ดังนั้น การให้บริการใน รูปแบบนี้จึงมีราคาอาหารค่อนข้างสูง¹¹

4.2.2 การบริการแบบรัสเซีย (Russian Service or Silver Service)

การบริการแบบรัสเซีย มีรูปแบบที่คล้ายคลึงกับแบบฝรั่งเศสค่อนข้างมาก เนื่องจากได้รับการดัดแปลงมาจากการบริการแบบฝรั่งเศส บางครั้งจึงเรียกว่า Modified French Service แต่จะมีรูปแบบที่ง่ายและสะดวกกว่า ทั้งยังคงความหรูหราในแบบของฝรั่งเศสเอาไว้อีกด้วย ลักษณะเฉพาะของการบริการแบบรัสเซีย คือ การแล่หรือตักอาหารแล้วนำไปเสิร์ฟผู้รับบริการแต่ละคน เพราะฉะนั้นรูปแบบการบริการแบบรัสเซีย จึงเป็นการปรุงอาหารทุกชนิดเสร็จในครัว แล้วจึงนำพวกเนื้อสัตว์ที่ต้องแล่ ปลาทั้งตัว และสัตว์ปีกทุกชนิด เช่น เป็ด ไก่ นก ไส้ในภาชนะขนาดใหญ่ประดับและตกแต่งอย่างสวยงาม

¹¹ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น, อาหาร เครื่องดื่มและการบริการในภัตตาคาร, อ่างแล้ว, หน้า 2-3.

มาให้แขกดูก่อนเสิร์ฟว่าใช่รายการที่สั่งไปหรือไม่ หลังจากนั้นจึงทำการแล่ หั่น หรือเลาะกระดูกออก แล้วตัดแบ่งใส่จานเพื่อนำไปเสิร์ฟให้กับแขก อันเป็นลักษณะเฉพาะที่สำคัญของการบริการประเภทนี้

สาเหตุที่เรียก Russian Service ว่า Silver Service ได้เช่นกันนั้น เนื่องจากว่า ในการเสิร์ฟอาหารอื่นๆ ที่ไม่ใช่เนื้อสัตว์นั้น จะนำใส่ในจานเปล (Platter) มาเสิร์ฟที่โต๊ะของแขกด้วยช้อนและส้อมเสิร์ฟ (Service spoon and fork) ซึ่งส่วนใหญ่นิยมทำจากเครื่องเงิน (Silverware) แต่ถ้าภาชนะอื่นๆ จำพวกถาดและโถที่ใช้ใส่อาหารจานหลักเป็นเครื่องเงินด้วยเช่นกัน เราจะเรียกการบริการประเภทนี้ว่า Full Silver Service



วิธีการเสิร์ฟอาหารประเภทนี้ เข้าเสิร์ฟทางด้านซ้ายของแขก โดยใช้มือขวาเสิร์ฟ หากเป็นกรณีที่พนักงานบริการจะต้องตักอาหารลงในจานของลูกค้า ต้องตักด้วยความรวดเร็ว แต่ต้องนุ่มนวล สวยงามน่าชมและสุภาพ ซึ่งจะต้องอาศัยความชำนาญ ในการใช้ช้อนและส้อมตักอาหารเสิร์ฟ จึงจะสามารถสร้างความประทับใจแก่ผู้รับประทานอาหารได้ หากให้แขกเป็นผู้เลือกตักแบ่งเองตามความต้องการจะเรียกว่า Butler Service สำหรับการถอนจานอาหารที่รับประทานแล้วให้ถอนจากทางด้านขวาของลูกค้า

ข้อดีของการบริการแบบนี้ก็คือ พนักงานเสิร์ฟเพียงคนเดียวก็สามารถให้บริการที่หุงหาวได้เทียบเคียงกับแบบฝรั่งเศส ทั้งยังสะดวกรวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าอีกด้วย แต่ก็มีข้อเสียเกี่ยวกับการจัดซื้อเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นเงินในระยะแรก ซึ่งมีราคาสูง¹² ปัจจุบันการบริการแบบรัสเซียจะนิยมใช้กันในงานพระราชพิธี รัฐพิธี หรือในห้องอาหารของโรงแรมชั้นนำที่มีมาตรฐานในการบริการสูง¹³

¹²Michael Pepper et al., *Customer Service* (Illinois : Bennett Publishing Company, 1984) p.37.

¹³พิสมัย ปโชติการ, งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม, อ่างแล้ว, หน้า 101.

4.2.3 การบริการแบบอังกฤษ (English Service or Family Service)

เมื่อก้าวถึงการบริการแบบอังกฤษ เรามักจะนึกย้อนไปตั้งแต่สมัยสมเด็จพระนางเจ้าวิคตอเรียแห่งประเทศอังกฤษ¹⁴ ซึ่งมีวิธีการรับประทานอาหารที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัวในห้องอาหารประจำบ้าน ที่มีสมาชิกของครอบครัวทุกคนนั่งพร้อมหน้ากันอยู่ที่โต๊ะอาหารขนาดใหญ่อย่างอบอุ่น แต่ละคนต่างก็ใจจดใจจ่อกับถาดเครื่องเงินใบใหญ่ที่พ่อครัวประจำบ้านได้ยกเข้ามา และวางลงข้างชายชราร่างใหญ่ ราศีจับ ซึ่งดูเหมือนจะเป็นเจ้าบ้านนั่งอยู่ที่หัวโต๊ะด้านหนึ่ง เวลาทุกวินาทีข้างผ่านไปอย่างเชื่องช้าประหนึ่งห้วงเวลาที่ชีวิตของเรากำลังจะจบสิ้น ตั้งแต่มือที่เหยียดยื่นแต่ยังคงแข็งแรงได้จับภาชนะตักอาหารใส่จานที่เตรียมไว้อย่างเท่าๆ กัน ทีละจาน แล้วส่งให้พ่อครัวนำมาเสิร์ฟให้กับสมาชิกคนอื่นๆ ทีละคนจนครบ ทันใดนั้น วงออเคสตราประสานเสียงก็ได้บรรเลงเพลงขึ้น สมาชิกแต่ละคนต่างก็เริ่มวงสนทนาร้อยเอ็ดร้อยท่ามกลางมืออาหารอันโอชะ ต่างคนต่างก็หยิบเลือกเครื่องปรุงต่างๆ ผัก ซอส มันฝรั่ง ที่มีวางให้บนโต๊ะ ตามความชอบ เปรียบประดุจเครื่องดนตรีหลากหลายชนิด โดยมี พ่อครัวคอยอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการเติมเครื่องดื่ม นำอาหารมาเพิ่มและดูแลเก็บจานหรือสิ่งที่ไม่ต้องการไปจากโต๊ะ เสมือนกับผู้ชมที่นั่งตั้งตาดูอย่างใจจดใจจ่อ พยายามจับจ้องทุกอิริยาบถของอุปรากร และคอยปรบมือให้กำลังใจอยู่ทุกช่วงการแสดง เพื่อให้การบรรเลงเพลงครึกครื้นยิ่งขึ้นไป



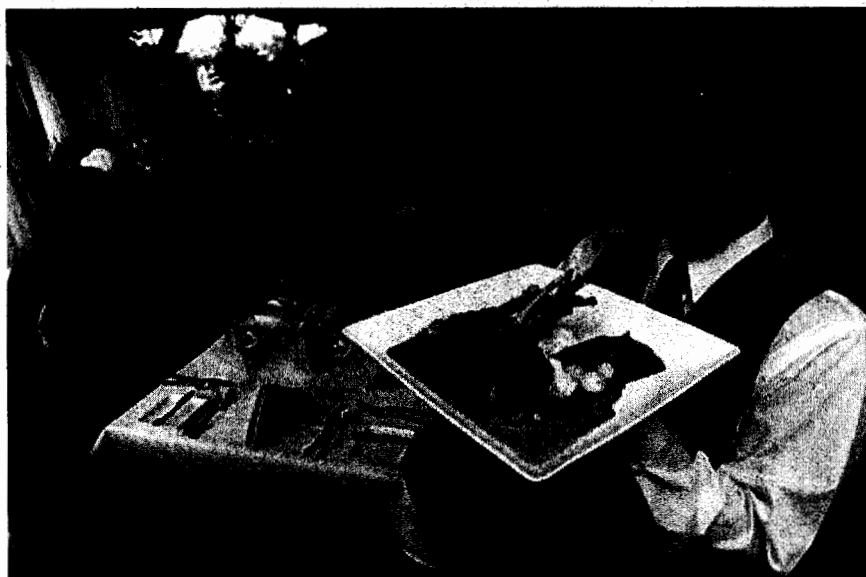
ที่มา www.simmoms.edu.htm

¹⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า 100.

ในปัจจุบัน ลักษณะการบริการแบบอังกฤษที่คล้ายกันนี้ ยังคงเป็นที่นิยมอยู่ในสโมสรหลายแห่ง โดยอาจมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบไปบ้าง คือหัวหน้าบริการประจำพื้นที่ จะมารับหน้าที่แทนเจ้าบ้านในการตักอาหารใส่จานต่างๆ กัน แล้วจึงนำไปเสิร์ฟจนครบ หรือ พนักงานเสิร์ฟอาจนำอาหารที่บรรจุลงในจานเรียบร้อยแล้ว มาเสิร์ฟให้แขกที่โต๊ะ ส่วนอาหารประกอบอื่นๆ คือ มันฝรั่ง ผัก และเครื่องปรุงรสจะถูกวางอยู่บนโต๊ะ เพื่อให้ผู้รับประทานเลือกตักเองตามความต้องการ ส่วนอื่นๆ พนักงานเสิร์ฟจะคอยอำนวยความสะดวกให้

วิธีการเสิร์ฟอาหารประเภทนี้ เจ้าบ้านจะตักอาหารใส่จานแล้วส่งให้พนักงานเสิร์ฟทางซ้ายมือ เพื่อนำไปเสิร์ฟให้แก่แขกรอบๆ โต๊ะ โดยใช้ช้อนและส้อมเสิร์ฟเสิร์ฟทางซ้ายมือของแขก และถอนจานอาหารที่หมดแล้วออกทางด้านขวามือ

ข้อดีของการบริการประเภทนี้ก็คือ การรับประทานอาหารจะดำเนินไปอย่างสะดวก โดยเฉพาะเมื่ออาหารหายากและมีราคาแพง หรือจำเป็นต้องจัดแบ่งให้เท่าๆ กัน เหมาะจะใช้กับงานเลี้ยงที่มีแขกเป็นจำนวนมาก แต่มีพนักงานน้อยเพราะแขกจะช่วยตนเองเป็นส่วนใหญ่ จึงไม่ต้องให้การบริการต่อแขกแต่ละคนมากนัก และในกรณีที่อาหารหลักเป็นอาหารร้อน จะมี Hotplate เตรียมไว้ให้บนโต๊ะใกล้กับเจ้าบ้าน เพื่ออุ่นอาหาร จากนั้นเจ้าบ้านจึงตักอาหารใส่จานให้พนักงานเสิร์ฟนำไปเสิร์ฟให้กับแขก แต่ข้อเสียก็คือใช้เวลานานในการรับประทาน



ที่มา www.starbulletin.com

4.2.4 การบริการแบบอเมริกัน (American Service or Plate Service)

การบริการแบบอเมริกันเป็นการบริการที่เรียบง่าย สะดวกและรวดเร็วที่สุด ทั้งขั้นตอนและวิธีการ สำหรับการบริการประเภทนี้ ขั้นตอนทุกอย่างเกี่ยวกับอาหารไม่ว่าจะเป็น การประกอบอาหาร การปรุง หรือ การตกแต่ง พอครัวจะเป็นผู้ทำจนเสร็จสิ้น ใส่จานเรียบร้อยจากในครัวแล้ว หน้าที่ของพนักงานบริการจึงมีเพียง นำจานอาหารไปเสิร์ฟให้แก่แขกเท่านั้น และคอยตรวจดูความเรียบร้อยของเครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้ง เครื่องประกอบต่างๆ สิ่งสำคัญสำหรับการบริการประเภทนี้ก็คือ ตู้เก็บเครื่องมือ (Sideboard)¹⁵ ซึ่งจะตั้งอยู่แยกต่างหากจากส่วนของครัว เพื่อให้พนักงานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสิ่งของเหล่านี้สามารถนำมาเพิ่มเติมได้อย่างรวดเร็ว

ปัจจุบัน การบริการแบบนี้เป็นแบบที่นิยมใช้กันมากที่สุดตามภัตตาคาร ด้วยเหตุที่สามารถรองรับแขกได้เป็นจำนวนมาก โดยใช้พนักงานเพียงไม่กี่คน และแขกทุกคนก็สามารถรับประทานอาหารได้พร้อมกัน แม้จะสั่งอาหารคนละประเภทก็ตาม มืออาหารจึงดำเนินไปอย่างรวดเร็วทั้งในขั้นตอนการทำ และการรับประทาน ทางภัตตาคารจึงสามารถทำผลกำไรได้มากยิ่งขึ้น และด้วยความสะดวก รวดเร็ว ไม่มีพิธีรีตอง คนส่วนใหญ่จึงนิยมเลือกภัตตาคารที่มีรูปแบบการบริการแบบนี้เช่นกัน

สำหรับวิธีการเสิร์ฟแบบอเมริกันนั้น ไม่มีกฎเกณฑ์เฉพาะ ในตำราบางเล่มอาจบอกว่าข้างซ้ายหรือขวา ซึ่งในกรณีนี้จะแนะนำให้เสิร์ฟอาหารด้วยมือขวาและเข้าทางด้านขวาของแขก ด้วยเหตุผลพื้นฐานในการใช้มือข้างที่อยู่ห่างจากตัวแขกมากที่สุดในการเสิร์ฟอาหาร เพื่อป้องกันอาหารหกหรือกระเด็น หากแขกลุกขึ้นหรือขยับตัวอย่างทันทีทันใด และคนไทยส่วนใหญ่ถนัดขวา การเสิร์ฟและถอนจานอาหารจากทางด้านขวา จึงเสมือนการเต็มใจให้บริการ แต่กฎเหล่านี้สามารถอนุโลมเปลี่ยนแปลงได้ จึงขอให้พิจารณาตามความเหมาะสม

¹⁵พิสมัย ปโชติการ, งานบริการอาหารและเครื่องดื่ม, อ่างแล้ว, หน้า 99.