



บันทึกข้อความ

กพร.พธ.ทอ.
เลขรับ ๒๒๕๕
วันที่ ๓๑ ก.ค. ๕๗
เวลา ๑๓๐๗

ส่วนราชการ พธ.ทอ.(กวก.โทร.๒ - ๓๑๕๐)

ที่ (ต่อ พธ.ทอ.เลขรับ ๕๒๒๕/๕๓)

วันที่ ๒๒ ก.ค.๕๗

เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือการจัดเลี้ยงรับรอง

เรียน จก.พธ.ทอ.

กระผมพิจารณาแล้ว เห็นควรอนุมัติตามข้อ ๒ ให้ต่อไป

ผจก.กพร.พธ.ทอ.
เลขรับ ๕๑๒๓
วันที่ ๕๒๑๕๐
เวลา ๐๙๕๐

น.อ.

เสธ.พธ.ทอ.

- อนุมัติตามข้อ ๒
- รong จก.พธ.ทอ.ทราบ
- กพร.พธ.ทอ., กวก.พธ.ทอ.ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง

พล.อ.ต.

จก.พธ.ทอ.

๒๒ ก.ค.๕๗

- รong พ.ท.กฤษฎา ทราบ

- เสธ.กฤษฎา, เสธ.กฤษฎา, เสธ.กฤษฎา, ทราบและปฏิบัติ

- เภมิต วัฒนไชย เสธ.กฤษฎา

ทราบแล้ว

น.อ.

รอง จก.พธ.ทอ.

๒๒ ก.ค.๕๗

ร.อ.

พ.อ.กฤษฎา พธ.๒๐.

๑ ก.ค.๕๗

ขอขอบคุณและขออภัยด้วย

ทราบดีแล้ว

นท.

ท.น.พวก.กวก.พธ.ทอ.

๒ ก.ค.๕๗

ทราบแล้ว ผจก.พธ.ทอ. เก็บไว้เป็นข้อมูล

นท.

ท.น.พวก.กวก.พธ.ทอ.

๒๕ ก.ค.๕๗

<input checked="" type="checkbox"/> ส่งในระบบ e-admin
<input type="checkbox"/> ส่งด้วยบัตรกระดาษ
<input type="checkbox"/> ส่งด้วยบัตรกระดาษสีฟ้า
<input type="checkbox"/> ส่ง e-mail
<input type="checkbox"/> ส่งด้วยวิธีอื่น



บันทึกข้อความ

ผอ.ก.พธ./ธพ

ส่วนราชการ กวก.พธ.ทอ.(ผวก.โทร. ๒ - ๓๑๕๐)

กรมพลศึกษาทหารอากาศ
เลขรับ ๕๖๖๓
วันที่ ๒๗ ก.ค. ๕๗
เวลา ๑๓.๑๕

ที่ กท ๐๖๓๔.๓(๑)/๑๙๖

วันที่ ๒๗ ก.ค.๕๗

เรื่อง ขออนุมัติใช้คู่มือการจัดเลี้ยงรับรอง

เรียน จก.พธ.ทอ.

๑. เนื่องด้วย กวก.พธ.ทอ.ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดเลี้ยงรับรอง เพื่อให้หน่วยที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดเลี้ยง ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เกิดความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน นั้น

๒. กวก.พธ.ทอ.ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการจัดเลี้ยงรับรอง เสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงขออนุมัติใช้คู่มือการจัดเลี้ยงรับรอง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยต่อไป (รายละเอียดตามแนบ)

จึงเรียนมาเพื่อพิจารณา หากเห็นสมควรขอได้อนุมัติตามข้อ ๒ ให้ต่อไป

น.อ.

รอง ผอ.กวก.พธ.ทอ.ทำการแทน

ผอ.กวก.พธ.ทอ.



คู่มือการจัดเลี้ยงรับรอง



คำนำ

อาหารคือสิ่งสำคัญและจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต และอาจกล่าวได้ว่าการรับประทานอาหารและการจัดเลี้ยงอาหารเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งของมวลมนุษยชาติ จะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน การจัดงานเลี้ยงมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในสังคมทั่วไป โดยเฉพาะในทางราชการ ความต้องการด้านการจัดเลี้ยงได้ขยายวงกว้างเพิ่มขึ้นตามลำดับ ดังนั้นความสำเร็จของการจัดงานเลี้ยง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีทักษะ มีความเป็นมืออาชีพและมีคุณสมบัติของผู้ให้บริการที่ดี สิ่งสำคัญที่สุดคือความเป็นผู้มีจิตใจในการให้บริการ การจัดทำหนังสือคู่มือเล่มนี้ขึ้นมาเพื่อให้ผู้รับผิดชอบการจัดเลี้ยงและเจ้าหน้าที่บริการหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องเป็นสากล มีวิธีการที่ได้มาตรฐานอย่างมืออาชีพ เพื่อที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการหรือผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเป็นการสร้างชื่อเสียงให้กับกองทัพอากาศ

อนึ่ง การจัดทำคู่มือการจัดเลี้ยงรับรองได้รับแนวความคิดจาก น.อ.พีระพล แก้วมณีโชติ รอง จก.พธ.ทอ. ที่ได้กรุณากำหนดแนวทาง ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ด้วยความเอาใจใส่ทุกขั้นตอนเพื่อให้คู่มือฉบับนี้สมบูรณ์ที่สุด

หากหน่วยจัดเลี้ยงใดมีข้อขัดข้องหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับการจัดเลี้ยงรับรองโปรดแจ้งให้ พธ.ทอ.ทราบ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในโอกาสต่อไป

สารบัญ

	หน้า
บทที่ ๑ คุณสมบัติของหัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงและการวางแผนจัดเลี้ยง	๑
บทที่ ๒ คุณสมบัติและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริการ	๔
บทที่ ๓ จำนวนเจ้าหน้าที่บริการเครื่องดื่มต่อจำนวนผู้รับบริการ	๙
บทที่ ๔ จำนวนเจ้าหน้าที่บริการอาหารต่อจำนวนผู้รับบริการ	๑๐
บทที่ ๕ ข้อมูลการจัดเลี้ยงและรูปแบบของการบริการที่ควรทราบ	๑๑
บทที่ ๖ การบริการงานเลี้ยงแบบต่าง ๆ	๑๓
บทที่ ๗ ขั้นตอนและวิธีการบริการ	๑๗
บทที่ ๘ กลยุทธ์การบริการในงานเลี้ยง	๒๐
บทที่ ๙ วิธีประมาณการจำนวนอาหารให้เพียงพอ	๒๒
บทที่ ๑๐ วิธีประมาณการจำนวนเครื่องดื่มให้เพียงพอ	๒๓
บทที่ ๑๑ การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร	๒๕
บทที่ ๑๒ รูปแบบการจัดโต๊ะในงานเลี้ยงรับรอง	๓๑
บทที่ ๑๓ หลักในการเลือกสถานที่เพื่อจัดงานเลี้ยง	๔๕
บทที่ ๑๔ หลักในการจัดเตรียมสถานที่เพื่อจัดงานเลี้ยง	๔๘
บทที่ ๑๕ การจัดเตรียมสถานที่แบบต่าง ๆ	๕๐
บทที่ ๑๖ การจัดเตรียมผ้าปูโต๊ะอาหาร	๕๔
บทที่ ๑๗ หลักการจัดเรียงช้อนส้อมและการพับผ้าเช็ดปาก	๕๗
บทที่ ๑๘ มารยาทในโต๊ะอาหาร	๖๔

เอกสารอ้างอิง

พิสิษฐ์ ธงพุดซา.การจัดเลี้ยง.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต:กรุงเทพฯ:เอ็มแอนด์เอ็ม
เลเซอร์ปรีนซ์ ๒๕๕๔ พิมพ์ครั้งที่ ๘.

กวก.พธ.ทอ.การเลี้ยงรับรอง:เอกสารประกอบการบรรยาย หลักสูตร จนท.พลาธิการ.มปป.มปท.

รร.พธ.พธ.ทร.การจัดเลี้ยงรับรอง:โรงเรียนพลาธิการ กรมพลาธิการทหารเรือ:เอกสารประกอบการบรรยาย
หลักสูตร นรจ.พธ. ๒๕๕๖.

บทที่ ๑

คุณสมบัติของหัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงและการวางแผนจัดเลี้ยง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. คุณสมบัติทั่วไปของหัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยง ส่วนบริการจัดเลี้ยง เป็นส่วนที่มีหน้าที่ในการจัดเลี้ยงรับรองทุกประเภทโดยตรง มีกำลังพลที่จัดเป็น “เจ้าหน้าที่บริการ” จำนวนมาก หัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงจึงต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ในด้านการบริการจัดเลี้ยงมาพอสมควร หรืออาจผ่านงานในระดับเจ้าหน้าที่บริการมาแล้วจึงจะมีความรู้ความเข้าใจในงาน สามารถมอบหมายงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและเข้าใจความรู้สึกของเจ้าหน้าที่บริการทุกคนได้เป็นอย่างดี มิฉะนั้นจะมีผลกระทบต่องานบริการได้

๒. ทักษะ หัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยง ถือเป็นกุญแจสำคัญต่อความสำเร็จ ต้องสามารถกระตุ้นและสร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่บริการ และในขณะเดียวกันก็ต้องมีทักษะในการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญ โดยที่ผู้รับบริการได้รับความเอาใจใส่ดูแลอยู่เสมอ จากเจ้าหน้าที่บริการที่มีความสุภาพ มีความรู้ และความเชี่ยวชาญในงานบริการ นอกจากนี้ยังจะต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการบริหารอาหารและเครื่องดื่มให้เพียงพอ ซึ่งบ่งบอกถึงศักยภาพในการบริหารจัดการของผู้เป็นหัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงได้เป็นอย่างดี

๓. การควบคุมกำกับดูแล การกำกับการบริการโดยรวมต้องเป็นไปตามขั้นตอน และมาตรฐานที่ได้วางไว้ หัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง เนื่องจากเป็นบุคคลแรกที่ต้องจัดการกับข้อร้องเรียน ปัญหาจากการบริการ หรือการถูกตำหนิ จึงต้องคอยอยู่ดูแลแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในระหว่างการบริการ อีกทั้งยังเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้บังคับบัญชา และสามารถให้การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่บริการได้อีกด้วย

๔. การวางแผนเรื่องอาหาร เป็นการเตรียมความพร้อมของอาหารที่จะใช้บริการ จะนำมาซึ่งความประทับใจของผู้ที่มาในงานเลี้ยง จะขึ้นอยู่กับการจัดเตรียม รูปแบบ รสชาติ ที่ตรงกับความต้องการ และรสนิยมมากที่สุด และเป็นอาหารที่นิยมรับประทานกันอย่างแพร่หลาย อีกทั้งมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ เงื่อนไขสำคัญที่จำเป็นต้องพิจารณาคือ ความสำคัญของงาน ราคาอาหาร ลักษณะของกลุ่มที่จะมาในงาน ความยากง่ายในการประกอบอาหาร ฤดูกาล ระยะเวลาในการเตรียมพร้อมของอาหาร ความสมดุลของอาหาร อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ แรงงานที่จะต้องใช่ และรูปแบบของการให้บริการ โดยพิจารณาเป็น ๓ ปัจจัยหลักคือ

๔.๑ จำนวนของผู้ที่คาดว่าจะมาในงาน

๔.๒ รูปแบบการให้บริการ

๔.๓ ความสามารถในการรองรับจำนวนผู้ที่มาร่วมงาน

๕. การวางแผนเรื่องเครื่องดื่มน้ำ เพื่อให้สามารถจัดเตรียมชนิด ประเภท จำนวน ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มาในงานเลี้ยงได้มากที่สุด เครื่องดื่มน้ำแบ่งได้ ๒ ประเภทคือ เครื่องดื่มน้ำที่มีแอลกอฮอล์ กับ เครื่องดื่มน้ำที่ไม่มีแอลกอฮอล์ ในงานเลี้ยงอาจมีประเภทใดประเภทหนึ่งก็ได้ แต่ส่วนมากนิยมมีทั้ง ๒ ประเภท วัตถุประสงค์หลักของเครื่องดื่มคือทำให้อาหารมีรสชาติดีขึ้น เพิ่มความสนุกสนานและเป็นสิ่งที่ช่วยเชื่อมโยงผู้คนในงานให้มีการพบปะพูดคุยกันมากขึ้น ดังนั้นในทุกงานเลี้ยงจึงต้องมีเครื่องดื่มไว้บริการ โดยเฉพาะเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ความหลากหลายของชนิดเครื่องดื่มทำให้งานเลี้ยงมีสีสัน และสามารถดื่มน้ำได้เรื่อยๆ การวางแผนคำนวณปริมาณ ให้เพียงพอต่อการให้บริการจึงนับว่าเป็นเรื่องที่สำคัญมาก โดยพิจารณาเป็น ๔ ปัจจัยหลักซึ่งมีความสำคัญกับการเตรียมจำนวนเครื่องดื่ม ให้เพียงพอต่อการบริการและเจ้าหน้าที่บริการเป็นอย่างดีคือ

๕.๑ ชนิดของเครื่องดื่ม

๕.๒ คุณภาพ

๕.๓ ปริมาณ

๕.๔ ราคาของเครื่องดื่ม

๖. การวางแผนเรื่องเจ้าหน้าที่บริการ การวางแผนส่วนนี้มีความสำคัญต่อคุณภาพของงานบริการอย่างมาก เพราะหัวใจสำคัญของงานบริการอยู่ที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งจะต้องมีความพร้อมทางด้านจิตใจและต้องมีจิตสำนึกต่อการบริการ การจัดเจ้าหน้าที่บริการให้เหมาะสมสอดคล้องกับลักษณะของงานจึงมีความสำคัญ งานบริการจัดเลี้ยงเป็นงานที่หนักและมีช่วงเวลาการให้บริการที่ยาวนาน หากจำนวนเจ้าหน้าที่บริการไม่มีความเหมาะสม ถึงแม้จะมีจิตใจในการให้บริการมากเพียงใดแต่ในที่สุดความอ่อนล้าก็จะบั่นทอนความตั้งใจและส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการโดยรวมได้ การวางแผนเรื่องเจ้าหน้าที่บริการจะต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญ ๒ อย่างคือ

๖.๑ เจ้าหน้าที่บริการอาหารมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

๖.๒ เจ้าหน้าที่บริการเครื่องดื่มมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการ

๗. การวางแผนเรื่องการจัดสถานที่ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ การเลือกสถานที่ กับ การจัดเตรียมสถานที่ โดยการเลือกสถานที่เพื่อจัดงานเลี้ยงขึ้นอยู่กับบรรยากาศที่ดี สถานที่จัดงานมีทางเดินไปมาไม่คับแคบ มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขนาดของพื้นที่มีความเหมาะสม สำหรับส่วนของการวางแผนจัดเตรียมสถานที่แบ่งเป็น ๓ ลักษณะคือ

๗.๑ การวางแผนเรื่องเวลาในการเตรียมสถานที่

๗.๒ การวางแผนเรื่องกำลังคนที่จะใช้ในการเตรียมสถานที่

๗.๓ การวางแผนเรื่องรูปแบบการจัดพื้นที่ในการจัดเลี้ยงแบบต่าง ๆ (สำหรับการเตรียมสถานที่หัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงสามารถประสานกับแผนกกระทัดรัด ถ้ามี)

๘. การประชุม ก่อนเริ่มปฏิบัติงานบริการจัดเลี้ยง หัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงจะต้องมีการประชุมเจ้าหน้าที่บริการเพื่อแจ้งวัน เวลา สถานที่จัดงาน รายการอาหาร เครื่องดื่ม รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นอื่น ๆ ให้ทราบ และมอบหมายหน้าที่ในการปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อให้มีความเข้าใจหลักการบริการ เข้าใจลักษณะสำคัญของรูปแบบงานเลี้ยง เข้าใจแผนการปฏิบัติงานที่วางแผนไว้และเข้าใจกลยุทธ์ในการบริการในงานเลี้ยง โดยยึดหลักการบริหารงานจัดเลี้ยง ๔ ข้อคือ

๘.๑ การวางแผน

๘.๒ การจัดทีมงาน

๘.๓ การดำเนินการ

๘.๔ การควบคุม

บทที่ ๒

คุณสมบัติและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่บริการ ความสำเร็จในการบริการอาหารเจ้าหน้าที่บริการคือองค์ประกอบสำคัญเปรียบเสมือนตัวแทนของหน่วยงาน หากเจ้าหน้าที่บริการขาดบุคลิกภาพ และมารยาทที่ดี ก็ไม่อาจสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการหรือผู้บังคับบัญชาได้ เจ้าหน้าที่บริการควรมีความภูมิใจในหน้าที่ของตน และต้องคำนึงถึงเรื่องกริยามารยาท ความสุภาพอ่อนน้อม ความจริงใจ และความมีไมตรีจิต โดยเจ้าหน้าที่บริการอาหารและเครื่องดื่มควรมีคุณสมบัติดังนี้

- | | |
|--------------------------------|-----------------------------|
| - สุขภาพดี | - สนใจในงานที่ได้รับมอบหมาย |
| - สายตาดี | - หมั่นหาความรู้เพิ่มเติม |
| - โสตสัมผัสดี | - นำประสบการณ์มาใช้ |
| - การปรากฏตัวที่ดี | - มีความคิดริเริ่ม |
| - การสร้างความประทับใจครั้งแรก | - มีความซื่อสัตย์ |
| - สีหน้าดี | - ให้ความร่วมมือกัน |
| - ร่างกายเป็นปกติ | - มีความรู้ภาษาต่างประเทศ |
| - ท่าทางดี | - รู้จักควบคุมอารมณ์ |
| - มีความฉลาดและไหวพริบ | - มีใจรักในงานบริการ |
| - การพูดที่ดี | - ปรับตัวเข้ากับสังคมได้ดี |
| - ความทรงจำดี | - รู้จักการทำงานเป็นทีม |
| - รู้กาลเทศะ | - มีความอดทน |

๒. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่บริการ บุคคลเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นปัจจัยที่บริหารได้ยากและไม่สามารถทดแทนได้ด้วยเครื่องจักรกล บุคคลในงานบริการอาหารเรียกว่า “เจ้าหน้าที่บริการ” ซึ่งต้องมีบุคลิกภาพ ๓ ประการคือ

๒.๑ บุคลิกภาพที่เหมาะสม หมายถึงบุคลิกภาพภายนอกเช่น การแต่งหน้า จัดทรงผม การเลือกเครื่องแต่งกาย เครื่องประดับ และการดูแลความสะอาดของร่างกาย

๒.๒ บุคลิกภาพภายในที่เหมาะสม หมายถึงลักษณะนิสัย วิธีคิด และวิธีการปรับตัวต่อสภาวะแวดล้อม รวมถึงวิธีการแสดงออก หรือพฤติกรรมที่แสดงต่อบุคคลอื่น ๆ

๒.๓ ความรู้ เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม และทักษะด้านการบริการ หมายถึง ความรู้เกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม เครื่องมือเครื่องใช้และวิธีการบริการ

๓. มารยาทของเจ้าหน้าที่บริการ เมื่อได้รับคำตำหนิจากผู้มารับประทานเช่นอาหารไม่อร่อย อาหารมีสิ่งปนเปื้อน หรือการบริการที่ไม่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่บริการต้องรับฟังด้วยความตั้งใจและยิ้มแย้ม ไม่แสดงอาการไม่พอใจ และให้กล่าวคำขอโทษห้ามโต้เถียงเด็ดขาด ถ้าสามารถแก้ไขให้พอใจได้ให้รีบทำทันที หรือเมื่อเกิดอุบัติเหตุขณะให้บริการเช่นทำอาหารหรือภาชนะอุปกรณ์ตกหล่นพื้นควรอยู่ในอาการสงบและรีบหาทางแก้ไข อย่าเน้นความบกพร่องที่เกิดขึ้นหรือถ้าทำอาหารหกรดผู้มารับประทานให้รีบกล่าวคำขอโทษ ถ้าหกรดไม่มากควรส่งผ้าเช็ดมือที่ยังไม่ได้ใช้ให้เช็ดเอง ถ้าหากหกรดมากควรจะต้องพาเข้าห้องน้ำเพื่อชำระล้าง ดังนั้นขณะเมื่อปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการพึงระวังและรักษากริยามารยาทต่าง ๆ ดังนี้

- ๓.๑ เลื่อนเก้าอี้ให้ผู้รับเชิญผู้ใหญ่หรือผู้บังคับบัญชาชั้นสูง
- ๓.๒ ระวังอย่าหายใจรดผู้รับประทาน
- ๓.๓ ไม่ไอ จาม หาว เรอ ด้วยเสียงอันดัง หากจำเป็นต้องป้องกันเสียง
- ๓.๔ ไม่แคะหู แคะตา แคะจมูก แคะฟัน ปีบสิ่ว เสยผม หวีผม หรือเกาศีรษะ
- ๓.๕ ไม่พูดคุยด้วยเสียงอันดังเมื่อยังมีผู้รับประทานอาหารนั่งอยู่
- ๓.๖ ไม่หัวเราะ ขบขัน เมื่อผู้รับประทานอาหารทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดผิดพลาด
- ๓.๗ ไม่หยิบอาหารสำหรับจัดเลี้ยงมารับประทาน และไม่สูบบุหรี่
- ๓.๘ ไม่ยื่นเหม่อหรือฟังผู้รับประทานอาหารคุยกันจนเผลอตั่ว
- ๓.๙ ไม่หยิบเก็บภาชนะและอุปกรณ์ หรือบริการอาหารข้ามแขนหรือข้ามภาชนะ

ของผู้รับประทาน

- ๓.๑๐ ขณะบริการอาหารระวังอย่าให้ภาชนะกระทบร่างกายของผู้รับประทาน
- ๓.๑๑ ไม่เก็บภาชนะรวมหรือซ้อนกันไนโต๊ะต่อหน้าผู้รับประทาน
- ๓.๑๒ ไม่เก็บภาชนะให้กระทบกันจนเสียงดังเกินควร
- ๓.๑๓ ระวังอย่าให้อาหารหกหรือหยดรดผู้รับประทาน
- ๓.๑๔ ระวังอย่าให้ภาชนะและอุปกรณ์ตกหล่นในห้องอาหาร
- ๓.๑๕ คอยถอยเก้าอี้ให้ผู้รับเชิญผู้ใหญ่หรือผู้บังคับบัญชาชั้นสูง

๔. ทักษะทางจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่บริการ งานบริการเป็นงานที่จะต้องเผชิญกับความกดดัน เนื่องจากต้องทำงานภายใต้ความคาดหวังและความพึงพอใจ อันเป็นสภาวะความต้องการทางจิตวิทยาที่มีความผกผัน เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีระยะเวลาในการทำงานที่ยาวนาน วันหยุดและวันหยุดก่อนค่อนข้างน้อย ผู้ที่ทำงานด้านบริการจึงต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพจิตที่เข้มแข็ง มีความยืดหยุ่นสูง สามารถเรียนรู้และปรับตัวตามสิ่งแวดล้อมได้ดี ดังนั้นเจ้าหน้าที่บริการจึงควรได้รับการฝึกฝนให้มีคุณลักษณะทางจิตที่เหมาะสม

- ๔.๑ ฝึกให้เป็นคนร่าเริง

- ๔.๒ ฝึกให้เป็นคนช่างสังเกต
- ๔.๓ ฝึกให้เป็นคนมีปฏิภาณไหวพริบ
- ๔.๔ ฝึกให้เป็นคนที่มีความยืดหยุ่นเรียนรู้ที่จะปรับตัวเร็ว
- ๔.๕ ฝึกให้เป็นคนไม่วิตกกังวลเกินเหตุ
- ๔.๖ ฝึกให้เป็นคนที่มีทักษะในการพูดเพื่อการสื่อสารที่ดี
- ๔.๗ ฝึกให้มีทักษะเชิงมนุษยสัมพันธ์

๕. กฎและระเบียบที่เจ้าหน้าที่บริการต้องปฏิบัติโดยเคร่งครัด

- ๕.๑ ไม่มาปฏิบัติงานสาย
- ๕.๒ ไม่เลิกงานก่อนเวลา
- ๕.๓ ไม่ขาด หรือหยุดงานโดยไม่มีเหตุอันควร
- ๕.๔ ไม่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สกปรกหรือขาดชำรุด เครื่องหมาย หัวเข็มขัด

รองเท้าต้องขัดให้เงาอยู่เสมอ

- ๕.๕ ไม่พกพาเครื่องมือสื่อสารหรือพูดคุยโทรศัพท์ขณะปฏิบัติหน้าที่
- ๕.๖ ไม่จับกลุ่มพูดคุย หรือยืนทอดกอดกอด ขณะผู้มาร่วมงานกำลังรับประทานอาหาร
- ๕.๗ ไม่วิจารณ์สถานที่ทำงาน ผู้มารับบริการ ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน

ในทางเสียหายเป็นอันขาด

- ๕.๘ ไม่เก็บสิ่งของและของมีค่าที่ผู้มารับประทานลืมไว้เป็นของตนเอง
- ๕.๙ ไม่รับประทานอาหารและเครื่องดื่ม ที่เตรียมไว้สำหรับจัดเลี้ยงโดยเด็ดขาด
- ๕.๑๐ ไม่เคี้ยวหมากฝรั่งหรือสูบบุหรี่ขณะปฏิบัติหน้าที่
- ๕.๑๑ ไม่เลือกบริการผู้รับประทานคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ
- ๕.๑๒ ไม่ไฉฉวยครวรา แม้จะเป็นการไฉฉวยแบบเรียบ ๆ ก็ตาม
- ๕.๑๓ ไม่ใช้น้ำหอมกลิ่นรุนแรงหรือฉุนจัดขณะปฏิบัติหน้าที่
- ๕.๑๔ ไม่นั่งเก้าอี้ขณะพูดคุยกับผู้รับประทาน ต้องลุกขึ้นยืนพูดให้อยู่ในท่าสำรวม

ตัวตรง และไม่แสดงกิริยาแข็งกระด้าง การยืนต้องให้ส้นเท้าชิดกัน

- ๕.๑๕ ไม่แสดง กิริยาและวาจาไม่สุภาพต่อหน้าผู้รับประทาน
- ๕.๑๖ ไม่ยืนพิงโต๊ะ เก้าอี้ เสาหรือกำแพง ในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่แม้จะไม่มีผู้รับ

ประทานก็ตาม

๖. ข้อห้ามสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ

๖.๑ ห้ามเคี้ยวอาหาร ของขบเคี้ยว หรืออมของขบเคี้ยวไว้ในปากขณะอยู่ต่อหน้าผู้
รับประทานหรือปฏิบัติงานในหน้าที่

๖.๒ ห้ามเอามือล้วงกระเป๋ากางเกง กระเป๋าเสื้อ ต่อหน้าผู้รับประทาน

๖.๓ ห้ามอ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือสิ่งพิมพ์อื่นใดขณะปฏิบัติหน้าที่ แม้
จะไม่มีผู้รับประทานอยู่ต่อหน้าก็ตาม

๖.๔ ไม่เกา ไม่แคะ หรือเอามือล้วงอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายต่อหน้าผู้รับประทาน
เช่น แคะจมูก แคะขี้ตา แคะฟัน เกาแขนขา หรือล้วงมือเข้าไปในเสื้อผ้า เป็นต้น

๖.๕ ห้ามกัดเล็บหรือตีดนิ้วมือเล่นหรือหักนิ้วมือให้เกิดเสียงดังต่อหน้าผู้รับประทาน

๖.๖ ห้ามหัวเราะเสียงดังระหว่างปฏิบัติหน้าที่แม้จะมีเรื่องขบขัน ต้องสำรวมกิริยาต่อ
หน้าผู้รับประทาน

๖.๗ ห้ามเอามือเสยผม หรือลูบหน้าของตนต่อหน้าผู้รับประทาน

๖.๘ ขณะพูดกับผู้รับประทาน ไม่พูดเสียงดังเกินควร ควรพูดให้ผู้รับประทานพอได้
ยินหรือพูดเท่าที่จำเป็น ไม่ชวนคุยหรือพูดเล่นกับผู้รับประทาน แม้ผู้รับประทานจะชวนคุยก็ต้องสำรวมกิริยา
คำพูดแม้ผู้รับประทานจะให้ความสนทสนมด้วยก็ตาม

๖.๙ ห้ามแสดงท่าอึดโรยหรือเบื่อหน่าย ไม่พอใจผู้รับประทาน แม้จะไม่ตั้งใจก็ตาม

๖.๑๐ ขณะเดินคู่ไปกับผู้รับประทาน ไม่ควรเดินนำหน้า ให้เดินด้านซ้ายแต่ก่อนไป
ทางหลังของผู้รับประทานเล็กน้อย

๖.๑๑ อย่ายืนขวางทาง หรือยืนดักหน้า หรือเดินชนผู้รับประทาน ถ้าหากเลี่ยงไม่ทัน
ให้ยืนเฉยๆ อยู่กับที่ เพื่อให้ผู้รับประทานเดินผ่านไปก่อน

๖.๑๒ ห้ามเดินแกว่งแขนเล่นหรือเดินเอามือไขว้หลัง

๖.๑๓ ห้ามหลีกเลียงหรือหลบออกจากสถานที่จัดเลี้ยง เจ้าหน้าที่บริการทุกคนเมื่อไป
ถึงสถานที่จัดงานเลี้ยงแล้วจะเป็นเวลาปฏิบัติหน้าที่เช่น ขณะทำความสะอาดภาชนะและเตรียมภาชนะต่าง ๆ
หรือระหว่างรอเวลาการจัดเลี้ยงรับรองจะต้องอยู่ให้พร้อมในบริเวณสถานที่จัดเลี้ยงนั้น ถ้ามีกิจธุระจำเป็นที่
จะต้องไปที่ใดก็ตาม ต้องขออนุญาตต่อหัวหน้าชุดจัดเลี้ยงเสียก่อน ถ้าผู้ใดไปโดยพลการถือว่าผู้นั้นหลีกเลียงต่อ
หน้าที่ราชการ

๖.๑๔ ห้ามกล่าวคำหยาบเพราะจะทำให้เสื่อมเสียแก่หมู่คณะของตนเองได้

๖.๑๕ ห้ามดื่มสุราขณะปฏิบัติหน้าที่ ไม่ว่ากรณีใดก็ตาม

๖.๑๖ ห้ามคะยั้นคะยอให้ผู้รับประทานดื่มเครื่องดื่มเพื่อเป็นการเอาใจ เมื่อผู้
รับประทานไม่รับหรือแสดงปฏิกิริยาว่าไม่ดื่มแล้วเช่น การยกมือ การส่ายหน้า หรือการบอกกล่าว

๖.๑๗ ต้องรับฟังคำสั่งจากผู้รับประทานอาหารให้ชัดเจน เมื่อไม่เข้าใจคำสั่งให้ทวนคำสั่งให้เข้าใจเสียก่อน แล้วจึงปฏิบัติตามคำสั่ง

๖.๑๘ การนำสิ่งของ หรือภาชนะไปให้กับผู้รับประทานต้องนำไปทุกครั้งที่

๖.๑๙ ขณะถือถาดภาชนะไปบริการ ระวังอย่าให้มีเสียงกระทบกันจนเกิดเสียงดัง

๖.๒๐ ไม่นำภาชนะและอุปกรณ์จัดเลี้ยงมาเล่นหรือนำมาเคาะเล่น

๖.๒๑ ขณะบริการอาหาร เครื่องดื่ม ห้ามหายใจรดผู้รับประทานเด็ดขาด

๖.๒๒ ห้ามส่งเสียงดังหรือตะโกนสั่งงานในระยะไกลในห้องอาหารหรือขณะที่บริการผู้รับประทาน

๖.๒๓ ห้ามสวมรองเท้า ถูรองเท้าอื่นหรือรองเท้าผ้าใบ อนุญาตให้ใช้รองเท้านั่งสัปดาห์และถูรองเท้าสัปดาห์เท่านั้น

๖.๒๔ ห้ามพาเพื่อน หรือญาติเข้ามารับประทานอาหารที่เตรียมไว้สำหรับจัดเลี้ยง

๖.๒๕ ห้ามใช้ห้องน้ำร่วมกับผู้รับประทานหรือห้องน้ำซึ่งจัดไว้สำหรับผู้รับประทาน

๗. หน้าที่ของเจ้าหน้าที่บริการ มีหน้าที่เตรียมการบริการ เตรียมสถานที่ ศึกษารายการอาหาร ให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการขณะที่กำลังรับประทานอาหาร แม้ว่าตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริการจะมีหน้าที่กว้าง ๆ ไม่ซับซ้อนอะไรนักแต่กลับเป็นตำแหน่งที่สำคัญอย่างมากต่อความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ดังนั้นนอกจากความรู้ความสามารถในการบริการแล้ว จะต้องเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมอีกด้วย ซึ่งการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่บริการคือผู้ที่ต้องมีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการตลอดเวลา จึงควรเป็นผู้มีจิตใจและความเต็มใจให้บริการ (Service mind) ด้วยบุคลิกท่าทางที่ดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ เมื่อสิ้นสุดงานเลี้ยงจะต้องเก็บภาชนะอุปกรณ์ทุกอย่างด้วยความระมัดระวัง กลับสู่หน่วยงานของตนอย่างครบถ้วน และปลอดภัย

บทที่ ๓

จำนวนเจ้าหน้าที่บริการเครื่องต้มต่อจำนวนผู้รับบริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จำนวนเจ้าหน้าที่บริการเครื่องต้มที่เพียงพอต่อความต้องการในการจัดเลี้ยง การเตรียมการบริการเครื่องต้มจะแตกต่างจากการบริการอาหารตรงที่เครื่องต้มจะบริการในเวลาเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ สิ่งที่จะต้องเตรียมล่วงหน้าให้พร้อมก่อนการบริการคือ เครื่องต้มที่จะใช้ในงาน น้ำแข็งตลอดจนภาชนะอุปกรณ์ใส่เครื่องต้มต่าง ๆ จำนวนของเจ้าหน้าที่บริการมีจำนวนเท่าใดจึงจะเหมาะสมมีปัจจัยในการคำนวณคือ ประเภทของเครื่องต้มที่ต้องให้บริการ จำนวนทั้งหมดของเครื่องต้มที่ต้องให้บริการ และจำนวนของผู้รับบริการ

๒. จำนวนของผู้รับบริการ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการคำนวณอัตราส่วนต่อจำนวนเจ้าหน้าที่บริการคร่าว ๆ ได้ โดยเฉลี่ยแล้ว ๑ คนจะต้มประมาณ ๒ แก้วครึ่งต่อชั่วโมง ดังนั้นเจ้าหน้าที่บริการจะต้องให้บริการเครื่องต้มเป็นจำนวน ๒ เท่าของจำนวนแขกในทุก ๆ ชั่วโมง เช่น ถ้าผู้รับบริการ ๒๐๐ คน ในแต่ละชั่วโมงเจ้าหน้าที่บริการจะต้องผลิตเครื่องต้มเพื่อให้บริการประมาณ ๔๐๐-๖๐๐ แก้ว ต่อชั่วโมง จำนวนของผู้รับบริการจึงสามารถนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการคำนวณเจ้าหน้าที่บริการได้โดยเฉลี่ยต่อผู้รับบริการจะอยู่ที่อัตราส่วน ๑:๑๐๐

๓. ชั่วโมงในการปฏิบัติงานบริการเครื่องต้ม

๓.๓.๑ งานเลี้ยงที่มีระยะเวลาจำกัด ผู้ร่วมงานมาถึงในเวลาใกล้เคียงกัน จะต้องใช้เจ้าหน้าที่บริการจำนวนมากเพื่อให้บริการได้ทันเวลาที่กำหนด อัตราส่วนเจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการจะอยู่ที่ ๑:๕๐ หรือ ๑:๗๕

๓.๓.๒ งานเลี้ยงที่มีระยะเวลานานและผู้ร่วมงานต่างทยอยเข้างาน และไม่รีบกลับ อัตราส่วนจะเป็น ๑:๑๐๐

บทที่ ๔

จำนวนเจ้าหน้าที่บริการอาหารต่อจำนวนผู้รับบริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จำนวนเจ้าหน้าที่บริการอาหารที่เพียงพอต่อความต้องการ ในการจัดเลี้ยงแต่ละครั้ง การระบุจำนวนเจ้าหน้าที่บริการอาหารแบบตายตัวเป็นเรื่องยาก เนื่องจากมีปัจจัยเข้ามาเกี่ยวข้องหลายอย่าง โดยทั่วไปปัจจัยพื้นฐานในการคำนวณหาจำนวน และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่เหมาะสมมีดังนี้คือ จำนวนผู้มางานเลี้ยง ระยะเวลาทั้งหมดของงานเลี้ยง รูปแบบการให้บริการ ความยากง่ายของอาหารที่ต้องประกอบ ราคาวัตถุดิบอาหาร รายการอาหารพิเศษ ดังนั้นประสิทธิภาพของการวางแผนเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่บริการอาหาร อยู่ที่ความสอดคล้องกันของความรู้ความสามารถกับจำนวนของเจ้าหน้าที่บริการ และรอบเวลาที่เหมาะสมในการผลิตอาหารในแต่ละงานเลี้ยง โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ดังกล่าวเป็นส่วนประกอบในการพิจารณา

๒. อัตราส่วนของเจ้าหน้าที่บริการอาหาร เป็นการคำนวณคร่าว ๆ ถึงจำนวนเจ้าหน้าที่บริการทั้งหมดต่อผู้รับบริการ เพื่อให้การบริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ถูกต้องสวยงาม โดยมีปัจจัยประกอบการพิจารณาคือ จำนวนผู้รับบริการ รูปแบบงานเลี้ยง ระยะเวลา รูปแบบสถานที่ ระยะทางจากจุดเตรียมอาหารถึงจุดบริการ จำนวนผู้รับเชิญคนสำคัญ (VIP) จำนวนการบริการพิเศษ

๓. อัตราส่วนจำนวนเจ้าหน้าที่บริการอาหารต่อจำนวนผู้รับบริการ

๓.๑ งานเลี้ยงทั่ว ๆ ไป ใช้เจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการ อัตราส่วน ๑:๘ ถึง ๑:๔๐

๓.๒ งานเลี้ยงแบบอเมริกัน ใช้เจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการ อัตราส่วน ๑:๒๐

๓.๓ งานเลี้ยงแบบฝรั่งเศส ใช้เจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการ อัตราส่วน ๑:๑๖

๓.๔ งานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ ใช้เจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการ อัตราส่วน ๑:๒๐-๔๐

๓.๕ งานเลี้ยงแบบรีเซพชั่นหรือค็อกเทล ใช้เจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการ

อัตราส่วน ๒:๗๕ หรือ ๑:๓๕

๓.๖ งานเลี้ยงแบบโต๊ะจีน ใช้เจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการ ๒๐๐ คน ดังนี้

- เจ้าหน้าที่บริการเครื่องดื่ม ๗ คน
- เจ้าหน้าที่บริการอาหาร ๖ คน
- เจ้าหน้าที่ผลิตเครื่องดื่ม ๓ คน
- ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่บริการอาหาร ๓ คน

*กรณีจัดโต๊ะรับรองพิเศษจะต้องจัดเจ้าหน้าที่บริการประจำโต๊ะ ๑ - ๒ คน

บทที่ ๕

ข้อมูลการจัดเลี้ยงและรูปแบบของการบริการที่ควรทราบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ข้อมูลการจัดเลี้ยงที่หัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงและเจ้าหน้าที่บริการจัดเลี้ยง ควรทราบ

๑.๑ จำนวนผู้ที่จะมารับประทาน เพื่อให้อาหารเพียงพอกับจำนวนคน แต่ไม่เหลือเป็นจำนวนมาก

๑.๒ ชนิดของผู้ที่จะมารับประทาน ในแต่ละเชื้อชาติ เพศ วัย มีรสนิยมในการรับประทานอาหารไม่เหมือนกัน ผู้รับผิดชอบในการจัดเลี้ยงจะต้องทราบข้อมูลเกี่ยวกับเชื้อชาติ วัยและการนับถือศาสนา

๑.๓ สถานที่ในการจัดเลี้ยง ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการด้านการจัดรูปแบบการบริการ และการจัดเลี้ยงนั้นเป็นการจัดภายในหรือภายนอกอาคาร

๑.๔ โอกาสของการจัดงานเลี้ยง ในการจัดเลี้ยงแต่ละโอกาส การจัดอาหารก็ย่อมแตกต่างกันออกไปเช่นงานวันเกิด งานแต่งงาน ดังนั้นการจัดอาหารก็อาจจะต้องจัดอาหารต่างกันไป

๑.๕ เวลา ในการบริการจัดเลี้ยงมีเวลาในการจัดเลี้ยงตามรูปแบบที่แตกต่างกันไป การจัดอาหารอาจจะต้องจัดต่างชนิดกัน และต้องจัดอาหารให้เหมาะกับเวลานั้น ๆ เช่น การเลี้ยงอาหารเช้าจะต้องจัดอาหารแตกต่างจากมื้อกลางวันหรือเย็น เป็นต้น

๑.๖ งบประมาณ งบประมาณที่ใช้ในการจัดเลี้ยงเป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเลี้ยงจะต้องวางแผนในการบริหารจัดการให้มีความเหมาะสม คุ่มค่า โดยจะต้องคำนึงถึงคุณภาพ ปริมาณ และสารอาหารที่ครบถ้วน ตลอดจนลดความขัดแย้งให้น้อยที่สุด

๒. รูปแบบการบริการที่โต๊ะ เป็นรูปแบบที่เจ้าหน้าที่บริการเป็นคนสำคัญในการดำเนินการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ผู้รับประทานที่โต๊ะอาหาร ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดเป็นรูปแบบที่ผู้รับประทานอาหารได้รับความสะดวกสบายมากที่สุด ต้องใช้เจ้าหน้าที่บริการจำนวนมากมีขั้นตอนการบริการเป็นแบบแผนอ้างอิงวัฒนธรรมและมารยาททางสังคมมากกว่าแบบอื่น เจ้าหน้าที่บริการจึงจำเป็นต้องรู้ เข้าใจวิธีการและขั้นตอนการบริการอย่างแม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด อันมีผลกระทบต่อการแสดงออกทางสังคมของผู้รับประทาน รูปแบบการบริการที่โต๊ะแบ่งออกเป็น ๔ ลักษณะคือ

๒.๑ การบริการแบบอเมริกัน

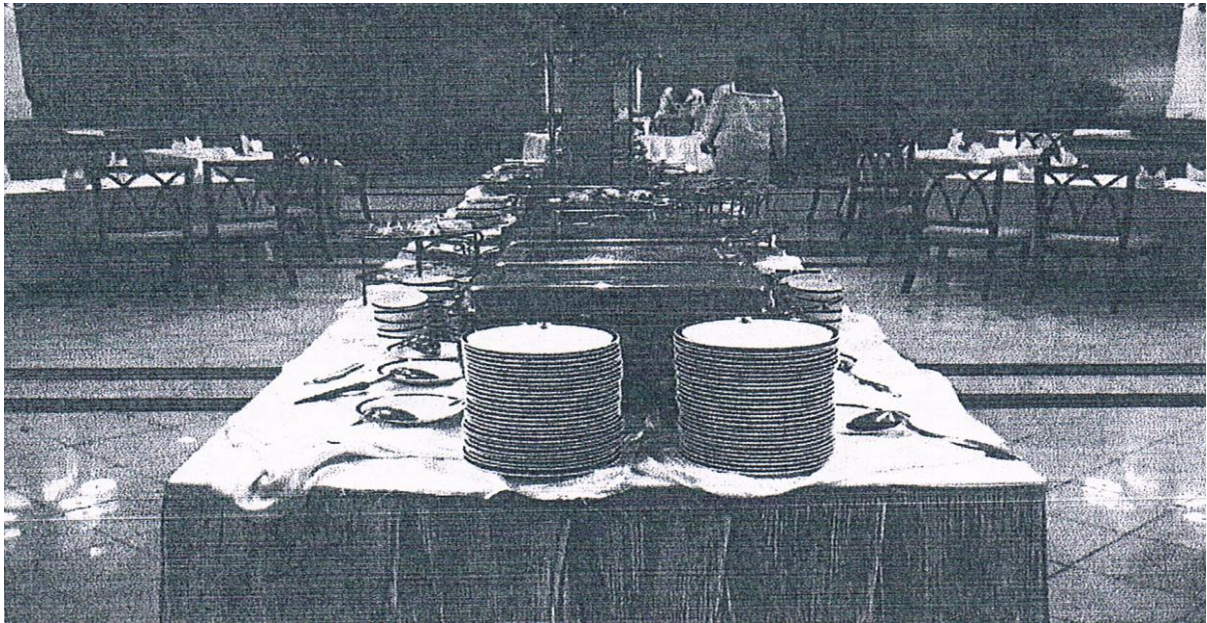
๒.๒ การบริการแบบอังกฤษ

๒.๓ การบริการแบบฝรั่งเศส

๒.๔ การบริการแบบรัสเซีย

๓. รูปแบบบริการตนเอง เป็นรูปแบบการบริการที่เน้นให้ผู้มารับประทานได้เกิดความสะดวก และอาจจะทำให้ผู้มารับประทานรู้สึกผ่อนคลายมากกว่าแบบบริการที่โต๊ะ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจจะมีหน้าที่น้อยในการบริการที่โต๊ะ แต่ความยุ่งยากของรูปแบบนี้คือ การวางแผนการจัดวางเครื่องดื่มน้อยต่าง ๆ ซึ่งจะต้องคาดการณ์ ประเมินสถานการณ์เมื่อผู้รับประทานมาถึง จะสามารถเข้าใช้บริการได้อย่างสะดวกและไม่เกิดความสับสน รูปแบบการบริการที่โต๊ะแบ่งออกเป็น ๒ ลักษณะคือ

๓.๑ การบริการแบบบุฟเฟ่ต์



รูปที่ ๑ การจัดโต๊ะแบบบุฟเฟ่ต์

๓.๒ การบริการแบบคาเฟ่เทอเรีย เป็นลักษณะคล้ายแบบบุฟเฟ่ต์ โดยผู้ให้บริการจัดเตรียมภาชนะอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งอาหารเครื่องดื่ม อย่างเป็นหมวดหมู่ ผู้ใช้บริการจะรับถาดมาเลือกอาหารและเครื่องดื่มตามที่ต้องการด้วยตัวเอง โดยมีพนักงานบริการเป็นผู้ตักให้ เมื่อรับประทานเสร็จแล้วจะต้องนำกลับไปยังส่วนรับภาชนะเพื่อให้พนักงานล้างดำเนินการ ในการบริการแบบนี้จะมีโต๊ะรับชำระค่าอาหารเครื่องดื่ม ซึ่งผู้รับบริการต้องเดินไปจ่ายค่าบริการด้วยตนเอง เป็นรายการไป การบริหารจัดการและการจัดส่วนบริการรวมทั้งป้ายบอกสิ่งต่าง ๆ ในคาเฟ่เทอเรียเป็นเรื่องที่สำคัญมาก เพื่อป้องกันความสับสนในการบริการ ซึ่งจะต้องอาศัยการออกแบบโดยประเมินจากพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ

บทที่ ๖

การบริการงานเลี้ยงแบบต่าง ๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การบริการงานเลี้ยงแบบอเมริกัน หลักในการบริการคือให้เข้าบริการทางขวาของผู้รับบริการ ทั้งอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้วยมือขวาเป็นหลัก การถอนจานอาหารและแก้วเครื่องดื่มให้ถอนทางด้านขวา ยกเว้นขนมปังและเนย ให้บริการและถอนด้านซ้าย ในลักษณะทวนเข็มนาฬิกา เมื่อบริการท่านแรกแล้ว ให้บริการท่านที่สองที่นั่งด้านขวาของท่านแรก และบริการคนที่นั่งด้านขวาของคนเดิมไปเรื่อย ๆ จนครบทั้งโต๊ะ เป็นการบริการที่นิยมกันมากเพราะใช้เวลาน้อย และเจ้าหน้าที่บริการจำนวนน้อย

ลักษณะในการบริการ เจ้าหน้าที่บริการถือจานอาหารมาบริการให้กับผู้รับบริการที่โต๊ะ ครั้งละ ๓-๔ จาน โดยมือขวาต้องถือจานใบเดียว (การบริการโดยถือจานมาบริการเพียงจานเดียวดูไม่เหมาะสมดังนั้นการบริการให้กับคนเพียงคนเดียวควรบริการด้วยถาดจะดูดีกว่า) การบริการแบบนี้เหมาะกับลักษณะที่เป็นร้านอาหารหรือสถานที่จัดเลี้ยงที่มีพื้นที่จำกัด มีพื้นที่ในการบริการค่อนข้างคับแคบ ทักษะในการบริการต้อง เข้าทางด้านขวาของผู้รับบริการ และถอนจานออกทางด้านขวา เดินบริการทวนเข็มนาฬิกา และบริการสุภาพสตรีก่อน

๒. การบริการงานเลี้ยงแบบอังกฤษ เป็นการบริการที่เจ้าหน้าที่บริการเป็นผู้ตักอาหารและนำไปบริการให้ที่โต๊ะอาหาร เป็นวิธีที่สะดวก รวดเร็ว ในงานเลี้ยงการบริการแบบนี้ต้องมีโต๊ะพักอาหาร หรือรถสำหรับเตรียมการบริการ มีที่อุ่นสำหรับอาหารจานเนื้อเพื่อให้ร้อนอยู่เสมอ ผู้บริการจะต้องตักอาหารและผักลงในจานให้เรียบร้อยเสียก่อน แล้วจึงนำจานนั้นไปบริการ บางครั้งอาจตักแต่เนื้อ ส่วนผัก มันฝรั่ง และซอสนำไปบริการต่างหาก หลักในการบริการคือ เข้าบริการทางด้านซ้ายถือจานอาหารด้วยมือซ้าย แล้วตักอาหารจากจานบริการลงบนจานอาหารของผู้รับประทาน

ลักษณะในการบริการ เจ้าหน้าที่บริการจะตักอาหารจากจานบริการหรือจานเปล ลงบนจานของผู้รับประทาน ซึ่งจานบริการจะต้องอยู่เหนือจานของผู้รับประทานไม่ต่ำกว่า ๕ เซนติเมตร โดยใช้ช้อนส้อมบริการนั่นเอง หรืออาจจะให้มีด(ใช้มีดปลา)เข้าร่วมด้วย อาหารทุกรายการจะบริการลักษณะนี้ทั้งหมดตั้งแต่ขนมปัง ซุป สลัด อาหารหลัก ดังนั้นเจ้าหน้าที่บริการจึงจำเป็นต้องมีทักษะที่ดีในการใช้ช้อนส้อมในการบริการ และเข้าบริการทางซ้าย ถอนจานทางขวา การเดินบริการทวนเข็มนาฬิกา บริการสุภาพสตรีก่อน การบริการแบบนี้ค่อนข้างประณีต ใช้ทักษะ และเวลามาก เนื่องจากต้องตักอาหารลงบนจานของผู้รับประทาน เจ้าหน้าที่บริการจึงต้องรู้วิธีจัดอาหารและผักลงจานอย่างถูกต้อง สวยงาม เช่น ขึ้นเนื้อวางลงกลางจานเยื้องมาทางด้านล่าง มันฝรั่งวางทางซ้าย และผักวางทางขวาด้านบนของจาน ในกรณีบริการสลัดจะแบ่งลงในจานเล็กต่างหาก และวางส้อมหวานลงไปบนจานทางด้านขวาและบริการทางซ้าย

๓. การบริการงานเลี้ยงแบบฝรั่งเศส เป็นแบบที่นิยมใช้มากที่สุด ในการบริการที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นเยี่ยม มีรสนิยม มุ่งอำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้มาก ใช้เจ้าหน้าที่บริการตั้งแต่ ๔ คนขึ้นไป โดยต้องเตรียมโต๊ะพักอาหาร หรือรถเตรียมการบริการไว้ต่างหาก ก่อนบริการจะต้องทราบ ว่า ผู้ใดจะได้รับบริการก่อนและหลัง โดยทั่วไปจะเริ่มจากสุภาพสตรีก่อน

หลักในการบริการ เข้าบริการทางด้านซ้าย ถือจานบริการด้วยมือซ้าย โดยส่งจานบริการให้ผู้รับประทานตักด้วยตนเองจากจานบริการ นอกจากอาหาร จะต้องมีช้อนและส้อมสำหรับตักอาหาร หากเป็นการบริการที่ไม่เป็นทางการมากนัก เมื่อบริการคนแรกเรียบร้อยแล้ว จะบริการคนที่นั่งถัดไปทางด้านขวาของคนแรก วนทางขวาทวนเข็มนาฬิกาไปเรื่อย ๆ จนหมดโต๊ะ ในกรณีงานเลี้ยงแบบเป็นทางการ จะบริการเรียงลำดับตามตำแหน่งและฐานะทางสังคมของผู้มาร่วมงาน หรือขึ้นอยู่กับเจ้าภาพในงานนั้น ๆ

ลักษณะการบริการ ถือจานบริการหรือจานเปลด้วยมือซ้ายโดยมีผ้าเช็ดมือรองไว้กันร้อน เข้าบริการด้านซ้าย ก่อนนำอาหารมาบริการควรสังเกตดูว่าช้อนส้อมที่วางมาในจานบริการหรือจานเปลนั้นวางถูกที่และสะดวกในการที่จะตักอาหารหรือไม่ ให้เห็นช้อนส้อมเข้าหาผู้รับประทาน เมื่อผู้รับบริการตักอาหารแล้ววางช้อนส้อมไม่ถูกที่ ผู้บริการต้องจัดให้เข้าที่ก่อนที่จะบริการท่านอื่นต่อไป เมื่อเข้าบริการพยายามถือนานบริการหรือจานเปลอาหารเข้าไปใกล้ ๆ กับจานอาหาร ให้ขอบจานเปลอยู่เหนือและล้ำขอบจานเล็กน้อยเพื่อป้องกันไม่ให้ซอสหยดลงบนผ้าปูโต๊ะเมื่อตักอาหาร

๔. การบริการงานเลี้ยงแบบรัสเซีย เป็นการบริการที่มีการนำอาหารนั้นมาแสดงให้เห็นให้ผู้รับประทานเห็นเสียก่อน โดยนำมาทั้งชิ้นใหญ่ ๆ หรือทั้งตัว เช่น ปลา แล้วจึงหั่นและตกแต่งให้สวยงามเป็นพิเศษ แล้วจึงตักแจกให้ทุก ๆ คน ผู้บริการต้องมีทักษะในงานครัวเช่นการหั่น การแล่ ให้ออกมาสวยงามน่ารับประทาน ลักษณะการบริการ ผู้บริการนำอาหารมาแสดงให้เห็นให้ผู้รับบริการได้เห็นทางด้านขวา จากนั้นจึงนำอาหารกลับมาที่รถเตรียมการบริการ เพื่อตัด ตกแต่ง ให้สวยงามและเข้าบริการทางด้านขวา

๕. การบริการงานเลี้ยงแบบริเซฟชั่นหรือค็อกเทล เป็นงานเลี้ยงที่มีระยะเวลาไม่นาน นิยมใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางสังคม เช่น การเลี้ยงรับรอง เลี้ยงต้อนรับบุคคลสำคัญ หรืองานเลี้ยงเชิงธุรกิจ เป็นงานเลี้ยงที่ผู้รับเชิญไม่รู้สึกริหิวมากนัก และไม่เน้นว่าจะต้องเลี้ยงจนอิ่ม อาหารที่ใช้เป็นพวกอาหารว่าง กับเครื่องดื่มเบา ๆ รวมถึงเครื่องดื่มก่อนอาหารที่มีแอลกอฮอล์ไม่มากเรียกว่าเครื่องดื่มค็อกเทล เป็นงานที่มีรูปแบบเน้นให้ผู้ร่วมงานได้พูดคุยกัน หรือมีส่วนร่วมกับกิจกรรมที่จัดในงานได้มากขึ้น โดยไม่ต้องกังวลกับการรับประทานหรือดื่มมากเกินไป งานเลี้ยงรูปแบบนี้จึงไม่จัดโต๊ะ เก้าอี้ นอกจากโต๊ะวางอาหาร เครื่องดื่ม โต๊ะวางกระดาษเช็ดปาก แก้ว หรือจานขนาดเล็กเท่านั้น สำหรับการบริการอาหารจะถูกนำบริการในถาด หรือจานขนาดใหญ่ จัดเรียงวางไว้บนโต๊ะ หรือเจ้าหน้าที่บริการเดินบริการไปรอบ ๆ บริเวณงาน อาหารจึงเป็นชิ้นไม่ใหญ่ หยิบจับรับประทานได้ง่ายโดยไม่ต้องใส่จาน หรือใช้ช้อน ส้อม มีดมาหั่น ส่วนเครื่องดื่มอาจทำลักษณะเดียวกันกับ

อาหาร หรือทำเป็นโต๊ะบริการเครื่องดื่มมีเจ้าหน้าที่ประจำสำหรับบริการเครื่องดื่มให้ผู้มาร่วมงานสั่งและรับไปดื่มด้วยตนเอง

๖. การบริการงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ เป็นรูปแบบงานเลี้ยงที่ใช้ได้กับอาหารหลักทั้ง ๓ มีอาหารที่ให้บริการจึงต้องมีปริมาณเพียงพอ ให้กับผู้รับประทานจนอิ่มทุกคน รายการอาหารอาจมีเพียงไม่กี่รายการไปจนถึงสิบกว่ารายการ แบ่งเป็น ๓ กลุ่มคือ อาหารเรียกน้ำย่อย อาหารหลัก และอาหารหวาน โดยแต่ละกลุ่มอาจมีรายการอาหารให้เลือกรับประทานแตกต่างกันไป และจะนำไปใส่ภาชนะขนาดใหญ่อาจมีอุปกรณ์สำหรับทำความร้อนติดไว้ข้างใต้ เพื่อให้อาหารร้อนอยู่ตลอดเวลา และนำมาจัดเรียงตกแต่งบนโต๊ะอย่างสวยงาม พร้อมจัดอุปกรณ์ในการรับประทาน รวมทั้งกระดาษเช็ดปาก ไม้จิ้มฟัน ให้ผู้บริการเลือกใช้ เลือกรับประทานได้ตามอัธยาศัย นอกจากนี้ยังมีการเสริมบริการในรูปแบบที่มีสีสันด้วยการประกอบอาหาร ในขณะที่เริ่มงานเลี้ยง เพื่อให้บริการอาหารได้อย่างสดใหม่ กระตุ้นความสนใจ และความน่ารับประทานยิ่งขึ้น ซึ่งงานเลี้ยงแบบบุฟเฟต์แบ่งเป็น ๓ แบบคือ

๖.๑ บุฟเฟต์แบบธรรมดา จะวางอาหาร และเครื่องดื่ม รวมทั้งอุปกรณ์ภาชนะสำหรับให้บริการทุกอย่างบนโต๊ะบุฟเฟต์ ให้ผู้บริการตักด้วยตัวเอง

๖.๒ บุฟเฟต์แบบประยุกต์ รูปแบบคล้ายกับแบบธรรมดา แต่จะเพิ่มการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริการโดยการจัดโต๊ะอาหารให้ตักบริการตนเอง ส่วนอุปกรณ์ในการรับประทานจะจัดไว้อย่างสวยงามที่โต๊ะ ลักษณะการจัดโต๊ะคล้ายกับการจัดโต๊ะอาหารในงานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะ ช่วยให้เวลาในการอยู่ที่โต๊ะบุฟเฟต์ของผู้บริการสั้นลง ส่วนใหญ่นิยมใช้ในการจัดเลี้ยงบุฟเฟต์มื้อกลางวัน

๖.๓ บุฟเฟต์แบบหรูหรา เป็นการบริการที่มีการจัดเตรียมโต๊ะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร โดยผู้รับประทานจะได้รับการบริการอาหารประเภทเรียกน้ำย่อย เช่น สลัด ซุป ส่วนอาหารหลัก จะได้รับเชิญให้ไปตักเองที่โต๊ะบุฟเฟต์ สำหรับเครื่องดื่ม และอาหารหวาน จะมีเจ้าหน้าที่บริการให้ โดยบริการแบบนี้ นิยมใช้กับอาหารแบบตะวันตก และต้องการให้ผู้บริการได้รับความรู้สึกหรูหราคล้ายงานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะ และผ่อนคลายในการเลือกอาหารในงานบุฟเฟต์

ข้อพิจารณาในการจัดโต๊ะแบบบุฟเฟต์

- โต๊ะบุฟเฟต์ ๑ โต๊ะควรให้บริการได้ประมาณ ๕๐-๑๐๐ คน
- ใน ๑ โต๊ะบุฟเฟต์ควรแยกอาหารคาว หวานออกจากกัน
- ในแต่ละโต๊ะควรเรียงลำดับรายการอาหารจากรายการแรกถึงรายการหลัก
- ในโต๊ะบุฟเฟต์ควรจัดจานอาหารวางไว้เพื่อให้ทราบว่าเป็นทางเข้าตักอาหาร
- สำหรับช้อน ส้อม มีด หรือกระดาษเช็ดปาก ต้องวางไว้เพื่อให้ทราบว่าเป็นทางออก

จากโต๊ะบุฟเฟต์ และควรวางให้มีจำนวนสัมพันธ์กับจำนวนจานอาหาร

- ตำแหน่งการวางโต๊ะบุฟเฟต์ควรหลีกเลี่ยงพื้นที่บริเวณดังนี้ หน้าเวที กลางพื้นที่จัดงานทางเข้า-ออก ทางไปห้องน้ำ หรือใกล้กับโต๊ะบุคคลสำคัญพิเศษ

๓. งานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะ หรือ งานเลี้ยงดินเนอร์ เป็นงานเลี้ยงขนาดใหญ่ มีระเบียบ มีพิธีการค่อนข้างชัดเจน สิ่งที่คุณมาร่วมงานควรทราบคือ มารยาทในการแต่งกาย มารยาทการรับประทานอาหาร จึงจัดว่าเป็นงานเลี้ยงแบบเป็นทางการ จัดได้ทั้งมื้อกลางวันและมื้อค่ำ แต่ส่วนใหญ่จะเป็นมื้อค่ำ อาหารที่ให้บริการจะจัดเป็นชุดรายการ และนำมาบริการเป็นลำดับ ๆ ไปพร้อมกับเครื่องดื่ม อาหารที่ให้บริการมีทั้งแบบไทย จีน และตะวันตก ดังนั้น การจัดโต๊ะ การเลือกเครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร ภาชนะใส่อาหาร เครื่องดื่ม การจัดวางและการตกแต่งโต๊ะอาหาร ก็จะแตกต่างกันไปตามแต่ละวัฒนธรรม ตลอดจนวิธีการบริการ แต่ส่วนใหญ่นิยมแบบอเมริกันเนื่องจากสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ใช้เจ้าหน้าที่บริการจำนวนน้อย และใช้ทักษะในการบริการน้อยกว่า แบบอังกฤษและแบบฝรั่งเศส ผู้มาร่วมงานจะได้รับการบริการอาหารและเครื่องดื่มโดยเจ้าหน้าที่บริการที่โต๊ะของตนเอง ระยะเวลาในงานเลี้ยงรูปแบบนี้จะยาวนานเป็นชั่วโมง ไปจนถึงสามถึงสี่ชั่วโมง หากรายการอาหารมีจำนวนหลายชุด หรือมีพิธีการในงานซึ่งผู้มาร่วมงานจะต้องร่วมรับชมและรับฟัง

บทที่ ๗

ขั้นตอนและวิธีการบริการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับการบริการ	วิธีการ	มาตรฐานการปฏิบัติ
การเชื้อเชิญ	เดินนำ	เดินนำเยื้องทางซ้าย ห่างจากผู้รับบริการ ๓ ก้าว
การเชิญนั่ง	เลื่อนเก้าอี้ให้สุภาพสตรีก่อน	จับบริเวณขอบด้านบนของพนักเก้าอี้ เลื่อนเก้าอี้เปิดเบาะให้แขกเข้านั่งจากด้านข้างของเก้าอี้
การคลี่ผ้าเช็ดปาก	วางผ้าเช็ดปากเริ่มจากสุภาพสตรีเป็นคนแรก และทำไปจนครบทุกคน วนทวนเข็มนาฬิกา	เข้าด้านขวา ดึงผ้าวางที่ตัก โดยใช้มือขวา หากผ้าพับครึ่งเป็นสามเหลี่ยม ให้วางส่วนฐานด้านที่กว้างที่สุดชิดตัวผู้รับบริการ หากผ้าพับครึ่งเป็นสี่เหลี่ยมผืนผ้า ให้วางด้านที่ชายผ้า ๒ ชั้นประกบกันเข้าด้านในของผู้รับบริการ
การบริการน้ำดื่ม	รินน้ำ โดยไม่ยกแก้ว (แก้วที่อยู่เหนือปลายเครื่องมืออาหารหลัก)	เข้าบริการด้านขวา ปริมาณน้ำต่ำกว่าปากแก้ว ประมาณ ๒ เซนติเมตร
การบริการขนมปัง/เนย	บริการด้วยช้อน-ส้อม เริ่มจากสุภาพสตรี จนครบทุกคน วนทวนเข็มนาฬิกา	เข้าบริการทางด้านซ้าย มือซ้ายถือตะกร้าขนมปัง มือขวาถือช้อน-ส้อม การบริการ วางขนมปังบนจาน (ขนาด ๕-๗ นิ้ว) ด้านซ้ายของผู้รับบริการ
การบริการไวน์	บริการโดยไม่ยกแก้ว เริ่มจากสุภาพสตรีวนทวนเข็มนาฬิกา	เข้าบริการทางด้านขวา ไวน์ขาวริน ๓/๔ ของแก้วที่อุณหภูมิ ๘-๑๒ °C สำหรับไวน์แดงริน ๑/๒ ของแก้วที่อุณหภูมิ ๑๒-๑๔ °C
การบริการอาหาร	เริ่มบริการด้วยอาหารเรียกน้ำย่อย รายการแรกจนถึงอาหารหลักเริ่มจากสุภาพสตรี วนทวนเข็มนาฬิกา	แบบยุโรปเข้าบริการด้านซ้าย แบบอเมริกันด้านขวา วางจานอาหารตรงกลางระหว่างมีดกับส้อม ถ้าจานมีตราสัญลักษณ์ให้หันตราตรงข้ามตัวผู้รับบริการ ส่วนขอบจานด้านล่างห่างขอบโต๊ะ ๑ นิ้ว วางจานลงอย่างนุ่มนวล

ลำดับการบริการ	วิธีการ	มาตรฐานการปฏิบัติ
การรอบริการ	ในระยะเวลาที่สามารถสังเกตเห็น หากร้องขอการบริการ	ต้องคอยดู ผู้รับบริการ ปริมาณเครื่องดื่ม (น้ำและไวน์เหลืออยู่ประมาณ ๑ นิ้วจากก้นแก้วให้รินเพิ่ม) ขนมปัง เนย (ถ้าหมดให้ถามผู้รับประทานเพื่อบริการเพิ่ม) และเครื่องปรุงรสอื่น ๆ บนโต๊ะ หากผู้รับประทานต้องการเพิ่ม รวมทั้งคอยอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น เลื่อนเก้าอี้เมื่อลุกจากโต๊ะ หรือเปลี่ยนอุปกรณ์การรับประทานหากสกปรกหรือตกพื้น
การเก็บ	แก้วเครื่องดื่มและจานอาหารทุกราย การเข้าเก็บทางขวา จานขนมปัง เนย เข้าเก็บทางซ้าย	ก่อนบริการอาหารหวาน ต้องเก็บแก้วเครื่องดื่ม จานอาหารควาออกจากโต๊ะให้หมด ภาชนะขนาดเล็กเก็บด้วยถาด (ถือถาดมือซ้าย เก็บจากโต๊ะวางบนถาดให้เป็นระเบียบ แยกจานถ้วยแก้ว มีด ช้อนส้อมออกเป็นหมวดหมู่) หากเก็บด้วยมือให้ซ่อนจานบนมือซ้ายจัดเรียงแยกจานรองถ้วย มีด ช้อน ส้อมให้เป็นระเบียบด้วยมือขวาระวังอย่าให้กระทบกันเสียงดังและไม่เก็บจำนวนมาก ๆ
การบริการอาหารหวาน	เข้าบริการทางด้านขวา และบริการสุภาพสตรีก่อนนวนทวน เชื่อมนาฬิกา	มีด ช้อน อยู่ขวามือ ส้อมอยู่ซ้ายมือ ระยะห่างมีดกับส้อมหวานประมาณ ๑๐ นิ้ว ด้ามของเครื่องมือทุกชนิดห่างจากขอบโต๊ะ ด้านล่าง ๑ นิ้ว วางจานอาหารตรงกลาง ระหว่างมีดกับส้อมหวาน หากจานมีตราสัญลักษณ์ให้ตรานั้นอยู่ตรงข้ามกับตัวผู้รับบริการ ขอบจานด้านล่างสูงกว่าขอบโต๊ะด้านล่าง ๑ นิ้ว วางจานลงอย่างนุ่มนวล

ลำดับการบริการ	วิธีการ	มาตรฐานการปฏิบัติ
การเก็บ	เข้าเก็บทางขวา	เหมือนการเก็บภาชนะและเครื่องมืออื่น ๆ
การบริการกาแฟ	วางชุดกาแฟเปล่าและน้ำตาล ครีม นมสดอุ่น วางไว้กลางโต๊ะ บริการ สุภาพสตรีก่อน วนทวนเข็มนาฬิกา	แบบยุโรปวางชุดเปล่าด้านซ้ายบริการขวา แบบอเมริกันบริการด้านขวา หากจานรองมีตราสัญลักษณ์ให้ตรานั้นอยู่ตรงข้ามกับตัวผู้รับบริการ หูของถ้วยกาแฟ อยู่ทิศ ๕ นาฬิกา ซ้อนกาแฟวางขนานกับหูถ้วยกาแฟ รินกาแฟต่ำกว่าปากถ้วย ๑ เซนติเมตร
การรอบริการ	ในระยะเวลาที่สามารถสังเกตเห็น หากร้องขอการบริการ	เติมน้ำร้อน กาแฟ หรือเครื่องผสมกาแฟ
การส่งผู้รับบริการ	เลื่อนเก้าอี้ให้สุภาพสตรี กล่าวลา	ยิ้ม กล่าวลา และเดินนำไปส่งที่ประตู

บทที่ ๘

กลยุทธ์การบริการในงานเลี้ยง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. กลยุทธ์การบริการในงานเลี้ยง มี ๓ รูปแบบ โดยการใช้ตามลักษณะเฉพาะ และลักษณะการบริการของงานเลี้ยงรูปแบบนั้น ๆ รวมถึงเงื่อนไขเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บริการ ดังนี้

๑.๑ กลยุทธ์แบบเฉพาะจุด เป็นการแบ่งความรับผิดชอบในการบริการจากจำนวนโต๊ะ โดยให้เจ้าหน้าที่บริการแต่ละคนมีโต๊ะที่ตนเองต้องรับผิดชอบตั้งแต่ต้นจนจบในจำนวนที่ชัดเจนเช่น เจ้าหน้าที่หนึ่งคนดูแล ๒ โต๊ะ หรือ ๓ โต๊ะ ซึ่งแต่ละโต๊ะอาจจะนั่ง ๘-๑๐ คนก็ได้ กลยุทธ์แบบนี้ขึ้นอยู่กับรายละเอียดการบริการ เช่นงานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะ หรือนงานเลี้ยงบุฟเฟต์แบบหรรษา หรือใช้กับโต๊ะบุคคลพิเศษซึ่งมีระดับความต้องการการบริการมากขึ้น นอกจากนี้ยังเหมาะกับกรณีเจ้าหน้าที่บริการเป็นพนักงานฝึกหัด เนื่องจากเป็นการแบ่งหน้าที่และจุดที่ตนเองต้องรับผิดชอบอย่างชัดเจน จะทำให้จดจำได้ง่าย มีสิ่งที่จะต้องพิจารณาคือ ไม่ควรให้เจ้าหน้าที่บริการหนึ่งคนรับผิดชอบจำนวนโต๊ะมากเกินไป หรือน้อยเกินไป ถ้าน้อยเกินไปจะทำให้ไม่ทันต่อการบริการ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนของผู้มาร่วมงาน

๑.๒ กลยุทธ์แบบคุมพื้นที่ เป็นการแบ่งทีมการบริการ คำนวณอัตรากำลังเจ้าหน้าที่บริการเป็นเจ้าหน้าที่บริการต่อจำนวนผู้รับบริการเช่น เจ้าหน้าที่บริการ ๒ คน รับผิดชอบผู้รับบริการ ๔๐ คน (๒:๔๐ กรณีนั่งโต๊ะละ ๘ คน) หรือเจ้าหน้าที่บริการ ๒ คน รับผิดชอบผู้รับบริการจำนวน ๓๐ คน (กรณีนั่งโต๊ะละ ๑๐ คน) ซึ่งการแบ่งความรับผิดชอบแบบนี้เจ้าหน้าที่บริการทั้ง ๒ คนที่ได้รับมอบหมายจะต้องช่วยกันบริการ จะไม่แบ่งย่อยออกเป็น ๑ ต่อ ๒๐ หรือ ๑ ต่อ ๑๕ กลยุทธ์นี้เหมาะกับการที่ต้องลดจำนวนเจ้าหน้าที่บริการลงจากแบบแรก เพิ่มความคล่องตัวในการบริการเช่นงานเลี้ยงบุฟเฟต์ งานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะในบางงานที่ต้องการความรวดเร็วในการบริการ มากกว่าความพิถีพิถัน ความเสี่ยงในการเลือกกลยุทธ์แบบนี้รายละเอียดในการบริการ อาจมีความบกพร่องบ้าง เนื่องจากอัตราส่วนของเจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการค่อนข้างสูงและไม่ค่อยเหมาะกับเจ้าหน้าที่บริการที่มีประสบการณ์น้อย การประเมินและตัดสินใจภายใต้ขอบเขตความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจน หรือมีปริมาณงานที่ต้องทำมากอาจทำให้เกิดความสับสนในการบริการ นอกจากนี้ยังใช้กับการกำหนดให้เจ้าหน้าที่บริการตามพื้นที่แทนตามจำนวนผู้รับบริการได้เช่น จุดตั้งโต๊ะบุฟเฟต์ จุดตั้งโต๊ะค็อกเทล เพื่อให้เจ้าหน้าที่บริการไม่ต้องเดินทั่วบริเวณงาน แต่มีพื้นที่รับผิดชอบของตนเองในการบริการเช่นงานริเซพชั่นหรืองานค็อกเทล การให้บริการจะรวดเร็วขึ้น

๑.๓ กลยุทธ์แบบผสม เป็นการเลือกใช้ส่วนดีของทั้งสองแบบมาใช้ร่วมกัน โดยงานที่ต้องอาศัยความละเอียดหรือเอาใจใส่มากเป็นพิเศษ ให้เลือกใช้แบบเฉพาะจุดเช่นการบริการบุคคลสำคัญพิเศษ การบริการของเจ้าหน้าที่บริการอาหารในงานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะส่วนงานที่มีรายละเอียดน้อย แต่ถ้าต้องการความรวดเร็วจะใช้แบบคุ่มพื้นที่เช่นการบริการในงานเลี้ยงบุฟเฟต์ และงานบริการของเจ้าหน้าที่บริการเครื่องดื่มในงานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะ ดังนั้นกลยุทธ์แบบนี้เท่ากับว่าเป็นการจัดทีมเจ้าหน้าที่บริการเป็นอย่างน้อย ๒ ทีมทำงานซ้อนกันคือทีมงานบริการอาหารและทีมงานบริการเครื่องดื่มในพื้นที่รับผิดชอบที่อาจทับซ้อนกันได้

บทที่ ๙

วิธีประมาณการจำนวนอาหารให้เพียงพอ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จำนวนอาหารที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละงานเลี้ยงพิจารณาจาก

๑.๑ จำนวนผู้รับบริการที่คาดว่าจะมาในงาน

๑.๒ รูปแบบการให้บริการ

๑.๓ จำนวนผู้รับบริการที่คาดว่าจะสามารถรองรับได้

๒. วิธีการคำนวณปริมาณอาหารให้เพียงพอสำหรับรองรับตามจำนวนผู้ที่ยืนยันว่าจะมารับประทาน คำนวณจากการบวกเปอร์เซ็นต์เพิ่มขึ้น เช่น ผู้รับประทานมากกว่าที่ยืนยันไว้ หรือปริมาณการรับประทานอาหารของผู้รับบริการมากกว่าที่คาดไว้ ถ้ายืนยันว่าจะมา ๑๐๐ คน จะต้องบวกเพิ่มปริมาณอาหารอีก ๑๐ % นั่นคือสามารถรองรับได้ประมาณ ๑๑๐ คน หรือถ้ายืนยันว่าจะมา ๑๐๐-๑,๐๐๐ คน จะต้องบวกเพิ่มปริมาณอาหารอีก ๕ % นั่นคือสามารถรองรับได้ประมาณ ๑๐๕-๑,๐๕๐ คน หรือกรณียืนยันว่าจะมา มากกว่า ๑,๐๐๐ คน จะต้องบวกเพิ่มปริมาณอาหารอีก ๓ %

การคำนวณตัวเลขดังกล่าว อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ตามข้อมูลของผู้รับบริการเช่น เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ซึ่งมีผลต่อการรับประทานอาหารแต่ละงานหรือแต่ละรายการ รูปแบบการให้บริการก็เป็นตัวแปรที่ทำให้การคำนวณปริมาณอาหารที่เพียงพอได้ยากหรือง่ายได้ เช่นงานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะการคำนวณปริมาณอาหารได้ง่ายกว่าแบบบุฟเฟ่ต์ เป็นต้น นอกจากลักษณะของผู้รับบริการ รูปแบบการให้บริการ แล้ว ประสบการณ์ของหัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงจะช่วยให้การคำนวณมีความแม่นยำมากยิ่งขึ้น

บทที่ ๑๐

วิธีประมาณการจำนวนเครื่องดื่มให้เพียงพอ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. จำนวนเครื่องดื่มที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการในแต่ละงานเลี้ยง มีปัจจัยในการพิจารณา เช่น จำนวนผู้มารับบริการ ลักษณะภูมิหลัง สถานภาพทางสังคม และระยะเวลาของงานเลี้ยง ซึ่งลักษณะภูมิหลัง และสถานภาพทางสังคมเป็นข้อมูลสำคัญในการประมาณปริมาณเครื่องดื่มที่จะต้องเตรียมให้สอดคล้องกับปริมาณการดื่มของผู้รับบริการ เนื่องจากบางกลุ่มจะดื่มมากและเร็วกว่าบางกลุ่มในเครื่องดื่มบางประเภท และบางงานก็เน้นเครื่องดื่มเป็นหลัก รายการอาหารเป็นรอง เช่น งานแบบรีเซพชันหรือค็อกเทล ปริมาณเครื่องดื่มจะต้องมีปริมาณมากกว่างานแบบอื่น ๆ นอกจากนั้นแล้ว ระยะเวลา และช่วงเวลาในการจัดงานก็เป็นเงื่อนไขสำคัญในการคำนวณปริมาณอาหาร เช่นงานที่จัดในช่วงเวลาที่ผู้มาในงานส่วนใหญ่ใช้เวลาอยู่ในงานค่อนข้างนาน และไม่รีบกลับ การดื่มก็จะมีปริมาณเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามความแม่นยำในการคำนวณปริมาณเครื่องดื่มให้พอเพียงต้องพิจารณาเรื่อง อัตราดื่มเฉลี่ยต่อคน มาตรฐานของแก้วหรือมาตรฐานการรินต่อแก้ว ระยะเวลาในการจัดเลี้ยง และปริมาตรบรรจุของเครื่องดื่มแต่ละประเภทซึ่งปกติคือ ๓๕๐ มล./ขวด ดังนั้นการคำนวณปริมาณเครื่องดื่มที่เพียงพอก็คล้ายกับการคำนวณเรื่องอาหาร คือต้องพิจารณาจากหลายปัจจัยมาประกอบกัน

๒. ตารางแสดงการคำนวณจำนวนผู้รับบริการและจำนวนแก้วเครื่องดื่ม

จำนวนผู้รับบริการ (คน)	ชนิดเครื่องดื่ม	ปริมาณ	หมายเหตุ
๑๐๐	ไวน์แดง	๒๕ ขวด (๓๕๐ มล./ขวด/๕ คน)	๓ แก้ว:๑ คน
๑๐๐	ไวน์ขาว	๓๐ ขวด (๓๕๐ มล./ขวด/๕ คน)	๓ แก้ว:๑ คน
๑๐๐	สปาร์คกิ้งไวน์	๓๐ ขวด (๓๕๐ มล./ขวด/๕ คน)	๓ แก้ว:๑ คน
๑๐๐	วิสกี้	๒ ลิตร	๓ แก้ว:๑ คน
๑๐๐	เบียร์เบียร์	๑ ลิตร	๓ แก้ว:๑ คน
๑๐๐	ยีน	๑ ลิตร	๓ แก้ว:๑ คน
๑๐๐	วอดก้า	๓ ลิตร	๓ แก้ว:๑ คน
๑๐๐	รัม	๒ ลิตร	๓ แก้ว:๑ คน
๑๐๐	บรั่นดี	๑ ลิตร	๓ แก้ว:๑ คน

โดยทั่วไป ผู้รับบริการหนึ่งคนจะดื่มประมาณ ๒ แก้วครึ่งต่อ ๑ ชั่วโมง จากอัตราเฉลี่ยนี้หากนำมาคำนวณเพื่อการจัดซื้อเครื่องดื่มมาสำรองสำหรับการบริการ ยกตัวอย่างเช่น ในกรณีไวน์สำหรับผู้มางาน ๑๐๐ คน การคำนวณที่เพียงพอคือจะต้องมีไวน์บริการได้ ๑๑๐ คน และ ๑ คนจะดื่มไวน์ ๒ แก้วครึ่ง เท่ากับจะต้องมีไวน์สำหรับบริการทั้งหมด ๒๗๕ แก้ว ต่อผู้รับบริการ ๑๑๐ คน (๑๑๐x๒.๕) ซึ่งโดยมาตรฐานไวน์หนึ่งแก้ว จะรินประมาณ ๕ ออนซ์ หรือประมาณ ๑๔๘ มล. ดังนั้นเมื่อต้องสั่งซื้อไวน์สำหรับงานเลี้ยง ๑๑๐ คน ใน ๑ ชั่วโมงจะต้องมีไวน์จำนวน ๕๕ ขวด (ขนาดขวดละ ๗๕๐ มล.)

๘.๓ การแสดงวิธีคำนวณ เพื่อหาจำนวนไวน์ (ขวด) ที่ต้องใช้ต่อ ๑ ชั่วโมง

ผู้รับบริการ ๑ คน	ดื่ม	= ๒.๕๐ แก้ว/ชั่วโมง
ถ้าผู้รับบริการ ๑๑๐ คน	ดื่ม	๒.๕๐x๑๑๐ = ๒๗๕ แก้ว/ชั่วโมง
ไวน์ ๑	แก้ว	= ๑๔๘ มล.
ถ้า ๒๗๕	แก้ว	๒๗๕x๑๔๘ = ๔๐,๗๐๐ มล.
ไวน์ ๑	ขวด	= ๗๕๐ มล.

*เพราะฉะนั้นต้องเตรียมไวน์ทั้งสิ้น ๔๐,๗๐๐ มล./๗๕๐ มล. = ๕๔.๒ หรือ ๕๕ ขวด

บทที่ ๑๑

การจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. ข้อควรทราบก่อนจัดโต๊ะอาหาร

๑.๑ จำนวนผู้มารับประทานอาหาร มีความสำคัญต่อการเลือกชนิดและขนาดของโต๊ะ ตำแหน่งการวางอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้บนโต๊ะ และการเลือกเครื่องตกแต่งโต๊ะอาหารที่จะจัดวางเพื่อความสวยงาม

๑.๒ รูปแบบการบริการอาหาร การจัดโต๊ะตามมาตรฐานแตกต่างกันตามวัฒนธรรมการบริการ หากเป็นจัดโต๊ะแบบอเมริกัน ไม่ต้องวางจานอาหารไว้ที่โต๊ะ ถ้าวัฒนธรรมการบริการแบบฝรั่งเศส จะต้องวางจานอาหารที่โต๊ะเพราะเจ้าหน้าที่บริการจะนำอาหารมาตักบริการที่โต๊ะ

๑.๓ รายการอาหารและเครื่องดื่มที่จะบริการ เพราะรายการอาหารจะเป็นตัวกำหนดลำดับการบริการและการจัดเรียงเครื่องมือเครื่องใช้ หากรายการใดบริการก่อนอุปกรณ์เครื่องใช้ของรายการนั้น ๆ จะต้องวางอยู่นอกสุด

๑.๔ บรรยากาศที่ต้องการ การสร้างบรรยากาศของงานจะเป็นตัวกำหนดบรรยากาศบนโต๊ะ การเลือกเครื่องตกแต่ง ชนิด สี สัน และการจัดวาง ซึ่งการจัดโต๊ะควรจะสามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้นั่งร่วมโต๊ะ

๑.๕ ตำแหน่งการจัดวางโต๊ะ กำหนดระยะห่างระหว่างกันเพื่อความสะดวกในการเข้านั่งรวมทั้งการบริการของเจ้าหน้าที่บริการ

๒. การจัดเตรียมโต๊ะอาหาร

๒.๑ เลือกโต๊ะ และเก้าอี้ที่จัดรวมกันได้ ความกว้าง ความสูงต่ำ ของโต๊ะและเก้าอี้ต้องพอเหมาะกัน ตลอดจนความปลอดภัยของโต๊ะเก้าอี้ที่จะเลือกใช้

๒.๒ ผ้าปูโต๊ะและผ้าที่ใช้ตกแต่งบนโต๊ะ ต้องสะอาด รีดเรียบ ไม่มีรอยเปื้อนหรือขาดชำรุด สีที่ใช้ต้องเหมาะกับบรรยากาศของงาน นิยมสีขาวหรือสีอ่อนเพื่อความสบายตา แล้วยังสามารถใช้เครื่องประดับอื่นมาประกอบและตกแต่งได้ง่าย

๒.๓ การจัดวางภาชนะอุปกรณ์ในการรับประทานอาหาร ต้องให้สอดคล้องกับรายการอาหาร ความเหมาะสม และความสวยงาม

๒.๔ การตกแต่งบนโต๊ะอาหาร แจกันดอกไม้ กระจ่างผลไม้ ต้องไม่บดบังการมองเห็นเมื่อผู้นั่งร่วมโต๊ะสนทนากัน ไม่เกะกะหรือเป็นอันตราย ถ้างานเลี้ยงกลางคืนที่มีการใช้เชิงเทียนก็พิจารณาเช่นเดียวกัน

๒.๕ การวางรายการอาหาร (Menu) ต้องคำนึงถึงความสะดวก สวยงาม ไม่จำเป็นต้องวางให้ผู้รับบริการทุกคน แต่ควรให้ได้รับทราบอย่างทั่วถึง

๓. อุปกรณ์จำเป็นสำหรับจัดโต๊ะอาหาร

๓.๑ เครื่องกระเบื้อง ได้แก่

- จาน อาหารรายการหลักใช้จานมาตรฐาน ๑๒ นิ้ว จานสลัดขนาด ๑๐ นิ้ว จานขนมปังขนาด ๗ นิ้ว โดยใช้จานกลมสีขาว มีขอบจานขนาด ๑ นิ้ว

- ถ้วย เช่น ถ้วยกาแฟ และถ้วยชุป พร้อมจานรอง

- ชาม ใช้ใส่อาหารเช่นสลัดหรือชุป และอาหารที่มีปริมาณมากเพื่อตักแบ่ง

๓.๒ เครื่องเงิน ได้แก่

- ช้อน เช่น ช้อนชุป ช้อนชา-กาแฟ

- ส้อม เช่น ส้อมอาหารหลัก ส้อมสลัด ส้อมหวาน ส้อมเป็นอุปกรณ์ช่วยในการ

รับประทานอาหาร โดยหลักควรถือด้วยมือซ้าย การจัดวางจึงต้องวางไว้ด้านซ้ายของจานอาหาร

- มีด เช่น มีดอาหารหลัก มีดเนย

๓.๓ เครื่องแก้ว แบ่งเป็น ๓ ชนิดคือ

- แก้วทรงกระบอก ใช้กับน้ำ เหล้า และน้ำผลไม้

- แก้วก้าน ส่วนใหญ่นิยมใส่ไวน์

- แก้วแบบมีหูจับ มีน้ำหนักมาก เนื้อแก้วหนา นิยมใส่เปียร์ ช่วยรักษาอุณหภูมิ

ของเครื่องดื่มเพื่อรสชาติที่ดี และมีปริมาณความจุมากกว่าแก้วชนิดอื่น

๔. หลักการจัดโต๊ะอาหารแบบตะวันตก

๔.๑ จานรอง ขอบจานด้านล่างห่างจากขอบโต๊ะประมาณ ๑ นิ้ว

๔.๒ เครื่องมืออาหารหลักวางใกล้ขอบจาน ขวา-ซ้ายไม่ชิดติดกันและไม่อยู่ใต้ขอบจาน ควรห่างประมาณ ๑ เซนติเมตร

๔.๓ อุปกรณ์เครื่องเงินที่เป็นเครื่องมือในการรับประทาน จัดจากในไปสู่นอก และจากอาหารหลักไปจนถึงอาหารเรียกน้ำย่อย โดยวางแต่ละชั้นห่างประมาณ ๑ เซนติเมตร และให้ด้ามจับของทุกชิ้นห่างจากขอบโต๊ะด้านล่างประมาณ ๑ นิ้ว

๔.๔ จานขนมปัง วางด้านซ้าย ให้ขอบจานห่างจากขอบโต๊ะด้านล่างประมาณ ๑๒ นิ้ว วางเหนือปลายส้อมที่อยู่ซ้ายมือสุด แล้ววางมีดเนยบนจานให้คมมีดหันไปทางซ้ายมือหรือให้คมมีดหันมาด้านล่างของโต๊ะ

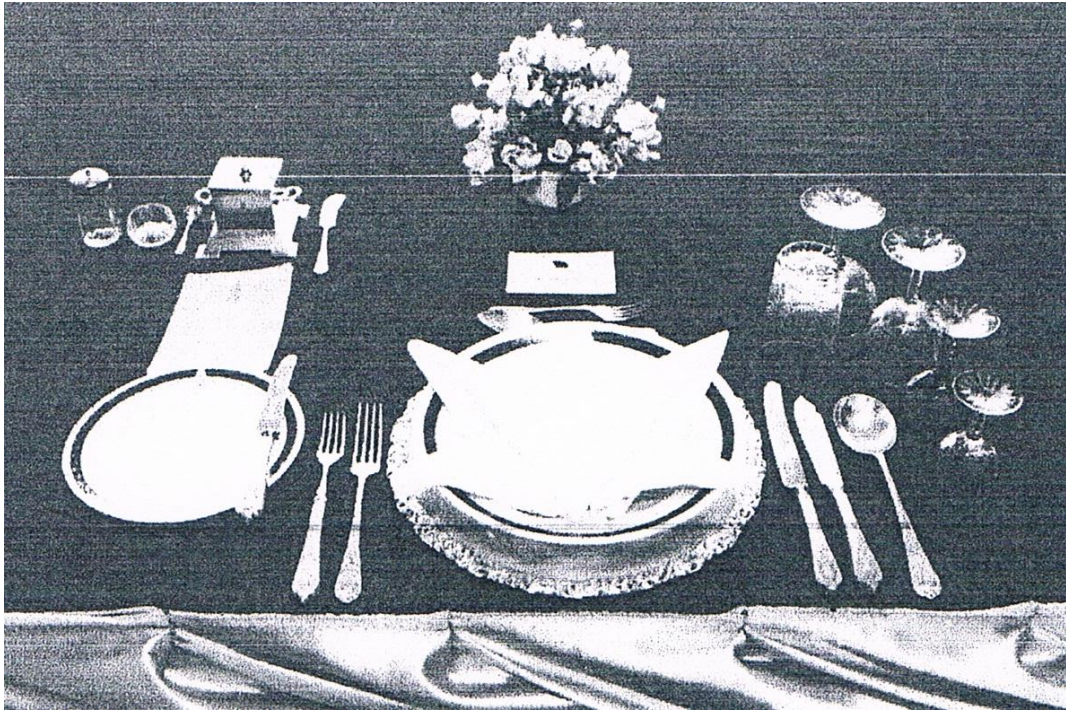
๔.๕ อุปกรณ์เครื่องมือสำหรับอาหารหวาน อยู่เหนือขอบจานด้านบน ห่างขอบจาน ประมาณ ๑ นิ้ว หากมีอาหารหวานหลายรายการให้วางอุปกรณ์ที่รับประทานหลังสุดไว้ด้านล่างใกล้ขอบจาน และวางไล่ขึ้นไปเรื่อย ๆ วางด้ามช้อนหันไปทางขวา ด้ามส้อมหันไปทางซ้าย มีดวางให้ด้ามหันไปทางขวา ถ้า วางส้อมอย่างเดียวยให้หันด้ามจับไปทางขวา

๔.๖ แก้วเครื่องดื่ม วางเรียงลงด้านล่าง เริ่มจากแก้วน้ำ ตามด้วยแก้วไวน์แดงอยู่ปลายมีด อาหารหลักห่างประมาณ ๑ นิ้ว เรียงตามด้วยแก้วไวน์ขาวเฉียง ๔๕ องศา และแก้วเครื่องดื่มเรียกน้ำย่อย

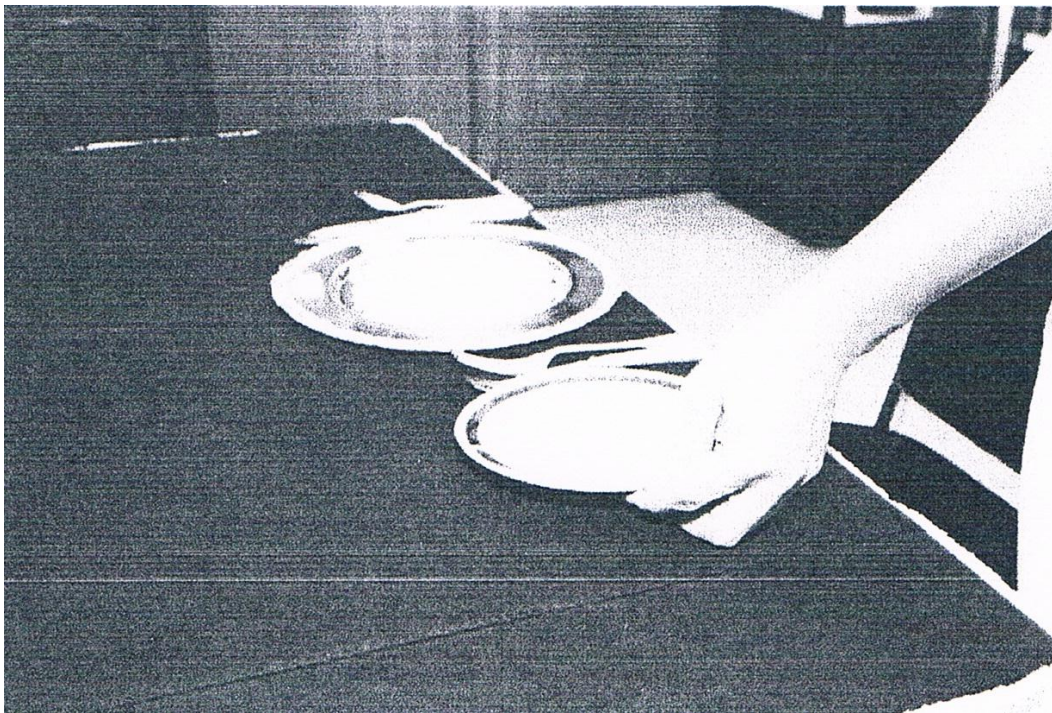
๔.๗ ขวดพริกไทย-เกลือ ผ้าเช็ดปาก รายการอาหาร และอุปกรณ์ตกแต่งวางกลางโต๊ะ

๕. สรุปหลักสำคัญในการจัดโต๊ะอาหาร

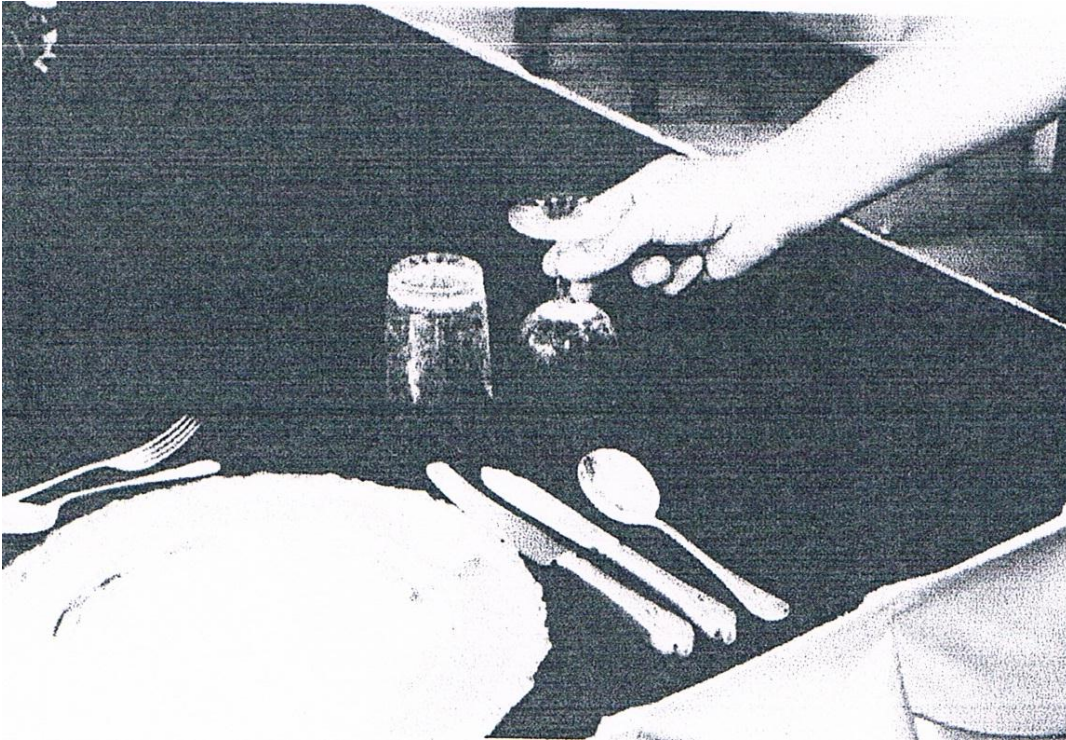
- การวางช้อนคู่กับส้อม หรือส้อมคู่กับมีด ควรอยู่ห่างกันไม่น้อยกว่า ๑๒ นิ้ว เพื่อการวาง จานอาหารหลักที่มีขนาด ๑๒ นิ้วได้
- มีดส่วนใหญ่จะคู่กับส้อม มีดวางด้านขวา ส้อมวางซ้ายเสมอ ถ้ามีช้อนจะวางด้านขวา
- ช้อน ส้อม มีด สำหรับอาหารหวาน จะอยู่บนเหนือขอบจาน หรือวางในสุดใกล้ขอบจาน
- มีดที่วางด้านข้างหันคมมีดไปทางซ้ายเสมอ ถ้าวางด้านบน ให้หันคมมีดลงด้านล่าง
- ช้อน ส้อม วางหงายเสมอ
- จานขนมปังวางด้านซ้ายเสมอ มีดเนยวางอยู่คู่จานขนมปังเสมอ โดยจะวางด้านข้าง ทางซ้ายของจาน หรือจะวางขวางขอบจานด้านบนก็ได้
- แก้วเครื่องดื่มทุกชนิดให้วางด้านขวามือ



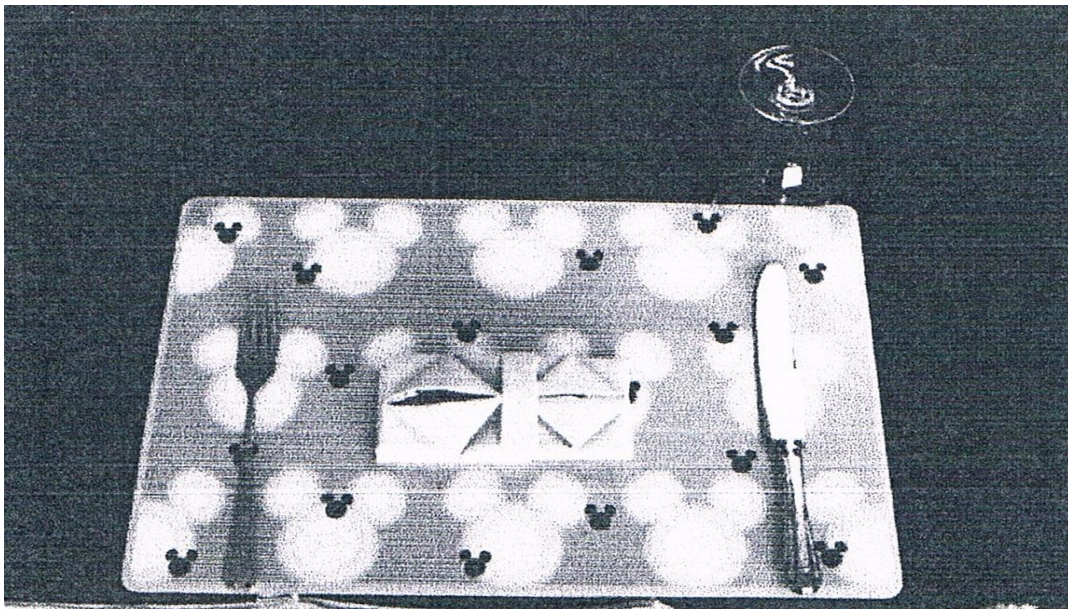
รูปที่ ๒ การจัดวางอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้



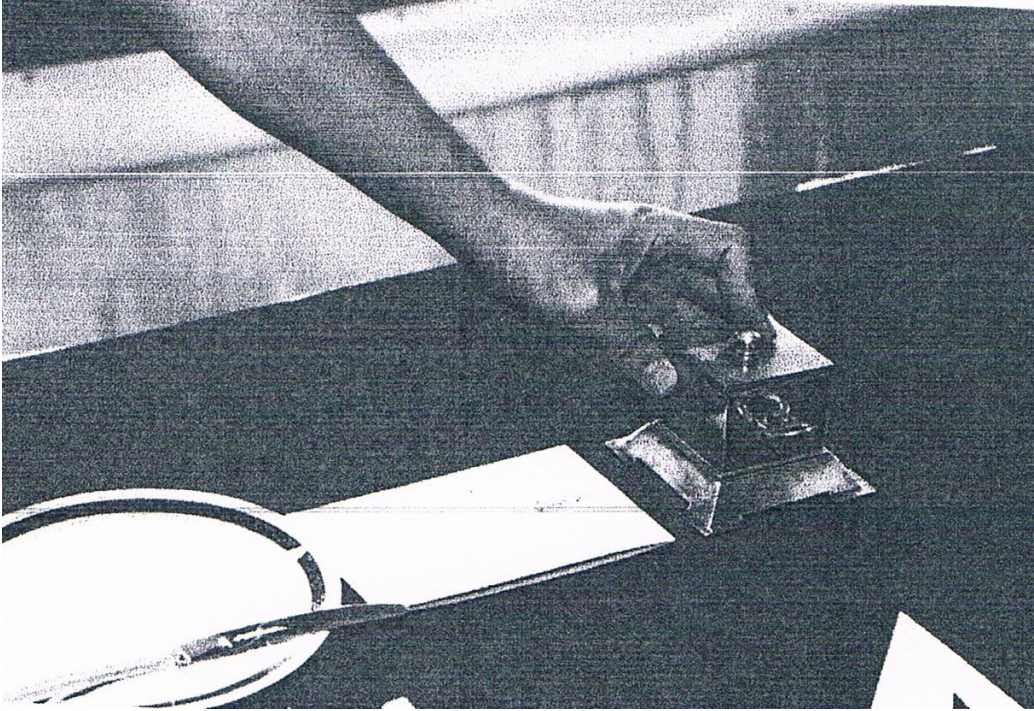
รูปที่ ๓ การจัดวางจาน



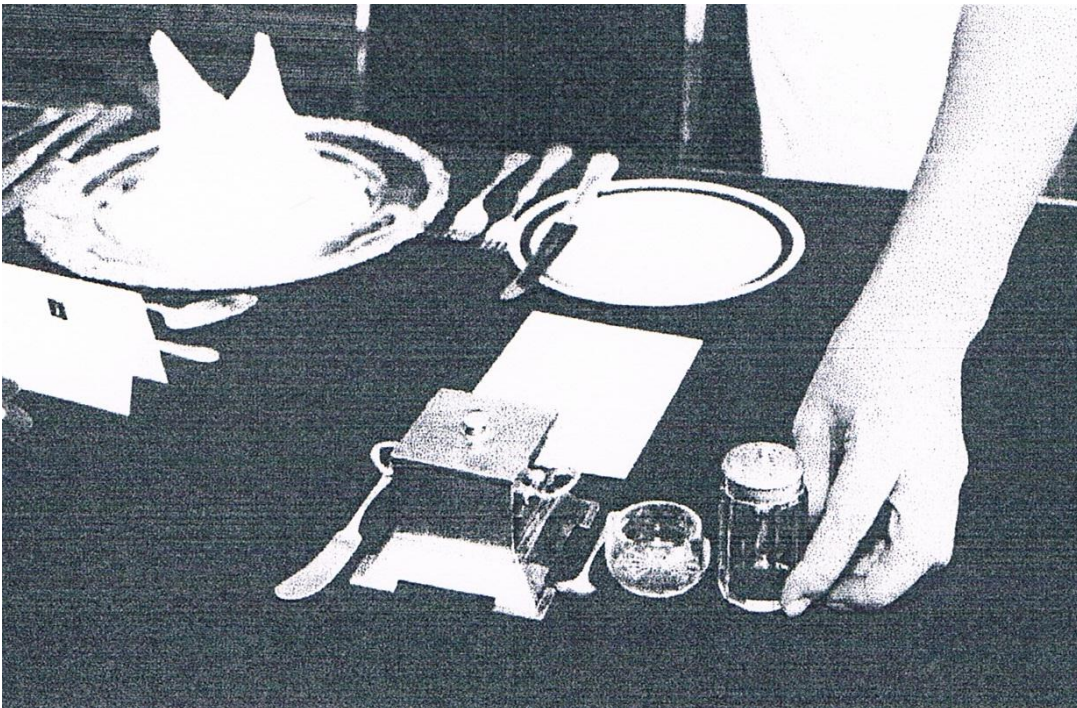
รูปที่ ๔ การจัดวางแก้ว



รูปที่ ๕ การจัดวางมีดและส้อม



รูปที่ ๖ การจัดวางอุปกรณ์



รูปที่ ๗ การจัดวางอุปกรณ์และเครื่องปรุง

บทที่ ๑๒

รูปแบบการจัดโต๊ะในงานเลี้ยงรับรอง

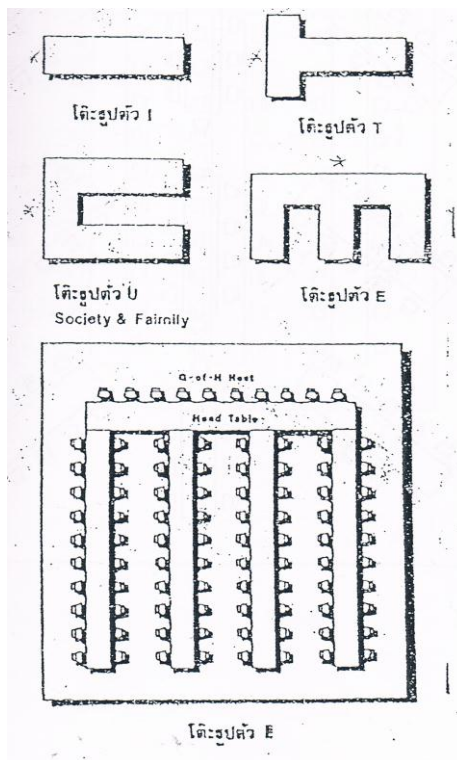
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดโต๊ะสำหรับงานเลี้ยงรับรองแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ตามลักษณะของงานคือ งานเลี้ยงที่เป็นพิธีการ และ งานเลี้ยงที่ไม่เป็นพิธีการ

๑. งานเลี้ยงที่เป็นพิธีการ

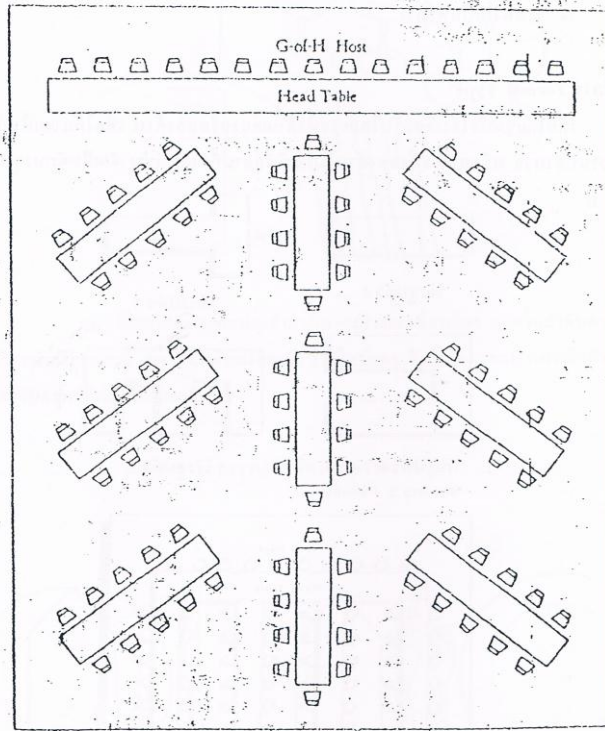
เพื่อให้ผู้ร่วมงานนั่งโต๊ะเดียวกันโดยอาจนั่งด้านเดียวกันหรือสองด้าน เพื่อจะได้เห็นกันทุกคนหากสถานที่อำนวย หรืออาจจะนั่งสองด้าน ในกรณีที่มีสถานที่จำกัด เช่น

๑.๑ จัดเป็นรูปตัว I, T, U, E



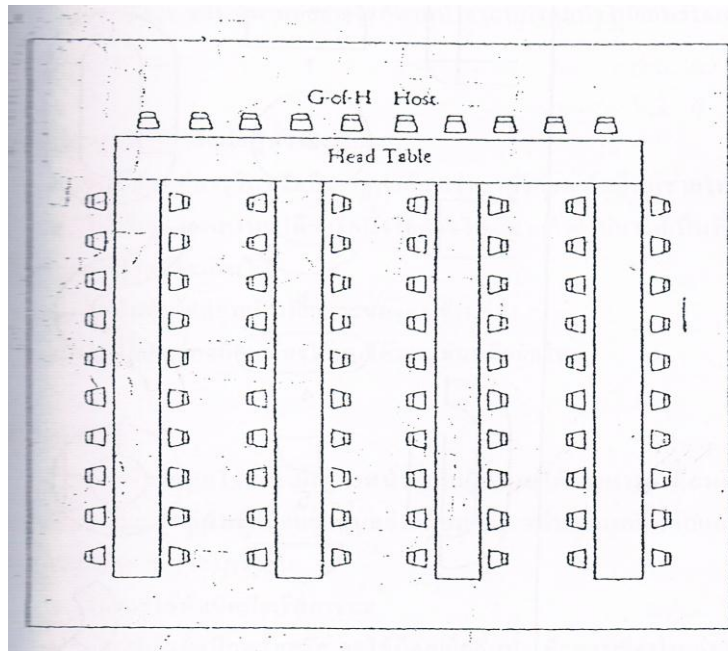
รูปที่ ๘ การจัดโต๊ะแบบตัว I, T, U, E

๑.๒ แผนผังการจัดที่นั่งสำหรับ ๕๐ คน



รูปที่ ๙ การจัดที่นั่งสำหรับ ๔๐ คน

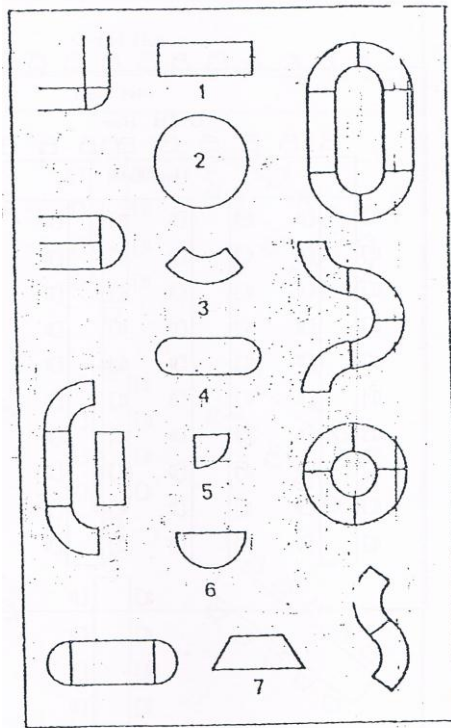
๑.๓ แผนผังการจัดที่นั่งสำหรับ ๑๐๕ คน



รูปที่ ๑๐ แผนผังการจัดที่นั่งสำหรับ ๑๐๕ คน

๒. งานเลี้ยงที่ไม่เป็นพิธีการ

การจัดโต๊ะอาหารจะจัดได้เป็นหลายแบบ มักจะนิยมให้มีโต๊ะพิเศษสำหรับเจ้าภาพและผู้อาวุโส หรือบุคคลสำคัญโดยจัดเป็นโต๊ะยาวที่เป็นประธานของงานเรียกว่าโต๊ะหลัก การจัดโต๊ะมีรูปแบบตามรูปที่ ๑๓



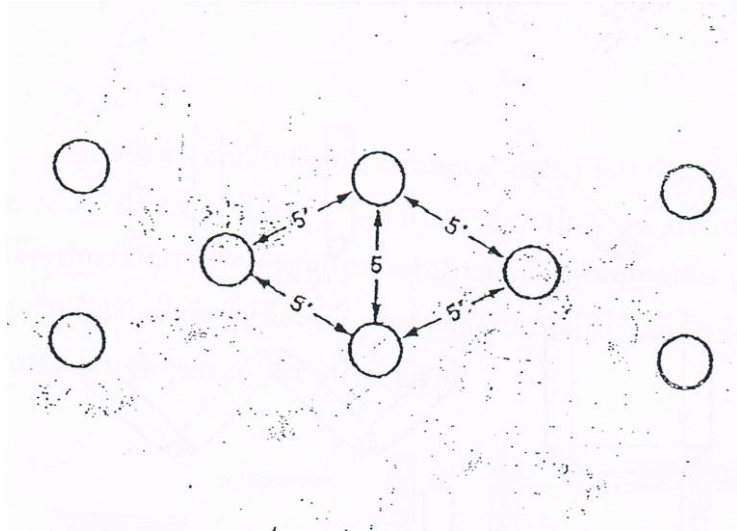
รูปที่ ๑๑ แบบของโต๊ะในงานที่ไม่เป็นพิธีการ

๑. รูปสี่เหลี่ยม
๒. รูปกลม
๓. รูปโค้ง
๔. รูปไข่
๕. รูปเสี้ยวปลายมน
๖. รูปครึ่งวงกลม
๗. รูปสี่เหลี่ยมคางหมู

การจัดโต๊ะรูปแบบต่าง ๆ การจัดโต๊ะอาหารที่นิยมใช้คือ โต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้าแต่การที่จะให้โต๊ะอาหารสวยงาม แปรกตาและเข้ากับลักษณะของห้อง ควรใช้โต๊ะรูปร่างแตกต่างจากที่เคยใช้เป็นประจำ

๒.๑ โต๊ะทรงกลม

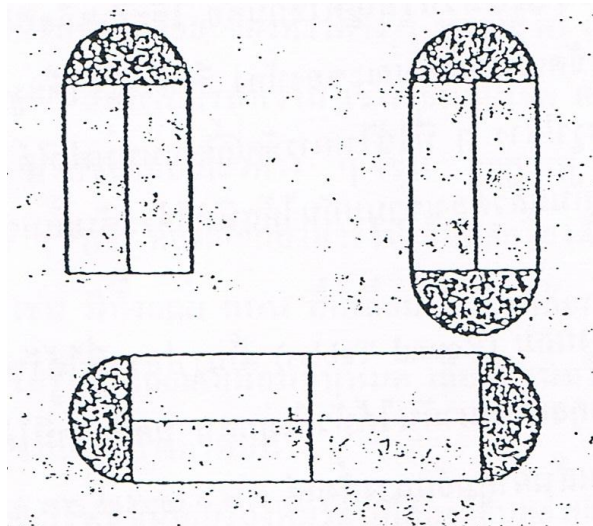
เป็นรูปทรงที่นิยมมากที่สุด เนื่องจากผู้ร่วมงานสามารถพูดคุยกันได้อย่างทั่วถึง นอกจากนั้นยังสะดวกในการเคลื่อนย้าย ขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ๓๖,๔๒,๔๘,๕๔,๖๐,๖๖,๗๒ และ ๘๔ นิ้ว ระยะห่างในการจัดโต๊ะแต่ละตัวประมาณ ๕ ฟุต เพื่อให้มีพื้นที่เหมาะสมในการจัดเก้าอี้



รูปที่ ๑๒ การจัดโต๊ะแบบทรงกลม

๒.๒ โต๊ะครึ่งวงกลม

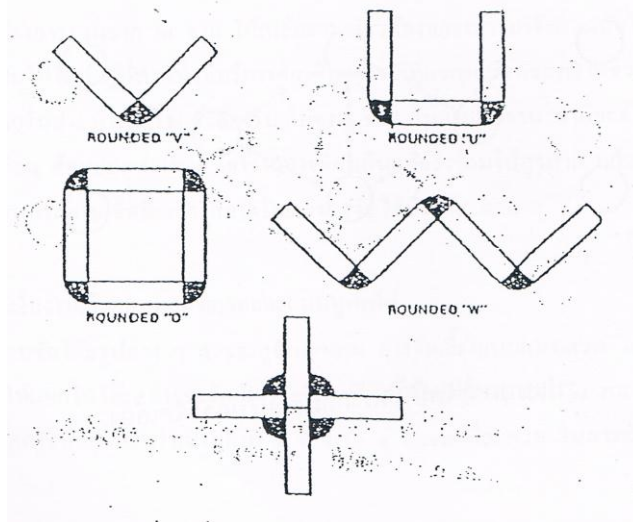
โดยทั่วไปมีขนาดเส้นผ่าศูนย์กลาง ๖๐ และ ๗๐ นิ้ว โต๊ะครึ่งวงกลมสามารถนำมาประกอบกันเป็นรูปทรงอื่นเพื่อให้ได้รูปทรงใหม่ เช่น การนำโต๊ะครึ่งวงกลมมาประกอบกับโต๊ะรูปทรงสี่เหลี่ยมผืนผ้าในบริเวณหัวโต๊ะและท้ายโต๊ะ จะทำให้เกิดเป็นโต๊ะแบบรูปไข่ได้



รูปที่ ๑๓ การจัดโต๊ะแบบครึ่งวงกลม

๒.๓ โຕ้ะทรงเสี้ยวปลายมน

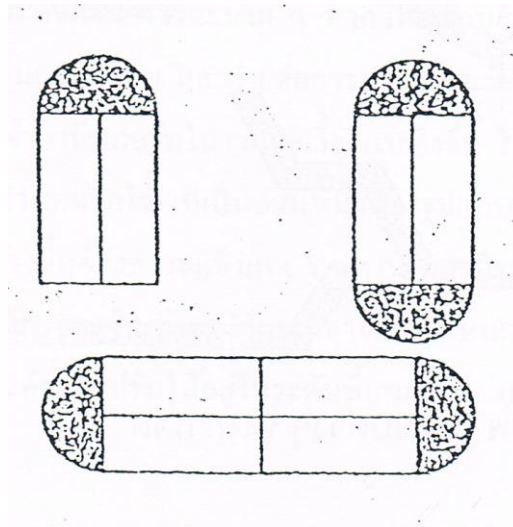
โຕ้ะทรงเสี้ยวโดยทั่วไปจะมีขนาด ๓๐ x ๓๐ นิ้ว วัดจากมุมขวานำมาประกอบกับทรงสี่เหลี่ยมผืนผ้าบริเวณมุมโຕ้ะเพื่อให้ได้มุมโຕ้ะที่โค้งมน



รูป ๑๔ การจัดโຕ้ะแบบทรงเสี้ยวปลายมน

๒.๔ โຕ้ะรูปทรงไข่

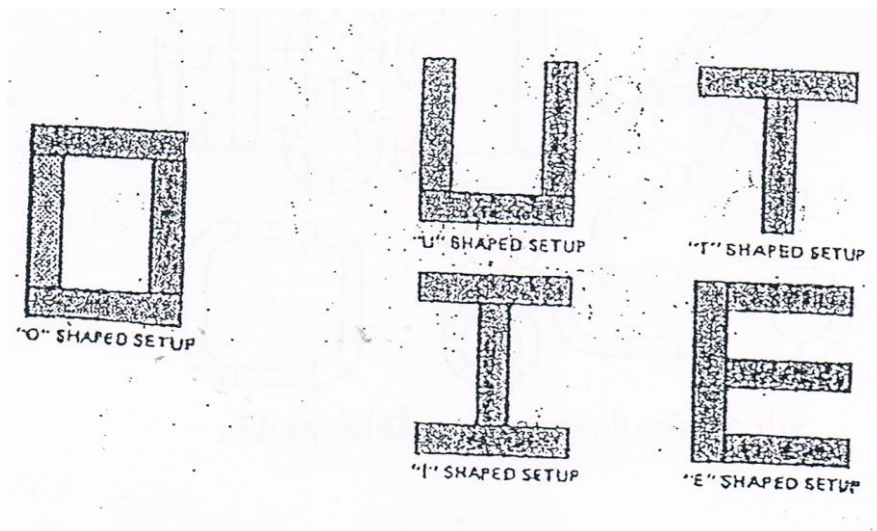
ขนาดทั่วไปจะอยู่ระหว่าง ๗๒ x ๓๖, ๗๒ x ๔๘, ๔๘ x ๔๘ และ ๙๖ x ๔๘ นิ้ว แม้การจัดโຕ้ะรูปทรงนี้จะสะดวกน้อยกว่าการจัดโຕ้ะแบบทรงกลม แต่ยังเป็นที่ยอมรับ เนื่องจากสามารถจัดจำนวนที่นั่งเพิ่มได้เพิ่มขึ้น และแขกที่มาร่วมงานสามารถสนทนากันได้ทุกคน นอกจากนี้การจัดโຕ้ะบริเวณฟลอร์เต้นรำโຕ้ะรูปไข่จะจัดได้ง่ายและสะดวกกว่าการใช้โຕ้ะทรงกลม



รูปที่ ๑๕ การจัดโຕ้ะแบบทรงไข่

๒.๕ โต๊ะทรงสี่เหลี่ยมผืนผ้า

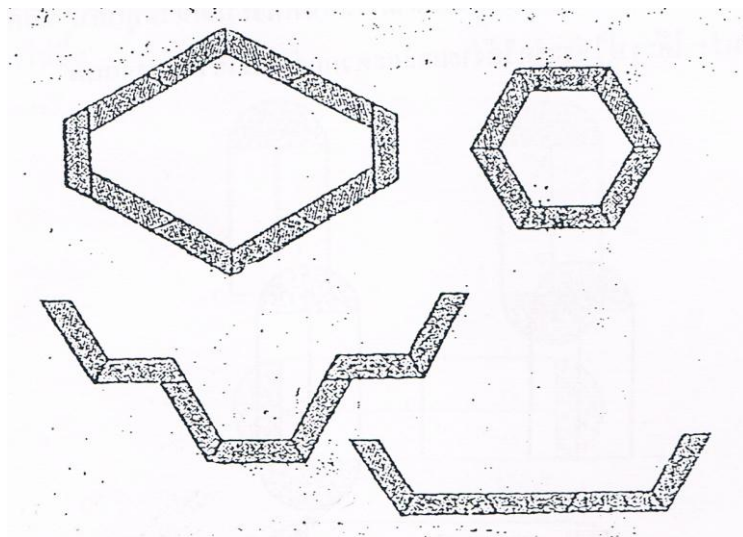
ขนาดทั่วไปจะอยู่ระหว่าง ๔๘ x ๓๐ นิ้ว (๔ ฟุต), ๖๐ x ๓๐ นิ้ว (๕ ฟุต), ๗๒ x ๓๐ นิ้ว (๖ ฟุต) และ ๘๖ x ๓๐ นิ้ว (๘ ฟุต) ประโยชน์การใช้งานของโต๊ะรูปทรงนี้มีมากมาย โดยเฉพาะเมื่อนำมาประกอบกับโต๊ะรูปทรงอื่น แต่ขณะเดียวกันจะไม่ใช้โต๊ะทรงสี่เหลี่ยมผืนผ้ากับงานเลี้ยงที่ต้องเชิญนั่งรับประทานร่วมกัน เนื่องจากโต๊ะรูปแบบนี้ไม่เอื้ออำนวยต่อการสนทนาพูดคุยของผู้มาร่วมงาน



รูปที่ ๑๖ การจัดโต๊ะแบบสี่เหลี่ยมผืนผ้า

๒.๖ โต๊ะทรงสี่เหลี่ยมคางหมู

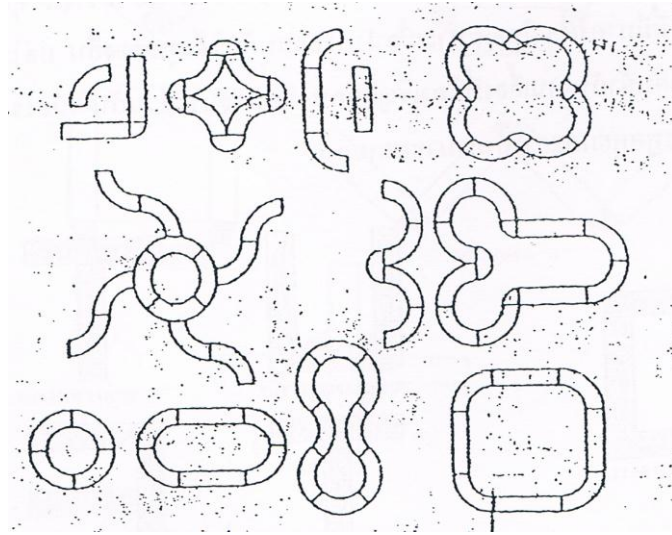
เป็นรูปทรงที่ใหม่และแปลกตา โดยทั่วไปมีขนาด ๖๐ x ๓๐ นิ้ว



รูปที่ ๑๗ การจัดโต๊ะแบบสี่เหลี่ยมคางหมู

๒.๗ โຕะทรงค้ดง

ขนาดโดยทั่วไปคือ ๖๐ x ๓๐ นิ้ว บริเวณส่วนค้ดงคือ ๓๐ นิ้ว โຕะรูปทรงค้ดงสามารถนำมาดัดแปลงและจัดเป็นรูปแบบต่าง ๆ ได้มากมาย การนำโຕะรูปทรงอื่นมาประกอบจะทำให้ได้รูปทรงที่แปลกไม่เหมือนรูปแบบอื่น ๆ



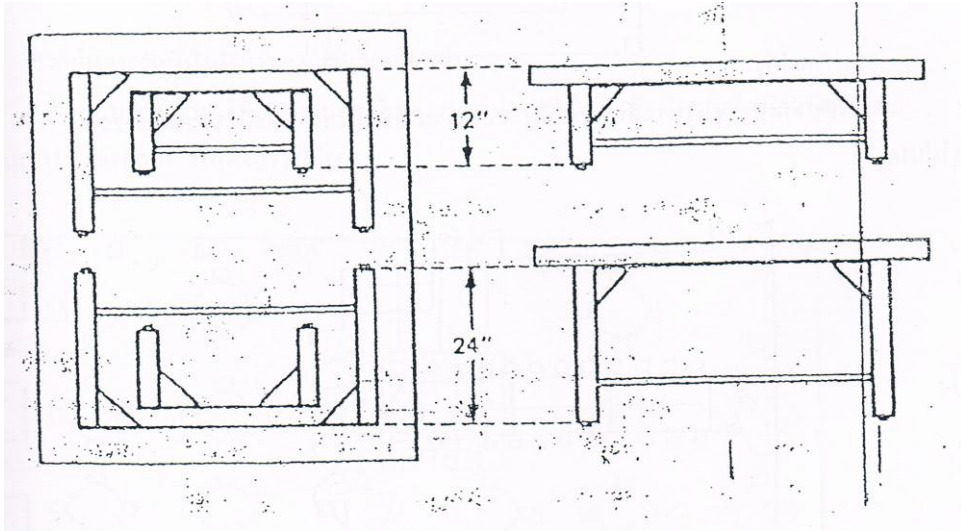
รูปที่ ๑๘ การจัดโຕะแบบทรงค้ดง

๓. หลักเกณฑ์การจัดเก้ดอ้ในห้ดงจัดเลียดง

แนวทางในการเลือกใช้เก้ดอ้ ต้องมีน้ำหนักเบา แข็งแรง ทนทาน สามารถซ้อนกันได้ เพื่อความสะดวกในการยกและเคลื่อนย้ายจากห้ดงหนึ่งไปยังอีกห้ดงหนึ่งหนึ่งได้ครวละมาก ๆ และการซ้อนกันทำให้ประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บและทำความสะอาดพื้นห้ดงได้ง่าย โดยปกติสามารถนำมาซ้อนกันได้ ๑๐ ตัว โดยมีความสูงในการซ้อนประมาณ ๖ ฟุต ปลายขาเก้ดอ้ควรมีจุกยางหรือพลาสติกรองรับเพื่อป้องกันการขูดขีดและความเสียหายเนื่องจากการซ้อนกัน เบาะนั่งควรทำด้วยวัสดุที่ทนทานและง่ายต่อการทำความสะอาด

๔. หลักเกณฑ์การจัดเวที

เวทีมีบทบาทในงานเลียดงอย่างมาก ในงานเลียดงหรืองานประชุมจะมีประธานขึ้นเวทีเพื่อกล่าวปราศรัย หรือใช้เวทีเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการแสดงที่จัดให้มีขึ้นในงานนั้น ๆ ดังนั้นเวทีที่ดีควรสร้างขึ้นด้วยความแข็งแรง ทนทาน และมีฐานที่มั่นคงปลอดภัย สามารถรองรับน้ำหนักได้ดีเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นบนเวที พื้นเวทีจะต้องปรับระดับให้เสมอกัน และควรมีการตรวจตราอยู่ตลอดเวลา



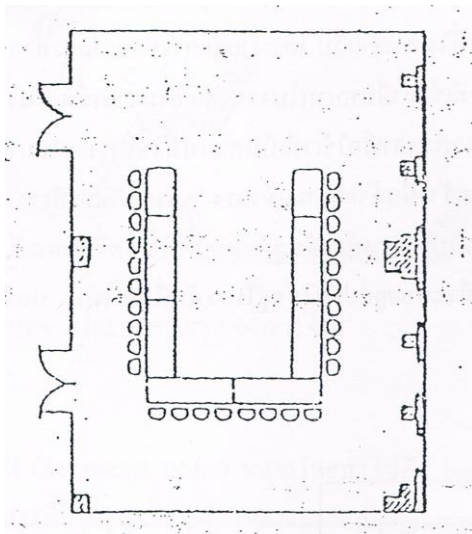
รูปที่ ๑๙ การจัดเวที

๕. รูปแบบการจัดโต๊ะในงานเลี้ยง

หัวหน้าส่วนบริการจัดเลี้ยงหรือผู้มีหน้าที่รับผิดชอบต้องเป็นผู้กำหนดรูปแบบการจัด โดยคำนึงถึงรูปแบบของงาน จำนวนผู้มาร่วมงาน ขนาดห้องจัดเลี้ยง รวมถึงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการจัด ควรหลีกเลี่ยงการจัดที่ให้ความรู้สึกอึดอัด คับแคบ หรือ การจัดที่มีพื้นที่ในห้องจัดเลี้ยงเหลือมากเกินไป เพราะจะทำให้ดูโล่ง สำหรับการจัดโต๊ะในงานเลี้ยงมีรูปแบบดังนี้

๕.๑ แบบรูปตัวยู หรือ เกือกม้า

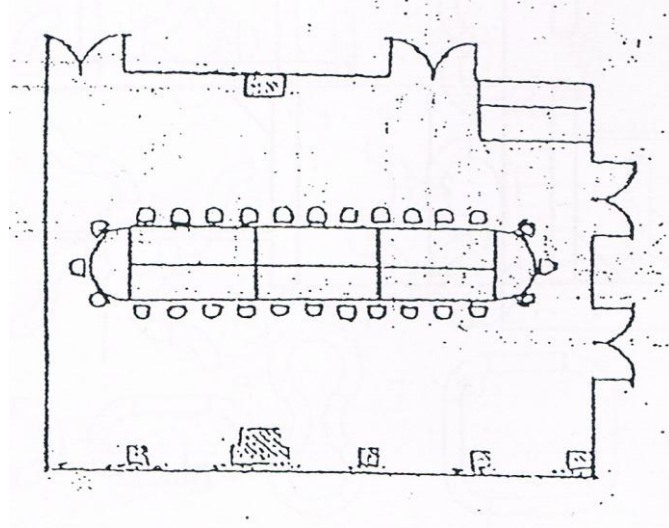
ใช้การจัดในกรณีที่มีการประชุม ซึ่งการประชุมนั้น ประธานในที่ประชุมจะนั่งบริเวณด้านหน้าตรงกลาง



รูปที่ ๒๐ การจัดโต๊ะแบบตัวยู

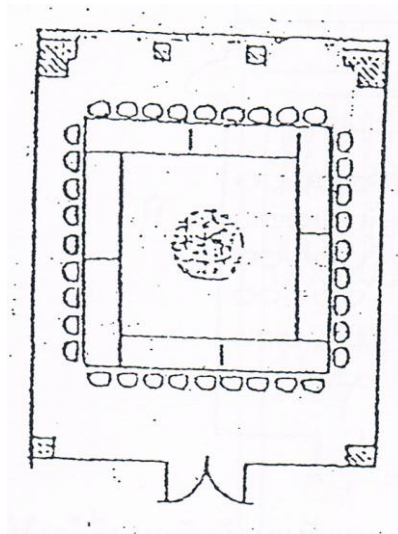
๕.๒ แบบบอร์ดรูม

ใช้ในงานประชุมที่เป็นระดับคนสำคัญ (VIP) เจ้านายชั้นผู้ใหญ่ และมีจำนวนผู้ร่วมประชุมไม่มาก



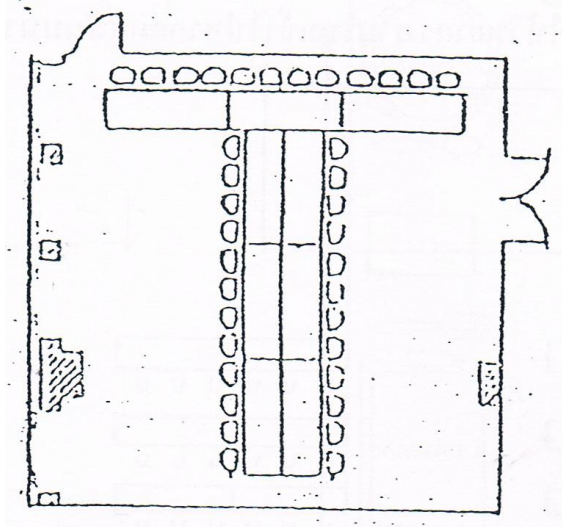
รูปที่ ๒๑ การจัดโต๊ะแบบบอร์ดรูม

๕.๓ แบบ Hollow – square style



รูปที่ ๒๒ การจัดโต๊ะแบบ Hollow – square style

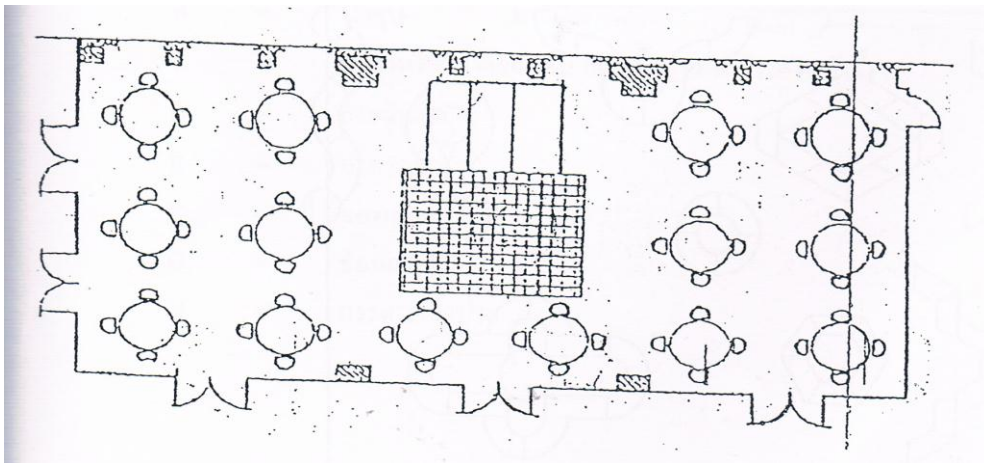
๕.๔ แบบรูปตัว T



รูปที่ ๒๓ การจัดโต๊ะแบบรูปตัว T

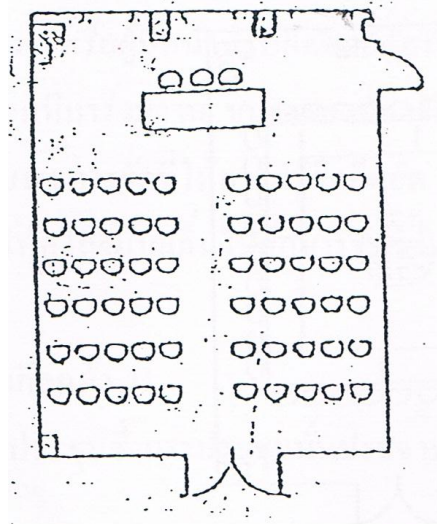
๖. แผนผังการจัดที่นั่งสำหรับงานเลี้ยงแบบต่าง ๆ

๖.๑ แบบโต๊ะจีน ใช้โต๊ะทรงกลม ผู้รับประทานอาหาร ๑๐ คน ต่อ ๑ โต๊ะ นิยมจัดในงานแต่งงาน งานเลี้ยงฉลอง หรืองานสังสรรค์ทั่วไป



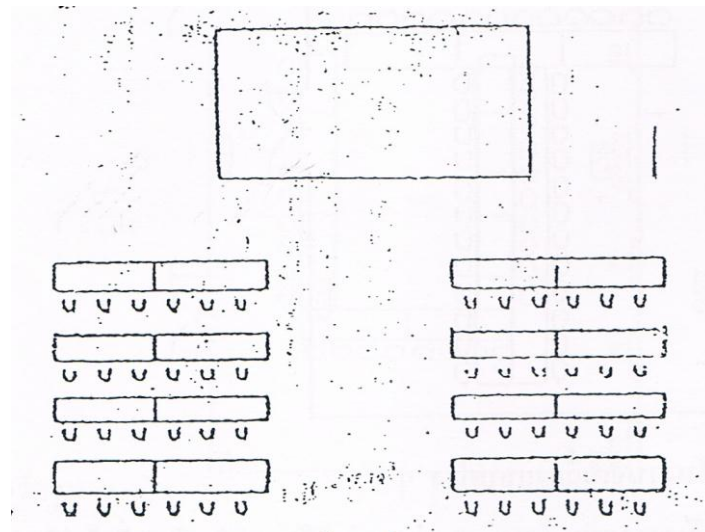
รูปที่ ๒๔ แผนผังการจัดที่นั่งแบบโต๊ะจีน

๖.๒ แบบโรงหนัง การจัดแบบนี้เหมาะสำหรับกรณีเชิญวิทยากรที่มีชื่อเสียงหรือบุคคลสำคัญมาให้การบรรยายในงาน



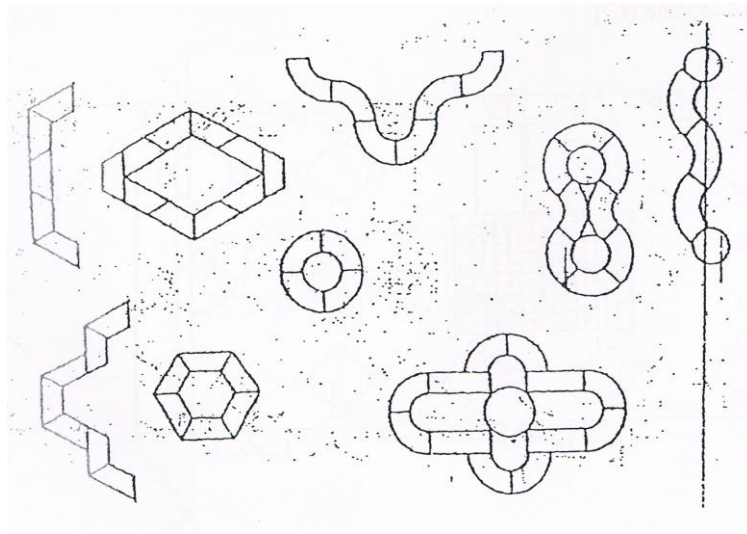
รูปที่ ๒๕ แผนผังการการจัดที่นั่งแบบโรงหนัง

๖.๓ แบบห้องเรียน การจัดแบบนี้เหมาะกับการจัดสัมมนาที่ต้องใช้เวลา ๑-๗ วัน โดยเว้นที่ว่างระหว่างทางเดินให้วิทยากรสามารถเดินไปหากกลุ่มผู้เข้าสัมมนาได้



รูปที่ ๒๖ แผนผังการการจัดที่นั่งแบบห้องเรียน

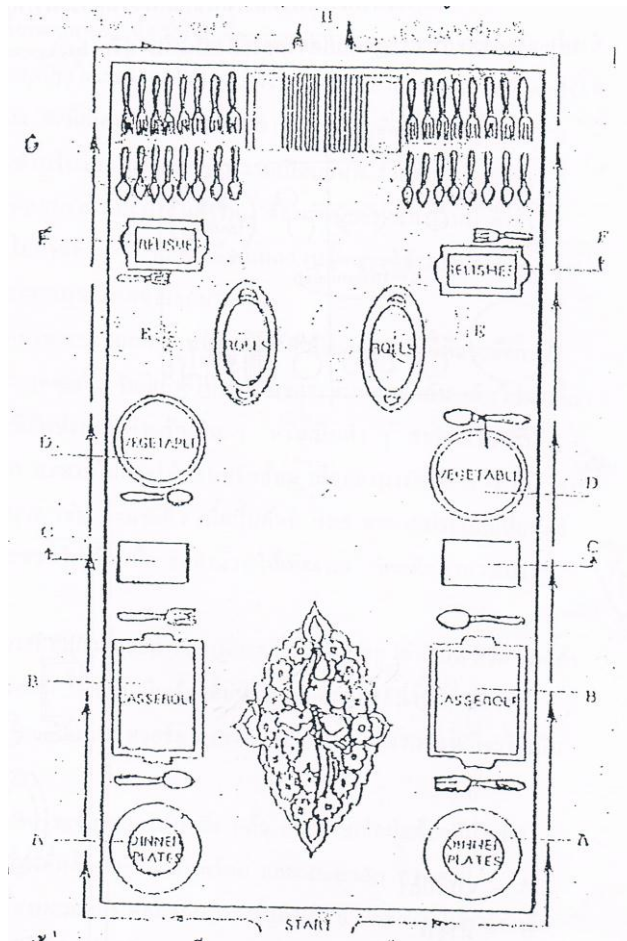
๖.๔ รูปแผนผังการจัดที่นั่งแบบบุฟเฟต์



รูปที่ ๒๗ แผนผังการจัดที่นั่งบุฟเฟต์แบบต่าง ๆ

ตัวอย่างการจัดโต๊ะบุฟเฟต์แบบที่ ๑

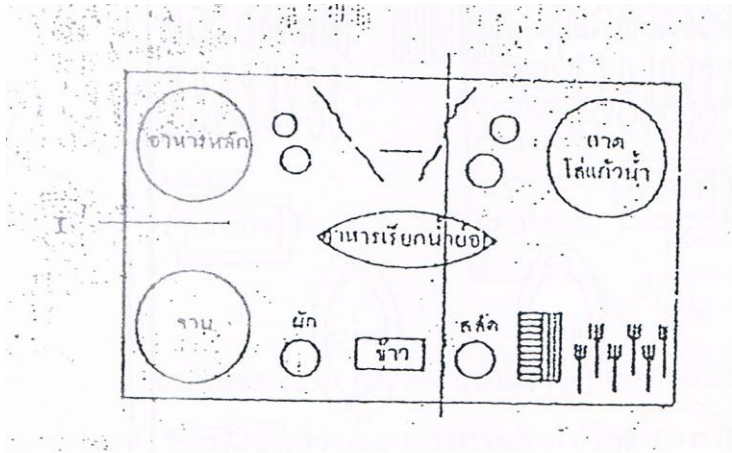
การจัดโต๊ะบุฟเฟต์ที่ให้ผู้รับประทานเดินสองแถว นิยมใช้กับแขกจำนวนมาก



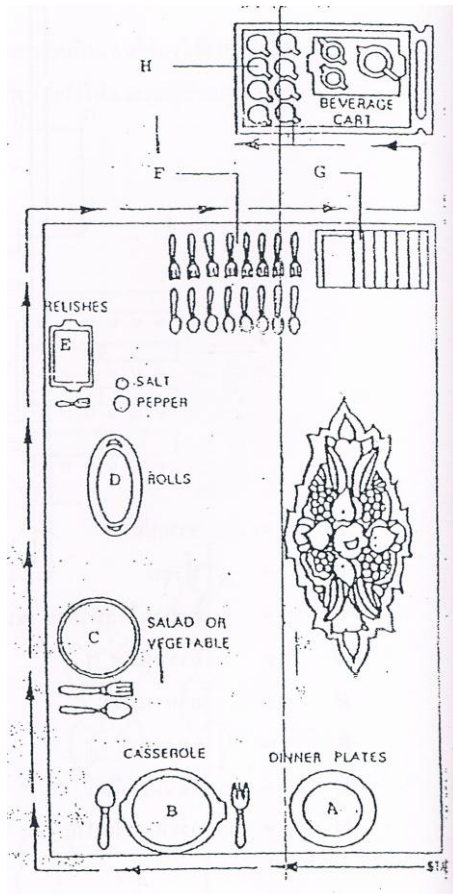
รูปที่ ๒๘ การจัดโต๊ะบุฟเฟต์แบบเดินสองแถว

ตัวอย่างการจัดโต๊ะบุฟเฟต์แบบที่ ๒

การจัดโต๊ะบุฟเฟต์แบบให้ผู้รับประทานเดินข้างเดียวหรือแบบชิดฝา และอาจใช้แจกันทรงสูงตกแต่งโดยใช้ฝาเป็นพื้นจะช่วยให้การตกแต่งห้องอาหารสวยงามขึ้น



รูปที่ ๒๙ การจัดโต๊ะบุฟเฟต์แบบชิดฝา (๑)



รูปที่ ๓๐ การจัดโต๊ะบุฟเฟต์แบบชิดฝา (๒)

A = จานเปล่า

B = น้ำซุ๊ป

C = อาหารเรียกน้ำย่อย

D = อาหารยำต่าง ๆ

E = อาหารคาว

F = ซ้อนและส้ม

G = กระดาศ

H = เครื่องดื่ม

I = โต้ะของหวาน

บทที่ ๑๓

หลักในการเลือกสถานที่เพื่อจัดงานเลี้ยง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. หลักในการเลือกสถานที่เพื่อสร้างบรรยากาศดีในงานจัดงานเลี้ยง ต้องมีองค์ประกอบดังนี้

๑.๑ แสงสว่าง แสงธรรมชาติจะทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น ผ่อนคลาย บางงานเลี้ยงก็ต้องการแสงที่สลัว ๆ เพื่อให้เกิดความรู้สึกตื่นเต้น จะเป็นตัวเร้าให้เกิดความสนใจ แสงสว่างสามารถสร้างบรรยากาศได้มากมาย และเป็นสิ่งแรกที่มีผลต่อการรับรู้ของแขก ให้มีความรู้สึกร่วมงานได้มากหรือน้อย

๑.๒ เสียง ความเหมาะสมของสถานที่จะทำให้เสียงที่ต้องการมีความชัดเจน โดยไม่ถูกรบกวนจากเสียงอื่น ๆ การสามารถควบคุมหรือจัดการระบบเสียงที่สร้างขึ้นมาทั้งการสะท้อนเสียง ระดับความดัง จะมีผลต่อความรู้สึกร่วมในงาน อีกทั้งสามารถจัดการให้สอดคล้องกับเรื่องแสงได้อย่างเหมาะสมลงตัวอีกด้วย

๑.๓ สี การตกแต่งสถานที่ด้วยสี รวมทั้งสีจากแสง ต่างมีผลต่อความรู้สึกและช่วยสร้างบรรยากาศของงานได้แตกต่างกัน นอกจากนั้นแล้วสีของเครื่องตกแต่งในงานมีผลต่อภาพรวมของความรู้สึก เช่น สีของผ้าปูโต๊ะ ผ้าคลุมเก้าอี้ สีของดอกไม้ หรือชุดแต่งกายของเจ้าหน้าที่บริการล้วนเป็นสิ่งที่ต้องเลือกใช้ให้สอดคล้องกัน

๑.๔ ผนังและเพดาน เป็นมิติของความกว้างและความสูงของสถานที่ ถ้าต้องการความผ่อนคลายควรเลือกห้องที่มีพื้นที่กว้างและเพดานสูง แต่หากต้องการให้เกิดความรู้สึกร่วมในงานมากขึ้นต้องมุ่งความสนใจไปที่จุดใดจุดหนึ่งเช่น เวที สัดส่วนความกว้าง ซึ่งปกติความสูงของเพดานไม่ควรต่ำกว่า ๔ เมตร ไมเช่นนั้นจะทำให้เกิดความอึดอัด คับแคบ และอีกทีก็จนก่อให้เกิดความรำคาญได้ทำให้ไม่อยากจะร่วมงานจนต้องออกจากงานเร็วกว่าปกติได้

๑.๕ อุณหภูมิ ในการจัดเลี้ยงนอกอาคาร จะต้องพิจารณาถึงช่วงเวลาของวันและฤดูกาล เพราะมีความสำคัญต่ออุณหภูมิ แต่ถ้าหากไม่สามารถหลีกเลี่ยงการจัดงานในช่วงเวลาที่อุณหภูมิไม่เป็นใจได้ ควรวางแผนเรื่องเครื่องปรับอากาศที่จะช่วยทำให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสมยิ่งขึ้น การจัดเลี้ยงในห้องจัดเลี้ยง การควบคุมอุณหภูมินั้น ไม่มีข้อกังวลเรื่องเวลาและฤดูกาล แต่ควรพิจารณาเรื่องการแต่งกายของผู้ร่วมงาน เช่น ถ้าชุดของสุภาพสตรีที่บางเบา หรือเปิดไหล่ จึงควรตั้งอุณหภูมิที่ไม่ต่ำจนเกินไป

๑.๖ กลิ่น ในงานเลี้ยงมีอาหารหลายรายการ กลิ่นของอาหารอาจทำลายบรรยากาศในงานได้ หรือกลิ่นอับจากสถานที่จัดงานเอง การเลือกสถานที่จัดงานควรเลือกที่มีการระบายอากาศได้ดี ถ่ายเทสะดวก และต้องไม่มีกลิ่นรบกวนจากบริเวณโดยรอบ

๑.๗ ทักษะนิสัย มุมมองในการมองโดยรอบบริเวณงานมีผลต่อความรู้สึก มุมมองที่กว้างจะช่วยให้ผ่อนคลาย มุมมองที่คับแคบจะทำให้รู้สึกอึดอัด เช่น ห้องจัดเลี้ยงที่แคบและยาว นอกจากนั้นมุมมองที่ผู้ร่วมงานทุกคนสามารถมองเห็นเวทีหรือจุดแสดงของงานจะช่วยให้ทุกคนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของงานและรู้สึกมีส่วนร่วมในงานทำให้เกิดความประทับใจต่องานเลี้ยงนั้น ๆ

๑.๘ การจัดพื้นที่ พิจารณาว่าสามารถรองรับการจัดสถานที่เช่น เวที โต๊ะอาหาร โต๊ะเครื่องดื่ม หรือจุดบริการอื่น ๆ ได้หรือไม่ เมื่อจัดวางแล้วเข้าใช้บริการได้ง่าย เห็นชัดเจนหรือไม่ เนื่องจากสถานที่บางแห่งไม่ใช่พื้นที่สี่เหลี่ยม มีมุมมาก การจัดวางโต๊ะต่าง ๆ จะหลบตา และมองเห็นยาก นอกจากนั้นยังมีลักษณะพื้นที่ไม่สม่ำเสมอ อาจเกิดอันตรายต่อแขก ทำให้การจัดการบริการเป็นไปด้วยความยากลำบาก

๒. สถานที่ตั้งของพื้นที่จัดงาน ต้องเดินทางไปมาสะดวก เป็นที่รู้จักกันทั่วไป จะต้องระมัดระวังหากเป็นย่านชุมนุมการจราจรติดขัด หรือหาที่จอดรถได้ยาก ซึ่งมีผลต่อการมาร่วมงานของผู้รับเชิญและค่าใช้จ่ายที่ต้องเพิ่มขึ้น

๓. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ระบบไฟฟ้าเช่นจุดและจำนวนปลั๊กไฟ กำลังไฟ หรือจุดที่สามารถเชื่อมต่อไฟฟ้าเพื่อการแสดงแสง สี เสียง ต้องสามารถรองรับสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ได้ รวมถึงระบบเครื่องปรับอากาศ ส่วนระบบน้ำเช่น ห้องน้ำ จำนวนห้องน้ำ การไหลของน้ำประปา เพียงพอต่อการใช้บริการของคนจำนวนมากหรือไม่ การจัดการเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการจัดงานที่ราบรื่น แสดงถึงความพร้อมของงานสถานที่และความรอบคอบของเจ้าของงานเพื่อประกอบการเลือกสถานที่ในการจัดงาน

๔. ขนาดของพื้นที่ ความเหมาะสมในการเลือกขนาดของพื้นที่ที่มีความแตกต่างกันไปในแต่ละงาน โดยมีองค์ประกอบที่ควรต้องพิจารณาคือ

๔.๑ จำนวนแขก เป็นลักษณะการประมาณประกอบกับลักษณะการจัดโต๊ะ และรูปแบบการให้บริการ เมื่อจำนวนผู้ร่วมงานมากขึ้นจำนวนพื้นที่ก็ต้องมากขึ้น แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ

๔.๒ ประเภทของโต๊ะ เก้าอี้ ขนาด และรูปแบบการจัดโต๊ะ รวมถึงจำนวนแขกต่อโต๊ะ หากเลือกใช้โต๊ะที่มีขนาดใหญ่ มีการจัดเรียงเพื่อให้ความสะดวกต่อการให้บริการ หรือสะดวกต่อการเดินเข้าออกของผู้ร่วมงาน ก็ต้องยิ่งใช้พื้นที่กว้างมากขึ้น

๔.๓ ขนาดของพื้นที่ระหว่างแต่ละโต๊ะ เพื่อให้เป็นทางเดินสำหรับเจ้าหน้าที่บริการ ขณะบริการการเข้า-ออกในโต๊ะ ขนาดทางเดินมีความแตกต่างกันอยู่กับรูปแบบการให้บริการเป็นสำคัญเช่น งานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะ ต้องใช้พื้นที่มากกว่ารูปแบบบุฟเฟ่ต์เป็นต้น

๔.๔ พื้นที่สำหรับการแสดงต่าง ๆ เช่นเวทีสำหรับวงดนตรี เวทีสำหรับเต้นรำ ซึ่งพื้นที่เหล่านี้มีขนาดแตกต่างกัน หากเป็นเวทีดนตรีต้องพิจารณาว่ามีเครื่องดนตรีกี่ชิ้น เสียงจะดังมากน้อยเพียงใด ซึ่งต้องมีระยะห่างระหว่างโต๊ะกับเวทีพอสมควร ส่วนใหญ่เวทีดนตรีจะใช้พื้นที่ประมาณ ๑๐-๒๐ ตารางฟุตต่อนักดนตรี

๑ คน สำหรับเวทีเต็นท์ หากเป็นงานที่ผู้ร่วมงานชื่นชอบการเต้นรำมาก ต้องเว้นพื้นที่ในส่วนนี้ให้มากขึ้น ส่วนใหญ่จะประมาณ ๓ ตารางฟุตต่อผู้เต้นรำ ๑ คน

๔.๕ พื้นที่สำหรับตั้งโต๊ะบริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น ถ้าเป็นโต๊ะสำหรับบุฟเฟต์ต่อหนึ่งจุดบริการอาหาร ๖ รายการ ตักได้ ๒ ทาง ความยาวมาตรฐานคือ ๔-๕ เมตร ต้องมีพื้นที่โดยรอบโต๊ะออกไปด้านละ ๒ เมตร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับจำนวนผู้รับบริการต่อ ๑ โต๊ะบุฟเฟต์ เช่น ๕๐-๑๐๐ คนต่อ ๑ โต๊ะบุฟเฟต์ หรือ ๑๐๐ คน ต่อโต๊ะบุฟเฟต์ ๑-๒ โต๊ะ สำหรับพื้นที่บริการเครื่องดื่ม ต้องใช้พื้นที่ ๙ ตารางเมตรต่อ ๑ จุด ดังนั้นขนาดของห้องจัดเลี้ยงต้องมีพื้นที่สำหรับจุดบริการเหล่านี้ด้วย

๔.๖ รูปแบบงานเลี้ยง การบริการแบบอังกฤษ ฝรั่งเศส หรืออเมริกัน เป็นรูปแบบการบริการที่ต้องมีการนำอาหารเข้าบริการที่โต๊ะทุกรายการ รวมถึงเครื่องดื่มด้วย จึงต้องมีพื้นที่สำหรับเข้าบริการมากกว่าแบบบุฟเฟต์ รีเซพชั่นหรือค็อกเทล ซึ่งผู้รับบริการต้องบริการตัวเองเป็นส่วนใหญ่ และไม่ต้องใช้ที่นั่งทำให้มีพื้นที่ในการจัดงานน้อยกว่าแบบนั่งโต๊ะ ซึ่งการบริการแบบนั่งโต๊ะต้องใช้พื้นที่มากกว่าประมาณ ๒ เท่าในกรณีจำนวนผู้รับบริการมีจำนวนเท่ากัน

บทที่ ๑๔

หลักในการจัดเตรียมสถานที่เพื่อจัดงานเลี้ยง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. หลักการจัดเตรียมสถานที่ จะต้องประกอบด้วยรูปแบบการจัดวางโต๊ะ-เก้าอี้จำนวนผู้รับบริการต่อโต๊ะ ลักษณะโต๊ะ-เก้าอี้ที่จะใช้ในงาน รวมถึงการตกแต่งต่าง ๆ ภายในงาน การจัดสถานที่ในงานเลี้ยงมีรายละเอียดค่อนข้างมาก จึงต้องจัดลำดับขั้นตอนที่ดีจึงจะสามารถเก็บรายละเอียดต่าง ๆ ได้ครบถ้วน รวมถึงการใช้เวลา แรงงานอย่างเหมาะสม คุ่มค่า รูปแบบการจัดล้วนมีผลต่อคุณภาพการบริการซึ่งการวางแผนการจัดสถานที่ที่ดีต้องทันเวลา เป็นไปตามรูปแบบที่วางไว้ มีองค์ประกอบที่ต้องพิจารณาคือ

๑.๑ ลักษณะของพื้นที่ การจัดเลี้ยงในอาคาร เช่นภายในอาคารสำนักงาน หรือบ้านเรือน ซึ่งจะมีเครื่องใช้สำนักงาน หรือของใช้ในบ้านเรือนวางอยู่ การจัดต้องใช้เวลา และกำลังคนมากขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดสถานที่ หากเป็นการเลี้ยงนอกอาคาร ส่วนใหญ่จะปรับพื้นที่เพียงเล็กน้อย หากพื้นที่กว้างก็ต้องใช้เวลาและแรงงานในการเตรียมมากเช่นกัน

๑.๒ เวลาเริ่มงาน การจัดเตรียมสถานที่จะต้องเสร็จสิ้นก่อนงานเริ่มอย่างน้อย ๑ ชั่วโมง เพื่อให้มีเวลาในการจัดอาหารและเครื่องดื่มลงจุดบริการ รวมถึงการตกแต่งเพื่อความสวยงามอื่น ๆ หากงานใดมีรายละเอียดที่ตกแต่งมาก หรือมีพื้นที่ขนาดใหญ่ ก็จะต้องจัดเตรียมก่อนวันงานเป็นเวลาหลายวัน

๑.๓ ความยากง่ายของรูปแบบที่ต้องจัด การจัดเลี้ยงต่างก็มีรูปแบบของงาน เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และรูปแบบการให้บริการ งานที่ต้องใช้โต๊ะ เก้าอี้จำนวนมากข้อสำคัญคือวิธีการจัดเรียง และการตกแต่ง ถ้ามีรายละเอียดมากอาจจะต้องประสานกับทีมงานอื่น ๆ การใช้เวลาในการเตรียมก็จะมากขึ้นตามไปด้วย

๑.๔ ระบบเครื่องเสียง สี และแสง งานเลี้ยงที่ต้องมีการนำเสนอ การแสดง จำเป็นต้องมีการจัดสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ซึ่งขั้นตอนและวิธีการซับซ้อน เมื่อจัดลงตำแหน่งแล้วยังต้องมีการทดสอบ เพื่อความพร้อมทำงาน รวมทั้งต้องทดลองแสดงเหมือนจริงเพื่อปรับปรุงทุกระบบให้พร้อมมากที่สุด และมั่นใจได้ว่าจะไม่เกิดความผิดพลาดใด ๆ ดังนั้นจึงต้องใช้เวลาในการเตรียมสถานที่เพิ่มมากขึ้น

๒. การวางแผนเรื่องกำลังคนในการจัดเตรียมสถานที่งานเลี้ยง มีองค์ประกอบดังนี้

๒.๑ เวลา ในการเตรียมพื้นที่หากมีเวลามากจะใช้กำลังคนน้อย และมีเวลาน้อยจะใช้กำลังคนมาก เพื่อสามารถจัดเตรียมสถานที่ให้เสร็จทันเวลา

๒.๒ จำนวนของผู้มาในงาน ซึ่งมีผลต่อจำนวนโต๊ะ เก้าอี้ ภาชนะ และอุปกรณ์ต่าง ๆ เวลาที่ใช้ในการขนอุปกรณ์และเวลาที่ใช้ในการจัดเรียง ถ้าจำนวนผู้มาร่วมในงานมากก็ต้องเตรียมกำลังคนมากขึ้นตามไปด้วย

๒.๓ ลักษณะสถานที่ที่ใช้จัดงาน ถ้าเป็นห้องจัดเลี้ยงมีลักษณะเป็นห้องสี่เหลี่ยมอุปกรณ์ต่าง ๆ อยู่ใกล้และไม่ลำบากในการขนย้ายอาจใช้จำนวนคนน้อยกว่าสถานที่นอกอาคารหรือนอกสถานที่ ระยะทางจากที่เก็บอุปกรณ์ไกลจากสถานที่จัดงาน การขนย้ายมีขั้นตอนมากเช่นขนย้ายจากห้องเก็บของ ขนลงจากรถ แล้วจึงเริ่มจัด หรือพิจารณาจากการจัดงานครั้งที่ผ่านมาว่ามีความพร้อมในการจัดมากน้อยเพียงใด

๒.๔ รูปแบบงานเลี้ยง หากเป็นงานเลี้ยงสังสรรค์จะต้องใช้คนมาก จะต้องมีการจัดภาชนะ อุปกรณ์หลายชิ้นต่อผู้รับบริการหนึ่งคน หากเป็นงานเลี้ยงแบบนั่งโต๊ะก็ยิ่งจะต้องใช้คนมากขึ้น

บทที่ ๑๕

การจัดเตรียมสถานที่แบบต่าง ๆ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. การจัดสถานที่แบบต่าง ๆ มีข้อพิจารณา ๔ ประการคือ รูปแบบแผนผังห้องในงานเลี้ยง, การเลือกประเภทของโต๊ะ-เก้าอี้ให้เหมาะสม, การจัดโต๊ะรูปแบบต่างๆ และ วิธีการคำนวณการจัดผังห้อง

๑.๑ แผนผังการจัดโต๊ะ เก้าอี้ในงานต่าง ๆ

๑.๑.๑ แผนผังแบบห้องเรียน นิยมใช้ในงานอบรมสัมมนา สามารถรองรับจำนวนคนได้คราวละมาก ๆ

๑.๑.๒ แผนผังแบบโรงละคร ใช้ในงานประชุม สัมมนาที่ผู้ร่วมงานจำนวนมาก มุ่งเน้นความสนใจไปที่ผู้ดำเนินการประชุม และอาจมีการนำเสนอหรือการแสดงในรูปแบบต่าง ๆ

๑.๑.๓ แผนผังแบบการประชุมกลุ่มขนาดย่อม แบ่งเป็นแบบรูปตัวโอ แบบรูปตัวไอ และแบบรูปตัวยู ทั้งสามแบบนี้ใช้ในงานประชุม อบรมกลุ่มย่อย หรืออบรมเชิงปฏิบัติการ และงานสัมมนา กลุ่มย่อย การจัดผังแบบนี้ผู้เข้าร่วมงานจะใกล้ชิดกันและปรึกษากันได้โดยสะดวก

๑.๑.๔ แผนผังแบบงานเลี้ยง ใช้ในงานเลี้ยงอาหารมากที่สุด ซึ่งการใช้โต๊ะแบบใด หรือจำนวนผู้ร่วมงานต่อโต๊ะเท่าใดขึ้นอยู่กับรูปแบบการให้บริการและขนาดของงานเป็นสำคัญ

๑.๑.๕ การจัดโต๊ะอาหารบุฟเฟต์ จะต้องมีการคำนวณอย่างดีเพราะการจัดโต๊ะบุฟเฟต์จะต้องคำนึงถึงความสะดวกสบาย การบริการตนเองที่ง่าย โดยหลักคือ จุดเริ่มต้นจัดวางจาน และอาหารพวก ข้าว ขนมปัง อาหารเรียกน้ำย่อย จนถึงอาหารหลัก หรืออาจจัดเป็นกลุ่มแยกเป็นโต๊ะเฉพาะกลุ่มเช่น สลัด ซุป อาหารหวาน และที่สำคัญ เครื่องดื่มต้องแยกจุดบริการออกจากโต๊ะอาหาร การเลือกใช้โต๊ะบุฟเฟต์ไม่ควรให้ความยาวมาก จะทำให้การตักอาหารนานขึ้น ควรใช้โต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้า ไม่ควรใช้โต๊ะกลม เพื่อถ่ายต่อความเข้าใจในลำดับการเข้าแถวเพื่อตักอาหาร

๑.๑.๖ การจัดโต๊ะบริการเครื่องดื่มและอาหารว่าง หลักการคือ ๑ จุดบริการไม่ควรบริการมากกว่า ๑๐๐ คน และควรมีการจัดเรียงชุดกาแฟให้เรียบร้อย ตำแหน่งการจัดวางให้บริการควรเห็นชัดและไม่ขวางทางเข้าออก

๑.๒ การเลือกใช้โต๊ะ เก้าอี้ ส่วนใหญ่การที่จะเลือกใช้ประเภทใด หรือให้หนึ่งจำนวนเท่าใดต่อโต๊ะอย่างแน่นอนตายตัวนั้น ระบุได้ยาก เนื่องจากลักษณะของงาน และรูปแบบการให้บริการ แต่สามารถแสดงประเภทและขนาดของโต๊ะต่อจำนวนคนกับรูปแบบการบริการได้ ดังนี้

ประเภทโต๊ะ	ขนาด	รูปแบบการบริการ	จำนวนคน/โต๊ะ
กลม	เส้นผ่าศูนย์กลาง ๑.๕ เมตร	บุฟเฟต์	๖-๘
		นั่งโต๊ะ	๔
กลม	เส้นผ่าศูนย์กลาง ๑.๘๐ เมตร	บุฟเฟต์	๘-๑๐
		นั่งโต๊ะ	๖
เหลี่ยม	กว้าง x ยาว ๐.๗๕x๑.๘๐ เมตร	นั่งโต๊ะ	๓
		งานประชุม	๓
เหลี่ยม	กว้าง x ยาว ๐.๗๕x๒.๔๐ เมตร	นั่งโต๊ะ	๔
		งานประชุม	๔

๑.๓ การจัดโต๊ะรูปแบบต่าง ๆ ขึ้นอยู่กับสถานที่และจำนวนผู้มารับประทาน แบบที่นิยมคือแบบรูปตัวยู ส่วนแบบอื่น ๆ คือ แบบรูปตัวโอ แบบรูปตัวที แบบรูปตัวไอ แบบรูปตัวอี หรือแบบรูปหัวใจ

๑.๔ การคำนวณการจัดผังห้อง ทำให้สามารถคาดคะเนถึงความเป็นไปได้ในการจัดห้องเพื่อรองรับผู้มาร่วมงาน และเพื่อตัดสินใจเลือกใช้ขนาดของโต๊ะสำหรับนั่งรับประทานอาหาร โดยมีเงื่อนไขประกอบการคำนวณ ดังนี้

๑.๔.๑ ขนาดของพื้นที่ เป็นขนาดของพื้นที่ที่ใช้ในการจัดโต๊ะเก้าอี้สำหรับนั่งรับประทานอาหาร ไม่ได้หมายรวมพื้นที่ทั้งหมด ดังนั้นก่อนคำนวณควรตัดพื้นที่อื่น ๆ ออกไปก่อน เช่น พื้นที่สำหรับเวที ลานเต้นรำ จุดตั้งบุฟเฟต์ เพื่อให้เลือกเฉพาะพื้นที่ที่จะจัดที่นั่งจริง

๑.๔.๒ ขนาดและประเภทของโต๊ะ เนื่องจากมีผลต่อการคำนวณความเหมาะสมในการจัดและความสามารถในการรองรับผู้มาร่วมงานของพื้นที่

๑.๔.๓ ขนาดและประเภทของเก้าอี้ เช่นเดียวกับขนาดของโต๊ะ ส่วนใหญ่เก้าอี้ที่ใช้จะมีขนาดประมาณ ๐.๔๖x๐.๔๖ เมตร

๑.๔.๔ จำนวนผู้มาร่วมงานที่จะนั่งโต๊ะ มีผลต่อความจุของพื้นที่จัดเลี้ยง ในบางงานโต๊ะขนาดเดียวกันอาจสามารถกำหนดให้ผู้มาร่วมงานนั่งได้จำนวนมากกว่าบางงาน ขึ้นอยู่กับความจำเป็นต่อการจัดวางเครื่องมือในการรับประทานอาหาร และรูปแบบการบริการ โดยเฉลี่ยจะมีพื้นที่ของตนเองประมาณ ๑๕-๒๔ นิ้ว สำหรับวางจานอาหารและวางมือ เพื่อความสะดวกในการรับประทานอาหาร

๑.๔.๕ ระยะห่างระหว่างโต๊ะประมาณ ๒ เมตร อาจจะน้อยกว่านี้ได้ขึ้นอยู่กับรูปแบบการบริการที่เป็นการบริการแบบไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่เดินบริการเช่น การบริการแบบบุฟเฟต์

๑.๔.๖ ความกว้างของทางเดินที่เหมาะสม นับระยะห่างระหว่างแต่ละโต๊ะที่รวมความกว้างของเก้าอี้ตามมาตรฐานคือ กว้าง ๑ เมตร หรืออาจน้อยกว่านี้หากไม่ต้องมีการเดินบริการ

ตัวอย่าง การคำนวณพื้นที่สำหรับงานเลี้ยงแบบบริการที่โต๊ะ

ห้องขนาดกว้าง ๑๘.๘๐ เมตร ยาว ๑๙.๕๐ เมตร กั้นพื้นที่สำหรับเวทีและหน้าเวทีขนาด ๓x๔ เมตร โต๊ะรับประทานอาหารแบบโต๊ะกลมเส้นผ่าศูนย์กลาง ๑.๕ เมตร นั่งโต๊ะละ ๘ คน เก้าอี้ขนาด ๐.๔๖x๐.๔๖ เมตร ทางเดินแต่ละแถว แต่ละโต๊ะ ๐.๕ เมตร ห้องนี้สามารถรองรับได้กี่คน

วิธีทำ

ความยาวที่แท้จริงของพื้นที่สำหรับนั่งรับประทานอาหารคือ ๑๙.๙๐ - ๔.๐๐ เมตร = ๑๕.๙๐ เมตร

ความกว้างที่แท้จริงคือ ๑๘.๘๐ เมตร(คงเดิม)

พื้นที่หนึ่งกลุ่มโต๊ะคือระยะทางเดิน + (ขนาดเก้าอี้x๒)+เส้นผ่าศูนย์กลางโต๊ะ

$$๐.๕+๑.๕+(๐.๔๖x๒)=๒.๙๒ \text{ เมตร}$$

แถวแนวตั้ง วางโต๊ะได้ทั้งหมด คือ ความยาวของห้อง หารด้วยพื้นที่หนึ่งกลุ่มโต๊ะ

$$๑๕.๙๐/๒.๙๒ = ๕.๔๔ \text{ หรือประมาณ } ๕ \text{ โต๊ะ}$$

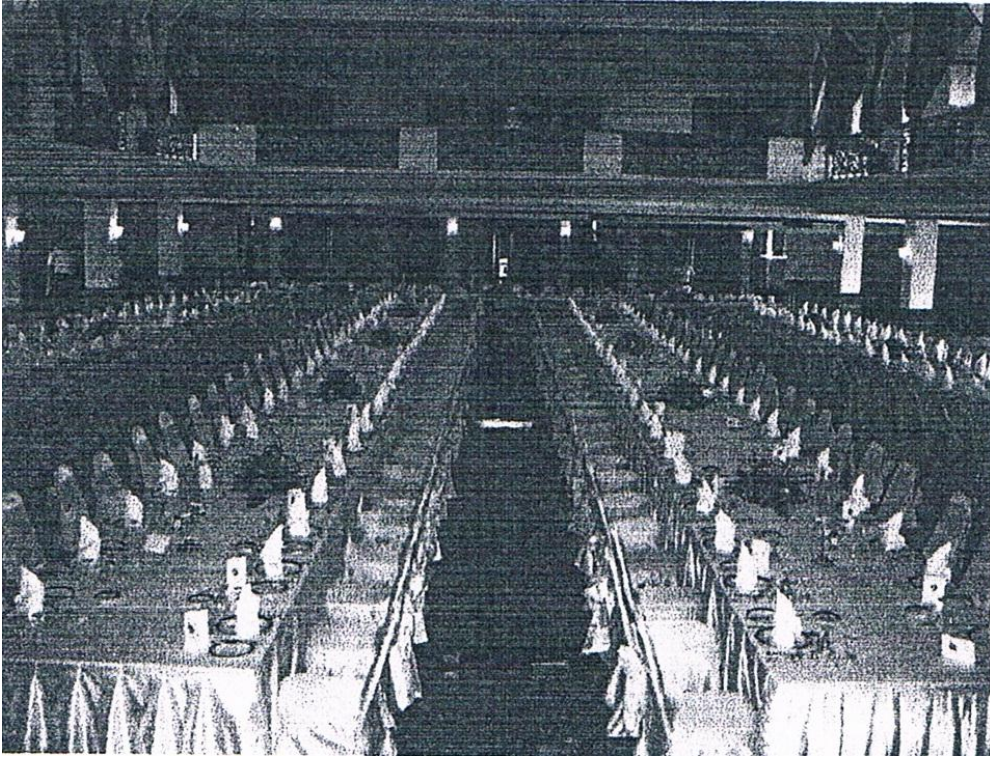
แถวแนวนอน วางโต๊ะได้ทั้งหมด คือ ความกว้างของห้อง หารด้วยพื้นที่หนึ่งกลุ่มโต๊ะ

$$๑๘.๘๐/๒.๙๒ = ๖.๔๓ \text{ หรือประมาณ } ๖ \text{ โต๊ะ}$$

ทั้งห้องสามารถวางโต๊ะได้ทั้งหมด ๖x๕ = ๓๐ โต๊ะ แต่ละโต๊ะจัดให้นั่ง ๘ คน

ตอบ จำนวนผู้มาร่วมงานที่นั่งได้ทั้งสิ้น ๓๐x๘ = ๒๔๐ คน

*ข้อสังเกตในการคำนวณ ต้องหาขนาดของพื้นที่ที่แท้จริงก่อนว่ามีขนาดกว้างยาวเท่าใด หลังจากนั้นให้หาขนาดพื้นที่หนึ่งกลุ่มโต๊ะ (พื้นที่ของโต๊ะ+เก้าอี้+ระยะทางเดินที่ต้องเว้น) เมื่อได้ตัวเลขทั้งสองแล้ว จึงนำตัวเลขกลุ่มของโต๊ะหารความกว้างของพื้นที่ (จำนวนโต๊ะตามแนวนอน) เพื่อจะทราบว่า ตามความกว้างของพื้นที่สามารถวางโต๊ะได้ทั้งหมดกี่ตัว ในตามยาวของพื้นที่ก็เช่นเดียวกัน (จำนวนโต๊ะตามแนวตั้ง) ซึ่งจะได้อีกตัวเลขอีกตัวหนึ่ง จากนั้นนำตัวเลขจำนวนโต๊ะทั้งสองตัวคูณกัน (จำนวนโต๊ะตามแนวนอนxจำนวนโต๊ะตามแนวตั้ง) ทำให้ทราบว่าทั้งหมดมีโต๊ะกี่ตัว แล้วนำมาคูณกับจำนวนผู้นั่งต่อโต๊ะ จะได้จำนวนทั้งหมดของผู้มาร่วมงาน



รูปที่ ๓๑ การเตรียมสถานที่และการจัดโต๊ะอาหารในอาคารหรือห้องประชุม

บทที่ ๑๖

การจัดเตรียมผ้าปูโต๊ะอาหาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. เมื่อได้โต๊ะอาหารที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเหมาะสมกับการให้บริการแล้ว สิ่งต่อมาที่มีความสำคัญมากคือ ผ้าปูโต๊ะ ขนาดของผ้าต้องมีความเหมาะสมกับขนาด ประเภท รวมทั้งเนื้อผ้าและสีสันทัน ซึ่งมีมาตรฐานการเลือกขนาดผ้าปูกับโต๊ะดังนี้

ประเภทโต๊ะ	ขนาดโต๊ะ	ขนาดผ้าปูโต๊ะ
โต๊ะสี่เหลี่ยมด้านเท่า	๐.๗๐x๐.๗๐ ม.ถึง ๐.๗๕x๐.๗๕ ม.	๑.๓๕x๑.๓๕ ม.
	๐.๙๐x๐.๙๐ ม.ถึง ๑.๐x๑.๐ ม.	๑.๖๐x๑.๖๐ ม.
	๑.๒๐x๑.๒๐ ม.ถึง ๑.๓๐x๑.๓๐ ม.	๑.๘๐x๑.๘๐ ม.
โต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้า	๐.๗๕x๑.๒๐ ม.	๑.๓๕x๑.๘๐ ม.
	๐.๗๕x๑.๘๐ ม.	๑.๓๕x๒.๔๐ ม.
	๑.๐x๑.๘๐ ม.	๑.๖๐x๒.๔๐ ม.
	๑.๐x๒.๔๐ ม.	๑.๖๐x๓.๐ ม.
	๑.๐x๓.๐ ม.	๑.๖๐x๓.๖๖ ม.
โต๊ะกลม	๐.๙๐ ม. (เส้นผ่าศูนย์กลาง)	๑.๖๐x๑.๖๐ ม.
	๑.๕๐-๑.๖๕ ม. (เส้นผ่าศูนย์กลาง)	๒.๐x๒.๐ ม.
	๑.๘๐ ม. (เส้นผ่าศูนย์กลาง)	๒.๒๕x๒.๒๕ ม.

๒. การเลือกขนาดผ้าปูโต๊ะ

๒.๑ สำหรับโต๊ะสี่เหลี่ยมผืนผ้า การคำนวณขนาดผ้าปูโต๊ะควรเผื่อทั้งชายผ้ายาวประมาณ ๙-๑๒ นิ้ว หรือไม่เกิน ๑๕ นิ้ว ถ้าต้องการผ้าที่สามารถคลุมโต๊ะได้มากขึ้น สามารถทำให้มีความยาวได้ ๒ เท่าของมาตรฐานคือ ๑๘-๓๐ นิ้ว (ความสูงของโต๊ะ ๒๙-๓๑ นิ้ว)

๒.๒ พื้นที่หน้าโต๊ะสำหรับหนึ่งคนควรมีความกว้างอย่างน้อย ๒๔ นิ้ว แต่หากเป็นงานเลี้ยงแบบเป็นทางการที่ต้องจัดเครื่องมือบนโต๊ะหลายชิ้น ควรเพิ่มพื้นที่หน้าโต๊ะให้กว้างขึ้น ๒๗ นิ้ว

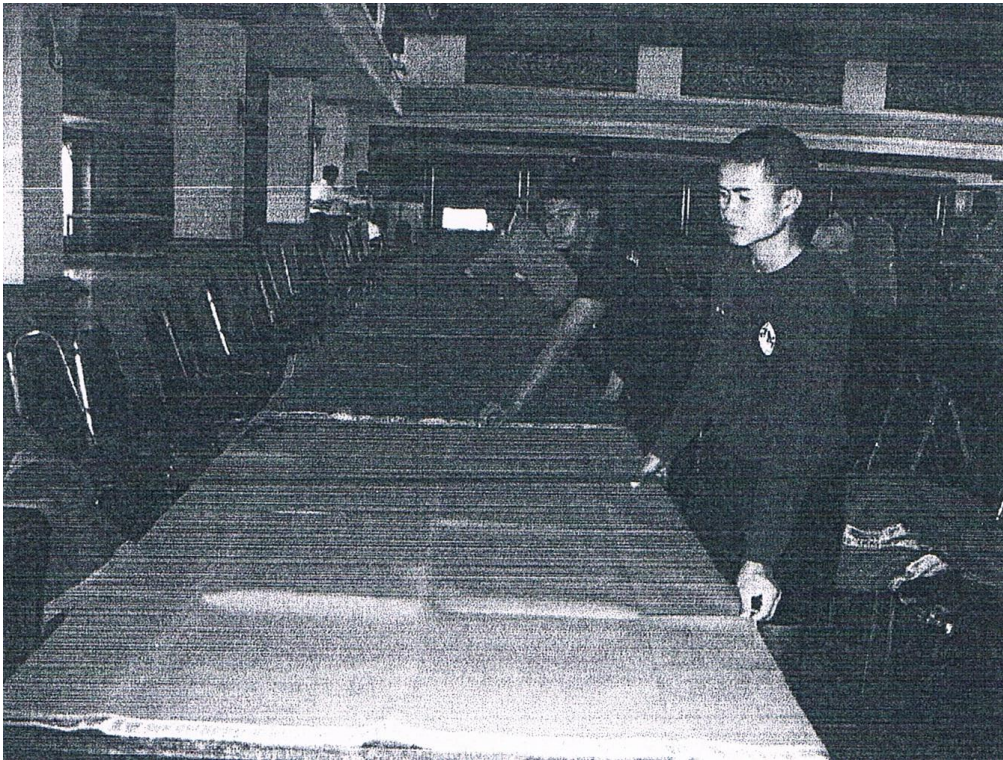
๒.๓ สำหรับโต๊ะกลมเส้นผ่าศูนย์กลาง ๑.๕๐-๑.๖๕ เมตร หากใช้ผ้าปูโต๊ะแบบสี่เหลี่ยมควรใช้ผ้าปูโต๊ะที่มีความกว้างยาวประมาณ ๒x๒ เมตร หรือถ้าโต๊ะกลมเส้นผ่าศูนย์กลาง ๑.๘๐ เมตร ผ้าปูควรมีขนาด ๒.๒๕x๒.๒๕ เมตร สำหรับการเลือกสีขึ้นอยู่กับบรรยากาศที่ต้องการให้เป็น ส่วนใหญ่จะเป็นสีอ่อน และผ้าปูทับด้านบนจะมีสีเข้มขึ้น และนิยมสีโทนร้อนเพื่อช่วยกระตุ้นความอยากรับประทานอาหาร และช่วยเจริญ

อาหารได้ดีกว่าโหนดเย็น ถ้างานเลี้ยงแบบเป็นทางการนิยมใช้ผ้าปูโต๊ะสีขาว เช่นเดียวกับผ้าเช็ดปาก เนื่องจาก แลดูสุภาพและการตกแต่งทำได้ง่ายเช่นการเลือกสีดอกไม้ที่จะใช้ประดับโต๊ะอาหาร

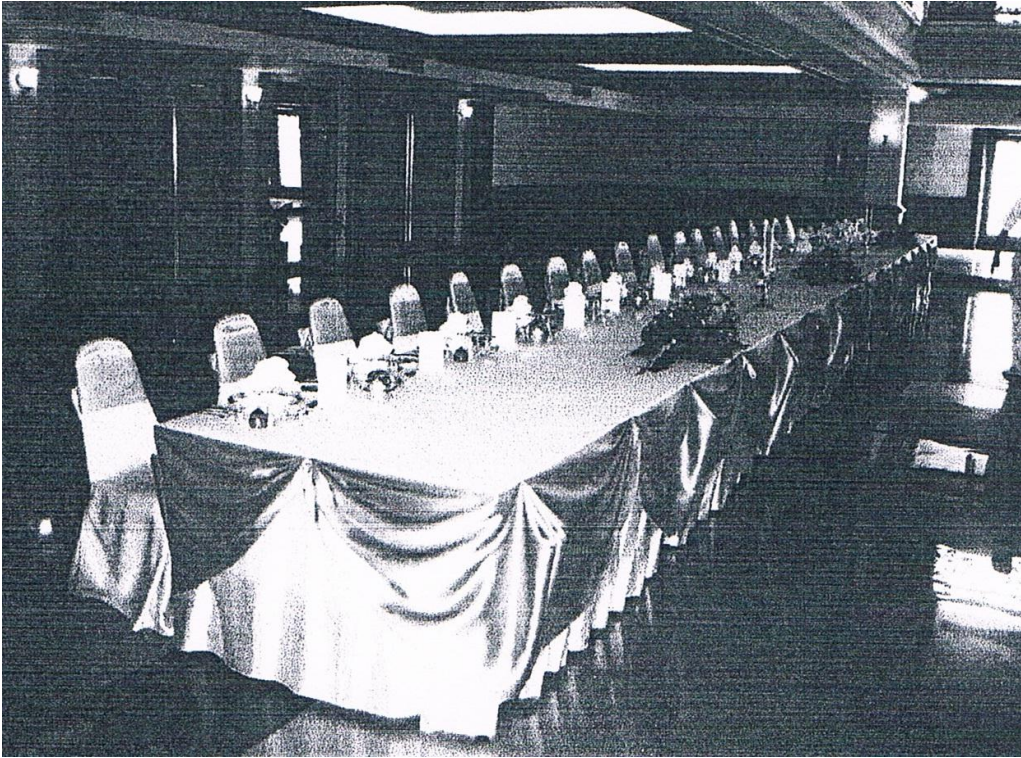
๓. การปูผ้าปูโต๊ะ เมื่อจัดวางโต๊ะถูกต้องตามตำแหน่งเรียบร้อยแล้วจึงปูผ้ากันลื่น (ผ้าซับโต๊ะ) และผ้าปูโต๊ะตามลำดับดังนี้

๓.๑ การปูผ้ากันลื่น จะใช้กับงานเลี้ยงแบบพิธีการที่สำคัญ ๆ เป็นผ้าสักหลาด นุ่ม ช่วยให้ผ้าปูโต๊ะเกาะติดกับโต๊ะ และไม่ทำให้ลื่นปัดกันเสียงกระทบของภาชนะ เครื่องมือ เครื่องใช้ เพื่อไม่ให้ เกิดเสียงดังได้อย่างดี ผู้รับประทานจะรู้สึกนุ่มเมื่อสัมผัสกับโต๊ะอาหาร การปูผ้ากันลื่นควรดึงให้ตึง ไม่ให้มีรอย ย่น ชายผ้าที่ตกลงมาจากขอบโต๊ะประมาณ ๕ นิ้ว และยึดให้แน่น ผ้ากันลื่นนิยมใช้สีเขียวและขาว

๓.๒ นำผ้าปูโต๊ะวางบนโต๊ะอาหาร คลี่ผ้าที่พับออกทางด้านซ้ายและขวา โดยการคว่ำ ตะเข็บผ้าลง ให้ชายผ้าที่ตกลงมาจากขอบโต๊ะเท่า ๆ กันทั้งสองด้าน ยึดผ้าติดกับโต๊ะให้แน่นไม่ให้มีรอยยับ การปู ผ้าปูโต๊ะบางครั้งต้องใช้ผ้าหลายผืนปูต่อกัน ผ้าที่ใช้ต้องเป็นลายเดียวกัน สีเดียวกัน รอยต่อควรทำให้เรียบ และ ไม่ควรให้รอยต่อของผ้าอยู่ตรงกับเจ้าภาพและผู้รับเชิญพิเศษ การจัดโต๊ะอาหารที่ใช้จัดเลี้ยงในงานพิธีการหรือ เลี้ยงรับรองบุคคลสำคัญผู้มีเกียรติ จะมีการนำผ้าระบายมาจับจีบรองโต๊ะอาหาร เพื่อความสวยงาม ควร หลีกเลี่ยงการใช้ของที่มีความแหลมคมที่จะทำให้เกิดอันตรายต่อผู้มารับประทาน จึงควรใช้การเย็บแทน



รูปที่ ๓๒ การปูผ้าปูโต๊ะ



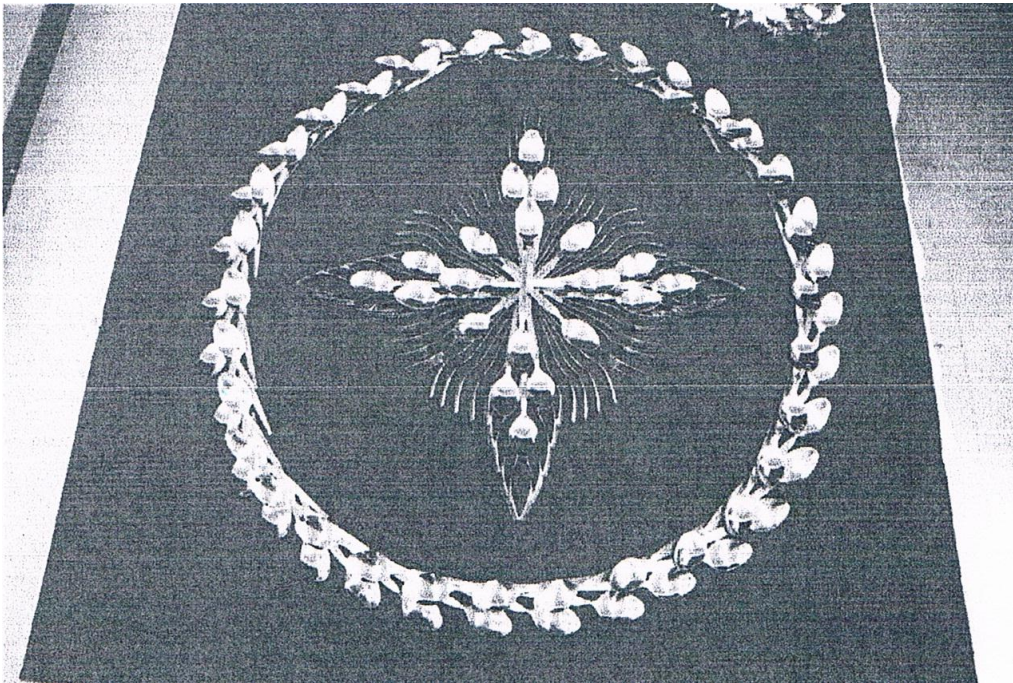
รูปที่ ๓๓ โต๊ะอาหารที่ปูผ้าเรียบร้อยแล้ว

บทที่ ๑๗

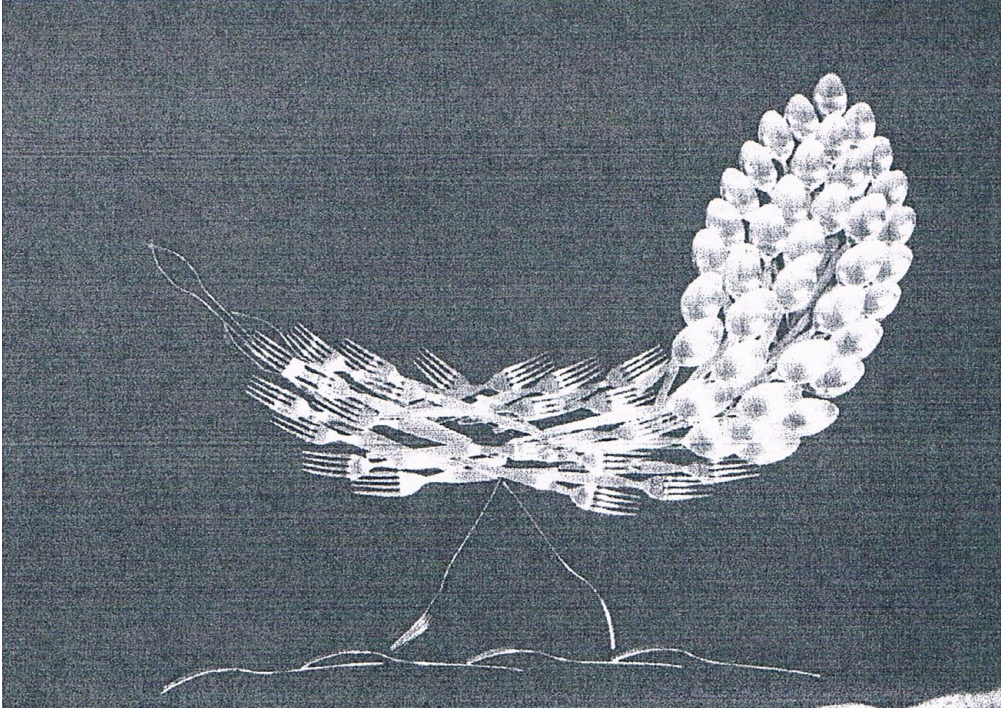
หลักการจัดเรียงช้อนส้อมและการพับผ้าเช็ดปาก

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

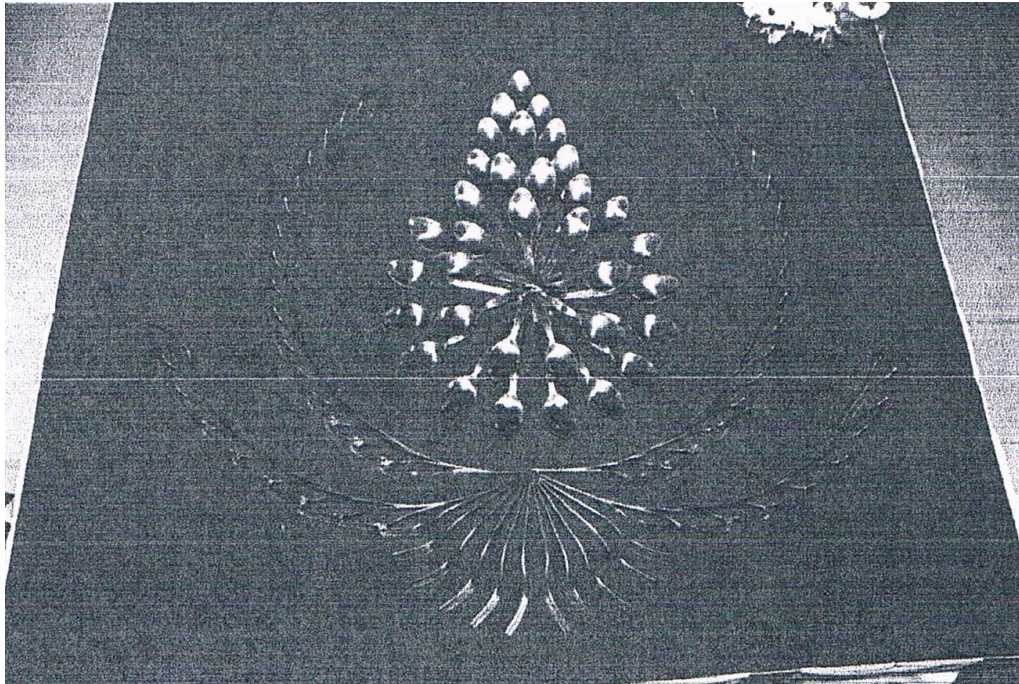
๑. การจัดเรียงช้อนส้อม เป็นการจัดตกแต่งโต๊ะอาหารแบบบุฟเฟต์ เพื่อความสวยงาม และเป็นศิลปะการตกแต่งโต๊ะอาหารอย่างหนึ่ง ซึ่งในการจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์มักจะจัดวางเรียงช้อนส้อมเป็นรูปต่าง ๆ อย่างประณีต สวยงาม โดยการจัดวางในรูปแบบหรือลักษณะใดนั้นจะใช้จินตนาการของผู้จัดวาง และมีหลักการจัดวาง ๔ ข้อคือ ๑. ขนาดของพื้นที่บนโต๊ะอาหาร ๒. จำนวนของช้อน ส้อม หรือ มีด ๓. รูปร่างของช้อนและส้อมต้องเป็นลักษณะเดียวกัน ๔. รูปแบบที่จัดวางตามจินตนาการของผู้จัด



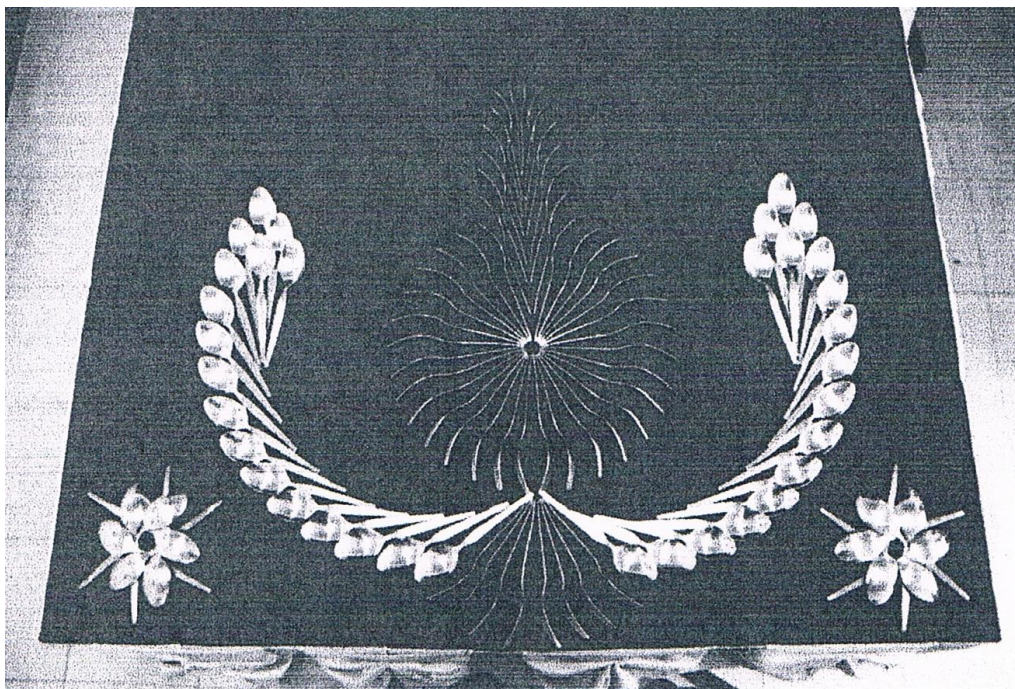
รูปที่ ๓๔ การจัดเรียงช้อนส้อมรูปแบบต่าง ๆ



รูปที่ ๓๕ การจัดเรียงช้อนส้อมรูปแบบต่าง ๆ



รูปที่ ๓๖ การจัดเรียงช้อนส้อมรูปแบบต่าง ๆ



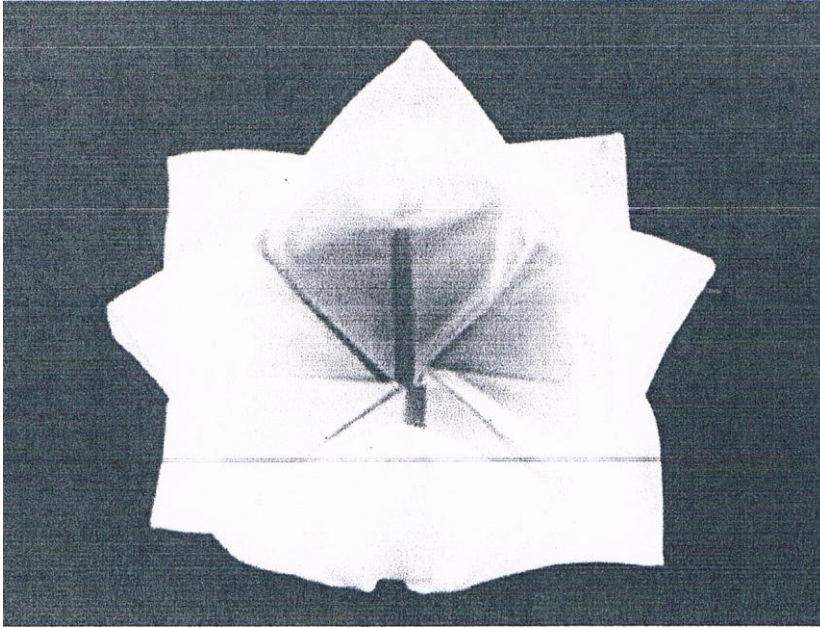
รูปที่ ๓๗ การจัดเรียงซ้อนล้อมรูปแบบต่าง ๆ

๒. การพับผ้าเช็ดปาก ผ้าที่ใช้เป็นผ้ารูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส ขนาดไม่เกิน ๓๐ นิ้ว เนื้อผ้าค่อนข้างหนา สะอาด ไม่มีรอยขาดหรือเปราะเปื้อน และลงแป้งรีดให้เรียบตลอดผืน พื้นที่สำหรับใช้พับผ้าควรปูผ้าขาว สะอาดเพื่อกันเปื้อน ก่อนที่จะลงมือพับผ้าจะต้องล้างมือให้สะอาดและเช็ดให้แห้ง ผ้าที่ริมผ้ามีตะเข็บควร พิจารณาว่ารูปแบบที่จะพับนั้นควรที่จะคว่ำหรือหงายตะเข็บเพราะตะเข็บของผ้าจะทำให้ความสวยงามลดลง ได้ รูปแบบที่ใช้ในการพับมีหลายแบบตามความเหมาะสมและโอกาสในการใช้ ซึ่งมีแบบที่นิยมกันอย่าง แพร่หลายมี ดังนี้คือ รูปดอกบัว รูปหงอนไก่ รูปหมวกพระฝรั่ง รูปหมวกพยาบาล และ รูปดอกพลับพลึง

๓. วิธีพับผ้าเช็ดปากรูปแบบต่าง ๆ

รูปดอกบัว

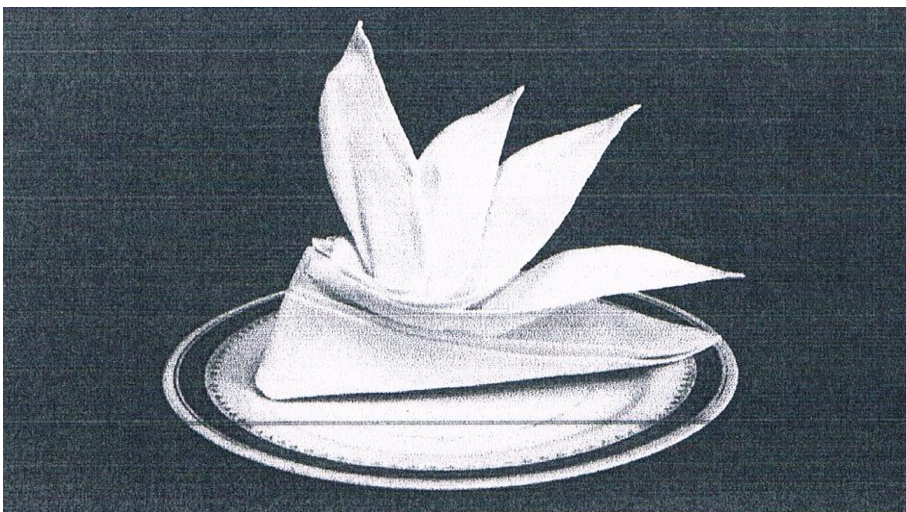
- พูผ้าเช็ดปากลงบนโต๊ะ คว่ำตะเข็บให้ผ้าขนานกับตัว พับครึ่งจากบนลงล่างแล้วกางออก พับครึ่งจากซ้ายไปขวาแล้วกางออก เพื่อให้เกิดจุดศูนย์กลางของผ้า พับมุมของผ้าทั้งสี่มุมเข้าหาจุดศูนย์กลางให้ มุมชนกันพอดี พับมุมของผ้าทั้งสี่มุมเข้าหาจุดศูนย์กลางของผ้าซ้ำอีก ๒ ครั้ง พลิกผ้าทางด้านเรียบแล้วพับมุม เข้าหาจุดศูนย์กลางใช้นิ้วหรือปากแก้วกดมุมตรงกลางผ้าให้แน่น ดึงปลายแหลมแต่ละปลายขึ้นจากด้านล่าง เป็นกลีบ ๆ แล้วแต่งให้เป็นรูปดอกบัว



รูปที่ ๓๘ รูปดอกบัว

รูปหงอนไก่

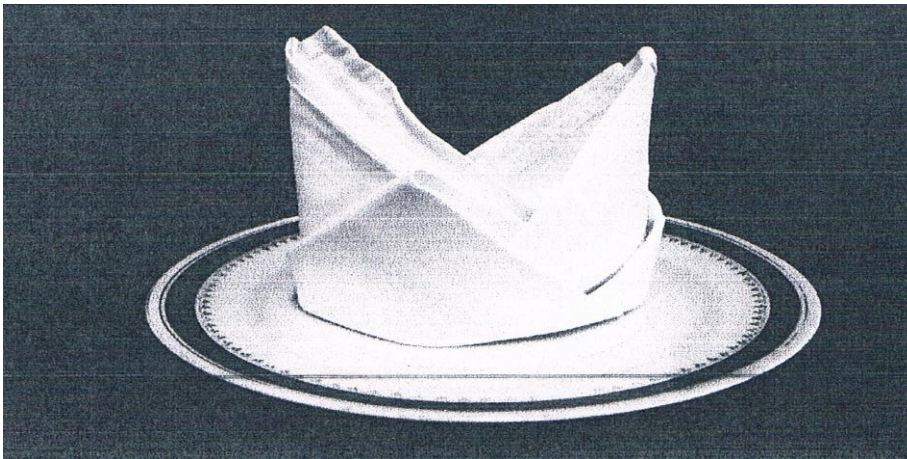
- ปูผ้าเช็ดปากลงบนโต๊ะ คว่ำตะเข็บให้ผ้าขนานกับตัว พับครึ่งจากบนลงล่างแล้วพับครึ่งจากซ้ายไปขวาเพื่อให้เกิดรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส พับทแยงมุมแบ่งครึ่งให้มุมผ้าเดิมทั้งสองอยู่ด้านบน เป็นรูปสามเหลี่ยมหน้าจั่ว พับครึ่งสามเหลี่ยมจากซ้ายไปขวา แล้วกางออกเพื่อให้เกิดรอยแบ่งกึ่งกลางของผ้ารูปสามเหลี่ยม พับด้านข้างสามเหลี่ยมเข้าหากันที่รอยแบ่งกลางผ้า ให้เป็นยอดแหลม พลิกกลับ พับชายแหลมจากล่างขึ้นบน แล้วพับตามยาวให้ขาพับซ้าย พลิกหงาย ใช้มือบีบส่วนที่ใหญ่ทั้งสองให้แน่น แล้วใช้มือขวาจับชายผ้าแต่ละกลีบดึงขึ้น แต่งให้เป็นรูปหงอนไก่



รูปที่ ๓๙ รูปหงอนไก่

รูปหมวกพระฝรั่ง

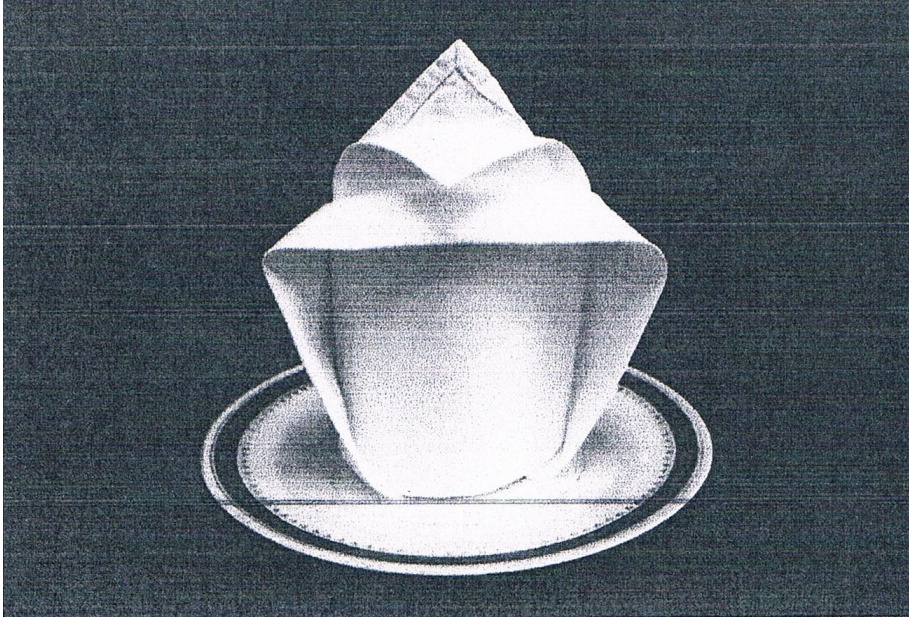
- ปูผ้าเช็ดปากลงบนโต๊ะ หงายตะเข็บให้ผ้าขนานกับตัว แล้วพับสามให้ส่วนบนทับส่วนล่าง พับครึ่งของผ้าจากซ้ายไปขวา แล้วกางออกเพื่อให้เกิดรอยแบ่งกลางผ้า พับปลายผ้าสองข้างเข้าชนกัน ที่รอยแบ่งกลางผ้า พับมุมบนและล่างทแยงเข้าหากันกลับผ้าให้ด้านเรียบขึ้นแล้วพับลงตามยาวในแนวขนานกันให้ริมของผ้าเสมอกันแล้วคลี่กลับผ้าที่ถูกพับออกเหน็บปลายผ้าข้างซ้ายเข้าในรอยกลับ พับกลับผ้าให้อีกด้านกลับขึ้นมาเหน็บผ้าอีกข้างหนึ่งเข้าในรอยกลับแต่งให้กลมคล้ายรูปหมวกพระฝรั่ง



รูปที่ ๔๐ รูปหมวกพระฝรั่ง

รูปหมวกพยาบาล

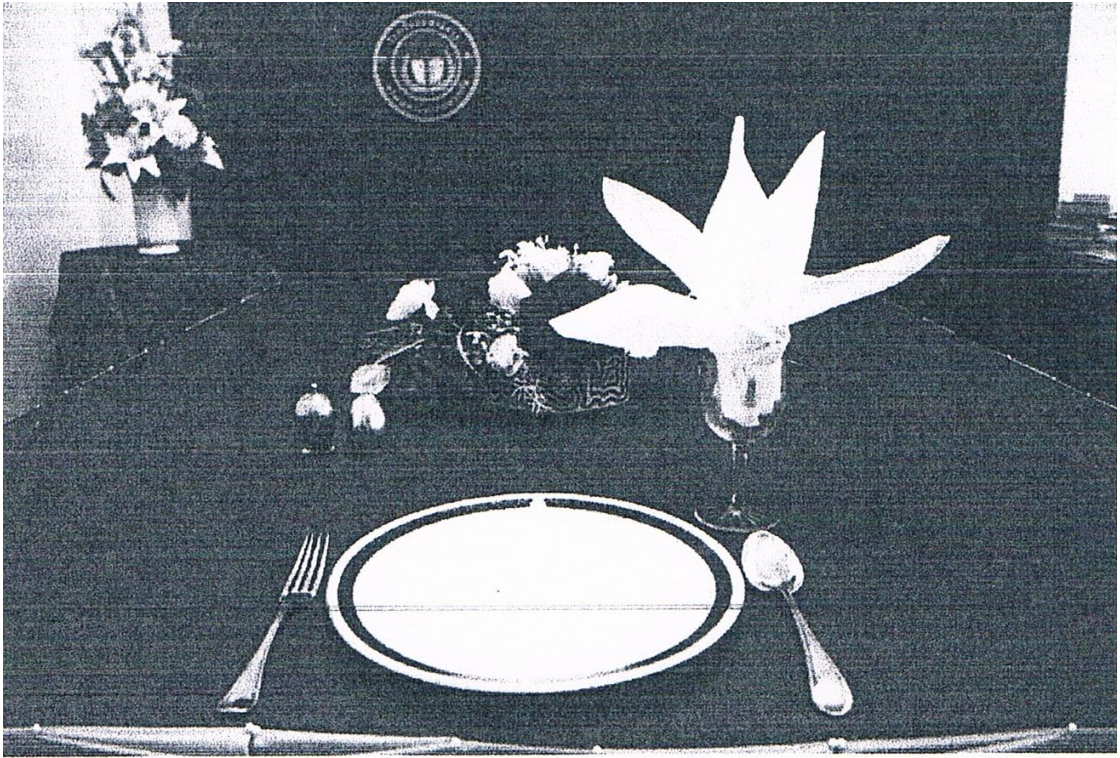
- ปูผ้าเช็ดปากลงบนโต๊ะ คว่ำตะเข็บ ลักษณะทแยงมุมแล้วพับครึ่งทแยงมุม เป็นรูปสามเหลี่ยมหน้าจั่ว พับหักมุมชายล่างเข้าหากัน ให้ห่างกัน ๒ นิ้ว พลิกผ้ากลับให้ทางเรียบขึ้น พับหักทแยงมุมล่างขึ้นทับให้ริมผ้าเสมอกัน พลิกผ้ากลับ แล้วใช้มุมล่างขวา ซ้ายโค้งเหน็บในรอยพับ ใช้มือบีบมุมผ้าที่เหน็บกันให้แน่นใช้มือขวาดึงยอดชายผ้า พับส่วนโค้งและกลีบนอกกลงเล็กน้อย แล้วพับชายแหลมด้านนอกลง แต่งให้คล้ายหมวกพยาบาล



รูปที่ ๔๑ รูปหมวกพญาบาล

รูปดอกพลับพลึง

- ปูผ้าเช็ดปากลงบนโต๊ะ หายตะเข็บให้ผ้าขนานกับตัว พับครึ่งจากบนลงล่าง แล้วพับครึ่งจากซ้ายไปขวาเป็นรูปสี่เหลี่ยมจัตุรัส พับทแยงมุมแบ่งครึ่งเพียงสองชั้น แล้วกลับผ้าพับทแยงมุมอีกสองชั้นเป็นรูปสี่เหลี่ยมหน้าจั่ว พับครึ่งจากซ้ายไปขวา แล้วพับทาบกลับไปมาที่ละด้าน จะได้เป็นจีบข้างละ ๓ - ๔ จีบ และใช้มือซ้ายบีบส่วนล่างให้แน่น ใช้มือขวาดึงขยายกลีบออกทั้งสองข้าง แต่งให้เป็นรูปดอกพลับพลึง แล้วปักส่วนล่างลงในถ้วยแก้ว



รูปที่ ๔๒ รูปดอกพับปลี

บทที่ ๑๘

มารยาทในโต๊ะอาหาร

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

๑. มารยาททั่วไป

๑.๑ ขณะนั่งรอการบริการอาหารให้นั่งตัวตรง ไม่เกร็ง ไม่ไขว่ห้าง วางมือที่ตัก ไม่เท้าคาง บนโต๊ะอาหาร และไม่ควรวีเยี่ยช้อน ส้อมหรือมีดเล่น หรือหยิบขึ้นมาส่งดูตรายี่ห้อ

๑.๒ ควรนั่งประมาณ ๒ ใน ๓ ส่วนของเบาะเก้าอี้ ส่วนที่เหลือสำหรับสุภาพสตรีสามารถวาง กระเป๋าถือได้

๑.๓ เมื่อนั่งแล้วให้หยิบผ้าเช็ดปากบนโต๊ะคลี่แล้ววางไว้บนหน้าตัก และเมื่อต้องลุกจากโต๊ะอาหารให้วางผ้านั้นบนเก้าอี้ เมื่อรับประทานเสร็จแล้วให้ขยุ้มผ้าวางไว้บนโต๊ะด้านขวา

๑.๔ กรณีการรับบริการอาหารแบบฝรั่งเศส เจ้าหน้าที่บริการจะนำอาหารใส่ถาดเปลื้องปูโซมา วางทางด้านซ้ายมือ ผู้รับประทานจะต้องหยิบช้อน ส้อมที่วางมาใส่ถาดตักอาหารจากถาดลงในจานของตัวเอง โดยอาหารที่ตักเป็นชิ้นใหญ่ควรตักเพียงชิ้นเดียว ถ้ามีขนาดชิ้นเล็ก ๆ ตักได้ตามความพอใจ แต่ไม่มากเกินไป จนรับประทานไม่หมด ส่วนผักหรือเครื่องเคียง ตักใส่จานแต่พอควรและวางเป็นสัดส่วนให้สวยงาม หากมีขอส ควรราดลงบนชิ้นเนื้อเท่านั้น อย่าราดลงบนผักหรือมันฝรั่ง เมื่อตักอาหารเรียบร้อยแล้วควรวางช้อน ส้อม ลงใน ถาดบริการตามเดิม

๑.๕ ผู้ที่จะเริ่มรับประทานอาหารเป็นคนแรกควรเป็นผู้ที่ได้รับเชิญที่มีเกียรติยศสูงสุดในงาน ผู้ร่วมโต๊ะคนอื่นจึงลงมือรับประทานอาหารตาม

๑.๖ การสนทนาในโต๊ะอาหาร ทุกคนจะต้องสนทนากับบุคคลที่นั่งอยู่ทั้งสองข้างและกับ บุคคลที่อยู่รอบตัวให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การนั่งรับประทานเงียบ ๆ โดยไม่สนทนากับผู้ใดในโต๊ะถือเป็นการ ไม่สุภาพ ที่สำคัญควรสนทนากับผู้นั่งเคียงข้างให้เท่าเทียมกันทั้งสองข้าง เพราะการสนทนากับแขกเพียงด้านใด ด้านหนึ่งเพียงด้านเดียวถือว่าการเสียมารยาทอย่างมาก ส่วนเรื่องราวที่ใช้ในการสนทนา เรื่องที่พึงระวังคือ เรื่องภายในครอบครัว เรื่องที่ก่อให้เกิดความเป็นทุกข์หรือไม่สบายใจ เรื่องศาสนา และเรื่องการเมือง เพราะถือ ว่าเป็นเรื่องไม่สุภาพและเสี่ยงต่อการผิดใจกัน

๑.๗ การปฏิเสธอาหาร เป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง แต่หากมีเหตุผลเช่น ต้องควบคุมอาหารบาง รายการเพื่อสุขภาพ หรือถ้าต้องการรักษาน้ำใจของเจ้าภาพอาจทำได้โดยการตักอาหารเพียงเล็กน้อยแล้วไม่ ต้องรับประทาน หรือเลือกเฉพาะส่วนที่พอรับประทานได้

๑.๘ การปฏิเสธเครื่องดื่ม การส่งสัญญาณบอกพนักงานบริการสามารถใช้นิ้วแตะที่ปากแก้วได้ แต่ถ้าเจ้าภาพรินให้เองต้องปฏิเสธด้วยวาจาอย่างสุภาพพร้อมทั้งขอบคุณ และไม่ควรรคว่ำแก้วลงไปกับโต๊ะเป็นอันขาด

๑.๙ หลังการรับประทานอาหารเสร็จสิ้น เจ้าภาพจะนำผ้าเช็ดปากมาวางไว้บนโต๊ะเป็นสัญลักษณ์ และเชิญผู้ร่วมงานดื่มชา กาแฟ ซึ่งจะนำมาบริการในถ้วยขนาดเล็ก

๑.๑๐ ไม่สูบบุหรี่หรือแคะฟันบนโต๊ะอาหาร ถือว่าเป็นการเสียมารยาทอย่างมาก

๒. มารยาทในการรับประทานอาหาร

๒.๑ ไม่เคี้ยวอาหารเร็วเกินไปหรือรีบรับประทาน

๒.๒ ไม่เคี้ยวอาหารคำใหญ่เกินไป จนเกิดเสียงดังในการรับประทาน

๒.๓ เคี้ยวและกลืนอาหารให้เรียบร้อยก่อนพูด ไม่ควรพูดขณะมีอาหารอยู่ในปาก

๒.๔ ไม่อ้าปากขณะมีอาหารอยู่ในปาก ถึงแม้ผู้ที่นั่งข้างเคียงจะสนทนาด้วย ให้หันไปหาและรับเคี้ยวและกลืนอาหารก่อนที่จะสนทนา

๒.๕ ไม่ควรดื่มเครื่องดื่มขณะที่มีอาหารในปาก การดื่มไวน์ควรจิบเพียงเล็กน้อย แล้วจึงรับประทานอาหารตาม

๒.๖ ขณะรับประทานอาหารห้ามใช้มือเขี่ยอาหารใส่ช้อน

๒.๗ ห้ามจุ่มขนมปังลงถ้วยเพื่อรับประทาน การรับประทานขนมปังควรบิดด้วยมือ แล้วทานโดยตรงขึ้นที่ปากก่อนนำเข้าปาก ไม่ใช่มีดเพื่อหั่นขนม หรือเมื่อใช้มีดทาขนมปังเสร็จแล้ว ต้องวางเกยไว้ที่จานขนมปัง

๒.๘ การใช้มีด ส้อม ควรใช้คู่กัน โดยใช้มีดหั่น ใช้ส้อมช่วยจิ้มอาหารเข้าปาก การถือมีด ส้อมที่ถูกวิธี โดยใช้มือขวาถือมีด มือซ้ายถือส้อม เมื่อใช้มีดหั่นอาหารแล้วจับส้อมด้วยมือซ้ายในลักษณะคว่ำส้อมจิ้มอาหารส่งเข้าปาก โดยจะไม่มีมือในการจับมีดหรือส้อม หากมีผู้สนทนาด้วยจึงจะวางมีดและส้อมคู่กันโดยวางส้อมหงาย การรวบมีดและส้อมให้วางคู่กันในทิศห้านาฬิกา ห้ามใช้มีดตัดอาหาร และไม่ควรถ่ายมีดหรือส้อมชี้ไปทางโน้นที่ทางนี้ที่ หรือชี้หน้าคนอื่น

๒.๙ การใช้ช้อนชุป ถ้าช้อนชุปที่มีลักษณะกลมให้ตักออกนอกตัวและจิบชุปจากด้านข้างช้อน หากชุปร้อนควรรอให้อุ่นก่อนแล้วจึงรับประทาน ไม่ควรเป่า การบริการชุปจะนำมาในถ้วยชุปแบบถ้วยสองหู และนิยมใช้ช้อนชุปรูปทรงกลมในการบริการ

๒.๑๐ อาหารที่รับประทานโดยไม่ต้องใช้มีด หรือส้อมเช่น คุกกี้ แชนด์วิช ผลไม้สดที่เป็นผลเล็ก ๆ เช่น องุ่น ส้ม สำหรับกล้วย หากบริการจากถาดเป็นลูก ๆ ต้องใช้มีดหรือส้อมตัดเปลือกก่อนรับประทาน

ผลไม้ที่มีเมล็ดเมื่อรับประทานแล้วควรคายเมล็ดใส่กรวยผ้ามือหรือใช้กระดาษเช็ดมือห่อเอาไว้ ไม่ควรวางเศษผลไม้ที่คายออกมาจากให้ผู้ร่วมโต๊ะคนอื่นเห็น

๓. มารยาทเมื่องานเลิก ผู้ถูกรับเชิญควรลาเจ้าภาพก่อนกลับ พร้อมทั้งขอบคุณเจ้าภาพ แต่ควรสังเกตบรรยากาศรอบ ๆ งานก่อน อย่าลาเจ้าภาพในขณะที่งานกำลังดำเนินไปอย่างสนุกสนาน เพราะอาจทำให้งานชะงักหรืออาจถึงกับเลิกงานได้ แต่อย่าอยู่จนตึกเกินไป เมื่อผู้รับเชิญลากลับเจ้าภาพควรตามไปส่งที่ประตูบ้าน ภายหลังจากวันงาน ผู้ได้รับเชิญต้องมีหนังสือขอบคุณ ส่งไปแสดงความขอบคุณ โดยส่งถึงเจ้าภาพฝ่ายหญิงตามธรรมเนียม