

ได้ผ่านการตรวจประเมินคุณภาพหนังสือเรียนอาชีวศึกษา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
ประกาศลำดับที่ 52

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามผลลัพธ์
การเรียนรู้ระดับรายวิชา จุดประสงค์รายวิชา
สมรรถรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
พุทธศักราช 2567

รหัสวิชา
20700-1007

อาหารและเครื่องดื่ม ในธุรกิจบริการ

Food and Beverage of the Service Business



ผู้แต่ง รักพงษ์ ขอลือ

98.-

ซีเอ็ด

ได้ผ่านการตรวจประเมินคุณภาพหนังสือเรียนอาชีวศึกษา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2567
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
ประกาศลำดับที่ 52

รหัสวิชา
20700-1007

หนังสือเล่มนี้เรียบเรียงตามผลลัพธ์
การเรียนรู้ระดับรายวิชา จุดประสงค์รายวิชา
สมรรถรายวิชา และคำอธิบายรายวิชา
หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ
พุทธศักราช 2567

อาหารและเครื่องดื่ม ในธุรกิจบริการ

Food and Beverage of the Service Business

พิมพ์ครั้งที่ 1 พ.ศ. 2569 จำนวน 3,000 เล่ม



บริษัท ซีเ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

ค้นหาหนังสือที่ต้องการ (รวม e-book และสินค้าที่น่าสนใจ) ได้เร็ว ทันใจ

★ บน PC และ Notebook ที่ www.se-ed.com

★ สำหรับ Smartphone และ Tablet ทุกยี่ห้อ ที่ <http://m.se-ed.com>

(ผ่าน browser เข้าอินเทอร์เน็ตแล้วทำ Bookmark บนจอ Home จะใช้งานได้เหมือน App ทุกประการ)
หรือติดตั้ง SE-ED Application ได้จาก Play Store บน Android หรือจาก App Store บน iOS

ผู้แต่ง รักพงษ์ ขอสื่อ

98.-

- ในกรณีที่ต้องการซื้อเป็นจำนวนมาก เพื่อใช้ในการสอน การฝึกอบรม การส่งเสริมการขาย หรือเป็นของขวัญพิเศษ เป็นต้น กรุณาติดต่อสอบถามราคาพิเศษได้ที่ ฝ่ายขาย บริษัท ซีอีดูเคชั่น จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1858/87-90 ถนนเทพรัตน แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260 โทรศัพท์ 0-2826-8222 โทรสาร 0-2826-8356-9
- หากมีคำแนะนำหรือติชม สามารถติดต่อได้ที่ comment@se-ed.com

อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ (Food and Beverage of the Service Business)

โดย รักพงษ์ ขอลือ

ราคา 98 บาท

สงวนลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย โดย รักพงษ์ ขอลือ © พ.ศ. 2569

ห้ามคัดลอก ลอกเลียน ดัดแปลง ทำซ้ำ จัดพิมพ์ หรือกระทำการใด โดยวิธีการใดๆ ในรูปแบบใดๆ ไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดของหนังสือเล่มนี้ เพื่อเผยแพร่ในสื่อทุกประเภท หรือเพื่อวัตถุประสงค์ใดๆ นอกจากจะได้รับอนุญาต

4 1 0 - 0 4 4 - 2 6 4

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

รักพงษ์ ขอลือ.

อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ (Food and Beverage of the Service Business).--กรุงเทพฯ : ซีอีดูเคชั่น, 2569.

264 หน้า.

1. อาหาร. 2. เครื่องดื่ม. 3. อุตสาหกรรมโรงแรม.

I. ชื่อเรื่อง.

642.5

ISBN : 978-616-08-5605-3

จัดพิมพ์และจัดจำหน่ายโดย



บริษัท ซีอีดูเคชั่น จำกัด (มหาชน)
SE-EDUCATION PUBLIC COMPANY LIMITED

เลขที่ 1858/87-90 ถนนเทพรัตน แขวงบางนาใต้ เขตบางนา กรุงเทพฯ 10260
โทรศัพท์ 0-2826-8000

พิมพ์ที่ บริษัท วิพันธ์ (1991) จำกัด

เลขที่ 23/71-72 หมู่ 1 ซอยเทียนทะเล 10 ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล แขวงแหลมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพฯ 10150 โทรศัพท์ 0-2451-3010

นายวิโรจน์ กาญจนพัฒนา ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา พ.ศ. 2569

20700-1007 อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ 1-2-2
Food and Beverage of the Service Business

อ้างอิงมาตรฐาน

-

ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา

จัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักโภชนาการ เลือกใช้อุปกรณ์ได้ถูกต้อง
กับรูปแบบการให้บริการ

จุดประสงค์รายวิชา เพื่อให้

1. รู้และเข้าใจเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
2. มีทักษะการจัดรายการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบต่างๆ
3. มีเจตคติและกิจนิสัยในการปฏิบัติงานตามหลักสุขอนามัยและความปลอดภัย
4. ประยุกต์ใช้ความรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่มในงานอาชีพ

สมรรถนะรายวิชา

1. แสดงความรู้เกี่ยวกับหลักการจัดรายการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบต่างๆ ตามหลักวิชาการ
2. เลือกใช้เครื่องใช้ในงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ตามมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
3. ประยุกต์ใช้ความรู้หลักโภชนาการเบื้องต้นจัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มตามหลักโภชนาการ

คำอธิบายรายวิชา

ศึกษาและปฏิบัติเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม หลักโภชนาการเบื้องต้น รูปแบบการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ หลักการจัดรายการอาหารและเครื่องดื่ม งานสุขอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน อุปกรณ์เครื่องใช้เกี่ยวกับงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม งานจัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มเพื่อให้บริการในรูปแบบต่างๆ

คำนำ

อุตสาหกรรมบริการเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญของระบบเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานด้านอาหารและเครื่องดื่มซึ่งมีบทบาทโดยตรงต่อประสบการณ์ ความพึงพอใจ และภาพลักษณ์ของสถานประกอบการบริการในหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจการท่องเที่ยว การบิน หรือการจัดเลี้ยง อาหารและเครื่องดื่มจึงมิได้เป็นเพียงการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการเท่านั้น หากแต่เป็นองค์ประกอบเชิงกลยุทธ์ที่สร้างคุณค่า เพิ่มความแตกต่าง และเสริมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันให้แก่องค์กรบริการ

หนังสือวิชา อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ (Food and Beverage of the Service Business) รหัสวิชา 20700-1007 เล่มนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นเอกสารประกอบการเรียนการสอนสำหรับผู้เรียนในสาขาการท่องเที่ยว การโรงแรม และธุรกิจบริการ รวมถึงผู้ที่สนใจศึกษาความรู้พื้นฐานด้านอาหารและเครื่องดื่มในเชิงวิชาชีพ เนื้อหาครอบคลุมตั้งแต่แนวคิดพื้นฐานของธุรกิจบริการ หลักโภชนาการ รูปแบบการให้บริการ อุปกรณ์และเครื่องใช้ การจัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่ม กระบวนการให้บริการ ตลอดจนสุขอนามัยและความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงความรู้ทางทฤษฎีกับการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานจริง การเรียบเรียงเนื้อหาในหนังสือเล่มนี้ยึดหลักการพัฒนาสมรรถนะของผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นให้ผู้เรียนสามารถคิด วิเคราะห์ และปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการ ควบคู่กับการปลูกฝังเจตคติที่ดีในการทำงานบริการ ภายใต

มาตรฐานด้านคุณภาพ สุขอนามัย และความปลอดภัย อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการประกอบอาชีพในธุรกิจบริการอย่างยั่งยืน ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่า หนังสือเล่มนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ครูผู้สอน และผู้สนใจทั่วไป ในการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการของอุตสาหกรรมบริการในยุคปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รักพงษ์ ขอลือ



สารบัญ

คำนำ(4)

สารบัญ.....(7)

**บทเรียนที่ 1 ภาพรวมอุตสาหกรรมอาหาร
และเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ 1**

1.1 แนวคิดและขอบเขตของธุรกิจบริการ3

1.2 โครงสร้างอุตสาหกรรมบริการในภาคการท่องเที่ยว5

1.3 พัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ.....7

1.4 บทบาทของอาหารและเครื่องดื่มในระบบบริการ 10

1.5 คุณค่าทางเศรษฐกิจและภาพลักษณ์ของอาหารและเครื่องดื่ม 12

1.6 รูปแบบและลักษณะของสถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่ม 13

1.7 โครงสร้างตำแหน่งงานและหน้าที่ในสายงานอาหารและเครื่องดื่ม 16

1.8 ลักษณะอาชีพและคุณสมบัติของบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม 23

1.9 องค์ประกอบสู่ความเป็นเลิศในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม 25

แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 1 28

ตอนที่ 1 แบบฝึกหัดตรวจสอบความเข้าใจ..... 29

ตอนที่ 2 แบบฝึกหัด	29
ตอนที่ 3 แบบทดสอบหลังเรียน	31
กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 1	35

บทเรียนที่ 2 โฆษณาการเพื่อการจัดบริการอาหาร และเครื่องดื่มน้อยอย่างมีอาชีพ..... 37

2.1 หลักการพื้นฐานด้านโฆษณาการ.....	39
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างโฆษณาการกับงานอาหารและเครื่องดื่ม	41
2.3 กลุ่มอาหารและคุณค่าทางโฆษณาการ	42
2.4 การวางแผนอาหารสำหรับผู้บริโภคในช่วงวัยต่างๆ	47
2.5 การใช้พลังงานและความต้องการสารอาหารของร่างกาย	49
2.6 ปัญหาและผลกระทบจากการบริโภคอาหารที่ไม่เหมาะสม	51
2.7 การพัฒนาเมนูอาหารและเครื่องดื่มตามหลักโฆษณาการในธุรกิจบริการ	53
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 2.....	56
ตอนที่ 1 แบบฝึกหัดตรวจสอบความเข้าใจ	56
ตอนที่ 2 แบบฝึกหัด	58
ตอนที่ 3 แบบทดสอบหลังเรียน	60
กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 2	63

บทเรียนที่ 3 รูปแบบการจัดบริการอาหาร และเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ 65

3.1 รูปแบบบริการ.....	67
3.2 ลำดับการให้บริการ.....	73
3.3 การปฏิบัติงานการให้บริการของพนักงานตามลำดับขั้นตอน.....	75
3.4 การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจโรงแรม.....	81
3.5 การจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจการท่องเที่ยว.....	84
3.6 การบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจการบิน	87

3.7 การบริการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจไมซ์	89
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 3.....	93
ตอนที่ 1 แบบฝึกหัดตรวจสอบความเข้าใจ.....	93
ตอนที่ 2 แบบฝึกหัด	95
ตอนที่ 3 แบบทดสอบหลังเรียน	97
กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 3	100

บทเรียนที่ 4 อุปกรณ์และเครื่องใช้ในงานบริการอาหาร และเครื่องดื่ม 103

4.1 ประเภทและการใช้งานครุภัณฑ์ด้านอาหารและเครื่องดื่ม	105
4.2 เครื่องใช้ประเภทผ้าในงานบริการ.....	113
4.3 ภาชนะและเครื่องกระเบื้องสำหรับการบริการอาหาร.....	122
4.4 อุปกรณ์บนโต๊ะอาหารและการเลือกใช้ให้เหมาะสม	128
4.5 เครื่องแก้วและการใช้งานในรูปแบบต่างๆ.....	137
4.6 อุปกรณ์ตกแต่งและการจัดโต๊ะอาหาร.....	144
4.7 เครื่องมือและอุปกรณ์ในงานบาร์.....	146
4.8 อุปกรณ์สำหรับการจัดเลี้ยงและการบริการนอกสถานที่.....	153
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 4.....	157
ตอนที่ 1 แบบฝึกหัดตรวจสอบความเข้าใจ.....	157
ตอนที่ 2 แบบฝึกหัด	159
ตอนที่ 3 แบบทดสอบหลังเรียน	161
กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 4	165

บทเรียนที่ 5 กระบวนการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม 167

5.1 มารยาทและวัฒนธรรมการรับประทานอาหารแบบสากล.....	169
5.2 หลักการจัดวางอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร.....	177
5.3 ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ	180

5.4 การเตรียมความพร้อมก่อนการให้บริการ.....	189
5.5 ขั้นตอนและลำดับการบริการอาหารและเครื่องดื่ม.....	193
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 5.....	195
ตอนที่ 1 แบบฝึกหัดตรวจสอบความเข้าใจ.....	195
ตอนที่ 2 แบบฝึกหัด	197
ตอนที่ 3 แบบทดสอบหลังเรียน.....	198
กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 5	201
บทเรียนที่ 6 สุขอนามัยและความปลอดภัยในงานอาหาร และเครื่องดื่ม	203
6.1 แนวคิดและความสำคัญของสุขอนามัยในงานอาหารและเครื่องดื่ม.....	205
6.2 ประเภทของการปนเปื้อนในอาหารและเครื่องดื่ม.....	207
6.3 ความเสี่ยงและอันตรายจากอาหารที่ไม่ปลอดภัย	210
6.4 สุขลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม.....	211
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 6.....	214
ตอนที่ 1 แบบฝึกหัดตรวจสอบความเข้าใจ.....	214
ตอนที่ 2 แบบฝึกหัด	216
ตอนที่ 3 แบบทดสอบหลังเรียน.....	217
กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 6	221
บทเรียนที่ 7 การออกแบบและจัดทำรายการอาหาร และเครื่องดื่ม	223
7.1 ความหมาย บทบาท และความสำคัญของรายการอาหารและเครื่องดื่ม	225
7.2 หลักการและปัจจัยในการออกแบบรายการอาหาร.....	228
7.3 ประเภทและลักษณะของรายการอาหารและเครื่องดื่ม.....	231
7.4 การจัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบต่าง ๆ	234
7.5 การออกแบบและจัดทำรายการอาหารและเครื่องดื่มตามมื้ออาหาร.....	236

7.6 การประยุกต์ใช้รายการอาหารและเครื่องดื่มในงานบริการ	239
แบบฝึกหัดบทเรียนที่ 7.....	241
ตอนที่ 1 แบบฝึกหัดตรวจสอบความเข้าใจ.....	241
ตอนที่ 2 แบบฝึกหัด	243
ตอนที่ 3 แบบทดสอบหลังเรียน	245
กิจกรรมการเรียนรู้บทเรียนที่ 7	249
บรรณานุกรม.....	251



ภาพรวมอุตสาหกรรมอาหาร และเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ

หัวข้อเรื่อง (Topic)

- 1.1 แนวคิดและขอบเขตของธุรกิจบริการ
- 1.2 โครงสร้างอุตสาหกรรมบริการในภาคการท่องเที่ยว
- 1.3 พัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ
- 1.4 บทบาทของอาหารและเครื่องดื่มในระบบบริการ
- 1.5 คุณค่าทางเศรษฐกิจและภาพลักษณ์ของอาหารและเครื่องดื่ม
- 1.6 รูปแบบและลักษณะของสถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่ม
- 1.7 โครงสร้างตำแหน่งงานและหน้าที่ในสายงานอาหารและเครื่องดื่ม
- 1.8 ลักษณะอาชีพและคุณสมบัติของบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม
- 1.9 องค์ประกอบสู่ความเป็นเลิศในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

แนวคิดสำคัญ (Main Idea)

อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มเป็นส่วนหนึ่งของระบบธุรกิจบริการที่มีบทบาทต่อเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และการจ้างงาน การเข้าใจแนวคิด โครงสร้าง พัฒนาการ และองค์ประกอบของอุตสาหกรรม จะช่วยให้ผู้เรียนเห็นภาพรวมของสายงานและสามารถเตรียมความพร้อมสู่การทำงานในวิชาชีพได้อย่างเหมาะสม

สมรรถนะย่อย (Element of Competency)

แสดงความรู้เกี่ยวกับเกี่ยวกับภาพรวมอุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ

จุดประสงค์การเรียนรู้ (Learning Objectives)

1. อธิบายแนวคิดและขอบเขตของธุรกิจบริการได้อย่างถูกต้อง
2. วิเคราะห์โครงสร้างอุตสาหกรรมบริการในภาคการท่องเที่ยวได้อย่างเป็นระบบ
3. อธิบายพัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการได้ตามลำดับ
4. ประยุกต์ความรู้เกี่ยวกับบทบาทของอาหารและเครื่องดื่มในระบบบริการได้อย่างเหมาะสม
5. เห็นคุณค่าของคุณค่าทางเศรษฐกิจและภาพลักษณ์ของอาหารและเครื่องดื่มที่มีต่อธุรกิจบริการ
6. จำแนกรูปแบบและลักษณะของสถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างถูกต้อง
7. อธิบายโครงสร้างตำแหน่งงานและหน้าที่ในสายงานอาหารและเครื่องดื่มได้ถูกต้อง
8. มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและคุณสมบัติของบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม
9. เอาใจใส่ต่อองค์ประกอบสู่ความเป็นเลิศในการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างเหมาะสม

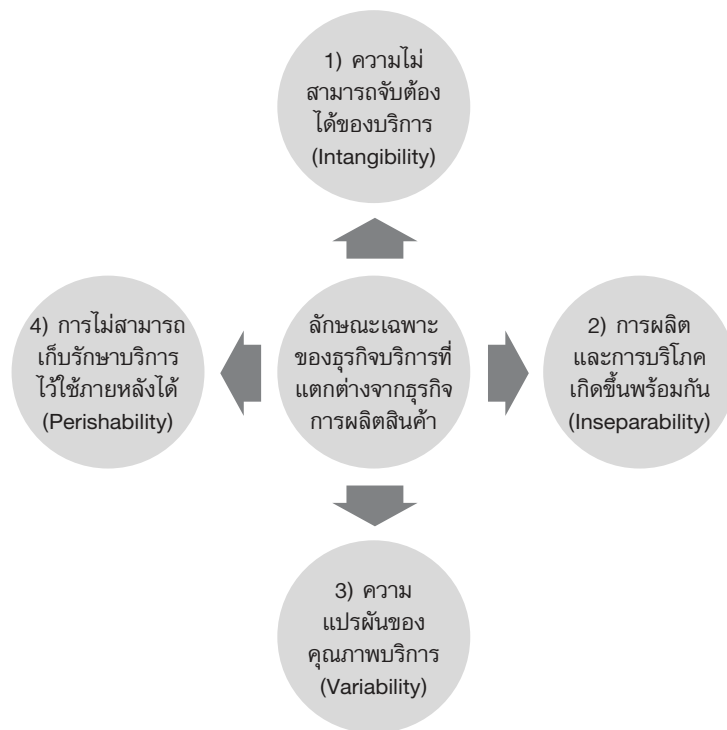
ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcome)

ผู้เรียนสามารถอธิบายแนวคิด โครงสร้าง และบทบาทของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ พร้อมระบุปัจจัยสู่ความสำเร็จของการให้บริการได้อย่างเหมาะสม

1.1 แนวคิดและขอบเขตของธุรกิจบริการ

1.1.1 แนวคิดธุรกิจบริการ

ธุรกิจบริการ (Service Business) เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคผ่านการให้บริการมากกว่าการจำหน่ายสินค้าในรูปแบบที่จับต้องได้ ลักษณะสำคัญของธุรกิจบริการคือการสร้างคุณค่าให้แก่ผู้รับบริการผ่านกระบวนการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการ ระบบงาน และสภาพแวดล้อมการให้บริการ โดยมุ่งเน้นความพึงพอใจ ประสบการณ์ และความรู้สึกของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ ธุรกิจบริการจึงมีบทบาทอย่างยิ่งในเศรษฐกิจยุคใหม่ ซึ่งให้ความสำคัญกับคุณภาพ ประสบการณ์ และความแตกต่างเชิงคุณค่า มากกว่าปริมาณการผลิตเพียงอย่างเดียว



รูปที่ 1 ลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการที่แตกต่างจากธุรกิจการผลิตสินค้า
(ที่มา: รักพงษ์ ขอสื่อ, 2569)

ลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการที่แตกต่างจากธุรกิจการผลิตสินค้า มีดังนี้

1) ความไม่สามารถจับต้องได้ของบริการ (Intangibility) บริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็น จับต้อง หรือทดลองใช้ล่วงหน้าได้เหมือนสินค้า ผู้รับบริการจึงประเมินคุณค่าจากความรู้สึก การรับรู้ และประสบการณ์ที่ได้รับ ตัวอย่างเช่น ลูกค้าไม่สามารถสัมผัสการบริการของพนักงานเสิร์ฟล่วงหน้าได้ก่อนเข้าใช้บริการ แต่จะรับรู้คุณภาพจากการยาทการต้อนรับ น้ำเสียง การอธิบายรายการอาหาร และความเอาใจใส่ระหว่างการรับประทานอาหาร

2) การผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน (Inseparability) บริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตออกจากการบริโภคได้ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการจึงมีปฏิสัมพันธ์กันโดยตรงในช่วงเวลาเดียวกัน ตัวอย่างเช่น การปรุงอาหารสดตามคำสั่งและการเสิร์ฟอาหารที่โต๊ะ ลูกค้าจะรับประทานอาหารในขณะที่พนักงานกำลังให้บริการ หากพนักงานสื่อสารไม่ชัดเจนหรือขาดความสุภาพ ลูกค้าจะรับรู้ได้ทันที

3) ความแปรผันของคุณภาพบริการ (Variability) คุณภาพของบริการอาจแตกต่างกันไปตามบุคคล เวลา และสถานการณ์ แม้จะเป็นบริการประเภทเดียวกันก็ตาม ตัวอย่างเช่น ร้านอาหารแห่งเดียวกันอาจให้บริการที่แตกต่างกันในแต่ละวัน เช่น วันที่มีพนักงานครบถ้วน ลูกค้าได้รับบริการรวดเร็ว แต่ในวันที่มีพนักงานไม่เพียงพอ อาจเกิดความล่าช้าและส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า

4) การไม่สามารถเก็บรักษาสินค้าไว้ใช้ภายหลังได้ (Perishability) บริการไม่สามารถจัดเก็บเป็นสต็อกได้ หากไม่ได้ถูกใช้ในช่วงเวลานั้น โอกาสในการให้บริการจะสิ้นสุดลงทันที ตัวอย่างเช่น โต๊ะอาหารที่ว่างในช่วงเวลาออกมื้ออาหารไม่สามารถนำกลับมาใช้ซ้ำขายรายได้ในภายหลังได้ เช่นเดียวกับพนักงานที่รอให้บริการแต่ไม่มีลูกค้าเข้าร้านในช่วงเวลานั้น

1.1.2 ขอบเขตของธุรกิจบริการ

ขอบเขตของธุรกิจบริการครอบคลุมกิจกรรมหลากหลายประเภท เช่น ธุรกิจการท่องเที่ยว โรงแรม ร้านอาหาร การขนส่ง การบิน การจัดประชุมและนิทรรศการ ตลอดจนธุรกิจนันทนาการและความบันเทิง ซึ่งทั้งหมดล้วนมีเป้าหมายร่วมกันคือการสร้างความพึงพอใจและคุณค่าให้แก่ผู้ใช้บริการ ในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ธุรกิจบริการถือเป็นกลไกหลักที่เชื่อมโยงทรัพยากรการท่องเที่ยวกับประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งมีขอบเขตดังนี้

1) ธุรกิจบริการด้านการท่องเที่ยวและการเดินทาง ครอบคลุมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายและการพักผ่อนของผู้เดินทาง เช่น บริษัทนำเที่ยว การขนส่งนักท่องเที่ยว และการบริการในแหล่งท่องเที่ยว

2) ธุรกิจบริการที่พักและโรงแรม เป็นการให้บริการด้านที่พัก อาหาร และสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าพัก โดยการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มเป็นกิจกรรมที่ดำเนินควบคู่กับการให้บริการห้องพัก

3) ธุรกิจร้านอาหารและเครื่องดื่ม ครอบคลุมร้านอาหารอิสระ ร้านกาแฟ ร้านอาหารเฉพาะทาง และธุรกิจเครื่องดื่มรูปแบบต่าง ๆ ที่ให้บริการแก่ผู้บริโภคโดยตรง

4) ธุรกิจบริการจัดเลี้ยงและกิจกรรมพิเศษ เป็นการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มในโอกาสเฉพาะ เช่น งานประชุม งานสัมมนา งานเลี้ยง หรือพิธีการต่างๆ

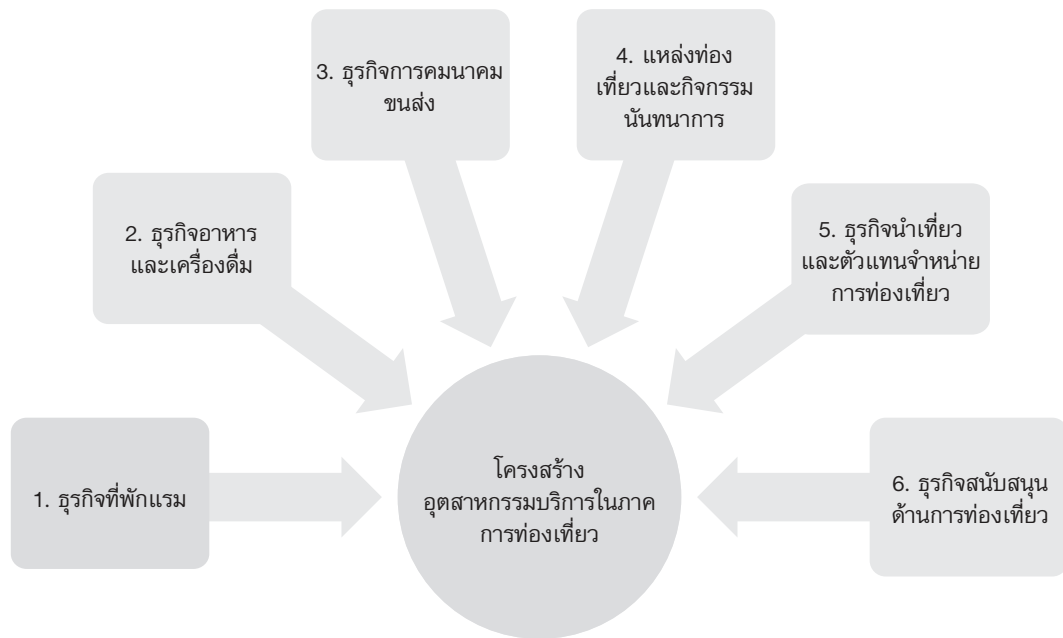
5) ธุรกิจบริการด้านการขนส่งและการบิน ครอบคลุมการให้บริการแก่ผู้โดยสารระหว่างการเดินทาง โดยอาหารและเครื่องดื่มเป็นส่วนหนึ่งของการให้บริการบนพาหนะ

6) ธุรกิจบริการด้านการประชุม นิทรรศการ และงานแสดงสินค้า เป็นการให้บริการแก่ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทางวิชาการและธุรกิจ ซึ่งต้องมีการจัดอาหารและเครื่องดื่มรองรับตามช่วงเวลาและจำนวนผู้เข้าร่วม

7) ธุรกิจบริการด้านนันทนาการและความบันเทิง ครอบคลุมสถานที่พักผ่อนและกิจกรรมเพื่อการผ่อนคลาย ซึ่งมักมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มควบคู่กัน

1.2 โครงสร้างอุตสาหกรรมบริการในภาคการท่องเที่ยว

อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมบริการที่มีโครงสร้างเชิงระบบ ประกอบด้วยธุรกิจบริการหลายประเภทที่ทำงานเชื่อมโยงและสนับสนุนซึ่งกันและกัน เพื่อสร้างประสบการณ์การท่องเที่ยวอย่างครบวงจรให้นักท่องเที่ยว โครงสร้างของอุตสาหกรรมบริการในภาคการท่องเที่ยวสามารถจำแนกออกเป็นองค์ประกอบหลัก ดังนี้



รูปที่ 2 โครงสร้างอุตสาหกรรมบริการในภาคการท่องเที่ยว
(ที่มา: รักพงษ์ ขอลือ, 2569)

1. ธุรกิจที่พักแรม ธุรกิจที่พักแรมประกอบด้วยโรงแรม รีสอร์ท โมเต็ล เกสต์เฮาส์ โฮมสเตย์และที่พักรูปแบบอื่นๆ ซึ่งมีหน้าที่ให้บริการด้านที่พักอาศัยแก่ผู้เดินทาง ธุรกิจที่พักแรมมักมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มควบคู่กัน เช่น ห้องอาหารโรงแรม บริการอาหารเช้า รুমเซอร์วิส บาร์ และการจัดเลี้ยงสำหรับแขกผู้เข้าพัก

2. ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มประกอบด้วยร้านอาหาร บาร์ คาเฟ่ ร้านเครื่องดื่ม ร้านอาหารอิสระ และธุรกิจจัดเลี้ยง ซึ่งมีบทบาทในการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มโดยตรงแก่นักท่องเที่ยว ธุรกิจประเภทนี้สามารถดำเนินงานได้ทั้งในรูปแบบที่เป็นส่วนหนึ่งของธุรกิจอื่น เช่น โรงแรม หรือดำเนินงานอย่างอิสระในแหล่งท่องเที่ยวและชุมชน

3. ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ธุรกิจการคมนาคมขนส่ง ได้แก่ การบิน รถโดยสาร รถไฟ เรือ และยานพาหนะเพื่อการท่องเที่ยว ซึ่งทำหน้าที่อำนวยความสะดวกในการเดินทางของนักท่องเที่ยว ในธุรกิจการคมนาคมหลายประเภทมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม เช่น อาหารบนเครื่องบิน อาหารบนรถทัวร์ รถไฟ หรือเรือสำราญ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายและคุณภาพของการเดินทาง

4. แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมนันทนาการ แหล่งท่องเที่ยวและกิจกรรมนันทนาการ ได้แก่ สถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติ แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม สวนสนุก สถานที่จัดกิจกรรม และแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ภายในแหล่งท่องเที่ยวเหล่านี้มักมีการจัดบริการอาหารและเครื่องดื่มในรูปแบบร้านอาหาร ร้านจำหน่ายอาหาร เครื่องดื่ม หรือบริการจัดเลี้ยง เพื่อรองรับนักท่องเที่ยวในระหว่างการทำกิจกรรม

5. ธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยวและตัวแทนจำหน่ายการท่องเที่ยว เช่น บริษัททัวร์ และบริษัทจัดโปรแกรมการเดินทาง มีบทบาทในการวางแผนและจัดการการท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยว โดยโปรแกรมท่องเที่ยวส่วนใหญ่มักรวมบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้ในรูปแบบของอาหารตามมื้อ อาหารกลุ่มทัวร์ หรือการจัดเลี้ยงในสถานที่ท่องเที่ยว

6. ธุรกิจสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว ธุรกิจสนับสนุนด้านการท่องเที่ยว ได้แก่ ธุรกิจจัดประชุมและนิทรรศการ (MICE) ธุรกิจบริการด้านความบันเทิง ธุรกิจสุขภาพและสปา รวมถึงแพลตฟอร์มดิจิทัลด้านการท่องเที่ยว

กล่าวโดยสรุป ธุรกิจในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวล้วนมีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นส่วนประกอบของกิจกรรม เช่น อาหารว่าง อาหารจัดเลี้ยง หรือเครื่องดื่มสำหรับผู้ใช้บริการ จากโครงสร้างของอุตสาหกรรมบริการในภาคการท่องเที่ยว จะเห็นได้ว่า การบริการอาหารและเครื่องดื่มปรากฏอยู่ในทุกประเภทธุรกิจบริการ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจที่พักแรม การคมนาคมขนส่ง แหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจนำเที่ยว หรือธุรกิจสนับสนุนอื่น ๆ อาหารและเครื่องดื่มจึงมิได้เป็นเพียงธุรกิจเฉพาะด้าน หากแต่เป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่แทรกอยู่ในทุกขั้นตอนของประสบการณ์การท่องเที่ยว และมีบทบาทต่อความพึงพอใจ ภาพลักษณ์ และความสำเร็จของอุตสาหกรรมบริการ

1.3 พัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ

งานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการมีพัฒนาการควบคู่ไปกับการเดินทาง การค้าขาย และการขยายตัวของชุมชนเมืองมาอย่างยาวนาน จากการเป็นเพียงกิจกรรมเพื่อการยังชีพ ได้พัฒนาเป็นบริการเชิงพาณิชย์ที่มีระบบ มาตรฐาน และบทบาทสำคัญต่ออุตสาหกรรมท่องเที่ยวและบริการในปัจจุบัน พัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ มีดังนี้

1.3.1 พัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ ในต่างประเทศ

จากการศึกษาของ นิศศา ศิลปเสรษฐ (2560) สามารถอธิบายพัฒนาการของธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารได้โดยสรุปเป็นลำดับช่วงเวลา ดังนี้

ธุรกิจภัตตาคารและร้านอาหารมีจุดเริ่มต้นมาตั้งแต่สมัยโบราณ โดยพบหลักฐานว่ามนุษย์เริ่มออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านตั้งแต่ช่วงก่อนคริสต์ศักราช ในยุคแรกมีการจำหน่ายอาหารอย่างเรียบง่าย ใช้วัตถุดิบพื้นฐาน เช่น ธัญพืช ลัตัวปีก และพืชผัก ในบางอารยธรรม เช่น อียิปต์โบราณและจีน มีสถานที่ลักษณะคล้ายโรงเตี๊ยมและที่พักแรม ซึ่งจำหน่ายอาหารควบคู่กัน ขณะเดียวกันการค้นพบซากเมืองปอมเปอีในประเทศอิตาลี แสดงให้เห็นว่ามีสถานที่พักและจำหน่ายอาหารกระจายอยู่จำนวนมาก สะท้อนให้เห็นถึงความแพร่หลายของการรับประทานอาหารนอกบ้านในยุคนั้น

ต่อมาในช่วงยุคกลาง ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มมีพัฒนาการชัดเจนขึ้น โดยเฉพาะในประเทศอังกฤษ ซึ่งมีที่พักแรมที่เรียกว่า “อินน์” ให้บริการอาหารแก่ผู้เดินทางตลอดเวลา ภายหลังได้พัฒนาเป็นสถานที่ที่เรียกว่า “แทเวอร์น” ซึ่งเป็นแหล่งพบปะของคนในท้องถิ่นและนักเดินทาง มีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ตามรายการที่กำหนดไว้ ขณะเดียวกันในทวีปยุโรป โดยเฉพาะประเทศฝรั่งเศส ได้มีการนำแนวคิดการจัดโต๊ะอาหาร การกำหนดราคา และการเสิร์ฟอาหารเป็นชุดมาใช้ ส่งผลให้ร้านอาหารในฝรั่งเศสได้รับการยอมรับในด้านมาตรฐานและรูปแบบการให้บริการ จนเกิดคำเรียกร้านอาหารว่า “เรสโตรองต์”

ในปัจจุบัน ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มมีการขยายตัวและพัฒนารูปแบบอย่างหลากหลาย พบได้ในเกือบทุกประเทศ และมีการเรียกชื่อสถานประกอบการตามลักษณะอาหารบรรยากาศ และรูปแบบการให้บริการ เช่น ร้านพิซซ่า ร้านกาแฟ ร้านน้ำชา ร้านอาหารแบบบริการตนเอง ผับ และสถานที่ให้บริการเครื่องดื่มรูปแบบต่างๆ ตัวอย่างเช่น ร้านพิซซ่าที่เน้นจำหน่ายอาหารประจำชาติอิตาลี ร้านบราสเซอร์รี่ที่ให้บริการอาหารจานเดียวควบคู่กับเครื่องดื่ม ร้านน้ำชาที่จำหน่ายชาและอาหารว่าง ร้านกาแฟซึ่งเป็นพื้นที่พักผ่อนและพบปะ รวมถึงการบริการแบบบุฟเฟต์ที่เหมาะสมกับสถานที่ที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก นอกจากนี้ ผับและสถานบันเทิงยังพัฒนาเป็นพื้นที่สังสรรค์ที่มีการแสดงและกิจกรรมร่วมกับการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

1.3.2 พัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการในประเทศไทย

ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทยเริ่มพัฒนาขึ้นอย่างชัดเจนในสมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ประเทศเปิดรับอิทธิพลจากตะวันตก มีการก่อสร้างที่พักแรมรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า บอร์ดิงเฮาส์ (Boarding House) บริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยา ต่อมาในปี พ.ศ. 2413 ได้มีการก่อสร้างโรงแรมแบบตะวันตกขึ้น ได้แก่ โรงแรมโอเรียนเต็ลและโรงแรมพิชเชอร์ ส่งผลให้การให้บริการอาหารและเครื่องดื่มเริ่มมีรูปแบบที่เป็นระบบมากขึ้นตามแบบยุโรป ในช่วงเวลาเดียวกัน ได้เกิดร้านกาแฟแห่งแรกของไทย คือ ร้านกาแฟรลิ่งห์ ตั้งอยู่บริเวณถนนเสือป่า ดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐ และมีการจัดดนตรีแสดงควบคู่กับการจำหน่ายเครื่องดื่ม แสดงให้เห็นถึงการผสมผสานระหว่างการพักผ่อนและการบริโภคอาหารเครื่องดื่มในสังคมเมือง

ต่อมาในสมัยรัชกาลที่ 6 ได้มีการจัดตั้งโรงแรมที่ดำเนินการโดยภาครัฐเป็นครั้งแรก คือ โรงแรมหัวหิน ในปี พ.ศ. 2465 เพื่อรองรับแขกเมือง โรงแรมดังกล่าวสร้างตามแบบยุโรป มีการจัดบริการอาหารแบบตะวันตก พนักงานแต่งกายตามแบบราชสำนัก และมีสถานที่จัดเลี้ยงที่มีความหรูหรา อีกทั้งยังมีการดัดแปลงวังพญาไทให้เป็นโรงแรม ก่อนที่จะเปลี่ยนสถานะเป็นโรงพยาบาลในเวลาต่อมา ในด้านธุรกิจเครื่องดื่ม ช่วงเวลาดังกล่าวมียานานาวาเป็นแหล่งรวมของสถานที่จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในลักษณะเบียร์ฮอลล์ ซึ่งให้บริการอาหารควบคู่กับสุราจากต่างประเทศ ต่อมาธุรกิจผลิตเบียร์ภายในประเทศได้มีการส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การบริโภคเบียร์ที่ผลิตในประเทศแพร่หลายมากขึ้น สำหรับร้านอาหารในสังคมเมือง ร้านอาหารจีนมีการขยายตัวอย่างมาก โดยเฉพาะในย่านเยาวราช ราชวงศ์ และทรงวาด จำหน่ายอาหารหลากหลายประเภท เช่น บะหมี่ ก๋วยเตี๋ยว และข้าวมันไก่ พร้อมทั้งมีบริการเลิฟถึงรถในลักษณะอาหารริมทาง นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาอาคารสูงเพื่อรองรับภัตตาคารจีนขนาดใหญ่ ซึ่งรวมกิจกรรมด้านอาหาร ความบันเทิง และการพักผ่อนเข้าไว้ด้วยกัน ส่งผลให้พื้นที่ดังกล่าวกลายเป็นแหล่งท่องเที่ยวในช่วงเวลากลางคืน ขณะเดียวกัน ร้านอาหารอินเดียก็แพร่หลายในย่านที่มีชุมชนชาวอินเดียอาศัยอยู่ เช่น สุรวงศ์ บางรัก และพญาhurst

ต่อมาในปี พ.ศ. 2502 ภาครัฐได้จัดตั้งองค์การส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวและธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีการก่อสร้างโรงแรมขนาดใหญ่ และนำแนวทางการจัดการตามมาตรฐานสากลมาใช้ การให้

บริการอาหารและเครื่องดื่มมีความประณีตมากขึ้น ทั้งในด้านการตกแต่ง การจัดโต๊ะอาหาร และการแข่งขันด้านคุณภาพการให้บริการ

1.3.3 พัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ ทั้งในระดับโลกและประเทศไทยมีทิศทางร่วมกันอย่างชัดเจน

ประการแรก คือการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการบริการ ตั้งแต่การนำเสนอเมนู การรับออเดอร์ การชำระเงิน ไปจนถึงการสื่อสารกับลูกค้า ระบบดิจิทัลและการบริการแบบไร้สัมผัสได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของมาตรฐานการบริการในหลายบริบท

ประการที่สอง งานอาหารและเครื่องดื่มถูกขับเคลื่อนด้วยแนวคิดด้านประสบการณ์มากขึ้น คุณค่าของการบริการไม่ได้วัดเพียงรสชาติหรือปริมาณอาหาร แต่รวมถึงบรรยากาศ เรื่องเล่า การออกแบบเมนู รูปแบบการบริการ และการเชื่อมโยงกับอัตลักษณ์ของพื้นที่หรือแหล่งท่องเที่ยว ทำให้งานอาหารและเครื่องดื่มมีบทบาทในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับธุรกิจบริการโดยรวม

ประการที่สาม มาตรฐานความปลอดภัยอาหารและแนวคิดด้านความยั่งยืนมีความเข้มข้นมากขึ้น ทั้งจากข้อกำหนดของภาครัฐ ความคาดหวังของผู้บริโภค และบริบทด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลให้การจัดการวัตถุดิบ กระบวนการผลิต และการบริการต้องสามารถตรวจสอบได้ มีความรับผิดชอบต่อผู้บริโภค และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาที่ยั่งยืน

กล่าวโดยสรุป พัฒนาการของงานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนผ่านจากกิจกรรมพื้นฐานสู่ระบบบริการมืออาชีพที่มีมาตรฐานสูง ทั้งในระดับนานาชาติและประเทศไทย และยังคงพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามบริบทเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และความคาดหวังของผู้รับบริการในยุคปัจจุบัน

1.4 บทบาทของอาหารและเครื่องดื่มในระบบบริการ

อาหารและเครื่องดื่มในระบบบริการมิได้มีบทบาทเพียงการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการเท่านั้น หากแต่เป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนคุณภาพ มาตรฐาน และภาพลักษณ์ของสถานประกอบการบริการในภาพรวม บทบาทของอาหารและเครื่องดื่มในระบบบริการมีดังนี้

1. เป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้รับบริการ อาหารและเครื่องดื่มทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการด้านการบริโภคของมนุษย์ ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการในธุรกิจท่องเที่ยว โรงแรม และธุรกิจบริการรูปแบบต่าง ๆ

2. เป็นองค์ประกอบหลักของประสบการณ์การบริการ การบริการอาหารและเครื่องดื่มมีผลโดยตรงต่อความรู้สึก ความประทับใจ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรมและการท่องเที่ยว ซึ่งประสบการณ์ด้านอาหารเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินคุณภาพบริการโดยรวม

3. ภาพลักษณ์และมาตรฐานของสถานประกอบการ คุณภาพอาหาร รูปแบบการนำเสนอ และการบริการของบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นตัวบ่งชี้ถึงระดับมาตรฐานความเป็นมืออาชีพ และความน่าเชื่อถือของธุรกิจบริการ

4. เป็นเครื่องมือสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ อาหารและเครื่องดื่มสามารถสร้างรายได้ให้แก่สถานประกอบการทั้งในรูปแบบรายได้หลักและรายได้เสริม รวมถึงช่วยเพิ่มระยะเวลาการใช้บริการและการใช้จ่ายของผู้รับบริการ

5. เป็นสื่ออัตลักษณ์และวัฒนธรรมท้องถิ่น อาหารและเครื่องดื่มสามารถถ่ายทอดเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม วิถีชีวิต และภูมิปัญญาของท้องถิ่น ทำให้ผู้รับบริการเกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ที่แตกต่างจากการบริการทั่วไป

6. สนับสนุนการเชื่อมโยงระหว่างธุรกิจบริการในระบบการท่องเที่ยว งานอาหารและเครื่องดื่มมีบทบาทเชื่อมโยงกับธุรกิจบริการอื่นๆ เช่น โรงแรม การบิน การจัดเลี้ยง และกิจกรรมการท่องเที่ยว ทำให้ระบบการบริการดำเนินไปอย่างครบวงจร

7. เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน สถานประกอบการที่สามารถพัฒนาอาหารและเครื่องดื่มให้มีคุณภาพ มีเอกลักษณ์ และตอบโจทย์ผู้บริโภค จะสามารถสร้างความแตกต่างและความได้เปรียบในตลาดบริการที่มีการแข่งขันสูง

8. เป็นพื้นที่พัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากรบริการ งานอาหารและเครื่องดื่มเป็นแหล่งฝึกฝนทักษะด้านการบริการ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญของบุคลากรในธุรกิจบริการ

9. ส่งเสริมความยั่งยืนของธุรกิจบริการ การบริหารจัดการอาหารและเครื่องดื่มอย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงสุขอนามัย ความปลอดภัย และความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ช่วยสนับสนุนการดำเนินธุรกิจบริการอย่างยั่งยืนในระยะยาว

1.5 คุณค่าทางเศรษฐกิจและภาพลักษณ์ของอาหารและเครื่องดื่ม

อาหารและเครื่องดื่มมีความสำคัญต่อธุรกิจบริการทั้งในมิติทางเศรษฐกิจและมิติด้านภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ ไม่เพียงเป็นกิจกรรมที่สร้างรายได้โดยตรงเท่านั้น หากแต่ยังเป็นองค์ประกอบที่ช่วยเสริมสร้างคุณค่าและความน่าเชื่อถือให้แก่ธุรกิจบริการโดยรวม คุณค่าของอาหารและเครื่องดื่มอธิบายได้ดังนี้

1.5.1 คุณค่าทางเศรษฐกิจของอาหารและเครื่องดื่ม

1. เป็นแหล่งรายได้สำคัญของธุรกิจบริการ อาหารและเครื่องดื่มสามารถสร้างรายได้ทั้งในรูปแบบรายได้หลักและรายได้เสริม โดยเฉพาะในธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร และการจัดเลี้ยง ซึ่งมีสัดส่วนรายได้จากงานอาหารและเครื่องดื่มในระดับสูง

2. ช่วยเพิ่มการใช้จ่ายและระยะเวลาการใช้บริการของลูกค้า การมีบริการอาหารและเครื่องดื่มที่หลากหลายและมีคุณภาพ ช่วยกระตุ้นให้ผู้รับบริการใช้เวลาและใช้จ่ายภายในสถานประกอบการมากขึ้น

3. สร้างมูลค่าเพิ่มให้แก่สินค้าและบริการ การพัฒนาเมนู การจัดตกแต่งอาหาร และการออกแบบประสบการณ์การรับประทานอาหาร ช่วยเพิ่มมูลค่าให้แก่บริการ และสามารถตั้งราคาที่สูงขึ้นตามคุณค่าที่ผู้รับบริการรับรู้

4. ส่งเสริมการจ้างงานและการกระจายรายได้ ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มสร้างโอกาสในการจ้างงานในหลากหลายตำแหน่ง และช่วยกระจายรายได้ไปสู่ภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น เกษตรกร ผู้ผลิตวัตถุดิบ และผู้ประกอบการท้องถิ่น

5. สนับสนุนระบบเศรษฐกิจของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว อาหารและเครื่องดื่มเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจการท่องเที่ยว และเชื่อมโยงกับธุรกิจบริการอื่นๆ อย่างเป็นระบบ

1.5.2 คุณค่าด้านภาพลักษณ์ของอาหารและเครื่องดื่ม

1. ภาพลักษณ์และระดับมาตรฐานของสถานประกอบการ คุณภาพอาหาร การนำเสนอ และการบริการของบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม เป็นตัวแทนที่สะท้อนความเป็นมืออาชีพและมาตรฐานของธุรกิจบริการ

2. สร้างความประทับใจและความทรงจำให้แก่ผู้รับบริการ ประสิทธิภาพด้านอาหารและเครื่องดื่มที่ดีสามารถสร้างความรู้สึกและความทรงจำที่ดี ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจกลับมาใช้บริการซ้ำ

3. เสริมสร้างอัตลักษณ์และความแตกต่างของธุรกิจบริการ อาหารและเครื่องดื่มที่มีเอกลักษณ์เฉพาะ ช่วยสร้างจุดเด่นและความแตกต่างจากคู่แข่งในตลาดบริการที่มีการแข่งขันสูง

4. เป็นเครื่องมือสื่อสารภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยวและวัฒนธรรม อาหารและเครื่องดื่มสามารถถ่ายทอดเรื่องราว วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของท้องถิ่น ทำให้สถานประกอบการและแหล่งท่องเที่ยวมีภาพลักษณ์ที่ชัดเจนและน่าสนใจ

5. สนับสนุนความน่าเชื่อถือและชื่อเสียงในระยะยาว การรักษาคุณภาพอาหารและเครื่องดื่มอย่างสม่ำเสมอ ช่วยเสริมสร้างชื่อเสียงและความไว้วางใจจากผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จในระยะยาว

1.6 รูปแบบและลักษณะของสถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่ม

สถานประกอบการอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการสามารถจำแนกออกเป็นหลายรูปแบบตามลักษณะการให้บริการ ระดับราคา กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย และประสิทธิภาพที่มอบให้แก่ผู้ให้บริการ การทำความเข้าใจรูปแบบของสถานประกอบการแต่ละประเภทช่วยให้เห็นบทบาทและลักษณะเฉพาะของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มได้อย่างชัดเจน ดังนี้

1. ร้านอาหารจานด่วน (Fast Food)

ร้านอาหารจานด่วนเป็นสถานประกอบการที่มุ่งเน้นความรวดเร็วในการเตรียมและให้บริการอาหาร เมนูมักเป็นอาหารที่มีขั้นตอนการผลิตมาตรฐาน สามารถเสิร์ฟได้ในเวลาสั้น และมีราคาที่เข้าถึงได้ง่าย รูปแบบการบริการส่วนใหญ่อยู่ในลักษณะบริการตนเองหรือกึ่งบริการตนเอง เหมาะสำหรับผู้บริโภคที่ต้องการความสะดวกและประหยัดเวลา ตัวอย่างร้านอาหารจานด่วนระดับนานาชาติที่ชัดเจนคือ ร้าน McDonald's



รูปที่ 3 ร้านฟาสต์ฟู้ด
(ที่มา: www.shutterstock.com)

2. ร้านอาหารตามสั่งหรือร้านอาหารกึ่งเป็นทางการ (Casual Dining)

ร้านอาหารตามสั่งหรือร้านอาหารกึ่งเป็นทางการเป็นสถานประกอบการที่ให้บริการอาหารแบบเต็มรูปแบบ มีพนักงานรับออเดอร์และเสิร์ฟอาหารที่โต๊ะ บรรยากาศโดยรวมผ่อนคลาย ไม่เป็นทางการมากนัก ราคาอยู่ในระดับปานกลาง และมีเมนูให้เลือกหลากหลายเหมาะสำหรับการรับประทานอาหารร่วมกับครอบครัวหรือกลุ่มเพื่อน ตัวอย่างในต่างประเทศ เช่น The Cheesecake Factory และตัวอย่างในประเทศไทย เช่น MK Restaurants ซึ่งเป็นร้านอาหารที่ผสมผสานการบริการเต็มรูปแบบกับบรรยากาศเป็นกันเอง

3. ร้านอาหารระดับหรู (Fine Dining)

ร้านอาหารระดับหรูเป็นสถานประกอบการที่เน้นประสบการณ์การรับประทานอาหารในระดับสูง ทั้งด้านคุณภาพวัตถุดิบ เทคนิคการปรุง การจัดจาน และมาตรฐานการบริการ บรรยากาศภายในร้านมีความหรูหรา เป็นทางการ และราคาค่อนข้างสูง ร้านอาหารประเภทนี้มักมีเชฟที่มีชื่อเสียงหรือได้รับการยอมรับในระดับสากล ตัวอย่างร้านอาหารระดับโลก ได้แก่ Le Bernardin ส่วนในประเทศไทย ตัวอย่างที่ชัดเจนคือ ฤดู (Le Du) ร้านอาหารไทยโมเดิร์นที่ได้รับอันดับ 1 ใน Asia's 50 Best Restaurants 2023

4. ร้านอาหารบุฟเฟต์ (Buffet Restaurant)

ร้านอาหารบุฟเฟต์เป็นสถานประกอบการที่ให้ลูกค้าเลือกตักอาหารได้ไม่จำกัดภายในราคาที่กำหนด จุดเด่นอยู่ที่ความหลากหลายของอาหารและความคุ้มค่า ร้านอาหารประเภทนี้เหมาะสำหรับกลุ่มลูกค้าขนาดใหญ่หรือผู้ที่ต้องการเลือกอาหารได้ตามความต้องการ ตัวอย่างในต่างประเทศ เช่น Caesars Buffet และในประเทศไทย เช่น Copper Beyond Buffet ซึ่งได้รับความนิยมจากคุณภาพอาหารและการจัดการที่เป็นระบบ

5. ร้านอาหารนานาชาติ (International Cuisine Restaurant)

ร้านอาหารนานาชาติเป็นสถานประกอบการที่เน้นการนำเสนออาหารจากประเทศหรือวัฒนธรรมต่างๆ ทั่วโลก เช่น อาหารญี่ปุ่น อาหารอิตาลี หรืออาหารจีน ร้านอาหารประเภทนี้ช่วยสะท้อนความหลากหลายทางวัฒนธรรมอาหารและตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มองหาประสบการณ์ใหม่ เช่น Blue Elephant ซึ่งนำเสนออาหารไทยในรูปแบบสากลควบคู่กับมาตรฐานการบริการระดับนานาชาติ



รูปที่ 4 ร้านอาหารญี่ปุ่นตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มองหาประสบการณ์ใหม่
(ที่มา: www.shutterstock.com)

6. ร้านอาหารท้องถิ่น (Local Cuisine Restaurant)

ร้านอาหารท้องถิ่นเป็นสถานประกอบการที่เน้นการนำเสนออาหารพื้นบ้านหรืออาหารประจำถิ่นของพื้นที่นั้นๆ มีบทบาทในการสะท้อนอัตลักษณ์ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของชุมชน ตัวอย่างร้านอาหารท้องถิ่นในต่างประเทศ ได้แก่ Din Tai Fung (ต๊น ไท ฟง) คือ ร้านอาหาร

จีนสโตร์ได้ขึ้นระดับโลกที่โด่งดังที่สุดจากเมนูเสี่ยวหลงเปา ซาลาเปาไส้หมูที่สอดไส้ด้วยน้ำซุปร่มชุ่มชื้น และในประเทศไทย เช่น คริวอัปสร เป็นร้านอาหารไทยโบราณที่มีชื่อเสียงโด่งดังจากรสชาติเข้มข้น จัดจ้านถึงเครื่องแบบไทยแท้และสูตรชาววัง

7. ร้านอาหารเดลิเวอรี่หรือคลาวด์เรสเตอร์รองต์ (Cloud Restaurant)

ร้านอาหารเดลิเวอรี่หรือคลาวด์เรสเตอร์รองต์เป็นรูปแบบธุรกิจอาหารที่ไม่มีพื้นที่ให้บริการลูกค้าในร้านโดยตรง แต่เน้นการรับออเดอร์ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์และจัดส่งอาหารถึงลูกค้า รูปแบบนี้ช่วยลดต้นทุนด้านสถานที่และตอบโต้ภัยพิบัติกรรมผู้บริโภคยุคดิจิทัล ตัวอย่างเช่น Rebel Foods คือบริษัทร้านอาหารออนไลน์จากอินเดียที่เป็นเจ้าของเครือข่าย Cloud Kitchens หรือครัวกลางสำหรับจัดส่งอาหารที่ใหญ่ที่สุดในโลก

8. ร้านกาแฟ (Café)

ร้านกาแฟเป็นสถานประกอบการที่ให้บริการเครื่องดื่มเป็นหลัก โดยเฉพาะกาแฟ ชา และเครื่องดื่มพิเศษต่างๆ มักมีอาหารว่างหรือเบเกอรี่เสริม บรรยากาศของร้านเน้นความผ่อนคลาย เหมาะสำหรับการพักผ่อน การทำงาน หรือการพบปะสังสรรค์ ตัวอย่างเช่น ลลิตา คาเฟ่ (Lalitta Café) คือคาเฟ่และร้านอาหารขนาดใหญ่ในจังหวัดเชียงรายที่โดดเด่นด้วยการจำลองบรรยากาศป่าหิมพานต์

1.7 โครงสร้างตำแหน่งงานและหน้าที่ในสายงานอาหารและเครื่องดื่ม

โครงสร้างตำแหน่งงานและหน้าที่ในสายงานอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage Organization and Responsibilities) งานอาหารและเครื่องดื่ม (Food & Beverage: F&B) เป็น ระบบงานบริการ ที่ประกอบด้วยหลายหน่วยย่อยทำงานประสานกัน ตั้งแต่การวางแผนเมนู การจัดซื้อวัตถุดิบ การผลิตอาหารและเครื่องดื่ม การบริการหน้าร้าน ไปจนถึงการควบคุมต้นทุน สุขอนามัย และประสบการณ์ลูกค้า โดยโครงสร้างตำแหน่งงานจัดเป็น 6 สายหลัก ได้แก่

1. สายงานบริหารอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Management)

1.1 ผู้อำนวยการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Director of F&B/F&B Director) ทำหน้าที่กำหนดทิศทางการภาพรวมของฝ่าย F&B ทั้งหมด วางแผนยอดขาย กำไร มาตรฐานบริการ และกลยุทธ์การแข่งขันของห้องอาหาร บาร์ รूमเซอรัวีส และจัดเลี้ยง รวมถึงกำกับงบประมาณ การบริหารบุคลากร การอนุมัติเมนูและราคา และติดตามตัวชี้วัดสำคัญ เช่น ยอดขายต่อหัว (Average Check) ต้นทุนอาหาร (Food Cost) ต้นทุนเครื่องดื่ม (Beverage Cost) ค่าแรง (Labor Cost) คะแนนความพึงพอใจลูกค้า และผลตรวจสอบภายใน

1.2 ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Manager) รับนโยบายจากผู้บริหาร แล้วแปลงเป็นแผนปฏิบัติการรายวันหรือรายเดือน ดูแลการปฏิบัติงานของหัวหน้าหน่วยต่างๆ ให้เป็นไปตามมาตรฐาน (SOP) จัดตารางพนักงาน ควบคุมคุณภาพบริการ แก้ปัญหาเฉพาะหน้า (Complaint Handling) ประสานงานกับครัว บาร์ แม่บ้าน และการตลาด รวมถึงวิเคราะห์ผลประกอบการเพื่อปรับปรุงยอดขายและต้นทุน

1.3 ผู้ช่วยผู้จัดการอาหารและเครื่องดื่ม (Assistant F&B Manager) สนับสนุน F&B Manager ในงานตรวจความพร้อมก่อนเปิดบริการ (Pre-opening Checklist) ตรวจมาตรฐานการบริการ ความสะอาด การแต่งกาย การจัดอุปกรณ์ และช่วยควบคุมการดำเนินงานช่วงเวลาหนาแน่น (Peak Hour) รวมถึงดูแลการฝึกอบรมพนักงานใหม่และติดตามการปฏิบัติตามมาตรฐาน

1.4 ผู้จัดการหน่วยบริการ (Outlet Manager/Restaurant Manager/Bar Manager) เป็นผู้จัดการหน่วยปฏิบัติ เช่น ห้องอาหาร 1 แห่งหรือบาร์ 1 จุด รับผิดชอบยอดขาย คุณภาพบริการ ตารางคน สต็อกเบื้องต้น และประสิทธิภาพลูกค้าในพื้นที่นั้นโดยตรง ดูแลการจองโต๊ะ การหมุนเวียนโต๊ะ (Table Turnover) การดูแลลูกค้าประจำ (VIP/Regular) และการทำงานร่วมกับครัวให้เสิร์ฟได้ตรงเวลาและถูกต้อง

2. สายงานบริการหน้าบ้าน (Front of House: Service Team)

2.1 หัวหน้าห้องอาหาร/หัวหน้ากะ (Restaurant Supervisor/Shift Leader) ควบคุมการทำงานรายกะ จัดตำแหน่งพนักงานในโซนต่างๆ ตรวจความพร้อมพื้นที่บริการ (Floor Setup) ตรวจความครบถ้วนของอุปกรณ์ (Cutlery/Glassware/Condiments) ช่วยแก้ปัญหาหน้างาน รับข้อร้องเรียนเบื้องต้น และรายงานผลกะให้ผู้จัดการหน่วยบริการ

2.2 กัปตัน (Captain/Station Captain) ดูแลสถานบริการ หรือโซนโต๊ะที่กำหนด รับผิดชอบมาตรฐานการบริการในโซน คุมจังหวะการเสิร์ฟ ตรวจสอบความถูกต้องของออร์เดอร์ ประสานงานกับครัวและบาร์ และช่วยยกระดับประสบการณ์ลูกค้าด้วยการแนะนำเมนูและการขายเพิ่ม (Upselling/Cross-selling)

2.3 พนักงานเสิร์ฟ/พนักงานบริการ (Waiter/Waitress/Service Attendant) ทำหน้าที่รับลูกค้า แนะนำเมนู รับออร์เดอร์ เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มตามลำดับบริการ (Sequence of Service) ดูแลความสะอาดโต๊ะ เต็มน้ำ และจัดเตรียมอุปกรณ์ และติดตามความพึงพอใจตลอดมื้ออาหาร พร้อมบันทึกข้อเสนอแนะหรือปัญหาจากลูกค้าเพื่อส่งต่อหัวหน้ากะ



รูปที่ 5 พนักงานเสิร์ฟ
(ที่มา: www.shutterstock.com)

2.4 บัสบอย/ผู้ช่วยบริการ (Busser/Server Assistant) สนับสนุนพนักงานเสิร์ฟ ในการเก็บจาน เปลี่ยนจาน เต็มน้ำ จัดเตรียมโต๊ะ (Reset Table) ขนย้ายอุปกรณ์ ลดเวลารอของลูกค้า และช่วยให้การหมุนเวียนโต๊ะรวดเร็วขึ้น

2.5 แคชเชียร์/แคชเชียร์ห้องอาหาร (Cashier) ออกบิล ตรวจสอบความถูกต้องของรายการ รับชำระเงิน ดูแลการปิดยอดรายวัน และประสานงานส่วนลดหรือโปรโมชั่นตามนโยบาย พร้อมดูแลเอกสารการเงินที่เกี่ยวข้องของหน่วยบริการ

2.6 พนักงานต้อนรับห้องอาหาร (Host/Hostess) ดูแลการจองโต๊ะ (Reservation) การจัดคิว การพาลูกค้านั่งโต๊ะ และการบริหารผังโต๊ะ เพื่อให้การหมุนเวียนโต๊ะเหมาะสม รวม

ถึงดูแลภาพลักษณ์แรกพบ และประสานงานลูกค้า VIP หรือกรู๊ปทัวร์

2.7 รুমเซอร์วิส/อินรูมไดนิง (Room Service/In-Room Dining Attendant) รับ
ออเดอร์จากห้องพัก ตรวจสอบความถูกต้องของเมนูและเวลาจัดส่ง ประสานครัวและบาร์ จัด
เตรียมถาดและรถเข็น ส่งอาหารตามมาตรฐานเวลาและมารยาทบริการในห้องพัก รวมถึง
เก็บภาชนะกลับอย่างเป็นระบบ



รูปที่ 6 รุมเซอร์วิส
(ที่มา: www.shutterstock.com)

3. สายงานครัว (Back of House: Kitchen Brigade)

3.1 หัวหน้าเชฟ (Executive Chef) กำหนดมาตรฐานอาหารและภาพรวมการผลิต
อาหารทั้งหมด วางแผนเมนูร่วมกับฝ่ายบริหาร ควบคุมคุณภาพรสชาติและหน้าตาอาหาร
(Food Quality & Presentation) บริหารทีมครัว การฝึกอบรม ความปลอดภัยอาหาร (Food
Safety) และการควบคุมต้นทุนวัตถุดิบร่วมกับสโตร์และจัดซื้อ



รูปที่ 6 หัวหน้าเชฟ (Executive Chef)
(ที่มา: www.shutterstock.com)

3.2 รองหัวหน้าเชฟ (Sous Chef) ควบคุมการทำงานครัวประจำวัน ดูแลการเตรียมของ การผลิตช่วงบริการจริง คุมมาตรฐานของอาหาร ความสะอาด และเวลาออกอาหาร รวมถึงจัดตารางคนครัวและแก้ปัญหาเมื่อเกิดความผิดพลาดในการผลิต

3.3 หัวหน้าครัวประจำแผนก (Chef de Partie: CDP) รับผิดชอบสถานีครัว เช่น ครัวร้อน (Hot Kitchen) ครัวเย็น (Cold Kitchen) ปิ้งย่าง (Grill) ซอส (Sauce) หรือขนม (Pastry) คุมคุณภาพและปริมาณการผลิตในสถานีนั้นๆ และสอนงานลูกทีมในสถานี

3.4 ผู้ช่วยหัวหน้าครัว/เดมิเชฟ (Demi Chef de Partie) ช่วย CDP ดูแลงานย่อยในสถานี เช่น การเตรียมวัตถุดิบ การจัดสต็อกสถานี การควบคุมคุณภาพเบื้องต้น และรับช่วงงานในเวลาที่หัวหน้าสถานีไม่อยู่

3.5 กู้ก (Commis Chef) ปฏิบัติงานเตรียมวัตถุดิบ ทำอาหารตามสูตรมาตรฐาน (Standard Recipe) จัดเตรียมเครื่องปรุง ดูแลความสะอาดพื้นที่และอุปกรณ์ ชั่งตวงวัดให้ถูกต้อง และทำงานตามคำสั่งของหัวหน้าสถานี

3.6 ครัวจัดเลี้ยง (Banquet Kitchen Team) โครงสร้างคล้ายครัวหลัก แต่เน้นการผลิตปริมาณมาก วางแผนล่วงหน้า จัดลำดับการออกอาหารเป็นชุด และบริหารความพร้อมของอุปกรณ์และพื้นที่เพื่อรองรับงานเลี้ยงขนาดใหญ่

4. สายงานบาร์และเครื่องดื่ม (Bar & Beverage)

4.1 ผู้จัดการบาร์ (Bar Manager) บริหารภาพรวมเครื่องดื่ม เมนูบาร์ การกำหนดราคา การควบคุมสต็อกแอลกอฮอล์ การจัดการต้นทุนเครื่องดื่ม การพัฒนาซิกเนเจอร์ดริงก์ และการสร้างประสบการณ์และบรรยากาศของบาร์ รวมถึงดูแลการปฏิบัติตามกฎหมายและความรับผิดชอบในการเสิร์ฟแอลกอฮอล์

4.2 หัวหน้าบาร์ (Head Bartender/Bar Supervisor) คุมการทำงานหน้าบาร์ในแต่ละกะ ตรวจสอบภาพและความสม่ำเสมอของเครื่องดื่ม จัดการการเตรียมของ ควบคุมความสะอาดและการใช้อุปกรณ์ และช่วยฝึกฝนเทคนิคการผสมเครื่องดื่มให้ทีม

4.3 บาร์เทนเดอร์ (Bartender) ผสมเครื่องดื่มตามสูตรมาตรฐาน แนะนำเครื่องดื่มให้เหมาะกับลูกค้า ดูแลความรวดเร็วและความถูกต้องของออร์เดอร์ ควบคุมปริมาณการรินเพื่อให้ต้นทุนคงที่ และรักษามาตรฐานความสะอาดของบาร์



รูปที่ 8 บาร์เทนเดอร์ (Bartender)
(ที่มา: www.shutterstock.com)

4.4 บาริสต้า (Barista) ชงเครื่องดื่มไม่มีแอลกอฮอล์ รับผิดชอบกาแฟ ชา และเครื่องดื่มพิเศษ ดูแลคุณภาพเมล็ดกาแฟ การสกัด มาตรฐานรสชาติและอุณหภูมิ และความสวยงามของการนำเสนอ รวมถึงการดูแลเครื่องชงและสุขอนามัยในจุดบริการ

5. สายงานจัดเลี้ยงและบริการนอกสถานที่ (Banquet, Catering & Event Service)

5.1 ผู้จัดการจัดเลี้ยง (Banquet Manager) บริหารงานเลี้ยงและงานประชุมทั้งหมด ประสานฝ่ายขายและอีเวนต์ วางแผนรูปแบบบริการ กำหนดกำลังคนและอุปกรณ์ คຸມลำดับพิธีการ และแก้ปัญหาหน้างานเพื่อให้บริการราบรื่น

5.2 หัวหน้ากะจัดเลี้ยง/หัวหน้าพนักงานจัดเลี้ยง (Banquet Supervisor/Captain) คຸมทีมบริการในห้องจัดเลี้ยง จัดไลน์บุฟเฟต์ จัดโต๊ะตามผัง ดูแลความพร้อมของจุดเสิร์ฟ และควบคุมเวลาเสิร์ฟแต่ละคอร์ส รวมถึงประสานกับครัวจัดเลี้ยงอย่างใกล้ชิด

5.3 พนักงานจัดเลี้ยง (Banquet Waiter/Service Staff) จัดเตรียมสถานที่ เสิร์ฟอาหาร/เครื่องดื่มตามรูปแบบงาน ดูแลความสะอาดและความเรียบร้อยของห้องจัดเลี้ยง และปฏิบัติตามมาตรฐานมารยาทและความปลอดภัยในงานที่มีผู้เข้าร่วมจำนวนมาก

6. สายงานสนับสนุน ควบคุมคุณภาพ และหลังบ้าน (Support & Control)

6.1 แผนกสโตร์/คลังสินค้า (Storekeeper/Store & Receiving) รับสินค้า ตรวจสอบคุณภาพและปริมาณ เทียบเอกสารสั่งซื้อ จัดเก็บตามหลัก FIFO/FEFO ควบคุมอุณหภูมิ และพื้นที่จัดเก็บ (Dry/Chiller/Freezer) เบิกจ่ายวัตถุดิบให้ครัวและบาร์ และทำรายงานสต็อกประจำวัน/เดือน

6.2 จัดซื้อ (Purchasing) คัดเลือกซัพพลายเออร์ เปรียบเทียบราคาและคุณภาพ เຈຈາต่อรองเงื่อนโซ สร้างความต่อเนื่องของวัตถุดิบ และร่วมกับเชฟในการกำหนดสเปกสินค้าให้ตรงมาตรฐานและควบคุมต้นทุน

6.3 สจ๊วต/ล้างจานและดูแลอุปกรณ์ (Stewarding Team) ดูแลความสะอาดภาชนะ เครื่องครัว พื้นที่หลังบ้าน การจัดการขยะ และการสุขาภิบาลในครัว (Sanitation) รวมถึงการบำรุงรักษาอุปกรณ์บางประเภท เพื่อให้ครัวและห้องอาหารมีอุปกรณ์พร้อมใช้งานตลอดเวลา

6.4 ควบคุมต้นทุนอาหารและเครื่องดื่ม (F&B Cost Controller) ติดตามต้นทุนอาหาร/เครื่องดื่ม ตรวจสอบสูตรมาตรฐาน (Standard Recipe & Portion Control) วิเคราะห์การสูญเสีย ตรวจสอบสต็อก และทำรายงานต้นทุนเพื่อเสนอแนวทางลดต้นทุนโดยไม่กระทบคุณภาพ พร้อมสนับสนุนการตั้งราคาขายให้เหมาะสม

6.5 สุขอนามัยและความปลอดภัยอาหาร (Hygiene/Food Safety Officer) กำกับมาตรฐานสุขาภิบาลส่วนบุคคล การล้างมือ การป้องกันการปนเปื้อน การควบคุมอุณหภูมิอาหาร การทำความสะอาดพื้นที่ และการบันทึกตามระบบที่สถานประกอบการกำหนด เพื่อให้สอดคล้องกฎหมายและมาตรฐานความปลอดภัย

1.8 ลักษณะอาชีพและคุณสมบัติของบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม

งานอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการเป็นงานที่ต้องพินิจความเป็นมาตรฐานของกระบวนการทำงานเข้ากับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เพราะผลลัพธ์ไม่ได้จบเพียงการเสิร์ฟอาหาร แต่ครอบคลุมความปลอดภัย คุณภาพ ความคุ้มค่า ความประทับใจ และภาพลักษณ์ของสถานประกอบการ ดังนั้นบุคลากรในสายงานนี้จึงควรเข้าใจลักษณะอาชีพของตนเองอย่างชัดเจน และพัฒนาคุณสมบัติให้สอดคล้องกับมาตรฐานบริการสมัยใหม่

1.8.1 ลักษณะอาชีพของงานอาหารและเครื่องดื่ม มีดังนี้

1. งานนี้เป็นอาชีพที่ขับเคลื่อนด้วยมาตรฐานการปฏิบัติงาน บุคลากรต้องทำงานตามขั้นตอนที่กำหนดอย่างสม่ำเสมอ เช่น การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดบริการ การควบคุมคุณภาพและอุณหภูมิอาหาร การจัดการสุขอนามัย การป้องกันการปนเปื้อน และการดูแลสารก่อภูมิแพ้ เพื่อให้บริการมีความคงที่ ไม่ว่าผู้ปฏิบัติงานจะเปลี่ยนกะหรือเปลี่ยนคนก็ตาม

2. งานนี้เป็นอาชีพที่ใช้ทักษะการสื่อสารและการบริหารอารมณ์สูง บุคลากรต้องสามารถสื่อสารอย่างสุภาพชัดเจน รับฟังความต้องการ จับประเด็นข้อจำกัดของลูกค้า และตอบสนองด้วยท่าทีมืออาชีพในสถานการณ์หลากหลาย รวมถึงการจัดการอารมณ์ของตนเองเมื่อเผชิญความเร่งด่วนหรือข้อร้องเรียน โดยยังคงมาตรฐานการบริการและความเคารพต่อผู้รับบริการ

3. งานอาหารและเครื่องดื่มเป็นงานที่พึ่งพาการทำงานเป็นทีม ความสัมพันธ์ระหว่างหน้าบ้านและหลังบ้านเชื่อมต่อกันตลอดเวลา ตั้งแต่การรับออเดอร์ การส่งครัว การประสานเวลาเสิร์ฟ การตรวจความถูกต้องของงาน การจัดส่งเครื่องดื่ม จนถึงการเก็บโต๊ะและปิดรอบบริการ ความคลาดเคลื่อนเพียงจุดเดียวสามารถกระทบประสบการณ์ของลูกค้าทั้งมือได้

4. งานอาหารและเครื่องดื่มเป็นอาชีพที่มีจังหวะการทำงานชัดเจนและกดดันสูง โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน เช่น มื้อกลางวัน มื้อค่ำ หรือช่วงจัดเลี้ยง บุคลากรต้องยืนและเดินเป็นเวลานาน จัดการหลายโต๊ะพร้อมกัน ทำงานภายใต้เวลาจำกัด และต้องรักษาความถูกต้องกับความสุภาพไปพร้อมกัน

5. งานอาหารและเครื่องดื่มเป็นอาชีพที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและข้อกำหนดตามกฎหมาย มีความเสี่ยงเรื่องอาหารไม่ปลอดภัย การแพ้อาหาร อุบัติเหตุจากความร้อนของมีคม หรือสารเคมีทำความสะอาด จึงต้องปฏิบัติตามหลักสุขาภิบาลและข้อกำหนดของผู้สัมผัสอาหาร รวมถึงข้อกำหนดเฉพาะของสถานประกอบการบางประเภท เช่น การจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

6. งานนี้มีเส้นทางอาชีพและความเชี่ยวชาญที่ต่อยอดได้ชัดเจน สามารถเติบโตจากระดับปฏิบัติการสู่หัวหน้างาน ผู้ช่วยผู้จัดการ ผู้จัดการ ไปจนถึงผู้บริหาร อีกทั้งยังต่อยอดสู่สายเฉพาะทาง เช่น งานบาร์ งานกาแฟ งานไวน์ งานจัดเลี้ยง งานควบคุมคุณภาพ และงานวางระบบมาตรฐานบริการ

1.8.2 คุณสมบัติของบุคลากรด้านอาหารและเครื่องดื่ม

1. ด้านความรู้ บุคลากรควรมีความรู้เรื่องอาหารและเครื่องดื่มอย่างเป็นระบบ ได้แก่ ความเข้าใจเมนู วัตถุดิบ วิธีปรุง รสชาติ จุดเด่นของรายการอาหาร ขนาดเสิร์ฟ และการแนะนำการจับคู่เมนูกับเครื่องดื่ม เพื่อให้บริการได้อย่างมั่นใจและสร้างความเชื่อถือแก่ลูกค้า ควรมีความรู้โภชนาการพื้นฐานและสารก่อภูมิแพ้ สามารถสอบถามข้อจำกัดการบริโภคอย่างเหมาะสม และป้องกันการปนเปื้อนที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัย นอกจากนี้ต้องมีความรู้ด้านสุขอนามัยและความปลอดภัยอาหาร เช่น การล้างมือ การเก็บรักษาอาหาร การควบคุมอุณหภูมิ การทำความสะอาด การจัดการขยะ และการปฏิบัติที่ลดความเสี่ยงจากอาหารไม่ปลอดภัย รวมถึงความรู้ด้านมารยาทการบริการและพิธีการบนโต๊ะอาหารตามบริบทการให้บริการ และความรู้ด้านระบบงาน เช่น การใช้ระบบรับออเดอร์หรือระบบขาย การเปิดปิดกะ การประสานงานครัวและบาร์ การตรวจบิล และการบันทึกเหตุการณ์หรือข้อร้องเรียน

2. ด้านทักษะ บุคลากรควรมีทักษะการสื่อสารบริการที่ชัดเจน สามารถอธิบายเมนูให้เข้าใจง่าย ตั้งคำถามเพื่อยืนยันความต้องการ และสื่อสารข้อจำกัดสำคัญ เช่น ระดับความเผ็ด การแพ้อาหาร หรือเวลาจำกัดได้อย่างรอบคอบ ควรมีทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการกู้สถานการณ์บริการ เมื่อลูกค้าไม่พอใจหรือเกิดความผิดพลาดต้องจัดการอย่างเป็น

ขั้นตอน ตั้งแต่การรับฟัง การขอโทษอย่างเหมาะสม การเสนอทางเลือก การประสานหัวหน้างาน และการติดตามผลหลังแก้ไข ทักษะการขายแบบมืออาชีพก็สำคัญ โดยแนะนำเมนูหรือเครื่องดื่มเพิ่มเติมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการจริงของลูกค้า ไม่ทำให้รู้สึกถูกกดดัน พร้อมทั้งต้องมีทักษะบริหารเวลาเพื่อดูแลหลายโต๊ะได้อย่างมีลำดับ มีความละเอียดรอบคอบในการตรวจสอบความสะอาด ความครบถ้วนของอุปกรณ์ ความถูกต้องของออเดอร์ และมีทักษะการทำงานเป็นทีมและการประสานงานเพื่อลดความผิดพลาด ทักษะด้านภาษาและความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรมในระดับที่นำไปใช้จริง โดยเฉพาะการสื่อสารภาษาอังกฤษพื้นฐานและการตระหนักถึงความคาดหวังที่ต่างกันของลูกค้าหลากหลายกลุ่ม

3. ด้านเจตคติและความเป็นมืออาชีพ บุคลากรควรมีจิตบริการที่มุ่งให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่ดีและปลอดภัย มีความซื่อสัตย์และรับผิดชอบ เพราะงานเกี่ยวข้องกับเงินสด สติ๊ก และความไว้วางใจขององค์กร ต้องมีวินัยในการทำงาน เช่น ความตรงต่อเวลา การแต่งกายเรียบร้อย การรักษากฎระเบียบ และการปฏิบัติตามมาตรฐานสุขอนามัยอย่างสม่ำเสมอ ควรมีความอดทนและจัดการความเครียดได้ เพราะงานมีความเร่งด่วนและแรงกดดันสูง รวมถึงมีความพร้อมเรียนรู้สิ่งใหม่ อัปเดตเมนู เทรนด์บริการ เทคโนโลยี และมาตรฐานความปลอดภัยอย่างต่อเนื่อง คุณสมบัติเฉพาะตามสายงาน บุคลากรสายหน้าบ้านควรมีความโดดเด่นด้านการสื่อสาร การสังเกตสถานการณ์ การบริหารหลายโต๊ะ และการดูแลประสบการณ์ลูกค้าแบบต่อเนื่อง สายบาร์หรือเครื่องดื่มควรเด่น

1.9 องค์ประกอบสู่ความเป็นเลิศในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม

องค์ประกอบสู่ความเป็นเลิศในการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ความเป็นเลิศในการบริการอาหารและเครื่องดื่มไม่ได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว หากแต่เป็นผลรวมขององค์ประกอบหลายด้านที่ทำงานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่คุณภาพอาหาร บุคลากร กระบวนการทำงาน ไปจนถึงประสบการณ์ที่ผู้รับบริการได้รับตลอดการให้บริการ องค์ประกอบสำคัญที่นำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการอาหารและเครื่องดื่มมีดังนี้

อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ

Food and Beverage of the Service Business

หนังสือวิชา อาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ รหัสวิชา 20700-1007 ถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านอาหารและเครื่องดื่มในอุตสาหกรรมบริการอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่แนวคิดพื้นฐาน หลักโภชนาการ รูปแบบการบริการ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เชื่อมโยงทฤษฎีกับการประยุกต์ใช้ในการทำงานจริงอย่างเหมาะสม มุ่งพัฒนาสมรรถนะการคิดวิเคราะห์ และการปฏิบัติงานตามหลักวิชาการ ควบคุมมาตรฐานคุณภาพ สุขอนามัย และความปลอดภัยในงานบริการ เหมาะสำหรับผู้เรียน ครูผู้สอน และผู้สนใจด้านอาหารและเครื่องดื่มในธุรกิจบริการ

ประวัติผู้เขียน

รักพงษ์ ขอลือ



ประวัติการศึกษา

- ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและการโรงแรม และปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ปริญญาโท ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยวและโรงแรม มหาวิทยาลัยพะเยา และปริญญาโท ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ประวัติการทำงาน

- 2567 - ปัจจุบัน ครู วิทยฐานะ ครูชำนาญการ สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยอาชีวศึกษาภูเก็ต
- 2566 – 2567 ครู วิทยฐานะ ครูชำนาญการ สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการบางนา
- 2562 – 2566 ครู สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการบางนา
- 2560 – 2562 ครูผู้ช่วย สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยพณิชยการบางนา
- 2557 – 2560 ครูพิเศษสอน สาขาวิชาการโรงแรม วิทยาลัยเทคนิคระนอง

ผลงาน

- ผ่านการรับรองมาตรฐานมัคคุเทศก์ ระดับมาตรฐาน (Bronze Level) กรมการท่องเที่ยว
- ผ่านการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 3 อาชีพมัคคุเทศก์ทั่วไป สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
- ผ่านการรับรองคุณวุฒิวิชาชีพระดับ 4 อาชีพนักเล่าเรื่องท้องถิ่น สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ
- Excellent Teacher 4.0 สาขาวิชาการโรงแรม ประจำปีพุทธศักราช 2563 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
- ครูดีศรีอาชีวศึกษา สาขาวิชาการโรงแรม ประจำปีพุทธศักราช 2564 สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา
- หนังสือ อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและการบริการ ซีเอ็ดยูเคชั่น

printed with
SoyInk

หนังสือ	1 สี	จำนวน	252	หน้า
	2 สี	จำนวน		หน้า
	4 สี	จำนวน		หน้า
	กระดาษ			
ความหนา	ปอนด์			
	กระดาษปก	230	แกรม	
	กระดาษเนื้อใน	70	แกรม	



www.se-ed.com



sbc.fans



SE-ED Publisher

พร้อมจำหน่ายในรูปแบบ

- ☒ e-book (PDF) ☐ audiobooks
- ☐ e-book (EPUB) ☐ audio CD / MP3
- ☒ ปกอ่อน ☐ LARGE PRINT (ตัวอักษรขนาดใหญ่)

ISBN 978-616-08-5696-1



9 786160 856961

98 บาท

คู่มือเรียน-สอน/อาชีวศึกษา-
ประเภทวิชาอุตสาหกรรมท่องเที่ยว
สาขาวิชาการโรงแรม