

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- ดวงใจ วิสกุล, มารศรี ผลาชีวะ, สุภาพ เตชะรินทร์, สรชัย พิศาลบุตร. สถิติธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- ธงชัย สันติวงษ์. การตลาดสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพมหานคร : เอเชียเพรส, 2525.
- \_\_\_\_\_. พฤติกรรมผู้บริโภค. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2517.
- \_\_\_\_\_. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : บริษัทวิเคราะห์ธุรกิจและการจัดการ จำกัด, ม.ปป.
- นราศรี ไวนิชกุล. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- ประชุม สุวดี. การวิเคราะห์เชิงสถิติ. เล่ม 1. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์อักษรประเสริฐ, 2527.
- ปรีชา แดงโรจน์. การโรงแรม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, 2525.
- พิศมัย ปโชติการ. งานบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท ศึกษาพร จำกัด, 2527.
- มณู วงศ์นารี. บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้บังคับบัญชาในการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : นภาพัฒนาการพิมพ์, 2522.
- มณู แสงหิรัญ. หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2523.
- วุฒิชัย จานงค์. การจัดการบุคคลของบริษัทระหว่างประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ โอเดียนสโตร์, 2527.
- ส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, องค์การ. สัมมนาว่าด้วยการจัดการโรงแรม. ครั้งที่ 1 ณ ศาลาสันติธรรม ระหว่างวันที่ 26 - 28 มีนาคม 2511. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์บำรุงนุกุลกิจ, 2511.

- ส่งเสริมการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, องค์การ. "วิชาการและประสบการณ์เกี่ยวกับโรงแรม"  
ในเอกสารประกอบสัมมนาว่าด้วยการจัดการโรงแรม. ณ ศาลาสันติธรรม 26 - 28  
 มีนาคม 2511. กรุงเทพมหานคร : (มทป) (มปป).
- สมชาย หิรัญกิจ, พ.อ. ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. คำบรรยายในการประชุมพัฒนา  
 การท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 14 มกราคม 2524. จุลสารการ  
ท่องเที่ยว. ธันวาคม 2524.
- สมนึก สิงห์แพทย์. การบรรยายวิชาการธุรกิจโรงแรม. เล่มที่หนึ่ง ภาคที่ 1. กรุงเทพมหานคร :  
 โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย, 2521.
- สมาน รังสิโยกฤษณ์. ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สวัสดิการ  
 สำนักงาน ก.พ., 2522.
- สมบูรณ์ ศรีสุพรรณศิริ. การจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,  
 2525.
- เสนาะ ตีเขาว. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
 2525.
- อนันต์ ศรีโสภณ. สถิติเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช, 2525.

### วิทยานิพนธ์

- พรเพ็ญ จักซ์ตรีมงคล. "ความต้องการและวิธีการแสวงหาบุคลากรในอุตสาหกรรมโรงแรมของ  
 กรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริณายมหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- วรกัญญา นวรัตน์, ม.ล. "การลงทุนในอุตสาหกรรมโรงแรมในประเทศไทย." วิทยานิพนธ์มหา-  
 บัณฑิต แผนกวิชาการบัญชี บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2520.
- ศุภสิทธิ์ ศรีสาครักษ์. "การศึกษาแนวโน้มของการประยุกต์ใช้แนวความคิดทางการตลาดใน  
 ธุรกิจโรงแรม." วิทยานิพนธ์ปริณายมหาบัณฑิต ภาควิชาการตลาด บัณฑิตวิทยาลัย  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- สุดา มัตตัญญกุล. "การศึกษาอัตราค่าจ้างและสวัสดิการของพนักงานธุรกิจโรงแรมชั้นพิเศษใน  
 เขตกรุงเทพมหานคร." วิทยานิพนธ์ปริณายมหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์ บัณฑิต  
 วิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.

อนุวัตร โกศล. "การวิเคราะห์ทางการเงินของโรงแรมชั้นนำในประเทศไทย โดยเปรียบเทียบ  
โรงแรมที่ลงทุนโดยคนไทยกับโรงแรมที่มีชาวต่างประเทศร่วมลงทุนด้วย." วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการธนาคารและการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์-  
มหาวิทยาลัย, 2523.

อิงอร ศันพันธ์. "ผลตอบแทนจากการลงทุนในกิจการโรงแรมชายทะเลในประเทศไทย."  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ภาควิชาการธนาคารและการเงิน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์-  
มหาวิทยาลัย, 2523.

### สัมภาษณ์

สุทธิชัย พิษเขนทรโยธิน. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมเอราวัณ. สัมภาษณ์, 13  
ธันวาคม 2528.

สมสุข ตั้งเจริญ. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมเอราวัณ. สัมภาษณ์ 13  
ธันวาคม 2528.

ปดิธาน สุภาวงศ์. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมแอมบาสซาเดอร์. สัมภาษณ์,  
14 ธันวาคม 2528.

วีระมนตรี สันติศิริ. ผู้จัดการฝ่ายจัดเลี้ยง โรงแรมเพชรซิเมนต์. สัมภาษณ์, 23 ธันวาคม  
2528.

จूरรัตน์ เอกบำรุง. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ โรงแรมอิมพีเรียล. สัมภาษณ์, 24  
ธันวาคม 2528.

รัตนา สุภรณ์สิริกุล. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมนารายณ์. สัมภาษณ์, 4  
มกราคม 2529.

ศุภชัย มั่นภักดิ์. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมตะวันนาเชอราตัน. สัมภาษณ์, 13  
มกราคม 2529.

พินิจ กฤษณะนิตย. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน.  
สัมภาษณ์, 11 มกราคม 2529.

ติลก โปษยานันท์. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมไฮแอทเซ็นทรัลพลาซ่า.  
สัมภาษณ์, 22 มกราคม 2529.

เชื้อสิงห์ สิงหเสนีย์. ผู้จัดการฝ่ายอบรม โรงแรมดุสิตธานี. สัมภาษณ์, 30 มกราคม 2529.

- ชูพงษ์ บุณนาค. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมดุสิตธานี. สัมภาษณ์ 31 มกราคม 2529.
- ทำนุ ตูจันดา. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมมณเฑียร. สัมภาษณ์, 1 กุมภาพันธ์ 2529.
- สมสกุล คงฤทธิ์. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมบางกอกพาเลซ. สัมภาษณ์, 22 กุมภาพันธ์ 2529.
- อาคม สมหวัง. ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม โรงแรมเอเชีย. สัมภาษณ์, 23 กุมภาพันธ์ 2529.

### ภาษาต่างประเทศ

#### Books

- Boella, M.J. Personnel Management in the Hotel and Catering Industry. Great Britain : Lowe & Brydone (Printers) Ltd., 1974.
- Gerald, Lattin W. Modern Hotel and Motel Management. W.M. Freeman and Co., 1968.
- Keister, Douglas C. Food and Beverage Control. USA. : Prentice - Hall Inc., Englewood Cliffs, N.J., 1977.
- Kotas, Richard. Food and Beverage Control by Richard Kotas and Bernard Davis. Scotland : Thomson Litho, Ltd., 1981.
- Levinson, Charles. Food and Beverage Operation. USA. : Prentice - Hall Inc., Englewood Cliffs, N.J., 1976.
- Magrun, J. Philip. A Manual of Staff Management in the Hotel and Catering Industry, Great Britain : Willmer Brothers Limited, Birken head, Merseyside, 1977.

#### Articles

- Bernatsky, Mathew. Food and Beverage operations. USA. : Cornell University, 1981.

Kaven, William H., Prof. Marketing Management. USA. : Cornell Summer Course, 1981.

Permut, S.E., Prof. Special issues in the Marketing of services. USA. : Yale University, 1981.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ก.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## วิวัฒนาการของโรงแรม<sup>1</sup>

### ประวัติโรงแรมในยุโรป

แนวความคิดด้านการโรงแรมในสมัยโบราณ เริ่มต้นจากความกระตือรือร้นในการเดินทางท่องเที่ยวของมนุษย์ทั้งทางบกและทางทะเล เพื่อประโยชน์ในทาง การเมือง การค้า การศาสนา เพื่อความสนุกสนานเพลิดเพลินและเพื่อการแสวงหาสุขภาพอนามัยที่ดี นอกจากนั้นแนวความคิดเรื่องการให้ไมตรีจิตมิตรภาพ ความเชื่อในเหตุผลของ "การให้และการรับ" ว่าในวันหนึ่งข้างหน้าคนแปลกหน้าจะปฏิบัติต่อเราเช่นที่เราให้เขาบ้าง อิทธิพลความเชื่อในทางศาสนา อิทธิพลความเชื่อในทางไสยศาสตร์ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความคิด ในเรื่องไมตรีจิตมิตรภาพในการให้ความเอื้อเฟื้อในด้านที่พักและอาหาร ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นของแนวความคิดเรื่องโรงแรม

วิวัฒนาการของการโรงแรมในยุโรปเข้าสู่สมัยกลางแนวความคิดต่าง ๆ ได้เปลี่ยนแปลงไปความเชื่อในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะในด้านศาสนาได้ลดน้อยลงไป และเริ่มมีแนวความคิดเรื่องธุรกิจการค้าเข้ามาแทนที่ โดยเริ่มจากการมีโรงเตี๊ยม (Inn) เกิดขึ้นสำหรับคนเดินทาง และการที่คนเดินทางเรียกร้องให้มีการทำอาหารให้กินขึ้น จึงเกิดมีการจำหน่ายอาหารขึ้นในที่พักแรม และถือเป็นแบบอย่างกันต่อ ๆ มาที่จะต้องมีการจำหน่ายอาหารในที่พักแรม

ในสมัยฟื้นฟูการคมนาคมสะดวกขึ้น ผู้คนนิยมการเดินทางมากขึ้น โดยเฉพาะพวกที่มีฐานะดีซึ่งเคยชินกับความหรูหรา และต้องการความสะดวกสบายในการเดินทาง ทำให้ต้องมีการยกระดับธุรกิจที่พักคนเดินทางใหม่คุณภาพดีขึ้น ดังนั้น ในสมัยฟื้นฟูจึงมีการปรับปรุงและมีความก้าวหน้าในด้านคุณภาพของที่พักมากขึ้น

บิดาแห่งการโรงแรมในยุโรป "เซซาร์ริช" (1850-1918) ชาวฝรั่งเศส

Cé Sar Ritz "Hotelier of Kings and King of Hoteliers"

เซซาร์ริช เริ่มทำงานในโรงแรมตั้งแต่อายุ 17 ปี และได้เรียนรู้เรื่องการโรงแรมเป็นอย่างดีเรียนรู้กิริยาผู้ดี (Goods Manners) อันเป็นพื้นฐานขั้นต้นของการโรงแรม (The ABC of

ปรีชา แดงโรจน์, การโรงแรม (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ศรีอนันต์, 2525),  
คัดย่อจากภาคที่หนึ่ง บทที่ 1 และ 2.



The Trade) เขาเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในการบริหาร "แกรนด์โฮเทล" (Grand Hotel) ในเมืองนีซและเมื่ออายุ 28 ปี ประสบผลสำเร็จได้เป็นผู้จัดการบริหาร "แกรนด์โฮเทลเนชั่นแนล" (Grand Hotel National) ในเมืองลูเซิร์น ได้ทำงานร่วมกับ พันเอกแมกซ์ ฟายเฟอร์ ผู้เป็นเจ้าของโรงแรมซึ่งเป็นทั้งวิศวกรและสถาปนิกของโรงแรม เป็นอัจฉริยะในทางโรงแรม และเป็นแบบอย่างของผู้ที่รสนิยมสูงในโรงแรม

### บิดาแห่งการครัว "ออกุส เอสคอฟฟิเออร์" พ่อครัวชาวฝรั่งเศส

Auguste Escoffier "King of The Chefs and Chef of The King"

เอสคอฟฟิเออร์ เริ่มฝึกงานครั้ครั้งแรกในโรงแรมเล็ก ๆ ที่เมืองนีซ เมื่ออายุได้ 13 ปี จนกระทั่งมีความสามารถเป็นเลิศในด้านการครัว เขาได้แสดงความสามารถและอัจฉริยะในการปรุงอาหารแก่บุคคลสำคัญ ๆ เป็นจำนวนมาก เช่น พระเจ้าวิลเลียมที่ 2 ได้ทรงชื่นชม เอสคอฟฟิเออร์มาก โดยพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และยกย่องให้เป็น "Emperor of The Culinary Arts" เอสคอฟฟิเออร์ยังเป็นผู้เขียนตำราการครัว (Guide Culinaire) ซึ่งถือเสมือนเป็นไบเบิลในการปรุงอาหาร (Bible de la Cuisine) ที่มีผู้เชื่อถือตลอดมา

สมัยฟื้นฟูของโรงแรมในยุโรปนี้ เจริญรุ่งเรืองขึ้นมากเมื่อ เซซาร์ริช ฟายเฟอร์ และ เอสคอฟฟิเออร์ ได้มาประสานงานกัน พันเอกแมกซ์ ฟายเฟอร์ ผู้เป็นอัจฉริยะในความโอ้อาทรูหราของโรงแรม และความมีรสนิยมสูง เซซาร์ริช ผู้มีความสามารถในด้านการบริหารการพนักงาน ความประณีตสวยงามของการตกแต่งภายใน ความละเอียดถี่ถ้วนในเรื่องความสะอาดสบายของลูกค้การให้บริการที่ประทับใจลูกค้า และ เอสคอฟฟิเออร์ ผู้มีความสามารถในการครัว ปรุงอาหารได้เลิศรส ถูกปากลูกค้า ทำให้ "แกรนด์โฮเทลเนชั่นแนล" แห่งเมืองลูเซิร์นมีชื่อเสียงโด่งดังไปทั่วยุโรป

### การโรงแรมในอเมริกา

โรงแรมในอเมริกา มีวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกับโรงแรมในยุโรป โรงแรมที่สมบูรณ์แบบทันสมัยแห่งแรกในอเมริกาได้เกิดขึ้นใน ค.ศ. 1829 ซ็อบอสตันส์ ทรีมอนท์ (Boston's Tremont) ต่อมาใน ค.ศ. 1907 เอลสเวิร์ท เอ็ม. สเตทเลอร์ (Elsworth M. Statler) ได้สร้างโรงแรมบัฟฟาโล สเตทเลอร์ (The Buffalo Statler Hotel) มีเทคนิคการบริการ

ความสะอาดสบายสมัยใหม่ในโรงแรมอย่างมาก มีความคิดสร้างสรรค์ในทุกทางที่จะบริการผู้พักให้  
 ได้รับความสะอาดสบายมากขึ้น รวมทั้งการออกแบบโรงแรมที่ทันสมัย ทำให้โรงแรมของสเทเลออร์  
 ใต้เป็นแบบอย่างของโรงแรมที่ทันสมัยถึง 40 ปีต่อมา

สเทเลออร์ เป็นผู้ริเริ่มเรื่องกลุ่มธุรกิจโรงแรมขึ้นเป็นคนแรก (Chain Hotel) ซึ่งทำ  
 ให้มันไคว้ เอลสเวิร์ท เอ็ม. สเทเลออร์ เป็น "บิดาแห่งธุรกิจการโรงแรมของอเมริกา"

ในราว ค.ศ. 1940 ได้มีการพัฒนาแนวความคิดใหม่ ๆ ในการออกแบบโรงแรมให้เป็น  
 แบบสมัยใหม่ ประกอบกับความพยายามที่จะสนองความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ทำ  
 ให้โรงแรมมาตรฐานที่มีแบบอย่างสถาปัตยกรรมยุคใหม่ได้เกิดขึ้น แนวความคิดต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลง  
 ไปคือ ทำเลที่ตั้ง ซึ่งในสมัยแรก ๆ มักอยู่ใกล้สถานีรถไฟ ในระยะหลังคนเดินทางหันมานิยมใช้  
 รถยนต์และเครื่องบินมากขึ้น ทำให้โรงแรมนิยมตั้งอยู่นอกเมืองแถบใกล้สนามบิน หรือใกล้ถนนหลวง

ในระยะหลัง ๆ ได้เกิดบริการอีกรูปแบบหนึ่งของนักเดินทางขึ้น คือ อุตสาหกรรมโมเต็ล  
 (The Motel Industry) ซึ่งมักเป็นที่พักของคนเดินทางโดยรถยนต์ โมเต็ล (Motel) จึงหมายถึง  
 ถึงอาคารที่มีห้องพัก แต่มีลักษณะพิเศษ คือ มักมีที่จอดรถอยู่ติดกับห้องนอน Motel เกิดจากคำว่า  
 Motorcar รวมกับ Hotel ซึ่งเป็นการรวมความหมายของ Motel นั้นเอง

### การโรงแรมของไทย

ที่พักแรมของคนเดินทางในเมืองไทยสมัยก่อน ก็คล้ายคลึงกันกับในยุโรปหรือในอเมริกา  
 คือ คนเดินทางจะพักตามวัดวาอาราม บ้านข้าราชการ บ้านเศรษฐี คหบดี บ้านญาติเพื่อนฝูง หรือ  
 ศาลาตามหมู่บ้านทั่วไป ถ้าเป็นแขกบ้านแขกเมืองก็จะพักในพระราชวัง บ้านเสนาบดีหรือข้าราชการ  
 ชั้นผู้ใหญ่ เป็นต้น

ในโรงแรมในเมืองไทยเริ่มต้นครั้งแรกในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว  
 ก่อน พ.ศ. 2405 เรียกว่า บอร์ดดิ้ง เฮ้าส์ (Boarding Houses) มีอยู่ 4 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณ  
 ใกล้เคียงกัน บริเวณตำบลคอกควาย ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาข้างสถานีถนนกรุงศรี ในปีต่อ ๆ มา  
 ได้มีโรงแรมเกิดขึ้นอีกเช่น โรงแรมยูเนียน (Union Hotel) โรงแรมโอเรียนเต็ล (Oriental  
 Hotel) โรงแรมฟิชเชอร์ส (Fisher's Hotel) และโรงแรมในยุคแรก ๆ ที่ตั้งอยู่จนถึง  
 ปัจจุบันนี้คือ โรงแรมโอเรียนเต็ล สร้างตั้งแต่ พ.ศ. 2419 โรงแรมในสมัยแรก ๆ ที่เคยเป็นคู่แข่ง  
 ของโรงแรมโอเรียนเต็ล ได้แก่โรงแรมโฮเต็ลวังพญาไท สร้าง พ.ศ. 2469 โรงแรมทรอกาเตโร  
 และโรงแรมราชธานี สร้าง พ.ศ. 2470

ในปัจจุบันนี้ โรงแรมโอเรียนเต็ล ได้ชื่อว่าเป็นโรงแรมชั้นเยี่ยมของโลก ในปี พ.ศ.  
2527 โรงแรมโอเรียนเต็ล ได้รับการจัดอันดับจากการสำรวจของนิตยสาร International  
Investor แห่งนิวยอร์ก ให้เป็นโรงแรมที่ดีที่สุดในโลกเป็นปีที่ 4 ติดต่อกันมาแล้ว



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายชื่อโรงแรมที่เป็นสมาชิก THE FOOD AND BEVERAGE ASSOCIATION

1. โรงแรมแอรพอร์ท
2. โรงแรมเอเชีย
3. โรงแรมแอมมาสซ่าเคอร์
4. โรงแรมบางกอกพาเลส
5. โรงแรมคฤหาสน์
6. โรงแรมเอราวัณ
7. โรงแรมฮิลตัน อินเตอร์เนชั่นแนล
8. โรงแรมไฮแอท เซ็นทรัลพลาซ่า
9. โรงแรมอินทรา รีเจนท์
10. โรงแรมมณเฑียร
11. โรงแรมมโนहरา
12. โรงแรมแมนฮัตตัน
13. โรงแรมนารายณ์
14. โรงแรมนานา
15. โรงแรมโอเรียนเต็ล
16. โรงแรมเพรสซิเดนท
17. โรงแรมรีเจนท์กรุงเทพ
18. โรงแรมรามาการ์เดน
19. โรงแรมรอยัล ออคิด เซอร่าตัน
20. โรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล
21. โรงแรมตะวันนา เซอร่าตัน
22. โรงแรมวินเซอร์
23. โรงแรมแซงกรีลา อินเตอร์เนชั่นแนล
24. โรงแรมอิมพีเรียล

รายชื่อโรงแรมกลุ่มที่ 1 และ 2 แบ่งตามอัตราค่าห้อง โดยการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย

1. กลุ่มที่ 1 ราคา 1,000 บาทขึ้นไป
2. กลุ่มที่ 2 ราคา 701 - 1,000 บาท

กลุ่มที่ 1 มีจำนวน 17 แห่ง คือ

1. โรงแรมแอมบาสซาเตอร์
2. โรงแรมรีเจนท์กรุงเทพ
3. โรงแรมดุสิตธานี
4. โรงแรมเอราวัณ
5. โรงแรมฮิลตัน อินเตอร์เนชั่นแนล
6. โรงแรมไฮแอท เซ็นทรัลพลาซ่า
7. โรงแรมอิมพีเรียล
8. โรงแรมอินทรา รีเจนท์
9. โรงแรมมณเฑียร
10. โรงแรมโอเรียนเต็ล
11. โรงแรมเพรสซิเดนท
12. โรงแรมราม่า เทาเวอร์
13. โรงแรมรอยัล ออคิด เชอราตัน
14. โรงแรมตะวันนา เชอราตัน
15. โรงแรมสยามอินเตอร์คอนติเนนตัล
16. โรงแรมแม่น้ำ
17. โรงแรมเซกร์ลา อินเตอร์เนชั่นแนล

กลุ่มที่ 2 มีจำนวน 10 แห่ง คือ

1. โรงแรมแอร์พอร์ต
2. โรงแรมเอเซีย
3. โรงแรมบางกอกพาเลส
4. โรงแรมเฟลิร์ท

5. โรงแรมเนกคาริน
6. โรงแรมโนห์รา
7. โรงแรมนารายณ์
8. โรงแรมพลาซ่า
9. โรงแรมรามการ์เดนท์
10. โรงแรมวินเซ็ทร์



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ข.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวอย่างการทดสอบความเป็นอิสระ โดยใช้แบบทดสอบไคกำลังสอง (Chi - Square) คำนวณ  
ค่าไคกำลังสอง โดยใช้สูตร

$$\chi^2_{(r-1)(c-1)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$$i = 1, 2, \dots, c$$

$$j = 1, 2, \dots, r$$

$$\text{องศาแห่งความอิสระ} = (r-1)(c-1)$$

$$O_{ij} = \text{ความถี่ที่ไคจากการเก็บข้อมูล}$$

$$E_{ij} = \text{ความถี่ที่คิดว่าจะจะเป็น}$$

$$E_{ij} = \frac{n_{i.} \times n_{.j}}{n_{..}}$$

$$n_{i.} = \text{จำนวนรวมของความถี่ตามแถวตั้งที่ } i$$

$$n_{.j} = \text{จำนวนรวมของความถี่ตามแถวนอนที่ } j$$

$$n_{..} = \text{จำนวนรวมของความถี่ทั้งหมด}$$

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



จากตารางที่ 4.11 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งของงานและระดับการศึกษา  
ของพนักงาน

จำนวนพนักงาน(คน)		ระดับการศึกษา				รวม
		ม.ศ.3	ม.ศ.5หรือ ปวช.	ปวส. หรืออนุปริญญา	ปริญญาตรี	
ตำแหน่ง งาน	Bus Boy	7 คน	21 คน	2 คน	6 คน	36 คน
	Waiter/ Waitress	23 คน	105 คน	12 คน	7 คน	147 คน
	Captain	15 คน	47 คน	9 คน	10 คน	81 คน
	Supervisor	2 คน	24 คน	-	6 คน	32 คน
รวม		47 คน	198 คน	23 คน	29 คน	296 คน

$$\chi^2_{(r-1)(c-1)} = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^c \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

$H_0$  : ตำแหน่งงานและระดับการศึกษาของพนักงานมีความเป็นอิสระต่อกัน

$$\alpha = 0.05$$

$$df = (r-1)(c-1)$$

$$= 3 \times 3$$

$$= 9$$

$$E_{ij} = \frac{n_{i.} \times n_{.j}}{n_{..}}$$

$$E_{11} = \frac{n_{1.} \times n_{.1}}{n_{..}}$$

$$\text{ตัวอย่าง } E_{11} = \frac{47 \times 36}{296}$$

$$= 5.7$$

$$\begin{aligned}
 \chi^2 &= \frac{(7-5.7)^2}{5.7} + \frac{(21-24.08)^2}{24.08} + \frac{(2-2.8)^2}{2.8} + \dots + \dots \\
 &\quad + \frac{(24-21.4)^2}{21.4} + \frac{(0-2.49)^2}{2.49} + \frac{(6-3.1)^2}{3.1} \\
 &= 0.29 + 0.39 + 0.23 + 1.73 + 0.01 + 0.45 + 0.03 + 3.80 + \\
 &\quad 0.36 + 0.95 + 1.16 + 0.54 + 1.87 + 0.31 + 2.49 + 2.62 \\
 &= 17.23
 \end{aligned}$$

จะปฏิเสธสมมติฐานเมื่อ  $\chi^2 > \chi_{0.95(9)}^2$  หรือ  $\chi^2 > 16.9$   
 $\chi^2 = 17.23$  ซึ่งมากกว่า 16.9

ดังนั้น จึงต้องปฏิเสธสมมติฐานที่ว่า ตำแหน่งงานและระดับการศึกษาของพนักงาน มีความเป็นอิสระต่อกัน คือ แสดงว่าตำแหน่งงานและระดับการศึกษาของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน แต่อยู่ในระดับเล็กน้อยเท่านั้น ซึ่งถ้าเรามีความเชื่อมั่นในข้อมูลที่เก็บได้มากยิ่งขึ้น อาจจะลดระดับนัยสำคัญเป็น  $\alpha = 0.025$  ซึ่งหมายถึงขอบเขตของการยอมรับสมมติฐานจะมากขึ้นเป็น  $\chi^2 > \chi_{0.975(9)}^2$  หรือ  $\chi^2 > 19.0$  ดังนั้น จะสามารถยอมรับสมมติฐานที่ว่า ตำแหน่งงานและระดับการศึกษาของพนักงานมีความเป็นอิสระต่อกันได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ค.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

รายละเอียดการปฏิบัติงาน (Job Description)<sup>1</sup>

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT)

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (Food and Beverage Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ	รับผิดชอบการปฏิบัติงานทั้งหมดทุกแผนกในฝ่าย และประสานงานกับหน่วยต่าง ๆ ทุกหน่วยในแผนกต่าง ๆ (Various F & B Department)
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น การปฏิบัติงาน	<p>ผู้จัดการทั่วไป ทุกฝ่าย ทุกแผนก และลูกค้าของโรงแรม</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. บริหารและกำกับดูแลงานทุกอย่างผ่านผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายและผู้ควบคุมตามลำดับสายการบังคับบัญชา (Organization Chart)</li> <li>2. ตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก/หน่วยและรายการพิเศษ โดยประชุมร่วมกับผู้ช่วยผู้ควบคุมดูแล หรือโดยการเดินตรวจแต่ละแห่งอย่างทั่วถึง</li> <li>3. ประชุมหารือกับฝ่ายบริหารในเรื่องบันทึกรายงาน การประมาณการต่าง ๆ นโยบาย งบประมาณและการวางแผนในอนาคต (Reports, Forecasts, Budget, Policies and Future Planning)</li> <li>4. ให้ข้อเสนอแนะฝ่ายบริหาร ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง หรือการนำเอาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการวางแผน นโยบาย วิธีปฏิบัติ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้ (Plans, Policies, Procedures and Equipment)</li> </ol>

<sup>1</sup> เรื่องเดียวกัน, หน้า 457 - 498.

5. ติดต่อบริกาอย่างใกล้ชิดกับ ผู้อำนวยการฝ่ายการเงินและการบัญชี ผู้ควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Controller) ผู้จัดการแผนกซักผ้า (Laundry Manager) และผู้วิเคราะห์การปฏิบัติงาน
6. กำหนดมาตรฐานคุณภาพของอาหาร เครื่องดื่มเพื่อการจัดซื้อ
7. สอบทานในเรื่องราคาของสินค้า แหล่งขายลด (Sales) ราคาของอาหารและเครื่องดื่ม แนวโน้มของธุรกิจ และระบบการตรวจสอบสินค้าคงคลัง เป็นต้น
8. จัดทำรายงานสำหรับฝ่ายบริหาร ในเรื่องงบประมาณทั้งในด้านค่าจ้าง (Payroll) และรายได้ (Revenue)
9. พบปะหรือเป็นครั้งคราวกับหัวหน้าแผนกของตนเพื่อทบทวนการปฏิบัติงาน และปรึกษาวิธีที่จะปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและวิธีการต่าง ๆ เพื่อเป็นหนทางซึ่งพร้อมที่จะรับงานหนักในบางโอกาส
10. ทดลองโครงการใหม่ ๆ เพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
11. ควรหมั่นพบกับผู้ขายสินค้า (Purveyors) เพื่อให้เรียนรู้ถึงผลิตภัณฑ์หรือวิธีการใหม่ ๆ หาโอกาสพบกับลูกค้าของโรงแรม เพื่อให้ทราบว่ามีความข้อวิพากษ์วิจารณ์อะไรบ้างในเรื่องอาหารและเครื่องดื่ม และการจัดงานปาร์ตี้ต่าง ๆ
12. แนะนำให้แก่หัวหน้าแผนก ในเรื่องการฝึกอบรมพนักงาน การประชาสัมพันธ์และการส่งเสริมการขาย
13. แสวงหาความรู้และความชำนาญเพิ่มเติม ในเรื่องอาหารและเครื่องดื่มอยู่เสมอ ทั้งโดยการอ่านจากวารสาร เอกสาร หรือเยี่ยมชมสถานที่ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมีไคล์หลังในเรื่องนี้

เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบของ ผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มนั้นกว้างขวางมาก และเป็นฝ่ายสำคัญที่สุดฝ่ายหนึ่งของโรงแรม ถ้าจะแยกงานการติดต่อประสานงานกับความรับผิดชอบ จะได้อะไรดังนี้

#### การติดต่อประสานงาน

1. แผนกประกอบอาหาร (Chefs Department)
2. แผนกจัดเลี้ยง (Banquet Department)
3. แผนกแม่บ้าน
4. ฝ่ายช่าง
5. ฝ่ายบุคคล
6. แผนกส่งจวด (Stewards Department)
7. แผนกจัดซื้อ (อาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ของใช้เครื่องมือ สำหรับประกอบการ)
8. แผนกพัสดุ (อาหาร เครื่องดื่ม อุปกรณ์ของใช้)
9. แผนกควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Control)
10. แผนกงานเครื่องดื่ม (Beverage Operation)
11. แผนกรับของและสินค้า เพื่อควบคุมคุณภาพ (Receiving)
12. แผนกภัตตาคาร (ห้องอาหาร) และบริการอาหารในห้องพัก (Room Service)

#### ความรับผิดชอบ

1. มาตรฐานนโยบาย
2. รายได้และรายจ่าย
3. รายการอาหาร
4. โครงการพิเศษ
5. วิเคราะห์กำไรขาดทุน
6. การควบคุมการจ่ายค่าแรง
7. การส่งเสริมการขายสำหรับโอกาสหรือรายการพิเศษ
8. การทำสัญญาการแสดง (วงดนตรี - นักร้อง - นักแสดง)
9. แรงงานสัมพันธ์

10. การร้องเรียนและการแก้ปัญหาของพนักงาน
11. การลาจิบป่วย ขาดงาน มาสายของพนักงานในฝ่าย
12. การประเมินผลทุกอย่างเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
13. การอนุมัติเบิกและจ่ายในฝ่าย
14. การฝึกอบรม
15. การประชุมฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
16. การตรวจสอบวิเคราะห์รายงาน และสมุดบันทึกประจำวัน (Log Book)
17. การว่างของพนักงานในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
18. การประมาณการและงบประมาณ
19. บัญชีรายชื่อบุคคลสำคัญที่จะมาพัก และการจัดการรับรองในห้อง
20. การรับรองสำรองโต๊ะแต่ละหน่วยในฝ่าย
21. การตรวจสอบตลาดท้องถิ่น เป็นครั้งคราว
22. อื่น ๆ ทั้งหมดที่เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
23. อุปกรณ์เครื่องใช้ในฝ่าย
24. การตรวจตราเครื่องใช้ขนาดใหญ่ที่เกี่ยวกับการช่าง เช่น ห้องเย็น เครื่องทำน้ำแข็ง เตารอบ เครื่องล้างจาน เป็นต้น
25. วิเคราะห์และประเมินเงินเดือนค่าจ้าง ของพนักงานระดับหัวหน้าหน่วย หัวหน้าแผนกของตน

#### หัวหน้าพ่อร์ว (Executive Chef)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

กำกับดูแลและประสานงานทั้งหมดที่เกี่ยวกับการผลิตอาหาร ควบคุมการปฏิบัติงาน โดยผ่านสายงานทางผู้ช่วยหัวหน้าพ่อร์ว (Sous Chef) และพ่อร์ว (Cooks)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ทุกแผนก ทุกหน่วย แผนกจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล ฝ่ายช่าง ฝ่ายบัญชี

การปฏิบัติงาน

1. กำกับดูแลและประสานงาน ด้านการเตรียมอาหารทั้งหมดภายในโรงแรมซึ่งอาจจะมีครัวเพียงหนึ่งครัว หรือมากกว่าห้องทำขนม (Bakery)
2. สำรองตรวจครัวต่าง ๆ และบริเวณทั้งหมดที่ใช้ประกอบอาหาร เพื่อให้ทราบสมรรถภาพทางการทำงาน วิธีการและความคืบหน้าของงานครัวทั้งการเตรียม และการผลิตอาหาร
3. สาคิวิธีการและตำรับอาหารใหม่ให้แก่วครัวเพื่อปรับปรุงการเตรียมอาหารของครัว แนะนำเครื่องปรุงและวิธีการใหม่ ๆ
4. ปรึกษารื้อกับผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มถึงวิธีการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและที่จะนำมาใช้ในอนาคต เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้ดีขึ้น
5. ประชุมร่วมกับหัวหน้าหน่วย และฝ่ายบริหารของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อจัดปรับการทำงานของแผนกครัวให้สอดคล้องกับแผนกอื่น และสอดคล้องกับนโยบายของโรงแรม
6. จัดทำรายการอาหาร (Menu) โดยใช้อาหารที่มีอยู่อาหารตามฤดูกาล และตามความต้องการของธุรกิจขณะนั้น หรือความนิยมในเวลานั้น
7. ปรึกษารื้อกับผู้ช่วยหัวหน้าครัวและผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มเพื่อพิจารณาการเปลี่ยนแปลงหรือทดแทนด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ ส่วนที่ต้องติดตั้งต่าง ๆ ตลอดจนขั้นตอนการปฏิบัติทั่วทั้งแผนก
8. พยายามจัดให้มีการประชุมของแผนก เพื่อประโยชน์ในการปรึกษารื้อและการฝึกอบรม



9. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการแผนกและหน่วยในการจัดซื้อ
10. พยายามศึกษาความเคลื่อนไหว หรือการเปลี่ยนแปลงของแผนกต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น แผนกจัดเลี้ยง แผนกบาร์ เพื่อจัดปรับระบบงาน ให้สอดคล้องตามความต้องการของแผนกต่าง ๆ เพื่อผลในการขาย หรือทำรายการอาหารให้เป็นที่ต้องการของแขก
11. ตรวจสอบคุณภาพของอาหารสดที่สั่งจากผู้ขาย โดยทำงานร่วมกับผู้จัดการแผนกจัดซื้อ
12. สัมภาษณ์พนักงานครัวที่เข้าใหม่โดยหารือกับ ฝ่ายบุคคล
13. ติดตามความเคลื่อนไหว เกี่ยวกับเงินเดือน ของพนักงานแผนกครัว และรับผิดชอบ เกี่ยวกับต้นทุนของอาหารทั้งหมด

#### ผู้ช่วยหัวหน้าพ่อครัว

(Executive Sous Chef or Sous Chef)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับผิดชอบทำงานในครัวทุกอย่างในกรณีที่หัวหน้าพ่อครัวไม่อยู่ จัดจัดทำตารางการทำงานประจำวัน และบริหารงานประจำวัน และบริหารงานด้านค่าจ้างแผนกครัว โดยอยู่ในการดูแลของหัวหน้าพ่อครัว

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าพ่อครัว

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ทุกแผนก ทุกหน่วย แผนกจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบในกรณีที่หัวหน้าพ่อครัวไม่อยู่
2. จัดจัดทำตารางงาน และมอบหมายงานให้แก่พนักงานในครัว ตลอดจนส่งคำสั่งดูแลการมาทำงาน และการกลับของพนักงาน
3. ทดสอบและอนุมัติการเตรียมอาหาร ก่อนที่อาหารทั้งหมดจะออกจากครัว

4. ทำงานร่วมกับหัวหน้าพ่อครัว ของแผนกจัดเลี้ยงในเรื่องอาหารหลักเมื่อมีการจัดเลี้ยง
5. รักษาไว้ซึ่งการดูแลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นหลักประกันในเรื่องงานเลี้ยงและรายการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น
6. ควบคุมการกำหนดงานให้ห้องครัวของภัตตาคารต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโรงแรม
7. ทำงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการแผนกจัดซื้อ และหัวหน้าพ่อครัวในการควบคุมคุณภาพและคัดเลือกเนื้อสัตว์ต่าง ๆ
8. ตรวจสอบการรับเนื้อสัตว์และสัตว์ปีก ให้ตรงตามคุณภาพที่กำหนดไว้
9. ควบคุมการแจกจ่ายและการเก็บรักษาเนื้อสัตว์และรายการอาหารต่าง ๆ
10. ให้คำแนะนำและปรึกษากับหัวหน้าพ่อครัว ในเรื่องรายการอาหาร (Menus) และการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ
11. ดูแลในการแบ่งมอบงานการเตรียมอาหารต่าง ๆ
12. ควบคุมและกำหนดต้นทุนอาหาร และแรงงานสำหรับอาหารที่ออกเป็นประจำทุกวัน (Daily Menu) รวมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้จัดการแผนกภัตตาคาร (Restaurant Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

รับผิดชอบเรื่องอาหารและเครื่องดื่มทั้งหมดในห้องอาหารต่าง ๆ รวมทั้งงานด้านบริการทั้งในห้องอาหาร คลับของโรงแรม บาร์ และห้องโถงสำหรับพักผ่อนต่าง ๆ (Lounges)

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ทุกฝ่ายทุกแผนก

## การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบงาน คำนับบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหารและห้องโถงสำหรับพักผ่อนต่าง ๆ โดยอาจให้ความเห็นแก่ผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ในการเปลี่ยนแปลงวิธีการปฏิบัติหรือเปลี่ยนและปรับปรุงอุปกรณ์เครื่องใช้ให้ดีขึ้น
2. ควบคุมดูแลโดยตรงหรือผ่าน Supervisor เพื่อให้แน่ใจว่าได้จัดพนักงานและเครื่องใช้อย่างพอเพียง กับสถานบริการอาหารและเครื่องดื่มทุกจุด และพร้อมที่จะบริการแก่ลูกค้าของโรงแรม
3. ตรวจสอบคุณภาพของพนักงานในเรื่องความสะอาดเรียบร้อย ตลอดจนความเหมาะสมในการสวมใส่เครื่องแบบ
4. รับผิดชอบในการฝึกอบรมพนักงาน ในด้านการบริหารทุกแบบรวมทั้งจัดประชุมเป็นครั้งคราว เพื่อทบทวนขั้นตอนในการปฏิบัติงาน
5. ร่วมกับหัวหน้าแผนกต่าง ๆ ในการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มพูนการขาย การลดต้นทุน และเพิ่มผลผลิตของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
6. จัดทำรายละเอียดลักษณะงาน แนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม และเพื่อการปฐมนิเทศพนักงานใหม่ได้อย่างเหมาะสม
7. ติดตามเพื่อให้แน่ใจว่าโครงการและนโยบายต่าง ๆ เป็นไปตามหลักการและมาตรฐานที่กำหนดไว้
8. เข้าร่วมประชุมฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มประจำสัปดาห์และนำเสนอรายงานการประชุม เพื่อการติดตามงานตามมตินั้น
9. วิเคราะห์การดำเนินงานเรื่องอาหารและเครื่องดื่มจากค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน การเพิ่มยอดขายและเพิ่มประสิทธิภาพ ตลอดจนหลักการในการส่งเสริมการขายและการทำงานให้สะดวกยิ่งขึ้น (Analyze)

10. ติดตามผลการประมาณการของธุรกิจนี้อย่างใกล้ชิดเพื่อรักษาไว้ซึ่งระดับความต้องการในด้านพนักงาน รวมทั้งควบคุมในเรื่องค่าจ้างอย่างรัดกุม (Forecast)
11. ให้ตรวจตราการจัดและสัดส่วนของอาหารที่บริการ ให้แขก หากผิดไปจากที่กำหนดไว้ และมีผลต่อต้นทุนกำไร ให้รีบปรึกษาหัวหน้าพอร์ควัฒน์ (Presentation & Portions Control)
12. อาจพบกับลูกค้าในการจัดงานพิเศษ เพื่อประโยชน์ในการเตรียมงาน ควบคุมการบริการให้ลูกค้าที่มาพักเป็นหมู่คณะ (Tour groups)
13. ตรวจสอบเก็บของทั่วไป ในเรื่องอุปกรณ์ที่จะใช้กับรายการต่าง ๆ ตลอดจนผ้าที่จะต้องใช้ในงาน
14. สัมภาษณ์พนักงานใหม่ และให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ สำหรับพนักงานเก่าอาจต้องมีวิธีการส่งเสริมหรือให้รางวัล เพื่อเป็นกำลังใจแก่พนักงานที่ทำงานดีเด่น ทั้งนี้โดยการเสนอผู้บังคับบัญชา ให้มีการประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน
15. สำรวจดูความพอใจของแขก และหาทางแก้ไขเมื่อมีการร้องเรียนหรือข้อแนะนำอื่น ๆ
16. ให้ความช่วยเหลือในการกำหนดงาน และให้คำปรึกษาโดยตรงกับหัวหน้าหน่วยของฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม (F & B Outlets Head) ในเรื่องการค้าเงินงานด้านอาหารและเครื่องดื่ม รวมทั้งสั่งการตามความจำเป็น
17. ประสานงานในการจัดทำเมนูอาหาร ราคาเครื่องดื่ม การจัดสถานที่ การส่งเสริมในเรื่องอาหารตลอดจนจัดตารางการทำงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าได้ตระเตรียมอย่างมีคุณภาพ และให้บริการได้ตลอดเวลา

18. คองไว ซึ่งความสัมพันธ์อันดีกับพ่อครัว และส่วนเตรียมอาหาร (Chef & Pantry) เพื่อหลีกเลี่ยงความขัดแย้งระหว่างพนักงานบริการและพนักงานในครัว
19. รับจองห้องอาหารให้ผู้ใช้บริการทั่วไปหรือกลุ่ม วางแผนจัดทำเมนูให้ลูกค้าเหล่านั้น โดยใช้เมนูอาหารประจำเป็นหลัก

การดำเนินงานด้านภัตตาคารและบริการห้องพัก (Restaurant Operation & Room Service)

1. การบริหารงาน (Administration)
  - 1.1 จัดตารางการดำเนินงานและการทำงาน
  - 1.2 ประมาดการและทำงานประมาณค่านาค้าง (Payroll)
  - 1.3 การฝึกอบรมพนักงาน
  - 1.4 การดำเนินงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุและเพื่อความปลอดภัยต่าง ๆ
  - 1.5 ประมาดการอาหารและเครื่องดื่มประจำสัปดาห์
2. ชนิดของบริการ (Types of Service)
  - 2.1 คอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop or Coffee House)
  - 2.2 ห้องอาหารต่าง ๆ (Dining Rooms)
  - 2.3 ค็อกเทลเลานจ์ (Cocktail Lounge)
  - 2.4 ห้องกริล (Grill Room)
  - 2.5 ห้องพิเศษอื่น ๆ
  - 2.6 ไนท์คลับ (Night Club)
  - 2.7 การบริการห้องพัก (Room Service)
3. หน้าที่ต่าง ๆ (Duties)
  - 3.1 ประสานงานระหว่างบุคคลต่อไปนี้
    - หัวหน้าพนักงานเสิร์ฟ (Head Waiter) หัวหน้าพนักงานต้อนรับ (Head Hostess)
    - หัวหน้าห้องอาหาร (Captain) พนักงานต้อนรับ (Hostess)

- พนักงานเสิร์ฟชาย (Waiter) พนักงานเสิร์ฟหญิง (Waitress)  
 ผู้ช่วยพนักงานเสิร์ฟ (Busboy)
- 3.2 การจัดเครื่องใช้และอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร
  - 3.3 เมนู เวลาในการเตรียมอาหาร
  - 3.4 การรับคำสั่งอาหารจากลูกค้า และการขาย
  - 3.5 เวลาการบริการ
  - 3.6 เข้าประชุมทุกอย่างที่เกี่ยวข้อง
  - 3.7 ตัดสินใจปัญหาต่าง ๆ ในการดำเนินงาน
  - 3.8 ควบคุมกำกับดูแลการให้บริการ
4. งานเลี้ยงพิเศษ (Special Function)
- 4.1 งานฉลองกลุ่มเล็ก ๆ (Small Parties)
  - 4.2 คณะลูกค้าผู้พัก (Groups)
  - 4.3 ส่งเสริมรายการเครื่องดื่มหรืออาหารพิเศษ
  - 4.4 สิ่งของที่ใช้ส่งเสริมการขายของโรงแรม (Hotel Promotion materials)

ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Banquet Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

การปฏิบัติงาน

ควบคุมดูแลกิจกรรมทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับบริการอาหารและเครื่องดื่ม  
 ในการจัดงานเลี้ยง งานสังคมหรือพิธีการต่าง ๆ ที่จัดขึ้นใน

โรงแรมหรือนอกโรงแรม รวมทั้งการติดต่อกับลูกค้า

ผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

หัวหน้าพ่อครัว หัวหน้าบาร์และทุกแผนกในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม  
 แผนกแม่บ้าน ลูกค้าของโรงแรม

1. ภารกิจที่ต้องรับผิดชอบรวมถึง

- การวางแผนและกำกับการในเรื่องการเตรียมกิจกรรม  
 บริการอาหาร และเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงตามปกติ  
 ทั้งหมด



- การใช้และการบำรุงรักษาห้องจัดเลี้ยงต่าง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนอุปกรณ์เครื่องใช้ในค่านอาหารและเครื่องดื่ม
  - อบรม พัฒนา และกำกับดูแลผู้ไ้บังคับบัญชาที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานอย่างทั่วถึง
2. ปฏิบัติงานตามนโยบาย และโครงการที่อยู่ในอำนาจของตน ตลอดจนปฏิบัติตามวิธีการและระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้เพื่อการจัดเลี้ยงคือ
- ดูแลและควบคุมการจัดงานเลี้ยง แต่ละงานทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรมด้วยตนเอง
  - การจัดงานเลี้ยง แต่ละครั้งจำเป็นต้องวางแผนและทำรายละเอียด เรื่องการเตรียมอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ให้ครบถ้วน
  - ตรวจสอบให้พนักงานเพียงพอ ที่จะใช้ในการจัดเลี้ยงทั้งในค่านการให้บริการและการเตรียมงาน แบ่งงานให้ผู้บังคับบัญชา และในกรณีจำเป็นควรให้คำอธิบายการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับอย่างชัดเจนด้วย
  - เตรียมเบ็กอุปกรณ์บริการ วัสดุ และสิ่งของต่าง ๆ ให้ตรงและสอดคล้องความต้องการ
  - ดูแลให้ผู้อยู่ในบังคับบัญชาเตรียมห้องจัดงาน และเตรียมอุปกรณ์ในการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ถูกต้องเหมาะสมตามความต้องการ
  - ถ้าเป็นการจัดงานในโรงแรมต้องตรวจสอบห้องจัดงานที่จะใช้ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ตามความต้องการ
3. ควบคุมและดูแลการบริการอาหารและเครื่องดื่มในการจัดเลี้ยงทั้งหมด หรือการจัดงานอื่น ๆ ที่คล้ายกันทั้งภายในโรงแรมและนอกโรงแรม

4. กำกับดูแลให้มีการทำความสะอาดอย่างถี่หลังเลิกงาน
5. ทำรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานบุคคลประจำวัน รายงานเวลาประจำวันและรายงานข่าวสารข้อมูลการจัดงาน
6. กิจกรรมประจำวันอื่น ๆ ที่ต้องปฏิบัติ
  - เข้าฟังบรรยายสรุปของผู้บังคับบัญชา
  - ตรวจสอบว่าผู้อยู่ในบังคับบัญชาเอาใจใส่ต่อหน้าที่ และบริการมอบงานในกรณีที่เป็น
  - ในการจัดงานเลี้ยงแต่ละครั้งต้องนับจำนวนลูกค้า และรายงานยอดจำนวนไปยังผู้บังคับบัญชา โดยบันทึกลงในรายงานการจัดงาน
  - เอาใจใส่ต่อคำร้องเรียนของลูกค้า และพยายามแก้ไขให้ตรงตามที่ลูกค้าต้องการหรือรับนำเสนอข้อร้องเรียนให้ผู้มีอำนาจสั่งการ

ผู้ช่วยผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง (Assistant Banquet Manager)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

จัดทำแผนรายละเอียดในการเตรียมงาน และควบคุมการบริการอาหารและเครื่องดื่ม ในการจัดเลี้ยงทั้งภายในโรงแรมและภายนอกโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าพอร์รัว แผนก Steward และแผนกแม่บ้าน

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบในการจัดงานแต่ละครั้งทั้งในและนอกโรงแรม
2. มีอำนาจและหน้าที่ปฏิบัติภายในขอบเขตอำนาจ นโยบาย และวิธีการ ตลอดจนระเบียบปฏิบัติดังนี้
  - รับคำสั่งหรือรับงานจากผู้บังคับบัญชาและควบคุมดูแลการจัดเลี้ยงหรืองานพิธีให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย
  - ดูแลให้มีพนักงานบริการสำหรับงานที่จะจัดอย่างเพียงพอ ตลอดจนดูแลเรื่องการแต่งกายของพนักงาน เพื่อ



พร้อมที่จะให้บริการ แบ่งงานให้ทำอย่างเหมาะสมและ  
ให้คำแนะนำแก่พนักงานในกรณีจำเป็น

- จัดเตรียมใบเบิกอุปกรณ์ และสิ่งของเครื่องใช้ที่จำเป็น  
แล้ว เสนอไปยังผู้บังคับบัญชาคือ ผู้จัดการ ฝ่ายอาหาร  
และเครื่องคัมเพื่อการอนุมัติ กำกับดูแลให้ผู้อยู่ในความ  
รับผิดชอบรับมอบรายการของที่ต้องการ เช่น โต๊ะ  
เก้าอี้ เครื่องเคลือบ จาน ชาม แก้ว ผ้า ซ้อนส้อม  
และอุปกรณ์อื่น ๆ จากแผนกที่เกี่ยวข้อง
- ดูแลการจัดอุปกรณ์และความสะอาดอื่น ๆ สำหรับการ  
บริการ เพื่อให้อุปกรณ์เหล่านั้นอยู่ในสภาพที่ต้องการ  
เรียบร้อย และสวยงามอย่างสมบูรณ์แบบ
- ดูแลความสะอาดของห้องจัดงานเลี้ยง ถ้าไม่สะอาด  
เรียบร้อย ต้องขอให้แผนกแม่บ้านช่วยตามความจำเป็น  
ตรวจสอบสัญญาการจัดงานที่ทำไว้กับลูกค้า เพื่อจะได้จัดทุก  
อย่างให้ครบถ้วนตามที่ลูกค้าต้องการ รวมทั้งการติดตั้ง  
อุปกรณ์ไฟฟ้าและเครื่องเสียงด้วย

ตัวแทนขายการจัดเลี้ยง (Banquet Sales Representative)

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

การปฏิบัติงาน

รับผิดชอบเรื่องการขายการจัดเลี้ยงรวม ทั้งบริการอาหารและ  
เครื่องคัมโดยติดต่อประสานงานกับลูกค้าต่าง ๆ ให้มาใช้บริการ  
จัดเลี้ยงของโรงแรม และจะต้องมีความรู้ในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรม การบริการอาหารและเครื่อง  
คัม การจัดงานในและนอกโรงแรม

ผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องคัม ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง  
ฝ่ายขาย แผนกบริการส่วนหน้า

1. ขายบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ของโรงแรม ซึ่ง  
สัมพันธ์กับการบริการอาหารและเครื่องคัม เพื่อการจัดงาน

- สังคมต่าง ๆ และพิธีการต่าง ๆ เช่น ห้องประชุม ห้องจัดเลี้ยง การจัดปาร์ตี้ บุฟเฟ่ต์ และอื่น ๆ
2. ให้ความสำคัญในการขายบริการให้ลูกค้าเฉพาะ ในขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ให้ดีที่สุด
  3. จัดระบบและเก็บรักษานันทิกเป็นทางการ เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการขาย การจัดเลี้ยง เช่น การจัดทำรายการอาหาร (เมนู) และราคา สัญญาการขายต่าง ๆ เพื่อเป็นหลักฐานที่เป็นประโยชน์ในอนาคต
  4. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้จัดการคอฟฟี่ชอป (Coffee Shop Manger)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานทุกด้านของ Coffee Shop ให้ดำเนินไปด้วยดี โดยเฉพาะงานด้านบริการต้องให้เป็นที่ยอมรับของลูกค้าและเจ้าหน้าที่บริหาร ทั้งนี้โดยดูแลกับต้น พนักงานต้อนรับหญิง พนักงานเสิร์ฟชายหญิง รวมทั้งพนักงานขายเบเกอรี่ด้วย ผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

แผนกครัว ฝ่ายบัญชี ฝ่ายช่าง ฝ่ายบุคคล แผนกฝึกอบรม

การปฏิบัติงาน

1. รับผิดชอบและตรวจความพร้อมของ Coffee Shop และครัว เพื่อดำเนินการ และควบคุมในด้านการให้บริการ
2. ดำเนินการเก็บรักษา จัดจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม
3. รับผิดชอบในการควบคุมระดับของสินค้าคงคลัง (Par Stock)
4. ดำเนินการร่วมกับฝ่ายบุคคลในการคัดเลือกตัวพนักงาน
5. ต้องมั่นใจว่าพนักงานได้รับการฝึกฝนมาอย่างดีพอ
6. ดำเนินการต่อขอรับรองเรียน และการทะเลาะเบาะแว้งของพนักงาน
7. ปรับปรุงสัมพันธ์ภาพที่ดีงามต่อลูกค้า

8. สำรองความเรียบร้อยของเฟอร์นิเจอร์และสิ่งตกแต่งอื่น ๆ เพื่อสะดวกต่อการปรับปรุงซ่อมแซม
9. เตรียมรายงานและข้อมูลต่าง ๆ ไว้อย่างพร้อมเพรียงเมื่อผู้บังคับบัญชาต้องการใช้จะได้นำเสนอได้ทันที

### ผู้ควบคุมคอฟฟี่ช็อป (Coffee Shop Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ควบคุมการบริการในส่วนที่รับผิดชอบให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย นอกเหนือไปจากการฝึกอบรมพนักงาน ในความรับผิดชอบ ให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งรับผิดชอบพนักงานบริการชายหญิง พนักงานเก็บกวาดโต๊ะที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบภายใน

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ผู้จัดการ Coffee Shop

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

หัวหน้าพอร์รัว แผนก Steward พนักงานห้องครัว

การปฏิบัติงาน

1. เป็นตัวแทนผู้จัดการในส่วนที่ต้องรับผิดชอบ และสามารถปฏิบัติงานแทนในกรณีที่ผู้จัดการไม่มาทำงาน
2. ควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ในความรับผิดชอบให้ดำเนินการไปอย่างราบรื่น
3. รับรองลูกค้าที่อยู่ในความรับผิดชอบ โดยทักทายและนำปิ่นโตและมอบหมาย ให้พนักงานบริการดูแลอย่างรวดเร็ว
4. ช่วยให้การบริการดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว ระหว่างชั่วโมงเร่งด่วน (Rush hours)
5. มั่นใจว่าลูกค้าได้รับการบริการตามที่ต้องการ ด้วยความเหมาะสมเรียบร้อยและรวดเร็ว รวมทั้งการชำระเงินอย่างถูกต้อง
6. เมื่อได้รับการตำหนิจากลูกค้าต่อนำเสนอผู้บังคับบัญชา
7. ตรวจสอบภาพทรงของพนักงานในความรับผิดชอบ โดยการฝึกฝนระหว่างทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว

## และถูกต้อง

พนักงานบริการชาย/หญิง (Coffee Shop Waiter/Waitress)

หน้าที่และความรับผิดชอบ  
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น  
การปฏิบัติงาน

รับคำสั่งและบริการลูกค้าอย่างถูกต้องมีประสิทธิภาพ  
ผู้ควบคุมและผู้จัดการ Coffee Shop  
พอดครัวและพนักงานห้องครัว แผนก Steward

1. เตรียมพื้นที่รับผิดชอบ
2. การจัดโต๊ะ
3. รับคำสั่ง
4. ขายและแนะนำรายการอาหารต่าง ๆ
5. เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม ตลอดจนของว่างต่าง ๆ
6. ให้ความสัมพันธ์อันดีต่อลูกค้า
7. ทำบิลล์เก็บเงินและมอบให้ลูกค้า
8. เก็บโต๊ะให้เรียบร้อย
9. เตรียมในเรื่องการเสิร์ฟโดยใช้ถาดเสิร์ฟ
10. ความปลอดภัยของใช้ต่าง ๆ

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ผู้ช่วยพนักงานบริการประจำคอฟฟี่ช็อป

(Coffee Shop Busboy)

หน้าที่และความรับผิดชอบ	ให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานบริการในทุกภารกิจของการบริการ ทั้งก่อน ในระหว่างและหลังการเสิร์ฟ
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง	พนักงานบริการที่ได้รับมอบหมายให้ช่วยงาน
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น	แผนก Steward
การปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ให้ความช่วยเหลือในการเตรียมห้องบริการ (Pantry)</li> <li>2. อำนวยความสะดวกให้พนักงานบริการในด้านการจัดอุปกรณ์ เครื่องใช้</li> <li>3. ช่วยเสิร์ฟลูกค้าเป็นบางครั้ง</li> <li>4. เก็บจานหรืออุปกรณ์ที่ลูกค้าใช้แล้ว</li> <li>5. คอยเติมน้ำให้ลูกค้า</li> <li>6. หลังจากลูกค้าใช้บริการเสร็จแล้วให้ทำความสะอาด และ เก็บโต๊ะให้เรียบร้อยอยู่เสมอ</li> <li>7. ทำความสะอาด Coffee Shop โดยการเก็บกวาดเช็ดถู</li> <li>8. ทำความสะอาดที่เขี่ยบุหรี่</li> <li>9. จัดเตรียมโต๊ะสำหรับวางอุปกรณ์เครื่องใช้ ในการบริการ (Service Stand)</li> <li>10. ดูแลให้โต๊ะอาหารเรียบร้อย และสะอาดตลอดเวลากการบริการ โดยเก็บแก้วที่ใช้แล้วและผ้าเช็ดมือหรืออื่น ๆ ออก</li> </ol>

## หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก (Room Service Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบ	ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานทั้งหมด ในการบริการในห้องพักของ โรงแรม
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง	ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หรือผู้ช่วย
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น	แผนกโทรศัพท์ แผนก Steward แผนกครัว แผนกบาร์

## การปฏิบัติงาน

1. วางแผนและกำกับดูแล ตลอดจนประสานงานในการปฏิบัติงานบริการในห้องพักของโรงแรม
2. ให้คำแนะนำแก่ผู้บังคับบัญชาในเรื่องการปฏิบัติงานในแผนก
3. ปฏิบัติหน้าที่ประจำตามรายการดังต่อไปนี้
  - 3.1 ควบคุมให้การบริการห้องพัก เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ
  - 3.2 สอดส่องดูแลให้การปฏิบัติงาน เป็นไปตามความต้องการของลูกค้าอยู่เสมอ แม้ในกรณีที่ถูกคำสั่งการส่งสิ่งใดเป็นพิเศษ
  - 3.3 ตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจอยู่เสมอว่าอุปกรณ์ของใช้ อาหารและเครื่องคัมมื่ออยู่พร้อม เพื่อบริการลูกค้าได้ตลอดเวลา
  - 3.4 ดูแลให้มีการบำรุงรักษาเครื่องใช้และสิ่งของที่ให้บริการในห้องพักอยู่ในสภาพที่ดีอยู่เสมอ เช่น ตู้เย็น เครื่องปิ้งขนมปัง เป็นต้น ในกรณีที่เห็นว่าจำเป็นต้องซ่อมบำรุงให้รับแจ้งฝ่ายช่างทันที
  - 3.5 ดูแลของในสต็อกเช่น ผ้า เครื่องแก้ว เครื่องโลหะ สำหรับบริการในห้องพัก ประสานงานกับผู้ควบคุมอาหารและเครื่องคัม ในการสำรวจวัสดุตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะเรื่องการสำรวจรายการอาหาร
  - 3.6 ตรวจสอบให้แน่ใจว่า ได้มีการเตรียมบันทึกรายงานไว้อย่างถูกต้องและสามารถนำเสนอได้ทันที ดูแลเรื่องการเก็บรักษารายงานต่าง ๆ ให้เรียบร้อย เพื่อสะดวกในการนำมาใช้
  - 3.7 สำรวจและควบคุมภารกิจการบริการ ในห้องพักในระหว่างเวลาทำงานกลางวัน

- 3.8 การปฏิบัติภารกิจประจำวันอื่น ๆ ได้แก่
- เข้าร่วมประชุมบรรยายสรุป ที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการ
  - ตรวจสอบการทำงานของพนักงานในความรับผิดชอบ ปรับปรุงการมอบหมายงานในกรณีที่เป็น
4. ปฏิบัติตามนโยบายและอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ดังนี้
- 4.1 ดูแลให้มีการบริการในห้องพักร้อยอย่างต่อ เนื่องทุกเวลาการทำงาน
  - 4.2 สนองความต้องการของลูกค้า ในกรณีที่ได้รับ การร้องขอ เช่น บริการซื้อบัตร
  - 4.3 ดูแลให้มีอุปกรณ์ของใช้ ตามรายการของใช้ต่าง ๆ อย่างครบถ้วน ดูแลเรื่องการเบิกจ่าย มอบหมายให้พนักงาน ในความรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่และดูแลรักษา เครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ในสภาพเรียบร้อย
  - 4.4 ดูแลและรักษาอุปกรณ์สำรอง หรืออุปกรณ์ช่วยบริการในระหว่างการทำงาน
  - 4.5 ดูแลให้มีการบันทึกรายงานต่าง ๆ ทันที และเก็บรักษารายงานต่าง ๆ ไว้เป็นหลักฐานรวมทั้งรายงานประจำสัปดาห์และรายงานเกี่ยวกับบุคคลในแผนกด้วย
5. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

กัปตันบริการห้องพัก (Room Service Captain)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ปฏิบัติหน้าที่ของหัวหน้า หรือผู้ช่วยหัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก หรือพนักงานรับคำสั่งทางโทรศัพท์ ในกรณีที่บุคคลเหล่านั้นไม่อยู่ หรือมีภารกิจอื่น

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น  
การปฏิบัติงาน

หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

แผนกโทรศัพท์ แผนก Steward แผนกครัว แผนกบาร์

1. ในฐานะที่มีหน้าที่ช่วยเหลืองานของหัวหน้าพนักงาน บริการ  
ห้องพักหรือผู้ช่วยหัวหน้า ดังนั้นต้องปฏิบัติดังนี้ คือ

- ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานทั้งหมดในเวลาทำงานกลางวันหรือกะทำงานบาย
- สำรองตรวจสอบอุปกรณ์ของใช้ ที่ต้องการอย่าให้ขาดหรือ  
บกพร่อง
- สำรองดูแลพนักงานให้บริการ โดยการเดินตรวจให้ทั่ว  
ถึงดูความเรียบร้อยในการแต่งเครื่องแบบของพนักงาน  
รวมทั้งความพร้อมในการที่จะให้บริการแก่ลูกค้า
- ปรึกษากับผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มหรือหัวหน้า  
พ่อครัวในเรื่องราคาอาหารที่จะบริการให้ลูกค้าในกรณี  
ที่รายการนั้น ๆ มิได้อยู่ในเมนูของโรงแรม
- ประชุมกับพนักงานในความรับผิดชอบ เพื่อแก้ปัญหาใน  
การปฏิบัติงาน และหาทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน  
ให้เป็นไปอย่างราบรื่น
- ตรวจสอบรายการที่มีปรากฏในเมนู แต่ไม่มีไว้ในครัว  
และแจ้งไปยังผู้รับคำสั่งบริการทางโทรศัพท์ให้ทราบไว้  
ก่อน เพื่อจะได้ชี้แจงกับลูกค้าได้
- เอาใจใส่ต่อการร้องเรียนของลูกค้า และแก้ปัญหาให้  
ลูกค้าเกิดความพอใจ หรือถ้าปัญหานั้นเป็นปัญหาที่เกิน  
ขอบเขตอำนาจหน้าที่ ให้แจ้งเรื่องไปยังผู้บังคับบัญชา  
เพื่อช่วยแก้ปัญหา

2. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบ



## ผู้ช่วยหัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

(Assistant Room Service Supervisor)

หน้าที่และความรับผิดชอบ  
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น  
การปฏิบัติงาน

ควบคุมดูแลภารกิจบริการในห้องพักระหว่างกะงานภายใต้  
หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

แผนกโทรศัพท์ แผนก Steward แผนกครัว แผนกบาร์

1. รับผิดชอบงานที่จัดเป็นพิเศษ โดยเฉพาะในกะงานที่ได้รับ  
มอบหมาย

1.1 ตรวจสอบสะอาดห้องพักบริการ ที่จัดไว้สำหรับบริการ  
ในห้องพัก อุปกรณ์สำรองมีครบถ้วนและจัดอย่าง  
เรียบร้อยเป็นระเบียบตลอดเวลา

1.2 จัดทำหรือให้มีการบันทึกรายงานต่าง ๆ โดยทันที  
และมีการนำเสนอรายงานโดยไม่ขาดขั้นตอน รวมทั้ง  
ทำการเก็บรักษารายงานให้เป็นระเบียบอีกด้วย

1.3 สํารวจดูให้มีพนักงานอย่างพอเพียงการแต่งกายของ  
พนักงานสะอาดเรียบร้อยและพร้อมที่จะให้บริการ

1.4 ปฏิบัติภารกิจด้านการจัดการที่ได้รับมอบหมาย

2. ในฐานะที่เป็นผู้ช่วยเหลือพนักงานรับคำสั่งทางโทรศัพท์ต้อง  
ปฏิบัติหน้าที่ตามนี้คือ

2.1 รับคำสั่งบริการทางโทรศัพท์จากลูกค้าหรือจากสำนัก  
งานภายในโรงแรม ในเรื่องการสั่งอาหารหรือให้  
บริการในห้องพัก โดยมีการแจ้งรายการอาหารและ  
ราคา

2.2 แยกประเภท หรือแจกแจงคำสั่งบริการ เพื่อจะจัด  
บริการให้ได้อย่างสมบูรณ์ และไม่ผิดพลาด และจัดทำ  
ใบคำสั่ง (order slips) รวมทั้งตรวจสอบรายการ  
การตามคำสั่ง

- 2.3 ดูแลให้พนักงานบริการปฏิบัติตามคำสั่งอาหาร และ เครื่องดื่ม
- 2.4 รักษาสมุดรายงาน (สมุดคำสั่ง) ที่ได้รับใบสั่งตรวจ คำสั่ง และทำรายงานส่งพนักงานเก็บเงินของบาร์ และห้องอาหาร จัดทำสรุปรายยอดขายเครื่องดื่ม และ อาหารในตอนบ่าย และนำเสนอพนักงานเก็บเงินในตอนเช้า
3. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

### พนักงานรับคำสั่งบริการห้องพัก (Room Service Order Taker)

หน้าที่และความรับผิดชอบ  
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น  
การปฏิบัติงาน

รับโทรศัพท์ที่สั่งโดยลูกค้าซึ่งต้องการให้บริการในห้องพัก  
หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก

แผนกโทรศัพท์ แผนกครัว แผนกบาร์

1. รับคำสั่งทางโทรศัพท์ ซึ่งโดยปกติเป็นคำสั่งอาหารและ เครื่องดื่มจากลูกค้า หรือจากแผนกในโรงแรม
2. เก็บรักษานันทึกรบริการในห้องพัก และเอกสารต่าง ๆ ให้ตรงต่อความเป็นจริง เช่น รายการอาหารและราคา สมุด คำสั่งของลูกค้าใบสั่งและอื่น ๆ ถ้าเป็นการทำงานในกะตึก (graveyard shift) จะต้องสรุปรายยอดขายคำสั่งและใบสั่งต่าง ๆ ในบาร์และห้องอาหารเพื่อทำเสนอแผนกแคชเชียร์ในวันต่อไป
3. ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายตามเวลาที่เหมาะสม ดังนี้
  - 3.1 ทำความสะอาดภาชนะบรรจุกาแฟ เครื่องมือเครื่องใช้โลหะ และจัดวางให้เข้าที่ตามตำแหน่งที่กำหนด รวมถึงเครื่องแก้ว เครื่องเคลือบ ภาชนะ และอื่น ๆ
  - 3.2 จัดโต๊ะเข็น (Rolling table) ให้เรียบร้อย

- 3.3 เก็บรวบรวมรายการอาหาร ที่แขวนไว้หน้าห้องพัก  
ลูกค้า (Door knob menu) ในกรณีที่เข้ากะงาน  
ในรอบดึก (Graveyard Shift)

### พนักงานบริการห้องพัก

หน้าที่และความรับผิดชอบ	บริการอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้า ในห้องพักตามคำสั่งของ ลูกค้า
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น การปฏิบัติงาน	<p>หัวหน้าพนักงานบริการห้องพัก แผนกแม่บ้าน แผนกครัว แผนกบาร์ แผนก Steward</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ช่วยเหลือในการรักษาห้อง หรือพื้นที่สำหรับบริการห้องพัก โดยปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานแม่บ้านดังนี้             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 กวาด เช็ดถูพื้น</li> <li>1.2 ปัดกวาดและกำจัดฝุ่นหรือทำความสะอาดอุปกรณ์รวม ถึงตู้เย็น หิ้ง ช่องเก็บเครื่องมือ โต๊ะเขียนและอื่น ๆ</li> <li>1.3 ทำความสะอาดอุปกรณ์เสิร์ฟอาหาร เช่น อุปกรณ์ โลหะหรือเครื่องแก้ว</li> </ol> </li> <li>2. ปฏิบัติภารกิจตามคำสั่งบริการตามกฎหมายเกณฑ์ดังนี้             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 รับใบสั่งมาจากพนักงานรับคำสั่งทางโทรศัพท์ ส่งใบ สั่งไปยังพนักงานตรวจใบสั่งอาหาร หรือพ่อครัวหรือ ส่งไปยังบาร์เทนเดอร์ ในกรณีที่เป็นใบสั่งเครื่องดื่ม</li> <li>2.2 เตรียมภาชนะหรือโต๊ะเขียนที่เหมาะสม กับรายการสั่ง รวมทั้งเตรียมอุปกรณ์บริการ อาหารและเครื่องดื่ม หรืออุปกรณ์สำรองต่าง ๆ ที่จำเป็น</li> <li>2.3 รับอาหารจากครัวหรือเครื่องดื่มจากบาร์ แล้วย่นำมา จัดให้ถูกต้องตามคำสั่ง โดยจัดในภาชนะหรือโต๊ะเขียน</li> </ol> </li> </ol>

- ทบทวนคำสั่ง และรายการที่จำเป็นให้ถูกต้องสมบูรณ์
- 2.4 ผ่านการตรวจสอบจากผู้ตรวจอาหาร โดยเสนอรายการอาหารที่เตรียมตามคำสั่งให้ตรวจ

### ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม (Bar Manager)

หน้าที่และความรับผิดชอบ	เตรียมเครื่องดื่มต่าง ๆ ที่ใช้ในโรงแรม ตลอดจนการบริการในบาร์ ค็อกเทล เลานจ์ และการจัดเลี้ยง
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น	ผู้จัดการ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าแผนกต่าง ๆ ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม แผนกจัดซื้อ ฝ่ายบุคคล
การปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้เตรียมพนักงานและอุปกรณ์เครื่องดื่มใช้ในรายการทุกรายการและพร้อมที่จะให้บริการแก่แขก</li> <li>2. ตรวจสอบการจัดอุปกรณ์บนโต๊ะซึ่งอาจวางผิดที่ หรืออุปกรณ์จัดไว้ไม่ครบ</li> <li>3. ตรวจสอบความสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ หากมีสิ่งใดชำรุดให้ส่งซ่อมแซม</li> <li>4. ระมัดระวังเรื่องสัดส่วนของเครื่องดื่มประกอบด้วยลักษณะในการจัดเสิร์ฟให้มีคุณภาพคงที่สม่ำเสมอ</li> <li>5. รับผิดชอบการส่งเสริมการขายเครื่องดื่ม เช่น ไวน์</li> <li>6. รับผิดชอบในการฝึกอบรมพนักงานและจัดประชุมตามกำหนดเวลา เพื่อทบทวนวิธีการปฏิบัติ</li> <li>7. ตรวจสอบความเรียบร้อยของพนักงานในเรื่องเครื่องดื่มแบบตลอดจนความสะอาดส่วนบุคคล</li> <li>8. เอาใจใส่เรื่องการประมาณการ เพื่อรักษาระดับความต้องการในด้านพนักงาน และค่าจ้าง</li> <li>9. ระวังดูแลต้นทุนด้านเครื่องดื่ม</li> </ol>

## งานโดยสรุปของผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม

1. งานด้านบริหาร (Administration)
  - 1.1 จัดตารางการดำเนินงาน (Schedules)
  - 1.2 ประเมินการและตั้งงบประมาณค่าจ้าง
  - 1.3 การฝึกอบรมพนักงาน
  - 1.4 การจัดวางให้ทุกอย่างอยู่ในที่ที่ถูกต้อง (Mis en Place)
2. พนักงานในหน้าที่ (Staff Duties)
  - 2.1 พนักงานผสมเครื่องดื่ม (Bartenders)
  - 2.2 พนักงานประจำบาร์ (Bar Boys)
3. งานต่าง ๆ (Functions)
  - 3.1 เครื่องปรุงส่วนผสมเหลาต่าง ๆ (Recipes)
  - 3.2 การเบิก (Requisitions)
  - 3.3 กำหนดที่ตั้งบาร์ (Location)
  - 3.4 การส่งเสริมการขายไวน์และการขายอื่น ๆ
  - 3.5 ต้นทุนเครื่องดื่ม (Cost)
  - 3.6 อุปกรณ์เครื่องใช้ (Equipments)

### หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ (Head Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

การปฏิบัติงาน

ควบคุมดูแลการปฏิบัติหน้าที่ในด้านการเตรียม และการบริการ

อาหารและเครื่องดื่มในบริเวณบาร์ตามที่ต่าง ๆ ของโรงแรม

ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม

ผู้จัดการแผนกจัดเลี้ยง ผู้จัดการแผนกภัตตาคาร ไนต์คลับ และ  
บาร์ทุกแห่ง

1. รับผิดชอบงานเฉพาะหน้าที่

2. ปฏิบัติหน้าที่ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่และนโยบาย ตลอดจน  
ระเบียบให้พนักงานใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติดังนี้

- 2.1 คู่มือการเตรียมมาร์กก่อนเปิดบริการเพื่อพร้อมที่จะให้บริการ
- 2.2 ควบคุมการเตรียมเครื่องคั้มและการเสิร์ฟตามคำสั่งของลูกค้าในเรื่องต่าง ๆ คือ
- ส่วนผสมเครื่องคั้มถูกต้องตามที่กำหนด
  - เตรียมเครื่องคั้มตามคำสั่งทันที โดยไม่ให้เกิดการหกเสียหาย
  - จัดที่นั่งให้ลูกค้าอย่างดี และบริการให้เกิดความพอใจมากที่สุด แม้ว่าลูกค้าจะสั่งเครื่องคั้มที่ไม่มีในรายการ
  - ต้องเสิร์ฟอย่างรวดเร็ว ด้วยความมีอัธยาศัยไมตรีตามที่โรงแรมกำหนดวิธีไว้
- 2.3 คู่มือการเก็บเครื่องคั้มให้ถูกต้องโดยประสานงานกับผู้ควบคุมอาหารและเครื่องคั้ม
- 2.4 แจกจ่ายและเสิร์ฟเครื่องคั้มตามคำสั่งของลูกค้าตามห้องพัก ตามวิธีที่จะสร้างความพอใจให้กับลูกค้าผู้พัก
- 2.5 จดบันทึกเครื่องคั้มที่ส่งให้ลูกค้าและวางบิลล์ทันทีขณะที่เสิร์ฟเพื่อความสะดวกในการจ่ายเงิน
- 2.6 รับเงินหรือใบเรียกเก็บเงินที่ลงนามแล้ว เพื่อส่งต่อไปยังพนักงานเก็บเงินหรือพนักงานบัญชีรอบกลางคืน (ถ้าเป็นเวลากลางคืน)
- 2.7 ทอนเงินให้ลูกค้าพร้อมใบรับเงิน
- 2.8 คอบสนองความต้องการของลูกค้าในกรณีที่ได้รับบริการขอร้องเป็นพิเศษ เช่น การซื้อบุหรี
- รวบรวมจาน แก้วที่ใช้แล้ว ตลอดจนเครื่องปรุงต่าง ๆ จากห้องพัก ตรวจสอบและทำรายงานความเสียหายถ้ามีต่อผู้บังคับบัญชา ของที่รวบรวมเก็บมาให้นำไปไว้ยังที่ ที่โรงแรมกำหนดใน

บริเวณที่เป็นศูนย์บริการตามห้องพัก (Room Service Area) หรือนำงานและแก้วไปให้ห้องล้างเพื่อทำความสะอาดต่อไป

3. ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ผู้ช่วยหัวหน้าบาร์เทนเดอร์ (Assistant Head Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ประสานงานและควบคุมดูแลการเตรียมเครื่องดื่มและบริการตามบาร์ต่าง ๆ ภายในโรงแรม

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง

หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม

ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น

ผู้จัดการห้องอาหาร ไนต์คลับ บาร์

การปฏิบัติงาน

1. ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่กำหนดดังนี้

1.1 รับฟังคำอธิบายจากผู้บังคับบัญชา เรื่องการทำงาน  
ของบาร์ตามตารางกำหนดเวลา

1.2 บริหารงานต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย

- พิจารณากำหนด ใหม่งานที่เพียงพอตามความต้องการในการปฏิบัติงาน และหากไม่พอให้เสนอความต้องการเพิ่ม
- อบรมและพัฒนาพนักงานในบังคับบัญชา ในเรื่องบาร์และงานที่เกี่ยวข้อง
- ใ้แนวทางในการทำงาน แก่ผู้ช่วยในความรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น
- ช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้ผู้ช่วยในความรับผิดชอบ เพื่อเป็นกำลังใจในการทำงาน ในกรณีที่นอกเหนือความสามารถ หรือนอกเหนือหน้าที่ของตน ให้ปรึกษากับผู้บังคับบัญชา เพื่อหาหนทางแก้ไขปัญหา

- อบรมแนะนำ ผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบที่ปฏิบัติผิ  
วินัย
- บังคับบัญชา ให้มีการปฏิบัติงานตามนโยบายข้อ  
กำหนด และระเบียบปฏิบัติของโรงแรมอย่าง  
ทั่วถึง

1.3 ช่วยปฏิบัติงาน เพื่อแบ่งเบาภาระของหัวหน้าบาร์  
เทนเดอร์ และพนักงานอื่น

1.4 แนวปฏิบัติภารกิจประจำวันมีดังนี้

- ตรวจสอบตราดูแล ว่าผู้ที่อยู่ในความรับผิดชอบเอาใจ  
ใส่ต่องานบริการมอบงานให้เป็นไปตามภารกิจ  
และให้คำอธิบายเฉพาะบางอย่างถ้าจำเป็น
- ตรวจสอบตราตามบาร์ต่าง ๆ เป็นแห่ง ๆ เพื่อให้  
มั่นใจว่าพนักงานบาร์ปฏิบัติงาน โดยไม่ละทิ้ง  
หน้าที่
- ปฏิบัติงานบาร์เป็นครั้งคราวในกรณีจำเป็น
- เอาใจใส่ต่อคำร้องเรียนของลูกค้า และแก้ไข  
เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า หากเรื่อง  
ดังกล่าว เกินขอบ เขตหน้าที่ให้ผ่านเรื่องไปยังผู้  
มีอำนาจสูงกว่า

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
บาร์เทนเดอร์ (Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ  
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น  
การปฏิบัติงาน

รับผิดชอบงานทุกอย่างประจำบาร์ตามที่ได้รับมอบหมาย  
หัวหน้าบาร์เทนเดอร์

แผนกต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

1. ต้องมีความคุ้นเคยกับเครื่องดื่มทั้งที่มีแอลกอฮอล์ และไม่มี  
แอลกอฮอล์ชนิดต่าง ๆ ที่เก็บไว้ในสต็อกต้องทราบถึงความ



แรงหรือตอร์ (degree) ของเครื่องคั้มีแอลกอฮอล์ผสม เครื่องคั้ตามรายการที่มีอยู่ในโรงแรมไ้รวมถึงคองทราบบ เรื่องแก๊วชนิดต่าง ๆ และประโยชน์ของแก๊วชนิดนั้น ๆ

2. จัดเตรียมบารเพื่อให้บริการ หรือเพื่อการปฏิบัติตามขั้นตอน ดังนี้

2.1 สั้รวจความต้องการเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ตลอดจนถึงของที่มีอยู่ในบาร และให้ทำการเบิกเพิ่มเติมหากสิ่งของยังไม่ครบตามความต้องการ

2.2 กวาดฝุ่นหรือกั้บั้ให้เด็กประจำบารเป็นผู้ทำความสะอาด

2.3 ปัดกวาดเช็ดถูตู้โชว์ และเคาน์เตอร์ให้สะอาดน่าดู

2.4 จัดบาร แก๊ว อุปกรณ์ผสมเครื่องคั้ให้พร้อมโดยการวางให้ถูกที่เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการเตรียมเครื่องคั้

3. เตรียมเครื่องคั้ไ้ด้วยความรวดเร็ว และถูกต้องตามสูตรผสม โดยไม่มีการหกเสียหาย มีความสามารถในการผสมโดยใช้เครื่องเขย่า (Shaker) ผสมเครื่องคั้โดยใช้ อุปกรณ์ไฟฟ้าหรือใช้แก๊ว Mixer สามารถตกแต่งเครื่องคั้ไ้และส่งเครื่องคั้ให้พนักงานบริการอย่างถูกต้อง

4. ถ้าไ้รับหน้าที่อยู่ประจำบารส่วนหน้า (Front Bar) จะต้องรับคำสั่งจากลูกค้า รับใบเรียกเก็บเงินจากพนักงานเก็บเงิน รวมทั้งผสมเครื่องคั้และเสิร์ฟคั้ นอกจากนั้น จะต้องทอนเงินให้ลูกค้าอย่างถูกต้อง

5. เมื่อจะออกจากกะงานต้องตรวจสอบสต็อก และจัดการเบิกให้ครบถ้วนอยู่เสมอ อัยารอไ้ระคั้ของหรือเครื่องใช้คั้กว่าเกณฑ์ที่กำหนด ลงนามในใบเบิกเสนอผู้ควบคุมให้อุ่นมุดิ กั้บั้ดูแลให้เด็กประจำบารทำหน้าที่ช่วยเหลือ ในการเบิกของให้ถูกต้อง

6. ทำความสะอาดและจัดระเบียบของบาร์ให้สะอาดและเรียบร้อยตลอดเวลา ในกรณีที่มีสิ่งใดเสียหายให้รีบรายงานแก่ผู้ควบคุม ล้างหรือส่งเครื่องมือให้พนักงานทำความสะอาดดำเนินการ
7. อาจจะต้องเตรียมบาร์ในกรณีฉุกเฉิน ตามความต้องการของลูกค้า
8. ตรวจสอบน้ำหนักหรือสอบทานของคงคลังประจำบาร์
9. รักษาระดับต่ำสุดและสูงสุดของคงคลัง (par stock) ของบาร์และรายการเครื่องดื่มที่ได้รับมอบหมายรวมทั้งเก็บรักษาใบเบิกใบรับโอน (Transfer receipt) และอื่น ๆ โดยจัดทำใบรับโอนสั่ตอกจากบาร์อื่น ส่งสำเนารายงานการขายประจำวัน ให้แก่ผู้ควบคุมอาหารและเครื่องดื่ม
10. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

#### ผู้ช่วยบาร์เทนเดอร์ (Assistant Bartender)

หน้าที่และความรับผิดชอบ	ช่วยเหลือในการต้อนรับจัดที่นั่งให้ลูกค้า และคอยบริการลูกค้าภายนอก
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง	หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ และผู้ช่วยหัวหน้าบาร์เทนเดอร์
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น	แผนกต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม
การปฏิบัติงาน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ช่วยเหลือในการจัดที่นั่งให้ลูกค้า พร้อมทั้งเสนอรายการเครื่องดื่มต่าง ๆ ให้ลูกค้าเลือก</li> <li>2. รับคำสั่งจากลูกค้าโดยปฏิบัติตามขั้นตอนดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 จดบันทึกคำสั่งของลูกค้าและแยกแยะคำสั่งตามความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ</li> <li>2.2 รับใบเรียกเก็บเงินจากพนักงานเก็บเงิน ตามโต๊ะต่าง ๆ</li> </ol> </li> </ol>

- 2.3 นำใบเรียกเก็บเงินส่งให้บาร์เทนเดอร์
- 2.4 เสนอใบเรียกเก็บเงินให้พนักงานเก็บเงินเพื่อเขียนราคาและชำระเงิน
3. รับคำสั่งเครื่องดื่มจากบาร์เทนเดอร์ และเสิร์ฟให้ลูกค้าซึ่งอาจต้องเสิร์ฟ canapes หรืออาหารอื่น ๆ ควบไปกับเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ รวมทั้งคอยให้บริการอย่างใกล้ชิด
4. นำใบเรียกเก็บเงินให้ลูกค้าก่อนลูกค้าจะกลับเพื่อการชำระเงินและค่าบริการ
5. หลังจากลูกค้าออกไปแล้ว ต้องจัดการยกแก้วและของใช้ ออก เพื่อทำความสะอาดทุกอย่างให้เรียบร้อยและจัดโต๊ะให้เหมือนเดิม
6. ช่วยเหลือในการเตรียมบาร์เทนเดอร์ โดยรักษาความสะอาดและจัดให้เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำความสะอาดอุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ ในบาร์
7. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

### พนักงานประจำบาร์ (Bar Boy/Girl)

หน้าที่และความรับผิดชอบ  
ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น  
การปฏิบัติงาน

ให้ความช่วยเหลือตามความต้องการของบาร์เทนเดอร์

หัวหน้าบาร์เทนเดอร์ หรือผู้ควบคุม Outlet

แผนกต่าง ๆ ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม

1. ช่วยเหลือในการจัดเตรียมบาร์ตามคำสั่ง กวาดเช็ดดูพื้นที่ทำความสะอาดและเช็ดดูเคาน์เตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์บาร์และตู้โชว์ วางเครื่องมือเครื่องใช้ให้อยู่ตามตำแหน่งที่ถูกตั้ง
2. ขนย้ายหรือเบิกของใช้ หรือเครื่องดื่มจากบาร์อื่นหรือจากห้องเก็บของโดยอยู่ในความควบคุมดูแลของบาร์เทนเดอร์
3. ช่วยบาร์เทนเดอร์ในการเตรียมเครื่องดื่มและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. คอยรับใช้ลูกค้าตามคำสั่ง
5. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

### หัวหน้าสจ๊วต (Chief Steward)

หน้าที่และความรับผิดชอบ

ผู้บังคับบัญชาโดยตรง  
ความสัมพันธ์กับแผนกอื่น  
การปฏิบัติงาน

ดำเนินการและประสานงานหน้าที่เก็บรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ในฝ่ายอาหารและเครื่องดื่มทุกชนิด รวมทั้งการทำความสะอาดพื้นที่บริเวณครัว เครื่องล้างจาน/แก้ว และภาชนะทุกชนิด  
ผู้จัดการฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม หัวหน้าพ่อครัว (Chef)  
ฝ่ายบุคคล แผนกฝึกอบรม พนักงานจ่ายเงิน

1. ดูแลรักษาความสะอาด และสุขลักษณะของพื้นที่ดังต่อไปนี้ คือ ครัวใหญ่ ครัวสำหรับคอฟฟี่ช็อป ครัวอิสระ ครัวอาหารหวาน ครัวจัดเลี้ยง ห้องเก็บขยะ ทั้งขยะแห้งและขยะสด ห้องเก็บขวด และพื้นที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ดูแลรักษาความสะอาด และสุขลักษณะของอุปกรณ์ครัว คือ เต้าอบ หม้อ กะทะ กาน้ำ และอุปกรณ์ครัวอื่น ๆ ทั้งหมด
3. ดูแลรักษาความสะอาดและสุขลักษณะของอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับบริการ คือ เครื่องแก้ว เครื่องเคลือบ เครื่องกระเบื้อง (Chinaware) เครื่องโลหะ เครื่องเงิน (Silver ware) และอื่น ๆ ทั้งหมด
4. ควบคุมจัดท่า และแจกจ่าย อุปกรณ์สำหรับบริการต่าง ๆ
5. ควบคุมดูแลเครื่องทำน้ำแข็ง และแจกจ่าย
6. ประสานงานกับสถานบริการ อาหารและเครื่องดื่มทุกแห่งในโรงแรม ทำรายงานการแตกหักสูญหายของเครื่องมือ เครื่องใช้ทุกชนิด
7. ดูแลควบคุมความสิ้นเปลืองของสารเคมี และผงซักฟอกที่ใช้งาน
8. ตรวจสอบพื้นที่รับผิดชอบทุกวัน

9. ประมุขเทศพนักงานใหม่
10. ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ปฏิบัติการของแผนก เก็บรักษาและทำความสะอาดเครื่องมือ เครื่องใช้ฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม  
(แผนกสจวต)

1. เครื่องเงิน เครื่องโลหะ เครื่องเคลือบ เครื่องกระเบื้องและเครื่องแก้ว
  - ตรวจสอบจำนวนคงคลัง (Survery of inventory)
  - รักษาควบคุมจำนวนคงคลัง (Inventory control)
  - รักษาควบคุมจำนวนของแตกของหาย (Breakage and loss control)
  - เครื่องใช้สำหรับยกหรือเคลื่อนย้าย (Equipment for Handling)
2. ล้างภาชนะ
3. ล้างและซ่อมเครื่องเงิน เครื่องทองเหลือง เครื่องเหล็กกล้า
4. ล้างและเก็บรักษาเครื่องแก้ว
5. รักษาเครื่องล้างภาชนะ
6. รักษาเครื่องมือเปิดกระป๋อง ขวด ให้อยู่เป็นที่เรียบร้อยในส่วนต่าง ๆ คือ แผนกอาหารร้อน แผนกอาหารเย็น แผนกภัตตาคารและห้องจัดเลี้ยง
7. ห้องอาหารสำหรับพนักงาน
8. สุขลักษณะอนามัย (Sanitation)
9. ความสะอาดภาคกลางคืน
10. การจ่ายน้ำแข็ง
11. การเก็บขวดและรวบรวม
12. การเก็บขยะและรวบรวม
13. การใช้น้ำยาทำความสะอาดและผงซักฟอก
14. การจ่ายน้ำดื่ม (Fresh Water Supply)
15. การทำความสะอาดเครื่องใช้ในครัว
16. การทำความสะอาดปล่องควันในครัว (Exhaust Hood)
17. รักษาเครื่องใช้ต่าง ๆ ในแผนกอาหารและเครื่องดื่มให้คงสภาพและจำนวน

18. ควบคุมดูแลโพนกงานอาหารและเครื่องใช้เครื่องมือต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
19. กำหนดตัวเลขอัตราต่ำสุดสูงสุดของเครื่องใช้ต่าง ๆ (Par stock)
20. ทำรายการเบิกของใช้สิ้นเปลืองในการทำความสะอาด
21. การฝึกอบรม



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ภาคผนวก ง.

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## แบบสอบถาม

คำแนะนำ - ผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม ที่ทำงานอยู่ในตำแหน่ง  
รองลงมาจาก รองผู้จัดการห้องอาหาร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  21-30 ปี  
 31-40 ปี  41-50 ปี  
 51 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา  ต่ำกว่า ม.ศ.3  ม.ศ.5 หรือ ปวช.  
 ปวส. หรือ อนุปริญญา  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้ต่อเดือน (เงินเดือนรวมค่าบริการ และค่าทิป)  
 ต่ำกว่า 2,300 บาท  2,301-3,000 บาท  
 3,001-4,000 บาท  สูงกว่า 4,000 บาท
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน .....
6. ประสบการณ์การทำงานในค่านอาหารและเครื่องดื่ม ที่ผ่านในชีวิต  
 น้อยกว่า 1 ปี  1-3 ปี  
 3-6 ปี  6-10 ปี  
 มากกว่า 10 ปี
7. อายุการทำงานในโรงแรมแห่งนี้  
 น้อยกว่า 6 เดือน  6 เดือน - 1 ปี  
 1-3 ปี  3-6 ปี  
 6-10 ปี  มากกว่า 10 ปี



## ส่วนที่ 2

## ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

1. โรงแรมแห่งนี้ เป็นที่ทำงานที่เท่าไรในชีวิตของท่าน
 

<input type="checkbox"/> แห่งที่ 1	<input type="checkbox"/> แห่งที่ 2-4
<input type="checkbox"/> แห่งที่ 5-8	<input type="checkbox"/> แห่งที่ 9 ขึ้นไป
2. นอกจากการทำงานในโรงแรมแห่งนี้แล้ว ขณะนี้ท่านยังปฏิบัติงานที่อื่นด้วยหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> ไม่ได้ทำงานที่อื่น	<input type="checkbox"/> ทำงานในโรงแรมอื่นด้วย
<input type="checkbox"/> ทำงานในห้องอาหารอื่นด้วย	<input type="checkbox"/> ศึกษาเพิ่มเติม
<input type="checkbox"/> ประกอบธุรกิจส่วนตัวด้วย	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
3. เมื่อแรกเข้าทำงานในโรงแรมแห่งนี้ มีสาเหตุจูงใจให้ท่านสมัครเข้าทำงาน คือ  
(เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)
 

<input type="checkbox"/> ตำแหน่งงานที่รับสมัคร ตรงกับคุณสมบัติของท่าน
<input type="checkbox"/> ขนาดของโรงแรม เป็นองค์การขนาดใหญ่
<input type="checkbox"/> ชื่อเสียงของโรงแรมดี ในด้านการให้อัตราเงินเดือนและสวัสดิการดี
<input type="checkbox"/> ต้องการทำงานในโรงแรมที่มีการจัดระบบองค์การ และการวางแผนงานที่ดี
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
4. เมื่อได้เข้าทำงานในโรงแรมแห่งนี้แล้ว ท่านมีความเห็นอย่างไรบ้างเกี่ยวกับงานที่ท่านได้ทำ
 

<input type="checkbox"/> พอใจในงานที่ทำ
<input type="checkbox"/> ไม่พอใจในงานที่ทำ
5. ท่านมีความเห็นอย่างไร เกี่ยวกับภาระหน้าที่ที่ท่านได้ปฏิบัติอยู่ เปรียบเทียบกับรายได้และสวัสดิการที่ได้รับ
 

<input type="checkbox"/> ภาระหน้าที่การงาน มากกว่าค่าตอบแทนที่ได้รับ
<input type="checkbox"/> ภาระหน้าที่การงาน และค่าตอบแทนเหมาะสมกันดี
<input type="checkbox"/> ได้รับค่าตอบแทนสูง
<input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....
6. ท่านพอใจกับรายได้ และสวัสดิการที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันหรือไม่
 

<input type="checkbox"/> พอใจ	<input type="checkbox"/> ไม่พอใจ
-------------------------------	----------------------------------

7. ในอนาคต ท่านคิดว่า จะย้ายงานหรือไม่

- ไม่คิดจะย้ายงาน (ไม่ต้องตอบข้อ 11)
- คิดจะย้ายงาน (ข้ามไปตอบข้อ 11)
- ยังไม่แน่ใจ

8. ในอนาคต ถ้าท่านไม่คิดจะย้ายงาน เนื่องจากสาเหตุใด (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- พอใจในภาระหน้าที่ และรายได้ที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน
- งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน มีความมั่นคงดี
- งานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน กำลังก้าวหน้า
- พอใจในระบบงานโดยทั่วไปของโรงแรม
- พอใจในนโยบายโดยทั่วไปของโรงแรม เช่น การส่งเสริมให้พนักงานที่มีความสามารถมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น
- พอใจในความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- พอใจในความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้บังคับบัญชา
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

9. ในอนาคต ถ้าท่านคิดว่า จะย้ายงาน เนื่องจากสาเหตุใด (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- รายได้
- ความก้าวหน้าของงาน
- ความมั่นคงของงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- การบริหารงาน (รู้สึกไม่ได้รับความเป็นธรรมในหน้าที่การงานที่ต้องรับผิดชอบ)
- นโยบายองค์การ
- ผู้บังคับบัญชา
- สถานที่ทำงาน
- สวัสดิการ
- ต้องการไปประกอบธุรกิจส่วนตัว
- อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

### ส่วนที่ 3 การดำเนินงาน

1. ปัญหาในการดำเนินงานที่ท่านได้พบอยู่เสมอ ๆ และมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

- กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของบริษัทฯ มีมาก จนไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน
- พนักงานไม่รู้ขั้นตอนที่ถูกต้องในการปฏิบัติงาน ตามระเบียบของบริษัทฯ
- ขอบเขตอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของท่านไม่ชัดเจน
- ไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน หรือแผนกอื่น ๆ
- แผนกที่ต้องประสานงานด้วยมักทำงานล่าช้า หรือสร้างปัญหาทิ้งไว้ ซึ่งมีผลกระทบต่อการทำงานของท่าน
- ไม่ได้ได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากผู้บังคับบัญชา
- เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผู้มีอำนาจตัดสินใจได้ทันทีประจำอยู่ด้วย ทำให้ทำงานล่าช้า
- เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการแก่ลูกค้าไม่เพียงพอ ทำให้การบริการล่าช้า
- อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ท่านมีส่วนร่วม ออกความเห็นอย่างมีเหตุผล ในการแก้ไขปัญหาที่ท่านปฏิบัติอยู่ มากน้อยเพียงใด

- มีส่วนได้ความเห็นอย่างมาก
- มีส่วนได้ความเห็นบางส่วน
- มีส่วนได้ความเห็นเพียงเล็กน้อย
- ไม่เคยได้ความเห็นเลย

3. ความเห็นของท่านได้รับการยอมรับว่า มีเหตุผลที่ดี ถูกต้อง และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาได้ มากน้อยเพียงใด

- ได้รับการยอมรับอย่างมาก
- ได้รับการยอมรับบางส่วน
- ได้รับการยอมรับเพียงเล็กน้อย
- ไม่ได้ได้รับการยอมรับ หรือการพิจารณาเลย



## ประวัติผู้เขียน

นางสาวพรพรรณ เตชะหรุวิจิตร เกิดเมื่อวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2503 ที่ กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาปริญญาบัณฑิต จากคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อ พ.ศ. 2524 เข้าศึกษาต่อในสาขาวิชาการจัดการทั่วไป หลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2525.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย