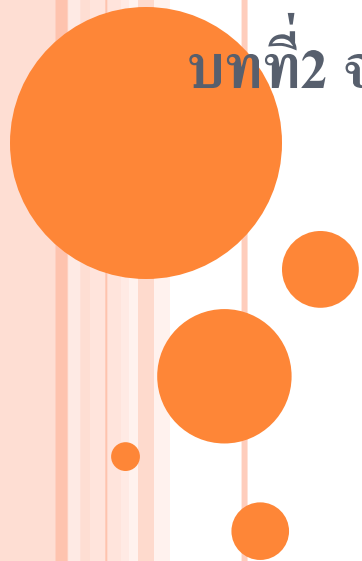


เอกสารประกอบการสอน
วิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการอาหาร
TIM1302

TOURISM INDUSTRY AND HOSPITALITY MANAGEMENT PROGRAM

บทที่ 2 จรรยาบรรณ มารยาท ของพนักงาน และร้านอาหาร

ดร.วีระ วีระโสภณ



คุณสมบัติของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม กฎระเบียบของภัตตาคารและมารยาทของพนักงานภัตตาคาร

- 1. สุขภาพอ่อนนุ่มเพื่อการแสดงให้เห็นเกียรติแก่แขกทั้งทางกายและทางวาจา
- 2. สำรวม ไม่ตกใจง่าย สงบเสงี่ยม
- 3. สีสหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส
- 4. สุขภาพดี ไม่มีโรคประจำตัวและโรคติดต่อ ไม่พิการสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและใจ
- 5. โสัดสัมผัสดี คือ มี หู ตา จมูก ลิ้น และกายสัมผัสที่ดี สามารถรับรู้ความเป็นไร ต่าง ๆ ได้รวดเร็ว



- 6. เสียงไพเราะนุ่มนวล ไม่กระชอกโหวกฮวก และมีระดับเสียงเหมาะสม น้ำเสียงพูดชัดเจน
- 7. สะอาดต้องรักษาความสะอาดของร่างกายและเสื้อผ้า การแต่งกายของตนเองตลอดเวลา
- 8. สนุกกับการทำงาน มีใจรักในงานด้านบริการ มีความสุขเมื่อเห็นคนอื่นมีความสุข
- 9. สนใจที่จะพัฒนางานและการปฏิบัติงานของตนเองให้ดีขึ้นตลอดเวลา
- 10. สามารถจดจำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี โดยเฉพาะหน้าตา ชื่อ ความชอบของลูกค้าประจำได้



คุณสมบัติ

| | |
|----------------------|---------------------------------|
| อายุ 18 ปี ขึ้นไป | ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ |
| ไม่จำกัดวุฒิการศึกษา | รักในงานบริการ |
| | มีก๊อบ เงินพิเศษ และค่าอาหารให้ |

สวัสดิการ

| | | |
|-------------------|-------------------------|----------------|
| โบนัส | ชุดฟอร์มพนักงาน | ค่ารักษาพยาบาล |
| เบี้ยขยัน | กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ | |
| ตรวจสุขภาพประจำปี | ประกันอุบัติเหตุ 24 ชม. | |
| | เงินรางวัลทำงานนาน | |

ค้นหางาน 24 ชม.
ARTTIMEPANTIP.COM

- 11. สุขุมรอบคอบในการทำงานและให้บริการแบกอย่างดีที่สุด และตอบสนองความต้องการของแขกได้มากที่สุด
- 12. สุวัสดี ทักทายแขกด้วยความกระตือรือร้น และจริงใจ เมื่อแขกเข้ามาในมัตตาคารหรือห้องอาหารและเมื่อรอส่งแขก
- 13. เสิร์ฟแขกอย่างถูกวิธี ในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม
- 14. สื่อสารกับผู้ร่วมงานอย่างถูกต้องและกระชับ
- 15. สัตย์ซื่อ ไม่คดโกงแขก ไม่เก็บของที่แขกลืมไว้เป็นของตนเอง



- 16. รู้จักกาลเทศะ ว่าควรทำอะไร เมื่อใด ควรพูดอะไร เมื่อใด ควรบริการแขกอย่างไร เมื่อแขกต้องการ
- 17. ระมัดระวังในการทำงานเพราะอาจเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน เช่น การทำงานอื่น ล้ม ทำน้ำหกใส่แขก ฯลฯ หากไม่มีความระมัดระวัง
- 18. รวดเร็วในการให้บริการแขก ไม่ทำให้แขกรอนาน
- 19. อุดหนุนต้องใช้ความอดทนอดกลั้นในการให้บริการเพราะงานบริการเป็นงานหนัก ที่ต้องอดทนกับการทำงานและต้องรองรับอารมณ์ของแขกด้วยความสงบเสงี่ยม



มาตรการปฏิบัติในสถานการณ์COVID-19 สำหรับพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม

1. ตั้งจุดเช็ดอุณหภูมิสำหรับพนักงาน ทั้งเวลาเข้าและออกจากงานทุกวัน ทำสถิติเกอร์ติดเชื้อให้พนักงานที่ไม่มีไข้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ใช้บริการ
2. ตั้งจุดตรวจอุณหภูมิสำหรับผู้ที่มาติดต่อ เช่น เจ้าหน้าที่ร้านค้า และผู้รับเหมา เป็นต้น เป็นประจำ และติดสถิติเกอร์ ผู้ผ่านการคัดกรองเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับบุคคลที่เกี่ยวข้อง
3. พนักงานประจำ พาร์ทไทม์ ร้านค้า ผู้รับเหมา และบุคลากรอื่นๆ จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มรับรองสุขภาพของตนทุกวัน และยืนยันว่าไม่ได้สัมผัสบุคคลที่เดินทางมาจากพื้นที่ระบาด หรือผู้ป่วยที่เสี่ยงหรือเป็นโรค COVID-19 หรือบุคคลที่เดินทางไปในพื้นที่ระบาดและเสี่ยงใน 14 วันที่ผ่านมา
4. ผู้บริหารและหัวหน้าแผนกต่างๆ ต้องคอยตรวจสอบพนักงานว่ามีอาการไอ เป็นหวัด มีไข้ น้ำมูก หรือหายใจลำบาก หากมีพนักงานที่แสดงอาการดังกล่าว ต้องแจ้งพนักงานคนนั้นให้กลับบ้านหรือไปพบแพทย์ในทันที
5. พนักงานปฏิบัติการที่บริการแขกอย่างใกล้ชิดควรสวมใส่ หน้ากากอนามัย และถุงมือ อาทิก แพนครีวและสจ๊วต แพนกแม่บ้าน แพนกบริการส่วนหน้า และ พนักงานออฟฟิศ (พิจารณาสวมใส่เมื่อมีความเสี่ยง)





- 6. จัดเตรียมถังขยะแยกสำหรับทิ้ง หน้ากาก และถุงมือที่ใช้แล้ว
- 7. พนักงานใดที่ไม่สบาย และมีไข้ ต้องพบแพทย์ในทันที และไม่อนุญาตให้กลับมาทำงานจนกว่าจะได้รับการยืนยันจาก แพทย์
- 8. จัดทำคู่มือ หรือมาตรฐานการปฏิบัติงานเพื่อป้องกัน COVID-19 ให้พนักงาน และคอยอัปเดตข่าวสาร และ ข้อมูลเกี่ยวกับการดูแลป้องกันสุขภาพให้พนักงาน
- 9. สร้างความตระหนัก ความรู้ และความเข้าใจ ให้กับพนักงานเกี่ยวกับอาการของไวรัส COVID-19 และอบรมวิธีการ ปฏิบัติเมื่อผู้ใช้บริการหรือบุคคลภายนอกสอบถามเกี่ยวกับไวรัส COVID-19 ทั้งผ่าน อีเมล การสนทนาโดยตรงและทางโทรศัพท์
- 10. ตรวจสอบมาตรการ ข้อกำหนด และข้อแนะนำของกระทรวงสาธารณสุขเป็นประจำ และแนะนำพนักงาน ปฏิบัติตาม คำแนะนำ และกฎเกณฑ์ของกระทรวง ให้เลื่อนการเดินทาง ไปพื้นที่ระบาด และเสี่ยง ตรวจสอบ พนักงานว่ามีการเดินทางไปยังพื้นที่ดังกล่าว หรือวางแผนการ เดินทางเร็ว ๆ นี้หรือไม่ พนักงานที่เดินทางกลับ จากต่างประเทศต้องแจ้งแผนกทรัพยากรบุคคล หากมีอาการไม่ติดต่อพบ แพทย์โดยด่วน



- 11.ร้าน หรือห้องอาหารมีการตรวจสอบตลอดเวลาว่าไม่มีพนักงานคนใดมีประวัติการเดินทางไปพื้นที่ระบาด และเสี่ยงในระยะเวลา 14 วันที่ผ่านมา *หากมีการปกปิดข้อมูลประวัติการเดินทางไปพื้นที่ระบาด หรือไม่ยอมเข้ารับการรักษาตามคำแนะนำของแพทย์ จะมีโทษทางกฎหมายตามพรบ.ควบคุมโรคติดต่อแห่งชาติ พ.ศ.2559
- 12. อนุญาตให้ลาหยุด หรือทำงานทางไกลเป็นระยะเวลา 14 วัน สำหรับพนักงานดังต่อไปนี้:
 - ก) พนักงานที่เดินทางไปพื้นที่ระบาดและเสี่ยง
 - ข) พนักงานที่มีสมาชิกครอบครัวที่ถูกกักตัว
 - ค) พนักงานที่ติดต่อ สัมผัสผู้ป่วยยืนยันโรค COVID-19



ตลาดกลางกัญจักร

ผู้ที่มีประวัติไปตลาดกลางกัญ จ.สมุทรสาคร
ในช่วงตั้งแต่ 1 ธันวาคม 2563
หากมีอาการสงสัยว่าป่วย หรือสงสัย ให้ขอรับการตรวจโควิด 19
ได้ที่โรงพยาบาลทุกแห่ง พร้อมแจ้งประวัติเสี่ยง หรือโทรปรึกษาสายด่วน 1422

จัดทำโดย สำนักอนามัย
สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

☎ 0 2590 1311-2 📠 0 2591 8612-3 🌐 <http://pr.moph.go.th> 📺 fanmoph 📺 pr_moph 📺 healthmoph 📺 moph_channel

13. หมั่นทำความสะอาดและฆ่าเชื้อบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน โรงอาหาร ลีดเกอร์ และห้องเปลี่ยนเสื้อ

14. ล้างมือเป็นประจำ:

ก) พนักงานทุกคนต้องล้างมือบ่อย ๆ ด้วยสบู่อย่างน้อยทุกชั่วโมง และใช้แอลกอฮอล์เจลเป็นประจำ เพื่อลดความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัส

ข) พนักงานต้องล้างมือก่อน-หลังให้บริการแขก และรับประทานอาหาร และไม่นำมือไปสัมผัสตา จมูก และปาก

ค) ติดโปสเตอร์การล้างมือที่ถูกต้อง

15. พนักงานควรหลีกเลี่ยงการสัมผัสใบหน้า ชีตา แคะจมูก และสัมผัสปาก เพื่อลดโอกาสนำเชื้อโรคเข้าสู่ร่างกาย

16. จัดทำแผนฉุกเฉิน และแจ้งให้พนักงานได้รับทราบวิธีการปฏิบัติรับมือสถานการณ์ เช่น กรณีที่พบแขกที่มีอาการของไวรัส COVID-19 ให้แจ้งผู้จัดการ



ร้านอาหารวิถีใหม่

ปลอดภัยทั้งผู้ขาย-ผู้ซื้อ

(New Normal in Food Service)



ผู้ขายอาหาร



- **สวมหน้ากากเสมอ** ขณะประกอบอาหาร หรือ อยู่ในพื้นที่ขายอาหาร



- **สุขภาพต้องพร้อม** ควรมีการตรวจวัดอุณหภูมิ หยุดขายอาหารหากป่วย มีไข้ ไอ จาม หรือรู้สึกไม่สบายตัว



- **สวมถุงมือ** เมื่อต้องสัมผัสอาหาร แต่ต้องไม่นำมาหยิบจับสิ่งอื่นๆ เช่น เงิน ผ้าเช็ดตัว (เปลี่ยนทันทีหากเปื้อน หรือ สัม!)



- **แยกช้อนชิมส่วนตัว** และมีช้อนกลางสำหรับตักอาหารขาย

พื้นที่ขายอาหาร



- **ไม่สัมผัสอาหารมือเปล่า** ใช้ที่คีบอาหารหรือสวมถุงมือเสมอ
- **อย่าให้ลูกค้าจับอาหาร** หรือ บรรจุภัณฑ์เอง แต่ใช้การบอกให้ผู้ขายหยิบให้
- **ควรมีแผงกั้น** หรือ พลาสติกกั้นระหว่างลูกค้ากับอาหาร กันน้ำลายกระเด็น
- **จัดระยะห่าง** ระหว่างลูกค้าที่ยืนต่อคิวอย่างน้อย 1-2 เมตร

ปลอดภัยไว้ก่อน



- **ล้างมือบ่อยๆ** เตรียมเจลล้างมือหรือสเปรย์แอลกอฮอล์สำหรับลูกค้า
- **งดจำหน่ายอาหาร** แก่ลูกค้าที่ไม่สวมหน้ากากและไม่ปฏิบัติตามกฎของร้าน

แหล่งข้อมูล: ผศ.ดร.นภัสวี เหลืองสกุล

เคล็ดไม่ลับ! เพิ่มโอกาส-ลดความเสี่ยง

เพิ่มโอกาส "สร้างยอดขาย" ด้วยการเพิ่มช่องทางการขายออนไลน์ และ บริการส่งเดลิเวอรี่

ลดความเสี่ยง "รับเชื้อโรค" ด้วยการเพิ่มช่องทางการจ่ายเงินผ่านการสแกน QR code หรือการโอนเงิน แทนการใช้เงินสด

17. จุดตรวจสอบรักษาความปลอดภัยเข้า-ออกต้องปฏิบัติอย่างเคร่งครัด และควบคุมบุคคลเข้า-ออก
ร้าน หรือห้องอาหาร
18. แบ่งพื้นที่และกำหนดสีสำหรับโซนต่าง ๆ เพื่อควบคุมบริเวณที่บุคคลภายนอกเข้ามา โดยกำหนดสี
สติ๊กเกอร์ให้ตามพื้นที่ ที่เข้าถึงได้
19. ดำเนินการรักษาความสะอาดถูกสุขอนามัยที่ถูกต้องตามมาตรฐาน
- 20.ร้าน หรือห้องอาหารต้องปฏิบัติตามนโยบาย ข้อกำหนด หรือข้อแนะนำ COVID-19 ของ
กรมควบคุมโรคกระทรวงสาธารณสุข
- 21.ร้าน หรือห้องอาหารต้องพร้อมให้บริการแพทย์ หรือเรียกใช้บริการแพทย์ตลอด 24 ชั่วโมงเพื่อ
ภาวะฉุกเฉิน



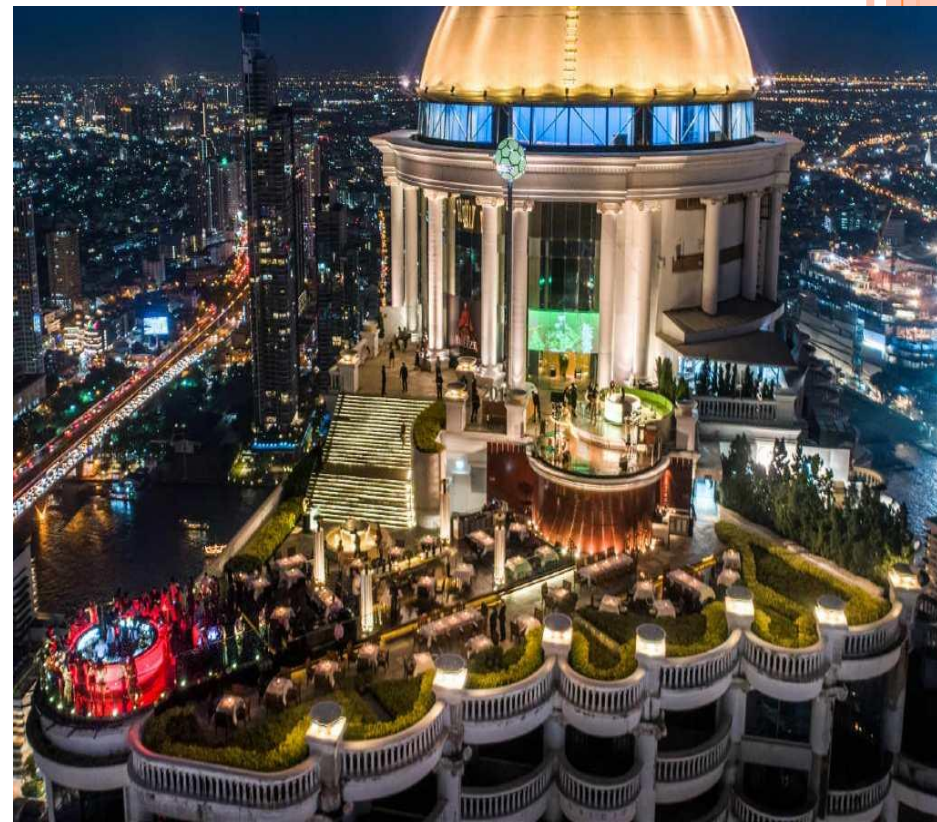
รูปแบบของความสำเร็จในการประกอบ ธุรกิจร้านอาหาร กัตาการ ในปัจจุบัน

7 GOODS

1. การบริการที่ดี (Good Service) พนักงานบริกร (Waiters & Waitress) พ่อครัว (Chefs) พนักงานบริการเครื่องดื่ม (Bar) และอื่น ๆ ต้องได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี สิ่งที่สำคัญมากที่แสดงให้เห็นถึงการบริการที่ดีต่อลูกค้า
2. อาหารดี (Good Food) ประเภทคุณภาพ และอาหารชนิดต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดรายการอาหาร ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับอาหารของพนักงานในครัวด้วยการนำของหัวหน้าพ่อครัว - Excellent Chef de Cuisine ที่มีความสามารถ



3. บรรยากาศที่ดี (GOOD ATMOSPHERE) ไม่ใช่หมายความว่าความสะอาดสวยงาม และการ ตกแต่งอย่างวิจิตรของห้องอาหาร ที่มีสีสัน บรรยากาศ สิ่งแวดล้อม และดนตรีเท่านั้น แต่ควรจะมี หลีกเลียงเสียงที่ไม่จำเป็นที่เกิดขึ้นโดยพนักงานที่ให้บริการเองอีกด้วย
4. การให้บริการที่สะอาด ความสะอาดสวยงามน่าพึงพอใจ และมารยาทที่สุภาพ (GOOD & PLEASANT CAUTIONS SERVICE)



- 5. พนักงานบริการที่มีประสิทธิภาพความชำนาญ (Effectiveness) ความชำนาญการ และประสิทธิภาพของคนจะทำให้งานนั้น ประสบผลในสิ่งที่ หน่วยงานมีความต้องการสูง
- 6.ทำเลที่ดี และสถานที่จอดรถสบาย (Well Parking & Good Location) ทำเลที่ดีสำหรับการสร้างโรงแรมนับว่าสำคัญเป็นที่สุดเพราะจะทำให้แขกหัน มา ให้ความสนใจหรือไม่ก็อยู่ ณ จุดนี้ ซึ่งทั้งนี้ก็แล้วแต่ว่าทางนโยบายจะเน้นอะไรเป็นเกณฑ์ ไกลล์ แม่น้ำ, ไกลล์แหล่งช้อปปิ้งหรือไกลล์สนามบิน
- 7. ชื่อเสียงดี (Good Reputation) ชื่อเสียงของโรงแรมนับว่าสำคัญอีกประการ หนึ่ง เพราะแขกที่เดินทางมาใช้บริการ หากเราสามารถทำให้เขาเกิดความประทับใจแล้วเขาย่อมจะ ไม่หันไปใช้บริการที่อื่นอย่างแน่นอน





**THANK YOU FOR
YOUR CARE**

