

## บทที่ 2

### การทบทวนเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 ความหมายของร้านอาหาร

( พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ) ภัตตาคาร หรือ ร้านอาหาร เป็นร้านที่ให้บริการอาหารตามความต้องการของลูกค้า ตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 หมายถึง อาคารที่จำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม

( เดนนิส เอล ฟอสเตอร์ ) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "restaurant" มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า "restaurabo" แปลว่า “ ฉันมาเติมให้เต็มหรืออิมหนา ” ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ให้คำจำกัดความไว้ว่า สถานที่จำหน่ายเพื่อประกอบอาหารหรือปรุงอาหารจนสำเร็จ และจำหน่ายให้ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการจำหน่ายโดยจัดให้มีบริเวณไว้สำหรับการบริโภค ณ ที่นั้นหรือนำไปบริโภคที่อื่นก็ตาม

( ทอม พาวเวอร์ ) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "ภัตตาคาร" หรือ "restaurant" คำว่า "restaurant" มากจากภาษาฝรั่งเศส ซึ่งหมายถึง การให้กำลังงาน (restorer of energy) โดยมีการเริ่มใช้คำนี้มาตั้งแต่ต้นคริสต์ศักราช 1700 หรือ (ประมาณ พ.ศ.2243) เพื่อใช้ในการอธิบายสถานที่ให้บริการชุปและขนมปัง ในปัจจุบันคำว่าภัตตาคาร เป็นคำที่ใช้เรียกสถานที่สาธารณะที่มีการเตรียมอาหารสำหรับผู้บริโภคหรืออาหารนอกสถานที่

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า สถานที่จำหน่ายอาหาร “คือร้านอาหารและที่สำคัญต้องเป็นร้านอาหารในส่วนของเอกชนมิใช่เป็นที่หรือทางของสาธารณะ และต้องมีพื้นที่ไว้สำหรับปรุงอาหาร ซึ่งไม่จำเป็นว่าต้องมีที่รับประทานอาหารหรือไม่ก็ได้”

ร้านอาหาร ( Restaurant ) หมายถึง อาคารที่จัดไว้เพื่อประกอบอาหาร หรือปรุงอาหาร สำเร็จ และจำหน่ายให้ผู้ซื้อสามารถบริโภคได้ทันที ซึ่งครอบคลุมถึงภัตตาคาร ห้องอาหารในโรงแรม ศูนย์อาหารหรือสวนอาหาร ( สมพร พานสุวรรณ, 2550 )

## 2.2 วิวัฒนาการของร้านอาหาร

คำว่า Restaurant เป็นคำที่มาจากภาษาฝรั่งเศส *restaurer* ซึ่งแปลว่า Restore มีการใช้ครั้งแรกเมื่อคริสต์ศตวรรษที่ 16 ซึ่งร้านอาหารในสมัยนั้นไม่มีความหลากหลายเหมือนในสมัยนี้ คือ จะมีแต่อาหารธรรมดาในราคาปกติ คือจะมีอาหารเพียงชนิดเดียว เปิดขายอาหารให้กับพวกนักเดินทางและไม่มีที่นั่งรับประทานภายในร้าน ร้านอาหารซึ่งเก่าแก่ที่สุดตามบันทึกสถิติโลกกินเนสส์ ได้บันทึกไว้ว่าร้าน Sobrino De Butin ตั้งอยู่ที่กรุงมาดริด ประเทศสเปน เป็นร้านอาหารที่เก่าแก่ที่สุดโลก เปิดให้บริการเมื่อปี ค.ศ. 1725 และยังคงเปิดให้บริการจนถึงในปัจจุบัน ร้านอาหารไม่มีการเปลี่ยนแปลงเลยจนกระทั่งมาถึงในปี ค.ศ.1765 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการปฏิวัติในประเทศฝรั่งเศส มีการปรับปรุงร้านอาหารจากการที่เป็นที่ที่ขายอาหารที่มีเพียงอย่างเดียวในแต่ละวัน ให้กลายเป็นร้านอาหารที่มีรายการอาหารให้เลือกหลากหลายมากขึ้นและสามารถรับประทานอาหารภายในร้านได้ มีโต๊ะ เก้าอี้และ มีการบริการที่ดีขึ้นกว่าเดิม

และที่สำคัญมีเชฟ Auguste Escoffier พัฒนางานด้านการครัวไปพร้อมกับการพัฒนาร้านอาหาร เชฟผู้นี้ได้รับการยกย่องว่าเป็น "บิดาแห่งการครัว" เพราะเชฟผู้นี้เป็นผู้ที่ริเริ่มการบริการอาหารแบบใหม่ พัฒนารสชาติ สูตร และเทคนิคต่าง ๆ ซึ่งเป็นรากฐานสำหรับร้านอาหารมาถึงปัจจุบันนี้

## 2.3 การแบ่งประเภทร้านอาหาร

### 2.3.1 การแบ่งประเภทตามหน่วยงานของรัฐ (สำนักงานโครงการสุขภาพิบาลอาหาร กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข )

2.3.1.1 สำนักงานโครงการสุขภาพิบาลอาหาร กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ได้ให้ความหมายของร้านอาหารประเภทต่าง ๆ โดยจำแนกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ห้องอาหารในโรงแรมหมายถึง ร้านอาหารที่ตั้งอยู่ภายในโรงแรม ดังนั้นรายการอาหารไทยที่มีบริการในโรงแรมจำเป็นต้องมีความประณีตและมีความใส่ใจในการหาวัตถุดิบ และการปรุงอย่างสมแก่ระดับของโรงแรม เช่น ห้องอาหารไทย ในโรงแรมห้าดาวต่างๆ

2. กั๊ตตาคาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ 2 คูหาขึ้นไป ที่รับประทานอยู่ภายในอาคารพนักงานแต่งกายในเครื่องแบบของกั๊ตตาคารนั้นๆ

3. สวนอาหาร หมายถึง ร้านอาหารที่มีขนาดใหญ่ ที่รับประทานอาหารส่วนใหญ่อยู่นอกอาคารบรรยากาศเป็นแบบธรรมชาติ พนักงานแต่งกายมีเครื่องแบบ

4. ร้านอาหารทั่วไป หมายถึง ร้านอาหารขนาดเล็ก 1-2 คูหา ที่รับประทานอาหารอยู่ในอาคารส่วนใหญ่เป็นอาหารประจำท้องถิ่น หรือเป็นอาหารเฉพาะพื้นที่นั้นๆ เช่น ข้าวแกง ก๋วยเตี๋ยว ข้าวมันไก่ ข้าวหมูแดง ส้มตำ ฯลฯ

5. ร้านเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีม หมายถึง ร้านที่จำหน่ายเฉพาะเครื่องดื่ม ขนมหวาน หรือไอศกรีม เท่านั้น เช่น After you และ Starbucks

2.4.1.2 กระทรวงพาณิชย์ แบ่งประเภทร้านอาหารออกเป็น 4 แบบ โดยจำแนกตามการออกแบบตกแต่งเป็นหลัก ได้แก่

1. ร้านอาหารระดับหรู (Fine Dining) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งอย่างประณีตสวยงาม ใช้วัสดุและอุปกรณ์ราคาแพง จัดอาหารอย่างหรู มีการบริการระดับ 5 ดาว

2. ร้านอาหารระดับกลาง (Casual Dining) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งแบบพอสมควร เน้นบรรยากาศแบบสบายๆ เป็นกันเองราคาอาหารระดับปานกลางพนักงานบริการแบบเป็นกันเองไม่มีพิธีรีตอง

3. ร้านอาหารทั่วไป (Fast Dining) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งแบบเรียบง่าย สะดวก รวดเร็ว มีความทันสมัย เน้นบริการอาหารจานด่วน มีรายการอาหารจำกัด และสามารถหมุนเวียนลูกค้าได้ในปริมาณมาก

4. ร้านริมบาทวิถีหรืออาหารริมทาง (Kiosk) เป็นร้านที่มีการออกแบบตกแต่งแบบง่ายๆ เน้นอาหาร จานเดียว สามารถปรุงได้ง่ายและรวดเร็ว โดยเป็นธุรกิจขนาดย่อมที่มีเจ้าของร้านเป็นพ่อครัวเอง

## 2.3.2 การแบ่งประเภทตามลักษณะการให้บริการ

การแบ่งประเภทร้านอาหาร ในรูปแบบอื่นๆ สามารถแบ่งได้ตาม ลักษณะการให้บริการ ได้ เช่น

2.3.2.1. Full service เป็นการบริการแบบมีพนักงานให้บริการทุกขั้นตอน ภัตตาคารในประเภทนี้จะจัดพนักงาน ซึ่งผ่านการฝึกอบรมการในด้านบริการมาเป็นอย่างดี หรืออย่างน้อยได้รับการฝึกงานจากผู้บริหารกิจการให้ความรู้ด้านวิธีการต้อนรับลูกค้า การเสิร์ฟอาหารและการบริการอื่นๆ ในภัตตาคาร กิจการภัตตาคารแบบนี้จัดแบ่งออกเป็น

1. ภัตตาคารแบบгур์เมต์ ( Gourmet Restaurant ) หรือภัตตาคารชั้นดี

( Classical Restaurant )

2. ภัตตาคารตามโอกาส ( Occasional Restaurant )

3. ภัตตาคารจำหน่ายอาหารจำกัดประเภทหรือที่เน้นลักษณะเฉพาะตัว

( Specialty Restaurant )

4. ภัตตาคารแบบครอบครัว ( Family Style Restaurant )

5. ภัตตาคารสำหรับสมาชิก ( Member Club/Private Club )

6. ภัตตาคารที่ขายอาหารหลากหลาย ได้แก่ ภัตตาคารทั่วไปและร้านกาแฟ (General Restaurant and Coffee Shop )

2.3.1.2 Semi service เป็นการบริการแบบที่ลูกค้าอาจจะต้องไปจ่ายเงินที่แคชเชียร์เอง หรือไปสั่งอาหารที่เคาเตอร์รับเบอร์หรือป้ายแล้วนั่งรอที่โต๊ะ เป็นกิจการภัตตาคารที่มีทั้งส่วนที่ลูกค้าจะบริการตนเองและส่วนที่จัดพนักงานไว้บริการ เช่น ภัตตาคารที่ขายอาหารหลากหลายหรือภัตตาคารโดยทั่วไป มักจัดมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มให้ลูกค้าตามรายการอาหาร ( Menu ) ที่ทางร้านจัดเตรียมไว้ ขณะเดียวกันในช่วงกลางวันอาจมีการจัดบริการบุฟเฟต์ ( Buffet ) ให้ลูกค้าได้บริการตนเองด้วย กิจการภัตตาคารหลายแห่งนิยมการทำธุรกิจร่วมกับบริษัทท่องเที่ยว เพื่อจัดบริการอาหารแบบบุฟเฟต์แก่นักท่องเที่ยวจำนวนมาก เพื่อเป็นการเพิ่มรายได้แก่ภัตตาคาร

กิจการภัตตาคารที่ให้บริการถึงรูปแบบนี้มีทั้งภัตตาคารบุฟเฟ่ต์ และภัตตาคารแบบเฟรนไชน์ที่บริการแบบอาหารจานด่วนหรือฟาสต์ฟู้ด (Fast Food) เช่นในศูนย์การค้าหลายแห่ง ซึ่งร้านอาหารประเภทนี้จะมีทั้งที่จัดสถานที่ให้ลูกค้านั่งรับประทานอาหารในลักษณะการบริการตนเอง และมีทั้งส่วนที่มีพนักงานคอยบริการให้

2.3.2.3 Self service เป็นกิจการภัตตาคารประเภทนี้มีจุดประสงค์เพื่อขายอาหารมากกว่าเครื่องดื่ม ส่วนอาหารที่มีไว้สำหรับบริการนั้นมักเป็นอาหารที่มีการจัดเตรียมไว้พร้อมก่อนแล้ว หรือสามารถบริการแก่ลูกค้าได้ทันที หรือเป็นอาหารจานด่วนที่เรียกว่า ฟาสต์ฟู้ด ที่ใช้เวลาการจัดเตรียมการบริการและการบริโภคในเวลาสั้นเหมาะสำหรับผู้ที่มีความเร่งรีบ เป็นการบริการอาหารที่ไม่มีพิธีรีตอง การขายเน้นความสะดวก รวดเร็วลูกค้าต้องบริการตนเอง (self service) ลูกค้าสามารถซื้อและนำไปรับประทานที่บ้านได้ และไม่มีพนักงานเสิร์ฟและลูกค้าทำหน้าที่บริการตนเอง

### 2.3.3 การแบ่งประเภทตามลักษณะของอาหารที่ให้บริการ

ร้านอาหารตามลักษณะของอาหารที่ให้บริการมี 5 ประเภท ดังนี้

2.3.3.1 ร้านอาหารที่ขายอาหารทั่วไปของแต่ละชาติเช่น ร้านอาหารไทย ร้านอาหารเกาหลี ร้านอาหารอิตาลี ร้านอาหารญี่ปุ่น ร้านอาหารฝรั่งเศส

2.3.3.2 ร้านอาหารประจำถิ่น ( ethnic cuisine ) เน้นอาหารประจำท้องถิ่น อาหารพื้นเมือง เช่น ร้านอาหารบักขี้ใต้ ร้านอาหารเมืองเหนือ ร้านอาหารอิตาลีแบบโรม หรือร้านอาหารฝรั่งเศสแบบทางตอนใต้ เป็นร้านอาหารที่เฉพาะเจาะจงพื้นที่ มีความโดดเด่นและมีความเป็นเอกลักษณ์

2.3.3.3 ร้านอาหารพิเศษเฉพาะทาง ( specialty food ) จะเน้นอาหารที่มีการจัดเตรียมแตกต่างจากอาหารทั่วไป เช่น มังสวิรัตอาหารเจ อาหารคลีน ร้านขายเนื้อย่างหรือสเต็กโดยเฉพาะ

2.3.3.4 ร้านอาหารที่แบ่งตามวิธีการปรุงอาหาร เช่น ร้านสุกี้ร้านปิ้งย่าง และร้านอาหารที่นำความรู้ทางวิทยาศาสตร์ขั้นสูงมาประยุกต์กับการปรุงอาหารที่เรียกว่า อาหารโมเลกุล (molecular gastronomy)

2.3.3.5 ร้านอาหารนานาชาติ เป็นอีกประเภทหนึ่งของร้านอาหารที่เปิดให้บริการกันอยู่ทั่วไป ร้านอาหารนานาชาติมักจะเลือกการบริการแบบบุฟเฟ่ต์ ซึ่งเป็นการบริการตนเองและคิดราคาเหมาจ่าย ราคาเดียวให้กับลูกค้า

## 2.4 รูปแบบการบริการอาหารและเครื่องดื่มในโรงแรม

ภัตตาคารในโรงแรม ได้แก่ ภัตตาคารที่มีบริการในห้องอาหาร ซึ่งมีการบริการอาหารและเครื่องดื่มที่มีการจัดสถานที่ตั้งแน่นอน และมีการไปจัดงานเลี้ยงภายนอกโรงแรม การบริการอาหารในห้องพัก (Room Service) สำหรับภัตตาคารในโรงแรมนั้นสามารถแบ่งประเภทของกิจการในด้านการบริการอาหารและเครื่องดื่มได้ดังนี้

2.4.1 ร้านกาแฟ (Coffee Shop) เป็นระบบอเมริกันจำหน่ายอาหารในราคาประหยัดรวดเร็ว และมีบรรยากาศที่ทันสมัย ส่วนใหญ่จะเปิดดำเนินการตลอดวัน หรือบางแห่งอาจเปิดบริการตลอด 24 ชั่วโมง ร้านอาหารนี้บางครั้งโรงแรมอาจจะใช้เป็นสถานที่ให้บริการอาหารแก่กลุ่มนักท่องเที่ยวที่มาพักในโรงแรมด้วย

2.4.2 ไดนิงรูม (Dining Room) ภัตตาคารประเภทนี้ที่ให้บริการแก่ลูกค้าที่มาพักประจำในโรงแรมเป็นส่วนใหญ่ มีพิธีรีตองในการบริการอาหารและบรรยากาศหรูหรากว่าร้านกาแฟ ในปัจจุบันไม่พบร้านอาหารประเภทแล้ว ยังคงเหลืออยู่เฉพาะตามโรงแรมในต่างจังหวัด ซึ่งลูกค้าเหล่านี้พักอยู่เป็นเวลานาน หรือราคาอาหารจะรวมอยู่ในราคาค่าห้องพักเป็นต้น ซึ่งอาหารส่วนใหญ่นำมาบริการมักจะเป็นอาหารชุด

2.4.3 ภัตตาคารชนิดพิเศษ (Specialty Restaurant) ภัตตาคารประเภทนี้ได้เข้ามามีบทบาทแทนที่ภัตตาคารประเภท Dining Room มีการจัดจำหน่ายอาหารพื้นเมืองเฉพาะแต่ละประเทศ หรืออาหารบางอย่างโดยเฉพาะ เช่น อาหารตะวันตก อาหารจีน อาหารอินเดีย อาหารไทย เป็นต้น ภัตตาคารประเภทนี้จะเป็นที่นิยมของลูกค้ามาก เนื่องจากสามารถสัมผัสทั้งบรรยากาศ การบริการที่มีพนักงานแต่งกายตามแบบอาหารพื้นเมือง หรือชุดประจำชาติที่จำหน่ายและรวมถึงได้สัมผัสรสชาติของอาหารไปพร้อมๆกัน

2.4.4 กริลล์รูม (Grill Room/Rotisserie) คือห้องอาหารที่มีลักษณะพิเศษและถือเป็นภัตตาคารระดับหรูหราและจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่มที่มีราคาแพงที่สุด ภัตตาคารประเภทนี้จะมีที่ตั้งเตาถ่านไฟฟ้า แก๊ส สำหรับย่างเนื้อ และครัวทำอาหารมีลักษณะเปิดโดยลูกค้าสามารถมองเห็นพ่อครัวกำลังปรุง

อาหารให้เห็นได้อย่างชัดเจนในห้องที่มีกระจกกันเพื่อป้องกันกลิ่นอาหารรบกวน หรือมีพนักงานบริการนำเอาอาหารมาปรุงอยู่ข้างๆ โต๊ะให้ลูกค้าได้สัมผัสอย่างใกล้ชิด ซึ่งลูกค้าสามารถตั้งและเลือกอาหารด้วยตนเอง การบริการของพนักงานก็จะได้รับการฝึกฝนมาเป็นอย่างดีและค่อนข้างเป็นทางการมากด้วย

2.4.5 ทีรูม ( Tea Room ) เป็นสถานที่บริการอาหารว่างประเภทน้ำชา กาแฟ ขนมเค้ก หรือว่าอาหารเบาๆ เช่น แซนด์วิช เป็นต้น ส่วนใหญ่จะอยู่ในบริเวณหรือมีสถานที่ที่ติดกับร้านจำหน่ายขนมเค้กและขนมปังต่างๆ ปัจจุบันมีผู้นิยมน้อยมาก ทางโรงแรมจึงปรับเปลี่ยนเป็นมุมกาแฟแทน

2.4.6 ซัปเปอร์ คลับ ( Supper Club ) สถานที่จำหน่ายอาหารค่ำ ซึ่งมีวงดนตรีบรรเลงขับกล่อมลูกค้าที่มาใช้บริการ โดยที่ลูกค้าสามารถออกไปเดินร่าได้ด้วยขณะที่กำลังรับประทานอาหาร นอกจากนี้ยังจะจัดให้มีการแสดงต่างๆ เช่น ร้องเพลง มายากลและ เดินร่า ให้ลูกค้าได้ชมระหว่างรับประทานอาหาร การบริการเป็นไปอย่างพิถีพิถันและเป็นแบบแผนมาก ลูกค้าชายจึงต้องสวมเสื้อนอกและผูกเน็คไทจึงจะสามารถเข้ามาใช้บริการในร้านอาหารประเภทนี้ได้

2.4.7 การให้บริการภายในห้องพัก ( Room Service ) เป็นการบริการอาหารและเครื่องดื่มภายในห้องพักของโรงแรมซึ่งเป็นการบริการพิเศษสำหรับลูกค้าที่พักอยู่ในโรงแรมที่ต้องการรับประทานอาหารเป็นส่วนตัว ลูกค้าสามารถสั่งอาหารและเครื่องดื่มไปรับประทานได้ตามความต้องการ โดยทางโรงแรมจะคิดราคาอาหารและเครื่องดื่มสูงกว่าปรกติเล็กน้อย และจะให้บริการลูกค้าตลอด 24 ชั่วโมงหรือตามเวลาที่โรงแรมกำหนด

## 2.5 การบริการ

งานบริการคืองานที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ลูกค้าที่มาใช้บริการ การบริการที่ดีและมีคุณภาพพนักงานต้องมีทัศนคติที่ดี มีความพร้อมของงานบริการ มีความสุภาพ อ่อนโยน มีไมตรีที่ดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจในงานบริการ การให้บริการเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดความชื่นชอบและสร้างภาพลักษณ์ที่ดีซึ่งจะส่งผลดีในการให้บริการครั้งต่อไป

### 2.5.1 แนวทางที่ควรปฏิบัติในการให้บริการ

- พนักงานบริการต้องดูแลความสะอาดของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

- พนักงานบริการต้องให้ความสนใจและใส่ใจลูกค้า
- พนักงานบริการพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้า
- พนักงานบริการต้องให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- พนักงานบริการควรมีความถูกต้องแม่นยำในการให้บริการ
- พนักงานบริการต้องรู้ข้อมูลและความสำคัญของสถานที่และบริการที่เกี่ยวข้องกับร้านอาหาร
- พนักงานบริการควรรหาโอกาสในการขายสินค้า หรือบริการขององค์กร
- พนักงานบริการต้องแสวงหาความรู้ตลอดเวลา เพื่อสามารถใช้ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.5.2 ขั้นตอนและมาตรฐานการบริการลูกค้า

### 2.5.2.1 ทักทายลูกค้า

- การต้อนรับ ถือเป็นก้าวแรกเมื่อลูกค้าเข้ามาในร้าน ซึ่งอาจจะสร้างความประทับใจตั้งแต่แรกเห็น
  - การจัดหาโต๊ะที่เหมาะสม จัดหาสิ่งทีลูกค้าต้องการเพราะตอบสนองความต้องการของแต่ละคน
- โดยพนักงานควรถามจำนวนลูกค้าและความต้องการ เพื่อที่จะสามารถจัดหาที่นั่งได้เหมาะสม

### ขั้นตอนการบริการ

- ทักทายลูกค้าด้วยรอยยิ้ม กล่าวคำว่า สวัสดีครับ /ค่ะ พร้อมยกมือไหว้
- ถามลูกค้าว่า สะดวกจะนั่งด้านหรือว่าด้านนอก
- นำลูกค้าไปยังที่นั่ง พร้อมกับเมนูอาหารและเครื่องดื่ม

### 2.5.2.2 การแนะนำอาหาร

- พนักงานควรจะถามเครื่องดื่มของลูกค้าก่อนและจัดหามาให้ลูกค้าก่อนจึงจะแนะนำรายการอาหารและรับรายการอาหาร เพราะเป็นการประหยัดเวลาต่อผู้บริการและบาร์เทนเดอร์
- การรับคำสั่งอาหาร จดรายการอาหารให้ถูกต้องและชัดเจน เพื่อที่พนักงานท่านอื่นจะสามารถอ่านออก และเมื่อรับคำสั่งอาหารเสร็จ พนักงานบริการควรทวนรายการอาหารให้แก่ลูกค้าเพื่อลดความผิดพลาด



### ขั้นตอนการบริการ

- กล่าวขอโทษครับ /ค่ะ พร้อมกับยื่นรายการอาหารและเครื่องดื่มให้แก่ลูกค้า
- รอสักครู่ หลังจากนั้นแนะนำเครื่องดื่มแก่ลูกค้า
- กล่าวทวนรายการเครื่องดื่ม
- จัดเตรียมเครื่องดื่มให้ลูกค้า
- รอสักครู่ หลังจากนั้นแนะนำรายการอาหารแก่ลูกค้าพร้อมกับรับรายการอาหารและทวนรายการแก่ลูกค้าอีกครั้ง
- กล่าวขอบคุณครับ/ค่ะ และถอนตัวพร้อมกับเก็บเมนูอาหาร

#### 2.5.2.3 การเสิร์ฟอาหาร

- การเสิร์ฟอาหารที่พนักงานเสิร์ฟต้องไม่ใช่มือจับต้องอาหารรวมถึงไม่ให้เครื่องใช้ส่วนตัวสัมผัสอาหารและควรตรวจสอบความเรียบร้อยและความสะอาดของอาหาร โดยห้ามมีวัตถุแปลกปลอมเจือปนในอาหาร

- เสิร์ฟอาหารให้ทันเวลา เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะลูกค้าส่วนใหญ่มักจะกำลังหิว และอาการที่เสิร์ฟให้ลูกค้าควรที่จะอยู่ในอุณหภูมิที่เหมาะสมกับอาหาร

### ขั้นตอนการบริการ

- กล่าวขอโทษครับ/ค่ะ พร้อมกับแจ้งชื่ออาหารตอนเสิร์ฟให้กับลูกค้า
  - วางอาหารบนโต๊ะในตำแหน่งที่เหมาะสม
- #### 2.5.2.4 การคิดเงินและเก็บโต๊ะ
- เมื่อลูกค้าต้องการที่จะชำระเงิน พนักงานควรตรวจสอบรายการอาหารและเครื่องดื่มที่ลูกค้าได้รับว่าตรงกับใบเสร็จหรือไม่
  - การยื่นใบเสร็จให้ลูกค้าและควรรอสักครู่ให้ลูกค้าตรวจสอบรายการ หลังตานั้นแจ้งลูกค้าเรื่องโปรโมชั่นของทางร้าน เพื่อดึงดูดให้ลูกค้ากลับมารับประทานอาหารที่ร้านอีกครั้ง การเก็บโต๊ะ เมื่อลูกค้าชำระเงินเสร็จเรียบร้อยแล้ว พนักงานควรจะวางอุปกรณ์ที่มีขนาดใหญ่ไปหาขนาดเล็ก และวางซ้อนกันอย่างเป็นระเบียบและรวดเร็ว การส่งลูกค้า ควรกล่าวคำขอบคุณครับ/ค่ะ และรวดเร็ว
  - การส่งลูกค้า ควรกล่าวคำขอบคุณครับ/ค่ะ และชักชวนลูกค้าให้กลับมารับประทานอาหารที่ร้านอีก ด้วยท่าทางที่สุภาพและยิ้มแย้มด้วยหน้าตาที่เต็มใจ