

สรุปการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ
โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริการประจำปี ๒๕๖๓
วันเสาร์ที่ ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒
ณ โรงแรม อัล มีรอซ กรุงเทพมหานคร

รองเลขาธิการนายกรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร (นางสาวปราณี ศรีประเสริฐ) เป็นประธานเปิดการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ เรื่อง โครงการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานด้านการบริการประจำปี ๒๕๖๓ โดยการฝึกอบรมมารยาทการให้บริการในการจัดเลี้ยงรับรองอย่างเป็นทางการ และคำนึงถึงหลักการรักษาความสะอาด (Hygiene) ในการเตรียมอุปกรณ์สำหรับทานอาหารและเครื่องดื่ม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและเสริมสร้างทัศนคติในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านบริการตามมาตรฐานสากล ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ของกองพิธีการ และกองสถานที่ ยานพาหนะและรักษาความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมงานและการปฏิบัติงานด้านงานรับรองของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน ๗๐ คน

หัวข้อการบรรยาย ดังนี้

๑. การเตรียมตัวไปร่วมงานเลี้ยงอย่างเป็นทางการ

๑.๑ การเตรียมตัวไปร่วมงานเลี้ยงรับรองอย่างเป็นทางการ ต้องคำนึงถึงกิริยามารยาทและกฎเกณฑ์ที่พึงปฏิบัติในการไปร่วมงานเลี้ยง จึงต้องเตรียมตัวให้พร้อม เช่น ตรวจสอบข้อมูลงานเลี้ยงจากบัตรเชิญอย่างรอบคอบ วัน เวลา สถานที่จัดงาน และการแต่งกาย เพื่อป้องกันการผิดพลาด มีการพักผ่อนที่เพียงพอ เพราะไม่อาจคาดเดาได้ว่างานเลี้ยงจะเลิกเมื่อใด การเตรียมความรู้เล็ก ๆ น้อย ๆ สำหรับใช้ในการสนทนาระหว่างร่วมรับประทานอาหารเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศในการรับประทานอาหาร

๑.๒ การตอบรับการเชิญ ระยะเวลาการตอบรับเชิญควรตอบล่วงหน้าประมาณ ๑ สัปดาห์หรือตามเวลาที่กำหนดในบัตรเชิญ หากปฏิเสธการเชิญ ให้แจ้งเจ้าภาพทราบโดยไม่จำเป็นต้องชี้แจงเหตุผลใดๆ

หลักการเชิญแขก ๑ บัตรต่อ ๑ ท่าน ถ้าต้องการพาคนไปเพิ่มจะต้องสอบถามเจ้าภาพก่อน และหากมีข้อจำกัดเรื่องอาหารต้องแจ้งเจ้าภาพทราบล่วงหน้า

๑.๓ ไม่ควรไปงานสายหรือถึงงานก่อนเวลานัดจนเจ้าภาพไม่มีเวลาเตรียมตัวเพราะอาจทำให้เจ้าภาพรู้สึกว่าการต้อนรับไม่ดี ควรถึงสถานที่จัดงานก่อนเวลานัดอย่างน้อย ๕ นาที หากจำเป็นต้องไปร่วมงานสายให้แจ้งเจ้าภาพทราบล่วงหน้า แต่ถ้าไม่สามารถติดต่อเจ้าภาพได้ ตามปกติเจ้าภาพจะรอประมาณ ๑๕ นาที เมื่อถึงงานให้กล่าวขอโทษต่อเจ้าภาพ

๒. กิริยา มารยาทในการร่วมงานเลี้ยง

๒.๑ มารยาทบนโต๊ะอาหาร อย่าใช้มือข้างที่ป้องปากเวลาไอหรือจามมาจับต้องอาหาร

๒.๒ ในการดื่มอวยพร ผู้ที่รับคำอวยพรให้ยืนโน้มตัวขอบคุณเจ้าของงานและผู้อวยพรท่านอื่นโดยไม่ต้องดื่ม สำหรับผู้อวยพรให้ยืนอวยพรและดื่มแค่จิบ หากไม่ดื่มเหล้าก็ควรถือแก้วไว้ในมือ

๒.๓ การจับแก้วเครื่องดื่มแบบมีก้าน ให้จับที่ก้าน โดยใช้ ๓ นิ้วประคองแก้วไว้ และในระหว่างมีอาหารก่อนการดื่มให้เช็ดปากก่อน เพื่อป้องกันคราบอาหารหรือลิปติดติดที่ปากแก้ว

๒.๔ แก้วรันตี/ แก้วคอนยัค ก้านแก้วจะสั้น การถือแก้วจะใช้อุ้งมือจับที่ก้นแก้วเพื่อให้อุณหภูมิจากมือสัมผัสแอลกอฮอล์ จะเป็นผลดีต่อรสชาติของเหล้าในแก้ว

๒.๕ แก้วไวน์แดง....

๒.๕ แก้วไวน์แดงให้จับที่ก้านแก้วและแกว่งเพื่อดูขาไวน์ ถ้าไวน์ดีขาไวน์จะค่อยๆ ไหลลงมา การสั่งไวน์ บริกรจะนำขวดไวน์มาให้ผู้สั่งตรวจสอบยี่ห้อ ปีที่ผลิต ว่าตรงตามที่สั่งหรือไม่ ไวน์ชั้นดีบางยี่ห้ออาจต้องเปิดขวดก่อนล่วงหน้าประมาณ ๑๐ – ๑๕ นาที เพื่อให้ไวน์ได้สัมผัสอากาศและตะกอนไวน์นอนที่ก้นขวด และบริกรจะรินไวน์เพื่อให้ทดสอบรสชาติก่อน

๒.๖ บริกรจะเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มให้แก่แขกสุภาพสตรีก่อนเสิร์ฟให้แขกสุภาพบุรุษ โดยจะเสิร์ฟเจ้าภาพเป็นลำดับสุดท้าย

๒.๗ ไวน์ขาวจะแช่ไว้ในถังน้ำแข็งเพื่อรักษาความเย็น

๒.๘ การวางผักมิดและส้อม หากยังรับประทานอาหารไม่เสร็จ ให้วางมิดและส้อมเอียงทำมุมประมาณ ๔๕ องศา เข้าหากันวางไว้บนจาน

๒.๙ กรณีรับประทานอาหารเสร็จแล้ว ให้วางมิดและส้อม ขนานไปทางเดียวกันวางไว้บนจาน

๒.๑๐ อาหารประเภทขนมปัง โรล ถั่ว คุณก็ ใช้มือหยิบทานได้ไม่ถือว่าเป็นการเสียมารยาท

๒.๑๑ การล้างมือที่บริกรนำถ้วยใส่น้ำสำหรับใช้ล้างมือมาให้นั้น ให้จุ่มปลายมือลงที่ละข้าง และเช็ดมือด้วยผ้าโดยให้ผ้ายับให้น้อยที่สุด แล้วจึงจุ่มมืออีกข้างทำลักษณะเดียวกัน

๒.๑๒ เมื่องานเลี้ยงเลิกให้กล่าวคำขอบคุณเจ้าภาพและภายหลังงานเลิกไม่ควรอยู่นานเกิน ๓๐ นาที (ยกเว้นมีงานเลี้ยงต่อจากมื้ออาหาร) แต่ก็ไม่ควรรีบกลับเร็วจนเกินไป

๒.๑๓ ควรจะทานอาหารรองท้องก่อนไปร่วมงานเลี้ยง เพื่อจะไม่คาดหวังกับอาหารในงานมากจนเกินไป เพราะรสชาติอาจไม่ถูกปากหรือหากต้องรออาหารเป็นเวลานาน

๓. การใช้ผ้าเช็ดปาก (Napkin)

๓.๑ ผ้าเช็ดปากจะวางด้านซ้ายของส้อม/ จานรอง

๓.๒ ควรขอให้เจ้าภาพสุภาพสตรีคลี่ผ้าออกก่อนหรือบริกรจะเป็นผู้คลี่ผ้าให้ โดยนำผ้าไปคลี่ในระดับที่ต่ำกว่าโต๊ะ พับผ้าครึ่งหนึ่งและวางที่ตกโดยหันส่วนของสันผ้าที่พับเข้าหาตัว

๓.๓ ให้ใช้ด้านในผ้าที่พับเช็ดปาก และควรระวังไม่ให้ลิปสติกเปื้อนผ้า อาจขอกระดาษเช็ดปากแทนได้

๓.๔ เมื่อต้องการลุกจากที่นั่งไปชั่วคราว ให้วางผ้าเช็ดปากไว้บนเก้าอี้หรือบนที่เท้าแขน หากจะลุกจากที่นั่งไปถาวรไม่กลับมา นั่งอีก ให้วางผ้าบนโต๊ะอาหาร และไม่ควรขยำผ้า/กระดาษไว้บนจาน

๓.๕ อุปกรณ์บนโต๊ะอาหารหากร่วงหล่นพื้นไปแล้วไม่ต้องเก็บขึ้นมา แต่ให้แจ้งบริกรนำมาเปลี่ยนใหม่ เพราะอาจมีสิ่งสกปรกปนเปื้อนอยู่บนโต๊ะอาหาร

๔ การใช้ช้อน ส้อม และมีด

๔.๑ ถือส้อมมือซ้าย ถือมีดมือขวา โดยใช้สามนิ้วของแต่ละมือประคองส้อม/มีด มือซ้ายที่ถือส้อมให้คว่ำส้อมลง และใช้นิ้วชี้กดน้ำหนัก นิ้วที่เหลือใช้ประคอง (ทั้งส้อมและมีด)

๔.๒ การทานอาหาร ให้หันแต่พอคำ แล้วใช้มีดเขี่ยอาหารมาวางบนส้อม (คว่ำส้อม) ทานด้วยมือข้างซ้าย หากแขกเป็นมุสลิมที่เคร่งครัดจะไม่ทานอาหารด้วยมือซ้าย แขกจะเปลี่ยนเป็นมือขวา ก็ไม่ถือว่าเป็นการเสียมารยาท แต่ควรระมัดระวังแขนไม่ให้ไปกระทบกับคนที่นั่งข้างๆ

๔.๓ เวลารับประทานอาหารควรให้แขนแนบลำตัวไม่ควรกางแขน และเมื่อตักอาหารเข้าปากแล้วไม่ควรถือมีด/ส้อมค้างไว้ ให้วางพักไว้บนจาน

๔.๔ ช้อน....

๔.๔ ซ้อนสำหรับตักซุ๊ปจะมีลักษณะกลม ซ้อนของหวานมีลักษณะรี การทานซุ๊ปให้ตักซุ๊ป ๓ ใน ๔ ส่วนของซ้อน ถ้าซุ๊ปร้อนให้คนซุ๊ปเบาๆ อย่าให้มีเสียงดัง เมื่อซุ๊ปเย็นแล้วให้ตักซุ๊ปบริเวณผิวบน โดยตักซ้อนซุ๊ป ออกนอกตัว น้ำซุ๊ปที่ติดใต้ซ้อนให้ปาดกับขอบจานด้านหน้าเพื่อป้องกันน้ำซุ๊ปหยดเลอะเทอะแล้วจึงยกซ้อน ขึ้นรับประทานด้านข้างซ้อน

๔.๕ มีดและส้อมที่ใช้ทานกับปลา จะมีหยักไว้สำหรับเขี่ยก้างปลา

๕. ชา กาแฟ และเครื่องดื่มอื่น

๕.๑ การจิบของน้ำตาล ครีม ไม่ควรให้ของขาดแยกออกจากกัน เพื่อเป็นการลดจำนวนขยะ บนโต๊ะอาหาร

๕.๒ การทานของหวาน เช่น ผลไม้ หากเป็นแฉ่งโมจะใช้ส้อมทาน แต่หากเป็นผลไม้ลักษณะ กลมๆ ที่กลิ้งได้ อาทิ องุ่น ให้ใช้ซ้อนตักทานเพื่อป้องกันการผลไม้ลักษณะกลมๆ กลิ้งหากใช้ส้อมจิ้ม

๕.๓ การดื่มเครื่องดื่ม เช่น น้ำเปล่า ไวน์ หากต้องการให้บริการเสิร์ฟเพิ่มก็ให้ดื่มจนหมดแก้ว แต่หากไม่ต้องการให้เสิร์ฟเพิ่ม ก็ดื่มให้เหลือไว้ในแก้วเล็กน้อย

๕.๔ การเสิร์ฟ จะเริ่มเสิร์ฟแขกที่เป็นสุภาพสตรีก่อน ลำดับถัดไปจึงเป็นแขกผู้สูงอายุ สุภาพบุรุษ และจะเสิร์ฟเจ้าภาพเป็นลำดับสุดท้าย โดยการเสิร์ฟจะเริ่มจากซ้ายวนไปทางขวาจนครบ

๕.๕ แขกสามารถเริ่มทานอาหารได้เมื่ออาหารของทุกคนบนโต๊ะพร้อม ไม่ควรทานอาหาร เสริจเร็วเกินไป ไม่กางแขนและไม่ทำว่ขอสกอบบนโต๊ะอาหาร แต่ควรเอนตัวเข้าไปหาซ้อนขณะที่ตักอาหารเข้าปาก

๕.๖ ไม่ควรพูดเรื่องการเมือง ศาสนาและเงินทองขณะรับประทานอาหาร ซึ่งเป็นเรื่องที่ค่อนข้าง ละเอียดอ่อนเว้นแต่เรื่องเหล่านั้นถูกกำหนดให้เป็นหัวข้อในการสนทนาในงานเลี้ยง

๕.๗ ไม่ควรดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากเกินไป ควรให้ความสนใจกับแขกอื่นบ้าง โดยการพูดคุย สนทนาและไม่ทำตัวเป็นจุดเด่นจนเกินไป

๕.๘ จะเป็นการเสียมารยาทหากวิจารณ์เรื่องการจัดเลี้ยง อาหาร และไวน์

๖. การจัดที่นั่ง

๖.๑ เจ้าภาพสุภาพสตรีจะเป็นผู้เชิญแขกสุภาพสตรีไปยังห้องจัดเลี้ยงก่อน แล้วเจ้าภาพ สุภาพบุรุษจะเป็นผู้เชิญแขกสุภาพบุรุษตามไป

๖.๒ หากไม่มีชื่อบนโต๊ะอาหาร ขอให้รอเจ้าภาพจัดที่นั่งให้ก่อน

๖.๓ การจัดที่นั่งจะสลับสุภาพบุรุษ สุภาพสตรี โดยสุภาพสตรีจะนั่งอยู่ด้านขวาของสุภาพบุรุษ และมีภรรยาจะไม่นั่งติดกัน

๖.๔ การเข้าที่นั่ง ให้แขกยืนหลังเก้าอี้ก่อน สุภาพบุรุษหรือบริการจะเลื่อนเก้าอี้ให้สุภาพสตรี โดยให้เข้าที่นั่งจากทางด้านขวาของเก้าอี้

๖.๕ การนั่ง ให้นั่งห่างจากโต๊ะประมาณ ๑ คืบ สะโพกชนพนักเก้าอี้ นั่งให้สุภาพ สามารถนั่ง ไหว้ขาได้ และควรปิดเสียงโทรศัพท์เปิดเป็นโหมดสั่น

๗. การจัดอุปกรณ์บนโต๊ะอาหาร (ภาชนะเครื่องเงิน เครื่องแก้ว เซรามิค และผ้า)

๗.๑ ผู้จัดโต๊ะอาหารจะจัดวางอุปกรณ์ มีด ซ้อน และส้อม โดยดูความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่จะใช้ จากเมนูอาหารที่จะเสิร์ฟในมื้อนั้น และจัดวางเรียงจากด้านในสุดออกไปด้านนอกสุด เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัส อุปกรณ์ ภาชนะให้น้อยที่สุด

๗.๒ การใช้มีด....

๗.๒ การใช้มีด ช้อน และส้อม ผู้ใช้จะเริ่มใช้อุปกรณ์จากด้านนอกสุดไล่เข้ามาด้านในสุด ตามที่ผู้จัดโต๊ะอาหารเตรียมอุปกรณ์ไว้เรียงลำดับตามเมนูอาหารที่จะเสิร์ฟในมื้อนั้น

๗.๓ จานรอง (Show Plate) จะวางอยู่ด้านหน้าห่างจากขอบโต๊ะประมาณ ๑ นิ้ว และจานจะถูกยกออกไปเมื่อเริ่มเสิร์ฟอาหารจานหลัก

๗.๔ ปกติจะเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มจากทางด้านขวามือของแขก แต่หากเป็นสไตล์ฝรั่งเศส จะเสิร์ฟอาหารเข้าทางด้านซ้ายมือและเสิร์ฟเครื่องดื่มเข้าทางด้านขวามือของแขก

๗.๕ แก้วน้ำ แก้วไวน์ ช้อน มีด ส้อมสำหรับทานหอยนางรมหรืออาหารทะเล จะวางด้านขวาของจาน สำหรับส้อมจะวางด้านซ้ายของจาน และจานขนมปังวางด้านซ้ายของส้อม โดยวางมีดปาดเนยไว้บนจานขนมปัง

๗.๖ แก้วน้ำจะวางไว้ปลายมีด โดยใบใหญ่สุดสำหรับบรรจุน้ำดื่ม ใบขนาดรองใช้สำหรับไวน์แดง (จะมีลักษณะปากแก้วจะกว้างเพื่อให้ไวน์แดงสัมผัสอากาศได้มากขึ้น) ใบขนาดรองลงมาสำหรับไวน์ขาว (ปากแก้วจะแคบกว่าเพื่อเก็บความเย็นของไวน์ขาว) แก้วทรงทิวลิป ใช้สำหรับแชมเปญ

ทั้งนี้ ในช่วงท้ายของการสัมมนาได้มีการลงมือฝึกปฏิบัติจริงและเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาซักถาม รวมถึงได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่ได้จากการสัมมนาในครั้งนี้ด้วย

ผลที่ได้รับจากการสัมมนาในครั้งนี้

ผู้เข้าร่วมสัมมนาได้รับความรู้ ความเข้าใจในการทำงานด้านการบริการ ทั้งการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องและการให้บริการ สำหรับการจัดเลี้ยงอาหารอย่างเป็นทางการและงานรับรองต่างๆ บนพื้นฐานของการปฏิบัติงานตามมาตรฐานสากล และสร้างทัศนคติที่ดีต่อบริการยิ่งขึ้น ทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องของสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ต่อไป







