

มุมมองความเข้าใจสู่การก้าวเข้าตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานโรงแรม  
แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอลิเยร์  
The Understanding of Perspective Towards F&B Skill - Based Positions:  
Bartender and Sommelier

ฉัตรมณี ประทุมทอง\* เกิดศิริ เจริญวิศาล  
Chadmanee Prathumthong\*, Kerdsiri Charoenvisal  
อาจารย์, สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโรงแรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต  
Lecturer, Bachelor of Business Administration Faculty of Management Science  
Phuket Rajabhat University  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ร้อยโทหญิง ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร  
Assistant Professor Lieutenant Ph.D, Faculty of Management Science Silpakorn University.  
chadmanee.p@pkru.ac.th\*

Received: April 28, 2022

Revised: June 13, 2022

Accepted: July 6, 2022

#### บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้ได้กล่าวถึงบุคลากรวิชาชีพด้านงานโรงแรม ซึ่งตลอดมาสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนในวิชาชีพด้านการโรงแรมทั้งภาครัฐและเอกชน มีแนวทางในการพัฒนาและเตรียมความพร้อมเพื่อผลิตบุคลากรให้มีศักยภาพตามมาตรฐานด้านงานบริการ บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแนะนำให้สถาบันเห็นความสำคัญถึงการปลูกฝังสร้างแรงบันดาลใจและความเข้าใจในตำแหน่งงานให้กับบุคลากร สู่การก้าวเข้าไปเติบโตในตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานให้มากขึ้น ภายใต้หลักสูตรเน้นให้มีกระบวนการคิดอย่างมีเหตุผล เนื่องด้วยความต้องการแรงงานที่มีความรู้ ทักษะ ความเชี่ยวชาญที่เป็นมาตรฐานเฉพาะด้านในตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานนั้นยังคงเป็นที่ต้องการอย่างมาก โดยในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของโรงแรม มุ่งเน้นที่ตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอลิเยร์ จากการศึกษามุมมองความเข้าใจสู่การก้าวเข้าตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานโรงแรม แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอลิเยร์ พบว่า องค์ประกอบในกระบวนการสร้างมุมมองความเข้าใจของบุคลากรมี 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ความเข้าใจในตำแหน่งงาน 2) การรู้ตัวตนของตนเอง 3) แรงจูงใจในงาน และ 4) การเลือกและตัดสินใจเข้าสู่ตำแหน่งงาน

**คำสำคัญ:** ความเข้าใจในตำแหน่งงาน ตำแหน่งระดับใช้ทักษะปฏิบัติงาน แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม บาร์เทนเดอร์ ซอมเมอลิเยร์

#### Abstract

The article aimed to make the educational institutes aware of the importance in creating an inspiration and an understanding of the positions and relevant personnel. The

course in use should focus more on the rational thinking process. Demands for knowledge, skills and expertise for specific positions remained high. In the food and beverage service section, more focus was on bartenders and sommeliers. A study on this particular section found that there were four steps to establish an understanding for the personnel: understanding of the job positions, self-awareness, job motivation, and option and decision to take on the positions.

**Keywords:** Understanding of the positions, Skill-based Positions, Food and Beverage, Bartenders, Sommeliers

## บทนำ

ธุรกิจโรงแรมในอุตสาหกรรมบริการ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของอุตสาหกรรมท่องเที่ยว ถือเป็นตัวขับเคลื่อนหลักด้านเศรษฐกิจของประเทศ มูลค่าผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ (GDP) หมวดที่พักแรมและบริการด้านอาหารปี 2565 ไตรมาส 1 มีการขยายตัวเร่งขึ้นตามนักท่องเที่ยวต่างชาติและผู้เยี่ยมเยือนขยายตัวร้อยละ 34.1 เร่งตัวขึ้นจากการลดลง ร้อยละ 4.9 ในไตรมาสที่ 4/2564 เป็นการเพิ่มขึ้นทั้งบริการที่พักแรม และบริการด้านอาหาร โดยหมวดการให้บริการด้านอาหารขยายตัวร้อยละ 15.4 เทียบกับที่ลดลงร้อยละ 8.0 ในไตรมาสก่อนหน้า ส่วนหนึ่งเป็นผลจากมาตรการสนับสนุนของภาครัฐ อาทิ โครงการคนละครึ่ง และคูปองจากโครงการเราเที่ยวด้วยกัน รวมถึงจำนวนนักท่องเที่ยวต่างชาติที่เพิ่มขึ้น (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

**ตารางที่ 1** อัตราการขยายตัวของผลิตภัณฑ์มวลรวมภายในประเทศ ด้านการผลิต หมวดบริการที่พักแรมและบริการด้านอาหาร เทียบกับระยะเดียวกันของปีที่แล้ว (YoY)

หมวดบริการ	2563p	2564p1	2563p				2564p1				2565p1
			Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
ที่พักแรมและ บริการด้านอาหาร	-37.5	-14.4	- 24.4	- 53.3	- 39.8	- 34.0	- 36.8	16.4	- 19.0	-4.9	34.1

**หมายเหตุ** จาก ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่1/2565 (น.16), โดย กองบัญชีประชาชาติ สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

จากตารางที่ 1 ชี้ให้เห็นว่าหากสถานการณ์ด้านการท่องเที่ยวดีขึ้น ส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมและการบริการอาหารและเครื่องดื่มเกิดการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง บุคลากรด้านงานบริการจะเป็นที่ต้องการเนื่องจากเป็นผู้ที่มีส่วนในการขับเคลื่อนธุรกิจอย่างที่สุด การสรรหาบุคลากรที่มีความเหมาะสมและมีทักษะด้านงานบริการอาหารและเครื่องดื่มจึงต้องเป็นหน้าที่ของสถาบันการศึกษาที่ต้องมุ่งผลิตบัณฑิตให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตหรือสถานประกอบการ

กรมการจัดหางาน ระบุว่า การมีอาชีพ มีรายได้ที่สามารถเลี้ยงตนเองไม่เป็นภาระทางสังคมและครอบครัว ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ในระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ทรัพยากรมนุษย์มีคุณค่าสูงสู่ความยั่งยืน” และกำหนดแผนงานโครงการเตรียมความพร้อมในการประกอบอาชีพให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยการให้ความรู้/ข้อมูลเกี่ยวกับโลกอาชีพ โลกการศึกษา สถานการณ์ของตลาดแรงงาน บริการแนะแนวอาชีพให้คำปรึกษาด้านอาชีพ รวมทั้งทดสอบความพร้อมในการประกอบอาชีพ เพื่อให้รู้ศักยภาพของตนเอง และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจศึกษาต่อหรือประกอบอาชีพได้ตรงกับความรู้ ความสามารถ ทักษะและบุคลิกภาพของตนเอง เป้าหมาย 460,000 คน ผลการดำเนินงาน 511,457 คน คิดเป็นร้อยละ 111.19 (กรมการจัดหางาน, 2563) ดังนั้น หากทำให้บุคคลสามารถค้นหาตนเองและได้ศึกษาเล่าเรียนในสิ่งที่สนใจ เพื่อนำไปประกอบอาชีพในอนาคตตามที่ตนเองชอบและมีความถนัด จะมีความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพและมีโอกาสประสบความสำเร็จสูง สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (2560-2564) ที่มุ่งเน้นการพัฒนาโดยคำนึงถึง “คน” เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาโดยส่งเสริมและให้ความสำคัญกับการศึกษา เน้นการพัฒนาเนื้อหาสาระและขบวนการเรียนรู้ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง สถาบันการศึกษาจึงเป็นสถานที่ให้ความรู้และพัฒนาคนให้มีประสิทธิภาพ สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติจนเกิดผลเป็นรูปธรรมเกี่ยวพันต่อเนื่องถึงการดำเนินชีวิต เศรษฐกิจ เกียรติยศ และชื่อเสียง ตลอดจนความพึงพอใจในชีวิตตนเอง การประกอบอาชีพทำให้บุคคลเกิดความภูมิใจในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า แสดงถึงความสามารถในการพึ่งตนเองและทำประโยชน์ให้แก่สังคม บุคคลใดที่รู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ บุคคลนั้นก็ย่อมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในการทำงาน ทำงานด้วยความเต็มใจ เมื่อบุคคลประสบความสำเร็จก็ย่อมทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามลำดับในอนาคตต่อไป

การที่บุคคลจะรับรู้และก้าวเข้าสู่ความสำเร็จดังที่กล่าวมานั้น จึงมีแนวคิดว่าคุณต้องมีความเข้าใจในตำแหน่งงานเสียก่อน โดยมีแนวคิดในการสร้างกระบวนการสู่ความเข้าใจ โดยเริ่มจากการเข้าใจความหมายของตำแหน่งงาน การเข้าใจในตัวตนเอง แรงจูงใจในงาน และการเลือกและตัดสินใจเข้าสู่ตำแหน่งงาน เพื่อเป็นแรงบันดาลใจในการเลือกอาชีพที่เข้าใกล้ความสำเร็จได้มากกว่า โดยหยิบยกเอาตำแหน่งงานที่เป็นระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม คือตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอลิเยร์ ซึ่งเป็นความต้องการในอันดับต้น ๆ ของสายงานธุรกิจโรงแรม จากการศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทย ช่วงระหว่างปี 2560-2564 มีแนวโน้มความต้องการมากที่สุดเพิ่มขึ้นร้อยละ 68.34 (จาก 3.48 แสนคนเป็น 5.86 แสนคน รวมกับพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม) (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560)

## ตารางที่ 2 ผู้มีงานทำและแนวโน้มคาดการณ์ อาชีพพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มและพนักงานผสมเครื่องดื่ม

อาชีพ	2559p	2560p	2561p	2562p	2563p	2564p	ผลต่าง (ค่าเฉลี่ย p-2559)
พนักงานเสิร์ฟ อาหารและ เครื่องดื่มและ พนักงานผสม เครื่องดื่ม	348,144	418,563	503,495	586,471	669,447	752,424	273,936

หมายเหตุ จากการศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทยช่วงปี 2560-2564, (กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560)

### ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

การพัฒนาของอุตสาหกรรมท่องเที่ยวให้เติบโตอย่างต่อเนื่องส่งผลให้ธุรกิจโรงแรม (Hotel Business) มีการพัฒนาตามไปด้วย ปัจจัยที่ส่งเสริมให้ธุรกิจโรงแรมเจริญเติบโต คือ การบริหารธุรกิจโรงแรม ได้มีการพัฒนาอย่างหลากหลาย ทั้งด้านห้องพักแขก (Guest Room) และสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilities) เพื่อตอบสนองกลุ่มเป้าหมายทางการท่องเที่ยวที่เพิ่มมากขึ้น (อรรธิกา พังงา, 2553) ธุรกิจโรงแรมจัดให้บริการด้านที่พักเป็นหลัก และให้บริการประเภทอื่น ๆ เป็นส่วนประกอบ อาทิ บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม บริการด้านสุขภาพ และบริการด้านรถรับ-ส่ง เพื่อให้แขกหรือผู้มาเยือนเกิดความสะดวกสบายและความบันเทิงใจระหว่างการเข้าพัก และเพื่อให้คำว่าที่พักมีความหมายสมบูรณ์เสมือนบ้านหลังที่สองของแขก (ธารีทิพย์ ทากิ, 2556) ธุรกิจโรงแรมจึงนับเป็นธุรกิจหลักของประเทศ บุคลากรในธุรกิจโรงแรมจึงมีความสำคัญต่องานบริการ เพราะงานบริการในโรงแรมมีลักษณะครอบคลุมทุกระบวนการตลอดการเข้าพัก กล่าวคือเมื่อลูกค้าใช้เวลาในการพักผ่อนย่อมต้องมีการรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม การพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะและมาตรฐานการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มจึงจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้มากที่สุดตามความคาดหวัง

### แผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม

นักท่องเที่ยวที่เข้าพักโรงแรมนอกเหนือจากการพักผ่อนภายในห้องพักแล้วนั้น การรับประทานอาหารและเครื่องดื่ม จำเป็นอย่างยิ่งที่สถานประกอบการโรงแรมต้องพัฒนาให้บุคลากรมีมาตรฐานการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อสร้างความพึงพอใจและให้นักท่องเที่ยวกลับมาใช้บริการซ้ำ อันจะสร้างมูลค่ารายได้ให้แก่ประเทศในอนาคต (ราตรีญา ขาวกลีบ, 2561) เพราะแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มเป็นแผนกที่ทำเงินให้แก่โรงแรมเป็นรายได้มหาศาล เนื่องจากเป็นแผนกที่สามารถขายสินค้าและบริการด้านอาหารและเครื่องดื่ม ซึ่งเป็นสินค้าที่มีต้นทุนค่อนข้างต่ำและมีความแน่นอนทำให้สร้างกำไรได้เป็น

รูปธรรม ดังจะเห็นได้จากในช่วงที่ไม่ใช่ฤดูกาลขายห้องพัก (Low Season) รายได้ที่ยังมีความแน่นอนของโรงแรมนั้น จะได้จากการบริการของแผนกอาหารและเครื่องดื่มเป็นหลัก เพราะโรงแรมจะยังสามารถให้บริการได้ทั้งแขกที่มาพักกับโรงแรมตลอดจนบุคคลภายนอกที่มีความต้องการจะเข้ามาใช้บริการ ทั้งในส่วนของห้องอาหารต่าง ๆ ในโรงแรม งานจัดเลี้ยงทั้งในและนอกสถานที่ การจัดสถานที่เพื่อสัมมนา ประชุมต่าง ๆ

หน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วยพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ ที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน ดังนี้ (จิตตินันท์ นันทไพบูลย์, 2555)

### 1. แผนกห้องอาหาร (Restaurant)

ในห้องอาหารแต่ละห้องมักประกอบด้วยพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager) มีหน้าที่ดูแลการบริการอาหารและเครื่องดื่มในห้องอาหาร ประสานงานกับผู้จัดการแผนกท่านอื่น ๆ เพื่อยอดขาย ฝึกอบรมบุคลากร กำหนดนโยบาย และปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยห้องอาหารขนาดใหญ่อาจมีผู้ช่วยผู้จัดการห้องอาหารด้วย (Assistant Restaurant Manager)

1.2 พนักงานต้อนรับ (Hostess) มีหน้าที่รับจองโต๊ะอาหารและกำหนดโต๊ะให้กับลูกค้าที่จองต้อนรับลูกค้าเมื่อมาถึง นำลูกค้าไปยังโต๊ะอาหาร และส่งลูกค้าเมื่อลูกค้าเดินทางกลับ

1.3 หัวหน้าพนักงานบริการ (Head Waiter/Captain/Supervisor) มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในห้องอาหารให้เรียบร้อย แนะนำรายการอาหารให้ลูกค้า และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในงานบริการ

1.4 บริกร (Waiter/Waitress) มีหน้าที่เตรียมพื้นที่ความรับผิดชอบให้เรียบร้อย จัดโต๊ะเก้าอี้เตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการบริการ บริการอาหารและเครื่องดื่มแก่ลูกค้า เก็บอุปกรณ์ ทำความสะอาดโต๊ะนำบิลค่าบริการไปให้ลูกค้า และรับเงินค่าบริการ

1.5 ผู้ช่วยพนักงานบริการ (Bus Boy/Girl/Runner) มีหน้าที่ช่วยเหลืองานของพนักงานบริการในการเตรียมห้องอาหารให้เรียบร้อย เก็บอุปกรณ์ ทำความสะอาดโต๊ะ นำอุปกรณ์ไปยังพื้นที่ทำความสะอาดและที่สำคัญคือ มีหน้าที่นำใบรับคำสั่งจากลูกค้าไปให้พ่อครัว และนำอาหารจากครัวมายังโต๊ะของลูกค้า แล้วให้พนักงานบริการเป็นผู้บริการให้แก่ลูกค้า

### 2. แผนกเครื่องดื่ม (Beverage)

แผนกเครื่องดื่ม มีหน้าที่รับผิดชอบงานการบริการเครื่องดื่มต่าง ๆ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงสูตรคิดสูตรเครื่องดื่มใหม่ ๆ ทำรายการเครื่องดื่ม กำหนดราคาขาย ตลอดจนสร้างสรรค์รูปแบบในการจัดเสิร์ฟและการส่งเสริมการขาย พนักงานในแผนกประกอบด้วย ผู้จัดการแผนกเครื่องดื่ม หัวหน้าพนักงานจัดเตรียมเครื่องดื่ม และพนักงานจัดเตรียมเครื่องดื่ม (Bartender) ซึ่งบางโรงแรมอาจมีผู้เชี่ยวชาญด้านเครื่องดื่มประเภทไวน์ (Sommelier)

### 3. แผนกบริการอาหารเครื่องดื่มในห้องพัก (Room Service)

เป็นบริการที่แขกสามารถเลือกรายการอาหารแล้วโทรศัพท์สั่งจากห้องพัก โดยพนักงานจะนำไปส่งและบริการถึงในห้องพัก เพื่ออำนวยความสะดวกสบายมากขึ้นสำหรับแขกที่ต้องการความเป็นส่วนตัว ช่วงเวลาที่โรงแรมให้บริการได้อาจแตกต่างกัน แต่ในโรงแรมระดับหรูหราชจะจัดบริการนี้ตลอด 24 ชั่วโมง

#### 4. แผนกจัดเลี้ยง (Banquet/Catering)

งานจัดเลี้ยงเป็นการบริการอาหารในงานทางสังคมที่จัดขึ้นเป็นพิเศษเฉพาะโอกาส โดยงานพิเศษทางสังคมนี้นี้เรียกว่า งานฟังก์ชัน (Function) ซึ่งมีหลากหลายรูปแบบ ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ติดต่อใช้บริการ (หรือผู้จัดงาน) ลูกค้าสามารถกำหนดได้ทั้งลักษณะการตกแต่ง บรรยากาศงาน ประเภทและปริมาณอาหาร และแบบการบริการอาหาร โดยสามารถเลือกได้หลายแบบ

#### 5. แผนกครัว (Kitchen)

แผนกนี้เรียกอีกชื่อหนึ่งว่า งานเตรียมและประกอบอาหาร พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในครัวเพื่อดูแลจัดเตรียมอาหารสำหรับบริการแขกในห้องอาหารในงานจัดเลี้ยง รวมถึงบริการเพื่อเป็นสวัสดิการประจำวันแก่พนักงานโรงแรมอีกด้วย ระบบการแบ่งงานในครัวที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันเรียกว่า Partie System โดยแบ่งครัวเป็นแผนกตามประเภทอาหารทำให้การจัดเตรียมอาหารมีประสิทธิภาพ และต้องใช้บุคลากรจำนวนมากด้วยเช่นกัน ซึ่งการลำดับตำแหน่งงานในครัวตามแบบแผนตะวันตก ประกอบด้วยตำแหน่งต่าง ๆ ดังนี้

5.1 หัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Executive Chef) ทำหน้าที่คล้ายผู้จัดการแผนกผลิตหรือประกอบอาหาร รับผิดชอบบริหารงานครัวทั้งหมด เป็นผู้วางแผนเตรียมการตั้งแต่การจัดซื้อ จัดตารางเวลาทำงานของพนักงานครัว ดูแลกำกับขั้นตอนการเตรียมและปรุงอาหาร ตลอดจนตรวจสอบอาหารก่อนเสิร์ฟทั้งในเรื่องของรสชาติและการตกแต่งให้สวยงาม วางแผนสร้างสรรค์รายการอาหารประเภทต่าง ๆ รับผิดชอบในการเก็บรักษาอาหาร และฝึกอบรมพนักงานครัว ผู้ดำรงตำแหน่งนี้ต้องเป็นผู้มีความชำนาญและมีประสบการณ์อาชีพมาอย่างยาวนาน

5.2 รองหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ (Sous Chef) ทำหน้าที่ช่วยควบคุมการปฏิบัติงานของพ่อครัวปรุงอาหาร ปฏิบัติงานแทนหัวหน้าพ่อครัวใหญ่ในการดูแลความเรียบร้อยทั่วไป

5.3 พ่อครัวปรุงอาหาร (Cook/Chef หรือ Chef De Partie) ทำหน้าที่ปรุงอาหารแต่ละประเภทเฉพาะอย่างตามความถนัดของแต่ละบุคคล เราจึงพบว่ามีพ่อครัวหลายคนประจำอาหารหลายประเภท ได้แก่ ประเภทน้ำซอส ประเภทของเย็น เช่น สลัด แซนด์วิช ประเภทผัก ไข่ และแป้งพาสต้า ประเภทซูป ประเภทอบ ย่าง และทอด ประเภทปลา ประเภทขนมปัง และของหวาน

5.4 ผู้ช่วยพ่อครัว (Commis Chef) ทำหน้าที่ช่วยงานประกอบอาหารในความดูแลของพ่อครัว แต่ผู้ช่วยพ่อครัวจะมีทักษะในการประกอบอาหารมากขึ้นตามประสบการณ์และระยะเวลาการฝึกหัด

#### 6. แผนกดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ (Steward)

แผนกดูแลรักษามีหน้าที่ดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ อย่างถูกวิธี บันทึกรายงานจำนวนอุปกรณ์เครื่องใช้ที่แตกหักหรือสูญหาย และดูแลเรื่องขยะและเศษอาหาร ผู้ปฏิบัติงานคือ พนักงานดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์ โดยมีหัวหน้าพนักงานดูแลรักษาและทำความสะอาดอุปกรณ์เป็นผู้ควบคุมดูแล

จะเห็นได้ว่าฝ่ายบริการอาหารและเครื่องดื่มมีขอบเขตของงานกว้างขวางมากตามรายละเอียดการแบ่งสายงานรับผิดชอบ ส่งผลให้ต้องมีจำนวนบุคลากรหลายตำแหน่งงาน และต้องมีทักษะเฉพาะในการให้บริการ ซึ่งเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้มาตรฐานในการคัดเลือกพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับลักษณะของงานแต่ละด้าน โดยเฉพาะตำแหน่งงานด้านเครื่องดื่มในระดับใช้ทักษะปฏิบัติงาน

คือตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอเลียร์ พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด หากขาดคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ย่อมส่งผลกระทบต่อการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้าได้

### ประเภทของตำแหน่งงานในแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มระดับใช้ทักษะปฏิบัติงาน

สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (2557) ได้กำหนดมาตรฐานอาชีพสำหรับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม เพื่อให้พนักงานให้บริการตรงตามมาตรฐานอาชีพ อันจะเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่แขกหรือลูกค้าได้มากที่สุด โดยกำหนดมาตรฐานอาชีพสำหรับผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มไว้ทั้งหมด 6 ชั้น แต่ละชั้นมีคุณลักษณะของผลการเรียนรู้แตกต่างกันตามสมรรถนะความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในตำแหน่งงานบาร์เทนเดอร์และซอมเมอเลียร์ตามมาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ ความสามารถครอบคลุมทั้ง 6 ชั้น

ผู้เขียนหยิบยกตำแหน่งงานด้านเครื่องดื่มในระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานในตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอเลียร์ขึ้นมา โดยเหตุผลเพราะตำแหน่งงานดังกล่าวเป็นที่ต้องการของสถานประกอบการเป็นอย่างมาก และอีกเหตุผลสำคัญคือเป็นตำแหน่งงานที่ใช้ทักษะเฉพาะทางในการปฏิบัติงาน ผู้ที่ปฏิบัติงานจะเป็นพนักงานระดับใช้ทักษะ (Specialist) เกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตัวตน นำมาซึ่งความภาคภูมิใจในงาน ระดับตำแหน่งงานสนับสนุนการเพิ่มขึ้นของรายได้ ค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการโอกาสในการพัฒนาตนและความก้าวหน้าในสายงานยังมีมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการทั่วไปอีกด้วย จึงเป็นเหตุผลที่สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านงานบริการจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างมุมมองความเข้าใจสู่การก้าวเข้าตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานโรงแรมในตำแหน่งดังกล่าวอย่างมีเป็นกระบวนการที่ชัดเจน

### ความสำคัญของความเข้าใจในตำแหน่งงาน

เนื่องจากอาชีพมีความสำคัญต่อมนุษย์มากมายในแง่ของการดำรงชีวิต ในสังคมของเรามีอาชีพมากมาย เช่น อาชีพนักธุรกิจ นักวิทยาศาสตร์ แพทย์ พยาบาล ครู และพนักงานบริการ เป็นต้น ซึ่งอาชีพแต่ละอาชีพก็มีความแตกต่างกัน ความเหมาะสมในบุคลิกภาพของคน ๆ หนึ่งก็อาจจะต้องสอดคล้องกับอาชีพนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน

การเลือกประกอบอาชีพให้เหมาะสมกับบุคลิกภาพ ความถนัด และความสนใจของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งสำคัญ คนที่เลือกประกอบอาชีพที่ตนชื่นชอบและเหมาะสมกับตัวเองย่อมก่อให้เกิดความสุขและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงมีโอกาที่จะพัฒนาและประสบความสำเร็จในอาชีพได้มากกว่าบุคคลที่ประกอบอาชีพที่ไม่เหมาะสมกับตัวเอง และเนื่องจากคนเราต้องใช้เวลาในการประกอบอาชีพ ภายหลังจากการศึกษาเป็นเวลาช้านานถึงหนึ่งในสามของชีวิต หรือประมาณ 100,000 ชั่วโมง การที่จะต้องอดทนต่อกิจกรรมที่น่าเบื่อหน่าย เป็นระยะเวลาอันแสนนานเช่นนี้ จึงทำให้ชีวิตของตนไม่มีความสุข การประกอบอาชีพที่ไม่เหมาะสมหรือไม่สอดคล้องกับบุคลิกภาพ ความสนใจและความถนัด นอกจากจะมีโอกาสประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพน้อยแล้ว ยังเป็นการทรมานชีวิตอย่างหนึ่งอีกด้วย (สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย, 2551)

### การพัฒนาตนเองตามตำแหน่งงาน

ทฤษฎีพัฒนาการด้านอาชีพของทีดแมนและโอฮารา (Tiedeman and O' Hara Theory of Career Development) (กรมการจัดหางาน, 2557 อ้างถึงในสถาบันพัฒนาการศึกษาครอบครัวและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคกลาง, 2555) กล่าวว่า Devid V. Tiedemen and Robert P.O. Hara ได้สร้างทฤษฎีพัฒนาการด้านอาชีพ โดยพัฒนาจากทฤษฎีการพัฒนาบุคลิกภาพของอริคสันและแนวคิดจากกินซ์ เบอร์กและซูเปอร์ โดยมีแนวความคิดว่าการพัฒนาด้านอาชีพเป็นการสร้างเอกลักษณ์ด้านอาชีพเมื่อบุคคลต้องเผชิญกับงาน บุคคลจะสร้างเอกลักษณ์ของงานเพื่อให้ตนเองสามารถอยู่ในสังคม เป็นปรากฏการณ์ด้านสังคมวิทยาและด้านจิตวิทยาโดยจะเน้นการตัดสินใจประกอบอาชีพและปรับตัวในอาชีพ โดยทฤษฎีของเดวิด ทีดแมนและโอฮารา สามารถแบ่งออกเป็นสองระยะคือ

#### 1. ระยะเตรียมเลือกอาชีพ (Period of Preoccupation)

ในขั้นแรก คือ ขั้นสำรวจ (Exploration Stage) เป็นขั้นสำรวจข้อมูลและประเมินความสนใจ ความสามารถประสบการณ์ตลอดจนการประเมินความเป็นไปได้ในอาชีพ ต่อมา ขั้นก่อตัวของความคิด (Crystallization Stage) จะเป็นการนำข้อมูลที่ได้จากขั้นสำรวจมาพิจารณาร่วมกับเป้าหมายและ ขั้นตอนนี้ ความคิดจะเกี่ยวกับอาชีพ จะมีความชัดเจนมากขึ้น จากนั้น ขั้นตอนการทดลองเลือกอาชีพ (Choice Stage) ในขั้นนี้เป็นการทดลองตัดสินใจเลือกอาชีพ ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่บุคคลทราบจากขั้นสำรวจและขั้นก่อตัวความคิด และขั้นสุดท้าย คือ ขั้นพิจารณารายละเอียด (Clarification Stage) เป็นขั้นตอนที่บุคคลแสวงหาข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดชัดเจนมากพอ เพื่อเตรียมการตัดสินใจเลือกอาชีพที่แน่นอน

#### 2. ระยะการประกอบอาชีพและการปรับตัว (Period of Implementation Adjustment)

ในระยะนี้เมื่อบุคคลได้เลือกสรรอาชีพที่มีความเหมาะสมแล้วจะเข้าสู่การปรับตัวก่อนการประกอบอาชีพ ได้แก่ ขั้นแรก คือ ขั้นเข้าการศึกษา (Induction Stage) เป็นขั้นที่ บุคคลเลือกศึกษาในสาขาวิชาชีพที่ตนสนใจ เพื่อเตรียมตัวให้พร้อมก่อนเริ่มประกอบอาชีพที่เลือกไว้ จากนั้นคือ ขั้นการปรับปรุง (Reformation Stage) บุคคลจะมีการปรับตัวเพื่อให้เข้ากับสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่ได้เลือกแล้ว และพยายามให้เป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน และท้ายที่สุด คือ ขั้นความมั่นคง (Integration Stage) บุคคลที่ประสบความสำเร็จและมั่นคงในการประกอบอาชีพ และหากเกิดความไม่พอใจในอาชีพจะเกิดการเลือกอาชีพใหม่ โดยใช้ประสบการณ์และข้อมูลในการเลือกอาชีพครั้งแรก เพื่อประกอบการตัดสินใจในการเลือกอาชีพในครั้งต่อไป

สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's General Theory of Human & Motivation) (นพอนันต์ เพ็ชรมั่นคง, 2559) มาสโลว์เป็นนักจิตวิทยาที่มีความสนใจเกี่ยวกับการศึกษาความต้องการ โดยมีข้อมูลการศึกษาว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่หลากหลาย เช่นเดียวกันหรืออาจแตกต่างกันตามบุคลิก นิสัย สภาพแวดล้อมการดำรงชีวิต ความต้องการของมนุษย์มีอยู่ตลอดตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย โดยที่ความต้องการนั้นสามารถจัดประเภทได้หลากหลายและมีลำดับขั้น จากระดับ “ต่ำสุด” ไประดับ “สูงสุด” เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เรียกว่า ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งได้ 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นสิ่งต้องการพื้นฐานของมนุษย์หรือปัจจัยสี่ เพื่อการดำรงชีวิต ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และ ยารักษาโรค

2. ความต้องการเรื่องความมั่นคงและปลอดภัย (Security or Safety Needs) นอกเหนือจากความต้องการทางปัจจัยสี่แล้วนั้น มนุษย์ยังต้องการความมั่นคงปลอดภัย เช่น ความมั่นคงปลอดภัยทางอาชีพ



3. ความต้องการทางด้านสังคม (Affiliation or Acceptance Needs) มนุษย์ถือเป็นสัตว์สังคม ต้องการการยอมรับจากผู้อื่น ต้องการเป็นส่วนหนึ่งในสังคมหรือมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการได้รับการยอมรับนับถือ (Esteem Needs) ความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยอมรับและเห็นคุณค่า ยอมรับในการออกความเห็นและยอมรับในความสามารถของตน
5. ความต้องการความสำเร็จ (Self- Actualization) ใช้ความสามารถที่มีอยู่เพื่อบรรลุถึงสิ่งที่ต้องการ สิ่งที่คาดหวังเพื่อให้ประสบความสำเร็จและที่ประจักษ์แก่ตนเอง

### กระบวนการสร้างมุมมองความเข้าใจในตำแหน่งงาน

1. การรู้ตัวตน การศึกษาและทำความเข้าใจในตัวตนที่แท้จริงของบุคลากรที่จะเข้าสู่ตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติ งานโรงแรมแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งในตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอลิเยร์ บุคคลต้องมีการมองตัวเองและการถูกมองจากสังคมนรอบข้าง ทำความเข้าใจในตนเองผ่านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคล ดังนั้นผู้เขียนจึงได้นำแนวคิดเรื่องตัวตนและอัตลักษณ์มาใช้อธิบายตัวตนของบุคคล ดังนี้

อัตลักษณ์ (Identity) มีรากศัพท์จากภาษาละตินคำว่า “Identitas” เดิมใช้คำว่า Idem ซึ่งมีความหมายว่าเหมือนกัน (The Same) คำว่า “อัตลักษณ์” เป็นคำที่ใช้กันโดยทั่วไปในศตวรรษที่ 20 เป็นต้นมา โดยมีจุดเริ่มต้นและพัฒนาขึ้นมาในสำนักปฏิสัมพันธ์เชิงสัญลักษณ์ (Symbolic Interaction) โดยจอร์จ เฮอร์เบิร์ต เมด (Mead, 1934) ที่ได้กล่าวถึง ตัวตน (The Self) ว่าเป็นสมรรถนะอันเป็นมนุษย์ โดยเฉพาะในการที่จะคิดคำนึงถึงธรรมชาติและสังคมนรอบตัว ผ่านการสื่อสารและภาษาโดยตัวตนนั้นเกิดจากการได้รับอิทธิพลมาจากสองแนวทาง คือ อิทธิพลจากสังคมโดยตรง และอิทธิพลของตัวเอง ผ่านกระบวนการที่มีขั้นตอน 2 ด้านที่ปฏิสัมพันธ์กันอยู่ตลอดเวลา ด้านหนึ่งคือ “Me” อันเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นในสังคม ขณะที่ “I” เป็นพฤติกรรมและลักษณะเฉพาะตัวของบุคคล “I” และ “Me” ปฏิสัมพันธ์กันตลอดเวลาที่ “I” จะทำหน้าที่ในการเชื่อมร้อย “Me” ที่หลากหลายให้เข้าด้วยกัน (Popeone, 1993) ตัวตนเขตความสัมพันธ์ที่ว่านี้ก็อาจลื่นไหลไปมาได้ขึ้นกับตัวแปรต่าง ๆ ของสังคม เช่น เพศ อายุ เชื้อชาติ ความคาดหวังทางสังคม

กล่าวโดยสรุปว่า จากการศึกษาแนวคิดเรื่องอัตลักษณ์ เป็นข้อมูลที่น่าสนใจประกอบในการวิเคราะห์ลักษณะตัวตนของบุคคล เป็นความรู้สึนึกคิดที่บุคคลมีต่อตนเอง เป็นลักษณะของตัวตน และสิ่งที่คนอื่นมองเห็นความเป็นตัวเรา ซึ่งบางครั้งความเป็นตัวตนและสิ่งที่ผู้อื่นเห็นอาจไม่ตรงกันหรือสอดคล้องกันเสมอไป และการที่บุคคลจะก้าวเข้าสู่ตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานโรงแรมแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มในตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอลิเยร์นั้น บุคคลมองและให้ความหมายต่อตนเองในวิชาชีพอย่างไร และคิดว่าคนอื่นมองเห็นอัตลักษณ์ของอาชีพว่าเป็นอย่างไร ซึ่งการรู้จักตัวตน จะช่วยให้เราเห็นมุมมองและออกแบบชีวิตได้ ดังคำกล่าว “ชีวิตที่ออกแบบมาดีนั้นเป็นชีวิตที่ไม่หยุดนิ่ง ทว่าเดินทางสร้างสรรค์ มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงเปลี่ยนแปลง มีวิวัฒนาการ และเต็มไปด้วยโอกาสที่จะเกิดเรื่องน่าประหลาดใจอยู่เสมอ คุณจะได้อะไรจากมันมากกว่าที่คุณลงทุนลงแรงไป ยังมีอะไรอีกหลายสิ่งนอกเหนือจากวัฏจักรซ้ำแล้วซ้ำเล่า” Burnett. and Evans. (2018). ปรากฏในหนังสือเรื่อง Designing your life : How to Build a well-lived, Joyful Life เขียนโดยศาสตราจารย์บิล เบอร์เนตต์ และเดฟ ฮิวานส์ ผู้ริเริ่มแนวคิดและนำกระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design thinking) มาใช้และเปิดรายวิชาการเรียนการสอนที่ชื่อว่า “จะหาอาชีพตัวเองเจอได้อย่างไร?” (How to Find Your Vocation) ซึ่งต่อมากลายมาเป็นวิชาเลือกยอดนิยมในมหาวิทยาลัยแอสตันฟอร์ด

ทัศนคติที่สำคัญ 5 ประการเพื่อนำไปใช้ในการออกแบบชีวิต ได้แก่ ความสงสัยใคร่รู้ ทำให้ทุกเรื่องเป็นเรื่องใหม่ น่าสนใจค้นหา ความกระตือรือร้นที่จะลงมือทำ ต้องลงมือทำอย่างจริงจัง และสนใจสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ใช่ผลลัพธ์สุดท้าย การปรับมุมมอง ช่วยให้หลุดพ้นจากกับดัก ถอยหลังมองปัญหา และพิจารณาอคติของตน ความเข้าใจในกระบวนการ ปลดปล่อยเป้าหมายปลายทาง แต่เน้นที่กระบวนการ และดูว่าอะไรจะเกิดขึ้นต่อไป การร่วมมือกันอย่างลึกซึ้ง การออกแบบชีวิตก็เหมือนการทำงานที่คนเพียงคนเดียวไม่อาจทำให้งานทั้งหมดสำเร็จลงได้ ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีม (พิชญ์สินี มะโน, 2562)

**2. การรู้ความหมาย** โดยการรับรู้ (Perception) ผ่านประสาทสัมผัส ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ที่เข้ามาสัมผัสได้เป็นประสบการณ์ของตนเอง และต้องไม่มีกำแพงในใจตัวเอง ไม่จดจ่อและลงลึกกับรากเหง้าของปัญหาจนไม่สามารถแก้ปัญหา ต้องรู้จักปล่อยวางเป็นไปตามการกำหนดสถานะของปรากฏการณ์ อย่างมองเห็นว่าคนอื่นเป็นปัญหาโดยไม่เห็นว่าตัวเราเองอาจเป็นส่วนหนึ่งของปัญหา เมื่อรับรู้แล้วต้องมีความเข้าใจ (Comprehension) ต้องสามารถมองเห็นถึงความหมายและการเชื่อมโยงสัมพันธ์กันของข้อมูล หรือความรู้ต่างที่ตนเองรับรู้ หรือมีประสบการณ์มาในระดับที่สามารถอธิบายในเชิงเหตุผลได้ เพื่อไปสู่การปรับเปลี่ยน (Transformation) ทั้งเรื่องวิถีคิด (Conceptualization) การเปลี่ยนแปลงระบบคุณค่า (Values) การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Behavior) ตลอดชีวิตของตนเองได้อย่างเป็นระบบ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ คือ การเกิดกระบวนการเรียนรู้ตลอดชีวิตอีกด้วย (อับดุลเลาะ เจ๊ะหลง และคณะ, 2563)

#### การรู้ความหมายของตำแหน่งงาน

บาร์เทนเดอร์ (bartender) หมายถึง ผู้ผสมเครื่องดื่ม แนะนำรายการเครื่องดื่มและตอบข้อซักถาม ผสมเครื่องดื่มตามสั่งอย่างเหมาะสมถูกต้องวิธี ทำความสะอาด จัดเตรียมและจัดเก็บอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนดูแลรักษาให้อยู่ในสภาพดี จัดเตรียมสวนประกอบต่าง ๆ ของเครื่องดื่มผสมและจัดเตรียมเครื่องดื่มตามรายการที่นำเสนอซึ่งการทำงานหลัก ๆ ของบาร์เทนเดอร์จะแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. Opening the Bar การจัดเตรียมความพร้อมของบาร์ในทุก ๆ ด้านก่อนการให้บริการในแต่ละวัน ซึ่งเป็นหนึ่งในหน้าที่ทั่วไปของบาร์เทนเดอร์ที่จะต้องปฏิบัติในแต่ละวัน

2. Customer Service เป็นขั้นตอนที่ทำงานจริงในระหว่างเวลาที่เปิดให้บริการลูกค้า ซึ่งหน้าที่หลัก ๆ ของเราคอยต้อนรับพร้อมทั้งให้บริการลูกค้าที่มานั่งบน Counter Bar ด้วยความเป็นมิตร และรวมถึงต้องคอยผสมเครื่องดื่มให้กับพนักงานเสิร์ฟ (Waiter) ที่รับรายการเครื่องดื่มมาจากลูกค้าที่นั่งอยู่ในบริเวณรอบ ๆ ร้านที่ไม่ใช่บน Counter Bar

3. Closing the Bar การปิดบาร์ เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการทำงานในแต่ละวัน เป็นการสรุปยอดขายในรอบวัน ทำความสะอาดในบาร์ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ขั้นตอนทั้งหมดเป็นขั้นตอนหลัก ๆ ที่บาร์เทนเดอร์ต้องปฏิบัติอาจจะมีบางจุดแตกต่างกันเล็กน้อยก็แล้วแต่ เพราะวาสถานที่ทำงานแต่ละที่มีระบบไม่เหมือนกัน ซึ่งบาร์เทนเดอร์ควรจะสามารถปรับตัว เรียนรูระบบในแต่ละที่ให้ได้ เพื่อให้เกิดศักยภาพสูงสุดในการทำงาน (เมทนี มหาพรหม, 2560)

ซอมเมอเลียร์ (sommelier) หมายถึง ผู้มีบทบาทสำคัญในการแนะนำการขายไวน์ในร้านอาหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในร้านอาหารขนาดเล็กและในร้านอาหารชั้นเลิศ โดยมุ่งเน้นที่ความคุ้มค่า ชื่อเสียงของแหล่งผลิต ประเภทของพันธุ์องุ่นที่หลากหลาย และการติดตามความพึงพอใจของลูกค้า ล้วนเป็นปัจจัยแห่งการพิจารณาเลือกไวน์และแนะนำไวน์ให้กับลูกค้า

**3. แรงจูงใจ** หมายถึง "บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย" กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผล ของ

การกระทำ แรงจูงใจ หมายถึง "สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สามารถระบุแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสนใจในการทำงานก้าวสู่ตำแหน่งงานของพนักงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ประกอบด้วย

1) ทักษะความสามารถของบุคคล หมายถึง ความชัดเจน และความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ ได้แก่ ทักษะการอาชีพ การกีฬา การทำงานร่วมกับผู้อื่น การอ่าน การสอน การจัดการ ทักษะทางคณิตศาสตร์ ทักษะทางภาษา ทักษะทางการใช้เทคโนโลยี ฯลฯ

2) สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวผู้ทำงานในองค์กร เป็นสิ่งสะท้อนถึงความรู้สึกของคนที่มีต่องาน และผู้ร่วมงาน ถ้าทุกคนมีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทุ่มเทกำลังใจกำลังความคิด และกำลังกายทำงานร่วมกันและช่วยกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ในทางตรงข้าม สภาพแวดล้อมในการทำงานอาจเป็นปัจจัยที่ ส่งผลให้เกิดภาวะกดดัน และส่งผลให้เกิดความเหนื่อยล้า นอกจากนี้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่รอบตัวคนในขณะทำงาน อาจเป็น คน เครื่องจักร สารเคมี ฯลฯ (กรมอนามัย, 2536)

3) ความผูกพันในองค์กร หมายถึง หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือ หมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูงคนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541)

4) สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้นเพื่อให้ข้าราชการพนักงาน หรือผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต หรือได้รับประโยชน์อื่นใด นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างที่ได้รับอยู่เป็นประจำ ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงาน มีขวัญและกำลังใจที่ดีที่จะได้ใช้กำลังกายกำลังใจและสติปัญญาความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในทางส่วนตัวและครอบครัวทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมนำหมายถึง สวัสดิการที่ให้แก่ลูกจ้างทั้งในขณะที่ทำงาน (On-the-Job) นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (Off - the - Job with in the Workplace)

5) โอกาสความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ทั้งที่แท้จริงแล้วการเลื่อนตำแหน่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในอาชีพ โดยแนวคิดพื้นฐานของความก้าวหน้าในอาชีพเป็นการอธิบายผลลัพธ์ที่เกิด ขึ้นจากการทำงานของบุคคล แต่ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงานทั้งหมดไม่ใช่ความก้าวหน้าในอาชีพ

นอกจากแรงจูงใจในงานที่กล่าวมาข้างต้น บุคลากรยังมีความคาดหวังต่อสถานประกอบการ อาทิ ความคาดหวังด้านสวัสดิการ ความคาดหวังด้านรายได้ และความคาดหวังด้านความมั่นคง ล้วนเป็นแรงจูงใจสำคัญในการตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพ เช่น สวัสดิการเกี่ยวกับรักษาพยาบาล วันลาหยุด ประกันสังคม อาหารกลางวันและโบนัส ความมั่นคง ภาพลักษณ์และชื่อเสียงของสถานประกอบการ เป็นต้น เพราะจะทำให้รู้สึกมั่นคงในการดำรงชีวิตและมีความสุขในการทำงาน เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบังเกิดผลงานที่มีประสิทธิผล

**4. การเลือกและตัดสินใจ** ฮอลแลนด์มีแนวคิด 4 ประการ (Holland, 1973) ในการกล่าวถึงการเลือกอาชีพ ดังนี้ 1) ความสอดคล้องต้องการ (Consistency) 2) ความแตกต่างกัน (Differentiation) 3) ความเหมาะสมกัน (Congruence) และ 4) การคาดคะเน (Calculus) นอกจากนี้ยังมีในเรื่องของการ

ตัดสินใจ (Decision Making) หมายถึง กระบวนการเลือกทางเลือกใดทางเลือกหนึ่ง จากหลาย ๆ ทางเลือก ที่ได้พิจารณา หรือประเมินอย่างดีแล้วว่า เป็นทางเลือกให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ การตัดสินใจเป็นสิ่งสำคัญ และเกี่ยวข้องกับ หน้าที่การบริหาร หรือการจัดการเกือบทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็น การวางแผน การจัดการ การจัดคนเข้าทำงาน การประสานงาน และการควบคุม การตัดสินใจได้มีการศึกษามานาน

## บทสรุป

ตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานทั้งตำแหน่งบาร์เทนเดอร์และซอมเมอลิเยร์ มีความสำคัญและโดดเด่นอย่างมากในสายงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม ผู้เขียนบทความได้สังเคราะห์มุมมองความเข้าใจสู่การก้าวเข้าสู่ตำแหน่งงานดังกล่าวออกมาเป็นกระบวนการ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การรู้ซึ่งความหมายของงานจะทำให้บุคคลากรรับรู้ว่าตนมีความชอบในงานนั้นหรือไม่ หน้าที่ของผู้สอนในสถาบันคือการให้ความรู้ นำสู่การเห็นภาพจริงและปฏิบัติจริงทั้งในและนอกสถานที่ การรู้ซึ่งตัวตนของตนเองจะทำให้บุคคลากรรับรู้ว่าตนเหมาะสมกับงานหรือไม่ สถาบันและผู้สอนต้องวิเคราะห์ตัวตน และตั้งศักยภาพตามอัตลักษณ์ของบุคคลที่มีความแตกต่างกันออกมาแบบรายบุคคล เพื่อความเข้าใจในตนเอง ทั้งสองด้านที่กล่าวมามีความสำคัญในการเป็นอันดับแรกก่อนก้าวเข้าสู่ตำแหน่งงาน ถัดมาเป็นเรื่องของปัจจัยภายนอกคือ แรงจูงใจในงานจะทำให้บุคคลเกิดความสนใจในงาน กล่าวคือ ตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งงานที่สำคัญ มิใช่ตำแหน่งงานปฏิบัติทั่วไป บุคลากรที่มีทักษะ ย่อมเกิดความภาคภูมิใจใน ความพิเศษ เกิดการยอมรับนับถือตนเอง เป็นแรงผลักดันให้พัฒนาตน ผนวกกับค่าตอบแทน รายได้ สวัสดิการและความก้าวหน้าในงานก็มีมาก เนื่องจากมีโอกาสเป็นฝ่ายเลือกงานเพราะความสามารถที่ตนเอง มี จึงจัดเป็นองค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลากรก้าวสู่องค์ประกอบหรือกระบวนการสุดท้ายคือ กระบวนการที่จะนำไปสู่การตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพดังกล่าว เพื่อการเติบโตในตำแหน่งงานที่เป็นลักษณะเฉพาะด้าน ภาครัฐและสถาบันการศึกษาควรเล็งเห็นถึงความสำคัญของการทำสร้างความเข้าใจต่ออาชีพให้กับนักศึกษาที่กำลังศึกษาและกำลังจะจบการศึกษาเพื่อความรู้ความเข้าใจและสร้างแรงบันดาลใจในการเข้าสู่การประกอบอาชีพนี้ รวมถึงควรมีการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านการปฏิบัติการเพื่อการจำลองภาพจริง และควรมีการแนะแนวแนวทางในการประกอบอาชีพให้นักศึกษา เพื่อให้ นักศึกษาสามารถประกอบอาชีพได้ตรงตามความต้องการและประสบความสำเร็จในอาชีพได้รวดเร็วขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2560). การศึกษาแนวโน้มความต้องการแรงงานของตลาดแรงงานในประเทศไทยช่วงปี 2560 – 2564. สืบค้นเมื่อ 14 มีนาคม 2565, จาก [http://eng.rmutsv.ac.th/file/AC/2562\\_7.pdf](http://eng.rmutsv.ac.th/file/AC/2562_7.pdf)
- กรมการจัดหางาน. (2563). แผนปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ 2563 -2565 กรมการจัดหางาน. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2565, จาก [https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/bkk\\_th/e573fb975cdca2c268b4c72b42c2684a.pdf](https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/bkk_th/e573fb975cdca2c268b4c72b42c2684a.pdf)

- กรมอนามัย. (2536). *สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความหมายของลักษณะสภาพแวดล้อมในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2565, จาก <https://kakanan.weebly.com/362636163634361436493623360436213657362936173651360935853634361936073635359136343609.html>.
- จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2555). *การโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธารีทิพย์ ทากิ. (2556). *การจัดการงานส่วนหน้าของโรงแรม*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- นพอนันต์ เพียรมั่นคง. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลในการเลือกอาชีพของนักศึกษา นักศึกษาสาขาการจัดการ การบิน สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ. ใน *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 7*, ณ สถาบันเทคโนโลยีการบิน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตบางพระ.
- พิชญ์สินี มะโน. (2562). บทความวิจารณ์หนังสือ (Book Review) คู่มือออกแบบชีวิตด้วย : Design Thinking Designing Your Life: Design Thinking. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม*, 18(3), (กันยายน – ธันวาคม) 95
- เมทนี มหาพรหม. (2560). *แนวทางการปรับตัวของบาร์เทนเดอร์ตามเกณฑ์มาตรฐานอาเซียนในทัศนะของผู้ประกอบการ*. (Doctoral dissertation, มหาวิทยาลัยพะเยา).
- ราตรีญา ขาวกลีบ. (2561). มาตรฐานอาชีพของผู้ปฏิบัติงานแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มของธุรกิจโรงแรม ในจังหวัดภูเก็ต. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต*, 4(2), (มิถุนายน – กันยายน 2561) 104.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์
- สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ. (2557). *มาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ 2557*. กรุงเทพฯ: สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน).
- สถาบันพัฒนาการศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยภาคกลาง. (2555). *การพัฒนาแนวทางการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาอาชีพของศูนย์ฝึกอาชีพชุมชนในภาคกลาง* (รายงานผลการวิจัย). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานจัดหางานจังหวัดเชียงราย. (2551). *แนะนำอาชีพ*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2565, จาก <http://www.cr-emp.com>.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *ผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ ไตรมาสที่ 1/2565*. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2565, จาก [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=5176&filename=QGDP\\_report](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5176&filename=QGDP_report)
- อรรธิกา พังงา. (2553). *การจัดการและการปฏิบัติงานส่วนหน้า*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อับดุลเลาะ เจ๊ะหลง และคณะ. (2563). การถอดบทเรียนเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตในมนุษย์ THE LESSON LEARNED FOR LIFELONG LEARNING IN HUMAN. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 14(2), (พฤษภาคม – สิงหาคม) 152-162
- Ben Dewald, B.W.A. (2008). "The role of the sommeliers and their influence on US restaurant wine sales". *International Journal of Wine Business Research*, 20(2), pp. 111-123.
- Burnett, B. and Evans, D. (2018). *Designing Your life: How to build a well-lived, Joyful life*. Bangkok: Bookscape.
- George Herbert. Mead. (1934). *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press.

มุมมองความเข้าใจสู่การก้าวเข้าตำแหน่งงานระดับใช้ทักษะปฏิบัติงานโรงแรมแผนกบริการอาหารและเครื่องดื่มตำแหน่งบาร์เทนเดอร์  
และซอมเมอลิเยร์  
ฉัตรมณี ประทุมทอง เกิดศิริ เจริญวิศาล

Holland, John L. (1973). *Making Vocational Choice: A Theory Career*. New Jersey: Prentice-Hall.

Popenoe, D. (1993). *Sociology* (9<sup>th</sup> ed). New Jersey: Prentice Hall.