

ธุรกิจโรงแรม

Hotel Business

6H7, 94

๖๖ 617 ๕

เรียบเรียงโดย

นายสัมฤทธิ์ รัตนตารา

นิสิตชั้นมัธยมศึกษาและเนติบัณฑิต

กรุงเทพฯ



ธุรกิจโรงแรม

Hotel Business

หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก
จันทบุรี

เรียบเรียงโดย
นายสัมฤทธิ์ รัตนดารา

นิติศาสตร์บัณฑิตและเนติบัณฑิต

กระทรวงยุติธรรม

30/-

NAME		REMARKS	ROOM TYPE	TIME	RESERVATIONS BY	
Antonelli, John Mr. & Mrs.		Guaranteed Continental Oil Company	TW	9 PM	Letter	122
			DATE	DATE		
			3	5-3	JE	
Astor, George			TW	3 PM	Wire	141
Seines, John			DATE	DATE		
			5	5-3	JE	

Reservation sheet. NO. 2

Antonelli, John, Mr. and Mrs.		May 3	9 PM
NAMES		ARRIVAL DATE	TIME
		Twin - Min.	3
NAMES		TYPE OF ROOM AND RATE	NO OF DAYS
ADDRESS OR NAME OF ORGANIZATION			
Mr. Antonelli		Ltr.	
RESERVATION REQUESTED BY		HOW	
REMARKS			
"WHERE THE WORLD REGISTERS" THE BROWN PALACE HOTEL DENVER		CANCEL DATE _____ NO. _____ DATE _____ CLERK _____	CANCELLED CONFIRMED WAITING LIST BOOKED DATE 3/20/56 TYPE Twin NO. 122 DATE 3 TIME 9

Reservation "yellow sheet."

NO. 3

Row	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	May 1956										29	30
602	Johnson										Johnson											
603	Riles										Case											
604	Trake																					
605	Gentry																					
606	Caraco										Johnson											
607											Rice											
608											Rice											
609											Earl											
610																						
611																						
612																						
613																						
614																						
615																						
616																						
617																						
618																						
619																						
620																						

Reservation chart. NO. 4

The Brown Palace Hotel										Housekeeper's Report	
Denver, Colorado											
Date <u>Sept 21</u>										Room <u>5-2</u>	
										Remarks	
800	801	802	803	804	805	806	807	808	809		
810	811	812	813	814	815	816	817	818	819		
820	821	822	823	824	825	826	827	828	829		
830	831	832	833	834	835	836	837	838	839		
840	841	842	843	844	845	846	847	848	849		
850	851	852	853	854	855	856	857	858	859		
860	861	862	863	864	865	866	867	868	869		
870	871	872	873	874	875	876	877	878	879		
880	881	882	883	884	885	886	887	888	889		
890	891	892	893	894	895	896	897	898	899		
900	901	902	903	904	905	906	907	908	909		
910	911	912	913	914	915	916	917	918	919		
920	921	922	923	924	925	926	927	928	929		
930	931	932	933	934	935	936	937	938	939		
940	941	942	943	944	945	946	947	948	949		
950	951	952	953	954	955	956	957	958	959		
960	961	962	963	964	965	966	967	968	969		
970	971	972	973	974	975	976	977	978	979		
980	981	982	983	984	985	986	987	988	989		
990	991	992	993	994	995	996	997	998	999		
1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009		
1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019		
1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029		
1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039		
1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049		
1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059		
1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069		
1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079		
1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089		
1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099		
1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109		
1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119		
1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129		
1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139		
1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149		
1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159		
1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169		
1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179		
1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189		
1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199		

บทที่ ๓

กฎหมายและระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับโรงแรม

กล่าวเฉพาะในประเทศไทย ปัจจุบันนี้ได้มีกฎหมาย
ระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวกับกิจการโรงแรมทั้งทางตรงและทาง
อ้อมอยู่หลายฉบับ ซึ่งใช้บังคับต่อผู้ที่ดำเนินกิจการโรงแรมให้จำ
ต้องปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่ง ทั้งนี้ เพื่อ
ให้ความคุ้มครองป้องกันต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่มาพักในโรง
รมให้มีความสะดวกปลอดภัยและเพื่อป้องกันมิให้ โรงแรมดำเนิน
ธุรกิจอย่างอื่นแอบแฝงไว้ในกิจการโรงแรม

สำหรับกฎหมายที่ใช้บังคับต่อผู้ดำเนินกิจการโรงแรมโดย
ตรงนั้น ได้แก่ พระราชบัญญัติและกฎกระทรวง ดังต่อไปนี้:—

๑) พระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘ มีสาระ
สำคัญเกี่ยวกับหลักการและวิธีปฏิบัติในการขอตังโรงแรม การก่อ
สร้างโรงแรม การสุขาภิบาลอนามัยในโรงแรม การเปลี่ยนชื่อ
หรือย้ายโรงแรม การโอนกิจการโรงแรมหรือเปลี่ยนเจ้าของ
กิจการโรงแรม การเลิกกิจการโรงแรม การทะเบียนเกี่ยวกับ

กิจการโรงแรมซึ่งผู้ดำเนินการจำต้องปฏิบัติและกำหนดบทลงโทษต่อผู้ดำเนินการโรงแรมที่ไม่ปฏิบัติตามกฎหมายนี้กับให้อำนาจรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในการออกกฎกระทรวงวางระเบียบการและกำหนดค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ด้วย

๒) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๔๙๔
สาระสำคัญที่ออกกฎหมายฉบับนี้มาก็เพื่อจะแก้กำหนดวันสิ้นอายุของใบอนุญาตให้เปิดดำเนินการโรงแรมจากวันที่ ๓๑ มีนาคม ทุกปี ตามความในมาตรา ๖ วรรค ๒ แห่งพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘ มาเป็นวันที่ ๓๑ ธันวาคม

๓) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๔๙๕
กฎหมายฉบับนี้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติโรงแรม พ.ศ. ๒๔๗๘ เกี่ยวกับการกำหนดค่าธรรมเนียมในการออกใบอนุญาต การกำหนดระวางโทษปรับแก่ผู้พักแรมที่แจ้งความเท็จหรือข้อความที่อาจทำให้ผู้อื่นหรือสาธารณชนเสียหายต่อเจ้าหน้าที่โรงแรมหรือเจ้าสำนักเพื่อให้จกกลงในสมุดจกชานามผู้พัก การกำหนดระวางโทษต่อเจ้าสำนักโรงแรมที่จกชานามหรือข้อความไม่ถูกต้องตรงกับข้อความซึ่งผู้พักได้ให้ถ้อยคำหรือแจ้งไว้จริง การกำหนดระวางโทษผู้ที่เปิดโรงแรม โดยมิได้รับใบอนุญาตหรือดำเนินการโรงแรม

ทั้ง ๆ ที่โรงแรมนั้น ๆ ถูกยึดหรือเพิกถอนใบอนุญาตแล้ว นอก
จากนี้ยังได้กำหนดระหว่างโทษแก่เจ้าของโรงแรมที่ยอมรับผู้พัก ซึ่ง
เห็นได้ชัดว่าป่วยเป็นโรคเรื้อนหรือโรคติดต่ออันตราย หรือโรค
ติดต่อตามความในกฎหมายว่าด้วยโรคติดต่อด้วย

๔) พระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๐๓
เป็นกฎหมายที่แก้ไขเพิ่มเติมอัตราค่าธรรมเนียมในการออกใบ
อนุญาตเสียใหม่ให้เหมาะสมและกำหนดให้เจ้าสำนักโรงแรมมีหน้า
ที่ต้งจัดให้ จดข้อความลงในสมุดจดนามของผู้พักในโอกาสแรกที่จะ
ทำได้ และให้ผู้พักซึ่งมีอายุเกินสิบแปดปีลงลายมือชื่อไว้ในสมุด
จดนามผู้พักหรือในบัตรจดนามผู้พักด้วย ถ้าผู้พักลงลายมือชื่อไม่
ได้ก็ให้ลงลายพิมพ์นิ้วมือ หากผู้พักคนใดไม่ยอมลงลายมือชื่อหรือ
ลายพิมพ์มือ ก็ห้ามมิให้รับผู้นั้นเข้าพักในโรงแรม ซึ่งการจด
ข้อความลงในสมุดจดนามผู้พักหรือในบัตรจดนามผู้พักก็ดี จะต้อง
จดทุกรายการ จะปล่อยช่องว่างทิ้งไว้โดยไม่มีเหตุผลสมควรไม่ได้
ถ้ารายการใดเขียนผิดห้ามมิให้ลบ แต่ให้ขีดฆ่าแก้หรือตกเติม
แล้วให้ผู้จดลงลายมือชื่อกำกับไว้

๕) กฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑) เป็นกฎ-
หมายที่กำหนดรายละเอียดและระเบียบการเกี่ยวกับการขออนุญาต

เปิดหรือจดทะเบียนโรงแรมตามแบบพิมพ์ ร.ร. ๑ การยื่นแผน
ผังโรงแรมที่จะสร้างใหม่ การตรวจสอบสถานที่โรงแรมเพื่อให้ทราบ
ว่า จะขัดกับหลักอนามัยหรือไม่ การขออนุญาตเปลี่ยนชื่อหรือ
ยี่ห้อ การย้ายสถานที่ การเพิ่มหรือลดจำนวนห้องพัก การแจ้ง
ความประสงค์จะเลิกดำเนินการโรงแรม การแจ้งเหตุที่สมุทจก
นามผู้พักสูญหาย ตามแบบพิมพ์ ร.ร. ๒ หรือ ร.ร. ๓ แล้วแต่
กรณี การกำหนดลักษณะและรายการของสมุทจกนามผู้พักตาม
แบบ ร.ร. ๔ และแบบใบอนุญาตเปิดหรือรับจดทะเบียนโรงแรม
ตามแบบ ร.ร. ๕ วิธีการทำป้ายชื่อหรือยี่ห้อโรงแรมและเลขหมาย
ประจำห้องพัก การแจ้งรายการประจำวันของผู้พักตามแบบ ร.ร.
๖ และลักษณะของใบรับแจ้งตามแบบ ร.ร. ๗ การกำหนดประเภท
ของโรงแรมตามกฎหมาย การกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมต่าง ๆ
และการขอยกเว้นค่าธรรมเนียมในกรณีต่าง ๆ ตามแบบ ร.ร. ๑๒

๖) กฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๒) กฎกระทรวง
ฉบับนี้มีข้อความบอกยกเลิกความในข้อ ๑ และยกเลิกแบบ ร.ร.
๔ และ ร.ร. ๖ แห่งกฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑) และให้
ใช้แบบ ร.ร. ๔ และ ร.ร. ๖ ฉบับใหม่แทน

ต่อมาแบบ ร.ร. ๔ และ ร.ร. ๖ ทั้ง ๒ แบบนี้ ก็ถูก
ยกเลิกและเปลี่ยนใหม่อีกครั้งหนึ่ง โดยกฎกระทรวงมหาดไทย
(ฉบับที่ ๖)

๗) กฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๓) กฎกระทรวง
ฉบับนี้ได้ยกเลิกแบบ ร.ร. ๕ ท้ายกฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑)
และให้ใช้แบบ ร.ร. ๕ ใหม่แทน

๘) กฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๔) กฎกระทรวง
ฉบับนี้ให้ยกเลิกความในข้อ ๑๔ แห่งกฎกระทรวงมหาดไทย
(ฉบับที่ ๑) ซึ่งว่าด้วยอัตราค่าธรรมเนียมออกใบอนุญาตเปิดหรือ
รับจดทะเบียนโรงแรมและค่าธรรมเนียมประทับตราและลงลายมือ
ชื่อนายทะเบียนในสมุดจดทะเบียนผู้พักโดยให้ใช้ข้อความใหม่แทน

๙) กฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๕) กฎกระทรวง
ฉบับนี้ได้ยกเลิกความในข้อ ๑๔ แห่งกฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับ
ที่ ๑) และให้ใช้ข้อความใหม่แทน แต่ข้อความใหม่ที่บัญญัติ
แทนนี้ก็ถูกยกเลิกไปและใช้ข้อความใหม่แทนอีกโดยกฎกระทรวง
ฉบับที่ ๗

๑๐) กฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๖) กฎกระทรวง
ฉบับนี้ได้ยกเลิกแบบ ร.ร. ๔ และ ร.ร. ๖ แห่งกฎกระทรวง

มหาดไทย (ฉบับที่ ๑) ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยกฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๒) และให้ใช้แบบ ร.ร. ๔ และแบบ ร.ร. ๖ ท้ายกฎกระทรวงฉบับนี้แทน ทั้งนี้เพื่อเพิ่มเติมช่องรายการสำหรับผู้พักในเรือนเลขที่ของใบสำคัญประจำตัวหรือบัตรประจำตัว

๑๑) กฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑) กฎกระทรวงฉบับนี้ให้ยกเลิกข้อ ๑๑ แห่งกฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑) และให้ยกเลิกความในข้อ ๑๔ แห่งกฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๑) โดยให้ใช้ข้อความใหม่แทนเพื่อจะปรับปรุงอัตราค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเปิดโรงแรมเสียใหม่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นและได้เปลี่ยนแบบ ร.ร. ๔ และ ร.ร. ๖ ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยกฎกระทรวง (ฉบับที่ ๖) ด้วย

๑๒) กฎกระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ ๔) กฎกระทรวงฉบับนี้ได้กำหนดลักษณะและแบบบัตรจดทะเบียนผู้พักตามแบบ ร.ร. ๑๔ เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติโรงแรม (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๐๓ ซึ่งได้บังคับให้มีบัตรจดทะเบียนผู้พักขึ้นไว้

ส่วนกฎหมายอื่นที่มีได้เกี่ยวข้องกับกิจการโรงแรมโดยตรงแต่ผู้ดำเนินกิจการโรงแรมก็จำเป็นต้องปฏิบัติตามเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกิจการโรงแรมของตนนั้น คือ:—

หอสมุดแห่งชาติรัชมังคลาภิเษก
จันทบุรี

(๑) พระราชบัญญัติประมวลกฎหมายรัษฎากร เช่น ใน
เรื่องการเสียภาษีการค้า ภาษีเงินได้และภาษีภักดีการ เป็นต้น

(๒) พระราชบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์
ถ้าโรงแรมดำเนินธุรกิจในรูปแบบบุคคลก็ต้องปฏิบัติตาม กฎหมายนี้
หลายประการ

(๓) พระราชบัญญัติสุรา ผู้ดำเนินกิจการโรงแรมจะ
ปฏิบัติตามกฎหมายนี้ต่อเมื่อในโรงแรมมีการจำหน่ายสุรา

(๔) พระราชบัญญัติยาสูบ ถ้าโรงแรมจำหน่ายยาสูบก็
ต้องปฏิบัติตามกฎหมายนี้ด้วย

(๕) พระราชบัญญัติภาษีป้าย

(๖) ประมวลกฎหมายอาญา พ.ศ. ๒๔๕๕ (เฉพาะ
บางมาตรา)

นอกจากนี้ ผู้ดำเนินกิจการโรงแรมยังจะต้องปฏิบัติตาม
กฎหมายคุ้มครองแรงงานในประกาศของกระทรวงมหาดไทย เรื่อง
กำหนดเวลาทำงาน วันหยุดงาน การใช้แรงงานหญิงและเด็ก
การจ่ายค่าจ้าง และการจัดให้มีสวัสดิการรูปต่างๆ เพื่อสุขภาพ
อนามัยของลูกค้าอีกด้วย ซึ่งมีสาระสำคัญที่พนักงานหรือเจ้า-

หน้าที่โรงแรมผู้อยู่ในฐานะลูกจ้างตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน
ดังกล่าวพึงทราบไว้ดังต่อไปนี้:—

ก. นายจ้างในงานอุตสาหกรรมหรืองานพาณิชยกรรม
ตั้งแต่ ๑๐ คน ขึ้นไปจะต้องปฏิบัติ คือ:—

๑. หลักฐานเกี่ยวกับการทำงาน จัดให้มีหลักฐาน
เกี่ยวกับการทำงานซึ่งจะต้องมีข้อความเกี่ยวกับลูกจ้าง เช่น ชื่อ
ตัวและชื่อสกุล ตำแหน่งหน้าที่ วันเดือนปีที่เข้าทำงานและออก
จากงาน เวลาทำงาน ค่าจ้าง การทำงานล่วงเวลา และวัน
เดือนปีที่จ่ายค่าจ้างและค่าล่วงเวลา เป็นต้น

๒. ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน จัดให้มีข้อบังคับ
เกี่ยวกับการทำงานซึ่งจะต้องมีข้อความเกี่ยวกับเวลาทำงาน เวลา
พักก่อน วันหยุดงานต่างๆ ระเบียบการลาหยุดงาน วินัยของ
ลูกจ้างและวิธีการร้องทุกข์ เป็นต้น และประกาศโดยเปิดเผย
หรือมีไว้ให้ลูกจ้างทราบ

๓. เวลาทำงาน งานอุตสาหกรรมไม่เกินสัปดาห์ละ
๔๘ ชั่วโมง งานพาณิชยกรรมไม่เกินสัปดาห์ละ ๔๕ ชั่วโมง
ส่วนงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยหรือร่างกายของลูก
จ้าง ห้ามมิให้ใช้ลูกจ้างทำงานเกินสัปดาห์ละ ๔๒ ชั่วโมง

๔. เวลาหยุดพักผ่อน จัดให้ลูกจ้างหยุดพักผ่อนวัน
ละ ๑ ชั่วโมง

๕. วันหยุดงาน จัดให้ลูกจ้างหยุดงานตามประเพณี
นิยมปีละไม่น้อยกว่า ๑๓ วัน โดยรวมวันที่ ๑ พฤษภาคมด้วย
ลูกจ้างประจำที่รับจ้างติดต่อกันมาแล้วครบ ๑ ปี มีสิทธิหยุดพัก
ผ่อนประจำปีๆ ละไม่น้อยกว่า ๖ วันทำงานปกติ

๖. การทำงานล่วงเวลา ถ้าให้ลูกจ้างทำงานเกินเวลา
ทำงาน ต้องจ่ายค่าล่วงเวลาให้ไม่น้อยกว่า ๑ เท่าครึ่งของค่าจ้าง

๗. การให้ทำงานในวันหยุด

๑) ถ้าเป็นวันหยุดงานพักผ่อนประจำปี จะต้อง
ได้รับความยินยอมจากลูกจ้างเสียก่อน

๒) ถ้าให้ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว ราย
เดือน หรือรายสัปดาห์ ทำงานในวันหยุดงาน ต้องจ่ายค่าล่วง
เวลาในวันหยุดให้อีกไม่น้อยกว่า ๑ เท่าของค่าจ้าง ถ้าเป็นลูกจ้าง
ชั่วคราวรายระยะเวลาอย่างอื่น หรือลูกจ้างชั่วคราวตามผลงาน
ให้จ่ายไม่น้อยกว่า ๒ เท่าของค่าจ้าง

๘. การลาพักรักษาตัว

๑) ลูกจ้างมีสิทธิหยุดพักรักษาตัวได้ปีละไม่เกิน ๓๐ วันทำงานปกติ โดยนายจ้างอาจให้แสดงใบรับรองของแพทย์ด้วยก็ได้

๒) สำหรับลูกจ้างประจำ ต้องจ่ายค่าจ้างไม่น้อยกว่าครึ่งหนึ่งของค่าจ้างในวันทำงานปกติ และค่ารักษาพยาบาลเท่าที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินค่าจ้างที่ได้รับระหว่างหยุดพักรักษาตัว

๙.สวัสดิการ จัดให้มี

๑) น้ำสะอาดสำหรับดื่ม ห้องน้ำ ส้วม ถ้ามีลูกจ้างทั้งชายและหญิง ให้จัดห้องสำหรับหญิงไว้โดยเฉพาะ

๒) บัณฑิตในการปฐมพยาบาล ซึ่งประกอบด้วยเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ต่าง ๆ

๓) ห้องพยาบาลหรือสถานพยาบาล พร้อมด้วยพยาบาลและแพทย์มากน้อยตามจำนวนลูกจ้าง

๔) การตรวจร่างกายของลูกจ้างที่ทำงานอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัยปีละอย่างน้อย ๑ ครั้ง

๑๐. การเลิกจ้าง ถ้าเลิกจ้างลูกจ้างประจำซึ่งได้จ้างติดต่อกันมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน ต้องชี้แจงเหตุเลิกจ้างให้ทราบ และต้องจ่ายเงินชดเชยให้เท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย ๓๐ วัน เว้นแต่ตกลงจ่ายให้มากกว่าอยู่แล้ว หรือไม่ต้องจ่ายเมื่อลูกจ้างทำความผิดร้ายแรง

ข. นายจ้างในงานอุตสาหกรรม หรืองานพาณิชยกรรมที่ใช้ลูกจ้างหญิงหรือลูกจ้างตั้งแต่ ๑ คน ขึ้นไปจะต้องปฏิบัติคือ:—

การใช้แรงงานหญิง

๑) ห้ามใช้หญิงทำงานเสี่ยงอันตราย เช่น งานทำความสะอาดเครื่องจักร หรือเครื่องยนต์ขณะที่เครื่องกำลังทำงาน งานที่ต้องทำบนนั่งร้าน เป็นต้น

๒) ห้ามใช้หญิงทำงานเกินน้ำหนัก เช่น งานยกแบก หาบ หาม ขุด ลาก หรือเข็นของหนักเกินอัตราน้ำหนักที่กำหนด ๓๐ กิโลกรัมสำหรับของในที่ราบ เป็นต้น

๓) ห้ามใช้หญิงทำงานในบางเวลา คือ งานอุตสาหกรรม ระหว่าง ๒๒.๐๐ น. ถึง ๐๖.๐๐ น. ในงานพาณิชยกรรมระหว่าง ๒๔.๐๐ น. ถึง ๐๖.๐๐ น.

จักรหรือเครื่องยนต์ขณะที่เครื่องกำลังทำงาน งานที่ต้องทำได้ดิน
หรือในน้ำ เป็นต้น

(๔) ห้ามเด็กอายุต่ำกว่า ๑๖ ปี ทำงานเสี่ยง
อันตราย เช่น งานที่ใช้เครื่องจักรเครื่องยนต์ งานใช้บันจัน
หรืองานใช้เครื่องยกของ งานดับเพลิง งานที่ต้องทำบนนั่งร้าน
 เป็นต้น

๓) ห้ามเด็กทำงานบางวันและบางเวลา ห้ามเด็ก
อายุต่ำกว่า ๑๕ ปี ทำงานในวันหยุด ห้ามเด็กอายุต่ำกว่า ๑๘ ปี
ทำงานในงานอุตสาหกรรมระหว่าง ๒๐.๐๐ น. ถึง ๐๖.๐๐ น.
ในงานพาณิชยกรรมระหว่าง ๒๒.๐๐ น. ถึง ๐๖.๐๐ น.

๔) ห้ามเด็กทำงานเกินกว่าชั่วโมงที่กำหนดให้ ห้าม
เด็กอายุ ๑๒ ปี แต่ไม่ถึง ๑๔ ปี ทำงานเกินวันละ ๖ ชั่วโมง
และอายุ ๑๔ ปี แต่ไม่ถึง ๑๘ ปี ทำงานเกินวันละ ๘ ชั่วโมง

ค. นายจ้างในงานอุตสาหกรรมหรืองานพาณิชยกรรมที่
ใช้ลูกจ้างตั้งแต่ ๑ คนขึ้นไป จะต้องปฏิบัติ คือ:—

จัดให้ลูกจ้างหยุดงานประจำสัปดาห์ๆ ละไม่น้อยกว่า ๒๔
ชั่วโมงติดต่อกัน และอาจให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุดงานประจำ
สัปดาห์ได้ ถ้าเป็นงานอันจำเป็นต้องเร่งทำให้แล้วเสร็จภายใน

ในเวลาจำกัด งานอันจำเป็นต้องทำเพื่อประโยชน์แก่งาน
อุตสาหกรรมหรืองานพาณิชย์กรรมเป็นครั้งคราว ซึ่งไม่เกินปีละ
๘ วัน และงานฉุกเฉินซึ่งถ้าให้ลูกจ้างหยุดจะเสียหายแก่งาน ถ้า
ให้ลูกจ้างทำงานในวันหยุด ต้องจ่ายค่าล่วงเวลาในวันหยุดให้ดังนี้
ลูกจ้างรายเดือนหรือรายสัปดาห์ ๑ เท่าของค่าจ้าง รายชั่วโมง
รายระยะเวลาอย่างอื่น และลูกจ้างตามผลงาน ๒ เท่าของค่าจ้าง

ง. นายจ้างในงานอุตสาหกรรมหรืองานพาณิชย์กรรมที่
ใช้ลูกจ้างตั้งแต่ ๑ คนขึ้นไป จะต้องปฏิบัติ คือ:—

แจ้งการประสบนันตรายหรือเจ็บป่วยของลูกจ้างภายใน ๑๐
วัน นับแต่วันแรกที่ลูกจ้างไม่สามารถทำงานได้ ต่อเจ้าหน้าที่
แต่ถ้าลูกจ้างประสบนันตรายหรือเจ็บป่วยถึงตาย ต้องแจ้งโดย
เร็วที่สุด แต่ไม่เกิน ๗ วัน นับแต่วันทราบว่าตาย

ส่วนลูกจ้างผู้ประสบนันตรายหรือเจ็บป่วย มีสิทธิยื่นคำ
ร้องต่อเจ้าหน้าที่เรียกเงินค่าทดแทนภายใน ๙๐ วัน ถ้าลูกจ้างถึง
ตาย ผู้อยู่ในความอุปการะของลูกจ้างเป็นผู้ยื่น

เจ้าหน้าที่จะวินิจฉัยให้นายจ้างต้องจ่ายหรือไม่ต้องจ่ายเงิน
ค่าทดแทน ค่ารักษาพยาบาล ค่าทำศพ แล้วแต่กรณี แก่ผู้เรียก
ร้องเงินค่าทดแทน และนายจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยนั้น
แต่มีสิทธิอุทธรณ์คำวินิจฉัยได้

แบบ ร.ร. ๑๔

บัตรจดنامผู้พักในโรงแรม.....

ร.ร. ๑๔

ชื่อตัว ชื่อสกุล.....

วัน เดือน ปี เกิด.....

อาชีพ.....

สัญชาติ.....

ที่อยู่ปัจจุบัน.....

(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ)

มาจาก.....

(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ)

จะไป.....

(บ้านเลขที่ ตำบล อำเภอ จังหวัด ประเทศ)

บัตรประจำตัวประชาชน.....

(เลขที่ อำเภอ จังหวัด)

ใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว.....

(เลขที่ อำเภอ จังหวัด)

หนังสือเดินทาง.....

(เลขที่ ประเทศ)

วัน เดือน ปี ที่เข้ามาพัก	วัน เดือน ปี ที่ออกไป	ห้องพักเลขที่.....
เวลา.....	เวลา.....	ลายมือชื่อผู้พัก.....

ส่วนที่ ๒

บทที่ ๔

การปฏิบัติงานของ Front Office

Front Office เป็นศูนย์กลางการบริหารงานของโรงแรมที่มีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นหน่วยปฏิบัติงานที่ติดต่อกับโดยตรงระหว่างโรงแรมกับผู้พัก ถ้าจะเปรียบโรงแรมเป็นล้อรถ Front Office ก็เป็นเสมือนกงล้อ เพราะเมื่อลูกค้าหรือผู้พักเดินทางมาถึงโรงแรมก็ต้องติดต่อกับ Front Office ก่อน และระหว่างที่ลูกค้าพักอยู่ที่โรงแรม Front Office ก็จะเป็นศูนย์รวมข่าวและให้ข้อมูลต่างๆ แก่ลูกค้าตลอดเวลาที่พักอยู่ในโรงแรมนั้น จนถึงขั้นสุดท้าย เมื่อลูกค้าจะออกเดินทางจากโรงแรมไป Front Office ก็ยังเป็นหน่วยงานสุดท้ายที่ลูกค้าติดต่อกับ ฉะนั้น ถ้าหากลูกค้าบังเกิดความพอใจในการติดต่อกับ Front Office ก็จะเป็นผลดีต่อความนิยมเชื่อถือในบริการด้านอื่นๆ ของโรงแรมอีกหลายอย่าง

ก. หน้าที่ Front Office กล่าวโดยสรุปหน้าที่ของ Front-Office อาจจำแนกออกได้ ดังต่อไปนี้:—

๑) ดำเนินการจองห้องพักและ ติดต่อกับผู้ที่ ประสงค์
จะมาพักที่โรงแรม ตามที่ได้รับการจองมา

๒) ลงทะเบียนผู้ที่มาพักและจัดหาห้องให้ลูกค้าตาม
ที่ตกลงกัน

๓) ดำเนินการรับส่งไปรษณีย์ภัณฑ์ทุก ชนิดของโรง
แรมรวมทั้งโทรเลขและข่าวสารที่เกี่ยวกับลูกค้า ซึ่งมาพักอยู่ใน
โรงแรมด้วย

๔) จัดการในด้านการเงิน และ เงินเชื่อเกี่ยวกับ ห้อง
พักของโรงแรม

๕) ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรงแรม ทั้งที่ในอาณาบริเวณ
จังหวัด ที่ตั้งโรงแรม และ ข้อมูล ที่น่า สนใจ อื่น ๆ แก่ผู้ที่ติดต่
ขอทราบ

ข. ข้อมูลเบื้องต้นที่พนักงานต้อนรับของ Front Office
พึงทราบ เนื่องจาก Front Office เป็นจุดแรกที่ผู้พักจะมาติดต่อ
ด้วยดังกล่าวแล้ว พนักงานต้อนรับซึ่งประจำอยู่ที่ Front Office
นี้ จึงควรจะทราบข้อมูลเบื้องต้นที่เกี่ยวข้องกับห้องพักได้อย่างซึ่
ใจ ดังต่อไปนี้:—

๑) ตำแหน่งที่ตั้งของห้องพัก ความจุของห้องพัก
เครื่องใช้ประจำห้องพักทุกห้องและทางเดินติดต่อกับห้องอื่น ๆ

๒) ต้องทราบว่า ในขณะที่ เมื่อใด ห้องพักแต่ละห้อง

- ว่างและพร้อมจะให้ลูกค้าเข้าพักได้
- มีผู้เข้าพักแล้ว ผู้พักชื่ออะไร มาพักแต่เมื่อใด และจะออกจากโรงแรมไปเมื่อใด
- สำรองไว้ให้ใคร ตั้งแต่เมื่อใดถึงเมื่อใด
- งดใช้รับผู้พัก เพราะอะไร นานเท่าใด

๓) ต้องกำหนดได้อย่างแน่นอนว่า ในแต่ละวัน ตั้งแต่ตอนเช้าถึงเย็นและวันถัดไปมีห้องพักว่างหรือไม่ว่างจำนวนเท่าใด จองล่วงหน้าไว้แล้วเท่าใด เพื่อป้องกันความผิดหวังของผู้พักที่เคยมาพักที่โรงแรมนี้ก่อนแล้ว และควรทราบด้วยว่า เขาเคยพักอยู่ห้องเลขที่เท่าใด ราคาเท่าใด ลักษณะนิสัยประจำตัวมีอย่างใด และบริการพิเศษที่เขาชอบเรียกหาจากคนรับใช้ หญิงประจำห้องของโรงแรม

ค. หน้าที่ของพนักงานต้อนรับในการให้บริการแก่ผู้พัก นอกจากการให้ข่าวสารและข้อมูลเกี่ยวกับห้องพัก ของโรงแรม ดัง

กล่าวข้างต้นแล้ว พนักงานต้อนรับซึ่งประจำอยู่ที่ Front Office ยังมีหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้พักในด้านต่าง ๆ อีกหลายประการ ซึ่งอาจจำแนกได้ดังต่อไปนี้ :—

- ๑) การแนะนำหรือติดต่อจัดหาบุคคล บริษัทหรือองค์การที่ทำหน้าที่จัดบริการนำเที่ยวเพื่อให้พาผู้พักไปชมสถานที่สำคัญ สถานที่ที่น่าสนใจ โบราณสถาน ตลอดจนพิพิธภัณฑ์และการแสดงต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ
- ๒) การแนะนำหรือให้ข้อคิดเห็นแก่ผู้พักในด้านการหาความ สนุกสนาน รื่นเริง และ สถานที่ พักผ่อน หย่อนใจ เช่น ภัตตาคาร บาร์ ในที่พัก สถานที่แสดงกีฬาหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่ชาวต่างประเทศสนใจ
- ๓) การแนะนำหรือให้ข้อคิดเห็น เกี่ยวกับการจัดซื้อสิ่งของต่าง ๆ ของขวัญของที่ระลึก และอื่น ๆ
- ๔) อำนวยความสะดวกในด้านการติดต่อ การสืบหาบุคคลหรือสถานที่ที่ผู้พักต้องการติดต่อด้วย เท่าที่จะสามารถทำได้ ถ้าไม่อาจกระทำได้อีกก็ต้องแนะนำให้ไปติดต่อกับบุคคลหรือองค์การที่เกี่ยวข้องตามควรแก่กรณี

๕) ให้บริการอื่นใด ตามที่ได้รับการขอร้องจากผู้พักเท่าที่ไม่ขัดกับระเบียบการข้อบังคับ คำสั่งหรือกฎหมาย ทั้งของทางราชการและทางโรงแรม เช่น ถ้าผู้พักต้องการให้หาหญิงโสเภณีเพื่อมาค้างด้วยที่โรงแรม ก็อาจจะขัดกับระเบียบของโรงแรมเป็นต้น

ง. วิธีการบริหารงานของ Front Office โดยย่อ

๑) การจองและการรับจองห้องพัก คำขอจองห้องพักอาจจะมาถึงโรงแรมโดยทางจดหมาย โทรศัพท โทรเลข โทรพิมพ์อย่างใดอย่างหนึ่งก็ได้ เมื่อคำขอจองมาถึงโรงแรมแล้วก็จะถูกส่งไปยังผู้จัดการหรือผู้ช่วยผู้จัดการทันที โดยเสมียนก็จะบันทึกใน Index แล้วเช็กกับแฟ้มประวัติของผู้พักในระยะ ๕ ปี เสียก่อนเสร็จแล้วจึงนำเสนอผู้จัดการใหญ่เพื่อสั่งการและร่างคำตอบยืนยันการรับจองห้องพักแก่ผู้พักต่อไป อย่างไรก็ดี จดหมายตอบยืนยันการรับจองห้องพักนั้น จะแจ้งวันที่ชนิดของห้องพัก จำนวนวันที่คำขอจองแจ้งมาพร้อมทั้งหมายเลขควบคุมด้วย ในกรณีที่การติดต่อขอจองห้องพักมิได้กำหนดจำนวนวันที่จะพักแรมให้แน่ชัด โรงแรมก็จะสำรองห้องพักให้เพียงหนึ่งวันเท่านั้น ถ้าผู้พักต้อง

การพักมากกว่าหนึ่งวันก็จะต้องแจ้งให้โรงแรมทราบโดยด่วนและถือว่าเป็นการขอจองใหม่ ไม่ผูกพันคำจองอันเก่า

๒) การใช้แบบควบคุม (Control sheet) เมื่อร่างคำตอบเสร็จแล้วก็จะส่งไปยังเสมียนรับจอง ห้องพักรับจองเพื่อลงบันทึกควบคุมในแบบควบคุมโดยแสดงให้ทราบถึง ชนิดของ ห้อง พักที่ต้องการและกำหนดวันเวลาที่จะออกจากโรงแรม หลังจากได้ลงหมายเลขในบันทึกควบคุมแล้ว ถึงขั้นนี้การบันทึกข้อความต่างๆ ในแบบขอจองห้อง (Reservation sheet) ก็แล้วเสร็จครบทุกช่อง (ตามตัวอย่างรูปที่ ๓) สำหรับหมายเลขควบคุม (Control number) จะอยู่ในช่องทางมุมขวาตั้งที่แสดงในตัวอย่างที่ ๑ ต่อจากนี้ถึง Reservation sheet โดยใช้ตัวอักษรเป็นหลักจนกระทั่งผู้พักเดินทางมาถึงโรงแรม ตั้งที่แสดงตัวอย่างในรูปที่ ๑ และ ๒

๓) การใช้แผนภูมิแสดงการรับจอง (Reservation Chart) ในแผนกรับจอง เสมียนซึ่งทำหน้าที่รับจองจะบันทึกรายการจองห้องพักลงในแผนภูมิรับจอง สำหรับการจองในแต่ละเดือนตามตัวอย่างที่ ๔ โดยเมื่อมีการจองเกิดขึ้นครั้งหนึ่งก็ลงรายการในแผนภูมินี้ครั้งหนึ่ง แผนภูมินี้ถ้าไม่ใช้ระยะเวลา ๑ เดือน

จะขยายออกไปนานเท่าใดก็ได้ แผนภูมินี้มีประโยชน์มากในการ
แสดงให้ทราบอย่างรวดเร็วว่า แผนการจองจะรับรองห้องพักตาม
คำขอจองมาได้หรือไม่ อย่างไรก็ตามการจองและการรับรองนี้อาจ
มีการยกเลิกหรือคลาดเคลื่อนไม่เป็นไปตามที่ขอจองได้เสมอ ผู้เกี่ยว
ข้องกับการ รับจอง จึงต้อง คอยแก้ไขแผนภูมิ และรายการรับจอง
ต่าง ๆ ให้ถูกต้องทันเหตุการณ์อยู่ตลอดเวลาด้วย

๔) การ Bloeking เมื่อได้มีการลงรายการจองลงใน
แผนภูมิรับรองและได้ยืนยันการรับรองไปยังผู้พักเสร็จเรียบร้อยแล้ว
แล้ว ต่อจากนั้นก็ยังไม่มิดางใด ๆ เกี่ยวกับการจองที่จะต้องทำอีก
จนกว่าเวลาจะล่วงมาประมาณหนึ่งสัปดาห์หรือประมาณ ๑๐ วัน
ก่อนที่ผู้พักกำหนดจะมาถึงโรงแรมในเวลาดังกล่าวนี้ จะต้องนำ
รายการจองห้องพักทั้งหมดมา Block ลงในบัตรที่เรียกว่า "Room
rack" ของ Front Office ซึ่งแต่ละโรงแรมได้กำหนดแบบไว้แตกต่างกัน

๕) การปฏิบัติงานของ Room Clerk ในตอนเช้าของ
แต่ละวัน แพ้้มการจองห้องประจำวันจะถูกส่งไปยัง Room Clerk
ของ Front Office โดยเสมียนกลางวัน (Day room clerk) จะ
รายงานผลงานด้านการจอง ห้อง พักที่ได้รับ จากเสมียน กลางคืน

(Night room clerk) ให้ทราบว่าในตอนกลางคืนมีการจองห้องจำนวนเท่าใด มีผู้พักออกจากโรงแรมไปจำนวนเท่าใด และยังคงมีห้องว่างเหลืออยู่เท่าใด ฉะนั้น จึงทราบได้ทันทีว่า ยังมีห้องพักที่จะให้ผู้พักได้อีกเท่าใด หรือขาดอีกเท่าใด ตัวอย่างเช่น Night clerk รายงานว่า มีจำนวนห้อง ๖๙ ห้อง ซึ่งกะว่าผู้พักจะออกไป และอีก ๓ ห้องยังว่างอยู่ แต่ในวันดังกล่าวมีผู้จองรวมทั้งสิ้น ๙๖ ห้อง ในรายงานก็จะแสดงตัวเลขว่า $69 + 3 - 96$ เท่ากับ -24 ห้อง ซึ่ง Day clerk จะต้องพยายามหามาแทนระหว่างเวลากลางวัน เพื่อที่จะให้ลูกค้าที่จองไว้ได้ห้องพักโดยครบถ้วนตามที่ต้องการโดยรอกจากการบอกเลิกการจองห้อง และผู้พัก ออกจากโรงแรมไปโดยไม่ทราบล่วงหน้า และในกรณีเช่นนี้ Front Office ก็จะปฏิเสธไม่ให้ห้องพักแก่ผู้พักจร ซึ่งมาติดต่อที่โรงแรมโดยตรง ไม่ได้ติดต่อจองห้องพักล่วงหน้ามาก่อน ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ห้องว่างเพียงพอแก่ผู้พักที่จองไว้แล้ว

๖) รายงานของ Housekeeper (HouseKeeper's Report) ภายใน ๒ ชั่วโมงแรกของวันหนึ่งๆ ผู้ดูแลห้องพัก (Housekeeper) จะรายงานตามตัวอย่างที่ ๕ ไปยัง Front Office ต่อจากนั้น Room clerk ก็จะตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ในรายงาน

ของ Housekeeper กับ Room rack อย่างระมัดระวังว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่ ถ้าหากปรากฏว่าข้อมูลอันใดในระหว่างสองอย่างดังกล่าวแล้วไม่ตรงกัน ก็จะต้องรายงานต่อไปยังผู้ช่วยผู้จัดการเพื่อทำการสอบสวนทันที ตัวอย่างเช่น ตามรายงานของผู้ดูแลห้องพักแสดงว่า มีห้องว่าง ๒ ห้อง (ห้องหมายเลข ๗๓๑ และ ๗๓๓ ตัวอย่างที่ ๕) แต่ใน Room rack อาจจะแสดงว่า ห้องทั้งสองดังกล่าวแล้วไม่เป็นห้องว่างก็ได้ เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องจากห้องดังกล่าวมีผู้จองไว้ แต่ผู้พักมิได้มานอนพักในวันนั้น จึงทำให้มีการรายงานว่าเป็นห้องว่าง

๗) การลงทะเบียนผู้พักและทำ Room Slips เมื่อ Room rack ได้รับการตรวจสอบถูกต้องแล้ว Room clerk ก็พร้อมที่จะรับผู้พักเข้าพักในโรงแรมได้ สำหรับวิธีการต้อนรับผู้พักนั้น หลังจากมีผู้พักมาติดต่อที่โต๊ะแล้ว Room clerk ก็จะกล่าวคำทักทาย แล้วสอบถามถึงการจองห้องว่า ได้จองไว้หรือเปล่า เมื่อผู้พักได้แสดงหลักฐานการจองห้องพักและหลักฐานยืนยันการจองแล้วก็จะได้รับการลงทะเบียนในการ์ดหรือสมุดทะเบียน ต่อจากนั้น Room clerk ก็ตรวจสอบรายการพักใน Reservation sheet

ซึ่งแสดงถึงการมาและจากข้อมูลที่ได้จาก Room rack นี้ ก็จะได้
หมายเลขห้องพักรที่ ได้ลง Blocked ไว้สำหรับผู้พักร

ครันแล้ว Room clerk ก็บันทึกหมายเลขห้องและราคา
ลงในการ์ดทะเบียนหรือสมุดทะเบียนแล้วแต่กรณี และตรวจสอบ
เพื่อให้ทราบว่ามีข้อมูลอะไรที่จะหาได้อีกบ้างหรือไม่ แล้วจึงกรอก
รายการ (มีสำเนา) ลงใน Room slips ดังที่แสดงไว้ในตัวอย่าง
เลขที่ ๖ ต่อจากนั้น เขาก็จะให้อาณัติสัญญาณแก่ผู้รับใช้
ประจำ Front Office (Front Bellman) เพื่อนำผู้พักรไปส่งห้อง
พักรที่กำหนดโดยมอบกุญแจกับ Room slips ให้แก่ผู้พักรถือไป
พร้อมกับกล่าวคำปรารภนาดี อย่างสุภาพ เพื่อขอให้ ผู้พักรพักรอยู่ใน
โรงแรมด้วยความสุขสวัสดิ์ตลอดไป

อนึ่ง การนำแขกเข้าพักรในห้องนั้น บางโรงแรมก็ใช้
พนักงานรับใช้นำกระเป๋าและสิ่งของ ๆ ผู้พักรไปส่งถึงห้องพักร แต่
บางโรงแรมก็กำหนดให้นำไปส่งที่ลิฟท์แล้วพนักงานลิฟท์ นำไปส่ง
ต่อให้พนักงานห้องพักรเพื่อนำผู้พักรเข้าพักรในห้อง ที่กำหนดไว้ อีก
ทอดหนึ่ง.

บทที่ ๕

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม (Manners and Etiquette in Hotel Business)

จรรยาบรรณที่ดีเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ปฏิบัติงานธุรกิจโรงแรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ผู้พักโดยตรง เพราะผู้พักก็คือลูกค้าของโรงแรม ถ้าพนักงานเจ้าหน้าที่มีจรรยาบรรณที่ดี การติดต่อกับลูกค้าหรือผู้พักก็จะราบรื่นชวนให้มีผู้พักเพิ่มขึ้น และทำให้ผู้พักบังเกิดความนิยมในกิจการโรงแรมและทำให้โรงแรมมีกำไรหรือผลประโยชน์มากขึ้นด้วย

ลักษณะสำคัญของจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่โรงแรมก็คือ ความสุภาพเรียบร้อยทั้งทางกิริยาและวาจา รู้จักเลือกประพฤติและปฏิบัติตนให้เหมาะสมกับกาลเทศะและบุคคล ซึ่งเป็นศิลปอันหนึ่งที่ต้องอาศัยการฝึกฝนและเรียนรู้จนเกิดเป็นนิสัยประจำตัว สำหรับจรรยาบรรณที่

น 328 2773

พนักงานเจ้าหน้าที่ของโรงแรมควรรทราและพึงประพฤติปฏิบัติ
นั้น จำแนกออกได้ดังต่อไปนี้ :—

๑) การวางตัวในสถานที่ปฏิบัติงาน (Office Discipline)

โรงแรมเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่เช่นเดียวกับ
องค์การธุรกิจหรือหน่วยราชการต่างๆ ซึ่งมีสายการบังคับบัญชา
ตามลำดับชั้นและอาวุโส ผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องเคารพเชื่อฟัง
และปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาชั้นเหนือขึ้นไป และให้
การปกครองและมอบหมายหน้าที่แก่ผู้ที่ต่ำกว่า ตลอดจนร่วม
ปฏิบัติงานอย่างฉันท์มิตรแก่ผู้ที่มีตำแหน่งหน้าที่เสมอกัน จรรยา-
มารยาทที่พึงแสดงออกในฐานะผู้ปฏิบัติงานก็ได้แก่ ไม่แสดงกิริยา
วาจาเย่อหยิ่งหรือกระต้างกระเดื่องต่อผู้บังคับบัญชา ไม่ออกคำสั่ง
ชนิตวางอำนาจหรือกระโชกโชกฮา กู๋ตะคอกแก่ผู้อยู่ใต้บังคับ
บัญชา สำหรับเพื่อนร่วมงานก็ไม่แสดงกิริยาว่าสาละเวศน์ กล่าว
คำหยาบ เป็นต้น

อนึ่ง ในระหว่างการปฏิบัติงานพึงใช้หลักมนุษยสัมพันธ์
เพื่อทำให้คนที่ติดต่อด้วยเกิดความพอใจ จงอย่านำปัญหา
ครอบครัวหรือปัญหาส่วนตัวไปเกี่ยวพันกับการปฏิบัติงาน หากมี
ปัญหาเหล่านั้นก็จงทิ้งมันไว้ที่บ้านเท่านั้น

๒) การใช้โทรศัพท์ของโรงแรม ควรหลีกเลี่ยงไม่ใช้โทรศัพท์ของโรงแรมเพื่อการติดต่อในเรื่องส่วนตัว ถ้ามีความจำเป็นต้องใช้ก็ไม่ควรพูดให้นานเกินสมควร เพราะนอกจากจะเป็นการรบกวนหรือทำความรำคาญให้แก่เพื่อนร่วมงานแล้ว ยังเป็นการตัดโอกาสที่ลูกค้าจะโทรศัพท์มาติดต่อกับโรงแรมอีกด้วย

๓) **ไม่ควรมัวปมด้อยในการมีหน้าที่เป็นผู้ให้บริการแก่ผู้พัก** พึงระลึกว่างานทุกอย่างถ้าทำโดยสุจริตและเป็นสัมมาอาชีพเป็นเกียรติแก่ตนทั้งสิ้น การมีปมด้อยอาจทำให้จรรยาบรรณของเราเคอะเขินได้ง่าย หน้าที่ของเราอยู่ที่การให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า ก็ควรกระทำไปตามหน้าที่ โดยพยายามไม่กังวลต่อความด้อยที่เราคิดว่าเรามีอยู่ และควรมีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสเสมอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อให้บริการแก่ผู้พัก

๔) **การรักษาความสะอาดของร่างกายและเครื่องแต่งกาย** เจ้าหน้าที่หรือพนักงานโรงแรมที่ร่างกายและการแต่งกายสกปรก ย่อมเป็นที่รังเกียจของผู้ที่ได้ติดต่อกับเรา ฉะนั้น จึงต้องรักษาความสะอาดของร่างกายให้ดีอยู่เสมอ เช่นการหวีผม การตัดเล็บ ตัดผม โกนหนวด ฯลฯ เป็นเรื่องที่ต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษ การรักษาความสะอาดของร่างกายมีความสำคัญเพียงใด เครื่องแต่งกายก็มี

ความสำคัญเพียงนั้น พนักงานเจ้าหน้าที่ของโรงแรมจึงต้องแต่งกายให้สุภาพเรียบร้อยและสะอาดอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะทำงานในประเภทที่มีเครื่องแบบโดยเฉพาะหรือไม่มีเครื่องแบบก็ตาม

๕) การเคาะประตูห้องพักในโรงแรม พนักงานและเจ้าหน้าที่ของโรงแรมไม่ควรเข้าไปในห้องพักของผู้พักโดยมิได้เคาะประตูก่อน แม้จะได้รับการเรียกทางโทรศัพท์หรือกระดิ่งล่วงหน้าแล้วก็ตาม เมื่อเคาะประตูแล้วก็ต้องรอกันว่าผู้พักจะกล่าวคำอนุญาตให้เปิดเข้าไปได้

๖) การสำรวจกาย วาจาใจ ในขณะที่ปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งประจำหน้าที่ต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ผู้พักนั้น ในบางครั้งอาจจะต้องประสบกับผู้พักที่ไม่สุภาพเรียบร้อยหรือเป็นสุภาพชนอันสืบเนื่องมาจากความแตกต่างของบุคคลก็ได้ แต่ถึงแม้ว่าจะพบและจำเป็นต้องบริการแก่บุคคลดังกล่าวนี้ พนักงานเจ้าหน้าที่ของโรงแรมก็ไม่พึงแสดงกิริยา วาจาอย่างใดในทางที่ไม่สุภาพเรียบร้อยเป็นการโต้ตอบเป็นอันขาด เราจะต้องระลึกถึงคติสำคัญในการบริหารธุรกิจที่ว่า “ลูกค้าย่อมเป็นฝ่ายถูกเสมอ” (Customer is always right) ฉะนั้น การสำรวจกาย วาจาและใจ

ให้ตรงข้ามกับอารมณ์ที่ไม่เป็นที่พอใจ จึงเป็นวิธีการที่ดีที่สุด
สำหรับผู้ที่มีอาชีพในด้านธุรกิจโรงแรม

๗) การกล่าวคำ “ขอบคุณ” เมื่อผู้พักชมบริการของโรงแรม
หรือกล่าวชมผู้ให้บริการ ตลอดจนเมื่อได้รับรางวัลจากผู้พัก
พนักงานเจ้าหน้าที่ของโรงแรมพึงกล่าวคำ “ขอบคุณ” ทุกครั้ง
นอกจากนี้ในกรณีที่ผู้พักชำระเงินค่าบริการตามบิลในโอกาสต่างๆ
ก็ต้องกล่าวคำ “ขอบคุณ” ด้วยเช่นเดียวกัน และไม่ควรยืนรื้อรอ
เพื่อให้ผู้พักจ่ายค่าทิป เว้นแต่ผู้พักจะให้เองด้วยความสมัครใจเมื่อ
ได้รับบริการที่ดี

๘) มารยาทในการใช้โทรศัพท์ จำแนกเป็นหัวข้อย่อยได้
ดังนี้ :—

ก. เมื่อรับโทรศัพท์แล้วให้กล่าวคำ “สวัสดี” ก่อนแล้วจึง
แจ้งนามโฮเต็ลหรือแผนกที่ได้รับการติดต่อทางโทรศัพท์ ไม่ควร
แจ้งนามผู้รับเองในเมื่อไม่ได้ถูกบอกให้แจ้ง เพราะโรงแรมเป็น
ธุรกิจอย่างหนึ่ง การติดต่อจึงไม่ใช้การติดต่อเหมือนเอกชนทั่วไป

ข. ถ้าผู้ติดต่อต้องการพูดโทรศัพท์กับผู้อื่น ควรถาม
ชื่อและที่อยู่ด้วยเพื่อจะได้ไปบอกกับผู้ที่จะมีโทรศัพท์ให้ทราบ
และเมื่อฝ่ายผู้ติดต่อวางสายแล้วยังสามารถจะต่อไปหาได้

ก. ในการติดต่อกันด้วยเรื่องธุรกิจของโรงแรม ต้องแจ้งชื่อและตำแหน่งของผู้ติดต่อระหว่างกันให้ทราบด้วยทั้งสองฝ่าย เพื่อจะได้ทราบว่าใครติดต่อกับใครด้วยเรื่องอะไรอย่าง มีหลักฐาน

ง. จงอย่าให้ผู้โทรศัพท์มากอยโดยนั่งไม่วางหูโทรศัพท์ ถ้าต้องใช้เวลารอนาน ควรขอให้วางสายชั่วคราวแล้วค่อยโทรศัพท์มาใหม่

จ. จงอย่าให้ผู้ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้องหรือเป็นบุคคลภายนอกมารับโทรศัพท์ในเรื่องที่เกี่ยวข้องด้วยธุรกิจโรงแรม

ฉ. ในการพูดโทรศัพท์ทางไกล ไม่จำเป็นต้องตะโกนหรือพูดให้ดังกว่าปกติ เพราะเครื่องโทรศัพท์ทางไกลย่อมมีกลไกขยายเสียงให้ดังขึ้นอยู่แล้วไม่ว่าระยะทางจะอยู่ไกลเพียงใด

จรรยาบรรณสำหรับผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ผู้รับใช้ (Waiter or Waitress)

๑. ไม่ควรยืนฟังกำแพงหรือโตะเก้าอี้ นั่งต่อหน้าแขก เอามือล้วงกระเป๋า ใช้มือเสยผมหรือลูบหน้า เกาต่อหน้าแขก เดินแกว่งแขนไปมา เอามือไขว่หลังหรือจับกลุ่มคุยกัน

๒. ไม่จามหรือสั่งน้ำมูกโดยมิได้ใช้ผ้าเช็ดหน้าปิดปากหรือจมูก หรือมิได้หันหน้าออกห่างจากผู้พักให้มากที่สุด

๓. ไม่แสดงท่าทางเบื่อน่าย อิศโรย ระหว่างที่กำลังให้บริการต่อผู้พัก

๔. ไม่แสดงกิริยาอาการลุกลี้ ลุกลน หรือเหม่อลอย

๕. เวลาสวนทางกับผู้พัก ต้องเป็นฝ่ายหลีกผู้พักก่อน

๖. ฟังหลีกเลี่ยงการใช้เสียงหรือโต้เถียงกับเพื่อนร่วมงาน
ต่อหน้าผู้พัก

๗. ไม่เดินตัดหน้าผู้พักที่กำลังเดินผ่านมา หรือยืนตก
ขวางทางเดิน เมื่อไม่มีทางหลบก็ให้ยืนตรงเฉย ๆ

๘. ฟังปฏิบัติงานให้ตรงตามรสนิยมของผู้พักแต่ละคน

**จรรยาบรรณในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม มีหัวข้อ
สำคัญที่ควรจำดังนี้ :-**

(๑) การรินน้ำหรือเครื่องดื่มจากขวดหรือคณโท ฟังจับ
ขวดหรือคณโทให้ถนัดขณะที่รินโดยให้ขวดอยู่ในระดับสูงกว่าปาก
ถ้วยแก้วประมาณครึ่ง ซม. อย่าให้ปากขวดหรือคณโทกับปากถ้วย
แก้วกระทบกันเป็นอันขาด

(๒) วิธีการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม จะต้องปฏิบัติ
ตามหลักสากล และแบบธรรมเนียมในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

ตีมันแต่ละประเภทโดยเคร่งครัด เช่น เข้าเสรีฟอาหารทางซ้าย
วางจานและเก็บจานทางขวา เป็นต้น

(๓) ห้ามมิให้จับต้องผ้าเช็ดมือของผู้พัก ถูกต้องอาหาร
หรือเช็ดถูจาน ชาม ส้อม มีดต่อหน้าผู้พัก

(๔) ถ้าพบข้อบกพร่องของอาหารในจานที่จะเสรีฟ เช่น
มีวัตถุหรือแมลงตกลงไป ให้พยายามแก้ไขอย่างเงียบๆ หรือนำ
กลับไปเปลี่ยนใหม่

(๕) การเสรีฟต้องกระทำอย่างเงียบๆ และเป็นระเบียบ
เรียบร้อย โดยไม่ใช้กำลังแขนหรือมือจนเกินกำลัง

(๖) เมื่อเสรีฟอาหารและเครื่องตีมันแล้ว เวลาจะกลับหลัง
หันให้ค่อยๆ หมุนตัวเบาๆ ถ้วยสั่นเท้า เพื่อป้องกันการกระทบ
กระแทกกับผู้อื่น

(๗) เวลาเข้าเสรีฟ ต้องระวังอย่าให้ถูกตัวผู้พัก หรือไม่
หายใจรดผู้พัก ควรตะแคงหน้าขึ้นให้พ้นระดับผู้นั่งเสีย

(๘) ไม่ควรทำจาน ชาม ตกหรือกระทบกัน หากบังเอิญ
ทำช้อนส้อม มีด หล่นต้องนำมาเปลี่ยนใหม่ทันที อย่าหยิบ
ขึ้นมาเช็ดล้างต่อหน้าผู้พัก

(๙) อย่าหยิบจับของรับประทานด้วยมือตน เช่น ขนมปัง และน้ำแข็ง แม้มือ ซ้อน ส้อม ก็ต้องจับทางตาม ถ้วยแก้ว ต่างๆ ก็ต้องจับทางกันด้วย ไม่ล้วงจับทางปากถ้วย

(๑๐) พยายามเปลี่ยนจานให้เร็วที่สุด อย่าให้ผู้รับประทาน ต้องคอยนานเกินสมควร

(๑๑) ต้องเป็นผู้หิว ภาว คอยดูแลเพิ่มเติมอาหารและ รับใช้อย่างใกล้ชิด

(๑๒) จะต้องสงบเสงี่ยมไม่พูดคุยกัน ในขณะที่ผู้พักกำลัง รับประทานอาหาร หรือกำลังมีการกล่าวปราศรัย

บทที่ ๖

จิตวิทยาในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้พัก

(Psychology in Customers Relationship)

บรรดานักธุรกิจทั้งหลายย่อมตระหนักดีว่า ความสำเร็จของเขานั้นส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับ การสร้างสัมพันธภาพกับประชาชนที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของเขาทั้งในด้านการซื้อขายสินค้าและบริการ ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจในการขายบริการชนิดหนึ่งซึ่งจำเป็นต้องติดต่อกับผู้พักโดยตรงอยู่ตลอดเวลา เจ้าหน้าที่และพนักงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องมีความรู้เรื่องจิตวิทยาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง จิตวิทยาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการสร้างสัมพันธภาพกับผู้พัก ทั้งนี้เพื่อที่จะสร้างความนิยมเลื่อมใสต่อการให้บริการของพนักงานเจ้าหน้าที่ของโรงแรมอันจะมีผลสะท้อนไปถึงความเชื่อถือและชื่อเสียงของโรงแรม ตลอดจนกำไรที่จะเกิดจากการดำเนินกิจการโรงแรมด้วย

๑) หลักสำคัญในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้พัก

ก. หน่วยที่ให้บริการแก่ผู้พักเป็นหน่วยทำรายได้หรือ

ถ้าไร พนักงานและเจ้าหน้าที่โรงแรมทุกคน จะต้องระลึกไว้ว่า
โรงแรมที่ตนปฏิบัติงานอยู่ จะเจริญ ก้าว หน้าหรือได้รับ ความนิยม
จากผู้พักเพียงใด ขึ้นอยู่กับผลงานของหน่วยงานที่ติดต่อแก่ผู้พัก
เจ้าหน้าที่และพนักงานในหน่วยงานดังกล่าวนี้ จึงต้องพยายาม
ให้บริการแก่ผู้พักให้ตรงกับความต้องการ และ ความ พึง พอใจ
ของผู้พัก เท่าที่สามารถจะทำได้

ข. ผู้พักย่อมต้องการบริการที่ทันอกทันใจ สุภาพ และ
มีประสิทธิภาพ หลักข้อนี้เป็นปัจจัยสำคัญเบื้องต้นที่จะสร้าง
สัมพันธภาพกับผู้พักให้ราบรื่น เพราะตามปกติการที่ผู้พักยอมซื้อ
บริการของโรงแรมก็เพื่อหวังความสะดวกสบายและหาความพอใจ
ให้แก่ตนเอง ฉะนั้น ถ้าผู้ให้บริการคนใดให้บริการตามหน้าที่แก่
เขาอย่างมีประสิทธิภาพ เขาก็จะต้องติดอกติดใจเป็นธรรมดา

ค. ผู้มาพักแต่ละคนที่มาติดต่อตามปกติมักเป็นผู้มีปัญหา
ที่ต้องการให้แก้ไข พนักงานและเจ้าหน้าที่ของโรงแรมพึงระลึก
ว่า ผู้พักที่ติดต่อขอรับบริการจากท่านนั้น ก็เพราะเขามีปัญหา
บางอย่างที่ต้องการให้ท่านเป็นผู้แก้ไข และหวังว่าท่านจะช่วยแก้

ปัญหา^๕นั้น ๆ ให้เขาได้ ฉะนั้น ท่านจึงต้องพยายามที่จะรู้ถึงปัญหา
ของเขาและแก้ไขให้ตรงจุดจนเป็นที่พอใจ

ง. ความพอใจมีอิทธิพลเป็นอันมากต่ออารมณ์และท่าที
ของผู้พักซึ่งจะเกี่ยวโยงไปถึงกิจการโรงแรม พนักงานเจ้าหน้าที่
ที่ของโรงแรมจะต้องตระหนักว่า เมื่อผู้พักได้รับบริการอันเป็นที่
พอใจในกรณีต่าง ๆ แล้ว ก็ย่อมจะก่อให้เกิดความประทับใจต่อ
กิจการโรงแรมนั้น ๆ ด้วย เพราะผู้พักจะตัดสินใจว่าโรงแรมใดดีหรือ
ไม่ ให้บริการมีประสิทธิภาพเพียงใดก็ดูได้จากการบริการที่เขาได้
จากโรงแรมในโอกาสต่าง ๆ แต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น

๒) กลวิธีในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้พัก

ก. จงพยายามศึกษาและเข้าใจถึงพฤติกรรม ของมนุษย์
(Human Behavior) เนื่องจากเจ้าหน้าที่และพนักงานของโรงแรม
จะต้องติดต่อกับผู้พักในโอกาสต่าง ๆ อยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องรู้ถึง
ความแตกต่างของบุคคลแต่ละคนว่าไม่เหมือนกัน และรู้จักว่า
บุคคลเช่นไรควรจะให้บริการอย่างไรจึงจะถูกใจเขา และหลีกเลี่ยง
มิให้เกิดความขุ่นเคืองใจขึ้นได้ เจ้าหน้าที่และพนักงานที่จะปฏิบัติ

ดังนั้น ไต่กต้องได้รับการการฝึกอบรมมาก่อน หรืออาศัยการสังเกต
จดจำ หรือมีความชำนาญจากการที่ได้บริการคนมาเป็นเวลา
นานแล้ว

จ. จงให้ความสนใจต่อปัญหาหรือบริการที่ผู้พักต้องการ
ดังที่ ไต่กล่าวแล้วว่าผู้พักทุกคนมีปัญหาดังกล่าวให้แก้หรือต้องการ
รับบริการอย่างใดอย่างหนึ่งจึงได้มาติดต่อกับพนักงานเจ้าหน้าที่
ของโรงแรมที่เกี่ยวข้องในเรื่องเหล่านั้น ผลจากการปฏิบัติต่อผู้
พักในตํานนี้จะทำให้บังเกิดความเชื่อมั่นในการดำเนิน ธุรกิจของ
โรงแรมยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ฟังเข้าใจด้วยว่าการแสดงความสนใจ
ต่อผู้พักนั้นไม่ควรมุ่งแต่จะเอาเงินหรือกำไรจากกระเป๋าของผู้พัก
เป็นหลักแต่อย่างใดเท่านั้น

ฉ. การติดต่อกับผู้พักที่ไม่พอใจบริการของโรงแรม ถ้า
ปรากฏว่าผู้พักคนใดไม่พอใจในการให้บริการของหน่วยใดในโรง-
แรม จงค้นหาสาเหตุให้พบว่าเป็นเพราะเหตุใด เพื่อจะได้ปรับ
ความเข้าใจและรักษาสัมพันธภาพของผู้พักให้ดีขึ้นดังเดิม ถ้าผล
การหาสาเหตุพบว่าความจริงเป็นเพราะความผิดหรือความบก-

พร้องของผู้พักเอง ก็จะต้องอธิบายให้ผู้พักทราบด้วยความสะดวก
และมีกลเม็ดว่าฝ่ายผู้พักเป็นผู้ถูก ความบกพร่องต่างๆ เป็นของ
โรงแรมเอง และได้รับไว้แก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้นในโอกาสต่อไป

ง. การจัดบริการพิเศษให้แก่ผู้พัก วิธีทางที่ดีในการ
สร้างสัมพันธภาพกับผู้พักก็คือ การจัดให้มีบริการพิเศษเล็กๆ
น้อยๆ แก่ผู้พัก เช่น การจัดให้มีดนตรีพื้นเมืองหรือรำพื้นเมือง
มาแสดง การเอาใจใส่แก่ธุรกิจของผู้พักระหว่างที่พักอยู่ในโรงแรม
เท่าที่จะทำได้ การอำนวยความสะดวกในการจัดรายการทัศนาร
ให้แก่ผู้พักและการจอดรถไฟหรือเครื่องบินให้แก่ผู้พัก เป็นต้น

จ. การนำหลักมนุษยสัมพันธ์มาใช้ในทางปฏิบัติ เจ้า
หน้าที่และพนักงานทุกคนจะต้องรู้หลักมนุษยสัมพันธ์และสามารถ
นำมาใช้ในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้พักได้อย่างคล่องแคล่ว หัว
ข้อของหลักมนุษยสัมพันธ์ที่ควรทราบมีดังต่อไปนี้ คือ:—

(๑) จงพยายามให้บริการแก่ผู้พักแต่ละคนตามลักษณะ
นิสัยของเขาซึ่งตามปกติย่อมแตกต่างกัน

(๒) จงสนใจต่อผู้พักและรู้ความต้องการอันแท้จริงของ
เขาเพื่อจะได้ให้บริการอันถูกต้อง

(๓) จงแสดงความพอใจเมื่อได้รับใช้ ผู้พัก และ จงยิ้ม
เสมอ

(๔) จงเป็นผู้ฟังที่ดี และจงกระตุ้นให้ผู้อื่นพูดถึงตัว
ของเขาเองมาก ๆ

(๕) จงพูดแต่ในสิ่งที่คนอื่นสนใจฟัง

(๖) จงเข้าใจว่าเมื่อคนใดแสดง อะไร ออกมา ก็ต้องมี
เหตุผลอยู่เบื้องหลังเสมอจงหาเหตุผลอันนั้นให้ได้เพื่อจะได้ปฏิบัติ
ตนได้ถูกต้อง

(๗) จงอย่าสัญญาหรือให้คำมั่นแก่ใคร ถ้าท่านไม่แน
ใจว่าจะทำได้

(๘) การที่คนเราประพฤติกการใด ๆ นั้น เป็นเพราะ
เขารู้สึกอยากจะทำเช่นนั้น มิใช่เพราะว่าเขาคิดว่าสิ่งที่เขาทำ
เป็นสิ่งที่ดีที่สุดในที่สุด

(๙) จงให้คำบ่นว่าหรือต่อว่าของผู้พักเป็น เสมือนคำ
แนะนำ จงยินดีที่เขามาต่อว่ากับท่านดีกว่าเขาไปพูดกับคนอื่น

(๑๐) จงเป็นคนพูดน้อย แต่ฟังมาก

(๑๑) จงพร้อมที่จะยอมรับความบกพร่องของตัวเอง

(๑๒) ถ้าท่านไม่เห็นด้วยกับคำ ตำหนิและ ต้องการจะโต้แย้ง จงใช้คำว่า “ตามที่คุณว่านั้นก็จริงครับ แต่ว่า.....” แทนการโต้เถียงตรงๆ

(๑๓) จงอย่าโต้เถียงกับผู้พัก วิธีที่จะเอาชนะการโต้เถียงก็คือการหลีกเลี่ยงการโต้เถียงนั้นเสีย

(๑๔) จงเคารพความคิดเห็นของผู้พัก ถ้าท่านเห็นว่าผู้พักคนใดทำไม่ถูกต้องจงชี้แจง อย่างสุภาพและอารมย์ดี แต่อย่าบอกว่าเขาทำไม่ถูกต้อง และจงอย่าทำให้ผู้พักเสียหน้าจากการที่เขาทำผิด.

ตัวอย่างจดหมายขอจองห้องพักในโรงแรม

แบบที่ ๑

99, Hillel Street,
Jerusalem.

December 18, 1965

The Management,
Armon Hotel,
Hagalil street,
Tiberias.

Dear Sirs,

Please reserve for me and my wife a double room with private bathroom, preferably on the second floor, for two weeks.

We shall arrive on Monday. December 28, and leave on Monday, January 10.

I shall be grateful to you for confirming my reservation immediately.

Yours truly,

(Sign.) James L. Brand

คำแปลข้อความ

“โปรดจองห้องชนิดเตียงคู่ มีห้องน้ำส่วนตัวพร้อม
สำหรับข้าพเจ้าและภรรยาด้วย มีกำหนดเวลาพัก ๒ สัปดาห์
และประสงค์ได้ห้องที่อยู่ชั้นสองมากกว่าชั้นอื่น ๆ

ข้าพเจ้าจะเดินทางมาพักในวันจันทร์ที่ ๒๘ ธันวาคม และ
จะออกจากโรงแรมไป ในวันจันทร์ที่ ๑๐ มกราคม

ทั้งนี้ ข้าพเจ้าใคร่ขอให้ท่านตอบยืนยันการรับจองให้
ข้าพเจ้าทราบโดยเร็วด้วยจักขอบคุณยิ่ง”

ตัวอย่างจดหมายขอจองห้องพักในโรงแรม

แบบที่ ๒

215, Kingdom Street,

London, S.E. 4.

August 9, 1965

The Palace Hotel

185, Jabotinsky Street,

Ramat Gan.

Dear Sirs,

Will you please reserve for my family and myself two moderate - priced double rooms with private bathroom. We plan to arrive on September 23 and stay until October 22.

If you have no lift, we would prefer to stay on the first or second floor.

Please confirm the reservation without delay, quoting the price per day.

Yours very truly,

(Sign.) S. Golding

Samuel Golding

คำแปลข้อความ

“ข้าพเจ้าใคร่ขอให้ท่านสำรองห้องพักรับครอบครัว และตัวข้าพเจ้าจำนวนสองห้อง เป็นชนิดห้องคู่มีห้องน้ำส่วนตัว ในราคาปานกลาง เรากำหนดจะเดินทางมาพักในวันที่ ๒๓ กันยายน และจะพักอยู่จนกระทั่งถึงวันที่ ๒๒ ตุลาคม

ถ้าโรงแรมของท่านไม่มีลิฟท์ เราประสงค์จะพักอยู่ใน ชั้นที่หนึ่งหรือชั้นที่สองของโรงแรม

ขอได้โปรดยืนยันการรับรองห้องโดยด่วน พร้อมทั้งแจ้ง ราคาห้องพักต่อวันไปด้วย.”

ตัวอย่างจดหมายขอจองห้องพักในโรงแรม

แบบที่ ๓

14, Gordon Street,

Tel Aviv.

March 23, 1965

The Management,

Kings' Hotel,

Tiberias.

Dear Sirs,

Will you please reserve for me a medium-priced single room with bath, for two weeks, beginning May 25, 1965

I have spent my last three vacations at your hotel and have always been very pleased with the service and the room you have reserved for me.

Please confirm my reservation.

Yours sincerely,

(Sign.) Dan Gorelik

Dan Gorelik

คำแปลข้อความ

โปรดกรุณาสั่งจองห้องพักชนิดห้องเดี่ยว มีห้องน้ำพร้อม
จำนวนหนึ่งห้องในราคาปานกลาง สำหรับข้าพเจ้าซึ่งจะพักอยู่
เป็นเวลาสองสัปดาห์เริ่มตั้งแต่วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๐๘

ข้าพเจ้าเคยมาพักผ่อนที่โรงแรมของท่านสามครั้งมาแล้ว
และรู้สึกพอใจในการบริการ และห้องที่ท่านได้จัดสำรองให้
ข้าพเจ้ามาก

โปรดยืนยันการจองห้องของข้าพเจ้าด้วย.

ตัวอย่างจดหมายตอบรับจองห้องพักในโรงแรม แบบที่ ๑

P A L A C E H O T E L

185, Jabotinsky St.

P. O. B. 9375

RAMAT GAN

Cable address : Palhotel Phone : 62159

April 19, 1965

Mr. Ernest Bennett

166, King Street,

Liverpool.

Dear Mr. Bennett,

Thank you for your letter of April 8, 1965. In accordance with your request a single room with a bath, on the third floor, has been reserved for you for two weeks, beginning May 28.

We shall do our best to make you stay in our hotel pleasant and comfortable.

Yours sincerely,

(Sign.) A. Donald

Abraham Donald,

Manager

คำแปลข้อความ

ขอขอบคุณสำหรับจดหมายลงวันที่
๘ เมษายน ๒๕๐๘ ของท่าน ทางโรงแรม
ได้สำรองห้องพักเดี่ยว ชนิดมีห้องน้ำบนชั้นที่
AD/EB ๓ ไว้ให้ท่านพักอยู่ มีกำหนดเวลาสองอาทิตย์
BY AIR MAIL แล้ว เริ่มตั้งแต่วันที่ ๒๘ พฤษภาคม

เราจะพยายามอย่างที่สุดที่จะทำให้
ท่านได้รับความสะดวกสบายตลอดเวลาที่พัก
อยู่ในโรงแรมของเรา.

ส่วนที่ ๓

บทที่ ๗

การจัดภัตตาการในธุรกิจโรงแรม

(Restaurant management in Hotel Business)

๑) ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับกิจการภัตตาการ

ในสมัยปัจจุบันนี้ การจัดทำภัตตาการถือว่าเป็นวิชาการ
ด้านวิทยาศาสตร์ประยุกต์ (Applied Science) สาขาหนึ่งซึ่งใน
ต่างประเทศมีการศึกษาวิชานี้จนถึงขั้นปริญญา แต่ในทางปฏิบัติ
นั้น กล่าวกันว่า ผู้ที่ดำเนินธุรกิจด้านนี้ให้บังเกิดผลดีได้จะต้อง
เป็นผู้ที่มีทั้งประสบการณ์ และคุณสมบัติเฉพาะตัวอีกหลาย
ประการ มิฉะนั้นเมื่อดำเนินงานแล้วในไม่ช้าก็จะประสบปัญหา
ต่าง ๆ รอบด้านจนกระทั่งนำไปสู่ความล้มเหลวของกิจการในบั้น
ปลาย ทั้งนี้ เพราะกิจการภัตตาการเป็นกิจการที่มีคู่แข่งเป็นจำนวน
มาก มีอยู่แพร่หลายทั่วไปในย่านการค้าและธุรกิจต่างก็มุ่งหวัง
ที่จะประสบความสำเร็จในธุรกิจบริการด้านนี้โดยถือว่าประชาชน
ทุกคนจะต้องกินอาหารเป็นหลักสำคัญ

กล่าวโดยสรุป ผู้ที่จะจัดการธุรกิจด้านภัตตาคารให้ดีจะต้องมี “บุคคลิกภาพ” ส่วนตัวดังต่อไปนี้ :—

- (๑) มีความรู้ด้านจิตวิทยาในการจูงใจลูกค้าและผู้ร่วมงาน
- (๒) มีความรู้ในการจัดการธุรกิจเป็นอย่างดี
- (๓) มีความรู้ในทางปฏิบัติเกี่ยวกับการปรุงและการเสิร์ฟ

อาหารต่าง ๆ

- (๔) มีความสามารถและอดทนในการปฏิบัติงานหนักได้เป็นเวลานาน

ในต่างประเทศได้มีการแบ่ง ธุรกิจ ภัตตาคาร ออกเป็นประเภทต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ :—

- (๑) ภัตตาคารที่มีห้องบริการอาหารเป็นส่วน ลูกค้าเข้าไปนั่งโต๊ะรับประทานอาหารได้ตลอดเวลา ภัตตาคารประเภทนี้มีทั้งชั้นสูง ชั้นกลาง และชั้นต่ำ

- (๒) ภัตตาคารรับประทานอาหารกลางวันแบบนั่งเคาเตอร์ (Luncheonette Counters)

- (๓) ภัตตาคารแบบมีอาหาร และเครื่องดื่มพร้อม (Cafeteria)

ตัวอย่างจดหมายตอบรับจองห้องพักในโรงแรม แบบที่ ๒

PALACE HOTEL

185, Jabotinsky St.

P. O. B. 9375

RAMAT GAN

Cable address : Palhotel Phone : 62159

April 18, 1965

Mr. Michael L. Klein,
c/o Messrs. Silberstein and Adler,
1933, Jefferson Street,
Miami Beach 39,
Florida, U.S.A.

Dear Mr. Klein :

Thank you for your letter of April 7. We are pleased to be able to meet your request.

We have reserved for you a double room with a private bathroom, on the third floor, For three weeks beginning May 15.

The rate is IL. 35.— a day.

We hope you and your wife will enjoy a pleasant vacation in our hotel.

Yours sincerely,

(Sign.) A. Donald

Abraham Donald

คำแปลข้อความ

“ขอขอบคุณสำหรับจดหมายฉบับลง
วันที่ ๗ เมษายน ของท่าน เรามีความยินดี
ที่จะแจ้งให้ทราบว่า เราสามารถจะปฏิบัติตาม
AD/EB ความประสงค์ของท่านได้ โดยเราได้สำรอง
BY AIR MAIL ห้องคู่ พร้อมถ้วย ห้อง น้ำ ส่วนตัวไว้แล้วหนึ่ง
ห้องในชั้นที่สาม เป็นเวลาสามสัปดาห์ นับ
ตั้งแต่วันที่ ๑๕ พฤษภาคม ในอัตราค่าห้อง
พักวันละ ๓๕ ปอนด์อิสราเอล

เราหวังว่าท่านและภรรยาจะได้รับ
ความสุขสบายตลอดเวลาที่พักอยู่ในโรงแรม
ของเรา.”

(๔) ภัตตาคารอัตโนมัติ (Automatic) ภัตตาคารแบบนี้เพียงแต่ใส่เหรียญค่าอาหารลงไป ในตู้ก็จะมีจานอาหารเลื่อนออกมาให้รับประทานโดยอัตโนมัติ

(๕) ภัตตาคารเครื่องดื่ม (Bever) ภัตตาคารแบบนี้มีลักษณะเหมือนกับแบบนั่งเคาเตอร์ตามที่กล่าวในข้อ (๒) แต่มีการจำหน่ายเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ด้วย

(๖) ภัตตาคารไต้ดิน (Treak restaurant)

(๗) ภัตตาคารสำหรับผู้ขับรถยนต์ (Car-drive-in) มีที่วางอาหารให้รับประทานที่รถยนต์ โดยไม่ต้องลงจากรถยนต์เข้าไปรับประทานข้างล่าง

ตามที่กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่าธุรกิจภัตตาคารมีอยู่หลายประเภทและหลายขนาดแตกต่างกัน จึงนับว่าเป็นธุรกิจที่น่าสนใจอย่างหนึ่ง สำหรับการปฏิบัติงานของแผนกภัตตาคาร ซึ่งจะกล่าวถึงต่อไปนั้น เป็นภัตตาคารที่จัดขึ้นในโรงแรม โดยมีห้องรับประทานอาหาร และห้องปรุงอาหารเป็นส่วน จึงพอจะอนุมานได้กับธุรกิจภัตตาคารตามที่กล่าวมาไว้ในข้อ (๑) นั้นเอง และเมื่อกล่าวถึงคำว่า “ภัตตาคาร” โดยทั่วไปก็ย่อมหมายถึงภัตตาคารประเภทนี้เป็นส่วนใหญ่

หลักสำคัญในการดำเนินธุรกิจภัตตาคาร

บรรดาธุรกิจทุกประเภทย่อมจะมีหลักสำคัญในการดำเนินกิจการของธุรกิจนั้น ๆ โดยเฉพาะ สำหรับธุรกิจภัตตาคารก็เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ได้มีหลักสำคัญอันเป็นรากฐานของการจัดภัตตาคารอยู่ ๓ ประการ ดังต่อไปนี้ :—

- (๑) การจัดห้องปรุงอาหารที่มีประสิทธิภาพ
- (๒) การจัดรายการอาหารอย่างรอบคอบ
- (๓) การให้บริการที่ทันใจและเป็นระเบียบเรียบร้อยแก่ลูกค้าในห้องอาหาร

(ก) การจัดห้องปรุงอาหาร ห้องปรุงอาหารนั้นนับว่าเป็นหัวใจภัตตาคาร ถ้าเป็นการจัดโรงแรมแบบยุโรปหรืออเมริกัน ก็จะมีการจัดห้องปรุงอาหารของภัตตาคารในโรงแรมอย่างพิถีพิถันเป็นพิเศษ โดยจ้างผู้เชี่ยวชาญในด้านการจัดห้องปรุงอาหารมาดำเนินการ ทั้งนี้ เพราะถือว่าเป็นการลงทุนที่ให้ผลในอนาคตคุ้มค่าของเงินค่าจ้างผู้เชี่ยวชาญที่ต้องเสียไป ดีกว่าการจัดห้องปรุงอาหารที่ไม่ดี ซึ่งกลับจะเสียเงินและความสิ้นเปลืองในภายหลังมากกว่าเสียอีก

- (ข) การจัดรายการอาหาร การวางแผนจัดรายการ

อาหารที่ฉลาดจะทำให้ผู้ดำเนินการธุรกิจภัตตาคารมีชัย และได้กำไรมากกว่าคู่แข่งทั้งหลาย และโดยการแข่งขันกันในเรื่องภัตตาคารต่างๆ นี้เอง ทำให้มีการปรับปรุงรายการอาหารให้ดีที่สุดอยู่ทุก ขณะแต่ ทั้งนี้ ก็ย่อมขึ้นอยู่กับ การสังเกต พิจารณาถึงรสนิยมของลูกค้าที่เป็นผู้รับประทานอาหารด้วย

(ค) การให้บริการที่ดูแลลูกค้าในห้องอาหาร เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานภัตตาคาร บริการเหล่านี้ ได้แก่การจัดห้องอาหารที่เป็นระเบียบเรียบร้อย การจัดโต๊ะอาหารที่ถูกต้อง การให้บริการในด้านการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มที่ทันใจ และสุภาพเป็นต้น ฉะนั้นการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เหล่านี้ให้ชำนาญงานดังกล่าวแล้ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพราะการให้บริการที่ดีมีความสำคัญยิ่งกว่าฝีมือปรุงอาหารของพ่อครัวมาก ด้วยเหตุนี้ การบรรยายในส่วนที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแผนกภัตตาคารจะได้เน้นหนักในการ ปฏิบัติงานตามหลักสำคัญดังกล่าวแล้วข้างต้นเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะได้กล่าวต่อไปตามลำดับ

๓) ธุรกิจอื่นที่อาจดำเนินการร่วมกับธุรกิจภัตตาคาร
ในโรงแรม

(ก) การรับจัดเลี้ยงโต๊ะภายในโรงแรม (Banqueting service) เป็นธุรกิจซึ่งอาจดำเนินการร่วมไปกับกิจการแผนกภัตตาคารในโรงแรมได้ดี ถ้ามีการจัดรายการอาหารที่เหมาะสมและสามารถจัดให้บริการหรือผู้รับ ใช้ให้บริการแก่ผู้รับประทานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(ข) การรับจัดเลี้ยงโต๊ะภายนอกโรงแรม (Outdoor Catering) เป็นกิจการอีกอย่างหนึ่งซึ่งอาจดำเนินการไปพร้อมกับธุรกิจภัตตาคารในโรงแรมได้ เพื่อเพิ่มพูนรายได้ของโรงแรมให้ทวียิ่งขึ้น แต่การรับจัดเลี้ยงโต๊ะนอกสถานที่นั้นจะต้องคำนึงถึงว่า ในบางกรณีสถานที่จัดเลี้ยงโต๊ะอาจอยู่ไกลจากโรงแรม ฉะนั้น จึงต้องคิดถึงเรื่องการลำเลียงขนส่งอุปกรณ์การจัดเลี้ยงและอาหารด้วย.

บทที่ ๘

การจัดห้องปรุงอาหารและห้องรับประทานอาหาร

(Kitchen and Dining rooms Planning)

ก. การจัดห้องปรุงอาหาร (Kitchen)

การปรุงอาหาร ของพ่อครัว และการบริการที่ดี ของพนักงานรับใช้จะเป็นไปได้โดยสะดวกรวดเร็วเพียงใด ย่อมมีความสัมพันธ์กับการวางแผนการจัดห้องปรุงอาหาร และ อุปกรณ์ การปรุงอาหารเป็นอันมาก ฉะนั้น แผนกภัตตาคารของโรงแรมจึงต้องจัดให้มีห้องปรุงอาหารและเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย เพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้พักของโรงแรม อย่างไรก็ตามหัวข้อสำคัญในการจัดห้องปรุงอาหารของแผนกภัตตาคารที่พนักงานเจ้าหน้าที่โรงแรมควรทราบอาจจำแนกได้ดังต่อไปนี้:—

๑) ที่ตั้งของห้องปรุงอาหาร (Kitchen location) เมื่อกล่าวถึงการจัดห้องปรุงอาหาร ข้อสำคัญประการแรกที่จะต้องพิจารณาก็คือ เรื่องที่ตั้งของห้องปรุงอาหารตามปกติหากเป็นไปได้ ที่ตั้งของห้องปรุงอาหารจะต้องพยายามให้อยู่ใกล้กับห้องรับประทานอาหาร (Dining rooms) ให้มากที่สุด ทั้งนี้ เพื่อ

ประหยัด เวลา และแรงงานที่พนักงานรับใช้เสียไปในการเสิร์ฟอาหารแก่ผู้พัก นอกจากนี้ ก็ควรจะให้อยู่ใกล้กับห้องเก็บของ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการปรุงอาหาร และควรพยายามมิให้การขนของ เข้าออก ระหว่าง ห้องปรุงอาหารกับห้องเก็บของ ต้องมาผ่านทางประตูห้องรับประทานอาหารด้วย ในทางปฏิบัติห้องปรุงอาหารจึงมักจะมีประตูหลังสำหรับเข้าออกโดยเฉพาะ

๒) ความสะดวกในการให้บริการ มีข้อที่ควรพิจารณาเกี่ยวกับเรื่องเนื้อที่จำนวนครั้งของการบริการอาหารระหว่างห้องปรุงอาหารกับห้องรับประทานอาหารในวันหนึ่ง ๆ และขนาดของห้องปรุงอาหารที่จะให้ได้ส่วนสัมพันธ์กับขนาดของห้องรับประทานอาหารของโรงแรม

๓) การวางแผนโครงสร้างของห้องปรุงอาหาร (Lay-out or Structure) ห้องปรุงอาหารที่ดี ควรจะเป็นห้องปรุงอาหารที่กรุฟาผนังห้องด้วยกระเบื้องสีอ่อน ๆ มีพื้นห้องเรียบแต่ไม่ควรขัดจนลื่น เพราะจะทำให้เกิดการลื่นหกล้มขณะยกอาหารไปมาได้ง่าย สามารถทำความสะอาดได้สะดวก อากาศถ่ายเทอยู่เสมอ และถูกสุขลักษณะตามหลักสุขาภิบาล คือ

(ก) เพดานห้องปรุงอาหาร ควรให้มีความสูงมาก

เท่าที่จะทำได้ อย่างน้อยไม่ควรต่ำกว่า ๑๕ ฟุต เพื่อประโยชน์
ในการถ่ายเทอากาศ

(ข) อากาศ ควรให้มีช่องลมระบายอากาศหรือใช้
พัดลมระบายอากาศตามสมควร

(ค) แสงสว่าง เช่นเดียวกับเรื่องอากาศ ห้องปรุง
อาหารควรให้มีแสงสว่างอย่างพอเพียงด้วย

(ง) การขจัดเสียงรบกวน ภายในห้องปรุงอาหาร
ไม่ควรมีเสียงอึกกระทึกมาก ควรให้ส่วนที่ล้างชามอยู่ห่างจากส่วน
ที่ปรุงอาหาร

(จ) สุขาภิบาลอนามัย ตามปกติในโรงแรมหรือ
ภัตตาคารใหญ่ ๆ จะมีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขมาคอยตรวจความ
สะอาดเรียบร้อยของห้องปรุงอาหาร

๔) เชื้อเพลิง ห้องปรุงอาหารมีทางที่จะใช้เชื้อเพลิง
ในการปรุงอาหารได้หลายอย่างดังต่อไปนี้ :—

(ก) ถ่านหิน ไม่ควรใช้เพราะเปราะเปื้อนได้ง่าย
สิ้นเปลืองแรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำความสะดวก ดังนั้น
ถ้าไม่จำเป็นแล้วก็ไม่ควรใช้ถ่านหินในการปรุงอาหารเลย

(ข) ถ่านโค้ก (Coke) นอกจากใช้อย่างเนื้อและบาบิคั่ว

แล้วไม่ควรใช้ในการปรุงอาหาร แต่อาจใช้กับหม้อน้ำหรือเครื่องจักรไอน้ำได้

(ค) ไฟฟ้า มีข้อดีในการใช้ไฟฟ้าในการปรุงอาหารหลายประการ อาทิเช่น ให้ความร้อนสูงได้รวดเร็วและรักษาความสะอาดของห้องปรุงอาหารได้ง่าย แต่ก็ควรใช้เฉพาะในการปรุงอาหารบางชนิดเท่านั้น

(ง) แกส เหมาะสมที่สุดสำหรับการใช้เป็นเชื้อเพลิงในการปรุงอาหารเพราะใช้ง่าย สะอาด และต้นทุนค่าใช้จ่าย

(จ) น้ำมัน นิยมใช้กันมากเช่นเดียวกับแกสและไฟฟ้า เพราะประหยัดกว่าเชื้อเพลิงประเภทอื่นทุกชนิด

อย่างไรก็ดี การที่จะเลือกใช้เชื้อเพลิงอะไรในการหุงต้มอาหารนั้นก็ต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมขนาดธุรกิจและค่าใช้จ่ายประกอบด้วย

๕) เครื่องมือเครื่องใช้ในห้องปรุงอาหาร เครื่องมือเครื่องใช้สำหรับห้องปรุงอาหารที่ทันสมัยนั้น อาจจำแนกออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ :-

(๑) เครื่องมือที่ใช้ในการปรุงอาหาร (Preparation and cooking)

(๒) เครื่องมือปรุงอาหารประเภทเครื่องต้มทั้งร้อนและเย็น

(๓) เครื่องมือล้างถ้วยชาม และ เครื่องมือล้างเครื่องแก้วต่าง ๆ

(๔) เครื่องอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ประจำห้องปรุงอาหาร เช่น ตู้เก็บถนอมอาหารดิบ เครื่องทำน้ำร้อนหรือไอน้ำ และเครื่องระบายอากาศ เป็นต้น

ก) เครื่องมือที่ใช้ในการปรุงอาหาร ประกอบด้วยเครื่องมือดังต่อไปนี้ :—

— เตาอบ (Ovens)

— เตาต้ม (Boiling plates)

— เครื่องย่าง (Grillers)

— เครื่องทอดปลา (Fish fryers)

— เครื่องปิ้ง (Toasters)

— แผ่นเหล็กปิ้งขนม (Waffle irons)

— เครื่องซอย (Slicers)

ข) เครื่องมือปรุงอาหารประเภทเครื่องต้ม ร้อน — เย็น
มีดังนี้ :—

— เครื่องอุ่นอาหารร้อน (Hot press)

— เครื่องทำสลัด (Salad bench)

— เครื่องทำน้ำโซดา (Soda fountain)

ค) เครื่องมือเครื่องใช้ประจำห้องปรุงอาหารอื่น ๆ มี
ดังนี้ :—

— เครื่องต้มน้ำร้อนและเครื่องอบไอน้ำ (Steam and or
Hot - water storage)

— เครื่องระบายอากาศ (Ventilation)

ข. การจัดห้องรับประทานอาหาร (Dining rooms)

การจัดห้องรับประทานอาหารที่เรียบร้อยสวยงามและมีความเหมาะสมนั้น จำเป็นต้องอาศัยความรู้และความคิดของผู้ชำนาญการหลายท่าน อาทิเช่น ผู้จัดการโรงแรม สถาปนิก วิศวกรด้านการติดตั้งเครื่องใช้ในโรงแรม และ ภัตตาคาร เป็นต้น และจะต้องพิจารณาถึงความเหมาะสมกับชนิดของภัตตาคารด้วย

ในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดห้องรับประทานอาหารนี้ มีหัวข้อสำคัญที่ควรศึกษาพิจารณารวมทั้งสิ้น ๔ ประการ คือ

- (๑) ข้อที่ควรพิจารณาโดยทั่วไปเกี่ยวกับห้องรับประทานอาหาร
- (๒) การวางแผนจัดห้องรับประทานอาหาร
- (๓) การตกแต่งห้องรับประทานอาหารด้วยเครื่องเฟอร์นิเจอร์
- (๔) การติดตั้งเครื่องปรับอากาศและเครื่องระบายอากาศ
- (๕) เครื่องใช้และอุปกรณ์ประจำห้องรับประทานอาหาร

ก. หัวข้อที่ควรพิจารณาโดยทั่วไปเกี่ยวกับห้องรับประทานอาหาร

๑) ที่ตั้งของห้องรับประทานอาหาร ที่ตั้งของห้องรับประทานอาหารย่อมขึ้นอยู่กับหน้าที่ในการให้บริการด้านอาหารแก่ลูกค้าตามที่มุ่งหมายไว้ กล่าวคือ ถ้าเป็นห้องรับประทานอาหารในโรงแรมซึ่งมุ่งที่จะบริการแก่ผู้พักและประชาชนทั่วไป ก็จะต้องจัดห้องรับประทานอาหารไว้ที่ชั้นล่างของโรงแรมเป็นเหมาะสมที่สุด แต่ถ้าจำเป็นต้องจัดห้องอาหารไว้ชั้นบนก็จะต้องมีลิฟท์ขึ้นลงที่สะดวกรวดเร็วและโดยที่บริการด้านภัตตาการ จะต้องให้มีความรวดเร็วดังที่กล่าวแล้ว ข้างต้น ห้องรับประทานอาหารจึงควรอยู่ใกล้ชิดติดกันกับห้องปรุง

อาหารให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ และหากจะจัดให้ประตูห้องปรุงอาหารเปิดตรงไปสู่ห้องรับประทานอาหารได้ก็จะเป็นการดี

๒) จำนวนเนื้อที่ภายในห้องรับประทานอาหาร (Floor Space) จำนวนเนื้อที่ภายในห้องรับประทานอาหารซึ่งจะใช้เป็นที่ตั้งโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้รับประทานอาหารได้มากน้อยเท่าใดขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ หลายประการ กล่าวคือ :—

(๑) ประเภทของภัตตาคารหรือบริการที่จะดำเนินการ เช่น จะจัดเป็นภัตตาคารชั้นสูง กลาง หรือ ธรรมดาสามัญ

(๒) ประเภทของลูกค้าที่มาอุดหนุน

๓) การปูพื้นห้องรับประทานอาหาร (Floor Covers) โดยมากนิยมปูพื้นห้องรับประทานอาหารในโรงแรมทันสมัยด้วยพรม บางแห่งก็ใช้พรมเรียบๆ เป็นสีพื้น บางแห่งก็ใช้พรมมีลวดลาย อย่างไรก็ตามก็ดี อาจใช้กระเบื้องปาเก้ปูพื้นแทนพรมก็ได้ นอกจากนี้ก็ยังมีโรงแรมและภัตตาคารอีกหลายแห่งใช้กระเบื้องยาวและกระเบื้องเฟลเทกซ์ปูพื้น

ข. การวางแผนจัดห้องรับประทานอาหาร

ห้องรับประทานอาหารของภัตตาคารในโรงแรม ตามปกติจะใช้เป็นที่เสิร์ฟอาหารแก่ผู้พักประมาณ ๒ ชั่วโมงต่ออาหาร

แต่ละ^๕มือ การวางแผนจัดห้องรับประทานอาหารจึงต้องอนุโลมตามความมุ่งหมาย^๕นี้ด้วย แต่ถ้าเป็นภัตตาคารที่เปิดตลอดวันหรือเปิดเฉพาะ^๕มื่อกลางวัน การวางแผนจัดห้องรับประทานอาหารก็ต้องแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้ห้องรับประทานอาหาร

ค. การตกแต่งห้องรับประทานอาหารด้วยเครื่องเฟอร์นิเจอร์

นอกเหนือไปจากการพิจารณาในเรื่องงบประมาณค่าใช้จ่ายในการ^๕นี้แล้ว คุณภาพและชนิดของเครื่องเฟอร์นิเจอร์และเครื่องตกแต่งตลอดจนอุปกรณ์อื่น ๆ ที่จะจัด^๕ซื้อมาใช้ในภัตตาคารย่อมขึ้นอยู่กับจุดหมายสำคัญของภัตตาคาร ซึ่งได้แก่ความสง่างาม ความปราณีตหรูหราและความสะดวกสบาย เป็นสำคัญ

การเลือกใช้เฟอร์นิเจอร์ที่เหมาะสมมีความสำคัญเช่นเดียวกัน กับการเลือกใช้เครื่องใช้ประจำห้องปรุงอาหาร ที่ถูกต้องเหมือนกัน ความคงทนก็เป็นอีกเรื่องหนึ่ง ซึ่งควรได้รับการพิจารณาด้วย ฉะนั้น ก่อนที่จะดำเนินการจัดห้องรับประทานอาหารจึงควรให้สถาปนิกหรือช่างตกแต่งภายในมาเป็นผู้ให้ความเห็นเสียก่อนจะดีกว่า ^๕ทั้งนี้ เพราะบรรยากาศในห้องรับประทานอาหารถือได้ว่ามีความสำคัญมากแห่งหนึ่งในโรงแรม

ง. การติดตั้งเครื่องปรับอากาศและเครื่องระบายอากาศ

การที่จะทำให้บรรยากาศภายในห้องอาหารสดชื่นและสบายอยู่ตลอดเวลา นั้น ควรจะจัดให้มีเครื่องระบายอากาศหรือเครื่องปรับอากาศไว้ใช้ใน ห้อง รับประทานอาหาร เพื่อมิให้อากาศภายในห้องนั้นร้อนเกินไป ในฤดูร้อน หรือ หนาวเกินไป ในฤดูหนาว

ถ้าหากมีการใช้เครื่องปรับอากาศชนิดอัตโนมัติก็สามารถจะจำกัดอุณหภูมิให้คงที่ตามที่ต้องการได้ เครื่องปรับอากาศนี้มีหลายระบบ การเลือกใช้จึงต้องให้เหมาะสมกับสภาพของพื้นที่อากาศในห้องที่และขนาดของสภาพนั้นด้วย เพราะโดยปกติเครื่องปรับอากาศ ผู้สร้าง ออกแบบไว้สำหรับประเทศ หนาว ประเทศร้อน และแบบที่ใช้ได้ทุกภาวะอากาศ

จ. เครื่องใช้และอุปกรณ์ประจำห้องรับประทานอาหาร

(๑) ผ้าปูโต๊ะ (Table - linen) ควรใช้แต่ของดีเพราะเป็นจุดแรกที่ลูกค้าจะเกิดความประทับใจระหว่างที่มารับประทานอาหาร โดยมากนิยมใช้ผ้าปูโต๊ะที่ทำจากประเทศอังกฤษ ไอร์แลนด์ และ เบลเยียม

(๒) เครื่องตัด (Cutlery) ประกอบด้วย

- มีดโต๊ะ (Table Knife) ขนาด $๙ \frac{๑}{๒}$ นิ้ว
- มีดตัดขนมปังและเนย (Bread and butter knife) ขนาดมาตรฐาน คือ ๘ นิ้ว ถึง $๘ \frac{๑}{๒}$ นิ้ว
- มีดและช้อนสำหรับชุดน้ำชาตอนบ่าย (Afternoon tea - knife) มีลักษณะและชนิดคล้ายคลึงกับมีดโต๊ะอื่นๆ แต่มีขนาดเล็กกว่า คือเป็นขนาด ๕ นิ้ว ถึง ๖ นิ้ว
- มีดและส้อมปลา (Fish Knives and Forks)

(๓) ภาชนะ (Holloware) ประกอบด้วย

- กาแฟและกาน้ำชา (Coffee and Tea Pots) มีขนาดความจุประมาณ ๑๐ ออนซ์ ถึง ๑๒ ออนซ์
- เหยือกน้ำร้อน (Hot water jug) ขนาดความจุประมาณ ๘ ออนซ์ ถึง ๑๐ ออนซ์

— จานเนย (Butter - pat dishes)

— เหยือกน้ำแข็ง (Ice jugs)

๔. เครื่องชุดบนดินเผาหรือเครื่องเคลือบ (Earthen ware) ประกอบด้วย :—

— ถ้วยสองหัว (Consomme cups) ขนาด ๖ ออนซ์

— จานดินเนอร์ชนิด Ala carte dinner plates
ขนาด $๙ \frac{๑}{๒}$ นิ้ว

— จานดินเนอร์ชนิด Table d'hôte dinner plates
ขนาด $๘ \frac{๑}{๔}$ นิ้ว

— จานชนิด Entrée plates ขนาด $๘ \frac{๑}{๒}$ นิ้ว

— จานของหวาน (Sweet plates) ขนาด $๘ \frac{๑}{๒}$ นิ้ว

— จานขนมปังและเนย (Bread and butter plates)
ขนาด $๖ \frac{๑}{๒}$ นิ้ว

— จานเนยแข็ง (Cheese plates) ขนาด $๕ \frac{๑}{๒}$ นิ้ว

— ถ้วยสำหรับชุดอาหารเช้า (Breakfast cups)
ขนาด ๖-๗ ออนซ์

- ถ้วยสำหรับชงน้ำชาบ่าย (Afternoon tea cups)
ขนาด ๕ ออนซ์
- ถ้วยกาแฟดำหลังอาหารเย็น (After dinner
black coffee cups) ขนาด ๓ ออนซ์
- ชามชุปชนิก Ala carte soup bowl ขนาด
๗-๘ ออนซ์
- ชามชุปชนิก Table d'hôte soup bowl ขนาด
๖-๘ ออนซ์
- จานชุป (Soup plate)
- จานผลไม้ (Fruit plate)
- จานปลา (Fish plate)
- จานเนื้อ (Meat plate)
- โถน้ำตาล (Sugar bowl)
- เหยือกนม (Milk jug)
- ถ้วยไข่ (Egg cup)
- ชามล้างมือ (Finger bowl)

(๕) เครื่องเงินจำพวกมีดและช้อนส้อม (Table
Silver) ประกอบด้วย :—

- ช้อนชา (Tea spoon)
- ช้อนผลไม้ (Fruit spoon)
- ช้อนกาแฟ (Coffee spoon)
- ช้อนของหวาน (Desert spoon)
- ช้อนโต๊ะ (Table spoon)
- ช้อนชุปครีม (Cream Soup spoon)
- ช้อนชุป (Soup spoon)
- ช้อนเครื่องดื่มเย็น (Iced Beverage spoon)
- ช้อนน้ำตาล (Sugar spoon)
- ส้อมโต๊ะ (Table fork)
- ส้อมสลัด (Salad fork)
- ช้อนเสิร์ฟมะเขือเทศ (Tomato server)
- ส้อมจิ้มอาหารทะเล (Oyster fork)
- ส้อมไอศกรีม (Ice Cream fork)
- ส้อมเนื้อเย็น (Cold Meat fork)
- ส้อมจิ้มมะนาว (Lemon fork)

ชุดรับประทานอาหารอย่าง

- มีดโต๊ะ (Table knife)

- ที่ป้ายเนย (Butter spreader)
- มีดเนย (Butter knife)
- ที่เสิร์ฟเยลลี่ (Jelly service)
- ที่เสิร์ฟพาย (Pie server)
- ชุดรับประทานสลัด (Salad set)

(๖) เครื่องแก้ว (Glassware) ประกอบด้วย :—

- แก้วน้ำ (Water glass)
- แก้วเหล้าเชอร์รี่ (Sherry glass)
- แก้วเหล้าไวน์ขาว (White wine glass)
- แก้วเหล้าไวน์แดง (Red wine glass)
- แก้วเหล้าแชมเปญ (Champagne glass)
- แก้วเหล้าหลังอาหาร (Liquor glass)

(๗) เครื่องประดับโต๊ะ (Table decoration) ประกอบด้วย :—

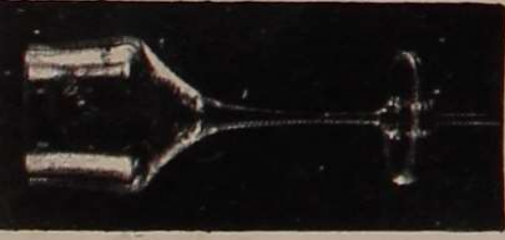
- แจกันดอกไม้ (Flower vases)
- ที่เขี่ยบุหรี่ (Ashtray)
- ที่ใส่ไม้จิ้มฟัน (Toothpick container)



Weißwein
Bordeaux



2 Rotwein



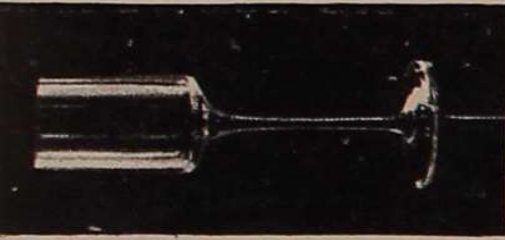
3 Rosé
Mosel



4 Port
Sherry



5 Slivovitz



6 Liqueur



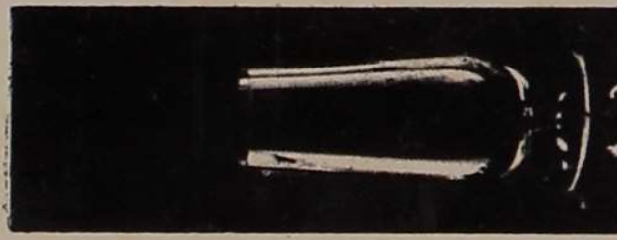
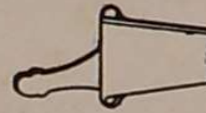
Martini



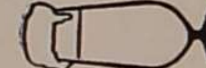
8 Champagne



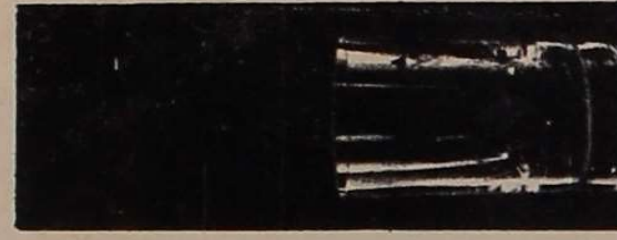
9 Champagne



10 Bier



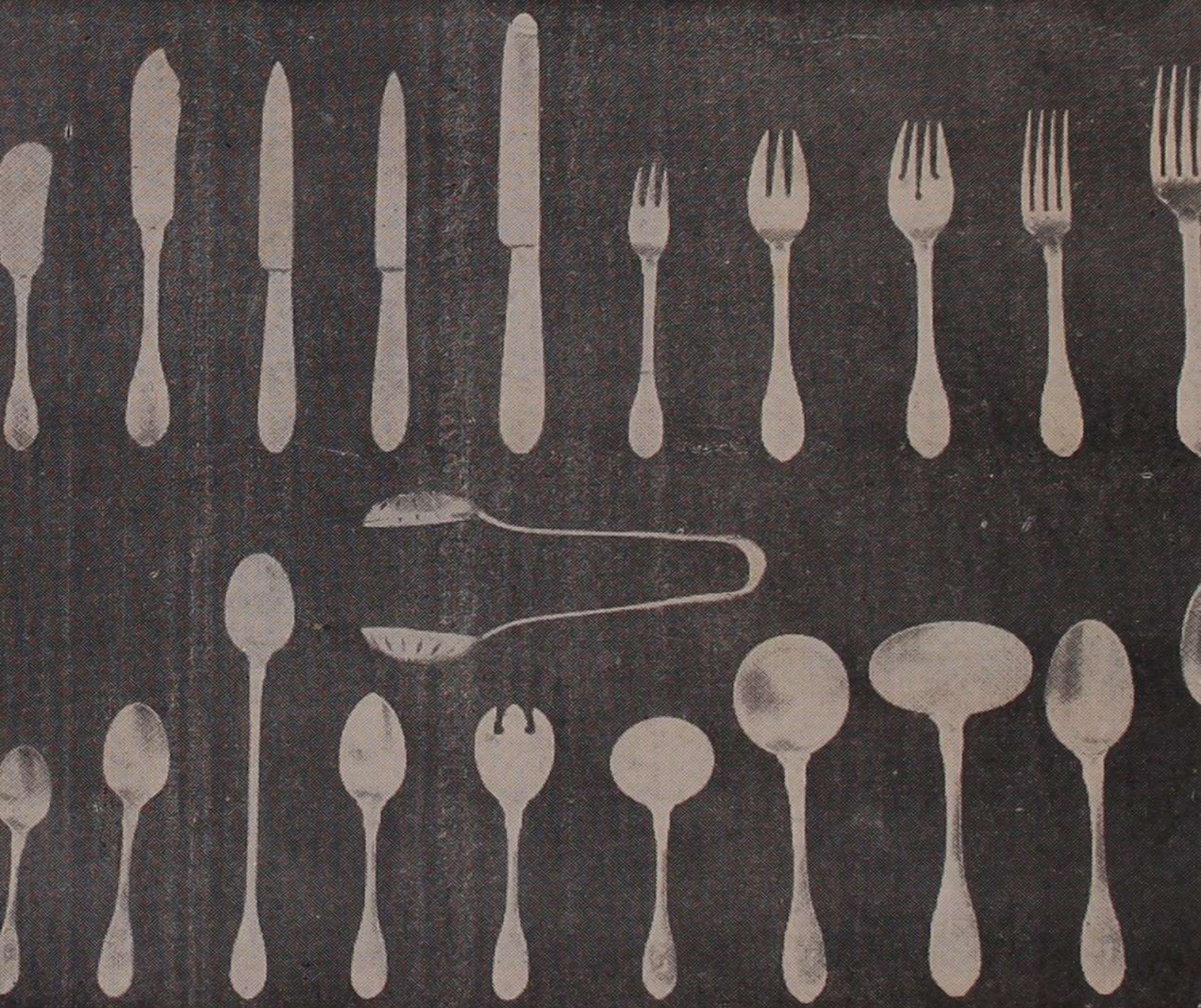
11 Cognac



12 Whisky



ภาพถ้วยแก้วสำหรับเครื่องดื่มต่าง ๆ



TOP ROW, left to right: Butter Spreader, Fish Knife, Salad Knife, Entrée Knife, Dinner Knife, Oyster Fork, Fish Fork, Salad Fork, Entrée Fork, Dinner Fork.

CENTER: Ice Tongs.

BOTTOM ROW, left to right: Coffee Spoon, Tea Spoon, Iced Tea Spoon, Orange Spoon, Ice Cream Fork, Bouillon Spoon, Soup Spoon, Gravy Ladle, Dessert Spoon, Serving Spoon.

ภาพเครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร

(๘) เครื่องใช้ชั้น ๆ ประกอบด้วย :-

- รถเข็นอาหาร
- ไม้กวาดชนิดต่าง ๆ
- ยาซัก-ซัก-ล้าง ภาชนะ
- ตู้เก็บส้อม ช้อน มีด
- ตู้เก็บจาน ชาม และ ถ้วย
- ตู้เก็บเครื่องปรุงอาหารที่เป็นขวด
- โต๊ะรับประทานอาหาร
- เก้าอี้รับประทานอาหาร

บทที่ ๙

การจัดรายการอาหารและจัดโต๊ะอาหาร (Menu Planning and Table Setting)

ดังที่กล่าวแล้วว่า การจัดรายการอาหารเป็นหลักสำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินธุรกิจภัตตาคารของโรงแรม ผู้ดำเนินกิจการด้านนี้จึงต้องทราบวิธีการจัดอาหารให้ถูกต้องตามประเภท ซึ่งการจัดอาหารประเภทต่าง ๆ นั้น มีข้อสำคัญอยู่ ๓ ประการคือ

(๑) อาหารชุดหนึ่ง ๆ ต้องมีรายการอาหารที่มีคุณค่าทางอาหาร เช่น โปรตีน วิตามิน คาโบไฮเดรต และไขมัน ปนกันทุกอย่าง

(๒) รสของอาหารจะต้องไม่ซ้ำในคราวเดียวกัน

(๓) ต้องเปลี่ยนรายการอาหารให้เหมาะสมตามฤดูกาล และโอกาสต่าง ๆ อย่างไรก็ดี สำหรับรายการอาหารของภัตตาคารในโรงแรมนั้น ตามปกติก็มีการจัดรายการอาหารตามแบบตะวันตกทั้งต่อไปนี้

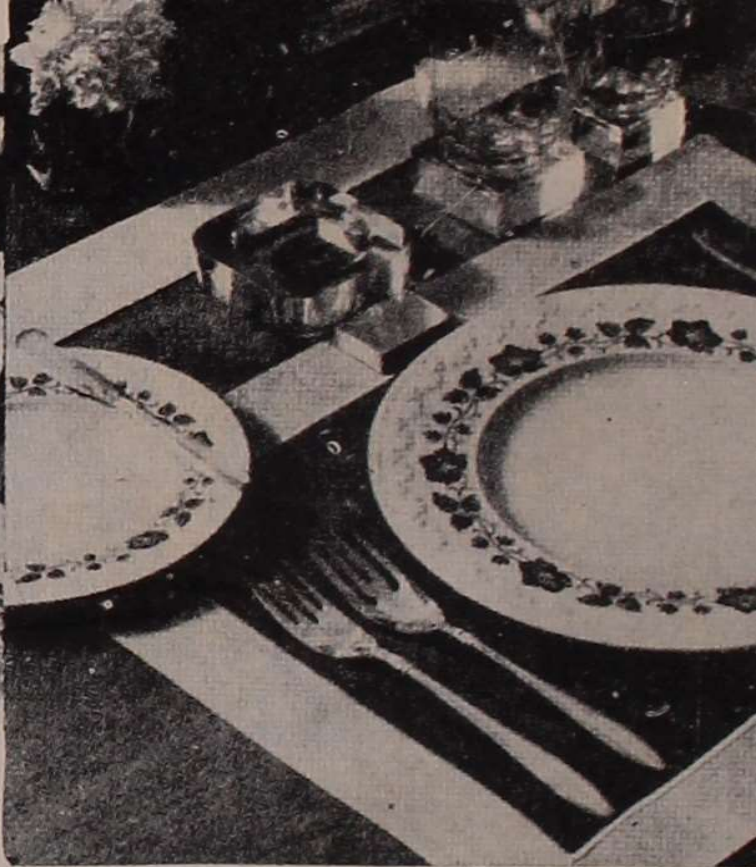
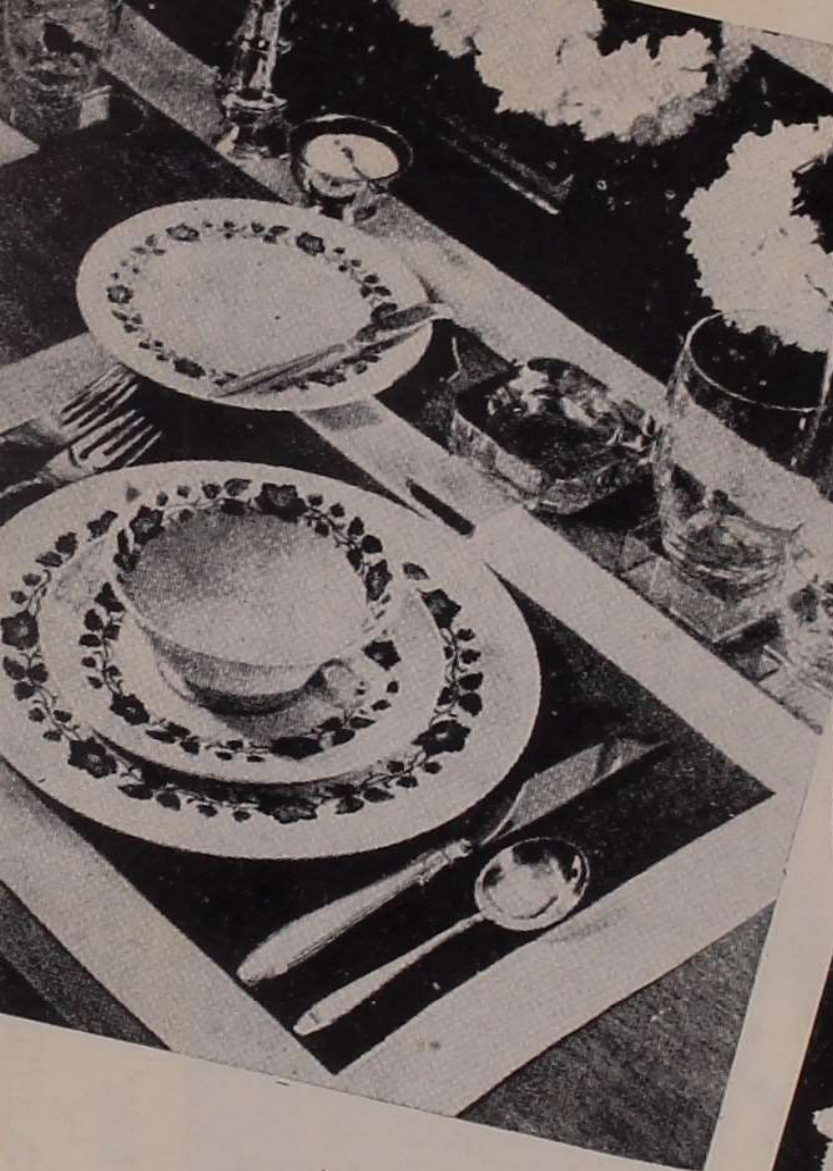
๑) อาหารเช้า (Breakfast)

๒) อาหารกลางวัน (Luncheon)



A TASTEFUL PARTY TABLE SETTING

การจัดโต๊ะอาหารที่ถูกต้องตามระเบียบประเพณีเพียบพร้อมด้วยศิลป

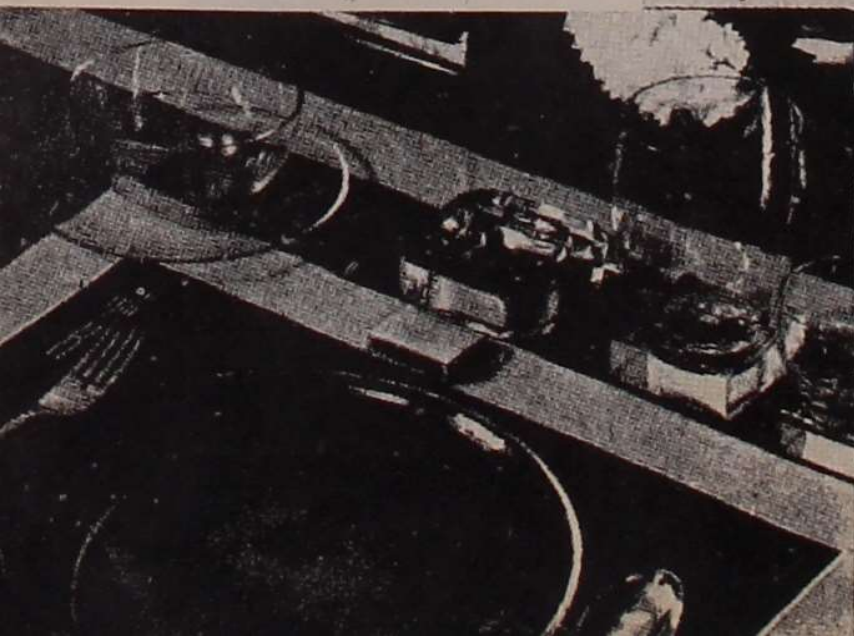
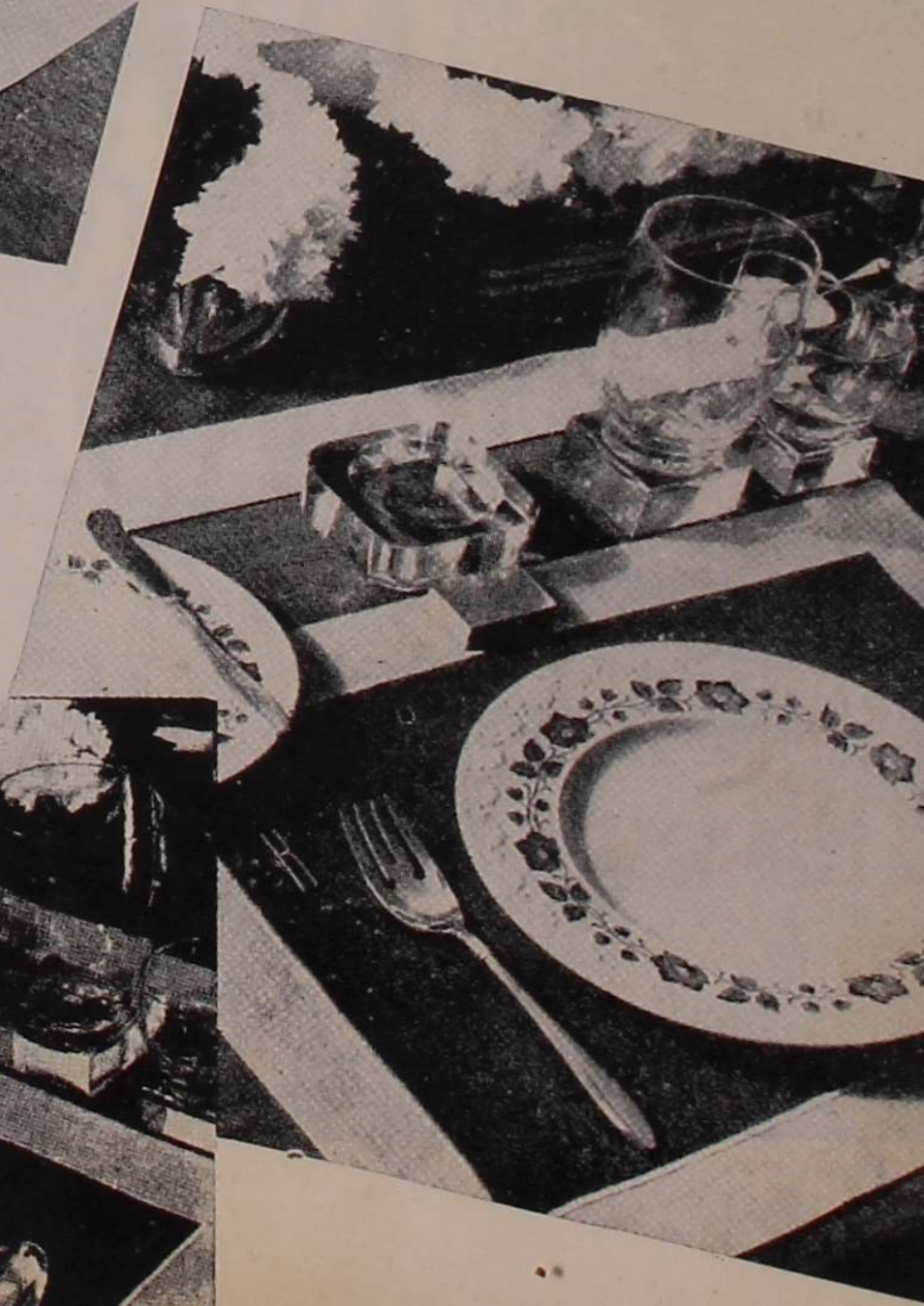


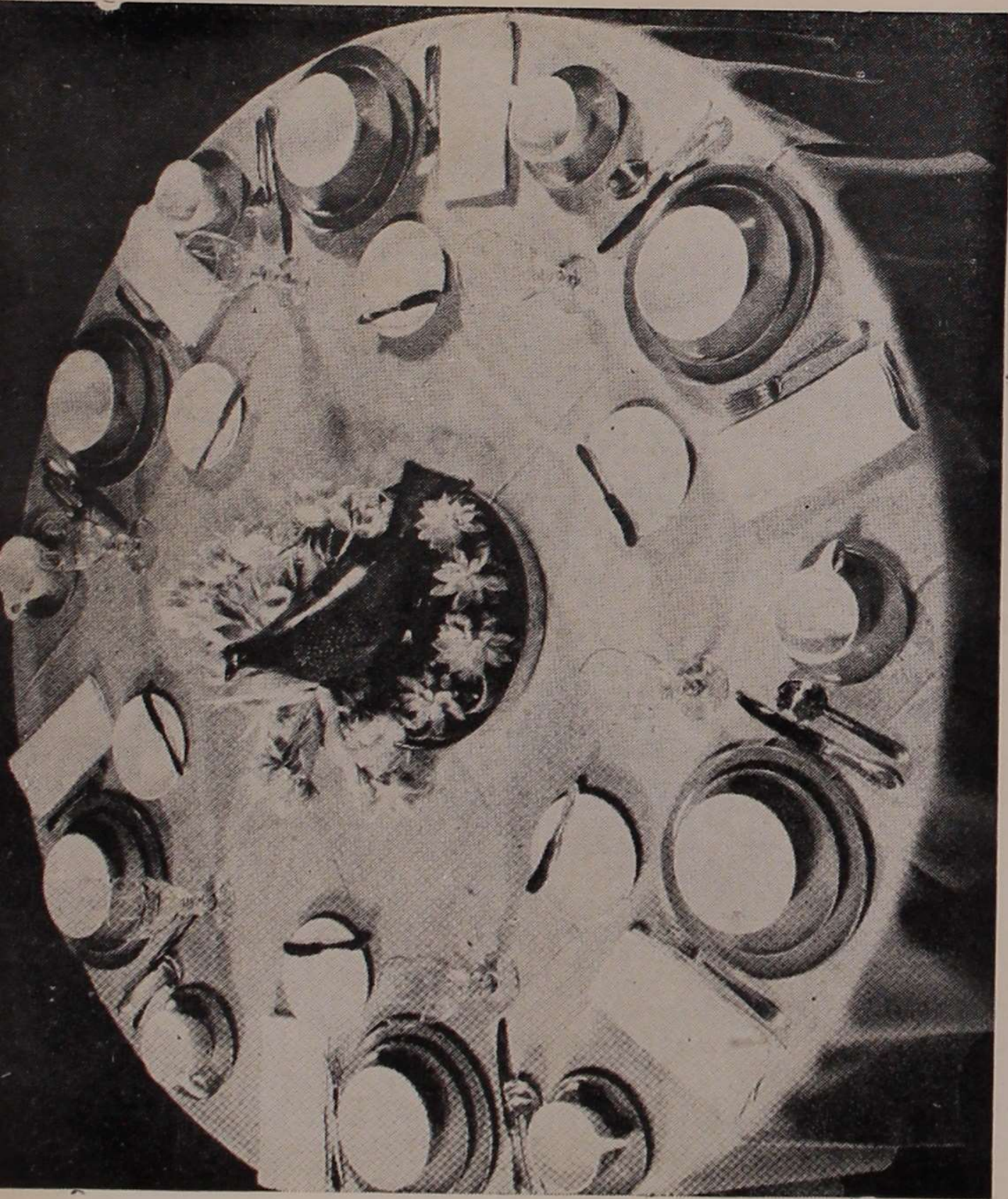
THE PROGRESS OF LUNCHEON COURSE BY COURSE

(Upper left) Single place-setting as it
appears at soup course

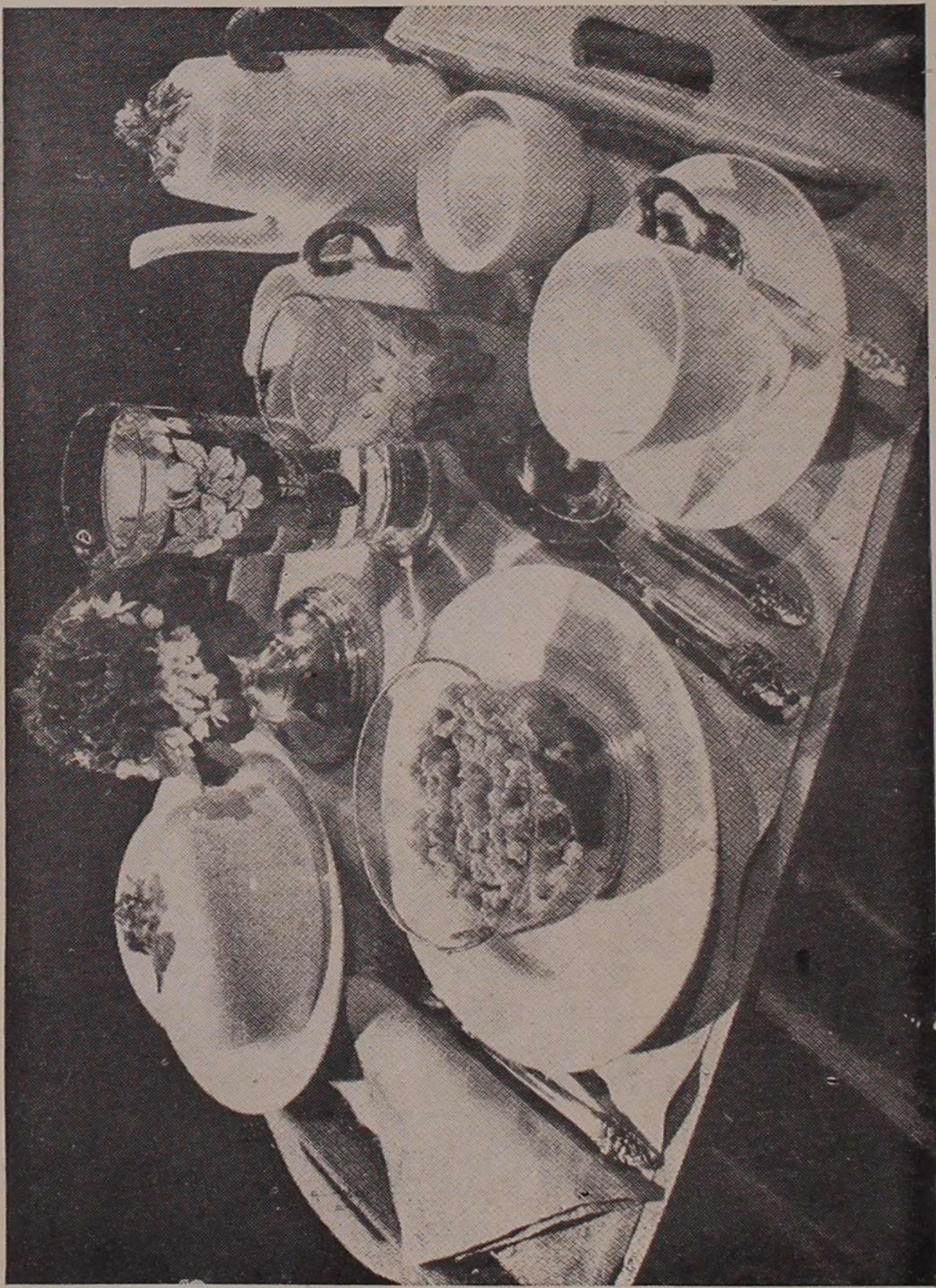
(Upper right) When soup course has
been removed and main course is to be
presented

(Right) When salad course arrives
(Below) At dessert



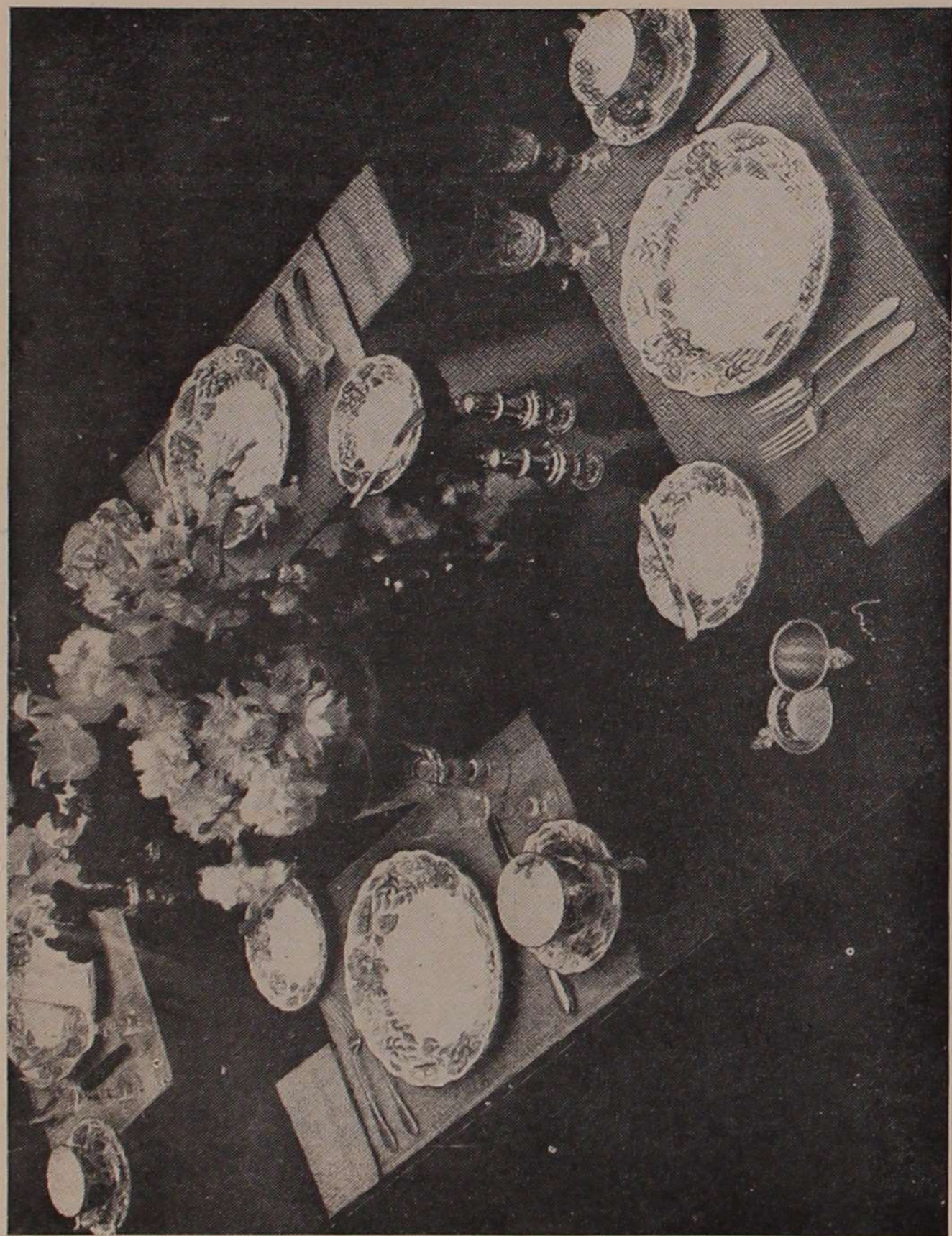


การจัดโต๊ะอาหารป็นกลมก่เบนทยมกนไม่นอยและไมส่ รเปลองเนอทย



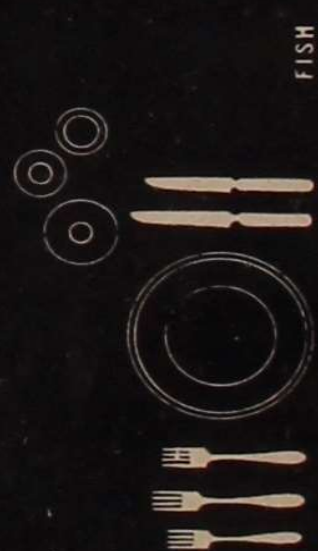
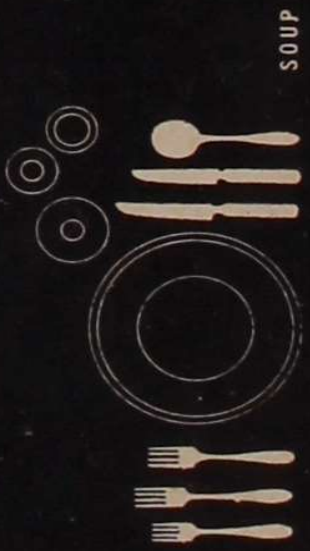
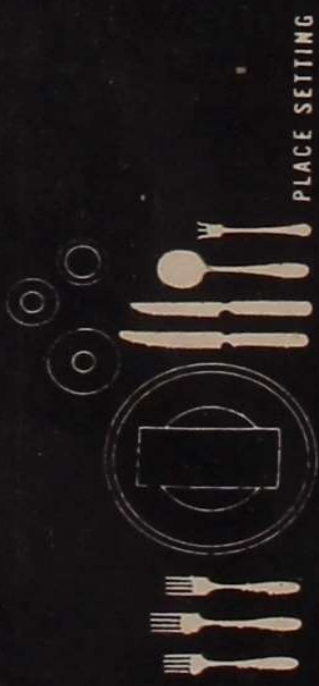
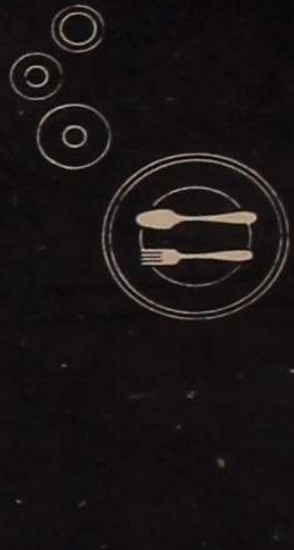
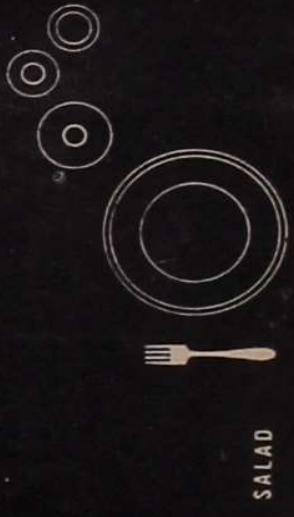
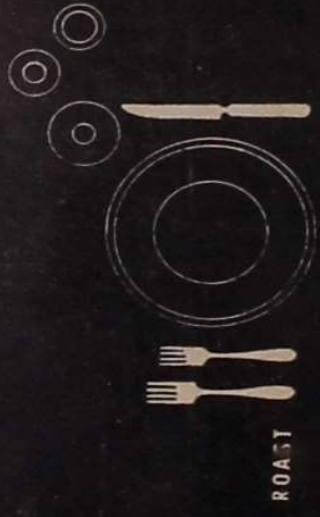
THE BREAKFAST TRAY

ชุดอาหารเช้า



LUNCHEON SETTING WITH FLORAL MOTIF

ชุดอาหารกลางวัน



STEP-BY-STEP PICTURE OF THE DINNER TABLE BY COURSES

ภาพแสดงการเสิร์ฟอาหารเย็นเป็นจานและแสดงการใช้เครื่องใช้บนโต๊ะเป็นขั้น ๆ

ตัวอย่าง การตั้งถ้วยเหล้าและเครื่องโต๊ะ



๑

น้ำหรือโซดา



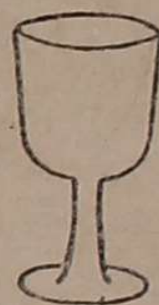
๒

เชอร์รี่



๓

ฮ็อก



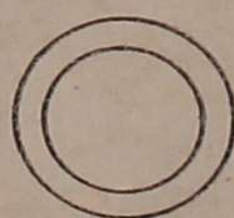
๔

แคลร์

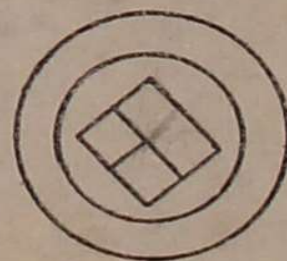


๕

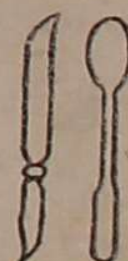
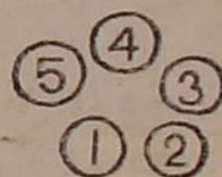
แชมเปญ



จานแบ่ง



จานอาหาร



ภาพแสดงการตั้งถ้วยแก้วเหล้าเพื่อให้เห็นถนัด

อาหารที่อร่อยใน 15 มีอาหารที่อุดมทพ.
อาหารที่อร่อยใน 18 ของของจริง
อาหารที่อุดมทพ. 15 มี 15

๓) น้ำชาตอนบ่าย (Afternoon tea)

๔) อาหารค่ำ (Dinner)

๕) อาหารว่างเวลากลางคืน (Supper)

๑) อาหารเช้า (Breakfast)

ก. เวลารับประทานอาหารเช้า ประมาณ ๗.๐๐ น. —
๘.๐๐ น.

ข. รายการอาหาร ตามปกติมักใช้อาหารเบา ได้แก่ ขนม
ปังปัง เนยอ่อน เนยแข็ง แยมผิวส้ม ไข่ไก่ลวก ไข่ดาวกับ
เบคอน ปลาไส้กรอก เนื้อยัดไส้หรือเนื้ออัดข้าวโอ๊ตผสมน้ำตาล
เป็นต้น นอกจากนั้นก็มี กาแฟและเครื่องพร้อมหรืออาจเป็น ชา
โกโก้ โอวัลตินก็ได้ *อาหารที่อุดมทพ. 15 มี 15*

สำหรับของหวานก็มีขนมและผลไม้ตามสมควร

ค. การจัดโต๊ะอาหาร ใช้อุปกรณ์และวิธีการจัดโต๊ะคล้าย
กับการจัดโต๊ะรับประทานอาหารกลางวัน ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป
แต่ไม่มีเหล้า

ง. การเสิร์ฟ ตามปกติเมื่อนำอาหารทุกอย่างมาตั้งไว้บน
โต๊ะแล้ว ผู้รับประทานอาหารจะเสิร์ฟเอง เพราะได้จัดไว้เป็นที่ๆ

อยู่แล้ว แต่ถ้าเป็นการรับประทานในภัตตาคารของโรงแรมบริการ (Waiter or Waitress) จะต้องทำหน้าที่ในการเสิร์ฟตามวิธีการดังต่อไปนี้:—

(๑) เมื่อผู้พักจะเข้านั่งรับประทานในห้องรับประทานอาหาร บริการจะต้องช่วยเลื่อนเก้าอี้ให้นั่งแล้วเปิดฝาเนย แยม ออก

(๒) นำน้ำผลไม้คั้นเข้าวางทางขวาของแก้วน้ำเย็น ภายหลังที่ได้เปิดฝาเนยและแยมแล้ว

(๓) เสิร์ฟไข่ดาว หมูแฮม เมื่อวางน้ำผลไม้คั้นทั่ว แล้วและรินน้ำ

(๔) เก็บแก้วน้ำผลไม้คั้น ต่อจากเสิร์ฟไข่ดาว หมูแฮม

(๕) เมื่อผู้พักรับประทานเสร็จรวมมีดส้อมแล้ว บริการ เข้าเก็บจาน

(๖) นำกาแฟหรือน้ำชาเขาริน พร้อมกับเสิร์ฟนม และน้ำตาล

(๗) เมื่อผู้พักรับประทานขนมปังปังทาเนย แยม แล้ว ให้บริการเข้าเก็บขนมปังและมีดปาดเนย

(๘) นำจานมีต้อมหวานเข้าวางเปลี่ยน เพื่อรับ
ประทานผลไม้

(๙) นำพานผลไม้ออกเสิร์ฟในเมื่อวางเปลี่ยนจาน
หวานทั่วแล้ว

(๑๐) บุหรี่เสิร์ฟเมื่อผู้พักรับประทานผลไม้เสร็จแล้ว

(๑๑) น้ำที่เขี่ยบุหรี่เข้าวางกลางโต๊ะต่อจากเสิร์ฟบุหรี่
แล้วเก็บจานมีต้อม และที่รับประทานผลไม้

๒) อาหารกลางวัน (Luncheon)

ก. เวลารับประทานอาหาร ระหว่าง ๑๒.๐๐ น. — ๑๓.๐๐ น.

ข. รายการอาหาร ตามปกติมีซุปลาน้ำ เนื้อ ไก่ หรือ
นก สลัด ปลา ปลาปรุงให้มีรสอร่อยๆ ตามด้วยข้าวชนิดต่างๆ
กับมีของหวานหรือผลไม้ปิดท้ายด้วยกาแฟหรือน้ำชาเย็น สำหรับ
รายการอาหารที่นิยมจัดกันตามโรงแรมต่างๆ ในเมืองไทย มีตาม
ลำดับดังนี้

— ซุป (Soup)

— ปลาทอด (Fried fish)

— ไข่เจียวหมูสับ (Pork Omelet)

— ข้าวผัด (Fried Rice)

— ผลไม้ (Fruits)

— กาแฟหลังอาหาร (Coffee)

รายการอาหารตามที่กล่าวข้างต้นนี้เป็นเพียงตัวอย่างเท่านั้น ไม่มีกฎเกณฑ์ตายตัวว่า รายการอาหารกลางวันจะต้องมีอะไรบ้าง เป็นเรื่องที่ฝ่ายห้องอาหารจะคิดปรุงให้แปลก ๆ ออกไป ข้อสำคัญอยู่ที่ว่า ต้องอย่าให้มากอย่างเหมือนอาหารค่ำและต้องเป็นคณละประเภทกับอาหารค่ำ

ก. การจัดโต๊ะและการเสิร์ฟอาหารกลางวัน คงอนุโลมใช้วิธีจัดโต๊ะและการเสิร์ฟเช่นเดียวกับอาหารค่ำ และมักไม่นิยมใช้เหล้าเสิร์ฟก่อนอาหาร ถ้ามีเหล้าเสิร์ฟด้วยก็เป็นพวกเหล้าเชอร์รี่หรือเหล้าคอกเทลอย่างใดอย่างหนึ่ง สำหรับเหล้าในโต๊ะก็ใช้เพียงเหล้าแคลเว่รท์และเหล้าแชมเปญเพียงไม่เกิน ๒ อย่าง

๓) น้ำชาตอนบ่าย (Afternoon Tea)

ก. เวลารับประทานน้ำชาบ่าย เวลาประมาณ ๑๖.๐๐ น.
— ๑๗.๐๐ น.

ข. รายการอาหาร การรับประทานน้ำชามี ๒ ชนิด คือ ชนิดธรรมดาและชนิดหนักที่เรียกว่า (High Tea) ตามปกติก็ใช้

อย่างธรรมดา กล่าวคือ มีน้ำชาร้อน หรือน้ำชาเย็น (ใส่น้ำแข็ง)
ของว่างที่รับประทานพร้อมกับน้ำชา มี แซนด์วิช ขนมปังสด
หรือทอด เค้กต่างๆ น้ำร้อนใช้สลัดผลไม้ (Fruit Salad)
เยลลี่ ไอศกรีม แต่ถ้าเป็นการรับประทานน้ำชาอย่างแบบ High
tea ก็เพิ่มอาหารหนักขึ้นอีก เช่น ไก่ทอด สลัด เยลลี่คาว
นอกนั้นก็เหมือนกับน้ำชาธรรมดา

ค. การเตรียมของใช้สำหรับน้ำชาบ่าย

- (๑) แจกันปักดอกไม้ ซึ่งจัดดอกไม้เรียบร้อย
- (๒) โต๊ะอาหารและเก้าอี้
- (๓) ผ้าปูโต๊ะ
- (๔) ถ้วยชา จานรอง ช้อน
- (๕) จานหวาน
- (๖) ส้อมหวาน
- (๗) จานใหญ่สำหรับใส่ขนม อาจใช้จานเพลหรือ
จานกลมก็ได้
- (๘) ผ้าเช็ดมือ
- (๙) ถ้วยแก้วน้ำเย็น

(๑๐) ที่น้ำชา ต้องจัดเตรียมไว้ให้เหมาะกับจำนวนผู้
รับประทานในอัตรา ๔-๕ คนต่อที่น้ำชา ๑ ที่ ที่น้ำชาโดยปกติ
เป็นชุดมีถาดรอง มีที่ใส่น้ำตาลปอนด์ คีมคีบก้อนน้ำตาล หม้อ
สำหรับใส่นม (นมสด) หม้อทรงสูงสำหรับใส่น้ำชา หม้ออีกใบ
หนึ่งสำหรับใส่น้ำสุกเมื่อต้องการเติมน้ำชาที่แก่เกินไป

(๑๑) แซนด์วิช และขนมต่างๆ จัดใส่จานแปลไว้ให้
เรียบร้อย ถ้าเป็นขนมเหลวก็ต้องวางซ้อนไว้ข้างจานแปลด้วย

(๑๒) บุหรี่ จัดใส่กระเช้าหรือพานไว้ให้เรียบร้อย

ง. วิธีจัดโต๊ะน้ำชา

(๑) ปูโต๊ะและจัดเก้าอี้ให้เรียบร้อย

(๒) ตั้งที่ปักดอกไม้กลางโต๊ะ

(๓) แซนด์วิชและขนมหวานต่างๆ จะจัดสิ่งละกี่ยาน
แล้วแต่การเสิร์ฟในแต่ละครั้ง โดยพยายามให้ความสะดวกแก่ผู้
รับประทานได้ทั่วถึง ในจานแซนด์วิชควรวางซ้อนไว้ ๑ คั่น จาน
ขนมเหล่านี้นวางเป็นหมู่กลางโต๊ะ หมู่หนึ่งสิ่งละจาน

(๔) วางจานหวานบนโต๊ะตรงเก้าอี้ที่จะนั่งคนละจาน
ให้ขอบจานเสมอขอบโต๊ะ อย่าให้ยื่นจากขอบโต๊ะหรือลึกเกิน
ขอบโต๊ะเข้าไป

(๕) วางส้อมหวานข้างจานทางซ้ายมือของผู้นั่ง ทิ่มส้อมให้เสมอขอบโต๊ะ และให้ส้อมห่างจากขอบจานเล็กน้อย และอย่าให้ส้อมเข้าไปอยู่ในซอกจาน

(๖) วางผ้าเช็ดมือที่พับเรียบร้อยแล้วบนจาน

(๗) ถ้วยน้ำชา จานรอง ช้อนกาแฟ วางข้างจานหวาน ข้างขวามือของผู้นั่งถ้วยตั้งหงายบนจานรอง ให้ถ้วยอยู่ทางขอบโต๊ะ ช้อนกาแฟหงายไว้ ในจานข้างขวาของถ้วย จานรองถ้วยวางห่างจากจานหวานประมาณ ๑ ซม. และให้จานรองลึกจากขอบโต๊ะประมาณ ๔ ซม.

(๘) ให้วางถ้วยแก้วต่อถ้วยน้ำชาไปทางขวามือของผู้นั่ง ให้ถ้วยแก้วห่างจากขอบโต๊ะประมาณ ๘-๑๐ ซม.

จ. การเสิร์ฟน้ำชา

เมื่อผู้รับประทานน้ำชาเข้านั่งโต๊ะแล้วให้ยกน้ำชาที่ใหญ่ ๆ เข้าเสิร์ฟโดยใช้ถาดย่อม ๆ ๒ ถาด ใส่ที่น้ำชาถาดหนึ่ง ใส่โถน้ำตาลกับโถนมสดอีกถาดหนึ่ง การเดินเข้าเสิร์ฟให้บริกรที่ถือโถนมสดกับโถน้ำตาลเข้าเสิร์ฟก่อน แล้วบริกรที่ถือถาดน้ำชาจึงตามเข้าไปเสิร์ฟต่อ

วิธีการเสิร์ฟน้ำชา ให้ใช้มือซ้ายประคองก้นถาด มือขวา
ไขว้หลังเพื่อจะได้ไม่เกะกะ แต่ถ้าหนักมากหรือเกรงของจะตก
จะใช้มือขวาช่วยประคองบ้างก็ได้ เวลาเสิร์ฟให้เดินเข้าเสิร์ฟทาง
ซ้ายมือของผู้รับประทาน โดยย่อตัวเข้าไปข้างหน้าเล็กน้อย และ
ห้ามมิให้หายใจรดผู้อื่นโต๊ะ หลังจากผู้นั่งตักน้ำตาลและรินน้ำนม
น้ำชาเสร็จแล้ว จึงทยอยไปเสิร์ฟคนอื่นๆ ต่อไป

(๔) อาหารค่ำ (Dinner)

- ก. เวลารับประทานอาหารค่ำ เวลาประมาณ ๒๐.๐๐ น.
- ข. รายการอาหาร โดยปกติคืออาหารค่ำตามธรรมดาหรือ
เมื่อมีการจัดเลี้ยงเป็นพิธีการ มักจะประกอบด้วยอาหารตามลำดับ
รายการดังต่อไปนี้:—

- Hors d'oeuvres (๑๐๐) แห้วกับมันฝรั่งต้ม ๑๐ ม. (หรือ ๑๐๐)
- ซุป (Soup) ๓๓๓ ร้อนจัด ๓๓๓ ร้อนจัด ๓๓๓ ร้อนจัด
- ปลา (Fish)
- ไคร่งสัตว์ย่างกับผัก (Roast joint)
- นก เป็ด ไก่ (Poultry)
- สลัด (Satad)

- ของหวาน
- ไอศกรีมกับขนม (Ice Cream & Cake)
- ผลไม้ (Fruit)
- กาแฟ (Coffee)

ที่เรียกว่า Hors d'oeuvres นั้น คือ ของแกล้มที่ใช้รับประทานก่อนอาหารอื่น เช่น ปลาเล็ก ๆ กุ้ง ผลมะกอก (Olive) มะเขือเทศและอื่น ๆ ซึ่งต้องตั้งประจำไว้ที่โต๊ะก่อนผู้รับประทานอาหารเข้านั่งโต๊ะ

ค. เครื่องใช้และอุปกรณ์สำหรับการรับประทานอาหาร
 คำ ประกอบด้วย

๑. โต๊ะรับประทานอาหาร
๒. เก้าอี้รับประทานอาหาร
๓. ผ้าสักหลาดหรือผ้าหนาอ่อนนุ่มปูโต๊ะรองไว้ชั้นล่างและใช้ผ้าขาวปูโต๊ะไว้ชั้นบน
๔. ที่ปักดอกไม้และดอกไม้ หรือแจกันดอกไม้
๕. จานขนมปัง
๖. ผ้าเช็ดมือ
๗. ถ้วยแก้วโซดา หรือแก้วน้ำเย็น

๘. ถ้วยแก้วคอกเทล
๙. ถ้วยแก้วเหล้าชนิดต่างๆ
๑๐. ชามล้างมือพร้อมดอกไม้
๑๑. เครื่องพวงชุดใหญ่
๑๒. ช้อนกาแฟ
๑๓. ช้อนคาว
๑๔. มีดคาว
๑๕. มีดและส้อมสำหรับรับประทานปลา
๑๖. ส้อมหวาน
๑๗. ช้อนหวาน
๑๘. มีดหวาน
๑๙. จานคาวก้นตื้น
๒๐. จานชุบ
๒๑. จานหวาน
๒๒. จานเปล
๒๓. โถซอสและช้อนตักซอส
๒๔. มีดส้อม
๒๕. ถ้ามีไอศกรีมก็จัดถ้วยไอศกรีมด้วย

๒๖. ถ้วยกาแฟเล็ก

๒๗. ที่กาแฟครบชุด

๒๘. ถ้วยเสิร์ฟเหล้าหลังอาหาร

จ. วิธีการจัดโต๊ะ

๑. จัดเก้าอี้รอบโต๊ะให้ห่างกันพอสมควร (ประมาณ ๖๐ ซม.) เพื่อให้เข้าเสิร์ฟได้สะดวก

๒. ปูผ้าปูโต๊ะให้ตึง

๓. ตั้งที่ปักดอกไม้ไว้กลางโต๊ะ

๔. จัดทำเมนูหรือรายการอาหารวางไว้ประจำโต๊ะเป็นระยะๆ

๕. วางจานดาวใหญ่กันตั้งให้ตรงกับที่นั่งคนละจานให้ขอบจานห่างจากโต๊ะประมาณ ๑ นิ้ว

๖. วางผ้าเช็ดมือซึ่งพับเป็นรูปต่าง ๆ ไว้กลางจานดาวใหญ่กันตั้งจานละผืน

๗. วางช้อนดาว ๑ คัน หายไว้ข้างจานดาวใหญ่ทางด้านซ้ายมือของผู้นั่งโต๊ะ ให้ส้อมห่างจากขอบจานดาวใหญ่เล็กน้อย แต่อย่าให้ขอบจานบังส้อมท้ามส้อมห่างจากขอบโต๊ะประมาณ ๑ นิ้ว

๘. วางจานขนมปังต่อจากส้อมไปซ้ายข้างมือผู้นั่งโต๊ะ
ให้มีระยะห่างกันเล็กน้อย และให้ศูนย์กลางของ
จานขนมปังได้ระดับกับศูนย์กลางของจานขาว

๙. วางมีตกราว ๑ เล่ม ข้างจานขาวใหญ่ ทางขวามือ
ของผู้นั่งโต๊ะ วางหั่นคมมีตเข้าหาขอบจาน กำ
มีตห่างจากขอบโต๊ะประมาณ ๑ นิ้ว

๑๐. วางช้อนชุปหอยไฉ่ ๑ คัน ให้มีระยะห่างจาก
สันมีตกราวไปทางด้านขวาของผู้นั่งโต๊ะเล็กน้อย ให้
กำช้อนชุปเสมอกับกำมีตกราว

จ. การเสิร์ฟ

๑. ตามปกติจะมีการแบ่งหน้าที่กันเป็นสายๆ แล้วแต่
หัวหน้าสายจะเป็นผู้กำหนดให้

๒. วิธีเสิร์ฟต้องใช้มือซ้ายรองกันจานที่จะนำไปเสิร์ฟ
วางจานแปลตามยาวของฝ่ามือกับแขน และเข้า
เสิร์ฟทางซ้ายมือของผู้นั่งโต๊ะ มือขวาไพล่หลัง
เพื่อจะได้ไม่เกะกะ ถ้าของหนักจะใช้มือขวาช่วย
ประคองมุมจานอีกด้านหนึ่งก็ได้ ก้าวเท้าซ้ายไป
ข้างหน้าครึ่งก้าวและเฉียงตัวไปทางขวาเล็กน้อย

อย่ายืนให้ห่างผู้รับประทานมากนัก เพราะจะต้อง
ย่อตัวมากเกินไปและอย่าหายใจรดผู้นั่งโต๊ะ

๓. ถ้าเสิร์ฟอาหารที่เป็นจานแปล ตามปกติจะต้องมี
มีดกับส้อมหรือช้อนกับส้อมขนาดใหญ่ควบไปด้วย
การที่จะวางมีดกับส้อมหรือช้อนกับส้อมในจานแปล
ขึ้นอยู่กับชนิดของอาหารและควรที่จะวางไว้หัวจาน
แปลที่จะนำไปเสิร์ฟโดยกะให้ผู้รับประทานหยิบมีด
หรือช้อนด้วยมือขวา และหยิบส้อมด้วยมือซ้าย
ได้สะดวก

๔. การเสิร์ฟอาหารจานแปล ควรให้สูงกว่าจานคาว
ที่ตั้งไว้เพียงเล็กน้อยและเสิร์ฟให้จานแปลใกล้จาน
คาว อย่าเสิร์ฟให้ห่างนัก

๕. เวลาเสิร์ฟ ต้องคอยสังเกตดูในจานอาหารที่นำไป
เสิร์ฟ เมื่อผู้รับประทานตักอาหารใส่จานเรียบร้อยแล้ว
แล้วจึงนำไปเสิร์ฟรายอื่น ๆ ที่อยู่ถัดไป

๖. การเสิร์ฟอาหารก่อนหลังให้ถือตามลำดับจากซ้ายไป
ขวาที่นั่ง ไม่ควรเว้นหรือข้ามโดยไม่มีเหตุผล

๗. การวางจาน ส้อม มีด หรือ ช้อนให้ใหม่ เวลา
จะถือมาให้ถือจานมือซ้าย มีดส้อมหรือช้อนถือ
ด้วยมือขวา แล้วเข้าทางซ้ายของผู้นั่งโต๊ะและวาง
จาน ต่อจากนั้น จึงหยิบส้อมวางข้างจานแล้วจึง
อ้อมไปทางขวาวางมีด

๘. การยกจานชุปมาตั้งหรือถอนจานควาออกต้องเข้า
ทางซ้ายมือของผู้นั่งโต๊ะเสมอ

๕) อาหารว่างตอนดึก (Snapper)

ก. เวลารับประทานอาหาร ระหว่าง ๒๓.๐๐ น.—๒๔.๐๐ น.

ข. รายการอาหาร อาหารว่างตอนดึก ต้องไม่ใช่
อาหารที่เป็นของย่อยยาก เพราะใกล้กับเวลานอน
แล้ว ตามปกติใช้อาหารประเภทแกงวุ้น ลีนวัว
สลัดมัน เยลลี่ขาว ไข่กรอก สตู หอยนางรม
อย่างหนึ่งอย่างใด นอกจากนี้ก็มีเม็ดมะกอก (Olive)
กาแฟหรือเบียร์

ค. การจัดโต๊ะ ไม่มีพิธีการอย่างใด โดยมากจัดโต๊ะ
เป็นแบบบุฟเฟต์ให้ผู้รับประทานอาหารช่วยตัวเอง เพียง
แต่จัดหาอุปกรณ์การรับประทานอาหารแจกให้คน
ละ ๑ ที่เท่านั้น

ส่วนที่ ๔

บทที่ ๑๐

หน้าที่ของพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม (Waiter and Waitress duties)

กล่าวโดยทั่วไป หน้าที่หลักของพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม หรือที่เรียกว่าบอย (Boys) หรือบริกร (Waiter or Waitress) นั้น ก็คือ การเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มในภัตตาคาร บาร์ และไนท์คลับ แต่สำหรับธุรกิจโรงแรม บริกรยังมีหน้าที่ครอบคลุมไปถึงการรับใช้ในห้องพัก (Room Service) ด้วย ซึ่งอาจจำแนกหน้าที่ของพนักงานเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่มหรือบริกรของโรงแรมออกเป็นข้อๆ ได้ดังต่อไปนี้:—

ก. หน้าที่เกี่ยวกับการเสิร์ฟอาหาร

๑. การจัดโต๊ะอาหารมือต่าง ๆ ในห้องรับประทานอาหารของโรงแรม
๒. ทำความสะอาดโต๊ะอาหารและผ้าปูโต๊ะที่โต๊ะอาหาร

๓. จัดวางถ้วยแก้ว เครื่องปรุงรungskokไม้และเครื่องเงินสำหรับโต๊ะรับประทานอาหาร
๔. จัดนำรายการอาหารมาเสนอให้ผู้รับประทานดู และตอบคำถามเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มตลอดจนให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่มแก่ผู้รับประทานอาหารได้ทราบ
๕. เขียนคำสั่งอาหารและเครื่องดื่มที่ได้รับสั่งจากผู้พักลงในบันทึกช่วยความจำหรือจำคำสั่งนั้น ๆ ไว้แล้วนำไปสั่งอาหารจากห้องปรุงอาหารมาให้ผู้พักรับประทาน
๖. วางจานอาหารตรงหน้าผู้รับประทานแต่ละคน แล้วเสิร์ฟอาหาร รินสุรา หรือเครื่องดื่มอื่นๆ ตามความต้องการของผู้รับประทาน
๗. คอยดูเฝ้าว่าเมื่อผู้พักรับประทานอาหารเสร็จแล้ว จะต้องการอะไรเพิ่มเติมอีกก็จัดให้ตามความประสงค์
๘. นำบิลมาให้ผู้รับประทานเพื่อรับการชำระเงินสด

หรือเซ็นชื่อไว้เป็นหลักฐานสำหรับการชำระเงิน
ภายหลัง

๙. ถอนจานอาหาร แก้วเครื่องดื่มและช้อนส้อมที่ผู้
พักรับประทานเสร็จแล้วออกจากโต๊ะรับประทาน
อาหาร

๑๐. ทำความสะอาดโต๊ะและจัดเก้าอี้ให้อยู่ในสภาพ
เป็นระเบียบเรียบร้อย

ข. หน้าที่เกี่ยวกับการเสิร์ฟเครื่องดื่ม

๑. ให้คำแนะนำแก่ผู้พักหรือผู้รับประทานอาหารเกี่ยว
กับการเลือกสุราหรือเหล้าองุ่นชนิดต่าง ๆ

๒. นำบัตรเหล้าองุ่น (Wine card) มาให้ผู้พักดูและ
ตอบคำถามเกี่ยวกับเหล้าองุ่นชนิดต่าง ๆ ซึ่ง
เหมาะกับการเสิร์ฟแต่ละประเภท

๓. นำแก้วเหล้ามาวางเสิร์ฟและรินเหล้าให้ผู้ดื่มตาม
ความประสงค์

๔. คอยรับคำสั่งเพิ่มเติมจากผู้พักภายหลังการดื่มสุรา
หรือเหล้าองุ่นแล้ว

๕. นำบิลมาให้ผู้ดื่มเพื่อชำระเงินสดหรือให้เซ็นชื่อไว้
เป็นหลักฐานเพื่อรับชำระเงินภายหลัง

๖. ๖. ๖. ๖.
ค. หน้าที่เกี่ยวกับการจัดโต๊ะอาหาร

๑. นำผู้รับประทานอาหารเข้านั่งเก้าอี้ในโต๊ะรับประทานอาหาร
๒. เปลี่ยนผ้าปูโต๊ะที่ใช้แล้ว หรือ จานอาหารเมื่อผู้รับประทานอาหารรับประทานเสร็จแล้ว
๓. จัดโต๊ะอาหารและเก้าอี้ให้ถูกต้องตามประเภทของมื้ออาหาร
๔. ล้างถ้วยแก้วสุราหรือเหล้าองุ่น
๕. ทำความสะอาดบาร์

นอกจากนี้ บางโรงแรมอาจกำหนดหน้าที่ให้ Waiter และ Waitress ทำหน้าที่อื่น ๆ อีกก็ได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม เช่น การทำความสะอาดสถานที่หรือเครื่องใช้ต่าง ๆ ประจำโรงแรมหรือให้บริการแก่ผู้พักในห้องพักของโรงแรม เป็นต้น

สิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ Waiter และ Waitress

ควรทราบ

ก. การรักษาภาชนะและเครื่องใช้บางอย่างที่ใช้ในการ
เสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

๑. มีดโต๊ะ ถ้าสกปรก จงขัดด้วยผงถ่านละเอียด

๒. วิธีล้างช้อนส้อม ให้เอาใส่ในถังน้ำสบู่เจือโซดาชนิด
อ่อน เอาขึ้นตึงไฟสักครู่หนึ่งแล้วเอาลงล้างด้วยน้ำร้อน เสร็จ
แล้วถูด้วยผ้าแห้ง จะเป็นเงางามโดยไม่เปลืองยาขัด

ถ้าเป็นเครื่องเงิน จะเอาลงต้มกับนมเปรี้ยวที่ใช้ไม่ได้
แล้วก็ได้ อีกวิธีหนึ่ง ถ้าไม่ต้มล้างอย่างธรรมดาแล้วเอาลงแช่ใน
น้ำสบู่ที่เหยาแอมโมเนียชนิดอ่อนจะทำให้เป็นเงางามดีมาก

๓. ถ้าจานหรือชามที่ขอบมีรอยไหม้ และจำเป็นจะต้อง
ยกไปตั้งเสิร์ฟให้ใช้ผ้าที่สะอาดหุ้มนิ้วมือแล้วแตะน้ำเกลือเช็ดรอบ
จานนั้น ถ้าจานหรือชามใดเป็นรอยไหม้ใช้จุกก๊อกแตะผงเกลือถู
ก็จะหายได้เช่นเดียวกัน

๔. ขวดนมที่เบือนเปรอะ ถ้าล้างด้วยกากชาหรือน้ำชาที่
ขงไว้แก่ๆ เขย่าให้แรงๆ หลายครั้งก็จะสะอาดดี

๕. เครื่องแก้วเจียรนัย ล้างด้วยน้ำผสมโซดาจะสะอาดดี
และถ้าเป็นชนิดเลียน ใช้น้ำผสมน้ำมันสน จะเป็นมันสทไส
(ส่วนผสม น้ำมัน ๑ ช้อนชาต่อน้ำครึ่งแกลลอน)

๖. เครื่องเงินที่เป็นผ้าหรือรอยดำต่าง ใช้น้ำหรือแช่
น้ำต้มมันฝรั่ง จะสทไสขึ้นมาก หรืออีกวิธีหนึ่งใช้เช็ดด้วยแอล-
กอฮอล์หรือแอมโมเนียผสมน้ำร้อน ขัดด้วยผ้ากระดาดหรือผ้า
บุหรืก็ได้

๗. เครื่องเงินที่เป็นสนิม ใช้ถูด้วยน้ำผสมผงแมกนีเซีย
หรือน้ำร้อนผสมแอมโมเนียก็ได้

๘. เครื่องเงินที่ทิ้งไว้นานดำขัดไม่ออก จงต้มด้วยน้ำผสม
โซดาซักผ้าแล้วล้างสบู่ ขัดด้วยหนังอ่อนหรือสั๊กหลาด

๙. เครื่องนิเกิลมีรอยดำต่าง ใช้ผ้าชุบแอมโมเนียถูให้
ทั่วแล้วขัดด้วยหนังอ่อนจะสะอาดเป็นเงาดี

๑๐. โต๊ะอาหารที่ขัดเป็นมัน เมื่อเอาชาหรือร้อน ๆ มาตั้ง
อาจเป็นรอยได้ ถ้าจะให้หาย จงเอาเศษผ้าชุบน้ำมันพาราฟินถู
ตรงรอยดำนั้น

๑๑. พรหมน้ำมันปูพื้น จะทนทานกว่าปกติ ถ้าหมั่นถูด้วย
น้ำสบู่อ่อน ๆ กับน้ำข้าวอย่างละเท่า ๆ กัน

๑๒. พรมน้ำมันลินโนลียมหรือคองโกลิยม ควรเช็ด
ด้วยน้ำมันลินสีด หรือด้วยผ้าจุ่มน้ำร้อนที่ละน้อย

๑๓. ถ้าพรมขาดเป็นรู จงหาผงไม้ก๊อกผสมกับน้ำ
กาวยใสๆ หยดลงไปจนเต็ม พอแห้งแล้วขัดด้วยกระดาษทรายจน
เรียบเสมอกัน ถ้าสามารถจะทาสีให้เหมือนเก่าก็ควรทาสี
ด้วย

๑๔. ผ้าปูโต๊ะลินิน ถ้าเปื้อนน้ำชา จงใช้เศษผ้า
อ่อน ๆ จุ่มกรีเซอรินถูตรงรอยเปื้อนแล้วล้างให้หมดหรือซักด้วย
Borax กับน้ำร้อนก็ได้ แต่ถ้าน้ำชายังเปียกอยู่ ให้รีบเอาแปรง
ขี้จาวโรยลงทิ้งไว้พอแห้งแล้วขัดด้วยแปรงก็จะสะอาดได้

๑๕. น้ำผลไม้หยดเปื้อนผ้า ให้รีบเอาแปรงโรยไว้ซัก
ก็ได้ หรือถูด้วยการะบูนก็จะหาย แต่ถ้าแห้งเสียแล้ว ต้องชิงผ้า
ลงบนปากชามให้ตึง เทน้ำร้อนราดลงตรงที่รอยเปื้อนนั่น ถ้ายังไม่
หมดบีบมะนาวแล้วผึ่งแดด แห้งแล้วจึงซัก

๑๖. ถ้าเหล้าหกเปื้อนผ้า จงเอาเกลือป่นโรยลงใน
ขณะที่ยังไม่แห้งแล้วจึงซัก ถ้าแห้งแล้วต้องแช่ด้วยน้ำร้อน ๆ

๑๗. ถ้าผ้าเปื้อนเป็นดวงดำ ๆ ต่าง ๆ ให้เอาเกลือจุ่ม
น้ำวางลงบนรอยนั้นนาน ๆ แล้วจึงนำไปซัก

๑๘. ถ้าผ้าชิ้นรา จงเอาผงชอล์กถูแล้วจึงนำไปซัก
๑๙. ผ่าน้ำมันที่ปูโต๊ะ ใช้เศษเทียนไขหรือขี้ผึ้งเคี้ยว
กับน้ำมันสนให้เหลวทาบ่อยๆ ครั่งจะทำให้ทนทานยิ่งขึ้น
๒๐. จะชำระล้างพื้นกระเบื้องให้ผสมน้ำ ๑ ถังหิ้ว กับ
น้ำมันพาราฟิน ๑ ช้อนคาว เทราดแล้วถูด้วยแปรงลวดจะ
สะอาดดี

ข. วิธีนำของไปตั้งหรือเสิร์ฟ

๑. ของที่ร้อนจัดหรือของน้ำที่อาจหกได้ ต้องมีจานรอง จานนี้ควรให้เป็นรูปและชุดเดียวกับภาชนะที่ใส่
๒. ของใหญ่ยกไปที่ละอันโดยใช้ ๒ มือช่วย
๓. ของเล็กใส่ถาดเรียงไปเป็นระยะพองาม เช่น ถ้วยไอศกรีม ถ้วยเหล้า ถาดที่จะใช้ให้เป็นถาดเงิน หรือชนิดอื่นที่น่าดู ไม่ใช่ถาดกระเบื้องรูปกลม
๔. ของใช้ในการรับประทานอาหาร เช่น ส้อม มีด ให้เรียงใส่ถาด ซึ่งปูผ้าขาวและสะอาด อย่าใช้มือกำไป
๕. จานแบ่งไม่ต้องใส่ถาด ให้ซ้อนกันหลายๆ ใบ พอแก้กำลังที่จะยกไปได้ โอบด้วยแขนซ้ายและหีบตั้งที่ละใบ ถ้วยมือขวา

๖. ขวตน้ำและเหล้าให้ถือไปเสิร์ฟหรือตั่งที่ละใบอย่า
ชนไปคราวละมาก ๆ

๗. ที่น้ำชาหรือกาแฟให้ยกไปตั่งคราวละทีโดยใช้ ๒
มือช่วย วางหม้อกาแฟและน้ำตาลให้เป็นระยะกันพองาม

๘. ภาชนะทุกอย่างต้องสะอาดและเรียบร้อย อย่า
ปล่อยให้เลอะเทอะหกนองจะเป็นการ เสียหาย และอาจได้รับ การ
ตำหนิจากผู้รับประทาน

ค. การจัดวางถ้วยแก้วบนโต๊ะอาหาร

แบบที่ ๑ ตั่งเรียงกันเป็นรูปดาวหาง คือ ต่อ ปลาย
มีดขึ้นไปให้ถึงเซอรี ถัดจากถ้วยเซอรีขึ้นไปตั่งถ้วยชอค ถัดจาก
ถ้วยชอคขึ้นไปตั่งถ้วยแคลเรต ต่อจากถ้วยแคลเรตตั่งถ้วยแชม-
เปญ การตั่งให้เรียงเฉียงขึ้นไปทางซ้ายมือของผู้นั่งโต๊ะประมาณ
๔๕ องศา ส่วนถ้วยแก้วน้ำเย็นหรือโซดาตั่งให้เข้าคู่กับถ้วยเซอรี
มาทางขวามือของผู้นั่งโต๊ะ

แบบที่ ๒ ตั่งเรียงเป็นรูปวงกลม คือ ถัดหัวมีดขึ้นไป
ตั่งแก้วโซดา ต่อจากแก้วโซดามาทางขวามือของผู้นั่งโต๊ะตั่ง
ถ้วยเซอรี ต่อจากถ้วยเซอรีตั่งถ้วยชอค ต่อจากถ้วยชอคตั่งถ้วย

แคลเรต ต่อจากถ้วยแคลเรตตั้งถ้วยแชมเปญให้โค้งเรียงเป็น
วงกลมมีระยะห่างกันเล็กน้อย

แบบที่ ๓ ต่อจากปลายมีดขึ้นไปตั้งถ้วยโชตา ถัด
จากถ้วยโชตาขึ้นไปตั้งถ้วยแชมเปญ ต่อจากถ้วยโชตามาทางขวา
มือของผู้นั่งโต๊ะตั้งถ้วยเชอร์รี่ ต่อจากถ้วยเชอร์รี่ตรงขึ้นไปตั้งถ้วย
ฮอค ต่อจากถ้วยฮอคตรงขึ้นไปตั้งถ้วยแคลเรต รวมเป็น ๒ แถว
ตรงๆ ขึ้นไป

ง. การเสิร์ฟเหล้าให้ถูกต้องตามชนิดของอาหาร

— Pale Sherry, Madeira หรือ Vermouth ชนิด
ฝรั่งเศษหรืออิตาลีเลียน เสิร์ฟพร้อมกับ Hors d'oeuvres

— เหล้าองุ่นขาว เช่น Hock, Marsala และ Sherry
ใช้ดื่มกับซุ๊ปและปลา

— Claret และ Chianti ใช้กับ Entrees

— Burgundy, Chianti และ Champagne ใช้กับโครง
สัตว์ ย่างหรืออบ และเนื้อสัตว์ต่างๆ

— Port ใช้กับของหวาน

— Kirsch และ Brandy ใช้กับกาแฟ

— Liqueurs เช่น Peppermint ใช้ดื่มหลังกาแฟ

จ. การใช้ถ้วยแก้วให้ถูกต้องตามชนิดของเหล้าที่เสิร์ฟ

๑. ถ้วยแก้วเล็กที่สุด สำหรับใส่เหล้า Liqueurs

ต่าง ๆ จุ ๑ ออนซ์

๒. ถ้วยแก้วเชอร์รี่ สำหรับใส่เหล้า Sherry

มีขนาดจุ ๒ ออนซ์

๓. ถ้วยแก้วชอค สำหรับใส่เหล้า Hock

มีขนาดจุ ๓ ออนซ์

๔. ถ้วยแก้วแคลเรต สำหรับใส่เหล้า Claret

มีขนาดจุ ๔ ออนซ์

๕. ถ้วยแก้วแชมเปญ สำหรับใส่เหล้า Champagne

มีขนาดจุ ๕ ออนซ์

๖. ถ้วยแก้วโซดาหรือน้ำเย็น มีขนาดจุประมาณ

๑๐ ออนซ์

ทั้งนี้ ถ้าไม่มีถ้วยแก้วเหล้าครบทุกชนิด จะใช้รินเหล้า

Burgundy, white wine ในแก้วเหล้าแคลเรตก็ได้.

บทที่ ๑๑

หน้าที่ของพนักงานบาร์ (Bar Tender Duties)

แผนงานหน่วยหนึ่งในโรงแรมหรือภัตตาคาร ซึ่งสามารถ
ทำกำไรในอัตราเปอร์เซ็นต์ที่สูงได้แก่ แผนกบาร์ ทั้งนี้ เพราะ
แผนกบาร์นี้ใช้จำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่น้อยกว่าแผนกอื่นทั้งสิ้น
ค่าใช้จ่ายลงทุนก็น้อยกว่า การควบคุมดูแลหรือตรวจสอบเพื่อ
ป้องกันความรั่วไหลก็ทำได้ง่ายกว่า เป็นต้น

การจำหน่ายและเสิร์ฟเครื่องดื่มในบาร์โดยปกติเป็นหน้าที่
ของพนักงานบาร์ (Bar—tender) ซึ่งจะได้รับการฝึกหัดให้มีความรู้
ในเรื่องเหล้าและสุราชนิดต่าง ๆ พอที่จะให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้
โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับผู้รับประทานอาหารมื้อต่างๆ ซึ่งนิยมดื่ม
เหล้ากับมื้ออาหารเหล่านั้นด้วย

สำหรับหน้าที่ของพนักงานบาร์ (Bar—tender) ในโรงแรม
นั้น อาจสรุปลงได้เป็น ๕ ประการ คือ

๑. เสริฟเหล้าและเครื่องดื่มที่ไม่มีแอลกอฮอล์ในบาร์
๒. ผสมเหล้าหรือเครื่องดื่มที่ใช้ในการดื่มตามสูตรเพื่อให้ได้มาตรฐานและรสนิยมตามที่ผู้ดื่มต้องการ
๓. เสริฟเหล้าที่ได้ผสมแล้วแก่ผู้ดื่มและรับชำระเงิน
๔. ควบคุมการรับ — จ่าย เหล้าประจำบาร์
๕. ทำความสะอาดแก้วเหล้าและเครื่องใช้ประจำบาร์
๖. ให้คำแนะนำแก่ผู้ดื่มเกี่ยวกับการเลือกดื่มเหล้าชนิดต่าง ๆ

ในการปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น พนักงานบาร์จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวเหล้าชนิดต่าง ๆ เป็นอย่างดี จึงจะสามารถ บริการ ลูกค้า ได้โดย ไม่ขาดตกบกพร่อง และ ถูกใจนักดื่ม ฉะนั้น ในที่นี้จึงขอนำลักษณะเฉพาะของเหล้าแต่ละชนิดมากล่าวไว้พอเป็นสังเขปดังต่อไปนี้

๑. **Sherry** เป็นเหล้าองุ่นขาวของสเปน มีรสหวาน น้อยถึงปานกลาง ชนิดที่ดีใช้ยี่ห้อสลากว่า Amontillado, Vino de Pasto และ Montilla ชนิดที่ดีที่สุด คือ ยี่ห้อ Oloraso and Amoroso

๒. **Madeira** เป็นเหล้าองุ่นที่ทำจากประเทศปอร์ตุเกสมีลักษณะคล้ายคลึงกับเหล้า Sherry แต่มีรสหวานมากกว่า ยี่ห้อที่มีชื่อเสียงมาก คือ Bual, Sercial, Verdelio

๓. **Port** เป็นเหล้าองุ่นซึ่งทำจากประเทศปอร์ตุเกส และชาวอังกฤษนิยมดื่มกันมาก แบ่งย่อยออกได้อีก ๓ ชนิด คือ

— Vintage Port

— Tawny Port

— Ruby Port

๔. **Claret and the Wines of Bordeaux** คำว่า Claret เป็นชื่อของเหล้าองุ่นแดง ชนิดใส ซึ่งทำจากเมือง Bordeaux ดินแดนที่มีชื่อเสียงในการปลูกองุ่นของฝรั่งเศส และเป็นเหล้าองุ่นแดงที่จัดอยู่ในพวก Natural Wine

๕. **Burgundy** เป็นเหล้าองุ่นที่ทำจากแคว้น Burgundy ของฝรั่งเศส มีทั้งชนิดสีแดงและสีขาว และโดยที่แคว้น Burgundy แบ่งออกเป็น ๔ เมือง ซึ่งมีการทำเหล้า Burgundy ต่างชนิดกัน ฉะนั้น ในการซื้อขายเหล้าชนิดนี้จึงต้องระบุให้แน่ชัดว่าเป็น Burgundy จากเมืองใด ยี่ห้ออะไร

๖. **Champagne** เป็นชื่อเหล้าองุ่นขาวชนิดอัดลม (White Sparkling Wine) ซึ่งทำจากเมือง Champagne อันมีชื่อเสียงมาแต่สมัยโบราณ เมื่อเปิดจุกขึ้นจะเกิดปฏิกิริยาระหว่างออกซิเจนกับแก๊สที่อัดอยู่ในขวดอันเกิดจากการหมักทำให้มีเสียงดังและเหล้าเกิดเป็นฟองฟูขึ้นในขวด

เหล้า Champagne นี้มีทั้งชนิดหวาน หวานปานกลาง และหวานน้อย ความจริงเหล้าประเภทอัดแก๊สเป็นฟองฟูนี้ยังมีอีกหลายชนิด แต่มีรสชาติแตกต่างกับ Champagne

๗. **Hocks and Moselles** เป็นเหล้าองุ่นขาวที่มีรสหวานน้อย ปรุงจากประเทศเยอรมันนี้ ชนิดที่ดีที่สุดมาจากหุบเขา Moselle จึงเรียกว่า Moselle Wine ส่วนเหล้าชนิดเดียวกันแต่มาจากแคว้น Rhine และ Palatinate เรียกว่า Hocks Wine และตามปกติเหล้า Hocks จะมีสีและรสเข้มข้นกว่า Moselles

๘. เหล้า **Wines** อื่น ๆ มีอีกหลายร้อยหลายพันยี่ห้อ แต่ชนิดที่มีชื่อเสียงจากที่กล่าวมาแล้ว คือ เหล้าองุ่นขาว Alsace, Hungarian Tokay, American Catawba, Italian Chianti, Muscatel และ Marsala

๙. **Brandy และ Liqueurs** Brandy เป็นเหล้ากลั่น
แรงสูง ซึ่งทำจากการหมักองุ่น ชนิดที่มีชื่อเสียง คือ Brandy
ที่ทำจากเมือง Cognac ในประเทศฝรั่งเศส

ส่วนเหล้าจำพวก Liqueurs นั้น เป็นเหล้าชนิดแรง
(Heavy Spirits) มีรสหวานเจือปนกับน้ำผลไม้สมุนไพรและเครื่อง
เทศบางชนิด มีมากมายหลายชนิด แต่ที่มีชื่อเสียงมาก คือ
Chartreuse, Benedictine, Cointreau, Creme de Cacao, Creme
de Menthe

นอกจากพนักงานบาร์ (Bar—tender) จะทราบลักษณะของ
เหล้าชนิดต่าง ๆ แล้ว ก็ควรจะได้ศึกษาถึงวิธีผสมเหล้าที่เรียกว่า
“Cup” ต่าง ๆ ด้วย ซึ่งมีสูตรที่นิยมกันมาดังต่อไปนี้

๑) **Champagne Cup**

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

— Champagne ๑ ขวด

— Brandy ๑ แก้วเล็ก

— โซดา ๒ ขวด

— Maraschino ครึ่งช้อนชา

— เปลือกมะนาวเล็กน้อย

ข. วิธีทำ รินเหล้ากับโซดาใส่อ่างแก้ว เติมน้ำ
แข็งให้เย็นจัด เมื่อจวนจะใช้จึงใส่ผิวมะนาว เหล้าอีก ๒ อย่าง
กับโซดาลงไปอาจใส่น้ำตาลสัก ๒ ช้อนชาก็ได้ คนเบา ๆ ให้
ละลายแล้วนำไปเสิร์ฟได้ทันที เติมน้ำแข็งลงในอ่างอีกก็ได้
แต่อย่าให้มากเกินไปจะทำให้จืดไป

๒) Parisian Champagne Cup

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

— Champagne ๑ ขวด

— โซดา ๒ ขวด

— Swiss Absinth ๑ ช้อนขาว

— น้ำตาลทราย ๑ ช้อนหวาน

— แดงกวาฝานบาง ๆ พอควร

ข. วิธีทำ ทำเช่นเดียวกับ Champagne Cup
แต่ใส่แดงกวาลอยลงไปด้วย หรือจะใส่ผลไม้สดชิ้นเล็ก ๆ ก็ได้

๓) Burgundy Cup

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

— Burgundy ๑ ขวด

- เหล้า Port ครึ่งขวด
- โซดา ๒ ขวด
- Chartreuse ๑ แก้วเล็ก
- น้ำส้มคั้น ๒ ผล
- น้ามะนาว ๑ ผล
- แดงกวาฝานบางเล็กน้อย
- มะนาวสดฝาน ๒-๓ แวน
- น้ำตาลทราย ๑ ช้อนคาว

ข. วิธีทำ ผสมสิ่งปรุงทั้งหมดเข้าด้วยกัน เวน
แต่เหล้า Port ใส่อย่างเข้มข้นไว้ราว ๑ ชั่วโมง เมื่อจะใช้จึงใส่
ภายหลัง

๔) Claret Cup

- ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย
- Claret ๑ ขวด
 - โซดา ๑ ขวด
 - Curacao ๒ แก้ว
 - น้ำตาลทราย ๑ ช้อนหวานหรือมากกว่า

— เปลือกมะนาวเล็กน้อย

— เปลือกแตงกวาฝานบางพอสมควร

ข. วิธีทำ ผสมผิวมะนาว แตงกวากับ Claret ใส่เหยือกแก้วแช่น้ำแข็งไว้ราว ๑ ช.ม. แล้วจึงใส่ Curacoa และ โซดา น้ำตาลทรายภายหลัง

๕) Badminton Cup

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

— เหล้า Burgundy อย่างแดง ๑ ขวด

— โซดา ๒ ขวด

— ผิวส้ม ๑ ผล

— น้ำส้มก้น ๒ ผล

— แตงกวาฝานเล็กน้อย

— น้ำตาลทราย ๑ ช้อนหวาน

— Curacoa ๑ แก้วเหล้า

ข. วิธีทำ ผสมเครื่องปรุงทั้งหมดเข้าด้วยกัน แล้วใส่เหยือกแก้วแช่น้ำแข็งไว้ เว้นแต่โซดาแช่ต่างหาก เมื่อจะใช้จึงถ่ายใส่อ่างแก้ว รินโซดาลงกับแตงกวาลอย

ตามที่กล่าวข้างต้น เป็นสูตรตัวอย่างของการผสม Cup ต่าง ๆ ที่นิยมกันอย่างแพร่หลาย อย่างไรก็ตาม พนักงานบาร์ควรจะได้อบรมวิธีผสม Cocktail ไว้ด้วย เพราะมีผู้นิยมดื่มกันมากในปัจจุบัน

การผสม Cocktail ก็คือการเอาเหล้าชนิดแรงต่าง ๆ ผสมใส่ขวดสำหรับเขย่า พร้อมด้วยน้ำแข็งใส แล้วเขย่าไปมาแรง ๆ จนเข้ากันดีและถ้าฤดูไหนมีผลไม้สดซึ่งจะใช้แทนส้มและมะนาวได้ ก็ควรใช้

Cocktail ที่นิยมดื่มกันโดยทั่วไปมีดังต่อไปนี้:—

๑) Gin Cocktail

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

- เหล้า Gin อย่างไม่หวานชนิดดี ๑ แก้ว
- เหล้า Wine น้ำเชื่อมอย่างข้น ๑๐ หยด
- Orange Bitter ๑๐ หยด
- เปลือกมะนาวฝานบาง ๆ ๑ ชิ้น
- น้ำแข็งใส

ข. วิธีทำ เอาน้ำแข็งใส่ขวดสำหรับเขย่า Cocktail ครึ่งขวด แล้วรินเหล้า Gin ใส่กับน้ำเชื่อมและ Bitters ปิด

ผ่าแล้วเขย่าให้เข้ากัน เมื่อได้ทีแล้วรินใส่แก้วเหล้าลอยเปลือก
มะนาวข้างบน

๒) **Martini Cocktail**

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

- เหล้า Gin อย่างไม่หวาน ครึ่งแก้ว
- เหล้า Italiana Vermouth ครึ่งแก้ว
- น้ำเชื่อมอย่างข้น ๖ หยด
- Orange Bitters ๑๒ หยด
- เปลือกมะนาวฝาน ๑ ชิ้น
- น้ำแข็งใส

ข. วิธีทำ ดำเนินการเช่นเดียวกับการทำ Gin

Cocktail

๓) **Pine-Apple Julep**

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

- สับประรดสดหรือกระป๋อง ๑ ผล
- Moselle ๑ ขวด
- เหล้า Gin ๑ จิล

— น้ำเชื่อม Raspberry ๑ จิล

— Maraschino ครึ่งจิล

— น้ำส้มคั้น ๒ ผล

— น้ำแข็งไส ๑ ปอนด์

ข. วิธีทำ ผานสับประรดเป็นแว่นบางและแว่น
หนึ่งแบ่งเป็น ๘ ชิ้น ผสมเหล้าและน้ำทั้งหมดใส่ลงในเหยือกหรือ
อ่างแก้ว ใส่น้ำแข็งกับสับประรดลง แล้วรับประทานได้

๔) Snow Ball

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

— Gingerale (น้ำขิง) ๑ ขวด

— Brandy ๑ แก้ว

— ไข่ไก่ ๑ ฟอง

— น้ำตาลทราย ๑ ช้อนชา

— น้ำแข็งไส ๑ ปอนด์

ข. วิธีทำ ต่อยไข่ใส่ถ้วยตีให้ขึ้น แล้วเติม
Brandy กับน้ำตาลลงแล้วรินใส่แก้วใหญ่ เติมน้ำแข็งราว ๑ ช้อน
โต๊ะกับน้ำขิง

๕) Whisky Punch

ก. เครื่องปรุง ประกอบด้วย

- Whisky ๑ แก้วเหล้า
- น้ำมะนาว ๑ ช้อนหวาน
- น้ำตาลทราย ๑ ช้อนชา
- สับประรดฝานบาง ๑ ชิ้น
- น้ำแข็งใส

ข. วิธีทำ เอาก้อนน้ำแข็งใสราว ๑ ช้อนโต๊ะใส่ลงในถ้วย แล้วรินเหล้ากับน้ำมะนาวลง เติมน้ำตาลลงและเขย่าให้เย็น ถ้วยลงในแก้วเล็กเอาชิ้นส้มและสับประรดลอยข้างบน

บทที่ ๑๒

หน้าที่พนักงานห้องพักรักษาและหน้าที่ของแม่บ้าน (Housekeepers' duties and Maid duties)

เนื่องจากปัจจัยอันสำคัญของชีวิตในบ้านขึ้นอยู่กับอิทธิพลของสตรีเป็นส่วนใหญ่ การดำเนินธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันจึงได้นำความจริงข้อนี้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติโดยการจัดให้มี Housekeeper และ Maid สำหรับให้บริการเพื่อความผาสุกและสะดวกสบายแก่ผู้พักในโรงแรมทุกประการ เช่นเดียวกับการใช้ชีวิตเมื่อพักอยู่ในบ้านของตนเอง

ในกรณีที่ผู้พักเป็นสตรี ซึ่งเดินทางคนเดียว Housekeeper ที่เป็นสตรีด้วยกัน ก็มีหน้าที่เข้าไปสอบถามความประสงค์ของผู้พักและอาจจะเป็นผู้ช่วยเหลือผู้พักสตรีนั้นในกิจการต่างๆ ได้หลายประการ อาทิ เช่น การแนะนำศูนย์การค้า (Shopping Centre) สถานที่น่าเที่ยวหรือน่าสนใจต่าง ๆ และในกรณีที่ผู้พักมีเด็กมาด้วย Housekeeper ก็จะช่วยเหลือได้เป็นอย่างดี

คุณสมบัติสองประการ อันจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่ Housekeeper ได้แก่ความอดทนและกลวิธีในการเข้ากับผู้พัก เพราะย่อมเป็นที่ทราบกันดีแล้วว่า บรรดาผู้พักซึ่งมาจากบุคคลเชื้อชาติ ชั้น วรรณะ ต่าง ๆ กันนั้นยากที่จะเอาอกเอาใจให้เป็นทีพอใจได้ทุกคน แม้จะได้พยายามเป็นอย่างมากแล้วก็ตาม คุณสมบัติทั้งสองประการดังกล่าวแล้วจึงมีความสำคัญยิ่ง

ในโรงแรมขนาดใหญ่ Housekeeper อาจมีผู้ช่วยอีกก็ได้ แต่ต้องพยายามเลือกคนที่มีความสามารถและเต็มใจที่จะปฏิบัติตามตามที่ Housekeeper พิจารณากำหนดให้ทุกประการได้

ตามปกติ Housekeeper จะรับผิดชอบในการดูแลผู้ร่วมงานของตนทั้งชายและหญิง และมีหน้าที่จะไล่ผู้ใดออกจากคณะผู้ร่วมงานก็ได้ การที่มีการมอบอำนาจในการปฏิบัติงานให้แก่ Housekeeper อย่างกว้างขวางก็เพื่อให้การปฏิบัติงานตามหน้าที่ของ Housekeeper ได้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากควบคุมดูแลการปฏิบัติการของผู้ร่วมงานที่อยู่ในความรับผิดชอบโดยเฉพาะแล้ว Housekeeper ยังต้องคอยควบคุมดูแลความประพฤติของพนักงานเจ้าหน้าที่โรงแรมซึ่งเป็นสตรีด้วย

ในการปฏิบัติงาน Housekeeper จะแบ่งงานให้ผู้ร่วมงาน
ทำเป็นรายบุคคล โดยแจ้งชัดว่าให้ใครมีหน้าที่ทำอะไร ที่ไหน
เมื่อใด และถ้าหากผู้ใดทำไม่ถูกต้อง Housekeeper ก็จะทำให้ดู
เป็นตัวอย่าง เพื่อแสดงให้เห็นว่า Housekeeper ไม่เพียงแต่จะ
ออกคำสั่งได้เท่านั้น แม้จะทำเองก็ทำได้ดีเช่นเดียวกัน

หน้าที่อีกประการหนึ่งของ Housekeeper ก็คือการเร่งรัด
งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของ Maid ให้แล้วเสร็จโดยรวดเร็ว
และถูกต้อง และสังเกตว่า Maid ใช้วัสดุอุปกรณ์ดำเนินงานของ
โรงแรมถูกต้องตามวัตถุประสงค์หรือไม่ เช่น ไม่นำผ้าปูโต๊ะไปให้
ทำความสะอาด และดูแลให้สิ่งของเครื่องใช้ต่าง ๆ อยู่ในสภาพ
เรียบร้อยและสะอาดน่าชม

Housekeeper จะต้องคอยตรวจตราดูแลให้ผู้ร่วมงานทำ
ความสะอาดห้องพักห้องน้ำและเครื่องใช้ประจำ โดยกวาดชั้น
รวมทั้งการจัดให้มีเครื่องอุปกรณ์ประจำห้องดังกล่าวโดยครบถ้วน
อยู่เสมอด้วย ซึ่งมีจุดสำคัญที่ Housekeeper จะต้องตรวจสอบ
ดังนี้

(๑) ประตู มีหัวข้อที่ต้องตรวจสอบดังนี้

— สภาพทั่วไปของส่วนที่เป็นไม้

- ความสะอาดของสีและส่วนที่เป็นทองเหลือง
- กระจก ที่จับ กลอน ทำงานได้คล่องแคล่ว
เพียงใด
- ประตูแต่ละบานปิด — เปิด ได้เรียบร้อยดี
เพียงใด

(๒) ทางเข้าห้องโถง (Lobby)

- สภาพทั่วไปของฝาผนังห้อง
- ความสะอาดของสีที่ทาไว้
- พรมหรือสิ่งที่ปูพื้น
- เพดานหรือไฟฟ้าที่ฝาผนังห้อง
- โคมไฟฟ้าต่าง ๆ ปิด — เปิดได้เรียบร้อย
เพียงใด

(๓) ห้องนอน

- ความสะอาดของฝาผนัง
- เส้า
- บานประตู
- ครัวบนฝาผนัง
- เพดาน

- กระฉก
- พรม
- ที่วางกระเป๋า
- เครื่องทำความร้อนอยู่ในสภาพใช้การได้ดี
เพียงใด
- เครื่องเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ ภายในห้องสะอาด
หรือไม่ บานประตูและลิ้นชักของเครื่อง
เฟอร์นิเจอร์เหล่านั้นทำงานได้คล่องเพียงใด
- กุญแจทุกดอกมีลูกกุญแจครบหรือไม่
- โทรศัพท์ใช้การได้ดีเพียงใด สะอาดเรียบ
ร่อยหรือไม่
- กระดิ่งเรียกผู้รับใช้และเครื่องรับวิทยุประจำ
ห้องใช้การได้สะดวกหรือไม่
- โคมไฟฟ้าต่าง ๆ ภายในห้องสะอาดและใช้
การได้ครบทุกดวงหรือไม่

(๔) หน้าต่าง

- ความสะอาดของกระฉก
- ความสะอาดของกรอบหน้าต่าง

- ความสะอาดของสีหน้าต่าง
- ความสะอาดของที่เลื่อนหน้าต่างขึ้นลง
- ความสะอาดของระเบียง
- ความสะดวกของการเปิดและปิดหน้าต่าง

(๕) มู่ลี่

- ความสะอาดของมู่ลี่
- ความสะดวกและคล่องในการใช้มู่ลี่
- สภาพของเชือกดึงมู่ลี่

(๖) ห้องน้ำ

- ความสะอาดของฝาผนัง
- ความสะอาดของพื้นห้องน้ำ
- ความสะอาดของเครื่องสุขภัณฑ์ในห้องน้ำ
- ความสะอาดและเงางามของส่วนประกอบที่เป็นโครเมียมและกระจก
- ดวงโคมไฟฟ้าต่าง ๆ สะอาดเพียงพอ
- หน้าต่างและช่องระบายอากาศสะอาดและปิดเปิดได้คล่องเพียงพอ

- ก้อนน้ำ ร้อน — เย็น เปิดปิดได้คล่องตาม
ปกติหรือไม่
- ก๊อกฝักบัวใช้การได้ดีหรือไม่
- ชักโครกใช้การได้สะดวกหรือไม่
- ส่วนประกอบต่าง ๆ ของห้องน้ำ เช่น หิ้ง
อ่างล้างหน้า ที่แขวนเสื้อ ราวแขวนผ้า
เช็ดตัว ที่แขวนกระดาษชำระ และอื่น ๆ
สะอาดและมั่นคงดีหรือไม่

(๗) เครื่องเฟอร์นิเจอร์

- เครื่องเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ อยู่ประจำที่โดย
ถูกต้องหรือไม่ เช่น เตียงนอน โต๊ะหัว
เตียง โต๊ะเขียนหนังสือ โต๊ะเครื่องแป้ง
ตู้เสื้อผ้า และเก้าอี้ เป็นต้น
- ลีนชักต่าง ๆ และหิ้งสะอาดเรียบร้อยดี
หรือไม่
- เครื่องเฟอร์นิเจอร์มีสีผิดปกติหรือไม่และอยู่
ในสภาพดีเพียงใด

(๘) เครื่องนอน

- ที่นอนและฐานรองที่นอนต้องให้สะอาดและอยู่ในสภาพดีมั่นคง
- ผ้าห่มนอน ต้องวางอยู่ในที่ควรวาง
- ผ้าปูที่นอนและปลอกหมอนต้องสะอาดและรีดเรียบเรียบร้อย

(๙) เครื่องใช้ประจำห้องนอน จะต้องจัดหามาไว้ให้ครบถ้วนตามรายการดังนี้

- บนโต๊ะเขียนหนังสือต้องจัดให้มีปฏิทิน และกล่องเครื่องเขียนซึ่งประกอบด้วย กระดาษเขียนจดหมาย ซองจดหมาย แบบฟอร์มโทรเลข สมุดฉีก สมุดรายการส่งเสื้อผ้าซักกรีดและอื่น ๆ
- ใกล้กับโต๊ะเขียนหนังสือจัดให้มีตะกร้าใส่เศษกระดาษวางไว้
- ใกล้กับโทรศัพท์จัดให้มีสมุดรายชื่อผู้เข้าโทรศัพท์ และสมุดฉีกวางไว้
- บนโต๊ะหัวเตียง จัดให้มีที่เชียบูหรี

- จัดให้มีไม้แขวนเสื้ออย่างน้อย ๒ อัน แขนงไว้
ในตู้เสื้อผ้า
- ถ้ามีแจกันอยู่ในห้องนอนด้วยก็ต้องจัดดอกไม้ให้
เหมาะสมกับลักษณะของห้องและเฟอร์นิเจอร์ที่
ตั้งแจกัน

(๑๐) เครื่องใช้ประจำห้องน้ำ

- ในที่ว่างสบู่ ต้องจัดให้มีสบู่ก้อนเล็กสำหรับให้ใช้
คนละก้อนวางไว้
- ใกล้กับอ่างล้างมือ จัดให้มีหิ้งซึ่งวางกล่องกระดาษ
Tissue ไว้ด้วย
- ตรงมุมห้องน้ำ จัดให้มีตะกร้าสำหรับใส่กระดาษ
ชำระวางไว้
- ในตู้ยา จัดให้มี เทียนไข เชิงเทียน กลักไม้ขีด
ไฟ กระดาษชำระบรรจุไว้ตามสมควร

นอกจากที่กล่าวแล้ว Housekeeper ยังมีหน้าที่ในส่วนที่
เกี่ยวกับการประสานงานกับแผนกอื่น ๆ อีกหลายประการดังต่อไปนี้

๑. รับรายการห้องว่างจาก Floor maid แต่ละชั้นแล้ว
รวบรวมยอดห้องว่างไปส่งให้ Front Office เป็นประจำวันๆ ละ
๒ ครั้ง (ตอนเช้าและตอนค่ำ)

๒. รับแจ้งการเดินทางมาพัก การเปลี่ยนแปลงและการ
ออกจากโรงแรมของผู้พักเพื่อประโยชน์ในการจัดเตรียมห้องพัก
ตามปกติจะได้รับแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อยหนึ่งวัน

๓. ตรวจสอบห้องพักต่าง ๆ ตามที่ได้รับการจองว่าอยู่
ในสภาพเรียบร้อยเพียงพอ เพื่อจะได้ให้ผู้พักเข้าพักต่อไป ตาม
หัวข้อการตรวจสอบที่กล่าวแล้วในตอนต้น

๔. ประสานงานและร่วมมือกับแผนกต่าง ๆ ในโรงแรม
หลายแผนก อาทิ เช่น แผนกช่างเกี่ยวกับการขอให้ซ่อมแซม
สิ่งที่ชำรุดในห้องพัก

หน้าที่ของแม่บ้านประจำชั้นของโรงแรม (Floor Maid)

Maid หรือแม่บ้านมีหน้าที่ส่วนใหญ่ในฐานะเป็นผู้ช่วยของ
Housekeeper เกี่ยวกับการ จัด ทำ ความ สะอาด และ ดูแล ห้อง
พักของโรงแรม โดยทางโรงแรมจะจัดให้แม่บ้านมีความรับผิดชอบ
ชอบและชอบเขตการปฏิบัติงานอยู่ในแต่ละชั้นของโรงแรม

สำหรับรายการที่ Maid จะต้องปฏิบัติตามภารกิจของตนนั้นอาจ
จำแนกออกได้เป็นข้อ ๆ ดังต่อไปนี้

๑. ทำความสะอาดที่เขียบหรือ
๒. เปลี่ยนผ้าปูที่นอน ผ้าคลุม ผ้าห่มนอน ปลอกหมอน
พร้อมกับปูที่นอนให้เรียบตึงแล้วคลุมเตียงให้เรียบร้อย
๓. จัดของของผู้พักตามที่ควรวางหรือจัดเข้าตู้เก็บเสื้อ
ผ้าให้เรียบร้อย
๔. เช็ดโต๊ะเก้าอี้ให้สะอาดพร้อมทั้งจัดเข้าที่
๕. จัดวางสมุดเครื่องเขียนที่มีประจำห้องให้เรียบร้อย
๖. ใช้เครื่องดูดฝุ่นออกจากพรมและพื้นห้อง ทำความ
สะอาดม่านหน้าต่างหรือม่านกันห้อง
๗. กวาดถูพื้นห้องนอน ห้องน้ำ รวมทั้งบริเวณห้อง
ส้วมให้เรียบร้อย
๘. จัดล้างแก้วน้ำ คณโท หรือ เขี่ยกนาร์้อน น้ำแข็ง
ตลอดจนถอดที่ใช้วางภาชนะดังกล่าวให้สะอาด แล้วเปลี่ยนน้ำ
ร้อน น้ำเย็นหรือเติมน้ำแข็งทุกวัน
๙. เปลี่ยนผ้าเช็ดตัว ผ้าเช็ดมือ ทุกวันหรือทุกครั้งที่ผู้
พักออกจากโรงแรมไปแล้ว

๑๐. เก็บวางรองเท้าแตะของผู้พักให้เข้าที่เรียบร้อย ถ้า
เปียกต้องเช็ดให้แห้งหรือหามาเปลี่ยนใหม่

๑๑. ทำความสะอาดตะกร้าใส่เศษกระดาษทุกวัน

๑๒. ชักเช็ดถูเครื่องใช้ประจำห้องและเฟอร์นิเจอร์ให้สะอาด
เรียบร้อยอยู่เสมอ

ในการปฏิบัติงานของ Housekeeper หรือ Floor Maid
ก็จะต้องดำเนินการตามระเบียบของโรงแรมอย่างเคร่งครัด ทั้งนี้
เพราะพนักงานเจ้าหน้าที่ดังกล่าวนี้เป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับผู้พัก
จึงอาจนำความเสื่อมเสียหรือความมีชื่อเสียงให้โรงแรมได้โดยตรง
สำหรับระเบียบปฏิบัติงานในห้องพักของโรงแรมที่ Housekeeper
และ Floor Maid ควรทราบและถือปฏิบัตินั้นอาจจำแนกออกได้
ดังต่อไปนี้

๑. การแต่งกายและร่างกายจะต้องให้สะอาดเรียบร้อยอยู่
เสมอ

๒. การปฏิบัติงานตามหน้าที่จะต้องตรงต่อเวลา คือ มา
ทำงานและกลับตามเวลาที่กำหนดไว้

๓. เชื่อฟังคำสั่งของผู้พักและพยายามสนองความต้องการ
ของผู้พักเท่าที่จะสามารถทำได้

๔. หลังจากเคาะประตูห้องพักแล้วให้รออยู่ก่อนจนกว่าจะ
ได้รับอนุญาตให้เข้าไปได้
๕. การทำงานต้องอย่าให้เกิดเสียงดังจนเกิดความรำคาญ
แก่ผู้พัก
๖. Maid จะต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดห้องพักและ
เครื่องใช้ต่างๆ ให้อยู่ในสภาพปกติอยู่เสมอ ถ้าไม่มี
การใช้ห้องนั้นแล้วต้องปิดหน้าต่างประตูให้เรียบร้อย
๗. ถ้าพบสิ่งใด ผิดปกติ จะต้องรีบรายงานให้ Housekeeper
ทราบทันที
๘. กุญแจห้องพักต้องไม่ให้ใครยืม ถ้าผู้นั้นไม่มีเหตุผล
หรือไว้วางใจได้เพียงพอ
๙. เมื่อผู้พักออกจากห้องพักไปแล้ว Maid จะต้องรีบ
ตรวจดูว่ายังมีสิ่งใด ๆ หลงลืมอยู่บ้างหรือไม่ ถ้าปรากฏ
ว่ามีจงรีบนำของเหล่านั้นไปมอบให้ Housekeeper
โดยเร็วที่สุด
๑๐. ในกรณีที่เกิดการป่วยเจ็บไม่สามารถทำงานได้ ให้
รายงานต่อ Housekeeper ทันที

หน้าปกหน้า ๑๕
หน้าปกหลัง ๑๖
หน้าปกหน้า ๑๗
หน้าปกหลัง ๑๘

หน้าปกหน้า ๑๙
หน้าปกหลัง ๒๐

หน้าปกหน้า ๒๑ หน้าปกหลัง ๒๒ หน้าปกหน้า ๒๓ หน้าปกหลัง ๒๔

ส่วนที่ ๕

บทที่ ๑๓

การจัดซื้อสิ่งของเพื่อใช้ในการกิจการโรงแรม (Purchasing in Hotel Business)

ในการดำเนิน ธุรกิจโรงแรม ย่อม จะมีการ จัดซื้อ สิ่ง ของ
จำพวกสินค้า พืชพันธุ์ และเครื่องมือเครื่องใช้เป็นจำนวน
มาก และต้องจัดซื้อเป็นประจำเพื่อทดแทนส่วนที่สิ้นเปลืองหมด
ไป หรือแทนของเก่าที่ชำรุดตามสภาพ การจัดซื้อสิ่งของและ
พืชพันธุ์ดังกล่าวนี้ ผู้ซื้อต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและพืช
พันธุ์แต่ละประเภทด้วย จึงจะบังเกิดผลดี ฉะนั้น ในโรงแรม
ขนาดใหญ่จึงได้มีการจัดตั้งแผนกจัดซื้อไว้ทำหน้าที่ โดยเฉพาะเมื่อ
แผนกอื่น ๆ ในโรงแรมต้องการให้จัดหาหรือจัดซื้ออะไรก็แจ้ง
ให้แผนกจัดซื้อดำเนินการให้ แต่ถ้าเป็นสินค้าจำพวกอาหารที่จะ
ต้องใช้เป็นประจำในโรงแรม หรือเป็นการจัดซื้อจำนวนน้อย
มักนิยมมอบอำนาจให้หัวหน้าฝ่ายจัดอาหาร หรือหัวหน้าแผนก
นั้น ๆ ดำเนินจัดซื้อเองได้ ทั้งนี้ เพื่อความสะดวกและความ

หน้าปกหน้า ๒๕ หน้าปกหลัง ๒๖ หน้าปกหน้า ๒๗ หน้าปกหลัง ๒๘
หน้าปกหน้า ๒๙ หน้าปกหลัง ๓๐ หน้าปกหน้า ๓๑ หน้าปกหลัง ๓๒
หน้าปกหน้า ๓๓ หน้าปกหลัง ๓๔ หน้าปกหน้า ๓๕ หน้าปกหลัง ๓๖
หน้าปกหน้า ๓๗ หน้าปกหลัง ๓๘ หน้าปกหน้า ๓๙ หน้าปกหลัง ๔๐
หน้าปกหน้า ๔๑ หน้าปกหลัง ๔๒ หน้าปกหน้า ๔๓ หน้าปกหลัง ๔๔
หน้าปกหน้า ๔๕ หน้าปกหลัง ๔๖ หน้าปกหน้า ๔๗ หน้าปกหลัง ๔๘
หน้าปกหน้า ๔๙ หน้าปกหลัง ๕๐ หน้าปกหน้า ๕๑ หน้าปกหลัง ๕๒
หน้าปกหน้า ๕๓ หน้าปกหลัง ๕๔ หน้าปกหน้า ๕๕ หน้าปกหลัง ๕๖
หน้าปกหน้า ๕๗ หน้าปกหลัง ๕๘ หน้าปกหน้า ๕๙ หน้าปกหลัง ๖๐
หน้าปกหน้า ๖๑ หน้าปกหลัง ๖๒ หน้าปกหน้า ๖๓ หน้าปกหลัง ๖๔
หน้าปกหน้า ๖๕ หน้าปกหลัง ๖๖ หน้าปกหน้า ๖๗ หน้าปกหลัง ๖๘
หน้าปกหน้า ๖๙ หน้าปกหลัง ๗๐ หน้าปกหน้า ๗๑ หน้าปกหลัง ๗๒
หน้าปกหน้า ๗๓ หน้าปกหลัง ๗๔ หน้าปกหน้า ๗๕ หน้าปกหลัง ๗๖
หน้าปกหน้า ๗๗ หน้าปกหลัง ๗๘ หน้าปกหน้า ๗๙ หน้าปกหลัง ๘๐
หน้าปกหน้า ๘๑ หน้าปกหลัง ๘๒ หน้าปกหน้า ๘๓ หน้าปกหลัง ๘๔
หน้าปกหน้า ๘๕ หน้าปกหลัง ๘๖ หน้าปกหน้า ๘๗ หน้าปกหลัง ๘๘
หน้าปกหน้า ๘๙ หน้าปกหลัง ๙๐ หน้าปกหน้า ๙๑ หน้าปกหลัง ๙๒
หน้าปกหน้า ๙๓ หน้าปกหลัง ๙๔ หน้าปกหน้า ๙๕ หน้าปกหลัง ๙๖
หน้าปกหน้า ๙๗ หน้าปกหลัง ๙๘ หน้าปกหน้า ๙๙ หน้าปกหลัง ๑๐๐

รวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การสั่งซื้อไม้กวาด สบู่ กระดาษ
ห่อของ ฯลฯ เป็นต้น ในบางกรณี ถ้ามีสิ่งที่จะจัดซื้อเป็นเครื่อง
จักรกลหรือต้องใช้ความรู้ทางเทคนิคก็อาจมอบให้หัวหน้าแผนก
ช่างเป็นผู้จัดซื้อได้ อย่างไรก็ดี ไม่ว่าการจัดซื้อจะดำเนินการ
โดยแผนกจัดซื้อหรือโดยแผนกอื่นก็ตาม จำเป็นต้องได้รับอนุมัติ
หรือเห็นชอบจากผู้จัดการโรงแรมก่อนเสมอ

ความมุ่งหมายของการจัดให้มีแผนกจัดซื้อ (Purchasing
Department) ขึ้นในโรงแรมอาจสรุปได้ดังนี้ :—

๑. เพื่อให้ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางควบคุมการจัดซื้อสินค้า
และพัสดุภัณฑ์ทุกชนิดที่ใช้ ในกิจการโรงแรม แล้วจึงส่งต่อไป
ยังแผนกต่าง ๆ ที่ต้องการสินค้าและพัสดุภัณฑ์นั้น

๒. เพื่อให้ทำหน้าที่เป็นแหล่งกลางออกไปสั่งซื้อของให้
แก่แผนกต่าง ๆ แต่เพียงหน่วยเดียวโดยกระทำตามแบบฟอร์มและ
ระเบียบการที่กำหนดไว้ ถ้าให้แต่ละแผนกออกไปสั่งเองหรือจัด
ซื้อเองทำให้เกิดความสับสนและไม่เป็นการประหยัด การควบคุม
ก็กระทำได้ยาก

๓. เพื่อให้เป็นแหล่ง รวบรวม สินค้า และ ศึกษา ภาวะ
ตลาดตลอดจนเปรียบเทียบราคาสินค้าที่โรงแรมใช้อยู่เป็นประจำ

เดิมสร้างชื่อ = ผู้สร้าง
เช่น ในสมัยที่ ๑ ค.ม.๑๐๑/๑

แต่ชื่อเร ชื่อแม่ไม่คิด

เพื่อสะดวกในการสั่งซื้อสินค้าที่มีคุณภาพดีในราคาที่เหมาะสม

๔. เพื่อให้ตรวจสอบใบส่งของ (Invoices) ก่อนที่จะเสนอ
ผู้จัดการ

๕. เป็นที่เก็บรักษาบัตรรายการ (Card-index) สินค้าทุก
ชนิดที่โรงแรมสั่งซื้อเข้ามาใช้ในกิจการของโรงแรม เพื่อเป็น
หลักฐานว่ามีการสั่งซื้อและรับของโดยถูกต้องทุกรายการ

สำหรับวิธีการจัดซื้อและการควบคุมการจัดซื้อนั้น มีดัง
ต่อไปนี้:—

ก. การทำใบสั่งซื้อ (Purchase Orders) สินค้าจำพวก
อาหารเป็นรายการจัดซื้อที่สำคัญที่สุดของกิจการโรงแรม เพราะ
การจัดซื้ออาจกระทำล่วงหน้าได้เพียงหนึ่งหรือสองวันเท่านั้น และ
จำเป็นต้องได้รับสินค้าตามรายการที่ส่งภายในวันเดียวกันนั้นด้วย
ในทางปฏิบัติจึงนิยมสั่งซื้อสินค้าประเภทอาหารต่าง ๆ โดยทาง
โทรศัพท์ เว้นแต่อาหารสดซึ่งผู้จำหน่ายไม่มีโทรศัพท์ก็ต้องจัด
คนไปซื้อเอง แต่เพื่อควบคุมการจัดซื้อให้รอบคอบรัดกุม โรง-
แรมโดยมากได้จัดให้มีใบสั่งซื้อขึ้นโดยเฉพาะ นอกจากการจัดซื้อ
ในกรณีรีบด่วน จึงให้จัดซื้อไปก่อนได้

เมื่อได้มีการออกไปสั่งซื้อไปยังผู้จำหน่าย โดยทางเอกสาร หรือโดยทางโทรศัพท์ก็ตาม ผู้สั่งซื้อก็จะนำสำเนาเอกสารใบสั่งซื้อ หรือใบสั่งซื้อทางโทรศัพท์ (Telephone Order) ไปมอบให้กับ เสมียนรับสินค้า (Receiving clerk) เพื่อทราบ จะได้เตรียมรับ สิ่งของหรือสินค้าที่จะส่งมาจากผู้ขายแต่ละรายตามใบสั่งซื้อ เมื่อ ได้รับสิ่งของแล้ว เสมียนรับของก็จะนำลงรายการรับของในบันทึก รายงานประจำวันไว้เป็นหลักฐาน ส่วนมากนิยมใช้วิธีออกไปสั่งซื้อไปแล้วก็สำเนาแจ้งให้แผนกที่เกี่ยวข้องเช่น แผนกคลัง และ แผนกบัญชี เป็นต้น ได้ทราบเพื่อเป็นการประสานงาน

อนึ่ง ในการจัดซื้อสิ่งของเพื่อใช้ในกิจการโรงแรมนี้ จะ ต้องมีการประสานงาน กันอย่างใกล้ชิด ระหว่างแผนก จัดซื้อ กับ แผนกพัสดุ (Store) ด้วย

บรรดาสินค้าและพัสดุภัณฑ์ต่าง ๆ ที่โรงแรมได้จัดซื้อมา ในเดือนหนึ่งๆ นั้น โดยปกติมักจะชำระเงินในราววันที่ ๑๐ ของ เดือนถัดไปนับแต่เดือนที่สั่งซื้อ โดยผู้จำหน่ายจะปิดบัญชีให้ ทราบยอดเงินที่โรงแรมได้สั่งซื้อสินค้าไปแล้วในสิ้นเดือนของแต่ละ เดือนแล้วจึงส่งไปตั้งเบิกในเดือนที่จะมาถึงข้างหน้า

ข. การควบคุมการขนส่งสินค้ามาส่งโรงแรม ในการควบคุม
ดังกล่าวนี้ แผนกจัดซื้อ^๕มิได้รับผิดชอบเกี่ยวกับปริมาณ และ
คุณภาพ ของสินค้าที่สั่งซื้อนั้น ๆ โดยตรง เพราะเป็นความรับผิดชอบ
ของแผนกต่าง ๆ ที่เสนอขอให้แผนกจัดซื้อดำเนินการจัด
ซื้อของนั้น ๆ ให้อยู่แล้ว แผนกจัดซื้อจึงรับผิดชอบโดยตรงแต่
เฉพาะในเรื่องสินค้าที่สั่งซื้อได้ถูกนำส่งมายังโรงแรมโดยครบถ้วน
ตามจำนวน หรือน้ำหนัก ที่แจ้งไว้ในใบส่งของเท่านั้น ทั้งนี้
ไม่รวมถึงสินค้าประเภทอาหารซึ่งฝ่ายจัดปรุงอาหารเป็นผู้ดำเนินการ
การจัดซื้อ^๕เอง

ค. การจัดซื้อสินค้าประเภทอาหาร (Purchasing of food)

ดังที่ได้กล่าวว่า การจัดซื้อสินค้าประเภทอาหารมิได้
อยู่ในหน้าที่ของแผนกจัดซื้อแต่ฝ่ายจัดทำอาหารเป็นผู้ดำเนินการ
ซื้อ^๕เอง ซึ่งผู้ทำหน้าที่เป็นผู้จัดซื้อสินค้าประเภทอาหารดังกล่าวนี้
ก็คือ หัวหน้าโรงครัวที่เรียกว่า Purchasing steward โดยในตอน
เช้าเขาจะมาทำงานที่โรงแรมก่อนถึงเวลาปรุงอาหารเพื่อพิจารณา
ว่า ในวันนั้น ๆ ควรจะซื้อสินค้าอาหารอะไรบ้าง ซึ่งจะทราบได้
จากตารางการอาหารที่ได้เคยซื้อมาแล้วในวันก่อน ๆ และยังใช้
ไม่หมดกับตรวจตารางการที่โรงแรมรับจัดเลี้ยงอาหาร (Banquet

menu) และรายการอาหารประจำวัน (Daily menu) แล้วจึงกะ
ปริมาณอาหารที่จะทำให้ผู้พักรับประทานทั้งหมดในวันนั้น ต่อ
จากนั้นก็จะทราบได้ว่าจะต้องจัดซื้อสินค้าอาหารชนิดใด เป็น
จำนวนเท่าใด แล้วจึงลงรายการที่จะจัดซื้อเหล่านั้นในแบบฟอร์ม
แสดงรายการจัดซื้อ (Steward's market quotation list) แล้ว
ติดต่อสอบถามราคาว่าในวันนั้นผู้จำหน่ายร้านใดจะจำหน่ายสินค้า
รายการใดในราคาเท่าใด ทั้งนี้ ตามปกติ Purchasing steward จะ
สอบราคาประมาณ ๓ แห่ง เมื่อได้ราคาสินค้าที่ต้องการซื้อแล้ว
ก็พิจารณาได้ว่าควรจะซื้อจากร้านใด จึงจะได้สินค้าราคาถูก ผู้
จำหน่ายขนส่งมาได้รวดเร็วและมีคุณภาพดี

ถ้าเป็นสินค้าอาหารจำพวกของแห้ง (Staple items) มี
กำหนดเวลาจัดซื้อประมาณเดือนละ ๒-๓ ครั้ง โดยซื้อไปเก็บ
ไว้สำรองใช้ในห้องปรุงอาหาร เมื่อปริมาณที่สำรองไว้ลดลงจึง
จัดซื้อมาเพิ่มเติมใหม่เป็นคราวๆ สำหรับสินค้าอาหารจำพวกเนื้อ
จะต้องจัดซื้อเป็นประจำวันแต่ถ้ามีการจัดเลี้ยงขนาดใหญ่ในโรงแรม
ก็ต้องสั่งซื้อล่วงหน้าประมาณ ๒-๓ วัน ส่วนสินค้าอาหารจำพวก
สัตว์ปีก กำหนดซื้อมาใช้ในวันเดียวกันหรือซื้อล่วงหน้าไว้หนึ่ง
วัน แล้วแต่ปริมาณอาหารที่จะต้องการสัตว์ปีกมาใช้ สำหรับ

อาหารจำพวกพลาสติกต้องจัดซื้อในวันเดียวกับที่จะใช้ปรุงอาหาร โดยจัดเตรียมน้ำแข็งไว้แช่ปลาเหล่านั้นให้สทอยู่เสมอด้วย

ง. การจัดซื้อสินค้าประเภทเครื่องดื่ม (Purchasing of Beverage)

นอกจากสินค้าประเภทอาหารแล้ว ก็มีสินค้าประเภทเครื่องดื่มอีกอย่างหนึ่งที่แผนกจัดซื้อมิได้มีบทบาทในการดำเนินการจัดซื้อให้ แต่ได้มอบหมายให้ฝ่ายจัดอาหารหรือแผนกภัตตาคารดำเนินการเอง ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดซื้อก็คือ

Wine steward และ Head bartender โดยเป็นทั้งผู้สั่งซื้อและตรวจรับมอบเครื่องดื่มต่างๆ ด้วย ทั้งนี้ เนื่องจากลักษณะการจัดซื้อเครื่องดื่มหรือสุราชนิดต่างๆ แตกต่างกับสินค้าอาหารตามที่กล่าวแล้วข้างต้น กล่าวคือ เครื่องดื่มทุกชนิดมีมาตรฐาน ขนาดและคุณภาพตายตัวแน่นอนมาจากโรงงานและมีกฎหมายควบคุมโดยเฉพาะอยู่แล้ว การจัดซื้อสินค้าประเภทนี้จึงทำได้ง่ายกว่าสินค้าประเภทอื่น เพราะความแตกต่างอยู่ที่ยี่ห้อหรือตราตามี่สั่งซื้อเท่านั้น

บทที่ ๑๔

การเก็บรักษาพัสดุภัณฑ์ของโรงแรม (Hotel Stores)

คำขวัญสำหรับสถานที่เก็บพัสดุภัณฑ์โดยทั่วไปก็คือ “คลังพัสดุเป็นที่เก็บทุกสิ่งทุกอย่างและทุกสิ่งทุกอย่างต้องอยู่ในที่ที่ควรเก็บ” (A place for everything and everything in its place) คำขวัญดังกล่าวนี้ควรจะนำมาใช้ ได้ดีในเรื่องคลังพัสดุของโรงแรม เพราะความเป็นระเบียบและความสะอาดเป็นหลักปฏิบัติที่สำคัญที่สุดของงานด้านเก็บรักษาพัสดุภัณฑ์ ผลงานอันเกิดจากการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพในเรื่องนี้จะช่วยประหยัดเงิน บำรุงรักษาสิ่งของ และก่อให้เกิดผลดีแก่ธุรกิจโรงแรมโดยส่วนรวมได้เป็นอันมาก

คนคุมคลังพัสดุ (Storekeeper) ที่สามารถควรจะดูเพียงแวบเดียวในที่เก็บของก็รู้ได้ว่ามีสิ่งของชนิดใดเป็นจำนวนเท่าใด รู้จักระมัดระวังสิ่งของมิให้ขาดสต็อก และควบคุมสิ่งของหรือพัสดุภัณฑ์ให้อยู่ในระดับที่เพียงพอโดยสม่ำเสมอเพื่อสนองความต้องการใช้พัสดุภัณฑ์ของแผนกต่างๆ ในโรงแรมโดยไม่ขาดแคลน

ตามปกติ ผู้จัดการโรงแรมมีหน้าที่ในการควบคุมดูแลมิให้คลังพัสดุมีสิ่งของมากเกินไป (Over-stock) เพราะโรงแรมมีสินค้าและพัสดุภัณฑ์หลายอย่างที่เป็นของเน่าเสียได้ง่าย เช่น สินค้าประเภทอาหาร เป็นต้น นอกจากนี้ การที่เงินลงทุนไปจมอยู่กับสิ่งของในคลังพัสดุโดยมิได้ก่อประโยชน์งอกเงยก็ไม่ใช่วิธีการดำเนินธุรกิจโรงแรมที่ดี ฉะนั้น คนคุมคลังพัสดุจึงต้องรักษาความพอเหมาะพอดีของพัสดุภัณฑ์แต่ละชนิดในคลังให้คงที่อยู่เสมออย่ากล่าวข้างต้น

คลังพัสดุสิ่งของต่าง ๆ ที่ใช้ในกิจการโรงแรมโดยทั่วไปอาจจำแนกออกได้เป็น ๕ ชนิดด้วยกันคือ:

๑. คลังเก็บอาหารและเครื่องประกอบอาหาร (Food and general supplies storeroom) มีพนักงานที่เรียกว่า Steward เป็นผู้ควบคุมดูแลอาหารและเครื่องปรุงอาหารเครื่องใช้ในการทำความสะอาด สับและเครื่องใช้ประจำห้องพักของโรงแรม รวมทั้งสิ่งของเบ็ดเตล็ดที่ใช้ในห้องครัวและห้องรับประทานอาหาร

๒. คลังเก็บเครื่องดื่มหรือห้องเก็บเหล้า (Beverage storeroom or Wine cellar) มี Steward เป็นผู้ควบคุมดูแล

๓. คลังเก็บเครื่องเคลือบ เครื่องแก้ว เครื่องเงิน และ
ผ้าต่าง ๆ (China, glass, Silver, and Linen storeroom) มี
Steward เป็นผู้ควบคุมดูแลเช่นเดียวกัน

๔. คลังเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์การช่าง (Engineer's
storeroom) มีหัวหน้าแผนกการช่าง (Chief engineer) เป็นผู้
ควบคุมดูแลรักษาอุปกรณ์การช่าง เครื่องมือชนิดย่อม หลอด
ไฟฟ้าและเครื่องอาหฺลยต่าง ๆ

๕. คลังเก็บเครื่องเขียนแบบพิมพ์ (Stationery storeroom)
อยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของแผนกบัญชี

สำหรับในโรงแรมขนาดใหญ่ Housekeeper อาจจะมีคลัง
เก็บสิ่งของที่ใช้ในห้องพักของโรงแรมแยกเป็นส่วนสัต์ต่างหาก
ก็ได้

โดยอาศัยการเปรียบเทียบสิ่งของที่ได้ใช้ ไปกับจำนวนผู้
พักในช่วงระยะเวลาหนึ่ง จำนวนมืออาหารที่เสิร์ฟและขนาดของ
ธุรกิจของโรงแรม ผู้ควบคุมคลังพัสดุที่ชำนาญอาจจะคำนวณ
ความต้องการสิ่งของและพัสดุภัณฑ์ที่จำเป็นต้องใช้ในกิจการโรง-
แรมได้อย่างแม่นยำ

คลังพัสดุที่เหมาะสมจะต้องมีระบบระบายอากาศที่ดีด้วย เพื่อป้องกันมิให้บังเกิดความเสียหายอันเกิดจากกลิ่นของสินค้าที่เก็บไว้หรือทำให้สิ่งของที่เก็บไว้เสียหายได้ง่ายและเร็วกว่าที่ควร

อนึ่ง เพื่อให้คลังพัสดุมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและ สะอาด จึงได้มีการจัดระบบทะเบียนและบันทึกต่างๆ สำหรับควบคุมพัสดุภัณฑ์และสินค้าแต่ละประเภทที่ผ่านเข้า — ออกคลังพัสดุด้วย ซึ่งจะได้อีกกล่าวเฉพาะสาระสำคัญที่พนักงานเจ้าหน้าที่ของโรงแรมควรทราบดังต่อไปนี้ :—

ก. การบันทึกรายการจ่ายพัสดุภัณฑ์ (Store issue) วัตถุประสงค์สำคัญในการจัดทำมีการบันทึกดังกล่าวขึ้นนี้ เพื่อให้มีการควบคุมพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดูแลคลังพัสดุ เพื่อให้ทราบปริมาณค่าใช้จ่ายสำหรับพัสดุภัณฑ์ต่างๆ ที่แผนกต่างๆ ได้ใช้ไปในการดำเนินงานโรงแรม และเพื่อคำนวณค่าใช้จ่ายประจำวันของพัสดุที่ใช้ไป

ในการนี้ หลักสำคัญมีอยู่ว่า จะต้องบันทึกรายการจ่ายของจากคลังพัสดุก่อนเป็นอันดับแรกและสิ่งของจะจ่ายออกจากคลังพัสดุได้ก็ต่อเมื่อมีใบเบิกเป็นหลักฐานเท่านั้น พร้อมทั้งต้องมีหัวหน้าแผนกที่เบิกสิ่งของลงนามกำกับในใบเบิกด้วย

เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกในการแยกใบเบิกดังกล่าวข้าง
ต้น ควรมีการใช้กระดาษใบเบิกสิ่งของแผนกละสี หรือใช้
กระดาษใบเบิกสิ่งของเป็นสีเฉพาะแผนกที่มีการเบิกสิ่งของมาก
ถ้าปรากฏว่าสิ่งของที่ตั้งเบิกไม่มีในสต็อกให้จัดทำ Credit slip
แทนไว้ โดยไม่ต้องขีดฆ่ารายการที่ขอเบิกมาแล้วจึงนำสำเนา
Credit slip ไปให้แผนกจัดซื้อดำเนินการจัดซื้อให้ต่อไป เมื่อได้
รับสิ่งของตาม Credit slip แล้วจึงส่งมอบให้แผนกที่ตั้งเบิกรับ
ไปและนำสำเนา Credit slip คืนมาทำลายรวมทั้ง Credit slip
ฉบับตัวจริงด้วย

ข. การบันทึกรายการสินค้าประเภท อาหารออกจากคลัง
อาหาร สินค้าประเภทอาหารจะถูกเก็บอยู่ในที่เก็บชนิดต่างๆ กัน
คือ ที่เก็บอาหารแห้ง (Dry store) ที่เก็บผักสด ที่เก็บผลิต-
ภัณฑ์นม หีบเก็บเนื้อ และตู้เย็น ภายใต้การควบคุมดูแลของ
ผู้ควบคุมคลังอาหารซึ่งเป็นผู้รับสินค้าอาหารแล้วควบคุมการนำ
เข้าที่เก็บโดยตลอด

สำหรับระบบการเบิกจ่ายสินค้าอาหารจากคลังเก็บ ไปใช้
ปรุงอาหารในห้องปรุงอาหารนั้นจะต้องมีการเขียนใบเบิกเป็นลาย

ลักษณะอักษรเสมอ โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำห้องปรุงอาหารลงนาม
ในใบเบิก

ค. การจ่ายสินค้าประเภทเครื่องดื่ม เครื่องดื่มประเภท
ต่าง ๆ รวมทั้งเหล้าไวน์และสุราตามปกติจะถูกเก็บรักษาไว้ใน
ห้องเก็บเหล้า (Wine room or Wine & Cellar) การเบิกสินค้า
ประเภทเครื่องดื่มดังกล่าวแล้ว จะต้องใช้ใบเบิกตามแบบฟอร์ม
เป็นลายลักษณ์อักษร โดยมีหัวหน้าบาร์หรือผู้จัดการฝ่ายอาหาร
(Head bartender or Catering manager) เป็นผู้ลงนาม

หลังจากบาร์ได้ปิดลงในแต่ละวันแล้ว บรรดาขวดเปล่า
ทั้งหมดจะถูกส่งไปยังห้องเก็บเหล้าและในวันรุ่งขึ้นขวดเหล้าที่มี
เหล้าเต็มก็จะถูกส่งไปยังบาร์แทนที่ขวดเปล่าในวันก่อนขวดต่อ
ขวด โดยมีตราและขนาดเดียวกัน ด้วยเหตุนี้เหล้าต่าง ๆ ที่บาร์
ก็จะมีจำนวนคงที่เสมอ ในการเบิกเหล้าใหม่มาแทนเหล้าที่ขาย
หมดไปในแต่ละวันนั้น ให้แจ้ง Bin number แทนการระบุชื่อ
ตราและขนาดของขวดเหล้า เพราะ Bin number มีความหมาย
แทนยี่ห้อเหล้าและขนาดของขวดแต่ละชนิดแล้ว

ถ้าเป็นการเบิกเหล้าไปใช้ ในการเลี้ยงใหญ่ หัวหน้าบาร์
ก็จะแนบรายการเลี้ยงซึ่งกำหนดความต้องการเหล้าแต่ละชนิดมา

ด้วย แต่การเบิกเหล่านี้ในกรณีนี้จะใช้แบบฟอร์มที่มีสีแตกต่างกับการเบิกเหล่านี้ตามปกติ ในใบเบิกนี้ นอกจากจะแจ้งจำนวนเงินที่ต้องการแล้ว ยังต้องแจ้งสถานที่หรือห้องที่จะจัดเลี้ยงและกำหนดเวลาที่จะให้ส่งเงินไปถึงสถานที่จัดเลี้ยงด้วย

ง. การทำ Stock Ledger การจัดทำ Stock Ledger นี้ นิยมจัดทำเฉพาะโรงแรมขนาดใหญ่เท่านั้น เพราะ Steward ของโรงแรมใหญ่ ๆ ย่อมไม่อาจควบคุมการจ่ายพัสดุภัณฑ์และสิ่งของหรือกระราคาส่งของตามใบเบิกได้โดยครบถ้วน ฉะนั้น จึงใช้ Stock Ledger เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับการเบิก—จ่ายพัสดุภัณฑ์ไว้ชั้นหนึ่ง โดยใช้บุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับคลังพัสดุภัณฑ์ เช่น เสมียนของแผนกบัญชี เป็นต้น เป็นผู้ดำเนินการ

จ. การทำงบจ่ายพัสดุภัณฑ์ (Issue Journal) ใบเบิกสิ่งของและพัสดุภัณฑ์จากคลังพัสดุจะต้องได้รับการขบยอด เพื่อนำไปคำนวณในบัญชีค่าใช้จ่ายดำเนินการของโรงแรม ในทางปฏิบัติจึงได้มีการจัดทำงบยอดการจ่ายพัสดุ (Issue Journal)

อย่างไรก็ดี ควรเป็นที่ทราบด้วยว่า การจ่ายสิ่งของหรือพัสดุภัณฑ์จำพวกอาหารเครื่องดื่มเครื่องใช้ประจำห้องพัก ฯลฯ

นั้น ได้จัดรวมกลุ่มไว้ในหัวข้อใหญ่เพียง ๓ ข้อเท่านั้น คือ
เครื่องใช้สำหรับผู้พัก, เครื่องใช้สำหรับการทำความสะอาดและ
เบ็ดเตล็ด

เครื่องใช้สำหรับผู้พัก ได้แก่ เครื่องใช้ซึ่งได้จัดไว้สำหรับ
ผู้พักได้ใช้ ไปโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้น อาทิ เช่น สบู่
เทียนไข ไม้ขีดไฟ กระดาษเขียนจดหมาย ผ้าเช็ดมือต่าง ๆ ไม้จิ้ม
ฟัน หรือแปรง และสิ่งของที่ใช้ในห้องน้ำหรือห้องส้วม

เครื่องใช้สำหรับการทำความสะอาด ประกอบด้วย สบู่
หรือผงซักฟอกยี่ห้อต่าง ๆ เคมีภัณฑ์ หนังสือพิมพ์ ฟองน้ำ ไม้
กวาด เครื่องดูดฝุ่น ถังน้ำ เครื่องถูพื้น และเครื่องทำความสะอาด
ธรรมดาเป็นต้น

ส่วนเครื่องใช้เบ็ดเตล็ดได้แก่ สิ่งของอื่นๆ นอกจากสอง
กลุ่มที่กล่าวแล้ว หรือไม่อาจจัดอยู่ในกลุ่มใดได้โดยตรง.

บทที่ ๑๕

การบัญชี โรงแรม (Hotel Accounting)

การจัดทำบัญชีของกิจการโรงแรม นับว่าเป็นงานเทคนิคสาขาหนึ่ง ซึ่งแตกต่างจากธุรกิจสาขาอื่นๆ ดังที่ได้เคยกล่าวไว้บ้างแล้วในบทที่ว่าด้วยการจัดองค์การบริหารงานโรงแรม และผู้ปฏิบัติงานด้านการบัญชีโรงแรมนี้ ก็จำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถในวิชาการบัญชีเป็นอย่างดี จึงจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้เรียบร้อยถูกต้อง เพราะงานบัญชีเป็นงานที่มีขอบเขตกว้างขวางและมีปัญหาสลับซับซ้อนเป็นอันมาก

สำหรับการบัญชีโรงแรมซึ่งจะกล่าวต่อไปในบทนี้ จะได้เน้นหนักเฉพาะในส่วนที่ว่าด้วยงานในหน้าที่ของแผนกบัญชีและหลักการบัญชีโรงแรมเท่านั้น ส่วนรายละเอียดในการทำบัญชีการวางรูปแบบบัญชีและแบบฟอร์มต่างๆ อันเป็นงานด้านการปฏิบัติจะได้ละเว้นไว้ไม่นำมากล่าวในที่นี้ เพราะถ้าจะกล่าวโดยละเอียดพิสดารแล้วก็ต้องใช้เวลาและคำอธิบายมากกว่าหัวข้อวิชาธุรกิจโรงแรมที่ได้กล่าวมาแล้วทั้งหมด

โดยปกติการจัดทำบัญชีโรงแรมอันเป็นงานในหน้าที่ของแผนกบัญชี (Accounting Department) ซึ่งมีผู้ตรวจบัญชี (Auditor)

เป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานด้านนี้อาจแบ่งออกได้เป็น ๔ สาขา
ด้วยกัน คือ:—

- (๑) การบัญชีเกี่ยวกับรายได้หรือรายรับของโรงแรม
(Revenue)
- (๒) การบัญชีเกี่ยวกับรายจ่ายของโรงแรม (Expenses)
- (๓) การบัญชีเกี่ยวกับเงินเดือนและค่าจ้าง (Payroll)
- (๔) การรายงานทางสถิติเพื่อประโยชน์ในการทำบัญชี
(Statistical Reports)

ก. รายได้หรือรายรับของโรงแรม รายได้ของโรงแรม
ย่อมได้มาจากกิจกรรมดังต่อไปนี้:—

๑. การให้เช่าห้องพัก
๒. การจำหน่ายอาหาร
๓. การจำหน่ายเครื่องดื่ม
๔. การให้เช่าโทรศัพท์
๕. การให้บริการอื่นๆ แก่ผู้พักในโรงแรม

ในการจัดทำบัญชีเกี่ยวกับรายได้ของโรงแรมดังกล่าวข้างต้น
จะต้องมีสมุดบัญชีและเอกสารการบัญชีที่เกี่ยวข้องดังนี้คือ:—

- ๑) Visitor's Journal
- ๒) Allowances Journal
- ๓) Visitor's Ledger
- ๔) Personal Ledger
- ๕) Cash Book
- ๖) Trade Ledger

ข. รายจ่ายของโรงแรม - ประกอบด้วยรายจ่ายต่าง ๆ

ดังนี้ :—

๑. เงินเดือนและค่าจ้าง
๒. ค่าอาหารมือต่าง ๆ ของพนักงานเจ้าหน้าที่
๓. ค่าเครื่องแบบของพนักงานเจ้าหน้าที่
๔. ค่าซักกรีด
๕. ค่าจัดซื้อ เครื่องเคลือบ เครื่องแก้ว เครื่องเงิน และผ้าต่าง ๆ
๖. ค่าซื้อเครื่องใช้ในการทำความสะอาด
๗. ค่าจ้างเหมาให้บริษัทห้างร้านมาทำความสะอาด
โรงแรม
๘. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเครื่องใช้ของผู้พัก

๙. ค่าพิมพ์เอกสารและเครื่องเขียน
๑๐. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการประกอบอาหาร
๑๑. ค่าใช้จ่ายในการจัดเลี้ยงตามโอกาสต่าง ๆ
๑๒. ค่าใช้จ่าย ในการจัดซื้อเครื่องอุปกรณ์การปรุงอาหาร
๑๓. ค่าใช้จ่ายในการจัดบาร์
๑๔. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับห้องพัก
๑๕. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอาหารและเครื่องดื่ม
๑๖. ค่าใช้จ่ายในการโฆษณา
๑๗. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพลังงาน ความร้อน แสงสว่าง การกำลังและเครื่องเย็นรวมทั้งเครื่องปรับอากาศด้วย
๑๘. ค่าใช้จ่ายในการซ่อมแซมและบำรุงรักษา
๑๙. ค่าเช่า ค่าภาษี ค่าดอกเบี้ย และค่าสิทธิหรืออื่นต่าง ๆ

การจัดทำบัญชีเกี่ยวกับรายจ่ายมีสมุดบัญชีและเอกสารการบัญชี ดังนี้ :—

- ๑) Kitchen Store Received book
- ๒) House Store Received book
- ๓) Cellar Store Received book
- ๔) Invoices
- ๕) Purchases Journal
- ๖) Trade Ledger
- ๗) Cash book
- ๘) Petty cash book
- ๙) Capital Accounts
- ๑๐) Final Accounts

ค. เงินเดือนและค่าจ้าง รายจ่ายที่สำคัญและเป็นจำนวนมากของธุรกิจโรงแรมก็คือรายจ่ายเป็นค่าเงินเดือนและค่าจ้างซึ่งทางโรงแรมจะต้องจ่ายให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ตกประมาณ ๔๐% ของรายได้ทั้งหมดของโรงแรม ในการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างดังกล่าวนี้ให้ถือตามสัญญาซึ่งโรงแรมได้กระทำกับพนักงานเจ้าหน้าที่แต่ละคนเป็นสำคัญ โดยใช้บัตรสัญญา (Contract card) เป็น

หลักฐาน นอกจากนั้นก็มีการใช้นาฬิกาแสดงมป้บ้ตรเวลาและสมุดลงเวลาทำงานเป็นหลักฐานในการคำนวณชั่วโมงทำงานเพื่อจ่ายค่าจ้างให้แก่พนักงานเจ้าหน้าที่

สำหรับกำหนดระยะเวลาจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างนั้น ถ้าเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับบริหารหรือหัวหน้างานก็จะจ่ายเดือนละ ๒ ครั้ง ทุกรอบครึ่งเดือน ถ้าเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ชั้นเสมียนพนักงานก็จะจ่ายเป็นรายสัปดาห์ ส่วนเอกสารในการจ่ายเงินเดือนและค่าจ้างซึ่งมีส่วนสัมพันธ์กับการจัดทำบัญชีนอกจากที่กล่าวแล้ว ก็คือ บัญชีจ่ายเงินเดือน (Payroll sheet) และ Voucher

โดยที่รายจ่ายประเภทเงินเดือนและค่าจ้างเป็นรายจ่ายจำนวนมาก แผนกบัญชีของโรงแรมจึงมีบทบาทอันสำคัญในการควบคุมรายจ่ายประเภทนี้ โดยอาศัยระบบการรายงานสถิติและการประมาณจำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่แผนกต่างๆ ที่ต้องการใช้ได้อย่างถูกต้อง เพื่อมิให้เกิดภาวะคนล้นงานอันจะเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณของโรงแรมไปโดยได้รับผลตอบแทนไม่คุ้มค่า

ง. การรายงานทางสถิติ แผนกบัญชีจำเป็นต้องได้รับ
รายงานทางสถิติที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการบัญชีอย่างสม่ำเสมอ
เพื่อให้เกิดผลดีแก่ธุรกิจโรงแรมในส่วนรวม ซึ่งจำนวนและ
ประเภทของรายงานทางสถิติดังกล่าวนี้ย่อมแตกต่างกันไปในแต่ละ
โรงแรม แต่ที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันทุกโรงแรมก็คือ
การเปรียบเทียบทางสถิติในระยะเวลาต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเรื่องห้อง
พัก การจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม ทั้งในด้านจำนวนเงินที่
ได้รับและจำนวนเปอร์เซ็นต์ของรายได้ การเปรียบเทียบดังกล่าว
นี้ควรจะใช้เวลาหรือเดือนของปีที่แล้วให้ตรงกับระยะเวลา
หรือเดือนที่จะเปรียบเทียบในปีนี้

กล่าวโดยสรุป วิธีการบัญชีของโรงแรมแห่งหนึ่งแห่งใด
ขึ้นอยู่กับลักษณะของธุรกิจโรงแรมแห่งนั้น และการบัญชีของ
โรงแรมนี้มีปัญหาในทางปฏิบัติอยู่มาก เนื่องจากผู้พักแต่ละคน
ได้ก่อรายได้ให้ลงบัญชี ครั่งละเล็ก ละคร้อย ทั้งที่เป็นเงินสด
และเงินเชื่อ แต่ทว่ารายการบัญชีดังกล่าวนี้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว
อาจเป็นชั่วโมงละหลายรายการก็ได้ เช่นเมื่อผู้พักเดินทางมาถึง

โรงแรมและเข้าพักแล้วก็อาจใช้โทรศัพท์ ใช้บริการซักรีด รับ
ประทานอาหารในห้องพักหรือในห้องรับประทาน ส่งโทรเลข
และซื้อบุหรี่หรือซิการ์ เป็นต้น ทั้งนี้ จนกว่าผู้พักจะออกจาก
โรงแรมไปซึ่งรายการเหล่านี้ย่อมเป็นภารกิจในทางการบัญชีทั้งสิ้น

นอกจากนี้ ยังมีบริการของโรงแรมอีกหลายอย่างซึ่งมิได้
ใช้เฉพาะผู้พักเท่านั้น แต่บุคคลภายนอกก็มีสิทธิมาใช้บริการได้
เช่นเดียวกับสภาพการดังกล่าวแล้ว จึงทำให้ปริมาณงานด้านการ
บัญชีของโรงแรมเพิ่มขึ้นจนแผนกบัญชีกลายเป็นแผนกที่สำคัญ
ของธุรกิจโรงแรมไม่แพ้แผนกอื่นๆ.

ส่วนที่ ๖

บทที่ ๑๖

ศัพท์ทั่วไปเกี่ยวกับโรงแรม

(Vocabularies often used in hotel business)

Hotel Manager	= ผู้จัดการโรงแรม
Hotel Assistant Manager	= ผู้ช่วยผู้จัดการโรงแรม
Front desk	= เคาน์เตอร์ที่ติดต่อกับลูกค้าหน้า โรงแรม
Room with bath	= ห้องพักที่มีห้องน้ำรวมอยู่ด้วย
American plan	= โรงแรมแบบอเมริกัน
European plan	= โรงแรมแบบยุโรป
Room rate	= อัตราค่าเช่าห้องพัก
Bill	= ใบส่งของ ใบรับเงิน
Check out time	= เวลาสำหรับการตรวจเข้าของที่จะ เดินทางออกจากโรงแรม
Porter	= คนขนของ

Bell boy	= พนักงานรับใช้
Maid	= สาวใช้ในโรงแรม
Elevator, lift	= ลิฟฟ์
Bed	= เตียงนอน
Blanket	= ผ้าห่มนอน
Pillow	= ปลอกหมอน
Bathtub	= อ่างอาบน้ำ
Bath towel	= ผ้าขนหนูใช้เวลาอาบน้ำ
Luncheon	= อาหารกลางวัน
Dinner	= อาหารเย็น
Coffee shop	= ร้านกาแฟ
Grill room	= ห้องอาหารในโรงแรม
Snack bar	= บาร์เครื่องดื่ม
Waiter	= คนรับใช้ในโรงแรม (เพศชาย)
Waitress	= คนรับใช้ในโรงแรม (เพศหญิง)

ห้องต่าง ๆ ในโรงแรม และภัตตาคาร

Dining room	= ห้องรับประทานอาหาร
Drawing room	= ห้องรับแขก
Kitchen	= ห้องครัว
Single room	= ห้องเดี่ยว
Double room	= ห้องพักอาหาร
Larder	= ห้องตู้
Pantry	= ห้องเตรียมอาหาร
Scullery	= ห้องเก็บชามจาน, ห้องล้างชาม
Bed room	= ห้องนอน
Bath room	= ห้องน้ำ
Palour	= ห้องนั่งเล่น ห้องรับแขก
Salon	= ห้องรับแขก
Toilet room	= ห้องน้ำ

Grill = ห้องรับประทานอาหาร

Lavatory room = ห้องส้วม

Lounge = ห้องนั่งเล่นในโรงแรม

Store room = ห้องพัสดุ

Lobby = ห้องรับแขก

ภาชนะและเครื่องใช้ในการเสิร์ฟอาหารและเครื่องดื่ม

Meat plate = จานใส่เนื้อ

Soup plate = จานซุป

Glass

Tumbler

}

= แก้วน้ำ

Jug

= เหยือกน้ำ

Rice spoon

= ช้อนตักข้าว

Shopsticks

= ตะเกียบ

Spoon fork

= ช้อนส้อม

Rice plate

= จานข้าว

Oval dish

= ชามแปล

Stew pot

= หม้อสตู

Tray

= ถาด

Cup

= ถ้วย

Dining table

= โต๊ะอาหาร

Table cloth	= ผ้าปูโต๊ะ
Napkin	= ผ้าเช็ดมือประจำโต๊ะ
Teaspoon	= ช้อนชา
Cruet—stand	= เครื่องพวงสำหรับโต๊ะอาหาร
Tea cup	= ถ้วยชา
Saneer	= จานรองถ้วย
Toothpick	= ไม้จิ้มฟัน

สุรา และเครื่องดื่ม

Liquor	= สุรา, เมรัย, เหล้า, น้ำจันทน์
Liquer	= เหล้าหวาน, สุรารสหอมหวานอย่าง แรงสำหรับจิบหลังอาหาร
Spirits	= สุราที่มีแอลกอฮอล์ทุกชนิด
Beer	= เบียร์
Cognac	= เหล้าบรันดีชนิดหนึ่งซึ่งทำใน ประเทศฝรั่งเศส
Ale	= เหล้าทำจากข้าวหมักและต้นฮอป
Peppermint	= เหล้าเปปเปอร์มินท์, เหล้าสะระแหน่
Ginger beer	= น้ำขิงขาว
Champagne	= เหล้าองุ่นขาวทำจากฝรั่งเศส, แชมเปญ
Stout	= เบียร์ดำ
Port	= เหล้าองุ่นชนิดแดง, เหล้าปอต

Porter	=	เบียร์ดำและขม
Gin	=	เหล้ายีน กลั่นจากข้าวไรย์
Peach brandy	=	บรันดี กลั่นจากลูกพีช
Rum	=	เหล้ารัม
Cider	=	สุราผลไม้
Whisky	=	เหล้าวิสกี เช่นแม่โขงหรือ
		Scotch Whisky
Arrack	=	สุราจีน, เหล้าโรง
Chablis	=	เหล้าองุ่นขาว
Sake	=	เหล้าสาเกของญี่ปุ่น
Brandy	=	บรันดี
Wine	=	เหล้าองุ่น
Vermouth	=	เหล้าเวอมุท
Claret	=	เหล้าแดง, เหล้าองุ่นแดง
Sack	=	เหล้าองุ่นขาวทำในสเปน
Sherry	=	เหล้าองุ่นเชอร์รี่

Beverage	=	เครื่องดื่มประเภทที่ทำให้มีนเมา
Refreshment	=	เครื่องดื่มประเภทน้ำอัดลม
Orange squash	=	น้ำส้มคน
Soda water	=	น้ำโซดา
Gingerale	=	น้ำขิงแดง
Syrup	=	น้ำเชื่อม, น้ำหวาน
Lemonade	=	น้ำมะนาว
Cocoa	=	โกโก้
Tea	=	น้ำชา
Iced Black Coffee	=	กาแฟดำเย็น, โอเลี้ยง

บทที่ ๑๗

บทสนทนาที่พนักงานโรงแรมควรทราบ (Useful dialogues for hotel's personnel)

คำเตือน การที่จะเป็นคู่สนทนาที่ดี หากมีผู้บริการหรืออำนวยการ
ความสะดวกอะไรให้แม้แต่เล็กน้อย ตามธรรมเนียม
ชาวต่างประเทศจะต้องกล่าวคำ “ขอบคุณ” (Thank you)
เสมอ หากทำผิดพลาดก็ต้องรีบกล่าวคำ “ขอโทษ”
(Excuse me) หรือ Sorry ทันที หากฟังไม่
ชัด หรือฟังไม่เข้าใจก็ต้องขอให้เขาพูดใหม่ โดยใช้คำ
ว่า Pardon หรือ I beg your pardon คำว่า Pardon
คำเดียวใช้กับเพื่อนสนิท หรือผู้ใหญ่พูดกับผู้น้อย
อย่าลืมก่อนเข้าห้องผู้พักต้องเคาะประตูเสียก่อน เมื่อ
ได้รับอนุญาตจึงเข้าไปได้

I am Mr (Mrs, Miss)

= ฉันคือ นาย.....

นาง.....

นางสาว.....

Delighted to meet you.

= ดีใจมากที่ได้พบท่าน

What Can I do for you ?

= ผมจะช่วยอะไรท่านได้บ้าง ?

What do you want ?

= ท่านต้องการอะไร ?

Please speak slowly.

= ไปรตพูดช้า ๆ

Do you speak English ?

Can you speak English ?

= ท่านพูดอังกฤษได้ไหม ?

Is there anyone here who can speak English ?

= ที่นี้มีใครพูดอังกฤษได้บ้าง ?

I can speak English a little.

= ผมพูดอังกฤษได้เล็กน้อย

I can not speak French.

= ผมพูดฝรั่งเศสไม่ได้

Did you not get my letter?

= ท่านไม่ได้รับจดหมายฉันหรือ ?

No, I'm sorry.

= เปล่าครับ เสียใจมาก

I wrote to you three weeks ago.

= ฉันเขียนจดหมายมาหาท่านสามสัปดาห์แล้ว

What is this hotel?

= นี่โรงแรมอะไร ?

This is Royal Hotel.

= นี่คือโรงแรมรอยแยล

Can I have a room for to-night ?

= ฉันจะเช่าห้องพักคืนนี้ได้ไหม ?

How long do you expect to stay ?

= ท่านจะอยู่นานเท่าไร ?

I intend to stay a week.

= ฉันตั้งใจจะอยู่หนึ่งอาทิตย์

I am only staying for two or three days.

= ฉันตั้งใจจะอยู่ ๒-๓ วัน เท่านั้น

I want a room for myself only.

= ฉันต้องการห้องสำหรับตัวฉันเท่านั้น

I want a room for my family.

= ฉันต้องการห้องสำหรับครอบครัว

I want a room with two beds (with a double bed)

= ฉันต้องการห้องที่มี ๒ เตียง

Have you got one on the first floor ?

= ชั้นที่หนึ่งมีห้องว่างสัก ๑ ห้องไหม ?

Have you a room with a private bathroom ?

= มีห้องพร้อมห้องน้ำส่วนตัวไหม ?

Is there a lift ?

= มีลิฟท์ไหม ?

What is the price of a room per night ?

= ราคาห้องคืนละเท่าไร ?

How much do you charge per day (per week) including meals ?

= ท่านคิดวันละ (สัปดาห์ละ) เท่าใดรวมทั้งค่า
อาหารด้วย ?

I want a bedroom with breakfast only.

= ฉันต้องการห้องนอนกับอาหารเช้าเท่านั้น

Can I see the room ?

= ฉันดูห้องได้ไหม ?

I can not sleep, this room there is too much noise.

= ฉันนอนหลับไม่ได้ในห้องนี้, มีเสียงดังมาก

Can you give me a room another floor ?

= ท่านมีห้องชั้นอื่นให้ฉันไหม ?

I do not like this room.

= ฉันไม่ชอบห้องนี้

I want a quiet room.

= ฉันต้องการห้องเงียบๆ หน่อย

The noise prevents me from sleeping.

= เสียงทำให้ฉันนอนไม่หลับ

Have you nothing better ?

= ท่านไม่มีห้องดีกว่านี้หรือ ?

Have you a room looking on the sea (the garden) ?

= ท่านมีห้องที่มองเห็นทะเล (สวน) ไหม?

I do not want a room look on the street.

= ฉันไม่ต้องการห้องมองเห็นถนน

If you can't give me something better. I shall have to look elsewhere.

= ถ้าท่านหาห้องที่ดีกว่านี้ให้ฉันไม่ได้ ฉันก็ต้องไปหาที่อื่น

Do you prefer this room ?

= ท่านชอบห้องนี้ไหม?

Very well I shall take this room.

= ดีเท่าไรฉันจะเอาห้องนี้ละ

Shall I pay in advance ?

= ฉันจะต้องจ่ายล่วงหน้าไหม?

Have my luggage taken up please.

= ช่วยเอากระเป๋าเดินทางของฉันขึ้นมามีด้วย

I want to telephone.

= ฉันต้องการพูดโทรศัพท์

Where I should leave my key?

= ฉันจะเอาลูกกุญแจไว้ที่ไหน?

When dose the hotel close?

= โรงแรมปิดเมื่อไร?

Is it open all night?

= โรงแรมเปิดตลอดคืนหรือ?

I want to see the head waiter.

= ฉันต้องการพบหัวหน้าคนใช้

Are you the head waiter?

= เธอเป็นหัวหน้าคนใช้หรือ?

Will you open (close) the window.

= เธอช่วยเปิด (ปิด) หน้าต่างให้ด้วย

Can I have breakfast in my room ?

= ฉันจะรับประทานอาหารเช้าในห้องของฉัน
ได้ไหม?

When do you have your breakfast ?

= ท่านรับประทานอาหารเช้าเวลาเท่าใด?

I have my breakfast at 8 O'clock.

= ฉันรับประทานอาหารเช้าเวลา ๘ นาฬิกา

My lunch at twelve O'clock.

= อาหารกลางวันเวลา ๑๒ นาฬิกา

My dinner at twenty O'clock.

= อาหารค่ำเวลา ๒๐ นาฬิกา

I should like some drinking water.

= ฉันต้องการน้ำดื่ม

Please bring me a bottle of mineral water.

= โปรดเอาน้ำแร่มาให้ ๑ ขวด

Bring me some hot water please.

= โปรดเอาน้ำร้อนมาให้ด้วย

I want to have a hot bath.

= ฉันต้องการอาบน้ำร้อน

I have something to washes.

= ฉันมีของบางอย่างที่จะซัก

When you let me have them back ?

= เธอจะซักเสร็จเมื่อไร ?

Can you let me have them back tomorrow ?

= เธอจะส่งคืนพรุ่งนี้ได้ไหม ?

I must have them on Sunday at 8 o'clock a.m.

= ฉันต้องการใช้วันอาทิตย์เวลา ๘ นาฬิกา ก่อน
เที่ยง

I shall leave my clothes in the basket.

= ฉันจะเอาเสื้อผ้าไว้ในตระกร้า

Will you have them brushed.

= ช่วยแปรงเสื้อผ้าเหล่านี้ให้ด้วย

What does it cost to send a letter to London?

= ส่งจดหมายไปลอนดอนจะต้องเสียเงินเท่าใด?

Mail this letter please.

= เอาจดหมายไปทิ้งด้วย

Send this telegram please.

= ส่งโทรเลขนี้ให้ด้วย

Wake me at seven a.m.

= ปลุกฉันเวลา ๗ นาฬิกา ก่อนเที่ยง

Good morning.

= สวัสดีครับ.

Did you sleep well last night ?

= ท่านนอนหลับดีไหมเมื่อคืนนี้ ?

Yes, I slept well, thank you.

= ฉันนอนหลับสนิทมากชอบใจ

Is there any letter for me ?

= มีจดหมายถึงฉันไหม ?

I am going out.

= ฉันจะออกไปข้างนอก.

If anyone asks for me, please tell him wait.

= ถ้าใครมาถามหาฉัน โปรดบอกให้รอด้วย

I shall be back at three P.M.

= ฉันจะกลับมาบ่าย ๓ โมง

I want to cash this travellers cheque.

= ผมต้องการเอาตั๋วแลกเงินเดินทางไปขึ้นเงินสด

I need a taxi.

= ฉันต้องการแท็กซี่ ๑ คัน

Is the taxi there?

= แท็กซี่อยู่นั้นหรือ?

Is there anyone come to see me?

= มีใครมาหาฉันหรือเปล่า?

No one has called on me?

= ไม่มีใครมาหาฉันหรือ?

I am expecting a gentleman (lady).

= ฉันกำลังคอยสุภาพบุรุษ (สุภาพสตรี)

Please send him (her) up at once.

= โปรดพาเขาขึ้นมาเดี๋ยวนี้

I will leave at eight o'clock tomorrow.

= ฉันจะออกจากโรงแรมพรุ่งนี้เวลา ๘.๐๐ น.

Bring me my bill.

= นำบิลมาเก็บเงินด้วย

where is the airline office ?

= ที่ทำการสายการบินอยู่ที่ไหน ?

I want to reserve a seat on the plane leaving tomorrow for Hong Kong.

= ฉันต้องการจองตัวเครื่องบินไปฮ่องกงพรุ่งนี้

Is there a plane to Hongkong to day ?

= มีเครื่องบินไปฮ่องกงไหม ?

What time does it leave ?

= เครื่องบินออกเวลาเท่าไร ?

When does it arrive at Hongkong ?

= เครื่องบินไปถึงฮ่องกงเวลาเท่าใด ?

Is there a porter from the hotel here ?

= ที่นี่มีคนขนของมาจากโรงแรมไหม ?

Take this luggage and find me a taxi.

= เอากระเป๋าเดินทางใบนี้ไปและเรียกแท็กซี่ให้ที่

Where is the booking office ?

= ที่ขายตั๋วอยู่ที่ไหน ?

Where is the waiting room ?

= ห้องพักรออยู่ที่ไหน ?

Where can I get a platform ticket ?

= ฉันจะซื้อตั๋วขานชาลาได้ที่ไหน ?

What should I do them ?

= ฉันควรจะทำอย่างไร ?

ประโยคสนทนาสำหรับพนักงานห้องอาหารควรรทราบ

Waiter = Do you take tea or coffee ?

= คุณจะรับน้ำชาหรือกาแฟ ?

Guest = Coffee please.

= กาแฟครับ ขอบคุณ

W. = How much sugar, one or two lumps ?

= น้ำตาลกี่ก้อน หนึ่งหรือสองครับ ?

G. = Two please.

= ๒ ก้อนครับ ขอบคุณ.

= No, sugar, thank you.

= ไม่ต้องใส่น้ำตาล ขอบคุณ

W. = Can I give you a little more soup ?

= ให้ผมเติมซุปรุ่นอีกหน่อยไหมครับ ?

- G. = Yes, please.
= ได้ครับ ขอขอบคุณ
- W. = Would you like a second helping of rice ?
= ท่านต้องการข้าวเพิ่มเติมอีกไหมครับ ?
- G. = No, I had rather not, thank you .
= ไม่ละ ขอขอบคุณ ผมพอแล้ว.
- W. = Do have a little more fruit salad?
= ท่านสลัดผลไม้สักหน่อยนะครับ ?
- G. = Well, just a very little, please.
= ครับ ได้อีกเล็กน้อยเท่านั้น ขอขอบคุณครับ

การถามและให้คำแนะนำ

(Asking and Giving direction)

Excuse me, which way is the post office ?

ขอโทษที่ทำการไปรษณีย์อยู่ที่ไหน ?

Does this road go to the post office ?

ถนนนี้ไปทำการไปรษณีย์ใช่ไหมครับ ?

Yes, this road. = ใช่ครับทางนี้

No, that road. = ไม่ใช่ทางโน้น

I beg your pardon, but can you tell me how to get to the nearest bank ?

ขอโทษ โปรดบอกผมหน่อยได้ไหมว่าผมจะไปธนาคารที่ใกล้ที่สุดได้ที่ไหน ?

It is at the end of this road.

อยู่สุดถนนนี้ครับ.

What is this road, may I ask ?

ผมขอถามหน่อยครับนี่ถนนอะไร ?

It is Petchburi road.

ถนนเพชรบุรี

How far is it from here to the Lumpini park ?

สวนลุมพินีไกลจากที่นี่ไหม ?

No, it's not so far from here.

ไม่ไกลเท่าไรหรอกครับ

How long will it take ?

จะต้องใช้เวลาเดินทางนานเท่าใด ?

It's a ten minute taxi ride.

ไปแท็กซี่ ๑๐ นาที

It's about twenty minute's walk.

เดินประมาณยี่สิบนาที

Which is the way to the museum ?

พิพิธภัณฑ์อยู่ทางไหน ?

Can we go in ?

เราเข้าไปข้างในได้ไหม ?

How much does it cost to go in ?

เข้าไปข้างในจะต้องเสียเงินเท่าใด ?

Can you recommend a cheap restaurant ?

คุณจะกรุณาแนะนำร้านอาหารไม่แพงให้ผมได้ไหม ?

There is a cheap one near this hotel.

มีร้านถูกอยู่แห่งหนึ่งใกล้ๆ โรงแรมนี้

How do we get there ?

เราจะไปที่นั่นได้อย่างไร ?

You can go there by bus or by walk.

คุณ^๕จะขึ้นรถประจำทางหรือเดินไปก็ได้

Where can I get a bus to go there ?

ผม^๕จะขึ้นรถประจำทางไปที่นั่นได้ที่ไหน ?

You can get one at front of this hotel.

คุณ^๕จะขึ้นรถประจำทางได้ที่หน้าโรงแรม^๕นี้.

Where does the bus stop ?

รถประจำทางจอดที่^๕ไหน ?

The bus stop at the end of this road.

รถประจำทางจอดที่^๕ปลายถนน^๕นี้

๔
บทที่ 18

สถานที่ที่น่าสนใจ

Places of Interest

HOTELS

ERAWAN HOTEL

Tel. ☎ 58051—69

HOTEL RAMA

Silom and Surisak Road

Tel. ☎ 31010—9

GRAND HOTEL

Rama 1 Road

Tel. ☎ 31040—7

ORIENTAL HOTEL

48 Oriental Ave.

Tel. ☎ 34940—49

KING'S HOTEL

31 South Sathorn Road,

Tel. ☎ 36941—9

THAI HOTEL

78 Siyek Visutkasat

Prachathipatai Road.

Tel. ☎ 25621—6

NANA HOTEL

4 Soi Nanatai Sukumvit Road.

Tel. 56791

TROCADERO HOTEL

343 Surawongse Road

Tel. ☎ 30462

PRINCESS HOTEL

New Road.

Tel. ☎ 31311—3

PLAZA HOTEL

Patpong Road.

Tel. ☼ 34931—5

ROYAL HOTEL

Rajdamnoen Ave.

Tel. 29020—9

PALACE HOTEL

Rajdamnoen Ave.

Tel. ☼ 24627—8

PACIFIC HOTEL

588 Sipaya Road.

Tel. ☼ 31386—7

EUROPE HOTEL

New Road Tel. 31354

CORONET HOTEL

305 Soi Sarasin

Tel. ☼ 56784—85—89

GOLDEN PALACE HOTEL

No. 15 Soi Ruen Rudi 1,

Sukumvit. Bangapi.

**THE NIPA HUT
GUEST HOUSE**

382 Sukhumvit Road

Tel. 55991

**NGAM DUPLEE
BUNGALOW**

15/1 Ngam Duplee Road

Tel. 33742

**SURIWONGSE GUEST
HOUSE**

290 Suriwongse Road.

Tel. 36153

Hotel Room Rates

		RATES PER DAY		
		Single	double	Suite
		Ticals	Ticals	Ticals
ERAWAN HOTEL				
Ploen Chitr and Rajdamri Road.				
	Tel. 58051-69	270	330	480 & 700
HOTEL RAMA				
Silom and Surisak Road.				
	Tel. 31010-9	220-300	330-360	390-790
GRAND HOTEL				
Rama I Road	Tel. 31040-7	180	240	280 & 320
ORIENTAL HOTEL				
Oriental Avenue	Tel. 34940-49	121-275	286-363	—
KING'S HOTEL				
31 Sathorn Road	Tel. 36941-9	160	240	350
THAI HOTEL				
Prachathipatai Road	Tel. 25621-6	176	220	
NANA HOTEL				
4 Soi Nanatai Sukumvit Road				
	Tel. 56791			
TROCADERO HOTEL				
Surawongse Road	Tel. 30462	55-250	110-290	300

		RATES PER DAY		
		Single Ticals	Double Ticals	Suite Ticals
PRINCESS HOTEL				
New road and Oriental Ave.				
	Tel. 31311-3	100-200	200-250	Can be
NEW PLAZA HOTEL				arranged
Patpong Road	Tel. 34931-3-5	200	280	Can be
ROYAL HOTEL				arranged
Rajdamnoen Avenue	Tel. 29020-9	140-190	290-350	350 &
PALACE HOTEL				500
Rajdamnoen Avenue	Tel. 24627-8	88-187	132-198	220 &
CROWN HOTEL				231
Sukumvit Road	Tel. 55454	80-100	140-160	
FACIFIC HOTEL		120		
Sipaya Road	Tel. 31386-7	100-140	140-220	Can be
EUROPE HOTEL				arranged
New Road	Tel. 31354	60-150	130-180	—
CORONET HOTEL (Motel Style)				
Sarasin Lane	Tel. 56784-5-6	45-70	70-110	100 &
GOLDEN PALACE HOTEL				150
15 Soi Ruen Rudi 1 Bangkok.			100-140	

Embassies & Consulates

American Embassy

95 Wireless Road Tel. ☼ 59800, 58766, 57862

Argentine Embassy

Sathorn Road North, Tel. ☼ 36911—13

Australian Embassy

323 Silom Road Tel. ☼ 30977—80

Austrian Legation

253 Rajavithi Road Tel. 48037

Belgian Legation

Silom Road Tel. ☼ 30840 ☼ 34293

Brazilian Embassy

73 Sukhumvit Road, Soi 39 Bangapi Tel. 57263

British Embassy

Ploenchit Road Tel. ☼ 57091—93

Burmese Embassy

132 Sathorn Road North Tel. 30237, 31698

Ceylonese Legation

49/4 Phya Thai Road

Chinese Embassy

Petchburi Road Tel. ☼ 70507, 70543

Danish Embassy

84 Soi Attakarn Prasit of Sathorn Road Tel. ☼ 33931—3

Finnish Consulate-General Tel. ☼ 32920

Chancery : Maersk Line, Sathorn Road Tel. ☼ 32926—9

French Embassy

Customs Lane New Road Tel. ☼ 30957—9, 33074, 30861, 33185

German Embassy

64 Petchburi Road, Tel. ☼ 70211—3

Greek Consulate

Union Bank Bldg. Samyaek Yawaraj Road

Indian Embassy

139 Pan Road off Sathorn Road North Tel. 36993

Indonesian Embassy

602 Petchburi Road Tel. ☼ 73005—7

Iran Embassy

21 Soi 34 (Santisuk) Sukhumvit Road

Israel Embassy

6 Soi Attakarn Prasit Sathorn Road South Tel. ☼ 35996—7

Italian Embassy

90 Sathorn Road North Tel. ☼ 31388

Japanese Embassy

61 Wireless Road Tel. ☼ 58020 ☼ 58028—29

Korean Embassy

349 Silom Road Tel. ☼ 33901

Laotian Embassy

193 Sathorn Road South Tel. 32010, 35954

Malasain Embassy

Sathorn Road North Tel. ☼ 36927—8, 36929

Netherlands Embassy

Chancery 106 Wireless Road Tel. 57201, 58644, 59301

New Zealand Embassy

296 Phyathai Road Tel. ☼ 31318—9

Norwegian Embassy

Suriwongse Road Tel. ☼ 31935

Pakistan Embassy

32 Soi Nananua Tel. ☼ 57006—8

Panama Consulate

326/7 Suriwongse Road

Philippines Embassy

760 Opp. Soi Bandon Tel. ☼ 56823—4

Portugese Legation

Bush Lane Tel. 30372, 32610

Soviet Embassy

108 Sathorn Road North, Tel. 31824

Spanish Embassy

102—104 Wireless Road Tel. ☼ 57033, 56841

Swedish Consulate, Royal

650—2 Siphya Road Tel. ☼ 31308—09

Swedish Embassy, Royal

231/1 Sathorn Road South Tel. ☼ 36906—08

Swiss Embassy

Wireless Road Tel. ☼ 58002—4

Turkis Embassy

31 Soi Chitlom Ploenchit Road Tel. ☼ 58689

United Arab Republic Embassy

57 Wireless Road Tel. ☼ 58098, 55295

Vietnamese Embassy

78 Wat Samphya Lane Tel. 28686—7, 22492

Bank Directory

Agricultural Bank Ltd.

260 Jawarad Road

Tel. ☼ 25657—9

Bank of America

296 Suriwongse Road.

Tel. 30931—5

Bank of Asia Ltd.

Sam Yaek, New Road.

Tel. ☼ 22216—7

Bank of China

721 Maitrichitr Road.

Tel. ☼ 28606—9

Bank of Thailand

Bang Khun Phrom

Tel. ☼ 22090—9

Banque de l'Indochine

Oriental Avenue.

Tel. ☼ 32975—7

Bangkok Bank Ltd.

9 Plubplachai Road.

Tel. ☼ 29050-59

Chartered Bank Ltd.

Charter Bank Lane.

Tel. ☼ 31393—6

The Government Savings Bank

Rajdamnern Avenue,

Tel. ☼ 24621—2

Hongkong & Shanghai Banking Corporation	
Hongkong Bank Lane.	Tel. ☼ 31321—5
Indian Overseas Bank Ltd.	
129—35 Rajawongse	Tel. ☼ 28646-47
Mercantile Bank Ltd.	
Bush Lane.	Tel. ☼ 34996—7
Mitsui Bank Ltd.	
Nava Building, Next to G.P.O. New Road.	Tel. ☼ 33941—4
Nationale Handelsbank N.V.	
1153-5 Opp. G.P.O. New Road.	Tel. ☼ 30951—2
Provincial Bank Ltd.	
632 Mahachai Road, Samyod.	Tel. ☼ 22283—7
Siam Commercial Bank Ltd.	
Yotha Road.	Tel. 320679
Sri Ayudhya Bank Ltd.	
Jawarad Road, Sam Yaek.	Tel. ☼ 26631—5
Thai Danu Bank Ltd.	
Corner Mahachai/Jawarad Road.	Tel. 25645—9
Thai Farmers Bank Ltd.	
306 Sua Pah Road,	Tel. ☼ 29040—6
Thai Military Bank Ltd.	
Rajdamnern Avenue.	Tel. ☼ 24675—7
Union Bank of Bangkok Ltd.	
624 Jawarad Road.	Tel. ☼ 27691—3

Points of Interest and Visiting Time

Grand Palace

Wat Phra Keo (*Chapel of the Emerald Buddha*)

Wat Po (*Reclining Buddha*)

Wat Sutat (*Giant Swing*)

Wat Arun (*Temple of Dawn*)

Wat Benchamabopit (*Marble Temple*)

Wat Rajbopit (*Pearl inlaid doors*)

Wat Saket and Phu Khao Thong (*Golden Mount*)

The National Library and Museum

The Throne Hall (*Marble Throne Hall*)

Wat Bovornives Vihan

Royal Landing (*Siamese Style*)

Wat Rajapradit (*Khmer tower*)

Wat Indra Vihan (*Standing Buddha*)

Khao Din Park (*Zoo*)

Wat Detsirindr

Wat Mahathad

Sampeng (*China town of Bangkok*)

Wat Kalaya (*Great Buddha*)

Suan Pak Kard Palace

James Thompson's Thai House

THE GRAND PALACE and the Chapel of the Emerald Buddha is opened on Tuesday, Thursdays and Friday. Permission must be obtained beforehand from your travel agent.

THE NATIONAL MUSEUM, open weekdays from 9.00–15.45 except Mondays, Saturday and Government holidays.

THE SNAKE FARM may be visited every day. The snakes are fed every Mondays at 14.00 p.m. Venom is extracted on Thursdays at 10.00 A.M.

FLOATING MARKET, the best trip should be made in the early morning between 7.00 to 10.00 A.M.

SUAN PAK KARD PALACE, open on Tuesday, Thursday, Saturday and Sunday from 9.00 a.m. to 12.00 a.m. and 2.00 p.m. to 4.00 p.m.

JAMES THOMPSON'S THAI HOUSE open on Monday and Thursday from 09.00 to 12.00, admission fee for the donation to the School for the Blind.

ALL TEMPLES with the exception of the Chapel of the Emerald Buddha may be visited everyday from Sunrise to Sunset, and in most of them you will be allowed to take as many photographs as you like.

IT IS A THAI CUSTOM to remove shoes before entering a Temple building. As a visitor, this will not be expected of you, but it would be appreciated as a courtesy if you do.

Airline Directory

Offices of all international airlines at **Don Muang Airport** can be reached by dialing 70231 and asking for extension numbers given below. The domestic Thai Airways and Thai Airways international has its own switchboard number.

Air Ceylon

c/o K.L.M., Corner Patpong/Suriwongse Road

Tel. 34972—6

Don Muang Ext. 20 & 21

Air France

3 Patpong Road Tel. 37010

Air India International

287 Silom Road

Tel. ☎ 30971—3

Don Muang Tel. ☎ 70231 — 7

Air Vietnam

c/o BOAC, Trocadero Hotel

Tel. ☎ 32961—4

Don Muang Tel. 70231 Ext. 5

Alitalia

c/o World Travel Service, 1053 New Road

Tel. 35901—5

Don Muang Ext. 101, 102 & 103

British Overseas Airways Corporation

Trocadero Hotel Building

Tel. 32961—4

Don Muang Tel. 70231 Ext. 5

Civil Air Transport

1 Patpong Road

Tel. 31343—45

Don Muang Ext. 35 & 36

Cathay Pacific Airways

Trocadero Hotel

Tel. 35911—3

Don Muang Tel. 70231—7

Canadian Pacific Air Lines

c/o CPA, Trocadero Hotel

Tel. 35911—3

Don Muang Tel. 70231—7

Garuda Indonesian Airways

Plaza Hotel Bldg., Patpong Road

Tel. 31381—2

Don Muang Ext. 28 & 29

Japan Air Lines

No. 1 Patpong Road

Tel. 30911—5

Don Muang Ext. 301, 302 & 303

K.L.M. Royal Dutch Airlines

Corner Patpong/Suriwongse Road

Tel. 34972—6

Don Muang Ext. 20 & 21

Lufthansa

c/o World Travel Service, 1053 New Road

Tel. 35901—5 Don Muang Ext. 101, 102, & 103

Malayan Airways

c/o BOAC, Trocadero Hotel

Tel. ☼ 32961—4 Don Muang Tel. 70231 Ext. 5

Northwest-Orient Airlines

287 Suriwongse Road

Tel, 30114, 31391—2

Pan-American World Airways

Thoresen Building, suriwongse Road

Tel ☼ 32981—5 ☼ 33961—3 Don Muang Tel. 70231 Ext 16

Philippine Air Line

c/o K.L.M. Corner Patpong/Suriwongse Road

Tel. 34972—6 Don Muang Ext. 20 & 21

Quantas Empire Airways

14—18 Patpong Road

Tel. ☼ 35951—3 Don Muang Tel. 70231 Ext. 5

Royal Air Laos

50 Patpong Road

Tel. 32823

Don Muang Ext. 105 & 106

Scandinavian Airlines System

c/o Thai Airways International Ltd.

1101 New Road, Bangkok.

Tel. ☎ 31000—09, 31100—4

Don Muang Ext. 31, 32 & 33

Swiss Airs Tranport Company

311/4—5 Suriwongse Road

Tel ☎ 33987—9

Don Muang ☎ 70231—7

Trans-World Airlines Co.

Corner Patpong/Suriwongse Road

Tel, 34921—3

Don Muang Ext. 13

Thai Airways Company Limited

6 Larn Luang Road

Tel. ☎ 26611—7

Don Muang Tel. ☎ 70238—9

Thai Airways International (THAI)

1101 New Road

Tel. ☎ 31000—09, 31100—4

Don Muang

Tel. 70010

Transport Aeriens Intercontinentaux

c/o world Travel Service, 1053 New Road

Tel. 35901—5

Don Muang Ext 101, 102 & 103

Union of Burma Airways

183/18 Suriwongse Road,

Tel. 35052

Don Muang Tel. ☼ 70231—7

United Arab Airlines

283 Silom Road

Tel. ☼ 34004

THE EARLY MORNING MARKET TOUR

Bangkok has been called the "Venice of the East" and rightly so, because of its mazes of "klongs" (canals) intersecting the city, and extending out into the countryside. The klongs of Thailand are crowded with boats of every size and description, boatmen chant in rhythm as they pole their heavy loads to the market places. Visitors to Bangkok all agree that the "Early Morning Market Tour" is one of the most fascinating experiences in the world. Small motor launches leave the dock at 7 o'clock in the morning so that they meet the hundreds of early market boats on their way to Bangkok; load after load of vegetables and fruits glide past; boats filled with bananas, coconuts, pineapples papaya, oranges and pomeloes, garlic and onions, chili peppers and cucumbers; boats filled with gorgeous flowers truly indicative of a land of plenty!

Along the way, visitors aboard the motor launches have an opportunity to really see how the people live: their living quarters are open to the klong, Healthy, brown youngsters tumble in and out of the water: grown-ups have their morning dip in the night-cooled water: housewives do the family laundry on their klong-washed steps, small boats filled with chattering children paddle by on their way to school: the postman makes his routine rounds in his small craft, dodging long convoys of barges loaded with water jugs, sand or lumber: water-borne coffee shops stop to sell a floating farmer a bite for breakfast... so many thing to see along this endless stream of life !

๔ เทยวตลาดรุ่งอรุณ (ตลาดน้ำ) ๕

กรุงเทพ ฯ เคยได้รับสมยานามว่าเป็น “เวนิสแห่งบูรพาทิศ” และก็เป็นความจริงที่กล่าวนั้น เนื่องจากได้มี “คลอง” จำนวนมากมายในส่วนต่าง ๆ ของกรุงเทพ ฯ และยังได้แผ่ขยายไปยังนอกเมืองด้วย คลองต่าง ๆ ในประเทศไทยจะเนืองแน่นไปด้วยเรือทุกขนาดและลักษณะ ชาวเรือต่างแจวเรือเป็นจังหวะเพื่อนำสินค้าที่บรรทุกมาเต็มเพียบไปยังตลาด ผู้ที่มาเที่ยวกรุงเทพ ฯ ทุกคนต่างก็ยอมรับกันว่า “การไปเที่ยวตลาดรุ่งอรุณ” เป็นประสบการณ์ที่ตื่นตาตื่นใจมากที่สุดในโลกอย่างหนึ่ง บรรดาเรือยนต์เล็ก ๆ จะออกจากท่าเวลา ๗.๐๐ น. ในตอนเช้า เพื่อว่าจะได้ไปพบกับเรือค้าขายตอนรุ่งเช้าันับร้อย ๆ ลำระหว่างทางไปกรุงเทพ ฯ ต่างก็บรรทุกผักและผลไม้ผ่านล่องไปเป็นทิวแถว มีทั้งเรือที่เต็มไปด้วยกล้วย มะพร้าว สับประรด มะละกอ ส้ม และส้มโอ กระเทียมและหัวหอมพริกและแตงต่าง ๆ รวมทั้งเรือที่เต็มไปด้วยดอกไม้นานาพรรณอันแสดงถึงความเป็นเมืองที่อุดมสมบูรณ์อย่างแท้จริง

ในระหว่างทาง ผู้มาเที่ยวที่อยู่บนเรือยนต์จะมีโอกาสได้ดู
สภาพความเป็นอยู่ของชาวบ้านซึ่งตั้งบ้านเรือนหันหน้ามาสู่คลอง
เต็ก ๆ ฝักร้างสุภาพดีต่างพากันเล่นน้ำดำผุดดำว่ายอยู่ในคลอง
พวกผู้ใหญ่ก็พากันแช่อยู่ในน้ำอันเยือกเย็น บรรดาแม่บ้านต่างก็
ซักผ้าอยู่ตามซันบันไดริมคลอง เรือเล็ก ๆ หลายลำเต็มไปด้วย
เด็ก ๆ ช่างพูดช่างคุยบ่ายหน้าไปยังโรงเรียนบุรุษไปรษณีย์วนเวียน
ปฏิบัติงานประจำวันของเขาอยู่ในเรือลำเล็ก หลบหลีกขบวนเรือ
ใหญ่อันยาวเหยียด ซึ่งบรรทุกโอ่งน้ำ ทราบหรือไม้แปรรูป เรือ
ขายกาแฟหยดลอยลำขายอาหารเข้าให้แก่ชาวเรือ ช่างมีหลาย
สิ่งหลายอย่างให้ชมตามภาพชีวิตอันไม่รู้จบมากมายเสียนี้กระไร!

THE GRAND PALACE

This splendid and spectacular group of building, well over a square mile in area, is located at the southern end of the Phra Meru (pronounced Pra Mane) or Royal Cremation Ground on Na Phra Larn Road.

The Grand Palace is of great historical interest to the present Chakri Dynasty. The site was formerly occupied by Chinese traders who were moved to the present Sampeng district, when King Rama I decided to place his palaces here.

Tourists enter the area through the tall gate called Pratu Vises Chaisri (Gate of Supreme Victory) on Na Phra Larn Road. Guards are stationed at the gate. You proceed along a stone paved road toward the inner palace gate, To the left may be seen the roofs of Wat Phra Keo (Temple of the Emerald Buddha), to the right the offices of the Ministry of Finance.

When you proceed further through the gate called Pratu Piman Chaisri (Gate of the Abode of Victory) there is a small reception room on the right hand side facing the Chakri Palace. The gates are tall enough to accommodate fully caparisoned elephants in State processions. On both sides of this gate are offices in the Royal Household and reception rooms for foreign diplomats.

You continue to walk to the right along the plaza in front of the Chakri Palace through a gate in a low wall to the Dusit Maha Prasad. Note the lovely little pavilion on top of the wall in which His Majesty sits during occasional State ceremonies. Former kings sat here regularly and anyone could approach him and ask for redress of grievances.

The Dusit Maha Prasad is considered one of the finest building in Bangkok. It was built by King Rama

I about 1782 and was used as a coronation hall and reception quarters by him. At his death it was used for **Lying-in-state**. It would be **inauspicious** to be crowned in a hall that had been used by the dead, so now it is used exclusively for the lying-in-state of royal remains. The building, which has but one large room, has the form of a blunt cross. The four wings are covered with a roof of five superimposed tiers. In the center where **ridges** of the roofs meet rises an **exquisite nine-tiered spire**, its base supported by four large Garudas.

The interior walls of the Dusit Maha Prasad are covered with delicate Thai designs. The ornamental pattern is painted by hand and gives the feeling of an **intricate tapestry**. Nothing can **surpass** the magnificence of this hall set up for a royal ceremony. There are several interesting pieces of furniture in room.

Leaving the Dusit Maha Prasad you pass directly in front of the Chakri palace which was designed by a British architect in the style of the Italian Renaissance with a roof in pure Thai style. It contains a small throne hall and a series of reception rooms for state functions. Many fine paintings of members of the royal family, historical incidents, and European sovereigns adorn the walls. The top floor contain golden **urns with ashes of kings of the Chakri dynasty.**

To the east of the Chakri palace stands the Phra Ti Nang Amarinda Vinichai (the Amarinda throne hall: Amarinda Vinichai was the audience hall of the god Indra). This beautiful hall, where the king in full regalia shows himself to his subjects following his **coronation**, is the anterior part of a series of halls in which the coronation takes place. The framed opening

in the rear wall contained a gold curtain which was drawn back to reveal the seated king in his royal robes. Note the **mural decorations** and the examples of Chinese art which were greatly admired during the last century.

On the right side of the Amarinda palace is a small gilt pavilion with a **marble floor** where a **ceremonial bathing rite** for the king is held. the ceremony is of Brahman origin, not Buddhist.

Behind this whole series of buildings is the area known as "The city of forbidden women"

คำศัพท์ในเรื่องพระบรมมหาราชวัง (The Grand Palace)

Splendid	= งามสง่า
Spectacular	= สดุดตา
Accommodate	= ทำให้เหมาะสม
Caparisoned elephants	= ช้างทรงเครื่องครบ
State processions	= ขบวนแห่พระราชพิธี
Offices in Royal Household	= ที่ทำการเกี่ยวกับพระราชสำนัก
Foreign diplomats	= ทูตานุทูตชาวต่างประเทศ
Pavilion	= พลับพลา
State ceremonies	= รัฐพิธี
Lying in state	= ที่ประดิษฐานพระบรมศพ
Inauspicious	= พระราชประเพณี
Ridges	= ๕ กวของหลังคา
Intricate tapestry	= ม่านกันฝ้าผนังอันปราณีต

Surpass	=	เทียมเท่า
Urns with ashes of kings of the Chakri dynasty	}	= พระบรมโกศซึ่งบรรจุพระอัฐิ ของกษัตริย์แห่งราชวงศ์จักรี
Coronation	=	พระบรมราชาภิเษก
Mural decorations	=	ศิลปการตกแต่งฝาผนัง
Marble floor	=	พื้นหินอ่อน
Ceremonial bathnig rite	=	พระราชพิธีสรงมูรธาภิเษก

THE NATIONAL MUSEUM

During the first four **reigns** of the present **dynasty** the Second King lived in the Wang Na (The Front Palace) which is now occupied by the National Museum.

During the reign of King Mongkut (Rama IV, 1851 — 1868) the occupant of the Wang Na was His Majesty's only full brother, Prince Phra Pin Klao. The office of the second king referred to in historical documents as the Maha Uparat was abolished in King Chulalongkorn's reign upon the death, in 1885, of Prince Phra Pin Klao.

The museum contains many **exhibits of archaeological interest** and importance. There are **stone figures** and heads of Khmer and Thai workmanship from Lopburi,

Korat, Angkor and Sukhotai, also a variety of **bronze images** from different periods and a unique collection of Buddhists votive tablets.

Ancient weapons cover several walls, and a model war elephant, fully caparisoned with royal equipment, is an interesting exhibit. There is also a horse and set of harness, Burmese style.

The collections of **ceramics, textiles** clothing jewelry, furniture and **household effects** from the early days of the present dynasty are a fascinating study.

Worth much more than the price of admission is a closeup view of the majestic funeral, paraphernalia, and other equipment for state ceremonies. There is a collection of gold articles found inside a chedi at Ayudhya during recent excavations.

The two most important halls are:

1) THE BUDDHAISAWAN HALL

2) THE ISARAVINICHAI HALL

1) **THE BUDDHAISAWAN HALL** dates back to the time of the first Second King, about 1795. It was constructed for the famous Image of the Buddha, Phra Buddha Sihing, which still is to be seen in the building. After the death of the first second king, the Image was removed to the Chapel of the Emerald Buddha in the Grand Palace. In the Fourth Reign, by order of King Mongkut, the Image was returned to the original building.

2) **THE ISARAVINICHAI HALL.** The site on which this Hall was built by the third second King, was originally an open space with a row of open buildings on three of its sides. In one of those buildings, which

formed a projection into the square, the first Second King and his immediate successor gave general audiences.

Two marble figures stand at the main entrance of the Hall, outside the three doors. One is said to be a figure of St. Paul, and the other that of one of the ladies of the Court of a French king. These figures used to stand outside the Chapel of the Emerald Buddha. There is no record to show where they came from.

A **throne** standing at the west end of the hall, opposite the main entrance was built by the first Second King, but, at that time, it stood in the open building where he gave his daily audience.

Exhibits in this hall are bronze figures and castings, including the following important items:

a) Figures of Hindu Gods and Goddesses made during the Sukhotai and Ayudhya periods.

b) Bronze articles of Khmer workmanship.

c) Image of the Buddha, the Bodhisattava, and other gods.

d) A footprint of the Buddha in bronze, made at Sukhotai, and a Head of the Buddha, made at Kampaengpet, are placed to the south of the Throne. Before it stands a Bronze Bull brought from the Temple of the Footprint. To the north of the Throne is a Head of the Buddha from Chiengmai, one of the largest **specimens** of its kind.

ศัพท์ในเรื่องพิพิธภัณฑ์สถานแห่งชาติ

Reigns	= รัชสมัย
Dynasty	= ราชวงศ์
Exhibits of archaeological interest	= นิทรรศการที่น่าสนใจทาง โบราณคดี
Stone figures	= รูปหินแกะสลัก
Bronze images	= ปฏิมากรรรมทองเหลือง
Ancient weapons	= อาวุธสมัยโบราณ
Ceramics	= เครื่องปั้นดินเผา
Textiles	= สิ่งทอ
Household effects	= ของใช้ในบ้าน
Throne	= พระที่นั่ง
Specimens	= แบบตัวอย่าง

THE SNAKE FARM

On the 26th of April 1913, an institute known as Pasteur Institute, "Sathan Saovapha" in Thai, was **inaugurated** by His Majesty King Vajiravudh at Bamrung Muang Road where the **Central Chest Clinic** is situated now.

In October 1919 after the death of H.M. Queen Saovapha, founder of the "Siamese Red Cross Society", His Majesty King Vajiravudh **donated** a sum of 250,000 Tcs. to construct a building **dedicated** to his August Mother, to be used as a scientific institute on the same lines as the Pasteur Institute.

This Institute was inaugurated on December 7th 1922 and all work of the Pasteur Institute in Bamrung Muang Road moved to the present **premises, adjacent** to Chulalongkorn Hospital. The names of "The Queen

Saovapha Memorial Institute" and "Pasteur Institute of Bangkok" are used **concurrently**. but they are the same organization.

During his term of offices, Dr. Leopold Robert, a French man, who was the director of the Institute from 1913 to 1925, built a **serpentarium** where the local poisonous snakes could be kept and venom collected for the production of **antivenene sera**. This led to a new name, "The Snake Farm".

The serpentarium has become a tourist attraction. The **extraction of venom** and feeding of the snakes are Performed weekly and always draw a big crowd. (Feeding: Mondays 2 p.m.—Extraction of venom: Thursdas 10 a.m.)

In former years, the number of **poisonous snakes** kept in the serpentarium was limited to 200. Since 1952 the policy has been changed to the extent that the Institute will buy all snakes brought alive to their premises. This increases the number of **inmates** to over one

thousand during the rainy season. In doing this, the Institute is able to obtain more venom from the deadly poisonous snakes to produce antivenene sera, and the excess of venom **acquired** is dedicated to **experimental researches**.

As for the **non-poisonous snakes**, they are tossed to the cobras as food. Epidemiologically the Institute has reduced the number of snakes at large, thus reducing the number of snake—bites liable to occur, and this in turn will reduce the quantity of antivenene serum required and render the life of the farmers safer.

The Institute gives service for the treatment of snake—bite cases in Bangkok, including those from the **suburbs** and places where communication with Bangkok is easy. The Institute also supplies antivenene serum to the Ministry of Public Health to be stored at about 700 **dispensaries** up—country.

คำศัพท์ในเรื่องสถานเสาวภา (Snake farm)

Inaugurated	= ใต้เริ่มจัดตั้ง
Central Chest Clinic	= สถานตรวจโรคปอดกลาง (อยู่ที่โรงเลี้ยงเด็ก)
Donated	= ใต้อุทิศเงิน
Dedicated	= อุทิศส่วนกุศล
Premises	= ที่ตั้ง
Adjacent	= ติดต่อกับ
Concurrently	= พร้อมกัน
Serpentarium	= สถานที่เพาะเลี้ยงงู
Antivenene sera	= เซรัมแก้พิษงู
Extraction of venom	= การสกัดรีดพิษงู
Poisonous snakes	= งูมีพิษ
Inmates	= งูที่เลี้ยงไว้

Non Poisonous snakes	= งูไม่มีพิษ
Suburbs	= ชานเมือง
Dispensaries	= สุขศาลา หรือสถานที่ขายยา
Expermental research	= การค้นคว้าทดลอง
Acquired	= ซึ่งเหลือใช้

SUGGESTED TOURS OUTSIDE BANGKOK

If you have a week or more in Thailand, you will want to see a bit of the country. After you have seen the Grand Palace, visited the **fabulous** temples and gone on the interesting "klong" (canal) trip, you will have time to see the country surrounding Bangkok so we will list some places well worth visiting.

We will start with beaches and resorts. After traveling and sightseeing, a few days of relaxation on the beach is just the thing !

Bangsaen Beach : Here you will find a comfortable hotel and **private cottages**. The cottages are in a group and belong to the hotel. They are new and of interesting modern design. The beach is directly in front of the

hotel and cottages. There is good swimming, boats for rent if you would like to **explore some of the islands offshore**, and **water-skiing facilities**. Transportation can be arranged through your **travel agent** or you can hire your own car and driver to make the trip. Reservations should be made well in advance during the summer season, through your travel agent or by writing to the Bangsaen Hotel. Rates average \$10. 00 per day. Bangsaen is 62 miles from Bangkok and the highway passes through interesting villages, rice paddies and densely wooded foothills.

Pathaya Beach: Past Bangsaen Beach 38 miles is Pathaya where there are many beach cottages for rent at about \$10. 00 per day. The trip from Bangsaen to Pathaya passes through scenic foothills. forest and fruit orchards, with the blue waters of the Gulf in sight

most of the way. The cottages are clean and comfortable. There is swimming, boating, water — skiing and fascinating spots for **skill-divers** to explore along the **coral reefs**. An interesting trip can be arranged through managers of the cottages to spend a day on one of the islands where there are magnificent lonely beaches. A fishing boat takes you and waits until you are ready to return. Pack a picnic lunch and be "Crusoe for a Day".

There are restaurants in both Bangsaen and Pathaya serving Thai and Chinese food. The Hotel in Bangsaen has an adjoining restaurant. Or you can pay a visit to the Supermarket in Bangkok and take along your own food. The cottages in Pathaya are equipped with kerosene stoves and ice boxes; both kerosene and ice are delivered to the cottages as you want them.

Hua Hin: A popular summer resort with a fine beach, challenging golf course and tennis courts, Hua-Hin is 140 miles from Bangkok and can be reached by car or train. The trip by car is a beautiful one. The train is very comfortable. The Royal Thai Railway Hotel is quite comfortable and the food is good. Reservations should be made well in advance through your travel agent or the hotel direct.

Ayudhya: Even though you have seen Angkor Wat, you will enjoy Ayudhya, the ancient ruins of a capital city of Siam from 1350 to 1757. A great number of temples, old walls, **elephant kraals and archways**, even though in ruins, are extremely interesting. Ayudhya is only 60 miles out of Bangkok so it is ideal for a full-day trip by car; train or boat. The boat trip, however, takes much longer so is recommended only for the return

trip; with the current, it takes four hours. Against the current to Ayudhya takes eight hours. Even though the trip may be made by train, it would involve considerable hiking so by car is the best means of transportation. Travel agents in Bangkok include Ayudhya in their schedule of tours. A free booklet concerning the history of Ayudhya will soon be published by the Tourist Organization of Thailand; however, there are small booklets for sale on magazine stands in the hotels and in the bookshops. We strongly recommend reading about this fascinating old ruined city before making the trip,

Nakorn Pathom: The small city of Nakorn Pathom is perhaps the oldest in Thailand. The main interest is the **huge** Phra Pathom Chedi which looms into the sky just a half inch under 380 feet. Its **golden-tiled inverted-bowl dome** can be seen against the skyline for miles.

คำศัพท์ในเรื่องสถานที่นันทนาการนอกกรุงเทพ ฯ

(Suggested tour outside Bangkok)

Fabulous	= มากมาย
Private cottages	= บ้านเช่าเฉพาะหลังเป็นส่วนตัว
Explore some of islands offshore	= ไปท่องเที่ยวยังเกาะต่าง ๆ ที่อยู่ห่างชายฝั่งออกไป
Water—skiing facilities	= เครื่องใช้ในการเล่นสกีน้ำ
Travel Agent	= บริษัทนำเที่ยว
Skill divers	= นักดำน้ำผู้ชำนาญ
Coral reefs	= หินปะการัง
Elephant kraals and archways	= พระเนยคคลองช้าง
huge	= ใหญ่โตมหึมา
Golden tiled	= กระเบื้องสีทอง
Inverted...bowl dome	= โดมรูปชามคว่ำ

CALENDAR OF EVENTS

Any time is holiday time in Thailand, with ceremonies and festivals a year—round attraction. Try to consider in advance the special types of activities you may wish to see or the specialized interests you may wish to indulge. Here is a complete year—round calendar of major events to help you in trip planning.

Many of the present—day events were celebrated centuries ago in former dynasties. They are as full of **pageantry** as in those ancient times. The majority of Thailand's events are of a religious nature and associated with the life of the Lord Buddha; but, despite their **solemnity**, many of the **celebrations** are also a time of **great merriment**.

NEW YEAR CELEBRATION.

Thailand celebrates New Year's Day in much the same way as other countries of the world. **Fun and merry-making** are the order of the day. One special aspect of the celebration is the offering of food to the monks throughout the kingdom. In Bangkok, the Phramane Ground is crowded at dawn on New Year's Day. Monks from all the Wat (monasteries) gather there to receive offerings and the people make merit through their offerings. The **revered image**, Phra Buddha Sihing, is brought to the Phramane Ground from the National Museum where it is housed during the rest of the year; placed in a special pavilion so that the people may bathe it with **scented water** and make merit through this act.

PHRA BUDDHA BADH FESTIVAL.

(The Festival of Worshipping the Foot—Print of the Lord Buddha). This festival takes place in the middle

of February when Buddhists flock to the **Shrine of the Holy Foot-Print**. This Shrine is situated near Saraburi Province, 85 miles from Bangkok; it was originally built in the 16th century and rebuilt in the middle of the 17th century.

MAKHA BUCHA.

Makha Bucha is an important Buddhist festival celebrated each year on the full-moon day of the third Lunar month (end of January or beginning of February). This holy day commemorates a gathering of the Lord Buddha and 1,250 disciples who met before him without any prior summons. On this day pilgrimages are made to monasteries all over Thailand.

KITE FIGHTING

Kite-fighting is a unique sport of Thailand not to be confused with ordinary kite-flying. Tournaments are

held at the Phramane Ground during February, March, April and May when there is a steady south wind. There are two types of kite used, the Chula, representing the male and the smaller Pakpao, representing the female. The Chula resembles a star while the Pakpao is diamond-shaped. The idea of the game is for each kite to down its opponent in its own territory and this requires much practice and considerable skill.

SONGKRAN.

Gayest of Thailand's events is the yearly Songkran or the Water Throwing Festival. It marks the beginning of the Solar Year in mid-April and lasts for three days. Young and old dress in new clothes and visit their monasteries bringing to the monks offerings of flowers, candles and incense. A unique Songkran custom is the pouring of scented water by the young people

into the hands of parents and elders as a token of respect and desire for their blessing.

In Chiangmai, the festival begins with a long procession throughout the town, with **gilded floats**, flags, bands and beautiful girls in brilliant costumes performing the traditional fingernail dance of northern Thailand. A Queen of the Water Festival is chosen amidst much **merriment** and good-natured splashing of water.

VISAKA BUCHA.

This is one of the most important festivals of Buddhism. It takes place during the full-moon of the sixth Lunar month (about May) and commemorates the triple episodes of the birth, enlightenment and passing into Nirvana of the Lord Buddha. There are candle processions in the monastery grounds with elaborate lanterns made for the occasion moving clockwise three around the main chapel.

PLOUGHING CEREMONY.

Another event worthy of note is the Ploughing Ceremony which takes place in the sixth Lunar month (May), and is one of the most important in Thailand, which is basically an agricultural country. It heralds the rice—farming season of Thailand. Brilliant 18th century costumes, an ornate red and gold sacred plough drawn by bulls decorated with flowers, and a glittering Bhramanic rite are the nightlights of the events.

ASALHA BUCHA.

(Worship on the full moon day of Asalha month)

This festival may be called "The First Sermon Festival", for it commemorates the First Sermon delivered by the Lord Buddha to his first five disciples. It takes place on the full moon day of the eighth month (July) of the Thai lunar calendar.

BUAT NAK. (ORDINATION OF MONKS)

This event usually takes place during the months of June or July, before the beginning of Buddhist Lent. Almost every young Thai lad enters the monkhood at about the age of twenty—one, if only for a short time. Buddhist Lent lasts for three months and, during that time, monks are not allowed to spend the night outside the monastery. Faithful followers take the opportunity to make merit by bringing gifts to the monks during this three month period.

PHRA CHEDI KLANG NAM FESTIVAL.

Towards the end of October and during the first days of November, annual boat races and the pilgrimage to Phra Chedi Klang Nam (Chedi in the middle of the water) take place. It is situated approximately 23 kms. (14 miles) south of Bangkok, opposite the town of Paknam. The festival is celebrated with picnics, colorful

boat processions, amusing water games and races. A very unusual feature of this festival is the "Chula Kathin" when villagers bring raw cotton and, in one busy day, spin, weave, dye and sew robes, which are then presented to the monks.

CHULALONGKORN DAY.

October 23rd commemorates the date of the death of King Chulalongkorn (Rama V), who died in 1910. He was a much beloved and brilliant monarch. Each year, thousands of people place floral tributes and incense at the foot of his equestrian statue in front of the National Assembly Hall. An impressive ceremony also takes place on this date.

ROYAL BARGE PROCESSION.

One of the events which brings the ancient pomp and glory of the 18th century court of Thailand to life is the Royal Barge Procession. This ceremony is usually

held in mid—October or the beginning of November and presided over by the ruling monarch. Beautifully carved boats in various shapes and sizes glide down the Chao Phraya River accompanied by the rhythmic chanting of colorfully—clad boatmen.

ELEPHANT ROUND UP.

Each year at the end of October or the beginning of November an elephant round—up is held at Surin, a town situated 599 kms. from Bangkok. The highlights of the show include a pre—hunt ritual, roping of wild elephants by using leather thongs (lassos), a tug of war between elephant and men, an elephant parade and a free elephant ride. More than a hundred elephants take part in this show.

NAKORN PATHOM FAIR.

Each year during November, a three day fair is held at Nakorn Pathom where the largest and oldest

chedi, Phra Pathom Chedi, is located. This town is approximately 56 kms. south—west of Bangkok. The festival is a social gathering as well as a religious pilgrimage. Stalls are set up around the Chedi with sweets, fruit and toys for sale; fortune tellers gather; games are played and folk dancing makes it a gala affair.

TROOPING OF THE COLORS.

The trooping of the Colors takes Place each year on 8th November in Bangkok. The ceremony is held at the plaza in front of the National Assembly Hall. This is the time when members of the Thai Armed Forces take their oath of loyalty. The event is presided over by the Supreme Commander of the Armed Forces. Tents are available for tourists on this special occasion.

LOY KRATHONG.

On the night of the full moon during the twelfth Lunar month (November), the surface of rivers, streams;

lakes, ponds and canals throughout the kingdom glitter with tiny, flickering flames from hundreds of thousands of "Krathongs" made of banana leaves, decorated with flowers and shaped like birds, boats and other elaborate designs. It is the time of the Loy Krathong Festival which is one of the liveliest of all Thai ceremonies.

POOKHAO THONG FAIR.

Each year during November, a seven day fair is held at Poo Khao Thong (Golden Mount) in Bangkok. Stalls are set up around the mount with sweets, fruit and toys for sale. Other attractions include Thai shadow plays, classical dance dramas and folk dances.

RED CROSS FAIR

During the end of November, a charity fair is held each year at Amporn Gardens in Bangkok. This is popularly known as the Red Cross Fair and is a favorite of the local people both old and young. Exhibition and

display stands are set up around the spacious gardens. The highlight of the fair is an impressive costume dance which Their Majesties the King and Queen normally attend.

KING'S BIRTHDAY.

December 5th is the King's Birthday and a national holiday. It is a much celebrated occasion all over Thailand, accompanied by colorful paeantry. H.M. the King personally presents food and gifts to the monks at the Grand Palace and services are held in the Royal Chapel of the Emerald Buddha. For this reason, both places are closed to the public. In the afternoon, there is a parade of the Royal Guards and the combined services pledge their oath of loyalty to the King. The regiments gathered at the plaza in front of the National Assembly for inspection are an impressive sight with their red, blue, grey and white tunics.

ศัพท์ในเรื่องปฏิทินเหตุการณ์สำคัญในรอบปี

(Calendar of Event)

Pageantry	= การแห่แห่นที่สนุกสนาน
Solemnity	= ความนิยมเลื่อมใส
Celebrations	= งานฉลอง
Great merriment	= งานมหกรรมอันยิ่งใหญ่
Scented water	= น้ำหอม, น้ำปรุง
Shrine of the Holy Foot-Print	= มณฑปที่ประดิษฐานรอยพระ พุทบาทอันศักดิ์สิทธิ์
Gilded floats	= ฝูงชนหลังไหลไปตามถนน
Merriment	= สนุกสนานรื่นเริง

การเป็นมัคคุเทศก์
TOUR COURSE

**WAT PHRA KEO-CHAPEL OF THE
EMERALD BUDDHA**

Situated in the grounds of the Grand Palace, The Royal Ghapel of the Emerald Buddha is one of the most famous, if not the most famous, places in Thailand.

The Emerald Buddha is the most sacred object to Thailand's Buddhist population. Fashioned from a single piece of jasper the image is 61 cm. (24 inches) high. It was first discovered in Chiengrai in north Thailand in 1436 when a crack appeared in a plaster Buddha image and revealed the precious image inside. It was then taken to Lampang and from there to Chiengmai.

Later a Laotian King, whose mother was a Chiangmai princess, was invited to sit on the throne of Chiangmai. King Chaya Jetta took the image to Luang Prabang with him and later installed it in Vientiane where he built the new capital of Laos.

The Emerald Buddha was recovered for Thailand by Chao Phraya Chakri during the reign of King Tak Sin (1767-1782) who set up Thailand's capital Dhonburi, after the sack of Ayudhya by Burmese invaders.

Later, when Chao Phraya Chakri ascended the throne of Thailand as King Rama I, (1782-1809) and started the present Chakri Dynasty, he installed the Emerald Buddha in the Royal Chapel he had built in Bangkok in 1784.

The Emerald Buddha sits under a canopy on a tiered pedestal decorated with gold leaf. It has three changes of vestment per year. The garments of gold studded with jewels

are changed by the King for the rainy, the cool and the hot seasons.

In the same hall as the Emerald Buddha are lifesize statues holding five - tiered gilt umbrellas. They were gifts to the temple by the first two kings of the Chakri Dynasty.

Buildings adjoining the Royal Chapel include the pantheon, the mondop, the Golden Pagoda and the murals on the galleries depicting the colorful story of the Ramayana. These are some of the added fascinating attractions for tourists who visit the Royal Chapel.

วัดพระแก้ว

อุโบสถแห่งพระแก้วมรกต

พระแก้วมรกตเป็นสิ่งศักดิ์สิทธิ์สูงสุดสำหรับพุทธศาสนิกชนของประเทศไทย องค์พระแก้วมรกตซึ่งมีขนาดสูง ๖๑ ซม. (๒๔ นิ้ว) นั้นได้ประดิษฐานมาจากหินจัสเปอร์ก้อนเดียวล้วน ๆ ได้มีการพบพระพุทธรูปองค์นี้ในจังหวัดเชียงรายทางภาคเหนือของประเทศไทย ในปี ค.ศ. ๑๔๓๖ เมื่อขุนที่ห่อหุ้มองค์พระไว้ได้แตกออก จึงได้ปรากฏองค์พระพุทธรูปอันวิจิตรอยู่ภายใน ต่อจากนั้นก็ได้มีการอัญเชิญไปยังจังหวัดลำปาง และจากที่นั่นจึงได้มีการอัญเชิญไปยังจังหวัดเชียงใหม่

ต่อมา พระเจ้าแผ่นดินลาวองค์หนึ่งซึ่งพระราชชนนีทรงเป็นเจ้าหญิงในราชวงศ์เชียงใหม่ ได้อัญเชิญพระแก้วมรกตไปประดิษฐานไว้ ณ พระที่นั่งในราชธานีเชียงใหม่ และพระเจ้าไชยเชษฐาได้นำองค์พระแก้วมรกตต่อไปยังเมืองหลวงพระบางพร้อมกับพระองค์ และต่อมาก็ได้นำไปประดิษฐานไว้ ณ นคร

เวียงจันทน์ซึ่งพระองค์ได้ทรงสร้างขึ้นให้เป็นราชธานีแห่งใหม่
ของราชอาณาจักรลาว

พระแก้วมรกต ได้อัญเชิญเข้ามายังประเทศไทย โดย
เจ้าพระยาจักรีในรัชสมัยพระเจ้าตากสินผู้สร้างกรุงธนบุรีเป็น
ราชธานีของประเทศไทยภายหลังที่ได้เสียกรุงศรีอยุธยาให้แก่พม่า
ผู้รุกราน

ครั้นเมื่อเจ้าพระยาจักรีได้ขึ้นครองราชย์เป็นพระรามธิบดี
ที่ ๑ แห่งประเทศไทย และเริ่มสถาปนาราชวงศ์จักรีขึ้นแล้วพระ
องค์ก็ได้นำพระแก้วมรกตมาประดิษฐานไว้ใน พระอารามหลวง
ซึ่งพระองค์ได้ทรงสร้างขึ้นในกรุงเทพฯ เมื่อปี ค.ศ. ๑๗๘๔
พระแก้วมรกตทรงประทับนั่งอยู่ภายใต้มณฑปซึ่งตกแต่งด้วยทองคำ
เปลวได้มีการเปลี่ยนฉลองพระองค์ ๓ ครั้งต่อปี ฉลองพระองค์
ซึ่งประกอบด้วยทองคำและเพชรพลอยนี้ พระมหากษัตริย์จะมา
ทรงเปลี่ยนในฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน

ภายในห้องโถงห้องเดียวกับที่ประดิษฐานพระแก้วมรกตนั้น
ได้เป็นที่ตั้งของรูปปั้นขนาดเท่าของจริง คือ ฉัตร ๕ ชั้น อันเป็น

ของขวัญซึ่งพระมหากษัตริย์สองพระองค์แรกแห่งราชวงศ์จักรีได้
พระราชทานให้แก่พระอุโบสถนี้

ตัวอาคารต่าง ๆ ที่ติดต่อกับพระอุโบสถ ประกอบด้วย
ปราสาทพระเทพบิดรมณฑป พระเจดีย์ทองและภาพเขียนบน
ฝาผนังรอบระเบียงโบสถ์ ซึ่งเป็นภาพสีเกี่ยวกับเรื่องรามเกียรติ์
เหล่านี้เป็นเพียงบางส่วนที่เพิ่มพูนความสนใจของนักทัศนาจรผู้
ซึ่งได้มาชมพระอารามหลวงแห่งนี้.

WAT BENCHAMABORPITR THE MARBLE MONASTERY

Wat Benchamaborpitr or the Marble Monastery is built of Carrara marble. Constructed in 1899 by order of King Chulalongkorn (Rana V, 1868-1910) it is not only the newest Royal Monastery in Bangkok but also the finest example of modern Thai architectural style in the whole country.

The spectacular roof is covered with golden Chinese tiles and the windows are beautiful stained glass set in gilt frames. Under the windows are snaggie-toothed demons in bronze relief acting as supports. Stained glass is inserted in the upper parts of the windows. The gables are intricately carved and exquisitely inlaid.

On the eastern gable is a representation of Vishnu mounted on Garuda, the mythical man-bird. On the northern

gable projects the three-headed elephant, Erawan. On the western gable is the sign of Unalom which is a symbol of divinity originating in India and is roughly in the form of an inverted question mark. On the southern gable is portrayed the Wheel of the Law.

The main entrance into the bot is guarded by stylized lion of white marble. In the elegant interior a beautiful image of The Lord Buddha, a replica of the image known as Phra Buddha Jinaraj in Pitsanuloke, sits surrounded by fine gold stenciled tapestry. The cross beams are of black lacquer and gold. (The original Phra Buddha Jinaraj was cast in 1300 while the replica was cast in 1901 and installed in the Marble Monastery in 1902).

An outstanding collection of bronze Buddha images, including one of the Buddha in an emaciated state following a

40-day fast, line the walls of the cloisters which enclose the magnificent inner courtyard.

In the monastery grounds stands a po (pipal) tree from Buddhagaya in India. The sapling had been transplanted on the orders of King Chulalongkorn in 1900. Previously, only seeds and seedlings had been brought for planting here.

The chief priest resides in an ancient Royal Pavilion transferred from the Grand Palace. It was once used by King Chulalongkorn when he was a monk at the Temple of the Emerald Buddha.

วัดเบญจมบพิตร ปูชนียสถานหินอ่อน

วัดเบญจมบพิตร หรือ ปูชนียสถานหินอ่อนสร้างขึ้นด้วยหินอ่อนการารา เมื่อปี ค.ศ. ๑๘๙๙ โดยพระราชบัญชาของพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ปูชนียสถานแห่งนี้มิใช่แต่เป็นพระอารามหลวงที่สร้างขึ้นใหม่ที่สุดในพระนครเท่านั้น แต่ยังเป็นตัวอย่างของสถาปัตยกรรมแบบไทยของประเทศอีกด้วย

หลังคาที่สวดตามกลุ่มด้วยกระเบื้องจีนสีทอง กรอบหน้าต่างก็ตกแต่งอย่างสวยงามด้วยเกร็ดแก้วสี ภายใต้หน้าต่างมีเขี้ยวักษ์ทองสัมฤทธิ์ยื่นออกมารองรับตัวหน้าต่างไว้ เกร็ดแก้วสีสอดแทรกไว้ทางส่วนบนของหน้าต่าง หน้าจั่วก็แกะสลักอย่างปราณีตสวยงาม

ทางหน้าจั่วด้านตะวันออกมีรูปพระวิษณุขึ้นครุฑ หน้าจั่วทางด้านเหนือเป็นรูปช้างเอราวัณสามเศียร หน้าจั่วทางด้านทิศตะวันตกเป็นรูปอุณาโลมซึ่งเป็นสัญลักษณ์ของพระผู้เป็นเจ้าตามแบบของอินเดีย และมีลักษณะคร่าว ๆ คล้ายกับเครื่องหมายคำถามหลายชั้น ส่วนหน้าจั่วทางด้านใต้เป็นรูปเสมาธรรมจักร

ตรงทางเข้าค้ำหน้าที่จะเข้าไปพระอุโบสถมีรูปสิงห์โตหิน
อ่อนขาวยืนเฝ้าอยู่ ภายในอันโอ่อ่านี้มีพระพุทธรูปอันงดงามซึ่ง
จำลองมาจากพระพุทธรชินราชแห่งจังหวัดพิษณุโลกประทับนั่งอยู่
ล้อมรอบด้วยม่านฉลุสีทองอันงามวิจิตร (พระพุทธรชินราชองค์
ดั้งเดิมหล่อขึ้นในปี ค.ศ. ๑๓๐๐ แต่องค์จำลองหล่อขึ้นในปี ค.ศ.
๑๕๐๑ และได้นำมาวัดเบญจมบพิตรในปี ค.ศ. ๑๕๐๒)

นอกจากนี้ยังมีการสะสมรวบรวมพระพุทธรูปสัมฤทธิ์ รวม
ทั้งพระพุทธรูปปางทรมารพระองค์เป็นเวลา ๔๐ วัน เรียงรายไป
ตามฝาผนังซึ่งตกแต่งไว้อย่างงาม

ในบริเวณปูชนียสถานแห่งนี้มีต้นโพธิ์จากพุทธคยาในประ-
เทศอินเดีย โดยได้นำต้นอ่อนมาตามพระราชบัญชาของพระ
จุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เมื่อ ค.ศ. ๑๕๐๐ ซึ่งแต่ก่อนเคยมีแต่การ
นำเมล็ดหรือต้นอ่อนที่เกิดจากเมล็ดเข้ามาปลูกในประเทศไทย
เท่านั้น

พระราชาคณะของวัดนี้พักอยู่ในตำหนักโบราณ ซึ่งย้ายมา
จากพระบรมมหาราชวังและพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเคยใช้เป็น
ประทับระหว่างที่พระองค์ทรงผนวชอยู่ที่วัดพระศรีรัตนศาสดาราม

WAT ARUN

THE MONASTERY OF THE DAWN

Wat Arun or Wat Chaeng is at its best when seen situated against the sky at dawn. Standing on the western bank of the Chao Phraya River in Dhonburi, Bangkok's twin city, its magnificent towers rise in glorieres symmentry towards the clouds, with the multi-colored porcelain pieces imbedded in the plaster sparkling in the first rays of the sun

One of the most photographed places in Thailand, it is a world famous landmark.

Wat Arun stands on the site of an ancient monastery. It was first restored by order of King Tak Sin (1767-1782) who set up Thailand's capital, Dhonburi, after the sack of Ayudhya.

Construction of the tall prang (tower) and the four smaller ones was started by Rama II (1809-1824) and completed by Rama III (1824-1851). These towers rest on a series of terraces which are supported by rows of statues of demons and angels. The central tower is 67 meters (217 3/4 feet) high. Steep narrow steps lead to a balcony high up on this tower.

This balcony commands an impressive view of Bangkok, across the river, which includes the Grand Palace, the Chapel of the Emerald Buddha and Wat Po.

The towers are built of brick covered with stucco and studded with pieces of Chinese pottery. At the top of each juts the trident of Siva.

Niches in the central tower show the green figure of Indra, chief of the Hindu gods, seated on Erawan, his three-headed elephant. The niches of the smaller ones contain figures of the Moon God on a white horse.

In the lower part of the main prang are four pavilions with depictions of the Buddha in the turning points of his life : birth, enlightenment, first converts and death.

The bot was built by King Chulalongkorn (1868-1910) to replace an older structure destroyed by fire. Some of the ashes of Rama II rest at Wat Arun.

วัดอรุณ

ปุษนิยสถานแห่งรุ่งอรุณ

เป็นสถานที่ซึ่งได้รับการถ่ายภาพมากที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทย และเป็นสัญลักษณ์ของประเทศไทยเป็นที่รู้จักกันทั่วโลก

วัดอรุณตั้งอยู่ในบริเวณปุษนิยสถานอันเก่าแก่ ซึ่งได้เริ่มจัดสร้างขึ้นโดยพระราชบัญชาของสมเด็จพระเจ้าตากสิน กษัตริย์ผู้ทรงสถาปนากรุงธนบุรีเป็นราชธานีของประเทศไทย ภายหลังการเสียกรุงศรีอยุธยา

การก่อสร้างพระปรางค์องค์สูงและองค์ย่อมกว่าอีก ๔ องค์ เริ่มงานโดยพระรามาธิบดีที่ ๒ และสำเร็จบริบูรณ์โดยพระรามาธิบดีที่ ๓ พระปรางค์เหล่านี้ได้สร้างขึ้นเป็นชั้น ๆ รองรับด้วยรูปปั้นเป็นแถวพญายักษ์และเทวดา พระปรางค์องค์กลางสูง ๖๗ เมตร มีบันไดแคบ ๆ ขึ้นไปยังระเบียงทางตอนบนของพระปรางค์องค์นั้น

ระเบียงดังกล่าวนี้ทำให้แลเห็นทิวทัศน์ที่น่าประทับใจของ
กรุงเทพ ฯ ทางฝั่งตรงข้ามแม่น้ำ ซึ่งรวมทั้งพระบรมมหาราชวัง
วัดพระแก้วและวัดโพธิ์

องค์พระปรางค์สร้างด้วยอิฐฉาบด้วยซีเมนต์ผสมปูนและ
ประดับด้วยชิ้นส่วนของเครื่องเคลือบจีน ที่ยอดขององค์พระ
ปรางค์มีตรีของพระศิวะยื่นออกมา

ในช่องของพระปรางค์องค์กลางมีรูปปั้นพระอินทร์ซึ่งเป็น
เทพเจ้าชั้นสูงของศาสนาฮินดูประทับนั่งอยู่บนคอช้างเอราวัณที่
มีสามเศียร และในช่องของพระปรางค์ย่อมกว่าบรรจูปปั้นของ
เทพเจ้าแห่งจันทราประทับขี่ม้าขาว

ตอนล่างของพระปรางค์ ใหญ่มีวิหารซึ่งแสดงไปเข้าถึงจุด
สำคัญในพระประวัติของพระพุทธเจ้า คือ ประสูติ ตรัสรู้ ปฐม-
เทศนาและปรินิพพาน

พระอุโบสถได้สร้างขึ้นโดยพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเพื่อ
ทดแทนพระอุโบสถหลังเก่าที่ถูกไฟไหม้เสียหาย และพระบรม-
อัมรินทร์บางส่วนของพระรามาริบัติที่ ๒ ได้เก็บไว้ที่วัดอรุณนี้ด้วย.

WAT PO

THE MONASTERY OF

THE RECLINING BUDDHA

Wat Po, the most extensive monastery in Bangkok occupies the side of an older monastery known as Wat Potharam. Construction of the latter was begun in 1789 by King Rama I and continued through the reigns of his two successors.

Although Wat Po is most renowned for its Reclining Buddha, it has other outstanding features which should not be missed.

It is suggested that tourists visit the three special centers of interest in Wat Po in the following order:

- 1) the bot and galleries;
- 2) the four great chedi (pagodas);
- 3) the Reclining Buddha.

The bot lies in a courtyard surrounded by double rows of galleries sheltering 394 sitting Buddhas. A low wall with eight small gates guarded by bronze lions encloses the building. The boundary stones are housed in small pavilions crowned with spires on this wall.

The three - tiered roof of red and yellow tiles is supported columns of square pillars. The massive teakwood doors are inlaid with mother-of-pearl in exquisite designs.

Scenes from the epic Ramayana, are depicted in bas-relief panels of marble on the substructure of the bot. The panels were brought from the ruins of Ayudhya when the former capital was sacked by Burmese invaders in 1767.

Inside the bot, the walls are covered with murals of episodes from the Life of the Buddha. The pillars are decorated with Thai designs on a red background. The ceiling

is red and gold, the cross-beams are gilded and the floor is of marble.

The gilt-bronze sitting Buddha in the bot was brought from an ancient monastery, Wat Sala See Na, in Dhonburi.

In the eastern viharn is a standing Buddha from Ayudhya while the southern viharn contains a Buddha image known as Phra Buddha Jinaraj from Sukhotai. In the western viharn is an image known as Phra Buddha Chinasri, also from Sukhotai. In the northern viharn, the Buddha is represented as seated in the western manner.

In a small courtyard are four large chedi standing opposite the lingram. The chedi represent the first four kings of the Chakri Dynasty.

The western courtyard is the site of the viharn of the Reclining Buddha which is an image 46 meters (160 feet) long and 15 meters (39 1/3 feet) high. It represents the Buddha

attaining nirvana. Covered with gold leaf, it is built of cement-covered brick. The soles of the feet are inlaid in mother-of-pearl with the 108 signs, marks and qualities by which a true Buddha is recognized. The toes are all the same length. The length of the foot is 5 metre and the height is 3 metres.

วัดโพธิ์

ปูชนียสถานแห่งพระพุทธไสยาสน์

ถึงแม้ว่าวัดโพธิ์จะเป็นที่รู้จักกันดีมากที่สุดเกี่ยวกับพระพุทธไสยาสน์ แต่ก็ยังมีสิ่งที่น่าสนใจซึ่งไม่ควรพลาดอีกหลายอย่าง

ขอแนะนำว่านักท่องเที่ยวควรจะไปชมจุดต่างๆ ที่น่าสนใจเป็นพิเศษอีก ๓ แห่งในวัดโพธิ์เป็นลำดับดังต่อไปนี้ :—

๑) พระอุโบสถและระเบียงโบสถ์

๒) พระเจดีย์ใหญ่ ๔ องค์

๓) พระพุทธไสยาสน์

พระอุโบสถตั้งอยู่ในพื้นที่ซึ่งล้อมรอบด้วยระเบียงสองแถว ที่มีพระพุทธรูปประทับนั่งอยู่ ๓๙๔ องค์ กำแพงต่ำๆ อันมีประตู ๘ แห่งนี้มีสิ่งห่อหุ้มทองเหลืองยืนยามอยู่ประชิดกับพระอุโบสถ

หลังคาพระอุโบสถสามชั้นซึ่งมุงด้วยกระเบื้องสีแดงและสีเหลืองรองรับด้วยเสาใหญ่สี่เหลี่ยม บานประตูไม้สักแผ่นใหญ่ ประดับด้วยमुखที่ออกแบบเป็นลวดลายอันวิจิตร

ภาพจากเรื่องรามเกียรติ์ได้แกะสลักไว้ที่ฝาผนังหินอ่อน
ของพระอุโบสถด้านนอก ผนังหินอ่อนเหล่านี้ได้นำมาจากทราว
สิ่งหักพังที่อยุธยาสมัยเมื่อครั้งกรุงเก่าเสียแก่พม่าเข้าศึกในปี ค.ศ.

๑๗๖๗

ภายในพระอุโบสถฝาผนังทุกด้านมีภาพพุทธประวัติเขียนไว้
เสาพระอุโบสถก็ตกแต่งด้วยลายไทยอันมีพื้นสีแดง เพดานมีสี
ทองสลัปลวดลาย พื้นโบสถ์ก็ปูด้วยหินอ่อน

พระประธานสัมฤทธิ์ในพระอุโบสถได้นำมาจากปูชนียสถาน
โบราณ คือ วัดศาลาเสนา ที่จังหวัดธนบุรี

ในวิหารด้านตะวันออกมีพระพุทธรูปยืนซึ่งได้มาจากอยุธยา
และวิหารทางด้านใต้ก็มีพระพุทธรูปที่มีชื่อว่า พระพุทธชินราช
จากเมืองสุโขทัย ในวิหารด้านตะวันตกมีพระพุทธรูปชื่อพระพุทธ-
ชินสีห์ซึ่งได้มาจากกรุงสุโขทัยเช่นเดียวกัน ในพระวิหารด้านเหนือ
มีพระพุทธรูปประทับนั่งเช่นเดียวกับองค์ทางทิศตะวันตก

ในเนื้อที่พื้นเล็ก ๆ มีพระเจดีย์ใหญ่ ๔ องค์ตั้งอยู่ตรงกัน
ข้ามกับ the lingam พระเจดีย์เหล่านี้เป็นสัญลักษณ์ของพระ-
มหากษัตริย์สี่พระองค์แรกแห่งราชวงศ์จักรี

บริเวณทางทิศตะวันตกเป็นที่ตั้งของวิหารพระพุทธไสยาสน์
ซึ่งเป็นปฏิมากรยาว ๔๖ เมตร และสูง ๑๕ เมตร มีความหมาย
ถึงพระพุทธเจ้ากำลังเข้าสู่นิวรรณ์ องค์พระทำด้วยอิฐถือปูนปิด
ด้วยทองคำเปลว ที่ฝ่าพระบาทประดับด้วยมุกข์มีลวดลาย ๑๐๘
ชนิด เล็บนิ้วเท้ามีความยาวเท่ากันทุกนิ้ว สำหรับฝ่าพระบาท
มีขนาดกว้าง ๘ เมตร สูง ๓ เมตร.

ภาคผนวก (APPENDIX)
มารยาททั่วไปในการเข้าสังคม
(General social etiquette)

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปแล้วว่า บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในชีวิตและการงานส่วนใหญ่มักจะเป็นผู้มีชื่อเสียง ในวงสังคม โดยเฉพาะพ่อค้า นักธุรกิจ การรู้จักคนมากเป็นผลกำไรในชีวิตอันมีค่ามหาศาล โดยที่เราเป็นส่วนหนึ่งของสังคม กิริยามารยาท การวางตัวให้ถูกต้องตามกาลเทศะถูกต้องตามระเบียบประเพณีนิยมเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่ง เพราะการที่บรรลุถึงความสำเร็จในทางดำรงชีวิตได้ตั้งใจหมายนั้น มิได้อยู่ที่ความรู้แต่อย่างเดียว หากต้องอาศัยความแนบเนียนในการติดต่อความสัมพันธ์หละหลวมละมัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาว ตลอดจนการแสดงออกซึ่งกิริยามารยาทอันส่อให้เห็นถึงภูมิปัญญา และความมีวัฒนธรรมสูงประกอบด้วย

ปัจจุบันนี้ ทุกวงการธุรกิจต่างก็พัฒนาไปอย่างกว้างขวาง ต้องติดต่อกับชนทุกชั้น ทุกภาษา ทุกอาชีพทั้งไทยและต่างประเทศ หากปฏิบัติตนไม่ถูกต้องตามกาลเทศะระเบียบแบบแผน

และประเพณีนิยมแล้ว ก็อาจถูกมองไปว่าเป็นผู้ท้อด้วยอารย-
ธรรม ผลงานที่ควรจะได้ก็ต้องหลุดลอยไปอย่างน่าเสียดาย บุคคล
ที่มีมารยาทในสังคมดีย่อมมีเสน่ห์ให้แก่ผู้พบเห็น เป็นที่รักใคร่ของ
ผู้บังคับบัญชา เพื่อนฝูง ตลอดจนผู้มาติดต่อธุรกิจการงานด้วย
บทความชิ้นนี้จึงเป็นเพียงคำแนะนำส่วนหนึ่งซึ่งไม่อาจกล่าวได้ว่า
สมบูรณ์ทุกประการ การเลือกใช้เลือกปฏิบัติให้เหมาะสมกับ
จังหวะ เวลา สถานที่ เป็นศิลป์ที่จำเป็นมาก แต่ก็หวังว่าจะ
เป็นประโยชน์ตามสมควร.

ด้วยความปรารถนาได้อย่างจริงใจ

๑. การแนะนำ

การแนะนำให้ผู้หนึ่งผู้ใดรู้จักกันเป็นมารยาทในสังคมที่ดีมากเพราะเท่ากับเป็นการขยายวงการสมาคมให้กว้างขวางออกไป การรู้จักคนมากเป็นกำไรของชีวิตอย่างหนึ่ง บุคคลที่ประสบความสำเร็จรุ่งโรจน์ในชีวิต โดยมากมักจะเป็นคนที่รู้จักคนมาก กว้างขวางในวงสังคม ความจริงการแนะนำเป็นสิ่งจำเป็นมาก โดยเฉพาะผู้ที่เป็นเจ้าของงาน ซึ่งมักจะมีเสมอๆ ในวงการค้า เป็นต้นว่างานเปิดป้ายห้างร้านบริษัท งานวันเกิดเหล่านี้นั้น เป็นต้น จริงอยู่แม้ว่าหน้าที่นั้นเป็นของเจ้าภาพแต่บางที่เจ้าภาพก็ไม่มีเวลาปลีกตัวมาปฏิบัติหน้าที่นั้นได้โดยทั่วถึง เราผู้เป็นแขกรับเชิญก็ต้องทำหน้าที่นี้สำหรับในวงการสนทนาของเรา เช่น ในโต๊ะอาหารในงานเลี้ยงต่างๆ เป็นการช่วยให้แขกที่ได้รับเชิญไม่เก้อเขิน หากเราทำหน้าที่นี้ได้ดีเยี่ยมเราก็จะกลายเป็นคนสำคัญเป็นคนเด่น การเสริมสร้างบุคลิกภาพมีทางทำได้หลายทางถ้าสำเร็จก็จะเป็นจุดเริ่มต้นที่จะเป็นทางนำมาซึ่งผลกำไรอันมหาศาลในกาลอนาคต

ข้อที่ควรสังวรณในการแนะนำให้ผู้อื่นรู้จักกันนั้น จำต้องอาศัยไหวพริบปฏิภาณอยู่ไม่น้อยต้องคอยสังเกตดูจังหวะและ

ความเหมาะสมประกอบกันด้วย ถ้าความสังเกตเราได้ผลตรงตาม
ความประสงค์ของกลุ่ม ก็จะเป็นสิ่งวิเศษยิ่ง ผู้ที่รู้จักกันจะไม่มี
วันลืมเราได้เลย อย่างไรก็ตามก็ถือเป็นดาบสองคมเหมือนกัน หาก
เขาไม่ต้องการรู้จักกันแต่เราไปแนะนำเข้าก็อาจจะเป็นมุมกลับการ
แนะนำเช่นนี้จะบังเกิดผลดีแค่ไหน อย่างไร ก็ขึ้นอยู่กับความ
แนบเนียนและศิลปะของคนกลาง โอกาส สถานที่ ความควร
หรือไม่ควรอยู่ที่ความสังเกตของเรา ซึ่งไม่เป็นการยากจนเกินไป
ข้อควรระวังที่พึงจำไว้ ถ้าหากไม่จำเป็นจริงๆ อย่าแนะนำให้คน
รู้จักกันในท้องถิ่นหลวง

มารยาทในการแนะนำ มีข้อควรปฏิบัติดังนี้

๑. ต้องแนะนำสุภาพบุรุษให้รู้จักสุภาพสตรี กล่าวคือ
ต้องนำสุภาพบุรุษไปแนะนำต่อสุภาพสตรีเสมอไป
๒. ต้องนำผู้อาวุโสน้อย (หรืออายุน้อย) ไปแนะนำต่อ
ผู้มีอาวุโสมาก (หรืออายุมาก)
๓. ต้องนำคนที่เราสนิทสนมคุ้นเคยน้อยกว่าไปแนะนำ
ต่อผู้ที่เราสนิทสนมคุ้นเคยมากกว่าเสมอ
๔. ต้องนำสุภาพสตรีที่ยังไม่สมรสไปแนะนำต่อสุภาพ
สตรีที่สมรสแล้ว ทั้งนี้ เว้นแต่สตรีที่ยังไม่สมรสมีฐานะในวง

สังคมสูงกว่าสตรีที่ทำการสมรสแล้ว จึงนำผู้ที่สมรสแล้วไปรู้จัก
กับผู้ที่ยังไม่สมรส หลักเกณฑ์นี้อุบลโลมใช้กับผู้ชายได้ด้วย

คำพูดที่ใช้ในการแนะนำ

ควรใช้คำพูดสั้น ๆ แต่อ่อนโยนและมีลักษณะสุภาพ ไม่
ควรใช้คำพูดที่ยืดยาว ถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรกล่าวถึงคุณสมบัติของ
ผู้ถูกแนะนำ เพราะจะเป็นการอวดอ้าง แต่การแนะนำถึงที่ทำ
งานของผู้ถูกแนะนำนั้น ถ้าโอกาสอันควรก็ไม่เสียหาย การกล่าว
ถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกแนะนำกับคนกลางนั้นก็เป็นสิ่งจำเป็น

วิธีการแนะนำ

- ควรนำผู้ที่จะแนะนำเดินไปหาผู้ที่จะแนะนำให้รู้จัก
- กล่าวสั้น ๆ “คุณ.....ผมขอแนะนำให้รู้จักคุณ.....
(ผู้อาวุโส).....นี่คุณ.....(ผู้อ่อนอาวุโส).....เพื่อนผมครับ
- การเอ่ยชื่อ หรือนามสกุล ควรพูดซ้ำ ๆ ให้ชัด
เจนนุ่มนวล อย่าบอกแต่ชื่อเฉย ๆ อย่าพูดเร็วจนเกินไปจนฟัง
ไม่ทัน และไม่บังคับควรอย่างยิ่งที่จะแนะนำให้รู้จักกันโดยกล่าวชื่อ
เล่น ๆ หรือ นิกนาม เพราะชื่อเล่น ใช้เรียกขานกันในวงญาติ
มิตรหรือเพื่อนสนิทเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งสุภาพสตรีอาจ

รังเกียจไม่ประสงค์ให้ผู้ที่ยังไม่คุ้นเคยสนิทสนมเรียกชื่อเล่น ๆ ก็
เป็นได้

การแนะนำกับชาวต่างประเทศ

วิธีการแนะนำสำหรับชาวต่างประเทศนั้น ส่วนใหญ่
ใช้ภาษาอังกฤษซึ่งเป็นภาษากลาง แต่ถ้อยคำสำนวนมีแตกต่าง
ไปจากภาษาไทยบ้าง หากผู้ที่จะแนะนำให้รู้จักเป็นผู้อาวุโส หรือ
ยังไม่สนิทสนมคุ้นเคยมากนัก ก็มักจะมีคำว่า ขออนุญาตซึ่งใช้
คำว่า Allow หรือ May ซึ่งถือว่าเป็นคำสุภาพ ตัวอย่างเช่น

Miss Siriya, May I present Mr, Smith

คุณสิริยา ผมขอแนะนำให้รู้จักกับคุณสมิธ

Mr. Tom allow me to introduce you to Miss Somchit

คุณทอมอนุญาตให้ผมแนะนำให้รู้จักคุณสมจิต

คำว่าแนะนำอาจใช้คำ ว่า Present หรือ Introduce ก็ได้
สุดแต่จะสะดวก

มารยาทหลังจากได้มีการแนะนำให้รู้จักกันแล้ว

ประเพณีไทย ผู้น้อยพึงทำความเคารพผู้ใหญ่ โดยปกติ
ทั่วไปหากมิได้อยู่ในเครื่องแบบทหารหรือตำรวจก็มักจะใช้วิธีไหว้

หรือหากอยู่ในเครื่องแบบดังกล่าวอาจจะใช้วิธีวันทยาหัตถ์ หาก
สวมหมวก หรือยืนตรงโค้งให้หากไม่ได้สวมหมวกถ้าหากผู้ใหญ่
ท่านยื่นมือมาให้จับก็จับพร้อมโค้งตัวเล็กน้อย ปกติผู้รับการ
แนะนำมักจะกล่าวว่า “ยินดีมากที่ได้รู้จัก” ซึ่งเป็นคำพูดสุภาพ
กลาง ๆ สำหรับสุภาพสตรีที่รับการแนะนำให้รู้จัก หากวัยไล่เรี่ย
กันก็ควรให้ผู้ที่มารู้จักก่อน เว้นแต่อาวุโสสูงกว่า

ประเพณีต่างประเทศ ปัจจุบันนี้มีการติดต่อกับชาวต่าง
ประเทศมากจึงจำเป็นที่ต้องศึกษาขนบธรรมเนียมไว้ซึ่งถือหลัก
ปฏิบัติกว้าง ๆ ดังนี้

— ถ้าผู้ได้รับการแนะนำทั้งสองฝ่ายเท่าเทียมกันก็จับมือ
พร้อม ๆ กัน หรือเปิดหมวกให้แกกัน

— การจับมือ อย่าจับหลวม ๆ และอย่าจับแต่ปลายนิ้ว
มือ ต้องจับให้แน่นและแข็งแรง แต่ไม่ถึงกับทำให้อีกฝ่ายหนึ่ง
เจ็บ

— จับมือพร้อมเขย่าอีกครั้งหนึ่ง ไม่ควรเขย่าหลายครั้ง
แล้วค่อย ๆ ถอนมือออก อย่ากระชากถอนมือกลับจนเร็วเกิน
ควร แต่ก็ไม่ควรจับไว้นานเกินควร โดยเฉพาะจับมือกับสุภาพ
สตรีจะเป็นการเสียมารยาทอย่างมาก

— สุภาพสตรีต้องส่งมือให้สุภาพบุรุษจับก่อนเสมอ สุภาพบุรุษอย่าส่งมือให้ฝ่ายสุภาพสตรีจับก่อนเป็นอันขาด ถือว่าผิดมารยาท เว้นแต่จะเป็นผู้ใหญ่กว่า

— ถ้าเป็นสุภาพสตรีสาวไม่ควรส่งมือให้จับเมื่อมีการแนะนำ เพียงแต่กล่าวคำทักทายก็พอ

— การจับมือต้องจับด้วยมือขวา ถ้าเป็นฝ่ายชายต้องถอดถุงมือออกก่อนเสมอ ถ้าเป็นหญิงไม่ต้องถอด

— ถ้าฝ่ายได้รับการแนะนำเป็นชายนั่งอยู่ ต้องลุกขึ้นยืนทันทีที่ถูกแนะนำ (เว้นแต่ผู้อาวุโสสูงมาก ๆ) ถ้าเป็นสุภาพสตรีก็ไม่ต้องยืน

ภายหลังที่ได้มีการแนะนำให้รู้จักกันแล้ว ตามประเพณีจะใช้คำว่า How do you do ? ทั้งฝ่ายผู้ถูกแนะนำและผู้รับการแนะนำ ต่อจากนั้นก็พยายามหาเรื่องที่สนทนาสามารถร่วมในการสนทนาด้วยได้ อาจจะเริ่มด้วยอาชีพการงานดินฟ้าอากาศ การท่องเที่ยว หากอยู่ในฐานะแขกในงานก็อาจพูดคุยถึงเรื่องเกี่ยวกับงาน เกี่ยวกับเจ้าภาพ ส่วนใหญ่ก็จำเป็นต้องชมมากกว่าติ และในโอกาสต่อไป บุคคลที่ได้รับการแนะนำแล้วพบกัน ณ ที่ใดอีก เมื่อจะมีการทักทายกันก็ควรระลึกถึงหลักดังนี้

— ฝ่ายชายแม้จะจำฝ่ายหญิงได้ ถ้าฝ่ายหญิงไม่แสดง
ออกมาว่าจำได้แล้วก็ไม่ควรเข้าไปทักฝ่ายหญิงก่อน แต่ถ้าฝ่าย
หญิงแสดงออกว่าจำได้ ก็เป็นหน้าที่ฝ่ายชายต้องเข้าไปทักทาย
ก่อน

— การได้รับการแนะนำให้รู้จักกันระหว่างชายกับหญิง
นั้น จะคบหาสมาคมกันต่อไปอีกหรือไม่นั้นเป็นเอกสิทธิ์ของฝ่าย
หญิง

— ระหว่างฝ่ายหญิงและฝ่ายชาย ถ้าถูกแนะนำให้รู้จัก
กันซ้ำอีกจะต้องกล่าวว่า “คุณเหมือนผมเคยรู้จักคุณมาครั้งหนึ่ง
แล้ว”

— ระหว่างบุคคลที่ยังไม่มีใครแนะนำให้รู้จักกันโดยตรง
แต่ทั้งสองฝ่ายเคยเล่นกีฬาไปด้วยกัน เคยรับประทานอาหารร่วม
โต๊ะเดียวกัน (ต่างได้รับเชิญ) ถ้าได้พบกันอีกในโอกาสใดก็ตาม
บุคคลทั้งสองควรจะก้มศีรษะแสดงการวะต่อกัน

๒. การทำความเคารพ

ความสุภาพอ่อนน้อม มีสัมมาคารวะเป็นคุณสมบัติอัน
วิเศษซึ่งใช้ได้ทุกโอกาส เป็นสิ่งที่ผู้ใดมีอยู่ ผู้นั้นจะประสบแต่

ความเจริญรุ่งเรือง ทั้งด้านการงานและอาชีพ ถ้าเป็นผู้หนึ่งก็
จะได้รับความเมตตา ได้รับความกรุณาปราณีจากผู้ใหญ่ ถ้าเป็น
ผู้บังคับบัญชา ผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาจะต้องเคารพนับถือจนรัก
ภักดี การเคารพเป็นส่วนหนึ่งของความสุภาพอ่อนโยน โดย
เฉพาะผู้น้อยพึงสังวรณในเรื่องนี้ให้มาก การติดต่อธุรกิจการ
งาน ตลอดจนการวางตัวหากเรามีความเคารพต่อบุคคลอื่นทั้ง
กาย วาจา ใจ แล้ว ก็เป็นของแน่เหลือเกินว่า เราต้องพบ
ความสำเร็จ สำหรับผู้ใหญ่อีกเช่นเดียวกัน เมื่อได้รับความเคารพ
จากผู้น้อย ก็จำต้องทำความเคารพตอบแทนที่ด้วยมารยาทที่สุภาพ
ดังเช่นสุภาษิตบทหนึ่งกล่าวว่า “เราไหว้ท่าน ท่านก็จักไหว้
ตอบสนอง” หากผู้ใหญ่เมินเฉยต่อความเคารพที่ผู้น้อยกระทำ
ต่อแล้วในครั้งต่อไปก็จะไม่มีโอกาสได้รับความเคารพจากผู้น้อย
อีก

วิธีแสดงความเคารพ

การแสดงความเคารพอาจกระทำได้หลายวิธี คือ ไหว้
หรือ ไก่ก้านับ การเบิ่คหมวก การจับมือ การยืนสุดแล้วแต่
กาลเทศะ

การไหว้ แบ่งออกเป็น ๒ วิธีคือ ไหว้พระ และไหว้
บุคคลธรรมดา

การไหว้พระให้พนมมือทั้งสองจรดหน้าอกแล้วก้มศีรษะ
ลงมาหาปลายนิ้วมือ

การไหว้บุคคลธรรมดา พนมมือทั้งสองข้างยกขึ้น ปลาย
นิ้วชี้จรดหน้าผาก ปลายนิ้วหัวแม่มืออยู่ระดับสันจมูกห่างไป
หน้าประมาณ ๓ ซม. พร้อมก้มศีรษะลงมาเล็กน้อย

การรับไหว้ สำหรับผู้มีอาวุโสสูง เมื่อผู้น้อยทำความ
เคารพด้วยการไหว้ให้เพียงก้มมือทั้งสองพนมรับไหว้ โดยให้ปลาย
หัวแม่มืออยู่ในระดับปาก (ต่ำกว่าการไหว้)

การทำความเคารพด้วยการไหว้เป็นวิธี สุภาพที่สุดสำหรับ
ผู้น้อยกระทำต่อผู้ใหญ่ แต่บางโอกาสหากอยู่ในเครื่องแบบที่
มิใช่ เครื่องแบบทหาร ตำรวจ และมีได้สวมหมวก ก็อาจใช้
วิธีโค้งคำนับก็ได้หากอยู่ในเครื่องแบบทหาร หรือตำรวจก็อาจ
ใช้ระวางตรง

การเปิดหมวก ทำกันในระหว่างชาวต่างประเทศที่นิยม
สวมหมวก คนไทยเราไม่นิยมเท่าใดนัก เว้นแต่ผู้ใหญ่ที่สวม

อยู่รับความเคารพจากผู้อาวุโสน้อยกว่า หากเป็นการสวมหมวก
เครื่องแบบไม่ว่าผู้ใหญ่น้อยให้ ใช้วันทยาหัตถ์

การจับมือ เป็นการแสดงความเคารพอย่างหนึ่ง ใช้ใน
ระหว่างบุคคลวัยเดียวกันทั้งชายและหญิง แต่ถ้ามักเพศ ชายไม่
ควรยื่นมือไปจับฝ่ายหญิงเป็นอันขาด

การยืน โดยมากใช้ในกรณีที่ผู้อ่อนอาวุโสนั่งอยู่ เมื่อผู้
ใหญ่เดินเข้ามาหาหรือสุภาพสตรีเดินเข้ามาหา ต้องลุกขึ้นยืน
ทันที เป็นการการะเว่นแต่จะได้รับการอนุญาตให้นั่ง หรือหาก
สุภาพสตรีผู้เข้ามาหาอาวุโสน้อยกว่าก็ไม่จำเป็นต้องยืน

การทำความเคารพมีหลักกว้าง ๆ ดังนี้

๑. การแสดงความเคารพผู้ใหญ่ ซึ่งอยู่แห่งเดียวกัน
หลายคน ควรเคารพให้เป็นไปตามลำดับอาวุโสของผู้ใหญ่เหล่า
นั้น

๒. ถ้ามีผู้อาวุโสนั่งอยู่ในที่นั้นให้ทำความเคารพแต่เฉพาะ
ท่านผู้นั้นผู้เดียวไม่ต้องแสดงความเคารพผู้อื่นอีก

๓. ถ้าเรายู่กับผู้ใหญ่ซึ่งมีอาวุโสอยู่แล้ว แม้จะมีผู้ใหญ่
ที่มีอาวุโสรองลงไปเข้ามาในที่นั้นอีก ก็ไม่ต้องทำความเคารพ
เช่นกัน เว้นแต่ในโอกาสลาลองคือไม่ได้อยู่กับผู้ใหญ่แล้ว

๔. ไม่ควรแสดงท่ายิ้มแย้มให้ปรากฏในขณะแสดงความเคารพผู้ใหญ่ แม้ว่าการยิ้มแย้มจะเป็นสิ่งสำคัญในการทักทายปราศรัยก็ตาม ควรแสดงกิริยาและวาจาให้สำรวม

๕. เมื่ออยู่ในสถานที่ประชุมที่มีประธานในที่นั้น เช่นในห้องประชุมไม่ต้องลุกขึ้นทำความเคารพใคร นอกจากจะมีสัญญาณจากผู้เป็นประธานให้ลุกขึ้นแสดงความเคารพ

๖. เมื่อทำความเคารพผู้ใหญ่ หรือสนทนากับผู้ใหญ่ หากสวมแว่นตาถ้ามีไขแว่นสายตาสั้น ควรถอดเสียก่อน

๗. ขณะแสดงความเคารพอย่าคาบหูหรือนิ้วเป็นอันขาด

๘. ต้องสำรวมอริยาบท การยืน ไม่ควรถ่างขา ไม่ล้วงกระเป๋า แคะ แทะ เกา ต่อหน้าธารกำนัลเป็นอันขาด

๙. ขณะที่เราเข้าไปในสถานที่ราชการ วัดวาอาราม เกศสถาน หากสวมหมวกอยู่พึงถอดออกเพื่อเคารพต่อสถานที่

๑๐. การโค้งคำนับ ถือว่าเป็นการแสดงความเคารพอย่างสูงชนิดหนึ่งเหมือนกัน แต่ไม่ใช่เป็นการแสดงความสนิทสนม

๓. การต้อนรับแขก

มารยาทในการต้อนรับแขก ไม่ว่าจะเป็นงานเลี้ยงซึ่งตนเป็นเจ้าภาพหรือในฐานะเป็นเจ้าบ้าน เมื่อมีแขกมาจำต้องให้การ

ต้อนรับตามสมควรแก่ฐานะานุรูปด้วยอัธยาศัยอันนุ่มนวล ซึ่งจะ
เป็นเครื่องแสดงจิตใจอันสูงส่งของผู้เป็นเจ้าของบ้าน

การต้อนรับแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท คือ

ก. การต้อนรับเนื่องในงานซึ่งเป็นเจ้าภาพ

ข. การต้อนรับในฐานะเจ้าบ้าน

ก. การต้อนรับเนื่องในงานเลี้ยงซึ่งเป็นเจ้าภาพมีหลักดังนี้

๑. เจ้าภาพต้องคอยยืนต้อนรับแขกที่ประตูบ้านหรือใกล้
เคียงที่สุด ถ้าเจ้าภาพไม่อาจทำหน้าที่นี้ได้ก็ต้องจัดคนแทน

๒. อำนวยความสะดวกแก่แขกมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

๓. พึงทำความเคารพผู้ที่อาวุโสกว่าก่อน และไม่ลืมทำ
ความเคารพตอบผู้อ่อนอาวุโส

๔. พึงกล่าวคำ “ขอบคุณ” ต่อผู้อาวุโสในขณะรับของ
ขวัญ และ “ขอบใจ” ต่อผู้อ่อนอาวุโสกว่า

๕. พึงต้อนรับแขกด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม และให้ความ
เป็นกันเองกับแขกอย่าปล่อยให้แขกเก้อเขิน

๖. พยายามแนะนำให้แขกรู้จักกันให้มากที่สุดเท่าที่จะทำ
ได้เพื่อมิให้แขกเหงา

๗. ถ้าเป็นงานเลี้ยงโต๊ะจีน (หลาย ๆ โต๊ะในบริเวณเดียวกัน) พึงหาโอกาสไปทักทายวิสาสะกับแขกทุก ๆ โต๊ะ

๘. ก่อนจัดงานต้องสำรวจเครื่องใช้ จัดหาสิ่งที่จำเป็นให้มีจำนวนพอสมควรกับแขกที่เชิญ เช่น ที่เขียนบุหรื เป็นต้น

๙. เจ้าภาพควรเอาใจใส่ต่อผู้รับเชิญว่าจะขาดแคลนสิ่งใดบ้าง อย่าให้แขกอึดอัดใจเป็นอันขาด

๑๐. เจ้าภาพ (โดยเฉพาะแม่บ้าน) ต้องตรวจตราเอาใจใส่ห้องน้ำหรือห้องเฉพาะเป็นพิเศษ ซึ่งต้องสะอาดสะอ้านอยู่เสมอ โดยผู้มีธุระจะผ่านเข้าไปนั้นไม่รังเกียจหรือสะอิดสะเอียน ในโอกาสที่เข้าไปอยู่นาน เช่น ล้างมือ จัดเสิร์ฟน้ำหรือถ่ายทุกข์ เป็นต้น

หากเครื่องสำอองใดจำเป็นแก่การใช้ในห้องนั้น ก็ควรต้องจัดไว้ให้มีไว้เป็นระเบียบ เช่น สบู่หอม กระຈก หรือแบ่งนวล ผ้าขนหนูเล็กสำหรับเช็ดหน้าเช็ดมือมีรอยพับเรียบร้อย สบู่หอมต้องใหม่หรือใช้แล้วเพียงเล็กน้อย อย่าให้บางแบนติดกับกล่องหรือทรวงเป็นอันขาด

ข. การต้อนรับในฐานะเจ้าบ้าน

๑. เมื่อมีแขกมาเยี่ยม เจ้าบ้านต้องแสดงกริยาชื่นชม
ต้อนรับด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใส และทักทายด้วยความสุภาพ
อ่อนโยน

๒. เชิญแขกนั่งในที่อันสมควรตามฐานานุรูปของผู้เป็น
แขกและจัดน้ำ บุหรี่มาตั่งเป็นการต้อนรับชั้นต้น

๓. หากผู้เป็นเจ้าบ้านอยู่ชั้นบน หรือกำลังทำธุระส่วนตัว
อยู่ เมื่อคนใช้มาบอกว่ามีแขกมาหา อย่าพึงให้แขกรอนานเกิน
ควรเป็นการเสียมารยาท แสดงถึงการถูกเหยียดหยามดูหมิ่น
แขก

๔. เจ้าบ้านควรชวนแขกให้คุยอย่าให้เหงา อย่าแสดง
กิริยารังเกียจหรือเบื่อหน่ายออกมาให้แขกเห็น อย่าวางสีหน้า
ป้างบอกบุญไม่รับ จะทำให้แขกขยาดไม่กล้ามาเยี่ยมอีก

๕. ไม่ควรถามแขกเป็นอันขาดว่ามาหาด้วยธุระอะไร
เพราะถ้าแขกไม่มีธุระแต่ตั้งใจมาเยี่ยมเพื่ออรรถยาศัยไมตรีแล้ว ก็
จะทำให้แขกเก้อเขินกระดากอายได้ เจ้าบ้านควรรองจนกว่าผู้เป็น
แขกจะเริ่มพูดถึงธุระ

๖. ถ้าแขกมาขอความช่วยเหลือ ก็ควรช่วยตามสมควร

หากขัดข้องไม่อาจช่วยได้ก็ควรพูดจาชี้แจงให้เข้าใจโดยสุภาพและ
แสดงความเสียใจ

๗. เจ้าบ้านที่ดีต้องไม่ขัดคอแขก ไม่หนีแขกไม่ว่าแขก
นั้นจะเป็นแขกของพ่อบ้าน หรือแม่บ้าน แต่ถ้าสังเกตเห็นว่า
แขกต้องการพูดกับใครโดยเฉพาะ ก็ควรเปิดโอกาสโดยเลี้ยงไป
ด้วยการขอยกย้อย่างสุภาพ

๘. ถ้าถึงเวลารับประทานอาหาร ก็ควรชวนแขกให้เข้า
ร่วมด้วยหากไม่มีจำนวนอาหารเพียงพอ หรือติดขัดด้วยประการ
ใด ก็ควรรอเวลารับประทานอาหารไว้ก่อน ไม่ควรมองนาฬิกา
ดูเวลาบ่อยๆ จะเป็นการไล่แขกทางอ้อม

๙. ไม่บังคับใครคนไข้หรือเด็กต่อหน้าแขก หากมีข้อ
บกพร่องก็ควรขอยกย้อย่างสุภาพ

๑๐. เมื่อเวลาแขกลากลับ ควรเดินไปส่งถึงประตูรั้วหรือ
ที่รถยนต์ (หากมาโดยรถยนต์ส่วนตัว) ทั้งนี้สุดแล้วแต่ฐานะแขก
และเจ้าบ้าน ถ้าเป็นแขกผู้ใหญ่ก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก แม้แต่
เพื่อนฝูงก็ตาม เว้นแต่ถ้าหากมีแขกผู้ใหญ่นั่งอยู่ ก็ไม่จำเป็น
ต้องออกไปส่ง และอย่าลืม ขอบคุณ ขอบใจ แขกที่มาเยี่ยม
และกล่าวเชื้อเชิญล่วงหน้า โดยประโยคง่ายๆ ว่า “ว่างๆ ผ่าน

มาเชิญแวะนะครับ” จะเป็นการแสดงอหยาศัยอันงามประทับใจ
แขก แม้เราจะไม่ประสงค์ให้แขกผู้นั้นมาอีกก็ตาม

มารยาทในฐานะแขกไปหาผู้อื่น

๑. มีของติดมือไปเยี่ยมกันบ้าง เป็นการแสดงอหยาศัยอันดีงาม เพราะสังคมอยู่ได้ด้วยการให้การรับ
๒. ถ้ามทุกข์สุขคนในครอบครัวตามสมควร
๓. ในการไปหาผู้อื่นที่ยังมิได้มีความสนิทสนม ไม่ควรเอาเพื่อนฝูงหรือบุตรหลานไปด้วย เพราะอาจเป็นการก่อความรำคาญแก่เจ้าของบ้านโดยใช่เหตุ
๔. ในยามที่ครอบครัวของผู้เป็นมิตรสหายได้รับทุกข์และมีความเดือดร้อน หรือคนในครอบครัวนั้นเกิดอันตราย หรือเจ็บไข้ขึ้น ต้องหาโอกาสไปเยี่ยมเยียน
๕. ถ้าบ้านที่ไปเยี่ยมเยียนนั้นมีประตู หรือมีรั้วรอบขอบชิด ก่อนเข้าบ้านต้องเคาะประตู หรือถ้าบ้านนั้นติดกริ่งก็ต้องกดกริ่งเสียก่อน เพื่อรอให้คนมาเปิดรับก่อนจะเข้าหาเจ้าของบ้าน ถ้าเป็นการไปครั้งแรก ควรจะส่งนามบัตรหรือแจ้งความ

ประสงค์ฝากไปกับผู้ออกมาพบ เพื่อให้เจ้าของบ้านได้มี โอกาส
หรือคอยพบ

๖. เมื่อเข้าไปพบแล้ว ต้องทำความเคารพเจ้าของบ้าน
เว้นแต่เจ้าของบ้านอาวุโสน้อยกว่าจริง ๆ

๗. ต้องไม่ไปพำเพรื่อนัก ซึ่งเป็นเหตุให้เจ้าของ
บ้านเกิดความรำคาญควรไปหาเป็นครั้งคราวตามโอกาสอันควร

๘. คนไปหาไม่ควรอยู่นานเกินสมควร เมื่อหมดธุระที่
ต้องการแล้วควรลากลับหรือคะเนว่าจะถึงเวลาอาหารของเจ้าของ
บ้านแล้วก็ควรรีบลากลับ หากไม่สนิทสนมกันจริงๆ แล้ว ไม่
ควรรับเชิญให้ร่วมรับประทานอาหารในคราวแรกที่ไปหา

๔. การสนทนา

การสนทนาเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะอำนวยความสะดวกให้ทั้งใน
ด้านความรู้ ความคิด และสติปัญญา ถ้าผู้สนทนามีหลักและรู้
จักการสอบถามหรือมีวิธีจูงใจที่ดีและใน โอกาสเดียวกันจะไม่มีทาง
ที่เสียประโยชน์สำหรับผู้มีศิลปในการสนทนา หลักในเรื่องการ
สนทนา^๕ ยากที่จะวางกฎเกณฑ์ตายตัวได้ ต้องสุดแล้วแต่ตัวบุคคล
กาละ สถานที่ จุดใหญ่ก็พยายามสนใจในเรื่องที่คู่สนทนาของ

ตนสนใจให้มาก เป็นหลักที่จะให้ประโยชน์ และเป็นการเริ่มต้นที่ดี

การสนทนาที่ดีควรรียดหลักกว้างๆ ดังต่อไปนี้

๑. พยายามเป็นนักฟังที่ดี กล่าวคือเปิดโอกาสให้คนอื่นพูดบ้าง อย่าพูดเสียแต่ผู้เดียว จะทำให้คนอื่นเบื่อ พูดเท่าที่จำเป็นในโอกาสจังหวะที่เห็นว่าเป็นการสมควร
๒. อย่าเล่าเรื่องส่วนตัวมากเกินไป คนอื่นจะเบื่อ
๓. อย่าโอ้อวดความมั่งมี แต่ในขณะเดียวกันอย่าแสดงให้เห็นว่าตนยากจน ควรคมในฝัก
๔. อย่ากล่าวคำหยาบหรือใช้วาจาสามหา
๕. อย่าบ่นไม่ชอบใครต่อใคร
๖. อย่าบ่นว่ามีคนไม่ชอบตน
๗. อย่าเอาความลับของเพื่อนมาล้อเลียน
๘. อย่านินทาคนในครอบครัวของตน
๙. อย่าอวดอ้างว่าภริยาหรือสามีอยู่ในอำนาจตน
๑๐. อย่าบ่นว่ามีเคราะห์กรรมใดๆ หรือบ่นว่ามีงานมาก
๑๑. อย่าติเตียนผู้ที่ตนหรือผู้ที่คู่สนทนาเคารพ
๑๒. อย่าบ่นถึงความหวังดีของเพื่อน

๑๓. อย่าปฏิเสธอย่างหมดเสีย ๕ ควรชี้แจงอย่างสุภาพ
หรือตอบแบบการทูตว่า “บางที” “อาจจะ” หรือขอรับฟังไว้
พิจารณาก่อน

๑๔. ข้อสำคัญอย่าขัดคอหรือโต้เถียงนานเกินไปจะเป็น
ชนวนแห่งการวิวาท

สิ่งที่สำคัญควรฝึกฝนตนเองให้เป็นนิสัย ๕ เพื่อส่งเสริม
บุคลิกภาพอันก่อให้เกิดประโยชน์ในการสนทนา คือ บังคับ
ความรู้สึกของตนไว้ให้ดี

ยิ้มแย้มแจ่มใสด้วยใจจริง

แสดงกิริยาและวาจาเป็นกันเอง

สังเกตอ่านความรู้สึกของคู่สนทนา

๕. การเลี้ยงอาหาร ๕

การเลี้ยงอาหาร ๕ เป็นสิ่งที่ทุกคนจะต้องประสบไม่ว่าใน
ฐานะแขกผู้รับเชิญ หรือในฐานะของเจ้าภาพ ฉะนั้นจึงเป็นการ
จำเป็นอย่างยิ่งที่ควรจะได้รู้จักขนบธรรมเนียมประเพณีนิยมในการ
นี้ไว้บ้างตามสมควร มิฉะนั้นก็จะเป็นการปล่อยไก่ให้คนอื่นเห็น

ว่าเรา^๕ขาดการศึกษาอบรมเป็นคนห่างไกลต่ออารยธรรม ซึ่ง
อาจเป็นผลเสียต่อหน้าที่การงาน ไม่ว่าจะเป็นการทำงานในฐานะข้าราชการ
การ หรือในฐานะพนักงาน หรือในฐานะพ่อค้านักธุรกิจ

ก่อนที่จะมีการเลี้ยงอาหารเราก็จำเป็นต้องมีการเชื้อเชิญ
แขกถ้าหากเราเป็นเจ้าภาพหรือหากเราเป็นแขกเราก็จำเป็นต้องได้รับ
บัตรเชิญซึ่งเป็นของธรรมดา หากเราเป็นแขกก็^๕ไม่รู้สักกระไร
นัก เพียงแต่ปฏิบัติตน แต่งกาย ไปตามกำหนดเวลาก็เป็นอัน
ใช้ได้ แต่ถ้าเราเป็นเจ้าภาพเราก็จำเป็นต้องปฏิบัติกรหลายอย่าง
ให้ถูกต้อง เริ่มตั้งแต่การกำหนดงาน การออกบัตรเชิญ การ
รับรอง การเตรียมอาหาร การเตรียมสถานที่ และ ฯลฯ

การเลี้ยง ส่วนมากที่มีการปฏิบัติกันอยู่ในขณะนี้ คือ

๑ การเลี้ยงอาหารกลางวัน (Lunch) ระหว่างเวลา
๑๒—๑๓ น.

๒. การเลี้ยงอาหารเย็น (Dinner) ระหว่างเวลา ๑๙—
๒๑ น.

๓. การเลี้ยงน้ำชา (TEA) ระหว่างเวลา ๑๖—๑๗ น.

หลักในการเชิญแขก

๑. ต้องกำหนดประเภทผู้ที่ได้รับเชิญ
 ๒. ต้องเชิญผู้ที่เกี่ยวข้องใกล้เคียงกับงาน ขยายจากผู้ที่เกี่ยวข้องไปหาผู้ที่ไม่เกี่ยวข้อง
 ๓. หลักควรยึดถือ ต้องเชิญเป็นการตอบแทน แต่ต้องระวัง ฟังหลักเลี้ยงอย่าเชิญผู้ที่กินแหนงแคลงใจกันเข้าร่วมโต๊ะพร้อมกัน จะทำให้เขาเดือดร้อนเป็นอย่างยิ่ง
 ๔. ต้องเตรียมสถานที่และเครื่องใช้สำหรับทำการต้อนรับ เพื่อให้เหมาะสมกับเกียรติของผู้รับเชิญ และต้องจัดหาให้เพียงพอ กับจำนวนผู้รับเชิญ
 ๕. ต้องเชิญทั้งสามีภรรยา เว้นแต่เจ้าภาพเป็นสุภาพสตรีที่คุ้นเคยกับภรรยา และต้องการเลี้ยงเป็นการภายในเฉพาะพวกสุภาพสตรีด้วยกัน
- สำหรับการเชิญเลี้ยงอาหารกลางวัน หากเป็นงานภายใน จะเชิญตัววาจาหรือออกบัตรเชิญก็ได้ ถ้าเป็นงานภายนอกคือ มีบุคคลภายนอกร่วมงาน หรือเป็นงานที่ต้องเชิญแขกมากก็จำเป็นต้องมีหนังสือหรือออกบัตรเชิญ เช่นงานเลี้ยงในงานมงคลสมรส

งานวันเกิด งานเปิดป้าย งานต้อนรับท่านผู้ใหญ่ เหล่านี้
เป็นต้น

ข้อสำคัญในการออกบัตรเชิญ

๑. ต้องบรรจุนามของผู้ถูกเชิญให้ถูกต้องตามความเป็นจริง รวมทั้งการเขียนตัวสะกดการันต์ให้ถูกต้องด้วย

๒. ต้องให้ผู้ถูกเชิญทราบโดยชัดเจนถึงเรื่องการแต่งกาย มิฉะนั้นจะทำให้แขกผู้รับเชิญอึดอัดใจ ไม่รู้ว่าจะแต่งกายอย่างไรจึงจะเหมาะสม บางทีความบกพร่องข้อนี้เองเจ้าภาพอาจทำให้แขกเก้อเขินได้รับความอับอาย ซึ่งเป็นการไม่สมควรอย่างยิ่ง อาจถึงกับตรอนไมตรีกันได้ง่ายๆ

๓. ไม่ควรส่งบัตรเชิญล่วงหน้านานนัก จะทำให้แขกผู้รับเชิญหลงลืมวันงานได้แต่ก็ไม่ควรส่งกระชั้นชิดจนเกินไปแขกอาจไม่มีเวลาเตรียมตัวทัน กำหนดวันส่งบัตรเชิญล่วงหน้าประมาณ ๗ วันก่อนงาน ไม่ควรต่ำกว่า ๕ วัน ไม่ควรเกินกว่า ๑๐ วัน

๔. แขกผู้ใหญ่มีเกียรติต้องหาโอกาสไปส่งด้วยตนเอง ซึ่งเป็นเครื่องแสดงถึงความเคารพยินดีอย่างสูง

๕ ควรขอให้ผู้ถูกเชิญตอบด้วย ซึ่งโดยมากเป็นแขก
ชาวต่างประเทศ นิยมเขียนคำว่า R.S.V.P. ไว้มุมขวา ซึ่งย่อมา
จาก Répondez, S' il Vous plait (ภาษาฝรั่งเศส) ตรงกับคำ
ว่า “โปรดตอบ ขอบคุณ” แต่ถ้าเป็นคนไทยและบัตรเชิญ
ภาษาไทยก็ไม่ค่อยใช้กัน

การออกบัตรเชิญ ต้องทำบัญชีผู้ที่จะเชิญไว้ให้เรียบ
ร้อย เพื่อจะได้เขียนบัตรและหน้าซองให้ตรงกัน ไม่เป็นการ
ลักลั่นและเพื่อไว้ตรวจสอบเมื่อมีการตอบมา

วิธีการเขียนบัตรเชิญ

เจ้านายที่มีภรรยาฐานันดรศักดิ์เป็นเจ้าด้วยกัน ต้องเขียนว่า
“หม่อมเจ้า.....และชายา”

ถ้าภรรยาไม่มีฐานันดรศักดิ์เป็นเจ้า ต้องเขียนว่า
“หม่อมเจ้า.....และหม่อม”

ถ้าสามีได้รับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ชั้น..... ต้องเขียนว่า
.....และคุณหญิง

ถ้าสามีเป็นข้าราชการชั้นผู้ใหญ่ควรให้เกียรติภรรยาโดย
เขียนว่า

.....และคุณนาย

ถ้าสามเป็นพ่อค้า นักธุรกิจ บุคคลธรรมดา เขียนว่า
คุณ.....และภริยา

ลักษณะของบัตรเชิญ

บัตรเชิญแขกไปร่วมงานต่างๆ โดยปกติแล้วควรจะเป็น
การ์ดสีขาวลายผ้าพิมพ์ด้วยหมึกสีน้ำเงินแก่ แต่ในบางโอกาสอาจ
ใช้หมึกสีเขียว หรือตัวหนังสือสีทองก็ได้ เช่นบัตรเชิญรดน้ำงาน
แต่งงาน เป็นต้น สุดแล้วแต่ความต้องการของเจ้าภาพ แต่
ต้องยึดมั่นอยู่ว่า ควรเป็นการ์ดสีขาวครึ่งแข็งครึ่งอ่อน (กระดาษ
ขนาด ๓๐๐ ปอนด์) จะเป็นการดีขอบทองหรือไม่ก็ไม่เป็นไร
ตัวหนังสือต้องเรียบๆ ไม่ตลกโลดโผน จะเป็นตัวเรียงพิมพ์
หรือตัวเขียนแล้วแกะสลอกก็ได้สุดแต่จะสะดวก บัตรเชิญของ
ผู้ใดย่อมแสดงถึงอุปนิสัย รสนิยมของเจ้าของบัตรเชิญนั้นอยู่ใน
ตัว

ต่อไปนี้เป็นลักษณะของบัตรเชิญงานต่างๆ

ก. บัตรเชิญร่วมรับประทานอาหารกลางวัน (เจ้าภาพเป็น
ชายโสด)

ข้อความภาษาไทย

นายประติษฐ์ รักดนตรี

มีความยินดีขอเชิญ

.....(นามผู้ถูกรับเชิญ).....

ไปร่วมรับประทานอาหารกลางวัน

ณ บ้านเลขที่ ๑๐๐ ถนนสุขุมวิท

วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๐๘

เวลา ๑๒.๐๐ น.

แต่งกายตามสบาย

โปรดตอบ

ข้อความภาษาอังกฤษ

Mr. Pradit Ragdontree

request the honnour of the comofpany

.....

at.....

at..... o'clock on.....19.....

Informal

R.S.V.P.

ข. ตัวอย่างบัตรเชิญรับประทานอาหารน้ำชา

ข้อความภาษาไทย

นายประดิษฐ์ รักดนตรี

มีความยินดีขอเชิญ

ไปร่วมรับประทานอาหารน้ำชา

ณ บ้านเลขที่ ๑๐๐ ถนนสุขุมวิท

วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๐๘

เวลา ๑๖.๓๐ น.

ข้อความภาษาอังกฤษ

Mr. Pradit Ragdontree

request the pleasure of company of

to Tea — Party at 100 Sukumvit Rd.

on 31th November 1965

at 16.30 o'clock

Informal

R.S.V.P.

๖. ประเพณีการแต่งกายไปในงานสังคม

การแต่งกายไปในงานต่างๆ นั้นสำคัญมาก ต้องกำหนดตามลักษณะของงานแต่เพื่อความสะดวกแก่การ วิจัยเห็นว่า จะแต่งกายแบบไหนจึงจะเหมาะสม ผู้เขียนก็จะกำหนดการแต่งกายในบัตรเชิญทางมุมซ้ายเบื้องล่างด้วย

การแต่งกายกำหนดต่างๆ กันแล้วแต่กรณี สำหรับสุภาพบุรุษดังนี้

๑ แต่งกายปรกติ คือแต่งอย่างที่เราเรียกว่า สากล

๒ แต่งกายตามสบาย คือแต่งกายอย่างล้าลอง อาจใช้เสื้อเชิ้ตแขนสั้น แขนยาว หรือฮาวาย แต่ต้องใช้สีสุภาพ เรียบร้อย

๓ แต่งเครื่องแบบปกติ (สำหรับข้าราชการ)

๔ แต่งราตรีสโมสร สากล หมายความว่า Mess Jacket หรือ Smoking ขาวและดำ

๕ แต่งกายราตรีสโมสร (Habit Evening dress)

๖ แต่งราตรีสโมสรประดับเครื่องราชอิสริยาภรณ์

Mess Jacket คือเสื้อขาวที่เรียกกันว่า เสื้อหางเต่า สวม

บนเสื้อเชิ้ตอกแข็ง ใช้หุกระต่ายสีดำ ปอกคอชนิดปีกผีเสื้อ (Butterfly) เสื้อกั๊กสีขาว กางเกงดำแถบแพรดำถุงเท้าดำ

Smoking จำ คือเสื้อดำมีลักษณะเดียวกันกับเสื้อแบบสากล แต่ตรงหัวแบะหน้าอก ๒ ข้างมีแพรดำทาบไว้เรียบร้อย ส่วนประกอบอื่นๆ เหมือนกับ Mess Jacket หรือจะสวมเสื้อกั๊กดำก็ได้

Smoking ขาวก็เหมือนกัน Smoking จำ แต่ไม่มีแพรทาบที่แบะตรงอก ๒ ข้าง

Habit Evening dress คือเสื้อหางน่อง แต่ใช้ผ้าผูกคอ หุกระต่ายสีขาว ส่วนเสื้อกั๊กนั้นต้องใช้สีขาวเสมอ ส่วนประกอบอื่นๆ ก็เหมือน Mess Jacket

ลูกตุ้มต่างๆ ที่ใช้กับเครื่องแต่งกายเหล่านี้ ควรเป็นลูกตุ้มชนิดขาวเรียบๆ

ส่วนเครื่องแต่งกายสำหรับสุภาพสตรีนั้น มีมากมายหลายแบบล้วนแต่วิจิตรพิสดารสุดวิสัยที่ฉันคว่ำรวบรวมไว้ได้หมด และดูเหมือนสุภาพสตรีส่วนใหญ่จะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้มาก โดยเฉพาะยุคแห่งการแสดงแฟชั่นโชว์ขณะนี้ จึงไม่จำเป็นต้องนำมาแนะนำ ณ ที่นี้

มารยาทในการนั่งโต๊ะอาหาร

เมื่อได้รับเชิญไปในงานเลี้ยงใดๆ ควรไปให้ถึงก่อนเวลาประมาณ ๑๕ นาที และเมื่อไปถึงแล้วต้องหาโอกาสพบและทำความเคารพเจ้าภาพก่อนในโอกาสแรกที่ไปถึง และเมื่อได้รับเชิญเข้าโต๊ะอาหารแล้ว จึงเข้านั่งประจำที่

การเข้านั่งประจำที่ ผู้รับเชิญต้องเลื่อนตัวนั่งเต็มเก้าอี้จนถึงตะโพกก้นกับจรตพนักเก้าอี้เบี่ยงล่าง (ไม่ใช่เอาหลังพิงอย่างเดียว) ระวังขอบหน้าของเก้าอี้ต้องอยู่ไต่ระดับตรงกับขอบโต๊ะอาหาร มือทั้งสองวางอยู่บนขอบโต๊ะ การนั่งหมีนปลายเก้าอี้อาจพลาดล้มแสดงหยาบช้าหรือไม่สะดวกต่อการหยิบอาหาร เก้าอี้ที่ตึงห่างเกินไปก็ไม่สะดวก มือหากไม่วางบนโต๊ะ โดยเอาไปวางที่เข่าแทนจะดูไม่สุภาพ

ข้อควรจำในเมื่อได้รับเชิญเข้าโต๊ะอาหารแล้ว

ข้ออย่า ๑. อย่าแนะนำใครต่อใครให้รู้จักกันเมื่อเขานั่งโต๊ะอาหารแล้ว เวลาที่จะใช้สำหรับการแนะนำต้องเป็นเวลาก่อนหรือหลังการเข้านั่งโต๊ะ

๒. อย่าดูหนังสือหรืออ่านหนังสือใดๆ ในเวลานั่งโต๊ะ เว้นแต่บัญญัติอาหาร แต่ถ้าจำเป็นในบางโอกาสต้องขออนุญาตเจ้าของบ้านก่อน
๓. อย่าทำอาหารหกใส่เสื้อผ้า เพราะจะสกปรกและดูเป็นคนซุ่มซ่ามด้วย
๔. อย่าทำเครื่องประกอบกรับประทานอาหารหล่นจากโต๊ะ แต่ถ้าหล่นแล้วต้องบอกขอใหม่จากคนใช้ในโอกาสอันควร
๕. อย่าเอาข้อศอกขึ้นท้าวโต๊ะ หรือท้าวคางหรือเอาตัวยันกับโต๊ะ
๖. อย่าจุ่มพื้นเวลารับประทานอาหาร ถ้าจำเป็นต้องใช้ผ้าหรือมือป้อง
๗. อย่าพูดในเวลามีอาหารเต็มปาก
๘. อย่าเล่นซ้อนส้อมหรือผ้าเช็ดมือ
๙. อย่ากางข้อศอกในเวลารับประทานอาหาร ควรแนบข้อศอกไว้ให้ชิดกับลำตัว
๑๐. อย่าเอื้อมมือหยิบสิ่งของใดๆ ข้ามเครื่องใช้ในการรับประทานอาหารของผู้อื่น ถ้าต้อง

การอะไรควรบอกเบาๆ ให้คนใช้หยิบส่งให้
และไม่ควรใช้เพื่อนร่วมโต๊ะเลย แต่ถ้าเพื่อน
ร่วมโต๊ะกรุณาหยิบส่งให้เองต้องขอโทษ และ
ขอบคุณในการนั้น

๑๑. อย่าถ่มกระดูกหรือก้างหรือเมล็ดจาก ปากลง
ในจานอาหาร เวลาจะคายควรเอามือป้อง
คายลงจาน การเอาส้อมหรือช้อนรองออก
จากปากเป็นการไม่เหมาะสม เพราะย่อมต้อง
ใช้ส้อมหรือช้อนนั้นรับประทานอาหารต่อไป
อีก แต่ก็ปรากฏว่ามีผู้นิยมใช้วิธีหลังที่กล่าว
นี้อยู่เสมอเหมือนกัน (โดยเฉพาะชาวอเมริกัน)
และมักจะไม่ใช่เครื่องมือเช่นนั้น ๆ ในการ
รับประทานอาหารต่อไป

๑๒. อย่ายกแก้วเหล้าหรือแก้วน้ำขึ้นสูงจนต้อง
หายใจกระชั้นในเวลาดื่ม

๑๓. อย่าหยิบถ้วยแก้วเหล้าหรือถ้วยแก้วน้ำด้วย
มือซ้าย ควรหยิบด้วยมือขวา

๑๔. อย่าเสพสุรามากจนลืมนำยาทอน์ติงาม

๑๕. อย่าใช้ขนมปังทั้งแผ่นทาเนย ควรบีเป็นชิ้นเล็ก ๆ
แล้วรับประทานเป็นคำ ๆ
๑๖. อย่ารับประทานผักถ้วยซ้อน ถ้าอะไรใช้ช้อมได้ก็ควร
ใช้เสมอ
๑๗. อย่ารับประทานอาหารคำใหญ่จนเกินควร
๑๘. อย่าเคี้ยวอาหารให้มีเสียงดัง
๑๙. อย่าใช้มีดตักอาหารใด ๆ รับประทาน และไม่ควรร
เอามือเข้าปากเป็นอันขาด
๒๐. อย่ารับประทานอาหารจนเกลี้ยงจาน หรือตักจน
เกลี้ยงถ้วย ไม่ว่าอาหารน้ำหรือแห้ง น้ำเปล่า เว้น
แต่เหล้า
๒๑. อย่ารินน้ำชา กาแฟลงในจานรองถ้วย และรับ
ประทานจากจานนั้น หรือใช้ช้อนตักรับประทาน
๒๒. อย่าทิ้งช้อนกาแฟไว้คาถ้วย
๒๓. อย่าลุกจากโต๊ะโดยลำพังต้องรอลุกพร้อมกับคนอื่น
๒๔. อย่าสูบบุหรี่ก่อนที่สุภาพสตรีลุกขึ้นจากโต๊ะหมดแล้ว

หรือถ้ายังอยู่ก็ต้องสุบบุหรืที่เจ้าของบ้านนำมาแจก
ให้สุบ ไม่ควรควักออกจากกระเป๋าทน ถ้าผู้สุบ
อยู่ในหมู่สุภาพสตรี ก่อนสุบควรขออนุญาตสตรีก่อน
เพื่อเป็นการแสดงมารยาทอันดีงาม

๒๕. อย่าพยายามแก้ตัวเมื่อทำอะไรผิดพลาดไปแล้ว ต้อง
ปล่อยไปให้เลยตามเลย

๒๖. อย่าแต่งผม แต่งหน้า แต่งตัว ในโต๊ะอาหาร

๒๗. อย่าใช้มือตักอาหารปลาเป็นอันขาด ถ้ามิได้มีมือ
เงิน (ไม่มีคมมาก) ไว้ให้ควรใช้ส้อมและกระบวย
ขนมปังช่วยกันหรือจะใช้ส้อม ๒ คันก็ได้

๒๘. อย่าใช้มือหันขนมปังเป็นอันขาด ควรใช้มือบีบเป็น
คำเล็ก ๆ

๒๙. อย่าส่งมือหรือส้อมให้ผู้อื่นทางปลาย

๓๐. อย่ายกหลังมือขึ้นเช็ดริมฝีปาก เมื่อดื่มเหล้าหรือ
น้ำแข็งเป็นอันขาด

ข้อต้อง

๑. ต้องไม่นั่งโต๊ะก่อนสุภาพสตรี หรือก่อนเจ้าของบ้าน

๒. ต้องลุกขึ้นเมื่อสุภาพสตรีเดินเข้ามาหรือสุภาพสตรี
ลุกขึ้นและออกจากห้องไป

๓. ต้องเอือเพื่อช่วยเหลือสุภาพสตรีที่อยู่ข้างเคียงและ
คอยช่วยทุกอย่างเท่าที่จะช่วยได้

๔. ต้องสอดเก้าอี้ให้สุภาพสตรีนั่งและถอนเก้าอี้ออก เมื่อ
สุภาพสตรีลุกขึ้นแล้ว ถือว่าเป็นมารยาทของสุภาพบุรุษที่ควร
กระทำ

๕. ต้องขอบคุณ ขอบใจทุกครั้งที่ได้รับความสะดวกเอื้อเฟื้อ
จากผู้ร่วมโต๊ะอาหาร

๖. ต้องระวังการไอหรือจาม หากเสลด บ้วนน้ำลาย
แต่ถ้าจำเป็นต้องใช้ผ้าป้อง ส่วนการสะอึก หากและบ้วน ถ้า
จำเป็นก็ควรขออนุญาตเจ้าของบ้านออกไปข้างนอกสักครู่

๗. ต้องถือส้อมด้วยมือซ้าย มีดด้วยมือขวา แต่ถ้าอาหาร
นั้นรับประทานด้วยส้อมอย่างเดียว จะใช้มือขวาจับส้อมก็ได้

๘. ต้องเอาผ้าเช็ดมือจากโต๊ะมาคลี่ปูบนตักกันเบื่อนก่อน
ลงมือรับประทานอาหาร ห้ามเหน็บกับเข็มขัด หรือคอเสื้อ
เป็นอันขาด

“อย่าลืมว่า สำเนียงบอกภาษา กริยาบอกสกุล”

การจัดโต๊ะอาหาร

การจัดโต๊ะอาหารในการเลี้ยงอาจแบ่งออกได้ตามประเภทลักษณะของอาหาร กล่าวคือจะเลี้ยงอาหารไทยแท้ จีนปนไทย หรืออาหารฝรั่ง นอกจากการจัดโต๊ะตามประเภทอาหาร ดังกล่าวแล้วยังต้องมีระเบียบประเพณีเกี่ยวกับการจัดที่นั่งของแขกที่จะเข้านั่งโต๊ะอีกด้วย ซึ่งแบ่งออกเป็นดังนี้

๑. การจัดเลี้ยงอาหารไทย หรือไทยปนจีน

ก. การจัดวางอาหารและอุปกรณ์

การเลี้ยงอาหารไทยปัจจุบันนี้ก็นิยมใช้โต๊ะอาหารแบบสากล ประเพณีปูเสื่อลงกับพื้นเห็นจะหมดสมัยไปแล้ว จะมีหรือก็น้อยเต็มที นอกจากในวงผู้สูงอายุจริง ๆ ที่ไม่นิยมนั่งเก้าอี้แต่การจัดอาหาร ภาชนะก็คงอนุโลมใช้แบบเดียวกัน แม้จะนั่งบนเสื่อก็อาจมีตั้ง (โต๊ะเตี้ย ๆ) สำหรับตั้งอาหาร สิ่งที่ไม่ควรลืมคือ นอกจากพานหรือแจกันปักดอกไม้สดแล้ว อาหารหากมีแกงจืดต้องมีถ้วยแบ่ง และช้อนกระเบื้องกลางไว้ด้วย

ข. การจัดที่นั่งนิยมจัดกัน ๒ แบบ (ดูรูปตัวอย่าง)

๒. การ^๕จัด^๕เลี้ยงแบบสากล แบ่งเป็น

- ก. การ^๕เลี้ยงอาหารเช้า
- ข. การ^๕เลี้ยงอาหารกลางวัน
- ค. การ^๕เลี้ยงน้ำชา
- ง. การ^๕เลี้ยงแบบป๊อปเฟต์
- จ. การ^๕เลี้ยง^๕ค็อกเทลปาร์ตี^๕
- ฉ. การ^๕เลี้ยงอาหารค่ำ

ก. การ^๕เลี้ยงอาหารเช้า การ^๕เลี้ยงอาหารเช้าเป็นเรื่องที่
ง่าย แต่บางทีก็ยุ่งยากเหมือนกัน สำหรับคนไทยเราบางทีก็ไม
คุ้นกับอาหารฝรั่งประเภทขนมปัง กาแฟ แต่ปัจจุบันนี้ ก็รู้สึกจะ
คุ้นกันมาก หากสังเกตเห็นว่าแขกต้องการอาหารหนักกว่าก็ควร
จะเป็นข้าวต้ม ซึ่งขอแยกออกเป็นประเภทเบาหน่อยและเบามาก
ดังต่อไปนี้

อาหารเช้าประเภทเบามาก ในโอกาสที่มีการ^๕เลี้ยง หรือ
การรับแขกตอนเช้าปกติ ซึ่งแขกไม่ต้องการอาหารหนักควรมี
ดังนี้

ชุดที่ ๑ มี — ขนมปังปิ้ง ควรเอาขอบแข็งๆ ออก

— เนยพร้อมมีดตัด

— ไข่ดาว ใช้ไข่ไก่สดทูป ๒ ฟองลงในถ้วย
เคียว แล้วทอดด้วยน้ำมันหมู หรือน้ำมันเนย
ระวังอย่าให้ ไข่แดงสุกเกินไปจะเสียรส

— หมูทอด ใช้เนื้อหมูติดมันเล็กน้อย หรือ
จะใช้ซี่โครงหมูอ่อนทอดก็ได้ มะเขือเทศ
ฝานบาง ๆ กลมตามรูปมะเขือโดยให้ติด
เปลือกด้วย

— ของหวาน ควรเป็นผลไม้

— กาแฟ โปรดดูรายละเอียดในเรื่องการเลี้ยง
น้ำชา แต่เปลี่ยนจากชาเป็นกาแฟ

ชุดที่ ๒ — ไข่ลวกควรใช้ไข่สดจริง ๆ ลวกใส่จานตั้งไว้
กลางโต๊ะ ไม่ควรทูปเปลือกไข่ด้วย ถ้าบริ-
โภคช้าจะทำให้เสียรส

— เนย ใส่จานแบนพร้อมมีดตัดเนย

— ขนมปังสด

— กาแฟ

— ของหวานก็ควรเป็นผลไม้

สิ่งที่จะลืมไม่ได้ คือ พวงเครื่องขลุ่ยซึ่งเป็นขวตเล็ก ๆ สีเหลืองรวมอยู่ในพวงเดียวกัน ประกอบด้วยขวตพริกไทยป่น ขวตเกลือป่น ขวตน้ำซอสเปรี้ยว และขวตน้ำซอสเค็ม แจกัน บักตอกไม้ และกระดาดหรือผ้าเช็ดมือ ไม่ลืมพื้นเตรียมไว้พร้อม

อาหารเข้าประเภทเบาน้อย ในโอกาสที่มีการเลี้ยงแขก ที่จะต้องเดินทางต่อไป ควรจัดอาหารเข้าที่หนักขึ้นกว่าปกติ หรือจะใช้ในโอกาสที่แขกไม่คุ้นกับอาหารฝรั่ง ประเภทน้ำชา กาแฟก็ควรมีด้วย

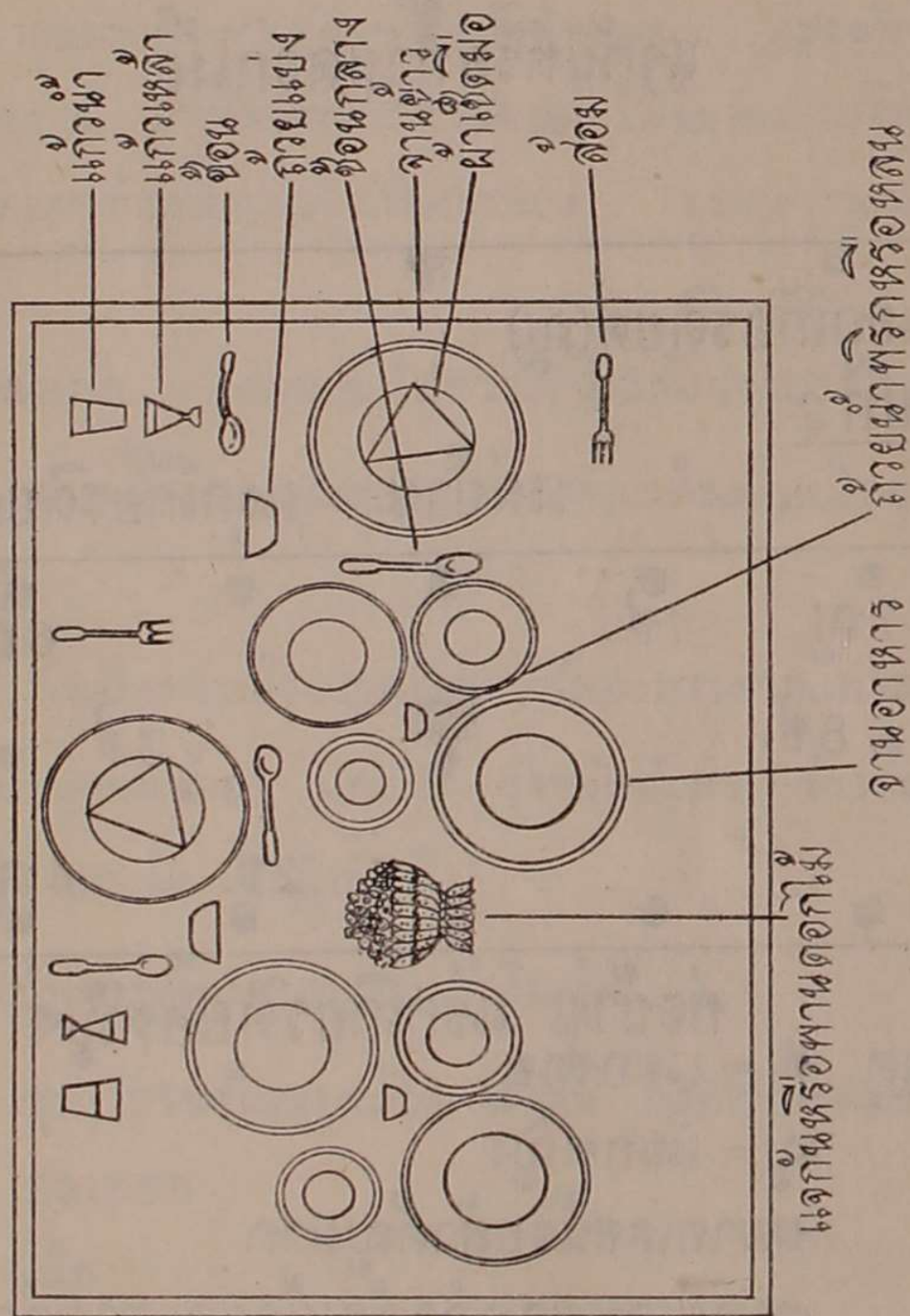
ชุดที่ ๑ ข้าวต้มเครื่องหมู

ชุดที่ ๒ ข้าวต้มเครื่องไก่

ชุดที่ ๓ ข้าวต้มเครื่องกุ้ง

การจัด ควรใช้ถ้วยกันลื่นขนาดโตพองามพร้อมกับจานรอง และช้อนกระเบื้องเคลือบ วางไว้บนจานรองข้างถ้วย เมื่อถึงเวลาบริโภคใช้โต๊ะใส่ข้าวต้มที่ปรุงรสกลาง ๆ เข้ามาเทียบ บน

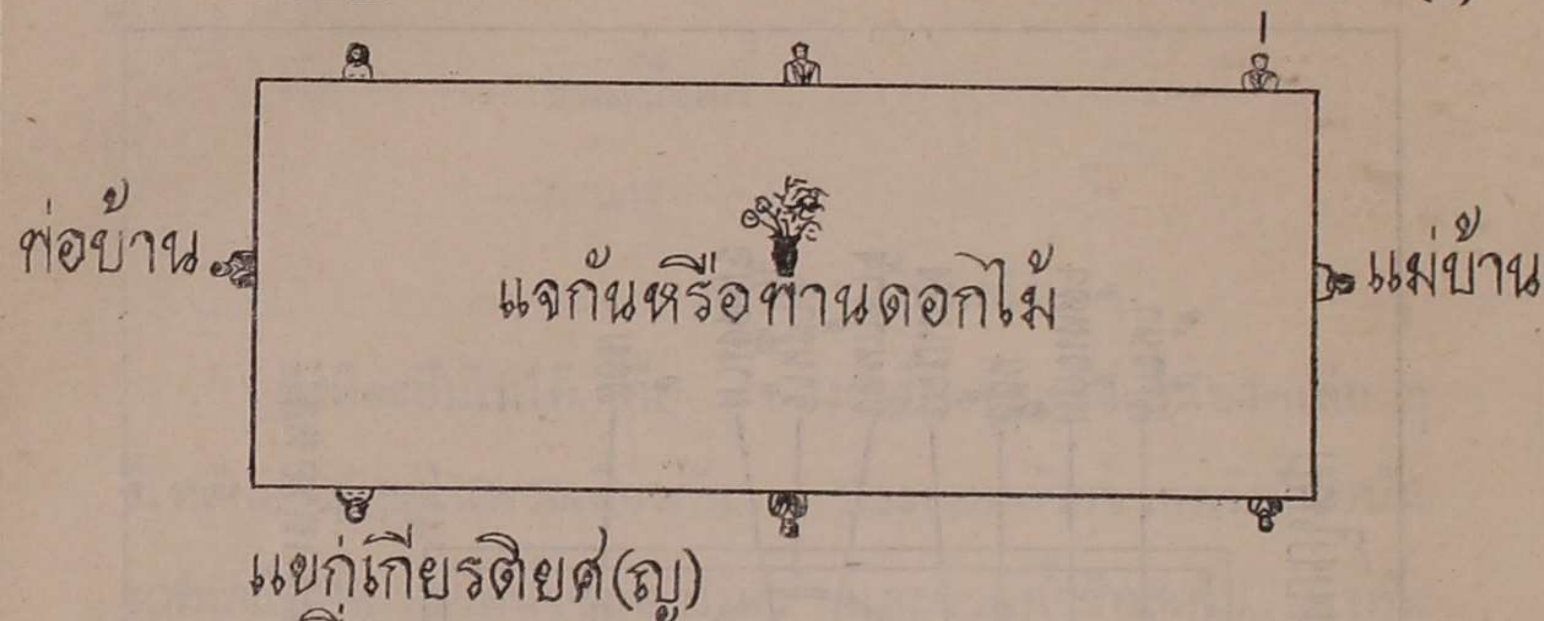
ก. การจัดวางอาหารและอุปกรณ์แบบไทย



ข. การจัดที่นั่ง นิยมจัดกัน 2 แบบ คือ

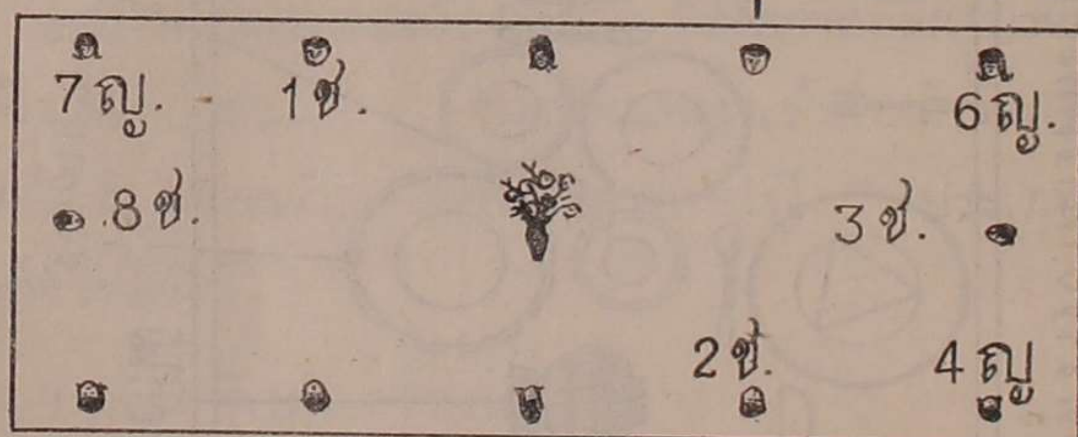
แบบที่ 1

แขกเกียรติยศ (๒)



แบบที่ 2

แขกบ้าน แขกเกียรติยศชาย



หมายเหตุ ที่อำนวยการ แขกเกียรติยศหญิง
ช. = แขกชาย

ญ. = แขกหญิง

หมายเลขน้อยสำคัญมาก

หมายเลขมากสำคัญน้อยลงตามลำดับ

โปรดสังเกต 1 ไม่นิยมจัดให้หญิงชายนั่งตรงกันข้าม

ประจันหน้ากัน เพราะหญิงอาจกระดาก

ในการรับประทานอาหาร

2 นิยมจัดให้หนึ่งสลับกันระหว่างชายหญิง

โต๊ะต้องจัดเครื่องชูรสไว้เป็นหมู่ โดยจัดใส่ถ้วยเล็ก ๆ ประกอบ
ด้วยถ้วยพริก น้ำส้ม ถ้วยน้ำปลา ถ้วยหอมและผักชีหั่นพองาม
ถ้วยใส่ตั้งจ่ายอย่างดี พร้อมขวดพริกไทยป่น และต้องไม่ลืม
แจกันปักดอกไม้ ผ้าเช็ดมือหรือกระดาษ ไม่จุ่มพื้น แก้วน้ำเย็น
หลังจากบริโภคข้าวต้มแล้วจึงเทียบกาแฟ ของหวานควรเป็น
ผลไม้

ข้อสังเกต ตอนเช้าไม่ควรใช้ข้าวต้มปลาเพราะอาจจัด

ข. การเลี้ยงอาหารกลางวัน อาจจะเลี้ยงแบบไทย หรือ
แบบฝรั่งก็ได้

ถ้าเป็นการเลี้ยงแบบไทย ก็จัดอาหารตามแต่จะเหมาะสม
อาจมีขนมจีนน้ำยา แกงไก่ ข้าวมันส้มตำ ข้าวคลุกกะปิ
หรือข้าวผัด แกงจืด ต้มยำก็ได้

ถ้าเป็นการเลี้ยงแบบฝรั่ง ก็เริ่มด้วย

- ๑ ชุบ อาจเป็นซุบน้ำใส น้ำข้น ก็สุดแต่สะดวก
- ๒ ปลาทอด
- ๓ เนื้อ
- ๔ สลัด

๕ กาแฟ

๖ ของหวานผลไม้หรือไอศกรีม

ขนมปังเนยควรจืดวางไว้ก่อนผู้รับเชิญเข้าโต๊ะ บางโอกาสอาจมีการเทียบเครื่องคัมประเภทเบียร์หรือน้ำผลไม้ก่อนเวลาอาหาร

ค. การเลี้ยงน้ำชา มักจะมีขึ้นในตอนบ่ายราวๆ ๑๖ นาฬิกา ถึง ๑๗ นาฬิกา อาจมีขึ้นในโอกาสฉลองวันคล้ายวันเกิด วันครบรอบปีสมรส วันทำพิธีเปิดป้ายห้างร้านบริษัท หรืองานพบปะระหว่างเพื่อนฝูง บางทีก็นิยมเลี้ยงในงานมงคลสมรสด้วย

ชุดของใช้ในการเลี้ยงน้ำชา

๑ โต๊ะ และเก้าอี้จัดให้พอกับจำนวนแขกรับเชิญ

๒ พานหรือแจกันปักดอกไม้สด

๓ ผ้าปูโต๊ะ

๔ ถ้วยชา จานรอง ช้อน ส้อม ต้องมีครบจำนวนผู้นั่งโต๊ะ

๕ จานใหญ่สำหรับใส่ขนม จะเป็นจานเปลหรือจานกลมก็สุดแล้วแต่ความเหมาะสม

๖ ผ้าเช็ดมือพอกับจำนวนผู้นั่งโต๊ะ ปัจจุบันนี้นิยมใช้

กระดาษเช็ดมือมีสีและลวดลายสวยงาม

๗ ถ้วยแก้วน้ำเย็นครบจำนวนผู้นั่งโต๊ะ การเลี้ยงน้ำชา
โต๊ะไทย ๆ เรา เมื่อคิมน้ำชาแล้วมักจะคิมโซดา เพราะฉะนั้น
หากจะมีถ้วยรินน้ำโซดาไว้ก็ควรและเคยทำกัน

๘ ที่น้ำชา ต้องจัดเตรียมไว้ให้เหมาะกับโต๊ะและจำนวน
ผู้นั่งโต๊ะแต่ไม่ใช่ทีละคน เช่น ถ้ามีผู้นั่งโต๊ะ ๔-๕ คน เตรียม
ที่น้ำชาไว้ ๑ ที่ก็พอแล้ว ถ้าผู้นั่งโต๊ะ ๘-๑๒ คน ก็ควรเตรียม
ไว้ ๒ ที่ เพื่อผู้รับเชิญจะได้หยิบได้ทั่วถึงกัน ตามประเพณีการ
เลี้ยงน้ำชา ของหวานที่ใช้บริโภคร่วมกับน้ำชามีแต่แซนวิช เค้ก
ขนมผิงกรอบต่าง ๆ เท่านั้น ถ้าจะมีผลไม้สดเช่นส้มแถมอีกก็
เคยมีแต่ไม่นับอยู่ในกระบวนน้ำชา

ชุดน้ำชาประกอบด้วย ถาดรองอุปกรณ์ทั้งชุด ที่ใส่น้ำตาล
ปอนด์ ๑ คีมสำหรับคีบน้ำตาลปอนด์ ๑ กาสูงสำหรับใส่น้ำชา ๑
โถใส่นม ๑ (ใช้นมสด) การรูปร่างป้อม ๆ ถัดจากโถสูงมา ๑
สำหรับใส่น้ำสุก เพื่อจะเติมหากเห็นว่าชาที่ชงแก่เกินไป ชาใช้
ชาชิลอน

๙ แชนด์วิช และขนมต่าง ๆ จัดใส่จานให้เรียบร้อย ถ้าเป็นขนมเหลวต้องวางซ้อนไปข้าง ๆ จานเปล่าด้วย ขนมบางอย่างที่เป็นรูปร่างต่าง ๆ เพื่อความสวยงาม ไม่ควรตัดจะเสียความงามไป ให้วางมีดกับส้อมไว้ในจานนั้น เพื่อผู้ต้องการบริโภคจะใช้ตัดแบ่งเอง

๑๐ บุหรีควรจัดใส่กระเช้าหรือพานให้เรียบร้อย

วิธีการจัดโต๊ะน้ำชา

๑ ปูโต๊ะและจัดเก้าอี้ให้เรียบร้อย การเลี้ยงน้ำชาหากใช้โต๊ะมักจะนิยมใช้ผ้าปูโต๊ะเสมอ

๒ ตั้งแจกันหรือพานดอกไม้ไว้กลางโต๊ะ

๓ แชนด์วิช และขนมต่าง ๆ จะจัดสิ่งละก็จานก็กะตู่ให้พอสมควร ต้องให้สะดวกแก่ผู้นั่งโต๊ะหยิบได้ทั่วถึงกันเป็นหลักใหญ่ หากมีผลไม้แช่อิ่มตั้งเป็นขวดควรมีจานเล็กรอง และวางซ้อนสำหรับตัดไว้ในจานเล็กด้วย เพื่อผู้นั่งโต๊ะจะได้ตักได้สะดวก ในจานแชนด์วิชควรวางส้อมไว้ ๑ คัน จานขนมเหล่านี้วางเป็นหมู่กลางโต๊ะ หมู่หนึ่งมีสิ่งละ ๑ จาน ถ้ามีผู้นั่งโต๊ะตั้งแต่ ๘ ถึง ๑๒ คน ควรจัดเป็น ๒ หมู่ เพื่อจะได้หยิบได้ทั่วถึงกัน

๔ วางจานหวานบนโต๊ะตรงเก้าอี้ที่จะนั่งคนละ ๑ จาน

ให้ขอบจานเสมอกับขอบโต๊ะ อย่ายื่นจากขอบโต๊ะหรือลืกเกินขอบ
โต๊ะเข้าไป

๕ วางส้อมหวานข้างจานทางซ้ายมือของผู้นั่ง ตามส้อมให้เสมอขอบโต๊ะ และให้ส้อมห่างจากขอบจานเล็กน้อย ระวังอย่าให้ห่างมากคนนั่งถัดไปทางซ้ายจะเข้าใจผิด แต่อย่าชิดมากจนเข้าไปอยู่ในชอกจาน

๖, วางฝาเซตมอทพบเรียบร้อยไวบนจาน

๗. ถ้วยน้ำชา จานรอง ช้อนกาแฟวางข้างจานหวาน
ข้างขวามือของผู้นั่ง ถ้วยตั้งหงายบนจานรอง ให้ถ้วยอยู่ทาง
ขอบโต๊ะ ช้อนกาแฟหงายไว้ในจานข้างขวาของถ้วย จานรอง
ถ้วยวางห่างจากจานหวานประมาณ ๑ ซม. ให้จานรองลึกจาก
ขอบโต๊ะประมาณ ๔ ซม.

๘. ให้วางถ้วยแก้วต่อถ้วยน้ำชาไปทางขวามือของผู้นั่ง ตั้งให้ลึกๆ หน่อย ให้ถ้วยแก้วห่างจากขอบโต๊ะประมาณ ๘-๑๐ ซม.

การต่ง^๕ท^๕นา^๕ชา การเลียง^๕นำ^๕ชาตามปกติไม่มีการเทียบ
(Save) แต่ต้องยกที่ชาต่ง^๕กลาง^๕โต๊ะก่อนแขกจะมาถึงเช่นเดียวกับ
การต่ง^๕ขนม จัดคนคอยดูแลความบกพร่องหากมี^๕ชนจะได้ถอนไป

แต่งเสียให้เรียบร้อย แล้วนำมาตั้งตามที่ วิธีนับเป็นการสะดวก และนิยมกันมาก

การเทียบน้ำชา (Save) ในบางแห่งก็มีการเทียบ หากเป็นการเลี้ยงเจ้านายหรือผู้มีบรรดาศักดิ์สูง เพื่อเป็นการสะดวกยิ่งขึ้นหรือเป็นการตีพิเศษในบางครั้ง

เมื่อผู้รับเชิญเข้านั่งโต๊ะแล้ว ถ้าจะใช้วิธีเทียบ ให้ยกน้ำชาที่ใหญ่ ๆ เข้าเทียบ ถ้าทางที่จะเข้าเทียบคับแคบ ควรหาถาดย่อม ๆ ๒ ถาดใส่น้ำชาถาดหนึ่ง ใส่โถน้ำตาลและนมสดถาดหนึ่ง คนถือถาดน้ำตาลและนมสดเข้าเทียบก่อนแล้วคนถือถาดน้ำชาจึงตามเข้าไป

วิธีเทียบ ให้ใช้มือซ้ายประคองกันถาด มือขวาไขว้หลัง เพื่อจะได้ไม่เกะกะ แต่ถ้าหนักมากหรือเกรงว่าของจะตก จะใช้มือขวาช่วยประคองก็ได้ ให้เข้าเทียบทางซ้ายมือของผู้นั่ง ย่อตัวเข้าไปข้างหน้าเล็กน้อย คอย่าให้ขอบถาดใกล้กับขอบจานรอง ถ้วยน้ำชานัก เพราะผู้หนึ่งจะรินไม่ถนัด

เวลาเทียบ ห้ามไม่ให้หายใจรดผู้หนึ่งโต๊ะ แต่ต้องคอยดู เมื่อผู้หนึ่งตักน้ำตาลและรินน้ำนม น้ำชาเสร็จแล้วให้ถอนมาเทียบ

คนอื่น ๆ ต่อไป เมื่อเทียบทั่วทุกคนแล้ว ต้องคอยระวัง ถ้า
เห็นหน้าชาของผู้ใดพร่องมากให้นำมาเทียบให้อีก

การเทียบ ควรเทียบให้แขกผู้หญิงที่อาวุโสก่อน ถ้าไม่มี
แขกผู้หญิงให้แขกชายที่มีอาวุโสก่อน แล้วเรียง ๆ ไปตามลำดับ
ทางขวาที่นั่ง ไม่ต้องเว้นและไม่ต้องข้าม

ถ้าผู้นั่งโต๊ะมากกว่า ๘ คนขึ้นไป ควรจัดผู้เข้าเทียบเป็น ๒
สาย แบ่งเป็นหน้าที่กันเสียให้เรียบร้อยว่า สายที่ ๑ และสายที่ ๒
จะเทียบแค่นั้นถึงไหน

ข้อที่จะทราบ ว่า ผู้นั่งโต๊ะได้บริโภคเสร็จแล้วมีดังนี้

๑. วางส้อมหมายไว้กลางจาน
๒. เช็ดปากเรียบร้อยแล้วมือจากโต๊ะ นั่งตัวตรง
๓. เมื่อผู้นั่งโต๊ะบริโภคเสร็จแล้ว ไม่ต้องถอนถ้วยออก
จากโต๊ะ ให้ยกพานบุหรืมาเทียบให้ที่ละจาน และเข้าเทียบทาง
ซ้าย เมื่อเทียบให้ทั่วทุกคนแล้ว ยกพานทั้งกลางโต๊ะ

วิธีเลี้ยงน้ำชาสำหรับคนจำนวนมาก

ถ้าไม่มีโต๊ะพอหรือสถานที่เลี้ยงคับแคบ ต้องใช้วิธีให้
สะดวกคือ ผู้เลี้ยงต้องชงน้ำชาใส่หม้อน้ำตาลให้เสร็จวาง
เข็นตัวชงและขนมต่าง ๆ กับช้อนไว้ข้าง ๆ จานน้ำชา ถ้ามี

กระตาสเซ็ดม็อกวางไปโนจานรองถ้วยน้ำชาด้วย และเอาถ้วย
น้ำชาทับเสย ใส่ถาดยกไปแจกคนละที่ เมื่อบริโกคน้ำชาเสร็จ
แล้ว ให้จัดถ้วยน้ำเย็นหรือน้ำโซดาหลาย ๆ ใบใส่ถาดไปแจกทั่ว
ทุกคน

ง. การจัดเลี้ยงแบบบุฟเฟต์

การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ (Buffet) นี้ โดยมากจัด
ให้มีขึ้นภายหลังการเลี้ยงอาหารเมื่อเย็นแก่ผู้มเกียรติสำคัญ ต่อจาก
การเลี้ยงนั้นเจ้าบ้านได้เชิญแขกอื่นไปสมทบตั้งที่เรียกว่า Reception
หรือสโมสรสนับนิต ในโอกาสนั้นจึงมีการเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ด้วย

วิธีจัดเลี้ยง การเลี้ยงแบบบุฟเฟต์ คือการเลี้ยงแบบให้
แขกช่วยตัวเอง เจ้าภาพจะเตรียมอาหารทั้งคาวหวาน และเครื่อง
ดื่มไว้พร้อมบนโต๊ะยาว แขกผู้รับเชิญต่างคนต่างเลือกตักบริโภค
กันเอง แต่บางทีเครื่องดื่มประเภทแอลกอฮอล์ หรือน้ำเจ้าภาพ
จะจัดตั้งไว้บนโต๊ะต่างหาก เรียกกันว่าบาร์เครื่องดื่ม แขกมีหน้า
ที่ไปรับเอาจากเจ้าหน้าที่ประจำโต๊ะเครื่องดื่ม

สถานที่จัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์มักจะจัดกันในสนาม
หรือที่โล่ง ประดับประดาไฟฟ้าสีต่าง ๆ ตามสุ่มทุมพุ่มไม้อย่าง
สวยงาม วางเก้าอี้เรียงรายรอบสนาม ระหว่างแถวเก้าอี้อาจวาง

โต๊ะเล็ก ๆ ไว้เพื่อให้แขกวางจานอาหารที่บริโภคเสร็จ การเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์เพื่อเปิดโอกาสให้แขกพบปะสังสรรค์กันอย่างกว้างขวาง นิยมจัดกันมากเหมือนกัน โดยเฉพาะไม่มีสถานที่จัดเลี้ยงแบบตั้งโต๊ะพอเพียง และไม่ต้องกังวลเรื่องคนรับใช้ แต่ก็ต้องจัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยดูแลความเรียบร้อยบ้างตามสมควร

อาหารที่ใช้ในการเลี้ยงแบบบุฟเฟต์เป็นอาหารเบาชนิดที่บริโภคได้สะดวก แต่มีหลายอย่างหลายชนิด เครื่องดื่มก็เช่นเดียวกัน โดยมากมักจะมี ไก่ กุ้ง สลัด ไข่ หมูเค็ม ไส้กรอก แชนด์วิช ขนมปัง ไอศกรีม ขนม หรือผลไม้ บางทีก็มีข้าวด้วย อาหารต้องพยายามจัดอย่าให้มีประเภทน้ำแกงมากอย่างแขกจะไม่สะดวกต่อการรับประทาน ควรจัดให้มีถ้วยแบ่งเล็ก ๆ สำหรับตักอาหารประเภทแกงไว้ด้วย

การจัดวางอาหารแบบบุฟเฟต์

การจัดเลี้ยงอาหารแบบบุฟเฟต์ ส่วนมากตั้งโต๊ะยาวไว้กลางห้องหรือกลางสนาม ตั้งจานอาหารหมู่ไว้ ๒ ชุดหรือ ๓ ชุดสุดแล้วแต่สะดวก แต่ไม่ควรเกินโต๊ะละ ๓ ชุด ภาชนะใส่อาหารการเลี้ยงแบบนี้ ควรใช้จานเปลหรือจานที่มีปริมาณมาก ๆ เพราะแขกจะจัดแบ่งอาหารจากจานนี้ และโอกาสที่เติมอาหารอีกใน

ระหว่างแขกเข้าไปแบ่งอาหารนั้นทำได้ยาก สิ่งที่ไม่ควรลืมคือ พานหรือแจกันปักดอกไม้สดเพื่อทำให้บรรยากาศสดชื่น จานแบ่ง หรือจานสำหรับตักข้าวควรวางซ้อน ๆ บนหัวโต๊ะ หรือกลางโต๊ะ ด้านริม และมีจานวางซ้อน ๑ จาน วางส้อม ๑ จาน อย่าเอา ซ้อนกับส้อมไปวางไว้รวมกันในจานเดียวเป็นอันขาด เพราะจะเป็นการไม่สะดวกในการหยิบ - จะทำให้เกิดเสียงดังโดยใช้เหตุ โต๊ะหรือบาร์เครื่องดื่มควรตั้งไว้ด้านหนึ่ง ไม่ใกล้ไม่ไกลจากโต๊ะอาหารมากนัก เพื่อแขกจะได้เข้าไปรับได้สะดวก

เมื่อถึงเวลาบริโภคน้ำ เจ้าภาพชายจะนำแขกหญิงที่มีเกียรติสูงสุดไปยังที่นั่งอาหาร เจ้าภาพหญิงจะนำแขกชายที่มีเกียรติสูงสุดตามไป แต่ถ้าเป็นวงสังสรรค์ในกรุง เจ้าภาพหญิงมักจะเชิญให้แขกตามเจ้าภาพชายที่นำแขกหญิงผู้มีเกียรตินั้นไปเอง แขกจะถือมารยาทว่าจะไม่เข้าไปตักแบ่งอาหารก่อนที่เจ้าภาพชายจะได้เข้าไปแล้ว

จ. การเลี้ยงcocktailปาร์ตี้ (Cocktail Parties)

การเลี้ยงcocktailปาร์ตี้ ถือว่าเป็นการเลี้ยงเครื่องดื่มเป็นหลัก ส่วนอาหารอย่างอื่นถือเป็นอันดั่งรอง รสของเครื่องดื่ม

จึงเป็นสิ่งเชิดชูของงานนี้ ตามปกติการเลี้ยงค็อกเทลปาร์ตี้แบ่ง
ออกเป็น ๓ วาระ

วาระที่ ๑ ก่อนอาหารมื้อค่ำ ๑๕ นาที ซึ่งเป็นเวลาที่แขก
รับเชิญมาชุมนุมในห้องรับแขกพร้อมกันแล้ว

วาระที่ ๒ ระหว่าง ๑๘.๐๐ น. กับ ๑๙.๐๐ น. หรือ

วาระที่ ๓ เวลาค่ำคืน

กับแกล้มสำหรับบริโภคร่วมกับค็อกเทลปาร์ตี้นี้มีมากมาย
ชนิด สุดแต่เจ้าภาพจะเห็นสมควรโดยที่การจัดงานค็อกเทลปาร์ตี้
เป็นการเลี้ยงเครื่องดื่ม ฉะนั้นกับแกล้มจึงควรจัดเป็นชิ้นเล็ก ๆ
พอคำหนึ่ง หากจะมี Sandwiches, Toust ก็ไม่ขัดข้อง บางงาน
เคยเห็นมีของหวานประเภทขนมกรอบ และ Fruit punch กับ
น้ำหวานเพื่อแขกที่ดื่มสุราไม่ได้

การผสมค็อกเทล

เนื่องด้วยสุราที่ใช้เลี้ยงในงานค็อกเทลปาร์ตี้เป็นสุราที่ปรุง
ผสมขึ้นใหม่ เว้นแต่งานใหญ่ ๆ จริง ๆ ใช้แชมเปญล้วน แต่ก็
คงสิ้นเปลืองมาก ฉะนั้นจึงนิยมผสมปรุงรสขึ้นใหม่ แต่ก็ไม่ใช่
ของง่าย ๆ ที่จะทำให้มีรสกลมกล่อมดี และด้วยเหตุที่มีผู้คิดค้น
ดัดแปลงวิธีผสมส่วนให้แปลก ๆ ออกไปหลายรสหลายแบบ แต่

อย่างไรก็ตามคงยึด Gin เป็นหลักอยู่เช่นเดิม แต่บางตำหรับก็ใช้
ทั้ง Gin ทั้ง Vermouth

เครื่องใช้สำหรับผสม Cocktail

๑. แก้วตวง
๒. ช้อนโต๊ะก้านยาวสำหรับกวนให้ส่วนผสมเข้ากัน
๓. โถแก้วหรือหม้อสำหรับเขย่าให้ส่วนผสมเข้ากัน
๔. แก้วสำหรับใส่ Cocktail โดยปกติใช้แก้วปากกว้าง
มีก้านยาว
๕. ถาดสำหรับวางแก้ว Cocktail เทียบแขก

ตำหรับสำหรับผสม Cocktail

ต่อไปนี้เป็นตำหรับของชาวอเมริกันที่คิดกันขึ้นไม่นานมา
นี้ และเรียกชื่อต่างๆ กันตามรส Cocktail

บาร์คาร์ตี	ยีน ๑/๓ แก้ว บาคาร์ตี ๒/๓ แก้ว
	เกรนาดิน ๑ หยด น้ำมะนาว ๑/๖ แก้ว
เบอร์วอลล์	อิตาเลียนเวอมูธ ๑/๒ แก้ว ยีน ๑/๒ แก้ว
	คิวราโซ (Curacao) ๔ หยด ฝานมะนาว
	ลอยหน้า ๑ ชิ้น

- บรองซ์ อิตาเลียนเวอมุธ ๑/๓ แก้ว เฟรนช์เวอมุธ
 ๑/๓ แก้ว ยิน ๑/๓ แก้ว น้ำส้ม ๑/๖ แก้ว
- โคลเวอร์คลับ เฟรนช์เวอมุธ ๑/๔ แก้ว ยิน ๑/๒ แก้ว
 เกรนาติน ๓ หยด น้ำมะนาว ๑/๖ แก้ว
 ไข่ขาว ๑ ฟอง
- ฟูฟัก — ฟูฟัก เฟรนช์เวอมุธ ๑/๒ แก้ว ยิน ๑/๒ แก้ว
 มะกอกดอง ๑ ลูก
- ยินฟูซซ์ ยิน ๑ แก้ว น้ำมะนาว ๑/๓ แก้ว น้ำตาล
 ๑/๒ ช้อนโต๊ะ โซดาพอตกกันแก้ว
- ยินชาร์ ยิน ๒/๓ แก้ว น้ำมะนาว ๑/๓ แก้ว ไข่
 ขาว ๑/๒ ฟอง น้ำตาล ๑/๒ ช้อนโต๊ะ
 โซดาพอตกกันแก้ว เชอร์รี่เชื่อม ๑ ลูก
- แมนฮัตตัน อิตาเลียนเวอมุธ ๑/๓ แก้ว วิสกี้ ๒/๓
 แก้ว แองกอสตुरาบิตเตอร์ส ๑ หยด เชอร์รี่
 เชื่อม ๑ ลูก
- มาตินี่ทราย เฟรนช์เวอมุธ ๑/๓ แก้ว ยิน ๒/๓ แก้ว
- มาตินี่สวิต อิตาเลียนเวอมุธ ๑/๓ แก้ว ยิน ๒/๓ แก้ว
 เชอร์รี่เชื่อม ๑ ลูก

วิธีผสม ให้นำส่วนผสมต่าง ๆ เว้นแต่มะนาว มะกอก หรือเชอร์รี่ใส่รวมลงไป ในโถหรือหม้อ คนด้วยช้อนก้นยาว แล้วเขย่าให้เข้ากันแล้วรินลงแก้วค็อกเทล แล้วใช้ไม้จิ้มฟันจิ้มมะกอก หรือเชอร์รี่ใส่ลงไป หรือใส่มะนาวฝานลงไปตามตำหรับ

ส่วนต่างๆ มีจำหน่ายตามร้านขายสุราต่างประเทศที่ใหญ่ๆ

จ. การเลี้ยงอาหารค่ำ Dinner

การจัดเตรียมงานเลี้ยงอาหารค่ำแบบชาวตะวันตก (Dinner) นับเป็นงานที่มีความโกลาหลใหญ่โตมาก เพราะเป็นงานเลี้ยงที่แสดงถึงความโอ่อ่าของเจ้าภาพ และเป็นการให้เกียรติแก่งานที่จัดขึ้นเพื่อโอกาสนั้น เช่นงานเลี้ยงงานแต่งงาน งานเลี้ยงวันเกิด เป็นต้น ฉะนั้นเจ้าภาพต้องเตรียมสิ่งของเครื่องใช้ให้ครบถ้วน หากบกพร่องก็จะเป็นเรื่องอับอายขายหน้าแขก ซึ่งจำต้องถือคติว่า “ดีที่สุด” สำหรับทุกอย่าง ถ้าไม่สามารถทำได้ดีที่สุดก็อย่าจัดเลย เพราะการจัดงานชนิดนี้จะมีแต่เสมอตัวกับขาดทุน ทั้งชื่อเสียงและทรัพย์ นอกจากผู้เป็นเจ้าภาพพึงจะต้องระมัดระวังแล้ว ผู้อยู่ในฐานะแขกผู้รับเชิญก็ต้องระมัดระวังตัวเช่นกัน เริ่มตั้งแต่วัน เวลา ที่จะต้องไปไม่ช้าไม่เร็วกวากำหนดในบัตรเชิญ หากไปเร็วไปก็จะกลายเป็นคนขี้เห่อ หากไปช้าไปก็จะห้าแต้ม

ฉะนั้นเวลาที่พอเหมาะพอควรก็กะให้ ไปถึงงานประมาณ ๑๕ นาที
ก่อนกำหนดเวลาที่ปรากฏในบัตรเชิญเป็นสวय นอกจากนั้นขนบ
ธรรมเนียมประเพณีในการไปในงานเลี้ยง Dinner ก็ไม่ใช่เป็นของ
ง่าย หากไม่ได้ศึกษาและคุ้นเคยในการปฏิบัติ หากผิดพลาดไป
ก็จะกลายเป็นตัวตลกขบขัน อับอายขายหน้าในวงสังคม แม้
ปัจจุบันนี้ การเลี้ยงแบบ Dinner จะไม่ค่อยได้ทำกัน เพราะนิยม
เลี้ยงอาหารจีนซึ่งสะดวกกว่า เว้นแต่ในสังคมชั้นสูงซึ่งเต็มไปด้วย
ด้วยเกียรติยศ แต่ใครจะรู้ได้เล่าว่าตัวเรานี้ สักวันหนึ่งอาจจะ
เป็นหนึ่งในจำนวนผู้มีเกียรติก็ได้ใครจะรู้

การอธิบายในเรื่องการจัดเลี้ยงอาหารค่านี้นะขอพูดเพียงเป็น
ข้อสังเกต ขนาดย่อม ๆ ซึ่งขอให้ถือว่าเป็นเรื่องการเลี้ยงอาหาร
คำธรรมดา ไม่ใช่ Grand Dinner ซึ่งโอกาสการเป็นเจ้าภาพ Grand
Dinner นั้นคงมีไม่มากนัก หากจะมีก็ต้องใช้สถานที่เจ้าหน้าที่
ของโรงแรมชั้นสูง เพราะความยุ่งยากเรื่องเครื่องใช้ ไม้สอยนั้นมี
มากเหลือคณา ในชั้นนี้เอาแต่เพียงเรื่องมารยาทในการรับเชิญ
การจัดเตรียมเลี้ยงอาหารคำแบบธรรมดา ๆ เสียก่อน

เบื้องต้นสำหรับผู้รับเชิญขอได้โปรดตรวจจากบัตรเชิญจะบ่ง
ไว้ชัดเจนว่า ที่ไหน ? เมื่อไร ? เวลาเท่าใด ? สำคัญก็คือแต่งตัว

อย่างไร สิ่งเหล่านี้จะปรากฏรายละเอียดในบัตรเชิญแล้ว เราก็มอง
 หน้าที่ไปตามวันเวลาที่เจ้าภาพบอกไว้ พร้อมทั้งแต่งตัวตามที่
 ระบุไว้ในบัตรเชิญทุกประการ เรื่องการแต่งกายนี้เป็นสิ่งสำคัญ
 อย่างยิ่ง ท่านลองนึกถึงภาพการใส่เสื้อฮาวายตัวเดียวไปนั่งโต๊ะ
 เลี้ยงอาหารค่ำเช่นนั้น พนักงานผู้เทียบอาหารอาจไม่ยากเทียบ
 ดีไม่ดีแขกยามอาจเชิญออกไปจากบริเวณงานก่อนเข้าห้องรับประ-
 ทานอาหารก็ได้ บางงานถ้าเราแต่งชุดใหญ่ (สากล) ไปเราก็อาจ
 ถอดเสื้อนอกแขนไว้ก็ได้ หากปรากฏว่าเขาไม่แต่งชุดใหญ่กัน
 ในงานนี้.



หอสมุดแห่งชาติ
 จันทบุรี

พิมพ์ที่ บริษัท บพิธ จำกัด แผนกการพิมพ์ ๖๖ ถนนราชบพิธ พระนคร
 นายยอดยิ่ง โสภณ ผู้พิมพ์ผู้โฆษณา พ.ศ. ๑๙

หนังสือเตรียมเรียงและจัดพิมพ์

โดย นายสมฤทธ รัตนดารา น.บ. น.บ.ท.

1. คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เรื่องนิติกรรม สัญญา
ราคาเล่มละ 25 บาท
2. พระราชบัญญัติล้มละลายพร้อมด้วยคำพิพากษาฎีกา 23 ปี
ราคาเล่มละ 25 บาท
3. คำอธิบายเรื่องเช็ค พร้อมคำพิพากษาฎีกา
ปกแข็งหุ้มพลาสติก ราคาเล่มละ 25 บาท
4. ประมวลกฎหมายอาญา (ฉบับกระเป๋ กระดาษ)
ปกหุ้มพลาสติก ราคาเล่มละ 10 บาท
5. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ฉบับกระดัด)
ปกแข็งหุ้มพลาสติก ราคาเล่มละ 10 บาท
6. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง (ฉบับกระดัด)
ปกแข็งหุ้มพลาสติก ราคาเล่มละ 10 บาท
7. คำพิพากษาฎีกาย่อเรื่องละเมิด ซื้อขาย, แลกเปลี่ยน, ให้
ปกแข็ง ราคาเล่มละ 20 บาท
8. คู่มือจำลอง ปกแข็งหุ้มพลาสติก ราคาเล่มละ 40 บาท
9. รวมพระราชบัญญัติ ต่าง ๆ รวม 8 ฉบับ
สำหรับสอบข้าราชการพลเรือน ชั้นจัตวา โท เอก
ปกแข็งหุ้มพลาสติก ราคาเล่มละ 25 บาท

สนใจ ส่งเงินสั่งซื้อได้ที่ นายสมฤทธ รัตนดารา
สำนักงานอธิบดีผู้พิพากษาศาล 1 กระทรวงยุติธรรม
โทร. 29010 ต่อ 46