

การบริหารงานทั่วไปในงาน บริการอาหารและเครื่องดื่ม

คัมภีร์ปูพื้นฐานการจัดการ F&B
สู่ความเป็นมืออาชีพระดับสากล

🎓 ผู้สอน: นันทพิพัฒน์ ทองมีศรี (อาจารย์เป็นต่อ)
🏢 สำหรับนักเรียนระดับ ปวส.1 สาขาการโรงแรม



10 เทรนด์ธุรกิจอาหารและเครื่องดื่ม ปี 2026 (Innova Market Insights)

สุขภาพและองค์รวม

ยุคทองของโปรตีน,
ความสมดุลทางจิตใจ,
อาหารจากพืชที่แท้จริง



ประสบการณ์และความคุ้มค่า

สัมผัสความสุขในทุกเลเยอร์,
ตอบโจทย์ทุกโมเมนต์,
คุณค่าที่มากกว่าราคา

วัฒนธรรมและความยั่งยืน

สืบสานรสชาติแห่งวัฒนธรรม,
เลือกอย่างรับผิดชอบ

ผู้บริโภคเปลี่ยนจาก ‘กินเพื่ออิ่ม’ เป็น ‘กินเพื่อคุณภาพชีวิตและประสบการณ์’

โครงสร้างการบริหารงาน F&B (Organization Chart)

ผู้จัดการทั่วไป (GM)
บริหารภาพรวมทั้งหมด

ผู้จัดการฝ่าย F&B
วางแผน ควบคุม และสร้างผลกำไร

ส่วนผลิตอาหาร (Food Production)
- สร้างสรรค์เมนูและควบคุมคุณภาพ

ส่วนบริการ (Food Service)
- ดูแลลูกค้าและส่งมอบประสบการณ์

ส่วนสนับสนุน (Business Support)
- จัดซื้อ ควบคุมต้นทุน และบัญชี



บทบาทและหน้าที่หลักในส่วนบริการ (Front of House Roles)



ผู้จัดการห้องอาหาร (Restaurant Manager)

- ดูแลบริการภาพรวม
จัดตารางงาน และแก้ปัญหา



ผู้ช่วยผู้จัดการ (Maitre d' hotel)

- ดูแลงานบริการให้สมบูรณ์ที่สุด
และต้อนรับแขก VIP



พนักงานต้อนรับ (Host/Hostess)

- รับจองโต๊ะ ทักทาย
และจัดหาที่นั่งให้เหมาะสม



พนักงานบริการ (Waiter/Waitress)

- รับออเดอร์ เสิร์ฟอาหารตาม
มาตรฐาน และดูแลโต๊ะอาหาร

กระบวนการปฏิบัติงาน: ส่วนหน้า (FOH) vs ส่วนหลัง (BOH)



ความสำเร็จของร้านอาหารเกิดจากการทำงานที่ประสานกันอย่างลงตัวระหว่างทั้งสองส่วน (อ้างอิง: คู่มือมาตรฐาน DBD)

มาตรฐานการให้บริการส่วนหน้า (Front of House Standards)



บุคลากรผู้ให้บริการ

- แต่งกายสะอาด
- สุขภาพตามคอนเซปต์ร้าน
- มีทักษะการสื่อสารที่ดีเยี่ยม
- ห้ามพูดคุยเล่นขณะปฏิบัติหน้าที่



อุปกรณ์และเครื่องมือ

- จาน ชาม ช้อนส้อม ต้องสะอาด
- ป้องกันการปนเปื้อน
- และมีเพียงพอต่อการใช้งาน



เมนูอาหาร

- สะอาด สวยงาม
- แสดงข้อมูลภาษาไทย/อังกฤษเข้าใจง่าย
- และระบุราคาชัดเจน

มาตรฐานการจัดการในครัว (Back of House Standards)

โครงสร้างและสิ่งอำนวยความสะดวก

- แข็งแรง ทำความสะอาดง่าย ระบายอากาศดี และมีระบบป้องกันสัตว์พาหะนำเชื้อ

สุขลักษณะส่วนบุคคล

- พนักงานต้องตรวจสอบสุขภาพก่อนเข้าทำงาน ห้ามสูบบุหรี่ แคะจมูก หรือใช้มือสัมผัสอาหารโดยตรง

วัสดุอุปกรณ์

- ทำจากวัสดุไม่เป็นสนิม (เช่น สแตนเลส) ไม่ทำให้อาหารเปลี่ยนรสชาติ และทนทานต่อการล้างทำความสะอาด

วัตถุอันตราย

- แยกเก็บสารเคมีทำความสะอาดให้ห่างจากวัตถุดิบอาหารอย่างเด็ดขาด

โครงสร้างต้นทุนและการตั้งราคา (The Costing Equation)



การตั้งราคาขาย

= ต้นทุนวัตถุดิบ + ต้นทุนคงที่เฉลี่ย
+ กำไรที่ต้องการ

ต้นทุนคงที่ (Fixed Costs)

- ค่าใช้จ่ายที่ต้องจ่ายเท่าเดิมทุกเดือน
เช่น ค่าเช่าที่ เงินเดือนพนักงาน
ค่าเสื่อมราคา

ต้นทุนวัตถุดิบ (COGS)

- ค่าใช้จ่ายหลักที่ผันแปรตามยอดขาย
เช่น เนื้อสัตว์ ผัก เครื่องปรุง

การแยกประเภทต้นทุนให้ชัดเจนช่วยให้วางแผนการตั้งราคาขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5 ขั้นตอนรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ (Complaint Management Loop)

94%
ของผู้บริโภคหลีกเลี่ยง
ร้านที่มีรีวิวแย่
การแก้ปัญหาที่ดีจะรักษา
ชื่อเสียงของร้านได้!

1. ตั้งสติและตั้งใจฟัง
- ไม่ขัดจังหวะ ไม่แก้ตัว
ให้ลูกค้าได้ระบายความหงุดหงิด



2. ยอมรับปัญหา
- แสดงความเห็นอกเห็นใจ
(เช่น ขอโทษอย่างซื่อถึงที่เกิดเหตุการณ์นี้ขึ้น)



3. เสนอแนวทางแก้ไขด่วน
- ชดเชยด้วยส่วนลด เปลี่ยนอาหาร
หรือมอบสิทธิพิเศษทันที



4. แก้ไขต้นเหตุ
- นำข้อผิดพลาดมาปรับปรุงระบบงาน
เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดซ้ำ



5. ติดตามผล
- สอบถามความพึงพอใจหลังจากแก้ไข
เพื่อเปลี่ยนลูกค้าที่ไม่พอใจ
ให้กลายเป็นลูกค้าประจำ



รากฐานความปลอดภัยด้านอาหาร (Food Safety Foundation)

GMP (Good Manufacturing Practice)

- ระบบประกันคุณภาพขั้นพื้นฐาน
- ครอบคลุมสิ่งแวดล้อม สถานที่ เครื่องมือ และสุขลักษณะส่วนบุคคล

HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Point)

- ระบบขั้นสูงที่ต่อยอดจาก GMP
- เน้นวิเคราะห์และควบคุม จุดวิกฤต (Critical Control Points - CCPs) ในกระบวนการผลิตเพื่อกำจัดอันตราย

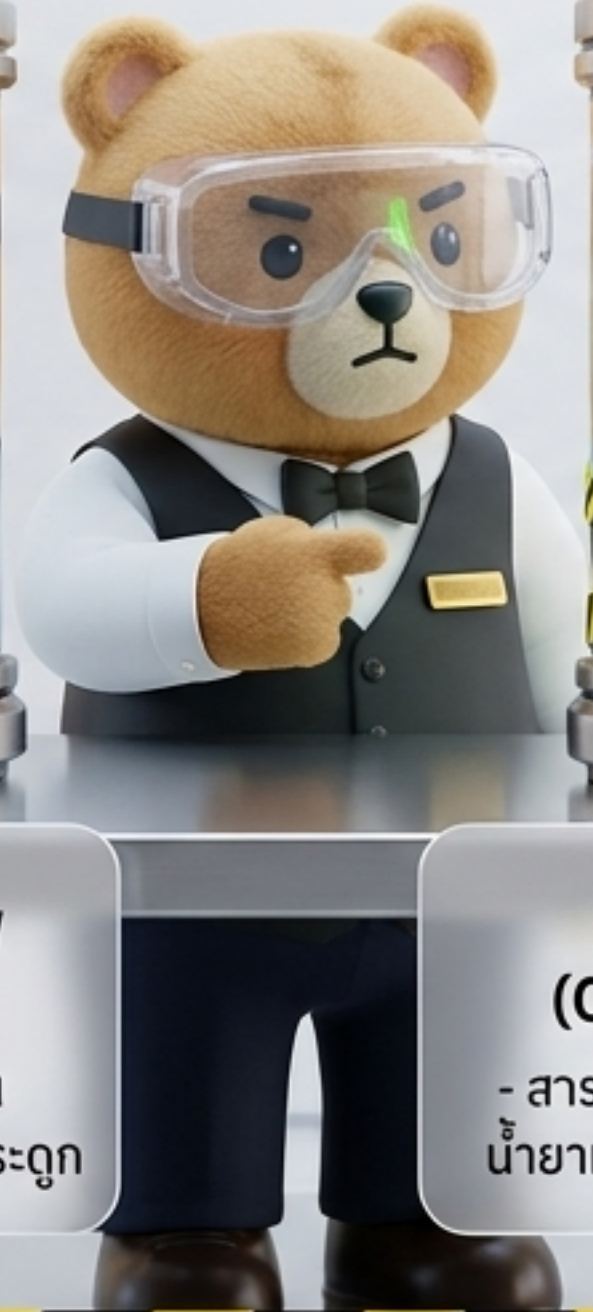
เป้าหมายสูงสุดคือลดความเสี่ยงในการบริโภค และเพิ่มความมั่นใจให้กับลูกค้า

3 ประเภทอันตรายในอาหารที่ต้องควบคุม (HACCP Hazards)



อันตรายทางกายภาพ (Physical Hazards)

- สิ่งแปลกปลอมที่มองเห็นได้ เช่น เศษไม้ กรวด หิน พลาสติกแข็ง กระดุก



อันตรายทางเคมี (Chemical Hazards)

- สารเคมีตกค้างจากวัตถุดิบ
น้ำยาทำความสะอาด หรือยาฆ่าแมลง



อันตรายทางชีวภาพ (Biological Hazards)

- สิ่งมีชีวิตขนาดเล็กที่เป็นอันตราย
เช่น เชื้อจุลินทรีย์ แบคทีเรีย พยาธิ

ผู้บริหาร F&B ต้องหาจุด CCP (Critical Control Points) เพื่อกำจัดหรือลดโอกาสเกิดอันตรายเหล่านี้ในทุกขั้นตอน

สรุปหัวใจสำคัญของการบริหาร F&B สู่ความเป็นเลิศ



ทันเทรนด์โลก

- เข้าใจความต้องการของตลาดยุคใหม่



ควบคุมต้นทุนแม่นยำ

- บริหารวัตถุดิบและราคา
อย่างชาญฉลาด



ปฏิบัติการยอดเยี่ยม

- บริหารทีมงาน (FOH/BOH)
อย่างไร้รอยต่อ



ปลอดภัยระดับสากล

- รักษามาตรฐาน GMP/HACCP
และรับมือข้อร้องเรียนอย่างมืออาชีพ



ความสำเร็จของงานบริการอาหารและเครื่องดื่ม เกิดจากการผสมผสานศิลปะแห่งการบริการเข้ากับศาสตร์แห่งการบริหารจัดการอย่างสมบูรณ์แบบ