

เงินเดือนหนึ่งหมื่นบาทสำหรับงานเสิร์ฟอาหาร

เปรมวดี มัลลินส์

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ของบทความนี้ มิใช่ให้ครูสอนภาษาอังกฤษฝึกอบรมให้นักเรียนเป็นพนักงานเสิร์ฟอาหารในโรงแรมชั้นหนึ่ง ระดับนานาชาติ แต่ต้องการให้ข้อมูลว่า ในยามที่อัตราการว่างงานสูงอย่างที่เป็นปัจจุบันนี้ในตลาดแรงงานนั้น ยังมีอาชีพอีกอาชีพหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นงานระดับ semi-skilled ที่ใช้ภาษาอังกฤษในหน้าที่การงาน และงานนี้ก็ให้รายได้ค่อนข้างดี คือ ประมาณสามพันบาทถึงหนึ่งหมื่นบาทต่อเดือน สวัสดิการก็ดี กล่าวคือ มีอาหารให้รับประทานวันละสองมื้อ มีเครื่องแบบสำหรับใส่ทำงานให้ มีบริการทางการแพทย์ ถ้าไม่มีก็เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ นอกจากนี้ยังมีโบนัสหรือบำเหน็จบำนาญให้อีกด้วย

การเก็บข้อมูล

1. ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกบุคคลของโรงแรมชั้นหนึ่ง ระดับนานาชาติ 4 แห่ง และสัมภาษณ์ผู้จัดการแผนกประชาสัมพันธ์ของโรงแรมชั้นหนึ่ง ระดับนานาชาติ 1 แห่ง

ข้อมูลที่ได้รับจากโรงแรมทั้ง 5 แห่งมีความคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ในการเลือกคนเข้าทำงานนั้นดูความเต็มใจที่จะทำงาน และความตั้งใจที่จะทำงานเป็นระยะเวลายาวนานเป็นหลักสำคัญ ผู้ที่เรียนจบจากมหาวิทยาลัยและมีศักยภาพสูง ทางโรงแรมมีแนวโน้มที่จะไม่รับไว้เป็นพนักงานเสิร์ฟ เพราะถึงแม้จะกล่าวว่าจะไม่รังเกียจงานเสิร์ฟอาหาร แต่ใจจริงแล้วอาจจะไม่เต็มใจที่จะทำงาน ในไม่ช้าก็เร็วความที่ไม่เต็มใจจะทำงานนั้นก็ปรากฏออกมาอีกประการหนึ่งผู้ที่เรียนจบมหาวิทยาลัยที่มีศักยภาพสูงจะทำงานเสิร์ฟอาหารชั่วคราวเท่านั้นเพื่อรองานใหม่ที่ดีกว่า ดังนั้นทางโรงแรมจึงพอใจที่จะรับผู้ที่มีความรู้จบ มศ. 5 หรือ ม. 6 มากกว่า อย่างไรก็ตามโรงแรมบางแห่งก็รับบัณฑิตจากมหาวิทยาลัยเป็นพนักงานเสิร์ฟบ้างเหมือนกัน ถ้าบัณฑิตผู้นั้นแสดงเหตุผลให้เห็นได้ว่าเขาเต็มใจที่จะทำงาน และตั้งใจที่จะทำงานเป็นระยะเวลายาวนาน

นอกจากนี้ ผู้ที่มาสัมภาษณ์เป็นพนักงานเสิร์ฟควรจะเป็นคนโสด มีบุคลิกหน้าตาดีอายุระหว่าง 18-25 ปี มีความรู้ภาษาอังกฤษในระดับที่สามารถอ่าน พูด และเขียนได้ดี

ในการสัมภาษณ์ผู้ที่มาสัมภาษณ์เป็นพนักงานเสิร์ฟนั้นใช้ภาษาอังกฤษ โรงแรมบางแห่งดูเพียงว่า ผู้ที่มาสัมภาษณ์มีความรู้พื้นฐานภาษาอังกฤษพอที่จะเอามาฝึกต่อในหน้าที่รับคำสั่งอาหารได้ แต่โรงแรมบางแห่งก็ต้องการ

ผู้เขียนบทความนี้ ขอขอบคุณโรงแรมต่อไปนี้ ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี- โรงแรมดุสิตธานี โรงแรมมณเฑียร โรงแรมสยามอินเตอร์คอนทิเนนทัล โรงแรมเอราวัณ โรงแรมโอเรียนเต็ล

พนักงานเสิร์ฟที่มีชาวไว ไหวพริบดี สามารถตอบคำถามชาวต่างประเทศเกี่ยวกับเมืองไทยได้ เช่น จะมีเทศกาลอะไรบ้างในอาทิตย์นี้ จะไปที่ไหนได้อย่างไร อาหารไทยจานนี้เป็นอย่างไร ใส่เครื่องปรุงอะไรบ้าง

โรงแรมทั้ง 5 แห่งที่ได้ไปเก็บข้อมูลมานั้นมีคอร์สสอนภาษาอังกฤษให้พนักงานเสิร์ฟของตน เป็นครั้งคราวบ้าง สม่่าเสมอบ้าง โรงแรมบางแห่งใช้ครูไทยสอน เพราะเห็นว่าครูไทยสามารถอธิบายเรื่องที่เรียนได้ลึกซึ้งกว่าครูฝรั่งเจ้าของภาษา ทำให้นักเรียนเข้าใจเรื่องที่สอนได้ดีกว่า แต่บางแห่งก็ใช้ครูที่เป็นเจ้าของภาษาสอนเพื่อให้พนักงานเสิร์ฟได้เรียนการออกเสียงที่ถูกต้อง นอกจากนั้น มีบางแห่งที่ใช้ทั้งครูไทยและครูที่เป็นเจ้าของภาษาสอนไวยากรณ์ การออกเสียงที่ถูกต้องและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับเมืองไทยให้กับพนักงานเสิร์ฟของตน

2. ใช้วิธีการสัมภาษณ์พนักงานเสิร์ฟ 5 คน

พนักงานเสิร์ฟในโรงแรมชั้นหนึ่ง ระดับนานาชาตินั้น มักจะเป็นผู้ที่ชอบภาษาอังกฤษแต่ขัดสนทุนทรัพย์ที่จะเรียนต่อ จึงต้องมาทำงาน

ปัญหาในการใช้ภาษาอังกฤษในหน้าที่การงาน คือ การฟังและการพูด

ชาวต่างประเทศที่มาใช้บริการห้องอาหารของโรงแรมนั้นพูดด้วยสำเนียงต่าง ๆ กัน โดยทั่วไปแล้วพนักงานเสิร์ฟจะไม่มีปัญหาในการรับคำสั่งอาหาร แต่ถ้าชาวต่างประเทศพูดเรื่องอื่นที่ไม่ใช่การสั่งอาหาร มักจะไม่เข้าใจและโต้ตอบไม่ได้ นอกจากนั้นพนักงานเสิร์ฟก็มีปัญหาในการอธิบายอาหารไทยให้ชาวต่างประเทศฟัง

ตัวอย่างภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานเสิร์ฟอาหาร

ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานเสิร์ฟอาหารนั้นมีลักษณะเป็นภาษาอังกฤษเฉพาะกิจ (English for Specific Purposes) อย่างไรก็ดีตาม ภาษาอังกฤษเฉพาะกิจเน้นภาษาอังกฤษสำหรับอาชีพที่ต้องใช้ทักษะระดับสูง ดังนั้น ภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานเสิร์ฟจึงอาจถือได้ว่าเป็น Vocational English as a Second Language (VESL) ซึ่งหมายถึงภาษาอังกฤษสำหรับงานระดับ semi-skilled, paraprofessional, or Technical.¹

คงได้กล่าวแล้วว่า เมื่อพนักงานเสิร์ฟ interact กับลูกค้านั้น การรับคำสั่งเมื่อลูกค้าสั่งอาหารไม่เป็นปัญหา จะมีปัญหาที่ต่อเมื่อลูกค้าซักถามเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ เช่น ถามเกี่ยวกับอาหารไทยว่า อาหารจานนี้เป็นอย่างไร ใส่เครื่องปรุงอะไรบ้าง หรือถามว่าจะมีเทศกาลอะไร หรือจะไปไหนอย่างไร ผู้เขียนจึงให้ตัวอย่างภาษาอังกฤษที่ใช้ในเรื่องเหล่านี้สำหรับการอธิบายอาหารไทยนั้น ผู้เขียนจะให้ list อาหารไทยบางอย่างที่นิยมเสิร์ฟชาวต่างประเทศพร้อมทั้งคำอธิบายเป็นภาษาอังกฤษ ส่วนเรื่องการอธิบายอาหารไทยเทศกาลและการบอกทิศทางนั้นผู้เขียนให้ตัวอย่างในรูปของบทสนทนา

ในการเขียนบทสนทนา ผู้เขียนใช้หลักของ Linda L. West ซึ่งมีใจความว่า "... Language requirements can be thought of in terms of vocabulary, situations, functions, structures and register."²

¹ Gage, Julia and David Prince. "Vocational English : Preparing for a First Job." : TESOL QUARTERLY, Vol. 16, No. 3, September 1982, p. 349.

² West, Linda L. "Needs Assessment in Occupation-Specific VESL or How to Decide What to Teach." *The ESP Journal*, Vol. 3, No. 2, 1984, p. 146.

รายชื่ออาหารไทยพร้อมทั้งคำอธิบายเป็นภาษาอังกฤษ

ต้มยำกุ้ง	Slightly spicy, sour clear soup with shrimp. Flavored with lemon grass.
ต้มข่าไก่	Chicken stewed in coconut milk, with slices of garlingale.
ยำวุ้นเส้น	Vermicelli (glass noodle) salad, with pork and shrimp. Sour and salty.
ลาบเนื้อสับ	Ground beef salad, with sliced shallots and mint leaves. Sour and salty. Served with raw vegetables : cabbage, string beans, basil etc.
ทอดมันปลาทราย	Fried fish cakes, mixed with chilli paste. Served with a small cucumber salad sauce. Topped with ground peanuts.
แกงไก่	Chicken curry cooked in coconut milk.
หมี่กรอบ	Crispy fried noodles, well mixed with a sticky, sweet and salty sauce with diced pork and shrimp. A good accompaniment to curry.
ไก่ผัดใบกระเพรา	Sautéed chicken with sweet basil leaves.
หมูผัดขิง	Sautéed pork with shredded ginger, spring onion and “tree’s ears” mushroom.
ก๋วยเตี๋ยวผัดไทย	Thai noodles fried with shrimp, diced bean-curd and bean sprouts. Served with crisp raw bean sprouts.

Occupation-Specific VESL : Waiter at a Hotel

Language Requirements	Content Area : Giving information about food
1. Vocabulary	Ingredients : curry paste base, spices, coconut milk, pea-nuts, basil leaves.
2. Situation	Customer asks waiter for information about chicken curry and chicken masaman curry.
3. Function	Giving information
4. Structures	Passive voice, present simple tense : It's made with..... It's garnished with..... The chicken curry has..... There is.....

ตัวอย่างบทสนทนา

Waiter	Customer (Hotel guest)
May I take your order, Ma'am ?	
	What's the difference between the chicken curry and the chicken masaman curry ?
Well, ma'am, the chicken masaman curry is not at all spicy, It's made with coconut milk and it has pea-nuts and potatoes in it. The chicken curry has a coconut milk and curry paste base and it can be rather hot because of the spices. There's just chicken in it and it's garnished with basil leaves. why not try it? The dish of rice will cool your tongue.	
	I'll have the chicken masaman curry, please.
Yes, ma'am.	

Occupation-Specific VESL : Waiter at a Hotel

Language Requirements	Content Area : Giving Directions
1. Vocabulary	Words for giving directions
2. Situation	Customer asks waiter how to reach the hotel's sports center on the opposite bank of the river.
3. Function	Giving directions
4. Structures	Imperatives, sequence words, prepositions of location : First, go out the front..... Then turn right to Oriental Lane Go to the end of the lane..... When you reach the other side..... Just follow the signs to..... Interrogatives : Perhaps you could tell me..? How often.....?

ตัวอย่างบทสนทนา

Waiter

Customer (Hotel guest)

	Perhaps you could tell me how to get the hotel launch to cross the river. I want to go to the sports center.
Yes, sir. First go out the front entrance and then turn right to Oriental Lane. Then turn right again and go to the end of the lane and you'll find the boat landing.	How often do the boats run ?
Quite often, sir. Every 5 or 10 minutes. And when you reach the other side of the river, just follow the signs to the sports center.	Right. Thanks very much.
Not at all, sir.	

Occupational-Specific VESL : Waiter at a Hotel

Language Requirements	Content Area : Giving information about Suan Chatuchak
1. Vocabulary	General
2. Situation	Customer asks waiter for information about Suan Chatuchak.
3. Function	Giving information
4. Structures	Present simple tense, prepositions of location : It's out near..... You must bargain..... The easiest way is..... Here you are. You're quite welcome.
	Interrogatives : Can you tell me.....? Can you write.....? What's the best way to get out there ? Are the prices fixed ?

ตัวอย่างบทสนทนา

Waiter	Customer (Hotel guest)
	Can you tell me anything about Suan Chatuchak ?
Yes, sir. It's out near Hyatt Central Plaza and they sell almost anything there : clothes, antiques, books, food, animals and plants.	
	Are the prices fixed ?
Oh, no, sir. You must bargain for everything.	
	What's the best way to get out there ?
The easiest way is by taxi.	
	Can you write "Suan Chatuchak" in Thai for the taxi driver ?
Yes, sir....Here you are.	
	Thank you very much.
You're quite welcome, sir.	

Occupation-Specific VESL : Waiter at a Hotel

Language Requirements	Content Area : Giving information about Loi Krathong festival
1. Vocabulary	General, with particular reference to a Thai cultural tradition
2. Situation	Customer asks waiter for information about the Loi Krathong festival.
3. Function	Giving information
4. Structures	General, employing present simple, future, future passive tenses : It's an old.... We thank.... We ask her.... There Will be.... Each guest will be given.... Interrogatives : Can you tell me....? What about them ? What time does this start ? What does this cost ?

ตัวอย่างบทสนทนา

Waiter	Customer (Hotel guest)
	Can you tell me anything about this Loi Krathong festival planned for tonight ?
Yes, sir. It's an old Thai custom. We thank the water goddess for our water and we ask her to forgive us for using and polluting the water.	And the floats with the candles ? What about them ?
They are an offering to the river goddess.	I see. What time does this start ?
Well, sir, there will be a buffet on the terrace from 7.00 to 9.00 and then each guest will be given a krathong to float on the river. Oh, and then there will be fireworks.	What does this cost ?
It's 350 baht for the dinner and the krathong, sir. I'm sure you would enjoy it.	Fine. Thanks very much.
Don't mention it, sir.	

Occupational-Specific VESL : Waiter at a Hotel

Language Requirements	Content Area : Giving information about Songkran festival
1. Vocabulary	General, with particular reference to a Thai cultural tradition
2. Situation	Customer asks waiter for information about the Songkran festival.
3. Function	Giving information
4. Structures	Present simple tense : Young people go..... They pour water..... They throw water..... The main thing is..... Just for fun. Interrogatives : What do people do.....? How do people celebrate.....?

ตัวอย่างบทสนทนา

Waiter	Customer (Hotel guest)
	Tell me, what do people do on Songkran Day ?
Well, ma'am, younger people go to visit their older relatives with Gifts of clothing. And they pour water on the older people's hands.	
	Oh, really. Are there any public ceremonies ?
Oh, yes. At Sanam Luang they bring out important images of Buddha and pour water on them.	
	I see. And how do people celebrate the Thai New Year ?
The main thing is that they throw water at each other.	
	oh, do they throw water at foreigners as well ?
Well, maybe. But just for fun. And it is very hot, so the water will make you feel cool.	Oh.

สรุป

จากตัวอย่างภาษาอังกฤษสำหรับพนักงานเสิร์ฟที่ให้มานี้ จะเห็นได้ว่าบางอย่างอาจจะง่ายสำหรับผู้ที่มีการศึกษาระดับ ม. 6 เช่น การบอกทิศทาง (Giving Directions) เนื่องจากอาจจะเคยเรียนมาบ้างแล้วในหลักสูตรภาษาอังกฤษของกระทรวงศึกษาธิการ แต่บางอย่างก็อาจจะยาก เช่น การอธิบายอาหารไทย การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมไทย เป็นต้น ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่าเรื่องเหล่านี้เป็นของใหม่ ไม่เคยเรียนมาก่อน อย่างไรก็ตามเรื่องเหล่านี้ก็เป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้ แต่ในการเรียนนั้น ควรจะมีครูสอนมากกว่าเรียนรู้ด้วยตัวเอง จริงอยู่ที่ศัพท์และโครงสร้างภาษา พนักงานเสิร์ฟอาจจะเรียนด้วยตัวเองได้ แต่การออกเสียงที่ถูกต้อง (pronunciation) การลงเสียงหนักเบาให้ถูกที่ทั้งในระบคำและระดับประโยค (stress and intonation pattern) นั้นเป็นสิ่งที่เรียนรู้เองโดยไม่มีครูสอนไม่ได้ และสิ่งเหล่านี้ก็เป็นสิ่งสำคัญในการสื่อสารกับชาวต่างประเทศให้ได้ผล

หนังสืออ้างอิง

- Applebaum, Sheila Dermer. "English in the workplace : a dual process." TESL TALK, Vol. 15, No. 3, Summer 1984, pp. 3-11.
- Gage, Julia and David Prince. "Vocational English : Preparing for a First Job." TESOL QUARTERLY, Vol. 16, No. 3 September 1982, pp. 349-358.
- Jupp, T.C. and S. Hodlin. *Industrial English*, Heinemann Educational Book, London, 1975.
- Mc Donough, Jo. *ESP in Perspective. A Practical Guide*, Collins ELT : London and Glasgow, 1984.
- Ramirez, Alicia D. and Victoria L. spandel. "Occupational English as a Second Language." *Foreign Language Annals*, Vol. 13, No. 3, May 1980, pp. 169-177.
- West, Linda L. "Needs assessment in Occupation Specific VESL or How to Decide What to Teach." *The ESP Journaly* Vol. 3 No. 2, 1984, pp. 143-152.