

## บทที่ 1

### อุตสาหกรรมโรงแรมและการบริหารงานโรงแรม

- ✓ ประวัติของการท่องเที่ยวและโรงแรม
- ✓ ประเภทของสถานประกอบการที่พักอาศัย
- ✓ ลักษณะการดำเนินธุรกิจสถานที่พักอาศัย
- ✓ การบริหารงานโรงแรม
- ✓ ผลกระทบของการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมต่อการท่องเที่ยว

## ✓ ประวัติของการท่องเที่ยวและโรงแรม

เมื่อผู้คนเริ่มเดินทางไปยังต่างสถานที่ จึงต้องการที่พักอาศัยชั่วคราวเมื่อห่างไกลจากบ้าน นั่นคือสาเหตุที่ทำให้เกิดเป็นธุรกิจโรงแรมขึ้น การกำเนิดของโรงแรมเริ่มขึ้นเป็นครั้งแรกมาตั้งแต่ยุคโรมันเรืองอำนาจในทวีปยุโรป แต่การเริ่มต้นของอุตสาหกรรมโรงแรมในแถบยุโรปที่แท้จริงนั้นเกิดขึ้นพร้อมกับระบบขนส่งผู้โดยสารที่ดำเนินการครั้งแรกใน ค.ศ. 1658 ณ ประเทศอังกฤษ โรงแรมในสมัยนั้นเราเรียกว่า Inns หรือ Taverns ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อจุดประสงค์ คือ ให้ที่พักอาศัยแก่นักเดินทางที่เดินทางจากบ้านที่อาจเดินทางมาเพราะเหตุผลทางธุรกิจและการพักผ่อน Inns เหล่านี้จะตั้งอยู่ตามเส้นทางการเดินทางหรือตามทางหลวงเพื่อให้ที่พักแก่ผู้เดินทางโดยรถโดยสาร การเริ่มนำเอาระบบการเดินทางโดยรถไฟมาใช้ในคริสต์ศตวรรษที่ 19 มาทดแทนรถโดยสาร ซึ่งรถไฟนั้นมีช่วงเวลาเดินทางที่แน่นอนและมักจะไม่หยุดพักตามสถานที่ต่าง ๆ ทำให้ inns ลดบทบาทลงไปอย่างรวดเร็ว จนกระทั่งในช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 20 ที่โรงแรมเริ่มต้นอีกครั้งในฐานะธุรกิจที่มีโอกาสในการเติบโต

ในปัจจุบันเมื่อกล่าวคำว่า "Inns" ผู้คนมักเข้าใจว่าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก ส่วนคำว่า "Hotel" มาจากภาษาฝรั่งเศสคำว่า "Hostel" ซึ่งปัจจุบันมีความหมายว่า "สถานที่ประกอบการที่ให้บริการที่พัก อาหารและเครื่องดื่ม และบริการอื่น ๆ ให้กับแขกหรือลูกค้า" ส่วนธุรกิจที่พักอาศัยในประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มต้นหลังทวีปยุโรป ในราวคริสต์ศตวรรษที่ 17 หลังจากมีประชากรอพยพจากทวีปยุโรปมาตั้งถิ่นฐาน และเป็นอาณานิคมของประเทศอังกฤษ โรงแรมในยุคสมัยนั้นนิยมที่จะตั้งชื่อที่เกี่ยวกับราชวงศ์หรือกษัตริย์ ธุรกิจประเภทนี้ไม่ค่อยได้รับความนิยมมากนัก แต่ทุกอย่างเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิงหลังจากการประกาศอิสรภาพที่มีผู้นำ คือ จอร์จ วอชิงตัน และทำให้ธุรกิจที่พักอาศัยกลับมาเฟื่องฟูอีกครั้ง เนื่องจากผู้คนนิยมมาพบปะ และพูดคุยเรื่องการเมืองการปกครองในโรงแรม เมื่อขึ้นศตวรรษที่ 18 ในประเทศสหรัฐอเมริกามีโรงแรมทั้งหมด 43,500 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งเป็นผลให้วิธีการประกอบธุรกิจประเภทนี้เปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของลูกค้า เช่น การต้อนรับและบริการที่ดี วิธีการปรับปรุงสถานที่ให้มีความทันสมัยตามยุคสมัยที่เปลี่ยนไป และราคาที่มีการแข่งขันมากขึ้นเป็นผลให้มีราคาไม่แพง ในยุคสมัยนั้น Ellsworth Statler ผู้ที่ได้รับการขนานนามว่า "เจ้าพ่อแห่งธุรกิจโรงแรม" เป็นผู้นำเอาความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไปนี้มาเปลี่ยนเป็นโรงแรมที่ชื่อว่า "Statler Hotel" ที่ให้บริการแก่ลูกค้าด้วยความสะดวกสบายและไม่มีผู้ใดเคยให้

ลูกค้ามาก่อน เช่น สวิตช์ไฟสำหรับเปิดและปิดดวงไฟในห้องพัก ห้องน้ำส่วนตัว กระจกส่องแบบเต็มตัว และหนังสือพิมพ์ที่ห้องพักในทุกเช้า เป็นต้น ทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจในบริการเหล่านี้เป็นอันมาก ในทศวรรษที่ 1920 เกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 และสภาวะเศรษฐกิจตกต่ำเป็นอันมาก แต่ธุรกิจโรงแรมยังมีอัตราการเจริญเติบโตขึ้นอย่างมากและมีการก่อสร้างโรงแรมใหม่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากผู้คนยังต้องการเดินทางแม้ในสภาวะสงครามก็ตาม หลังสงครามโลกสิ้นสุด ประเทศต่าง ๆ รวมทั้งสหรัฐอเมริกาเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจและมีภาวะเจริญเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ความต้องการโรงแรมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นโรงแรมใหม่ ๆ หรือโรงแรมที่เรียกว่า Motel หรือ Motor Hotel ที่เกิดขึ้นมาพร้อมกับการคมนาคมทางรถยนต์ที่มีความสะดวกมากขึ้น ทั้งในรูปแบบที่เป็นเจ้าของคนเดียวและระบบเครือข่ายหรือแฟรนไชส์ที่ยังคงมีอยู่ถึงในปัจจุบัน เช่น Marriott's, Hilton, Sheraton, Wilson's Holiday Inns ที่กระจายอยู่ทั่วประเทศและปัจจุบันทั่วโลก

Motel นั้นมีความแตกต่างจากโรงแรมทั่วไป เพราะมีราคาที่ถูกลงกว่า มีทางเข้าและที่จอดรถสะดวกสบาย รวมทั้งสถานที่ตั้งส่วนมากจะอยู่บริเวณใกล้กับถนนทางหลวง โรงแรมที่เราเรียกว่า Motel นี้จะมีการให้บริการพื้นฐานในห้องพักที่จำเป็นพื้นฐาน แต่พอเพียงสำหรับลูกค้า ซึ่งสิ่งเหล่านี้ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มนี้ได้โดยตรงจุดและได้รับความนิยมมาก โดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าครอบครัวที่โดยทางรถยนต์

ช่วงทศวรรษที่ 1960 - 1970 เป็นช่วงที่ความก้าวหน้าได้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น และผู้คนนิยมเดินทางไปยังสถานที่ต่าง ๆ ทางอากาศมากขึ้น รวมทั้งมีรายได้ต่อจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น เป็นผลให้เกิดธุรกิจใหม่ที่เรียกว่า "resort" ตามบริเวณสถานที่ท่องเที่ยวที่ได้รับความนิยม เช่น ชายหาดในบริเวณเขตอากาศร้อน สนามกีฬา เป็นต้น ซึ่งในปัจจุบันรีสอร์ทให้บริการเต็มรูปแบบให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นห้องอาหาร สระว่ายน้ำ หลังจากยุคสงครามเย็นได้สิ้นสุดลง บวกกับโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคโลกไร้พรมแดนที่มีการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ได้สร้างโอกาสให้กับธุรกิจต่าง ๆ รวมทั้งธุรกิจท่องเที่ยวและการพักผ่อนด้วยเช่นเดียวกัน ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญทำให้มีการเดินทางมากขึ้น ทั้งเพื่อเหตุผลทางธุรกิจและการพักผ่อน ทำให้ความต้องการโรงแรมหรือสถานที่พักเพิ่มขึ้นด้วย บริษัทที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจนี้ในสหรัฐอเมริกาได้ขยายงานเข้าไปซื้อกิจการในทุก ๆ ทวีปในโลก เป็นผลให้ธุรกิจนี้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องมาตลอดและสร้างรายได้ให้ประเทศเป็นอันมาก

ในประเทศไทยมีการเจริญเติบโตในธุรกิจโรงแรมควบคู่กับการท่องเที่ยวมายาวนาน โรงแรมในประเทศไทยนั้นส่วนมากจะเป็นโรงแรมในระบบเครือข่ายจากต่างประเทศมากตามหัวเมืองใหญ่ ๆ หรือแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียง ในปัจจุบันอาจจะมีโรงแรมในระบบเครือข่ายที่เป็นของประเทศไทยเองบ้าง แต่ก็ไม่มากนัก ส่วนโรงแรมประเภทเจ้าของคนเดียวมีกระจายอยู่ทั่วประเทศ แต่จะมีขนาดไม่ใหญ่มากนัก

### ✓ ประเภทของสถานประกอบการที่พักอาศัย

ตามที่ Matt A. Casado ได้ระบุถึงการแบ่งประเภทของสถานประกอบการที่พักอาศัย<sup>1</sup> ไว้ว่า โรงแรมถือเป็นส่วนประกอบหนึ่งของสถานประกอบการที่พักอาศัย ดังนั้น นอกเหนือจากโรงแรมแล้ว ยังมีสถานประกอบการที่พักอาศัยประเภทอื่น ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

#### 1. Bed and breakfast inns

ซึ่งส่วนใหญ่จะมีขนาดเล็กและเป็นเจ้าของคนเดียว ตั้งอยู่ในบริเวณชานเมืองหรือชนบท มักจะดัดแปลงบ้านพักมาเป็นสถานที่พักสำหรับนักท่องเที่ยว ซึ่งมักจะได้รับความนิยมจากผู้รักแต่งงานใหม่และผู้ที่ต้องการความเป็นส่วนตัว เรามักจะเห็นสถานที่พักประเภทนี้มากในประเทศแถบยุโรป

#### 2. Time-sharing condominium

คือ อพาร์ทเมนต์ วิลล่า หรือบังกะโล ที่ตั้งอยู่บริเวณสถานที่ ๆ มีชื่อเสียง เช่น ชายหาด สถานที่เล่นสกี เป็นต้น ซึ่งผู้ที่ถือกรรมสิทธิ์จะมีอยู่หลายคนและสามารถที่จะมาใช้สถานที่นี้ หรือให้เช่าต่อกับบุคคลอื่นได้ หากแต่ว่าจะมีการกำหนดช่วงเวลาในการใช้ให้แก่เจ้าของ Time-sharing condominium สามารถแลกเปลี่ยนกันและกันทั่วโลก

#### 3. Cruise ship

คือ โรงแรมหรือรีสอร์ทที่สามารถลอยน้ำได้และมีการบริการในรูปแบบต่าง ๆ เสมือนกับโรงแรมหรือรีสอร์ทที่อยู่บนพื้นดิน ปัจจุบันธุรกิจประเภทนี้ได้รับความนิยมจากกลุ่มลูกค้าประเภทท่องเที่ยวและลูกค้างานประชุมเป็นอย่างมาก และได้มีอัตราการเจริญเติบโตสูงและรวดเร็วที่สุดในกลุ่มอุตสาหกรรม hospitality

---

<sup>1</sup> Matt A. Casado, Housekeeping Management (New York : John Wiley & Sons, Inc.), pp. 8-9

#### 4. Institutional lodging

คือ สถานที่พักที่ตั้งอยู่ในสถาบันองค์การและสถาบันต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาล สถานที่พักคนชรา มหาวิทยาลัยและวิทยาลัย เป็นต้น แต่จะมีการบริการที่ค่อนข้างจำกัด คือ ไม่มีบริการอาหารและเครื่องดื่มน้ำ หรือ จะให้บริการทำความสะอาดห้องพักและเปลี่ยนผ้าปูที่นอนเพียงสัปดาห์ละครั้งเท่านั้น

#### 5. Casinos

คือ สถานที่ประกอบการธุรกิจการพนัน ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นในหลาย ๆ ประเทศ แต่ในประเทศไทยยังไม่มียกกฎหมายรองรับในการเปิดธุรกิจประเภทนี้ ส่วนใหญ่แล้ว คาสิโนจะเป็นโรงแรมในระดับสูงที่มีบริเวณในการเล่นพนันหลาย ๆ รูปแบบ และเนื่องจากกิจการประเภทนี้มักจะได้กำไรจากการเล่นการพนันค่อนข้างสูง ดังนั้นจึงทำให้ผู้ประกอบการจึงสามารถขายห้องพัก อาหารและเครื่องดื่มน้ำ และความบันเทิงรูปแบบอื่น ได้ในราคาถูก

### ✓ ลักษณะการดำเนินธุรกิจสถานที่พักอาศัย

ลักษณะการดำเนินธุรกิจสถานที่พักอาศัยนั้นมีหลายวิธี ดังต่อไปนี้ คือ

1. เจ้าของกิจการดำเนินงานการเองและเป็นเจ้าของกิจการ ( Independently owned) มีจำนวนมากที่สุด ซึ่งกิจการมักมีขนาดเล็กและสถานที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่เป็นชุมชนขนาดเล็กหรือชนบท ข้อดีของการจัดการประเภทนี้ คือ มีความเป็นเอกลักษณ์ในงานบริการและมีรูปแบบเป็นของตนเอง รวมทั้งสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายในเรื่องค่าธรรมเนียม และค่าจัดการต่าง ๆ ที่จะต้องจ่ายให้กับบริษัทจัดการหรือแฟรนไชส์ แต่ข้อเสีย คือ อาจไม่เป็นที่รู้จักของลูกค้า เพราะขาดการประชาสัมพันธ์และโฆษณา และไม่ได้รับประโยชน์จากระบบสำรองที่พักที่มีเครือข่ายครอบคลุมทั่วประเทศหรือทั่วโลก ซึ่งส่วนใหญ่แล้ว โรงแรมหรือกิจการเหล่านี้แก้ไขโดยการเข้าร่วมในระบบสำรองที่พักและการตลาดที่มีอยู่แล้ว เช่น Best Western International, Leading Hotels and Resorts หรือ Utell International
2. ระบบการจัดการแบบเครือข่ายหรือแฟรนไชส์ (multi-unit chain, franchised) จะมีการดำเนินงานภายใต้การควบคุมดูแลของสำนักงานใหญ่ การสร้างโรงแรมประเภทนี้จะมีลักษณะคล้ายคลึงกันและใช้ป้าย รวมทั้งสัญลักษณ์ของโรงแรมเหมือนกันในทุกแห่ง

อีกทั้งการบริการอื่นในโรงแรมจะเหมือนกันในทุกแห่ง ซึ่งช่วยให้ลูกค้ามีความมั่นใจในความเที่ยงตรงของราคา รูปแบบห้องพัก รายการอาหาร สถานที่ออกกำลังกาย และอื่น ๆ ปัจจุบันมีโรงแรมเครือข่ายมากมายทั่วโลก เช่น Ritz Carlton และ Loews ในสหรัฐอเมริกา, Four Seasons ในประเทศแคนาดา

3. ในกรณีที่เจ้าของกิจการหรือโรงแรมขาดความชำนาญในการบริหารงานโรงแรมของตนเอง สามารถที่จะเลือกในการว่าจ้างบริษัทจัดการ (Management company) เข้ามา เจ้าของโรงแรมจะทำสัญญาในการบริหารงานให้กับบริษัทจัดการ และต้องจ่ายค่าตอบแทนให้ เช่น Marriott's เป็นต้น

### ✓ การบริหารงานโรงแรม (Hotel Management)

การบริหารงานโรงแรมกำเนิดขึ้นมาเพื่อตอบสนองความเจริญเติบโตที่มีขึ้นในธุรกิจประเภทนี้ เนื่องจากลักษณะที่แตกต่างจากการทำธุรกิจประเภทอื่น จึงทำให้ต้องมีวิธีการและดำเนินงานต่าง ๆ ในการบริหารงานโดยเฉพาะการบริหารงานจะเป็นแนวทางในการดำเนินงานของโรงแรมและรายงานผลของการดำเนินงานโดยรวมและข้อมูลที่ต้องต่อเจ้าของโรงแรมหรือผู้ถือหุ้น ทีมของผู้บริหารงานจะต้องบริหารเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของโรงแรมที่ตั้งเอาไว้ โดยการวางแผน การจัดองค์การ การจัดหากำลังคน การสั่งการ การควบคุมและการประเมินผล สำหรับการทำงานต่าง ๆ ภายในโรงแรม

ผู้บริหารระดับสูงในโรงแรมที่มีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจสูงสุด คือ ผู้จัดการทั่วไป หรือ General Manager (GM) ซึ่งจะมีหน้าที่ในการรายงานผลการดำเนินการต่าง ๆ ต่อเจ้าของโรงแรมหรือผู้ถือหุ้น หรือผู้บริหารระดับเขต พื้นที่ หรือภาค ภายในกลุ่มเครือข่ายของโรงแรมนั้น ผู้บริหารระดับสูงในแต่ละโรงแรมจะทำงานร่วมกับผู้จัดการแผนกและฝ่ายต่าง ๆ ผู้จัดการทั่วไปมีหน้าที่รับผิดชอบดูแลทุกฝ่ายหรือแผนกในโรงแรม เขายังมีหน้าที่ต้องแจกจ่ายงานไปยังฝ่ายหรือแผนกต่าง ๆ และมอบหมายให้กับ Resident Manager (RM) หรือ Room Division Director เพื่อดูแลแทนในช่วงเวลาที่ตนเองไม่อยู่ แต่เมื่อทั้ง GM และ RM ต่างไม่ว่าง จึงจำเป็นต้องมีผู้จัดการที่ได้รับมอบหมายดูแลแทน โดยปกติทุก ๆ โรงแรมจำเป็นต้องมีโครงสร้างองค์การที่เป็นทางการเมื่อได้เปิดดำเนินการ ที่เรียกว่า Organization Chart ซึ่งจะช่วยให้เห็นถึงขอบข่ายหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายหรือแผนก และลำดับถึงขอบเขตของอำนาจการบังคับบัญชา

## ✓ ผลกระทบของการพัฒนาอุตสาหกรรมโรงแรมต่อการท่องเที่ยว

การพัฒนาของอุตสาหกรรมโรงแรมมีผลต่อการท่องเที่ยวอย่างมากในปัจจุบัน เริ่มมาตั้งแต่การเข้ามาในตลาดของโรงแรมระดับให้บริการแบบจำกัด หรือ Budget hotel ที่มีผู้นำในตลาดเข้ามาครั้งแรกโดย Kemmons Wilson โดยใช้ชื่อว่า Holiday Inns นับว่าเป็นปรากฏการณ์ครั้งใหญ่ที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เนื่องจากการเกิดขึ้นของโรงแรมประเภทนี้ ทำให้นักท่องเที่ยวสามารถเดินทางไปยังสถานที่อื่นและหาที่พักในราคาที่เหมาะสม รวมทั้งมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่จำเป็น ทำให้การเดินทางเพื่อเหตุผลท่องเที่ยวพร้อมครอบครัว ในงบประมาณที่จำกัดเป็นไปได้ง่ายมากยิ่งขึ้น การเกิดขึ้นของโรงแรมแบบประหยัดของโรงแรม Holiday Inns นั้น มีผลทำให้เกิดการเลียนแบบในการสร้างโรงแรมเช่นเดียวกันนี้ขึ้นมากมาย และทำให้โรงแรมในระดับสูงต้องปรับตัวในการแข่งขันมากขึ้นในเรื่องของการบริการและราคา ปัจจุบันโรงแรมแบบประหยัดมีจำนวนมากมายทั่วโลก ทั้งในรูปแบบที่เป็นเจ้าของคนเดียว หรือในระบบแฟรนไชส์

นอกจากนี้ ธุรกิจโรงแรมในปัจจุบันมีการมองหาในกลุ่มลูกค้าใหม่ตลอดเวลา เพื่อเสริมศักยภาพในการแข่งขันที่ไม่เพียงแต่จำกัดอยู่แต่ในท้องถิ่นเท่านั้น แต่การแข่งขันนั้นได้เกิดขึ้นทั่วโลกแล้ว สาเหตุมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารและการคมนาคม ตัวอย่างเช่น เมื่อประมาณเกือบสิบปีก่อนนั้น ประเทศไทยเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจอย่างมาก ธุรกิจโรงแรมและสถานที่พักได้พยายามทำตลาดดึงดูดชาวต่างชาติเข้ามาจัดงานประชุมหรือสัมมนา ที่เราเรียกว่า Convention ในประเทศไทยให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายและเงินต่างชาติไหลเข้ามาในประเทศ และถือว่าค่อนข้างประสบความสำเร็จ จวบจนกระทั่งเศรษฐกิจถดถอย จึงทำให้ตลาดกลุ่มนี้ลดความสำคัญลงไป ปัจจุบันโรงแรมหลายแห่งพยายามเจาะกลุ่มลูกค้าที่พักในระยะยาวหรือ long-stay ถึงแม้ว่าอัตราค่าห้องพักจะถูกกว่าลูกค้าที่พักในระยะสั้น แต่สามารถทำให้เกิดรายได้ในช่วง low season ได้ หรือในกรณีที่โรงแรมสร้างภาพลักษณ์และการบริการแบบใหม่ที่ตอบสนองต่อตรงความต้องการของลูกค้า ในเรื่องความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น เช่น การสร้างโรงแรมที่เรียกว่า Suite Hotel ที่มีห้องพักและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมือนบ้านหรืออพาร์ทเมนต์มากขึ้น ซึ่งตัวอย่างเหล่านี้จะเห็นได้ว่า ธุรกิจโรงแรมพยายามปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของลูกค้ามากขึ้น รวมทั้งเสนอในสิ่งที่ลูกค้าคิดว่าคุ้มค่างับราคาที่เสียไป

ให้มากขึ้น เนื่องจากลูกค้ามีลักษณะเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต ทั้งในเรื่องของการศึกษาที่มากขึ้น รสนิยมและวิถีชีวิตที่ไม่เหมือนเดิมและหลากหลายมากขึ้น

ลักษณะของการแข่งขันในธุรกิจประเภทนี้รุนแรงและมีปัจจัยภายนอกเข้ามาเกี่ยวข้องค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นสงครามหรือโรคระบาด เหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้นที่มีผลกระทบอย่างรุนแรงต่อธุรกิจในกลุ่ม Hospitality คือ สงครามอิรักกับสหรัฐ และโรคซาร์ส (SARS) โดยเฉพาะโรคซาร์สนั้นมีผลกระทบประเทศในภูมิภาคเอเชียเป็นอันมาก ยอดของนักท่องเที่ยวลดลงอย่างน่าตกใจ กลุ่มทัวร์ การจองบัตรโดยสารเครื่องบิน การจองห้องพักในโรงแรมและรีสอร์ท มีการยกเลิกเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจและผลประกอบการของผู้ประกอบการธุรกิจเป็นอันมาก ซึ่งล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ยากต่อการควบคุม



## บทที่ 2

### หน้าที่และความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้าน

- ✓ การแบ่งประเภทของโรงแรม
- ✓ ความคาดหวังของแขกหรือลูกค้าที่มีต่อการบริการของ  
โรงแรมในแต่ละประเภท
- ✓ ฝ่ายห้องพัก
- ✓ พื้นที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในโรงแรม

HO 305

9

HO 305

9

แผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่มีความสำคัญในการให้บริการของโรงแรม ถึงแม้ว่าจะเป็นแผนกที่ไม่ได้ติดต่อโดยตรงกับแขกก็ตาม จึงสามารถกล่าวได้ว่า ถ้าขาดแผนกแม่บ้านเสียแล้ว การบริการห้องพักจะสะดุดทันที เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาดห้องพัก ถ้าห้องพักไม่สะอาดก็ไม่สามารถนำออกมาขายให้กับแขกได้ นอกจากนี้ สถานที่ต่าง ๆ ในโรงแรมที่มีส่วนในการให้บริการกับแขกจำเป็นต้องมีการทำความสะอาด ดูแลรักษาและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่ดีตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นบริเวณห้องโถง สระว่ายน้ำ ทางเดินต่าง ๆ ห้องอาหาร เป็นต้น ดังนั้น แผนกแม่บ้านที่มีประสิทธิภาพมีหน้าที่ในการรักษาความสะอาด บำรุงรักษาสิ่งของต่าง ๆ และทุกสิ่งทุกอย่างที่มีผลต่อการประกอบการของโรงแรม ไม่เพียงแต่การเตรียมห้องพักแขกที่ตรงต่อเวลาเป็นประจำแล้ว ยังมีหน้าที่ต้องดูแลรักษาในทุกสิ่งทุกอย่างให้เสมือนกับวันที่โรงแรมเพิ่งเปิดใหม่เป็นวันแรกอีกด้วย นอกจากนี้หน้าที่ในการทำความสะอาดต่าง ๆ แล้ว แผนกแม่บ้านยังเปรียบเสมือนกับตาและหูของโรงแรมอีกด้วย ซึ่งจะช่วยสอดส่องดูแลความผิดปกติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรมและห้องพักแขกได้ด้วย เพราะสามารถเข้าถึงในห้องพักแขกและสถานที่อื่น ๆ ได้ และช่วยทำให้แขกเกิดความมั่นใจในเรื่องความปลอดภัยในการเข้าพักอีกทางหนึ่งด้วย

### ✓ การแบ่งประเภทของโรงแรม

การแบ่งประเภทของโรงแรมไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยที่นำมาพิจารณาการแบ่งประเภทของโรงแรมด้วย เช่น ที่ตั้ง ประเภทของแขกที่มาพัก (หรือตลาด) ลักษณะของการเป็นเจ้าของกิจการ (เป็น Chain Affiliate หรือ เจ้าของในท้องถิ่น) ขนาด ราคา หรือระดับของการให้บริการ ตัวอย่างเช่น การแบ่งประเภทของสถานที่พักอาศัยโดยใช้ปัจจัยเรื่องขนาดของจำนวนห้องพัก ซึ่งเราสามารถแบ่งประเภทของกิจการสถานที่พักอาศัย โดยการใช้ขนาดของจำนวนห้องพักเป็นเกณฑ์ได้ดังนี้

ขนาดเล็ก	:	มีขนาดห้องพักมากถึง 75 ห้อง
ขนาดกลาง	:	75 - 200 ห้อง
ขนาดใหญ่	:	200 - 500 ห้อง
ขนาดใหญ่มาก	:	มากกว่า 500 ห้อง

การแบ่งประเภทนี้ช่วยให้การประเมินงานที่ต้องทำและกำลังคนในแต่ละวันของแผนกแม่บ้านได้ง่ายขึ้น

การที่จะนิยามหน้าที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในแต่ละโรงแรมนั้น จึงอาจมีความแตกต่างกันจากโรงแรมหนึ่งไปยังอีกโรงแรม ดังนั้น เพื่อให้สามารถที่จะ มองภาพหน้าที่คร่าว ๆ ของแผนกแม่บ้านได้ง่ายขึ้น ในหนังสือเล่มนี้จะยึดเอาหลักการแบ่ง โรงแรม โดยยึดจากเกณฑ์ของ ระดับของการให้บริการ(Level of Service) ซึ่งโรงแรมใน แต่ละระดับการให้บริการที่ต่างกันนั้นจะมีขอบข่ายความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านที่ไม่ เหมือนกันด้วย

### 1. Economy / Limited-service Hotels (โรงแรมแบบประหยัดหรือให้บริการ แบบจำกัด)

โรงแรมประเภทนี้ในประเทศสหรัฐ เป็นกลุ่มที่มีอัตราการเจริญเติบโตมาก ในปัจจุบัน โดยที่โรงแรมจะเน้นถึงความต้องการพื้นฐานของแขก โดยการจัดห้องพักแขก ให้มีความสะดวกสบาย สะอาด และมีราคาไม่แพง ลูกค้ากลุ่มนี้ คือพวกที่ค่อนข้างใช้เงิน อย่างประหยัด และต้องการเพียงห้องพักที่อยู่อย่างสบาย แต่ไม่ต้องการบริการบางอย่างที่ ไม่จำเป็น ลูกค้ากลุ่มนี้ คือ ครอบครัวเล็กพร้อมเด็กเล็ก กลุ่มนักท่องเที่ยว นักธุรกิจ นักเดินทางเพื่อการพักผ่อน ผู้เกษียณอายุ กลุ่มผู้เดินทางไปร่วมประชุม เป็นต้น ขนาด ของโรงแรมได้เพิ่มขึ้นจาก 40 - 50 ห้องในปี 1960s ปัจจุบันโรงแรมกลุ่มนี้บางแห่งมี ประมาณ 600 ห้อง แต่โดยปกติแล้ว โรงแรมส่วนใหญ่จะมีขนาดประมาณ 50 - 150 ห้อง เพื่อเหตุผลในการจัดการดูแล ผู้ที่ดูแลโรงแรมประเภทนี้ คือ คู่สามีภรรยาที่เป็น ผู้จัดการเอง มีพนักงานทำความสะอาดเพียงไม่กี่คน พนักงานส่วนหน้า และในบางครั้ง อาจจะมีพนักงานซ่อมแซมและดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ โรงแรมประเภทนี้จะมีค่าออกแบบและก่อสร้างที่ค่อนข้างต่ำ รวมทั้ง ค่าดำเนินการต่ำ ทำให้เกิดกำไรได้ การก่อสร้างจะเน้นแบบง่าย ๆ และประหยัด การดูแลรักษาง่าย ๆ และมีประสิทธิภาพ ดังนั้น อาคารจะมีแค่สองถึงสามชั้นเท่านั้น โดยจะมีระเบียงทั้งสองด้าน เนื่องจากมีห้องพักแขก ทั้งสองด้าน

สิ่งที่มีให้บริการ (Amenities) คือ

- โทรทัศน์สี
- สระน้ำ

- ห้องประชุมขนาดเล็ก
- อื่น ๆ

แต่ส่วนใหญ่แล้ว จะไม่มีการให้บริการอาหารและเครื่องดื่ม ไม่มีการบริการอาหารบนห้องพัก และพนักงานในโรงแรมจะไม่มีการใส่ชุดยูนิฟอร์ม ไม่มีห้องจัดเลี้ยงและห้องออกกำลังกาย ดังนั้น โรงแรมประเภทนี้จะเน้นเฉพาะการบริการต่าง ๆ ที่จำเป็นพื้นฐานเท่านั้นในราคาที่เหมาะสม

## 2. Mid range-service / mid-market hotels (โรงแรมที่มีการบริการระดับกลาง)

ประเภทของแขกที่มาใช้บริการโรงแรมประเภทนี้ คือ นักธุรกิจที่เดินทางในนามของบริษัท นักท่องเที่ยว และครอบครัวที่สามารถใช้ราคาพิเศษสำหรับเด็กได้ โรงแรมประเภทนี้จะมีขนาดของจำนวนห้องพักประมาณ 150 - 300 ห้อง

สิ่งที่มีให้บริการ (Amenities) คือ

- พนักงานมีการสวมใส่ชุดยูนิฟอร์มต่าง ๆ
- การบริการรถรับส่งจากสนามบิน (Airport limousine service)
- การบริการอาหารและเครื่องดื่มเต็มรูปแบบ เช่น ห้องอาหาร, Room service, Coffee shop, Lounge

โรงแรมในกลุ่มนี้มีอัตราการเติบโตรวดเร็วมาก คือ Suite Hotel โรงแรมประเภทนี้จะมีลักษณะพิเศษ คือ จะประกอบด้วยห้องนอนหนึ่งห้อง ขนาดของเตียงจะเป็น King-size มีห้องเล็กที่ติดกันอีกหนึ่งห้องไว้สำหรับพักผ่อน ในบางโรงแรมจะมีห้องครัว โดยติดตั้งเตาไมโครเวฟและตู้เย็น ซึ่งเหมาะสำหรับนักธุรกิจที่จำเป็นต้องเดินทางบ่อยหรือครอบครัวที่ต้องการการพักผ่อนอย่างเต็มที่ หรือ ผู้ที่ประกอบอาชีพเฉพาะทางที่ต้องเดินทางเสมอ เช่น นักบัญชี ทนายความ หรือ ผู้บริหารของบริษัท เนื่องจากเขาจะสามารถพักผ่อนและทำงานได้ในที่ ๆ เดียวกัน ใน Suite Hotel จะต้องมีการเปลืองแรงงานของพนักงานในแผนกแม่บ้านมากกว่าปกติ เพราะห้องมีขนาดใหญ่กว่าและมีการแบ่งออกเป็นห้องเล็กหลายห้อง จึงต้องใช้เวลาในการทำความสะดวกนานขึ้น ดังนั้น เพื่อให้สมดุลในการใช้แรงงาน Suite Hotel จึงมีบริเวณสาธารณะต่าง ๆ เช่น ห้องโถง ทางเดิน เป็นต้น รวมทั้งมีการให้บริการอื่น ๆ แก่แขกน้อยกว่าโรงแรมทั่วไป ปัจจุบันโรงแรมในกลุ่ม suite hotel มีมากมาย ทั้งที่เป็นเจ้าของคนเดียวหรือเป็นธุรกิจ

แบบเครือข่ายหรือแฟรนไชส์ เช่น Residence Inn by Marriott, Four-Point Hotel by Sheraton, Embassy Suite by Holiday Inns, Homewood Suite เป็นต้น  
โรงแรมในระดับกลางนั้นจะมีการบริการที่ซับซ้อนมากกว่าโรงแรมในระดับ  
ประหยัด และมีราคาที่สูงกว่า

### 3. World - class – service / luxury hotels (โรงแรมที่มีการบริการในระดับสูง)

กลุ่มลูกค้าที่จะมาใช้บริการโรงแรมระดับสูง คือ คนที่มีฐานะดี ผู้บริหาร  
ระดับสูง บุคคลสำคัญในวงสังคม

สิ่งที่มีให้บริการ (Amenities) คือ

- ห้องอาหารที่หรูหรา
- มีการตกแต่งภายในโรงแรมที่สวยงาม
- Concierge service (แผนกรับใช้และยกกระเป๋า)
- ห้องจัดเลี้ยงและประชุมสัมมนา

แผนกแม่บ้านจำเป็นต้องมีการให้บริการเป็นพิเศษเพิ่มเติม เช่น การ  
บริการผ้าเช็ดตัวขนาดใหญ่ สบู่หอม แชมพูและครีมนวดผม หมวกอาบน้ำ และสิ่งของ  
สำหรับแขกในห้องน้ำ นอกจากนี้ อาจต้องมีการเปลี่ยนผ้าปูที่นอนสองครั้งต่อวัน และใน  
ช่วงเย็นอาจต้องมีการบริการเปิดเตียง (turn-down service)

#### ✓ ความคาดหวังของแขกหรือลูกค้าที่มีต่อการบริการของโรงแรมในแต่ละ ประเภท

ในการศึกษาถึงความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อโรงแรมได้มีการนำเอามา  
ศึกษาในหลาย ๆ รูปแบบ แต่ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและไม่สามารถมองข้ามไปได้  
นั่นคือ การกลับหรือไม่กลับมาใช้บริการที่โรงแรมเดิม และจากผลสำรวจของ Bonnie J.  
Knutson ในปี ค.ศ. 1987 ในกลุ่มลูกค้าจำนวน 2 กลุ่ม คือ นักธุรกิจและนักท่องเที่ยว  
โดยพบว่า ในแต่ละระดับของการให้บริการของโรงแรมมีผลต่อความคาดหวังของลูกค้าที่  
แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

ลักษณะและการบริการของโรงแรม		
ระดับของการให้บริการ	กลุ่มลูกค้านักท่องเที่ยว	กลุ่มลูกค้าท้องถิ่น
ระดับประหยัด	ห้องพักที่สะอาด	ห้องพักที่สะอาด
	สถานที่ตั้งสะดวก	ความปลอดภัย
	ความปลอดภัย	ราคาของห้องพัก
ระดับกลาง	ห้องพักที่สะอาด	ห้องพักที่สะอาด
	สถานที่ตั้งสะดวก	ความปลอดภัย
	ความมีชื่อเสียงของการบริการที่ดี	ความมีชื่อเสียงของการบริการที่ดี
ระดับสูง	สถานที่ตั้งสะดวก	ห้องพักที่สะอาด
	ห้องพักที่สะอาด	ความมีชื่อเสียงของการบริการที่ดี
	ความมีชื่อเสียงของการบริการที่ดี	ความปลอดภัย

แหล่งที่มา : Study conducted for Dial Corporation by Dr. B. J. Knutson of Michigan State's School of Hotel, Restaurant, and Institutional Management, 1987.

จากผลสำรวจนี้จะเห็นได้ว่าลูกค้าในกลุ่มตัวอย่างจะให้ความสำคัญในเรื่องของห้องพักที่สะอาดเป็นอันดับต้น ๆ เสมอ จึงชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของแผนกแม่บ้านเป็นอย่างมาก

### ✓ ฝ่ายห้องพัก (Room Division)

เนื่องจากลักษณะการทำธุรกิจของโรงแรมนั้นมีหัวใจสำคัญในการทำรายได้เข้าโรงแรมในสองส่วนใหญ่ ๆ คือ การขายบริการห้องพักประมาณ 70 - 80 % ของรายได้ทั้งหมด และการบริการอาหารและเครื่องดื่มในส่วนที่เหลือ ด้วยเหตุนี้หน้าที่สำคัญจึงเป็นหน้าที่ของฝ่ายห้องพัก นั่นคือ การบริการห้องพัก การต้อนรับที่เป็นมิตรและอบอุ่นในโรงแรมขนาดใหญ่และมีระดับการให้บริการสูงนั้น จะมีการจัดโครงสร้างองค์กรให้ฝ่ายห้องพัก เพื่อรับผิดชอบในการดูแลเกี่ยวกับการบริการห้องพัก การต้อนรับ และความ

ปลอดภัยต่าง ๆ แก่แขกที่เข้าพัก จึงเห็นได้ว่าแผนกแม่บ้าน แผนกบริการส่วนหน้าและแผนกรักษาความปลอดภัยจะอยู่ภายใต้การดูแล และบังคับบัญชาจากผู้อำนวยการฝ่ายห้องพัก ซึ่งผู้อำนวยการฝ่ายห้องพัก (Room Division Director) หรือ Resident Manager ถือเป็นผู้บริหารระดับสูง มีหน้าที่รายงานโดยตรงต่อผู้จัดการทั่วไป หรือ GM ในกรณีที่โรงแรมเป็นขนาดเล็กนั้นอาจไม่มีฝ่ายห้องพักก็ได้ แต่แบ่งแยกออกเป็นแต่ละแผนกออกจากกัน เช่น แผนกแม่บ้าน แผนกบริการส่วนหน้า เป็นต้น เพราะไม่จำเป็นต้องมีโครงสร้างการทำงานที่ซับซ้อนและมีจำนวนพนักงานน้อย

### ✓ พื้นที่ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในโรงแรม

โดยไม่คำนึงถึงขนาดและโครงสร้างของแผนกแม่บ้าน ผู้บริหารในโรงแรมคือ ผู้จัดการทั่วไป (General Manager) จะเป็นผู้ระบุว่าบริเวณไหนที่แผนกแม่บ้าน จะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการทำความสะอาด โดยปกติพื้นที่ดังต่อไปนี้ แผนกแม่บ้านต้องเป็นผู้ที่รับผิดชอบทำความสะอาด

- ห้องพักแขกและห้องน้ำ (Guest rooms and bathroom)
- ทางเดินเชื่อมไปยังส่วนต่าง ๆ (Corridors)
- ลิฟท์ (elevators)
- พื้นที่สาธารณะต่าง ๆ (Public areas) เช่น ห้องโถง, ห้องน้ำสาธารณะ
- สระน้ำและบริเวณระเบียงรอบ ๆ สระน้ำ (Swimming pool)
- สำนักงานของผู้บริหาร และพนักงานต่าง ๆ (Executive and department offices)
- บริเวณพื้นที่เก็บของ (Storage areas)
- ห้องผ้าและห้องเย็บผ้า (Linen and sewing rooms)
- แผนกซักกรีด (Laundry room)
- บริเวณด้านหลังในที่แขกไม่สามารถเห็นหรือเข้าถึง (Back-of-the-house areas เช่น ห้องล็อบเกอร์ของพนักงาน ทางเดินของพนักงานไปยังแผนกอื่น ห้องอาหารพนักงาน เป็นต้น ยกเว้นบริเวณของห้องช่างสีและช่างไม้ ห้องระบบทำความร้อน)

แต่ถ้าเป็นโรงแรมขนาด Mid-range-service หรือ World-class-service hotel แผนกแม่บ้านอาจจะต้องเพิ่มพื้นที่ความรับผิดชอบ ดังต่อไปนี้

- ห้องประชุม (Meeting room)
- ห้องครัว (Kitchen)
- ห้องอาหาร (Dining room)
- ห้องจัดเลี้ยง (Banquet room)
- ห้องจัดงานประชุมสัมมนาหรืองานแสดงสินค้าหรือนิทรรศการ (Convention and exhibition hall)
- ร้านค้า (Gift shops)
- ห้องเกมส์ (Game room)
- ห้องออกกำลังกาย (Exercise room หรือ Fitness Center)

นอกจากนี้ แผนกแม่บ้านยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบเพิ่มเติม<sup>1</sup> ดังต่อไปนี้

1. ระบุและจัดซื้อ

- a) ของใช้สำหรับแขกและสิ่งเพิ่มเติมอื่น ๆ
- b) อุปกรณ์และสิ่งจำเป็นในการทำความสะอาด รวมทั้งน้ำยาและสารเคมีทั้งหมด
- c) ชุดยูนิฟอร์ม ประกอบด้วยการออกแบบ การเก็บรักษา และการแจกจ่าย
- d) ผ้าต่าง ๆ สำหรับห้องพักแขก ห้องน้ำ ห้องอาหาร และห้องจัดเลี้ยง

2. การบริหารจัดการ (ส่วนนี้ทำให้เกิดรายได้)

- a) การซักรีดและซักแห้ง
- b) การบริการทำความสะอาดสำหรับแขกที่พักระยะยาว และอพาร์ทเมนท์ หรือห้องชุด

---

<sup>1</sup> Madeline Schneider and Georina Tucker , The Professional Housekeeper (New York : Van Nostrand Reinhold, 1989), pp. 54



ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในบริเวณการบริการด้านอาหารและเครื่องดื่มนั้น จะแตกต่างจากโรงแรมหนึ่งไปอีกโรงแรมหนึ่ง โรงแรมส่วนใหญ่ แผนกแม่บ้านไม่จำเป็นต้องเข้าไปดูแลในส่วนของการผลิตอาหารหรือห้องครัว เพราะในส่วนนี้ต้องมีการดูแลในเรื่องสุขอนามัยและการทำความสะอาดเป็นพิเศษ ซึ่งจะรับผิดชอบโดยแผนกสจิวด์ (Steward Department) ในบางโรงแรม พนักงานเสิร์ฟในห้องอาหารจะดูแลทำความสะอาดในช่วงอาหารเช้าและเที่ยง แต่แผนกแม่บ้านจะมาทำความสะอาดอย่างทั่วถึงในช่วงหลังอาหารค่ำหรือตอนเช้าก่อนเปิดทำการ ดังนั้น หัวหน้าแผนกแม่บ้านจะต้องประสานงานอย่างใกล้ชิดกับผู้จัดการห้องอาหาร เพื่อให้แน่ใจว่าห้องอาหารนั้นสะอาด และถูกต้องตามมาตรฐานที่โรงแรมได้ตั้งเอาไว้

สำหรับแผนกจัดเลี้ยงก็เช่นเดียวกัน แผนกแม่บ้านมีหน้าที่ต้องทำความสะอาดในชั้นตอนสุดท้ายเหมือนกัน ดังนั้น การประสานงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ในกรณีที่มีหน้าที่ซ้ำซ้อนกันควรจะแก้ไขปัญหาระหว่างแผนกต่อกัน เพื่อจะได้ไม่ต้องทำงานซ้ำซ้อนหรือขัดแย้งกัน

**บทที่ 3**  
**หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน**  
**(Executive Housekeeper)**

- ✓ ข้อควรคำนึงในฐานะผู้จัดการแผนกแม่บ้าน
- ✓ หน้าที่หลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน
- ✓ ความรับผิดชอบด้านการจัดการของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน (Executive Housekeeper) เหมือนกับผู้จัดการแผนกอื่น ๆ ในโรงแรม ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจำเป็นที่จะต้องใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้โดยผู้บริหารระดับสูง ทรัพยากรต่าง ๆ ที่รวมทั้งแรงงานจากทรัพยากรบุคคล เงิน เวลา วิธีการทำงานต่าง ๆ วัตถุดิบ พลังงาน และเครื่องมือต่าง ๆ ทรัพยากรเหล่านี้มีจำนวนจำกัด และผู้จัดการแผนกแม่บ้านทั้งหลายยอมรับว่า พวกเขาแทบจะไม่มีทรัพยากรต่าง ๆ ที่ตนต้องการ ดังนั้น ส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่งของงานของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน คือ การวางแผนการใช้ทรัพยากรที่จำกัดอย่างไร เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่โรงแรมตั้งเอาไว้และคุ้มค่าที่สุด

ผู้จัดการแผนกแม่บ้านนำเอาเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้โดยผู้จัดการทั่วไป มาเป็นแนวทางในการวางแผนในรายละเอียดมากขึ้น อีกทั้ง จะต้องสามารถวัดผลสัมฤทธิ์ได้ เช่น บอกถึงรายละเอียดในหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำความสะอาดของแผนก และวางระบบการทำความสะอาดให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแผนการจะบอกถึงชนิดของงานทำความสะอาด และความบ่อยมากน้อยแค่ไหนที่จะทำความสะอาด

### ✓ ข้อควรคำนึงในฐานะผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

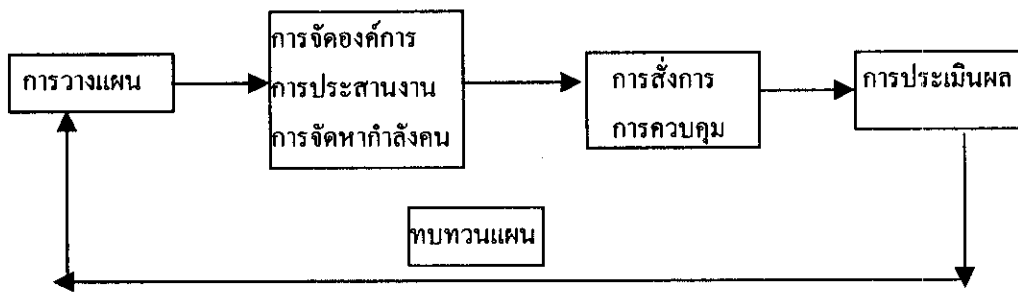
ในตำแหน่งหน้าที่ Executive Housekeeper หรือผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมนั้นจะอยู่ในโครงสร้างขององค์กรในโรงแรมในลักษณะของหัวหน้าแผนก (Department Head) ตำแหน่งและขอบข่ายความรับผิดชอบสำหรับโรงแรมจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับขนาด ประเภทและการแบ่งงานของผู้จัดการทั่วไป ผู้จัดการแผนกแม่บ้านของโรงแรมหนึ่งอาจมีขอบข่ายและอำนาจในการบริหารงานมากกว่าหรือน้อยกว่าหัวหน้าแผนกก็ได้ ส่วนใหญ่แล้วผู้จัดการแผนกแม่บ้านนั้นจะเป็นผู้บริหารระดับกลาง (Middle management) ในหลาย ๆ โรงแรมอาจให้ผู้จัดการแผนกแม่บ้านเป็นหนึ่งในคณะกรรมการบริหารระดับสูง (Top Management) และเปิดโอกาสให้สามารถได้เต้าขึ้นมาในระดับผู้จัดการทั่วไปหรือผู้บริหารระดับสูงตำแหน่งอื่นได้

หน้าที่ความรับผิดชอบในฐานะผู้จัดการของแผนกหนึ่งในโรงแรมนั้นจำเป็นต้องสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ที่วางไว้ได้ ดังนั้น ในฐานะที่ผู้จัดการแผนกแม่บ้านมีกำลังคนอยู่ในแผนกมากที่สุดในโรงแรม จึงควรที่จะมีคุณสมบัติและทักษะเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่เข้มแข็ง และต้องคำนึง

ถึงผลผลิตการทำงานของแผนกและบุคลากร รวมทั้ง สามารถประสานงานกับผู้คนในสถานที่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### **หน้าที่หลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน**

หน้าที่หลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้านนั้นเสมือนกับผู้จัดการในธุรกิจอื่นเช่นกัน ดังนั้น หน้าที่หลัก ๆ ของผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะประกอบด้วยหน้าที่ตามขั้นตอนต่อไปนี้ (ตามรูปข้างล่าง)



#### **1. การวางแผนของแผนกแม่บ้าน (Planning)**

การวางแผนเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ถ้าไม่มีการวางแผนที่ดีอาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาได้ในภายหลัง เนื่องจากแผนกแม่บ้านเป็นแผนกที่ใหญ่ และผู้จัดการแผนกแม่บ้านอาจเดินหลงทางไปกับงานที่ไม่สำคัญ และทำให้ไม่สามารถบรรลุจุดประสงค์ของโรงแรมที่ตั้งเอาไว้ ผลเสียที่ตามมาคือ ขวัญและกำลังใจของพนักงานเสีย ลดผลผลิตในการทำงาน และเพิ่มค่าใช้จ่ายให้กับแผนก

- **ขั้นตอนในการวางแผน**

- 1) การจัดทำบัญชีรายการพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ (Area Inventory Lists) เริ่มต้นด้วยการใช้บัญชีรายการว่าแผนกแม่บ้านต้องรับผิดชอบ และทำความเข้าใจในบริเวณใดบ้าง เพื่อให้แน่ใจว่าการวางแผนในการทำงานได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ เมื่อมีการเตรียมบัญชีรายการพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบของห้องพักแขก ควรจะทำขั้นตอนที่ใช้ในการตรวจมาใช้ในขั้นตอนของการทำความสะอาด และการตรวจตราทำความสะอาดโดยหัวหน้าด้วย เช่น จากบนลงล่าง หรือ ขวามาซ้าย

- 2) การจัดทำตารางความถี่ในการทำงาน (Frequency Schedules) เพื่อที่จะตรวจสอบว่าการทำความสะอาดจะต้องทำบ่อยมากน้อยแค่ไหน เช่น ทุกวัน อาทิตย์ละครั้ง เดือนละครั้ง ซึ่งตารางความถี่ในการทำงานจะกลายเป็นส่วนหนึ่งของโปรแกรมการทำความสะอาดปกติ (General Cleaning Program) และโครงการทำความสะอาดพิเศษ (Special Cleaning Project) ซึ่งผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะได้มีการวางแผนการใช้กำลังคนที่จะมาทำความสะอาดได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ยังควรมีการนำเอาปัจจัยหลาย ๆ อย่างเข้ามาประกอบด้วย เช่น การทำความสะอาดในห้องพักแขกควรทำในช่วงที่เป็น Low season หรือ มีความยืดหยุ่นไปกับแผนกอื่นด้วย เช่น แผนกช่างควรมีการวางแผนร่วมกันเพื่อให้ความสะดวกพร้อมกัน การวางแผนที่ดีและระมัดระวังจะมีผลดีต่อโรงแรม เพราะจะรบกวนต่อเข้าพักของแขก หรือทำให้แขกรู้สึกไม่สะดวกสบายน้อยที่สุด
- 3) การตั้งมาตรฐานการทำงาน (Performance Standard) ผู้จัดการแผนกแม่บ้านควรมีการพัฒนามาตรฐานการทำงาน โดยการใช้คำถามนี้เป็นหลักในการตั้งมาตรฐานในการทำงาน : "อะไรที่ควรจะทำบ้างเพื่อที่จะทำให้บริเวณนั้นสะอาดและดูดีอยู่เสมอ?" นอกจากนี้ ยังควรมีการระบุด้วยว่าวิธีการทำงานควรทำอย่างไร เหตุผลหลักอีกอย่างหนึ่งของการวางแผน คือ เพื่อให้แน่ใจว่าพนักงานทุกคนมีขั้นตอนในการทำงานเหมือนกันและตรงกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถกระทำได้โดยผ่านการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสื่อสารให้พนักงานได้ทราบ นอกจากนี้ ยังต้องมีการตรวจสอบว่าการฝึกอบรมได้ผลหรือไม่ โดยการตรวจสอบ และประเมินผลงานอย่างต่อเนื่อง ผู้จัดการแผนกแม่บ้านควรมีการทบทวนมาตรฐานในการทำงาน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และแก้ไขให้เหมาะสมกับสถานการณ์
- 4) การตั้งมาตรฐานผลผลิตในการทำงาน (Productivity Standard) พนักงานควรมีการกำหนดระยะเวลาในการทำงานแต่ละประเภทตามขั้นตอนของมาตรฐานการทำงาน เพื่อให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และตามงบประมาณของโรงแรม ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมี

มาตรฐานผลผลิตในการทำงานแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับความต้องการ เฉพาะ และสิ่งจำเป็นของแต่ละโรงแรม สิ่งที่เป็นที่ผู้จัดการแผนก แม่บ้านต้องรู้อย่างแรก คือ พนักงานใช้เวลาานเท่าไรในการทำงาน แต่ละประเภท เช่น การทำความสะอาดห้องพักแขกค่าเฉลี่ยระดับชาติ ของสหรัฐอเมริกาประมาณ 13 - 20 ห้องต่อ 8 ชั่วโมงการทำงาน ดังนั้น ในแต่ละโรงแรมอาจกำหนดมาตรฐานให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องทำความสะอาดห้องพักแขกให้ได้จำนวนกี่ห้อง สำหรับ 8 ชั่วโมงการทำงาน ทั้งนี้ ต้องอาศัยปัจจัยในเรื่องขนาดของ ห้องพัก การตกแต่ง และอุปกรณ์ที่มีอยู่ภายในห้องพักในการพิจารณา

5) การตั้งระดับการใช้ของเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ (Equipment and Supply Inventory Level) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ชนิด คือ

- Recycled Inventories ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น แก้วน้ำ กาน้ำ ผ้า ประเภทต่าง ๆ ที่เชียบูหรี
- Non-recycled Inventories ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ เช่น วัสดุสิ้นเปลืองต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นผงซักฟอก น้ำยาเคมีภัณฑ์ ไยขัดและฟองน้ำ

โดยการจัดตั้ง minimum quantity และ maximum quantity (รายละเอียดเพิ่มเติมในส่วน Inventory Control ในบทที่ 9)

นอกจากนี้ หน้าที่ที่สำคัญในการวางแผนของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน คือ การวางแผนงบประมาณในการดำเนินการต่าง ๆ ของแผนก งบประมาณนี้จะคาดคะเนถึงค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของแผนกในปีถัดไป ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ คือ แรงงาน ผ้า ค่าใช้จ่ายของการซักรีด วัสดุในการทำความสะอาด เครื่องมือเครื่องใช้บางชนิด และของจำเป็น การประเมินค่าใช้จ่ายในขั้นตอนแรกจะประเมินจากข้อมูลที่ได้จากแผนกบัญชีและการเงิน ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะประกอบด้วย ค่าใช้จ่ายแต่ละเดือนของปีที่ผ่านมาและปีปัจจุบัน รวมทั้งการคาดคะเนของระดับการเข้าใช้บริการของแขกที่เข้าพัก (Occupancy Level) ในแต่ละเดือนของปีถัดไป เมื่อทำงบประมาณเสร็จต้องนำเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อพิจารณากับจุดประสงค์ทางการเงินของโรงแรมในปีถัดมา เจ้าของโรงแรม ผู้จัดการทั่วไป และ

ผู้จัดการฝ่ายการเงินและบัญชี จะพิจารณาร่วมกันในขั้นตอนสุดท้ายของงบประมาณค่าใช้จ่ายทั้งหมดของโรงแรมต่อปี จากนั้น งบประมาณที่ผ่านการพิจารณาแล้ว จึงส่งผ่านมายังผู้จัดการแผนกต่าง ๆ รวมทั้งผู้จัดการแผนกแม่บ้าน พร้อมกับแผนการดำเนินงานต่าง ๆ แบบเดือนต่อเดือน

## 2. การจัดองค์การของแผนกแม่บ้าน (Organizing)

การจัดองค์การ หมายถึง ความรับผิดชอบของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่จะเป็นผู้จัดโครงสร้างของพนักงานในแผนก และแบ่งงานให้กับทุกคนในแผนกให้เท่า ๆ กัน เพื่อที่จะให้งานต่าง ๆ เสร็จให้ทันในเวลาที่ต้องการ

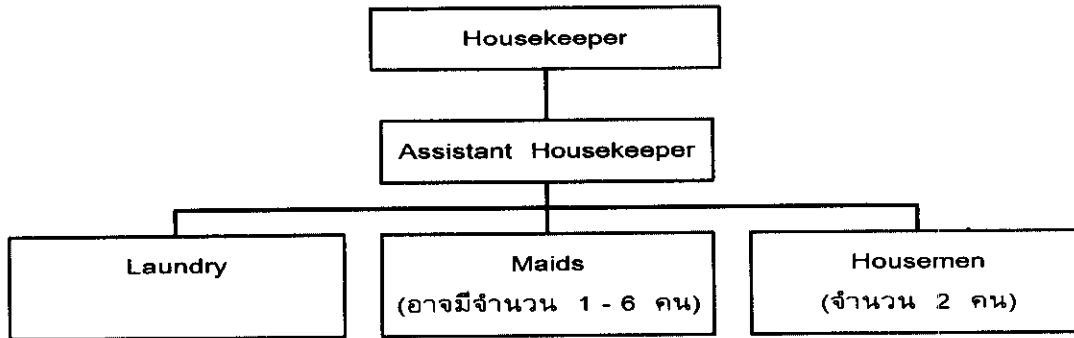
การจัดโครงสร้างให้กับพนักงานในแผนก (Structuring) หมายถึง การสร้างสายอำนาจในการสั่งการ และช่องทางของการสื่อสารภายในแผนก หลักสำคัญสองประการที่จะนำมาใช้ คือ พนักงานหนึ่งคนควรมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวเท่านั้น และหัวหน้าควรมีอำนาจในการสั่งการ รวมทั้งให้ข้อมูลที่จำเป็นในการที่จะนำผู้ใต้บังคับบัญชาให้อยู่ภายใต้การชี้นำของตน

ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะมอบอำนาจให้กับหัวหน้าและต้องแน่ใจด้วยว่าพนักงานแต่ละคนทราบว่า ตนเองอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของใคร ถึงแม้ว่า ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะมีการมอบหมายอำนาจลงไปแล้ว แต่ไม่สามารถที่จะมอบหมายความรับผิดชอบทั้งหมดได้ เพราะผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะรับผิดชอบต่อการกระทำของหัวหน้าทั้งแผนกนั่นเอง ดังนั้น ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจึงมีหน้าที่ต้องแจ้งให้กับหัวหน้าทราบเกี่ยวกับนโยบายของโรงแรม ขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน และข้อจำกัดของอำนาจในการสั่งการของหัวหน้าแต่ละคน

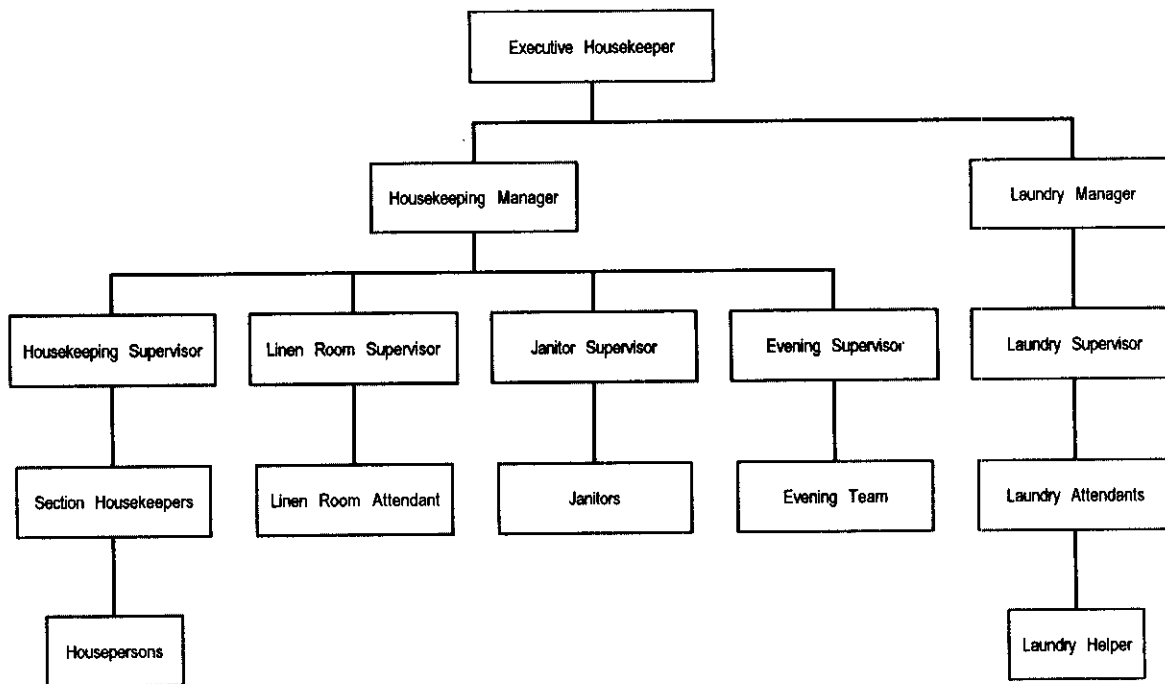
วิธีการที่ดีที่สุดที่จะทำให้เห็นภาพที่ชัดเจนของสายอำนาจในการสั่งการ และช่องทางของการสื่อสารภายในแผนก คือ การใช้แผนผังโครงสร้างของแผนก (Department Organization Chart) ซึ่งวิธีนี้ไม่เพียงแต่ทำให้เห็นถึงระบบการสั่งการที่เป็นระเบียบแล้ว ยังสามารถช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่ถูกสั่งการมากเกินไป เพราะบุคคลนั้นจะสามารถทราบจากแผนผังโครงสร้างของแผนกว่า ใครเป็นผู้มีอำนาจในการสั่งการตนเองแต่เพียงผู้เดียว นอกจากนี้ ควรมีการนำเอาแผนผังโครงสร้างของแผนก ติดเอาไว้ในบริเวณที่พนักงานในแผนกแม่บ้านสามารถเห็นได้ทั่วทั้งแผนก

ตัวอย่าง

### แผนผังโครงสร้างองค์การของแผนกแม่บ้านในโรงแรมขนาดเล็ก



### แผนผังโครงสร้างองค์การของแผนกแม่บ้านในโรงแรมขนาดกลาง



#### *Job Lists and Job Descriptions (JD)*

ถ้าผู้จัดการแผนกแม่บ้านมีการวางแผนที่มีระเบียบแบบแผนที่ดี มาตั้งแต่ในขั้นตอนแรก งานในส่วนนี้เป็นงานที่ค่อนข้างง่าย ไม่สลับซับซ้อนมาก เพราะสามารถที่จะใช้ข้อมูลจากการวางแผนในตอนต้น เพื่อมาแจกแจงจำนวน และชนิดของตำแหน่งที่



ต้องการ อีกทั้งสามารถพัฒนา Job Lists และ Job Descriptions สำหรับในแต่ละตำแหน่ง

Job Lists คือ รายการของงานที่จะต้องกระทำโดยบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนั้นภายในแผนก ซึ่งจะสะท้อนความรับผิดชอบในงานทั้งหมดของพนักงาน แต่อย่างไรก็ตาม รายการเหล่านี้ไม่ควรจะมีการย่อยของขั้นตอนต่าง ๆ ที่พนักงานนั้น ๆ จะต้องกระทำเพื่อให้งานนั้น ๆ สำเร็จ Job Lists ควรจะบอกแค่ว่าพนักงานจะต้องสามารถทำอะไรได้บ้าง เพื่อจะทำงานนั้น ๆ ได้

Job Descriptions (JD) จะเพิ่มข้อมูลที่เหมาะสมกับ Job Lists ข้อมูลเหล่านี้ควรจะประกอบด้วย

- I. จะรายงานต่อใคร
- II. ความรับผิดชอบที่เพิ่มเติม
- III. ลักษณะสภาพของสถานที่ ๆ ต้องทำงาน
- IV. เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ประกอบในการทำงาน

และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพควรมีการทำ Job Descriptions ตามความต้องการในการดำเนินงานของแต่ละโรงแรม ดังนั้น รูปแบบและเนื้อหาของ Job Descriptions จึงแตกต่างกันในแต่ละแผนกแม่บ้านในแต่ละโรงแรม ขอบข่ายของงานและความรับผิดชอบของผู้จัดการแผนกแม่บ้านในแต่ละขนาดของโรงแรมจะแตกต่างกันมาก เหตุผลก็เนื่องจาก ถ้าเป็นโรงแรมขนาดเล็ก หรือ Economy/Limited Service Hotels งานแม่บ้านจะกระทำโดยผู้จัดการใหญ่เอง แต่ในกรณีของ Chain-affiliated Hotels งานเหล่านี้จะทำโดยพนักงานที่ส่งมาจากสำนักงานใหญ่ และเพราะ Job Descriptions อาจไม่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายที่เปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น จึงควรมีการทบทวน Job Descriptions ใหม่อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

การเขียน Job Descriptions ที่ถูกต้องจะช่วยทำให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะช่วยผ่อนคลายความเครียดของพนักงาน โดยการระบุถึงความรับผิดชอบ สิ่งที่ต้องการสำหรับงานของพวกเขา พนักงานควรมีส่วนร่วมในการเขียน และทบทวนใน Job Descriptions สำหรับในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง พนักงานในแผนกแม่บ้านควรได้รับการแจก Job Descriptions สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ อีกทั้ง Job Descriptions ควรมีการแจกให้กับผู้ผ่านการคัดเลือกเข้าทำงานรอบสุดท้ายทุกคนก่อนที่จะมีการเสนอการจ้างงาน ผลดี คือ ป้องกันมิให้ผู้ที่ถูกคัดเลือกแล้ว เข้ามา

ทำงานโดยที่ไม่รู้ว่าสิ่งที่จำเป็นในการทำงานนั้นมีอะไรบ้าง และรู้ภายหลังว่าตนไม่เหมาะสมกับงานนั้น

Job Lists และ Job Descriptions เป็นแบบฟอร์มพื้นฐานในการนำมาพัฒนา Job Breakdowns ซึ่งนั่นคือ ขั้นตอนเฉพาะ และเป็นลำดับในการทำงานหนึ่งให้สำเร็จ แผนการฝึกอบรมต่าง ๆ และแบบฟอร์มการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

ตัวอย่าง      **Job Description ของ Executive Housekeeper**

<b>POSITION DESCRIPTION</b>
<p><b><u>Executive Housekeeper</u></b></p> <p><b>Basic Functions:</b> The executive housekeeper controls and directs the housekeeping department, planning and organizing operations to most effectively achieve and maintain the established standards of cleanliness in guest rooms and public and employee areas.</p> <p>Prime responsibility consists of controlling labor, linen, and guest supply costs, maintaining high employee morale, and ordering and controlling cleaning supplies. Authority is delegated to the assistant housekeeper and inspectress/inspector in the performance of these tasks. Housekeeping objectives are to be accomplished through proper training of all personnel and effective motivation of the housekeeping department.</p> <p><b>Principal Duties and Responsibilities:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordinate and oversee all daily housekeeping functions.</li><li>2. Establish and maintain standards and procedures for cleaning. Initiate new procedures to increase efficiency of labor and product use.</li><li>3. Forecast payroll expense on a monthly basis.</li><li>4. Maintain adequate staff for house occupancy. Control labor cost relative to such occupancy.</li><li>5. Interview and hire new personnel. Maintain proper attitude and atmosphere for department.</li><li>6. Maintain proper training for all new housekeeping personnel.</li><li>7. Assure proper communication within department by conducting regular meetings with all personnel.</li><li>8. Order supplies and materials for departmental operation. Maintain cost-control procedures for all materials.</li><li>9. Recommend and follow through remodeling, refurbishing, and decorating guest rooms. See to the repair of all "out of order" rooms as soon as possible.</li></ol> <p><b>Relationships:</b> Reports to executive assistant manager, rooms division. Works closely with front office and engineering departments.</p>

### 3) การประสานงาน และการจัดหากำลังคน (Coordinating and Staffing)

การประสานงาน (Coordinating) คือ หน้าที่ในการบริหาร โดยนำเอาผลของการวางแผนและการจัดองค์การมาใช้ในกิจกรรมของแผนกแม่บ้าน แบบวันต่อวัน

ในแต่ละวัน ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจำเป็นต้องประสานงานในเรื่องตารางการทำงานและการมอบหมายงาน รวมทั้งตรวจสอบให้แน่ใจว่า เครื่องมือเครื่องใช้ วัสดุ ในการทำความสะอาด ผ้าลินินต่าง ๆ รวมทั้งวัสดุจำเป็นอื่น ๆ นั้น พนักงานในตำแหน่งนั้นมีครบถ้วน เพื่อเขาจะได้ทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

การจัดหากำลังคน (Staffing) คือ การรับสมัคร และคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดเข้ามาทำงานในตำแหน่งที่ว่าง รวมถึงการจัดตารางการทำงานของพนักงาน เนื่องจากค่าแรงงานเป็นค่าใช้จ่ายที่มากที่สุดของแผนกแม่บ้าน ดังนั้น การจัดตารางการทำงานที่เหมาะสมให้กับพนักงาน คือ ความรับผิดชอบในการบริหารที่สำคัญที่สุดของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

Robert J. Martin ได้กล่าวเกี่ยวกับหลักการจัดกำลังคนในแผนกแม่บ้าน<sup>1</sup> ให้เหมาะสมกับการทำงานแต่ละวันนั้นมีความจำเป็นมาก และแผนกแม่บ้านมีงานมากมายที่จะต้องกระทำในแต่ละวัน จึงถือว่าต้องทำงานแข่งขันกับเวลาและผลของการทำงานจะต้องสามารถตรวจสอบถึงประสิทธิภาพการทำงานที่ได้ตามมาตรฐานกำหนด การทำงานของพนักงานในแผนกแม่บ้านนั้น ส่วนใหญ่จะทำงานตามเวลาสำนักงานและในแต่ละวันจะทำงาน 8 ชั่วโมง อาทิตย์ละ 5 – 6 วัน ในโรงแรมขนาดเล็กนั้น การแบ่งงานและจัดตารางการทำงานมักไม่ค่อยยุ่งยากนัก เพราะมีจำนวนห้องพักน้อยและพนักงานน้อย แต่ในกรณีโรงแรมที่มีขนาดใหญ่และมีจำนวนห้องพักมาก จำเป็นที่ผู้จัดการแผนกแม่บ้านต้องทำหน้าที่ในการแบ่งงานและจัดกำลังคนให้เหมาะสมกับความต้องการ ซึ่งความต้องการกำลังคนจะวัดได้จากระดับการเข้าพักของแขก หรือ Occupancy rate ระบบการทำงานมักนิยมใช้วิธีการทำงานเป็นทีม มอบหมายพื้นที่ที่รับผิดชอบและขอข่วยการทำงานที่แน่นอนเหมือนกันทุกวัน ข้อดีของการทำงานเป็นทีมนี้มีทั้งต่อตัวพนักงานเองและโรงแรมเนื่องจากก่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความสามัคคี ความเป็นเจ้าของร่วมกัน และ

---

<sup>1</sup> Robert J. Martin and Thomas J.A. Jones, Professional Management Housekeeping Operations, (New York : John Wiley & Sons Inc., 1992) pp.34-36

ขวัญกำลังใจของพนักงานนั้นเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ ยังช่วยลดอัตราการขาดงานของพนักงานได้

ในแต่ละทีมจะประกอบด้วยหัวหน้าประจำทีม และพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ซึ่งเราสามารถคำนวณจำนวนแรงงานที่ต้องการในแต่ละวัน ในกรณีที่มีระดับการเข้าพักของแขก จำนวน 100% สมมติว่า โรงแรมมีจำนวนห้องพักทั้งหมด 450 ห้อง และมาตรฐานผลผลิตการทำงาน (Productivity Standard) ของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก คือ 18 ห้องต่อวัน พนักงานทุกคนทำงานในหนึ่งวันจำนวน 8 ชั่วโมง 5 วันต่อสัปดาห์ และมีวันหยุด 2 วันต่อสัปดาห์

จำนวนพนักงานทำความสะอาดห้องพักที่ต้องการในแต่ละวัน

$$= 450 \text{ ห้อง} \div 18 \text{ ห้องต่อวัน} = 25 \text{ คน}$$

ถ้ากำหนดให้แต่ละทีมมีจำนวนพนักงาน 5 คน ดังนั้น ในแต่ละวันต้องใช้

พนักงาน 5 ทีม ( $25 \div 5 = 5$  ทีม) และจำนวนของหัวหน้าประจำทีมในแต่ละทีมมี 1 คน จึงมีหัวหน้าประจำทีมทั้งหมด 5 คนเช่นกัน

แต่แผนกแม่บ้านยังมีส่วนประกอบอื่นในการทำงานด้วย ไม่ว่าจะเป็นพนักงานในส่วนของซักรีด พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะที่ช่วยเหลือในการทำความสะอาดบริเวณสาธารณะห้องพักหรือให้ช่วยเหลือในการทำความสะอาดที่จำเป็นและอำนวยความสะดวกแก่พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จึงจำเป็นต้องนำเอาพนักงานเหล่านี้มาคำนวณในแรงงานทั้งหมดด้วย อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ คือ พนักงานทุกคนจะมีวันหยุด 2 วัน จึงต้องมีการทดแทนและสลับหน้าที่ในวันหยุดด้วย ดังนี้

ในแต่ละวันต้องใช้พนักงาน = พนักงานทำความสะอาดห้องพัก 25 คน + พนักงานซักรีด 4 คน + พนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ 3 คน

$$\therefore \text{จำนวนแรงงานทั้งหมดในแต่ละวัน} = 25 + 4 + 3 = 32 \text{ คน}$$

ในหนึ่งสัปดาห์ต้องใช้แรงงาน =  $32 \text{ คน} \times 7 \text{ วัน} = 224 \text{ คนต่อสัปดาห์}$  แต่เนื่องจากพนักงานทำงาน 5 วันต่อสัปดาห์ เพราะฉะนั้น จำนวนพนักงานที่ต้องใช้จริงในแต่ละวัน คือ  $224 \text{ คน} \div 5 \text{ วัน} = 44 \text{ คน}$  ผลที่ได้ คือ

$$\text{จำนวนทีมพนักงานใหม่} = 44 \text{ คน} \div 5 \text{ คนต่อทีม} = 9 \text{ ทีม}$$

$$\text{จำนวนหัวหน้าประจำทีม} = 9 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนพนักงานในแต่ละทีม} = 5 \text{ คน}$$

การทำงานในแต่ละอาทิตย์ของพนักงานจะกระทำได้อดังนี้

จำนวนของทีมพนักงานทำความสะอาดห้องพัก	5	ทีม
จำนวนของทีมพนักงานแผนกซักกรีด	1	ทีม
จำนวนของทีมพนักงานทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ	1	ทีม
จำนวนของทีมพนักงานที่หยุดทำงาน (Swing Team)	2	ทีม

∴ จำนวนของทีมพนักงานทั้งหมด = 9 ทีม

ข้อสังเกตอีกประการหนึ่งเกี่ยวกับตัวอย่างการคำนวณที่แสดงข้างบนนี้ ยังไม่รวมพนักงานแผนกแม่บ้านในหน้าที่อื่น เช่น ห้องผ้า สำนักงานแผนกแม่บ้าน พื้นที่สาธารณะอื่น ๆ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการแบ่งงานเป็นรายบุคคล โดยอาจนำเอาตารางด้านล่างนี้ ที่เรียกว่า “Staffing Guide” มาช่วยแจกแจงตำแหน่งในแผนกต่าง ๆ ในแผนกให้มีความแม่นยำ เกี่ยวกับจำนวนแรงงานทั้งหมดของแผนกที่สามารถปรับให้เหมาะสมตามระดับของการเข้าพักของแขก เช่น ในกรณีที่ระดับการเข้าพักของแขกอยู่ที่ 100% อาจต้องใช้แรงงานเต็มจำนวนที่มีอยู่ แต่หากระดับการเข้าพักของแขกลดลง 80% จะสามารถลดจำนวนแรงงานลงได้ ซึ่งตารางต่อไปนี้จะช่วยให้เห็นถึงภาพรวมแรงงานได้ดีขึ้น

POSITION NO.	TITLE	NAME ASSIGNED
<i>Management Team</i>		
1	Executive housekeeper	_____
2	Housekeeping manager	_____
3	Laundry manager	_____
<i>Fixed Team</i>		
4	Linen room supervisor	_____
5	Linen room attendant	_____
6	Senior housekeeping aide (public area supervisor)	_____
7	Public area housekeeper 1 (male)	_____
8	Public area housekeeper 2 (female)	_____
9	Public area housekeeper (relief)	_____
<i>Evening team</i>		
10	Night supervisor	_____
11	Night section housekeeper	_____
12	Night housekeeping aide	_____
13	Night (public area) housekeeper 1 (male)	_____
14	Night (public area) housekeeper 2 (female)	_____
15	Night (public area) housekeeper (relief)	_____
<i>Regular Rooms Cleaning Teams:</i>		
<i>Red Team</i>		
16	Senior housekeeper (supervisor)	_____
17	Section housekeeping aide	_____
18	Section housekeeper 1	_____
19	Section housekeeper 2	_____
20	Section housekeeper 3	_____
21	Section housekeeper 4	_____
22	Section housekeeper 5	_____
<i>Yellow Team</i>		
23	Senior housekeeper (supervisor)	_____
24	Section housekeeping aide	_____
25	Section housekeeper 6	_____
26	Section housekeeper 7	_____
27	Section housekeeper 8	_____
28	Section housekeeper 9	_____
29	Section housekeeper 10	_____
<i>Swing Team 1</i>		
51	Senior housekeeper (swing supervisor)	_____
52	Section housekeeping aide (ST-A)	_____
53	Section housekeeper A-1	_____
54	Section housekeeper A-2	_____
55	Section housekeeper A-3	_____
56	Section housekeeper A-4	_____
57	Section housekeeper A-5	_____
<i>Swing Team 2</i>		
58	Senior housekeeper (swing supervisor)	_____
59	Section housekeeping aide (ST-B)	_____
60	Section housekeeper B-1	_____
61	Section housekeeper B-2	_____
62	Section housekeeper B-3	_____
63	Section housekeeper B-4	_____
64	Section housekeeper B-5	_____

ตารางที่ 3 - 1

ตารางแสดงการแบ่งพื้นที่และหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานใน

HO 305

แผนกแม่บ้าน

31

PERCENT OF OCCUPANCY	NUMBER OF ROOMS	NUMBER OF HOUSEKEEPERS PER DAY	HOUSEKEEPER HOURS/DAY	HOUSEKEEPER HOURS/WEEK	HOUSEKEEPER HOURS/28 DAY PERIOD
100	353	20	160	1120	4480
99	350	20	160	1120	4480
98	346	20	160	1120	4480
97	343	20	160	1120	4480
96	339	19	152	1064	4256
95	336	19	152	1064	4256
94	332	19	152	1064	4256
93	329	19	152	1064	4256
92	325	19	152	1064	4256
91	322	18	144	1008	4032
90	318	18	144	1008	4032
89	315	18	144	1008	4032
88	311	18	144	1008	4032
87	308	18	144	1008	4032
86	304	17	136	952	3808
85	300	17	136	952	3808
84	297	17	136	952	3808
83	293	17	136	952	3808
82	290	17	136	952	3808
81	286	16	128	896	3584
80	283	16	128	896	3584
79	279	16	128	896	3584
78	276	16	128	896	3584
77	272	16	128	896	3584
76	269	15	120	840	3360
75	265	15	120	840	3360
74	262	15	120	840	3360
73	258	15	120	840	3360
72	255	15	120	840	3360
71	251	14	112	784	3136
70	248	14	112	784	3136
69	244	14	112	784	3136
68	241	14	112	784	3136
67	237	14	112	784	3136
66	234	13	104	728	2912
65	230	13	104	728	2912
64	227	13	104	728	2912
63	223	13	104	728	2912
62	220	13	104	728	2912
61	216	12	96	672	2688
60	212	12	96	672	2688
59	209	12	96	672	2688
58	205	12	96	672	2688
57	203	12	96	672	2688
56	199	12	96	672	2688
55	195	11	88	616	2464

ตารางที่ 3 - 2 ตัวอย่างตารางแสดงจำนวนพนักงานที่ต้องการในแต่ละระดับของจำนวนแขกที่เข้าพัก (Occupancy rate) สำหรับโรงแรมขนาด 353 ห้อง และ productivity standard ของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก คือ 18 ห้องต่อวัน

#### 4) การสั่งการ และการควบคุม (Directing and Controlling)

การสั่งการ (Directing) คือ ทักษะการบริหารที่ค่อนข้างซับซ้อน ซึ่งจะนำมาใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งรวมถึง การบังคับบัญชา (Supervising) การกระตุ้นใจ (Motivation) การฝึกอบรม (Training) และการควบคุมกฎระเบียบ (Disciplining)

การกระตุ้นใจให้กับพนักงานแผนกนี้เป็นทักษะที่มีความสำคัญมาก และจะมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับความสามารถในการเป็นผู้นำของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน เนื่องจากทัศนคติ และนิสัยในการทำงานของผู้บังคับบัญชาจะถูกส่งผ่านไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นผู้นำของผู้จัดการแผนกแม่บ้านนั่นเอง ผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่มีความสามารถ จะแสดงความสนใจในการทำงานของทุกคน ซึ่งจะช่วยสร้างบรรยากาศในการกระตุ้นใจได้ คือ ไม่ลำเอียง ไม่ชอบใครเป็นพิเศษ มีความยุติธรรมในการปกครอง การกระตุ้นใจนั้นไม่ควรกระทำกับผู้ใต้บังคับบัญชาโดยตรง แต่ควรเน้นในเรื่องการสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมแทน

หากผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานคนใดขาดทักษะหรือความรู้ที่เหมาะสมในการทำงาน จึงเป็นหน้าที่ของผู้จัดการแผนกแม่บ้านในการสอดส่องติดตามและพิจารณาว่า พนักงานผู้นั้นจำเป็นต้องเพิ่มการฝึกอบรมหรือเพิ่มเติมความรู้ใดบ้างที่เหมาะสมกับงานที่กระทำอยู่ และดำเนินการฝึกอบรมให้กับพนักงานคนนั้นต่อไป

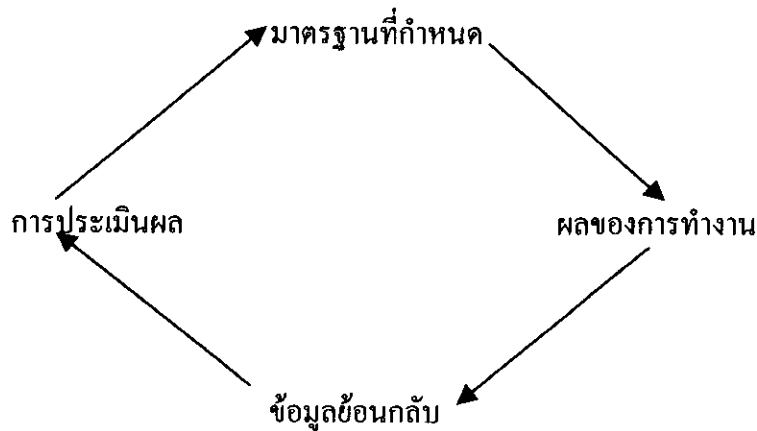
การควบคุมระเบียบวินัยควรที่กระทำอย่างสม่ำเสมอ และเป็นหน้าที่ของผู้จัดการแผนกแม่บ้านในการชี้แจงให้ทราบถึงกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ของโรงแรมก่อนการเข้ามาทำงาน โดยทั่วไปจะมีการแจกคู่มือพนักงานให้กับพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ เพื่อให้บุคคลคนนั้นทราบการปฏิบัติตนและระเบียบต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตาม หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับระเบียบวินัยของพนักงานแม่บ้านเกิดขึ้น ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจำเป็นต้องดำเนินการในการจัดการและแก้ไขปัญหานั้น

ดังนั้น ทักษะของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่เกี่ยวข้องกับการสั่งการนั้นจะต้องรวมเอาทักษะทั้ง 4 อย่างนั้นมาประกอบกันทั้งหมด

การควบคุม (Controlling) คือ หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้จัดการแผนกแม่บ้านอีกอย่างที่สำคัญ จุดประสงค์เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประหยัดค่าใช้จ่าย



ในขั้นตอนของการควบคุม<sup>2</sup> จะมีการวัดผลของการทำงานจริงต่อมาตรฐานการทำงานและมาตรฐานผลผลิตที่ได้สร้างขึ้นในขั้นตอนการวางแผนมาใช้ วงจรการควบคุมจะเริ่มต้นจากมาตรฐานที่กำหนดขึ้น การทำงานจริงที่เกิดขึ้น ข้อมูลย้อนกลับที่มาจากหลาย ๆ แหล่ง และการประเมินผลที่เกิดขึ้นจริงกับมาตรฐานที่กำหนดขึ้น (ดังรูปข้างล่างนี้)



นอกจากนี้ การควบคุมยังหมายถึงการสร้างขั้นตอนต่าง ๆ ขึ้นเพื่อเป็นการป้องกันทรัพย์สินอันมีค่าของโรงแรม โดยการใช้ขั้นตอนสำหรับการเบิก-จ่ายกุญแจ ผ้าลินินต่าง ๆ วัสดุอุปกรณ์ รวมทั้ง เครื่องมือเครื่องใช้ประเภทต่าง ๆ

### 5) การประเมินผล (Evaluating)

การประเมินผล คือ หน้าที่การบริหารเพื่อประเมินว่า ส่วนไหนของการทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่โรงแรมได้ตั้งเอาไว้แล้วบ้าง เครื่องมือในการประเมินผลที่สำคัญสำหรับผู้จัดการแผนกแม่บ้าน คือ งบประมาณประจำเดือนที่จัดทำโดยแผนกการเงินและบัญชี รายงานนี้จะนำเสนอข้อมูลที่เป็นช่วงเวลาในการประเมินผลการดำเนินงานของแผนกแม่บ้าน โดยเฉพาะค่าแรงงาน ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะใช้รายงานนี้เปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่ถูกคาดคะเนไว้ก่อนหน้า ถ้าค่าใช้จ่ายมีความแตกต่างกันมากจึงจำเป็นต้องมีการนำมาพิจารณาใหม่โดยผู้จัดการแผนกแม่บ้าน

<sup>2</sup> Matt A. Casado, Housekeeping Management (New York : John Wiley & Sons, Inc.), pp. 34 - 35

นอกจากนี้ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจำเป็นต้องทราบข้อมูลในแต่ละวัน เพื่อที่จะได้สามารถประเมินผลการทำงานของพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของแผนกได้อย่างใกล้ชิด ซึ่งการประเมินผลเหล่านี้จะเริ่มต้นจาก Performance และ Productivity Standard ที่กล่าวมาแล้ว รายงานการตรวจตราในแต่ละวัน และผลการประเมินการทำงานทุก 3 เดือน จะถูกนำมาใช้ในการพิจารณาว่า พนักงานแต่ละคนมี ประสิทธิภาพในการทำงานเป็นอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับ Performance และ Productivity Standard

✓ **ความรับผิดชอบด้านการจัดการของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน**

นอกเหนือจากหน้าที่หลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้านที่มีดังกล่าวไปแล้วข้างต้นแล้ว ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบและกระทำในการจัดการแผนกในด้านอื่น ๆ<sup>3</sup> ดังต่อไปนี้ คือ

**1. การจัดการเวลา (Time management)**

เวลาเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับแผนกแม่บ้าน เพราะขอบข่ายความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านนั้นมีมากมายที่ต้องกระทำในแต่ละวัน ดังนั้น การจัดการเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญและเป็นความรับผิดชอบของผู้จัดการแผนกแม่บ้าน จึงจำเป็นต้องมีการจัดการในเรื่องเวลาสำหรับการทำงานที่เหมาะสมและให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด วิธีการจัดการเรื่องเวลาที่ดีสำหรับแผนกแม่บ้านนั้นสามารถกระทำร่วมกับการวางแผนการทำงาน และแบ่งเวลาในการทำงานออกมาเป็น 3 ระยะ ได้ดังต่อไปนี้

- ระยะสั้น อาจเกี่ยวข้องกับงานที่ต้องกระทำในทุก ๆ วัน และต้องการใช้ความร่วมมือร่วมใจกันในการทำงาน เนื่องจากจำนวนของงานที่ต้องกระทำมีจำนวนมากและต้องกระทำให้เสร็จภายในระยะเวลาเดียวกัน เช่น งานทำความสะอาดห้องพักรักษาตัว ที่ต้องรีบกระทำให้เสร็จเพื่อให้สามารถรองรับแขกรายต่อไป หรือการทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ เป็นต้น

---

<sup>3</sup> Matt A. Casado, Housekeeping Management  
(New York: John Wiley & Sons Inc., 1999), pp.34 -35

- ระยะกลาง อาจเกี่ยวข้องกับกิจกรรมของการวางแผนและการจัดองค์การที่มีความจำเป็นในการสร้างเสริมความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมีประสิทธิภาพของแผนกให้เกิดขึ้น เช่น การอบรมและพัฒนาบุคลากร การเตรียมความพร้อมสำหรับความคาดหวังของแรงงานในอนาคต
- ระยะยาว อาจเกี่ยวข้องกับการคาดคะเนในอนาคตเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะการจัดเตรียมงบประมาณประจำปีของแผนก

ผู้จัดการแผนกแม่บ้านสามารถจัดการเวลาได้โดยการใช้ปฏิทินหรือสมุดไดอารี่หรือการเขียนแผนงานต่าง ๆ ตามช่วงเวลาบนกระดาน จะช่วยให้สามารถเห็นภาพของรายละเอียดของกิจกรรมที่ต้องกระทำในแต่ละช่วงเวลา ในปัจจุบันมีการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดการเวลาของแผนกแม่บ้านได้ด้วย เช่น โปรแกรม Microsoft Schedule เป็นต้น

## 2. การแก้ไขปัญหาต่าง ๆ (Problem solving)

ความรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหาเป็นคุณสมบัติหนึ่งของการเป็นผู้นำที่ดี ปัญหาส่วนใหญ่ที่จำเป็นต้องมีการแก้ไชนั้น จะไม่สามารถกำหนดหรือคาดเดาได้ก่อนล่วงหน้า และเป็นสิ่งที่ขัดขวางการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเป็นการพิสูจน์ความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งผู้จัดการแผนกแม่บ้านอย่างหนึ่ง ขั้นตอนแรกสำหรับการแก้ปัญหานั้น จำเป็นต้องสามารถระบุถึงปัญหาที่แท้จริงที่เกิดขึ้นว่าเป็นอย่างไร เพราะการรู้ถึงปัญหาที่แท้จริงจะสามารถมองปัญหาได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะนำมาในขั้นตอนต่อไป คือ สามารถหาสาเหตุและแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง สำหรับการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาอาจให้ผู้จัดการแผนกเป็นผู้แก้ไขปัญหา หรืออาจใช้ความคิดเห็นจากหลาย ๆ คน โดยวิธีการระดมสมองก็ได้ ในสถานประกอบการบางแห่งปัจจุบันจะให้อำนาจกับผู้บังคับบัญชาในการแก้ไขปัญหา โดยไม่จำเป็นต้องส่งมาให้ผู้บริหารพิจารณา เพราะฉะนั้น จะทำให้การแก้ปัญหามีความรวดเร็วและทันเหตุการณ์

### 3. การจัดการคุณภาพรวม (Total quality management)

ในอดีตการควบคุมคุณภาพเป็นเรื่องที่ไม่ค่อยเห็นความชัดเจนมากนัก แต่ทุกวันนี้เรื่องของคุณภาพทวีบทบาทสำคัญขึ้น ไม่ว่าจะในภาคอุตสาหกรรมการผลิต หรือในอุตสาหกรรมบริการ คุณภาพในโรงแรมสามารถวัดคุณภาพได้จากทั้งตัวสินค้าและบริการ

หลักการของการควบคุมคุณภาพรวม นำมาใช้ในการทำงานของแผนกแม่บ้าน ได้แก่ ความเข้าใจความต้องการของแขก การวัดผลของความพึงพอใจของแขก การส่งอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้ได้บังคับบัญชา และการเน้นย้ำของการพัฒนาของคุณภาพที่ต่อเนื่อง เช่น ความสะอาด ความแข็งแรงนุ่มสบายของที่นอน ผ้าขนหนูนุ่มนึ่งของใช้ที่จำเป็น และการบริการที่เป็นมิตร เป็นต้น การนำเอาหลักการของการควบคุมคุณภาพมาใช้ในโรงแรมเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ และมีผู้นำในอุตสาหกรรมโรงแรมที่นำเอาหลักการนี้มาใช้ เช่น โรงแรม Ritz Carlton ที่เป็นโรงแรมระดับหรูหรรหามีราคาห้องพักสูง วิธีการที่นำมาใช้ คือ การพยายามลดข้อผิดพลาดหรือความไม่พึงพอใจของแขกให้น้อยที่สุด มีการกำหนดเป้าหมายข้อผิดพลาดว่าควรจะมีในแต่ช่วงเวลา เพื่อให้สามารถควบคุมในเรื่องของคุณภาพ นอกจากนี้ ยังมีการฝึกอบรมพนักงานให้สามารถทำงานได้ในทุกตำแหน่ง เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของแขกได้ในทุกหน้าที่ และทุกแห่งในโรงแรม

### 4. การเสริมสร้างจริยธรรมและจรรยาบรรณในการทำงาน (Ethical Values)

ผู้จัดการแผนกแม่บ้านมีหน้าที่ในการเสริมสร้างจริยธรรม จรรยาบรรณ และความรับผิดชอบที่มีต่อสังคมในแผนก แต่อาจเกิดปัญหาได้ในกรณีที่แผนกมีพนักงานที่มาจากต่างเชื้อชาติและศาสนากัน เนื่องจากความเชื่อและค่านิยมอาจมีความแตกต่างกัน ดังนั้น ผู้จัดการแผนกแม่บ้านอาจกระทำได้โดยการปลูกฝังค่านิยมที่นิยมกันในวงกว้าง เช่น ความเสมอภาค การคุกคามทางเพศ สิทธิความเป็นส่วนตัว เป็นต้น

แนวทางเกี่ยวกับพฤติกรรมทางจริยธรรมในสถานที่ทำงาน ประกอบด้วย

1. มีความซื่อสัตย์ต่อผู้อื่น
2. เสริมสร้างความเป็นคนในที่ทำงาน
3. เคารพพนักงานอื่นเสมือนเขาเป็นมนุษย์คนหนึ่ง

4. เข้าใจความต้องการของพนักงาน
5. กระทำตามกฎเกณฑ์หรือกฎหมายที่กำหนดไว้
6. รับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนเอง
7. สร้างภาพลักษณ์ที่ดีในการเป็นผู้จัดการ
8. มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกัน
9. แสดงความเที่ยงตรงในการทำงาน

คุณธรรมของผู้จัดการแผนกมีผลต่อชื่อเสียงในเรื่องจริยธรรมของโรงแรมได้ ผู้จัดการแผนกจำเป็นต้องมีความระมัดระวังในการทำงาน เพื่อมิให้กระทบต่อชื่อเสียงของ โรงแรม แขกที่เข้าพัก และผู้ได้บังคับบัญชา

#### 5. การตัดสินใจ (Decision-making)

การตัดสินใจ คือ การเลือกจากแนวทางหลาย ๆ ทางมาเพียงหนึ่งทางหนึ่งในหน้าที่หลักของผู้จัดการแผนกแม่บ้านคือการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นการลำดับเหตุการณ์ที่ต้องกระทำว่าสิ่งใดควรกระทำก่อนและหลัง ใครจะเป็นผู้กระทำ ที่ไหนและอย่างไร ขั้นตอนสำหรับการตัดสินใจควรจะเริ่มต้นจากการระบุถึงสิ่งที่ต้องการจะกระทำ ค้นหาแนวทางที่เป็นไปได้ การประเมินแนวทางที่เป็นไปได้ สุดท้ายคือการเลือกและนำเอาแนวทางที่ดีที่สุดมาใช้ ผู้จัดการควรหลีกเลี่ยงการตัดสินใจที่รวดเร็วโดยปราศจากการไตร่ตรอง เพราะอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย วิธีการในการเพิ่มการตัดสินใจให้ดียิ่งขึ้น อาจให้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมในขั้นตอนต่าง ๆ ในการตัดสินใจด้วย วิธีนี้จะช่วยให้เกิดมุมมองที่หลากหลาย

**บทที่ 4**  
**การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในแผนกแม่บ้าน**  
**(Human Resource Management in Housekeeping Department)**

- ✓ การรับสมัครพนักงาน
- ✓ การลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน
- ✓ การคัดเลือกพนักงาน
- ✓ การประเมินผลผู้สมัครงาน
- ✓ การสัมภาษณ์งาน

เนื่องจากในปัจจุบันตลาดแรงงานมีการแข่งขันกันมาก และมีขาดแคลนแรงงานคุณภาพ แผนกแม่บ้านสามารถเสนอสวัสดิการเพิ่มขึ้นให้กับพนักงาน เพื่อให้เป็นการดึงดูดตลาดแรงงานให้มากขึ้น 2 วิธี คือ

1. การให้บริการรถรับ-ส่งให้กับพนักงาน การบริการแบบนี้จะมีผลประโยชน์หลายอย่าง เช่น โรงแรมไม่ต้องทำที่จอดรถสำหรับพนักงาน ซึ่งจะเป็นการช่วยลดอัตราการหยุดงานให้กับพนักงานได้ พนักงานได้มีโอกาสได้พบปะพูดคุยกันระหว่างเดินทางมาทำงาน ซึ่งจะช่วยสร้างเสริมความสามัคคี ช่วยลดความเครียดจากการเดินทางมาทำงาน ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาเครื่องยนต์ของพนักงาน ซึ่งจะช่วยลดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ และมลพิษได้
2. มีการให้บริการดูแลเด็กเล็ก ซึ่งจะช่วยให้พ่อแม่สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องกังวล ปัจจุบันสังคมไทยเปลี่ยนไป ครอบครัวมีขนาดเล็กลง เมื่อมีเด็กเล็กมักจะไม่สามารถหาคนมาดูแลได้ หรือจะต้องมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น ดังนั้น ถ้ามีการให้สวัสดิการในการดูแลเด็กเล็กกับพนักงาน จะถือว่าเป็นแรงจูงใจในการทำงานอย่างหนึ่ง

#### ✓ การรับสมัครพนักงาน

การรับสมัครพนักงานในองค์กรขนาดใหญ่ อาจกระทำโดยแผนกบุคคลที่เข้ามาช่วยผู้จัดการแผนกต่าง ๆ รวมถึงแผนกแม่บ้านด้วย ในการสรรหาและจ้างพนักงาน แต่ถ้าองค์กรมีขนาดเล็ก ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะต้องเป็นผู้ลงมือกระทำเอง ขั้นตอนในการรับสมัครนั้น จะเริ่มตั้งแต่การประกาศตำแหน่งงานที่ว่างไปยังแหล่งที่เหมาะสม การสัมภาษณ์ และการประเมินผู้สมัครว่าใครเหมาะสมสำหรับตำแหน่งที่ว่างลง

#### **การรับสมัครจากภายใน (Internal Recruiting)**

การรับสมัครจากภายใน คือ การเลื่อนชั้นจากภายในองค์กรนั่นเอง เมื่อมีตำแหน่งว่างลง จะพิจารณาจากพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งนั้นมาทดแทนผู้ที่มีอำนาจในการพิจารณา คือ ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน วิธีนี้จะเหมาะสมกับงานที่ต้องการทักษะพอสมควร ต้องการความคุ้นเคยกับโรงแรม และพนักงานผู้นั้นได้พิสูจน์

แล้วว่า ตนเองมีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งนั้น ๆ วิธีการรับสมัครจากภายในกระทำ  
ได้ ดังนี้

- **การฝึกอบรมสลับตำแหน่ง (Cross-training)** – พนักงานในแผนกแม่บ้านควรมีการฝึกอบรมให้สามารถทำงานได้มากกว่าหนึ่งตำแหน่ง ซึ่งอาจจะกระทำได้ในแผนกเองหรือสลับกันระหว่างแผนกอื่น ๆ ก็ได้ การฝึกอบรมแบบนี้จะทำให้ผู้จัดการแผนกแม่บ้านง่ายต่อการจัดตารางการทำงานของพนักงานในแผนก และสามารถวางแผนเกี่ยวกับพนักงานได้ง่ายขึ้น เมื่อมีพนักงานหยุดงานหรือลาพักร้อน พนักงานเองจะรู้สึกชอบต่อการฝึกอบรมสลับตำแหน่ง เพราะจะทำให้พนักงานเพิ่มการเรียนรู้ในการทำงานได้มากขึ้น การทำงานมีความหลากหลาย ทำให้พนักงานเองมีค่ามากขึ้นในสายตาของนายจ้าง นอกจากนี้ ยังมีผลต่อการเลื่อนตำแหน่งอีกด้วย
- **Succession Planning** – จะสามารถกระทำได้โดยผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะระบุถึงตำแหน่งที่ว่างลง และมอบหมายให้พนักงานที่ถูกเลือกในแผนกคนหนึ่งมาทดลองงานในตำแหน่งนั้น ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะเป็นผู้พิจารณาว่าพนักงานผู้นี้จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มเติมหรือไม่ และคอยดูแล้วว่าพนักงานผู้นั้นมีพัฒนาการเป็นไปในทิศทางใด ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะเป็นผู้วางแผนว่าให้มีการฝึกอบรมเมื่อใด ใครจะเป็นผู้รับผิดชอบในการฝึกอบรมให้ และเมื่อใดที่พนักงานผู้นั้นจะเลื่อนไปอยู่ในตำแหน่งใหม่
- **จ่ายค่าตอบแทนตามความสามารถ (Paying for Performance)** – เมื่อพนักงานมีประสบการณ์มากขึ้นจากการฝึกอบรมสลับตำแหน่ง หรือความพยายามในการทำงานของตนเอง พนักงานเหล่านี้ก็สมควรได้รับค่าตอบแทนให้คุ้มค่าหรือเหมาะสม และพนักงานจะมีความรู้สึกว่ามีแรงกระตุ้นในการทำงานมากขึ้น ถ้าเขาได้รับการเพิ่มเงินเดือน เพื่อเป็นค่าตอบแทนในการทำงานหนัก และเพิ่มผลผลิตในการทำงาน
- **การติดประกาศตำแหน่งงานว่างภายในบริษัท (Posting Job Opening)**  
การติดประกาศตำแหน่งว่างของแผนกภายในบริษัท ทำให้พนักงานในแผนกอื่น อาจมีความต้องการย้ายตำแหน่งหน้าที่ หรือแผนกมาทำงานในแผนกแม่บ้านหรือพนักงานแม่บ้านบางคนอาจต้องการเลื่อนตำแหน่ง แต่ผู้จัดการ



แผนกแม่บ้านต้องคำนึงว่าพนักงานบางคนอาจทำงานได้ดีในตำแหน่งหนึ่ง ๆ แต่ก็ไม่ได้หมายความว่า จะทำงานได้ดีในอีกตำแหน่งหนึ่ง ดังนั้น จะต้องแน่ใจว่าพนักงานคนนั้นมีทักษะสำหรับงานในตำแหน่งใหม่ รวมทั้งมีประวัติการทำงานที่ดีในตำแหน่งเก่า การปิดประกาศควรกระทำทันที เมื่อมีตำแหน่งว่างลงอย่างเป็นทางการ และควรเปิดโอกาสให้บุคคลภายในก่อนบุคคลภายนอก ควรปิดประกาศในบริเวณที่เห็นได้ง่าย เช่น บริเวณห้องอาหาร หรือห้องพักผ่อน ทางเดินพนักงาน

- การเก็บประวัติและข้อมูลของพนักงานและผู้สมัครงาน -- ผู้จัดการแผนกแม่บ้านควรมีการเก็บบันทึกข้อมูลของพนักงาน และผู้สมัครที่มีทักษะพิเศษและน่าสนใจ หรือ ผู้ที่สนใจจะทำงานในตำแหน่งเฉพาะในแผนกแม่บ้าน นอกจากนี้ ยังควรเก็บบันทึกประวัติของพนักงานเก่าเอาไว้ด้วย

#### **การรับสมัครจากภายนอก (External Recruiting)**

ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ในบางครั้งก็ต้องการรับสมัครพนักงานจากบุคคลภายนอก เนื่องจากพนักงานใหม่ ๆ จะสามารถสร้างความคิดใหม่ ๆ ออกมาได้ดีกว่า

- **Networking** - รวมถึงการพัฒนาความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนฝูง คนรู้จัก เพื่อนร่วมงาน หุ้นส่วน ครูอาจารย์ ความสัมพันธ์เหล่านี้จะนำไปสู่การอ้างอิงหรือการแนะนำพนักงานมาให้ อีกทางหนึ่ง คือ การเป็นสมาชิกขององค์กรการค้า ศาสนา หรือ องค์กรอาสาสมัครต่าง ๆ
- **สำนักงานจัดหางานชั่วคราว (Temporary Agencies)** - จะสามารถมาทดแทนตำแหน่งที่ว่างลงได้ในหลายตำแหน่งที่ต้องการ มักจะมีการฝึกอบรมพนักงานมาทดแทนความต้องการเฉพาะอย่าง แต่ค่าจ้างอาจจะมีราคาแพงกว่าพนักงานประจำ
- **การเช่าพนักงาน (Leased Employees)** - เมื่อแผนกแม่บ้านต้องการพนักงานเป็นระยะเวลานาน การเช่าพนักงานเป็นทางออกหนึ่งนั่นเอง ธุรกิจบางประเภทได้เข้าสู่การทำสัญญากับบริษัทที่ให้เช่าพนักงาน คือ การขายพนักงานที่ตนเองมีอยู่ให้กับบริษัทเหล่านี้ และเช่ากลับคืนมาทำงานให้ตน ผลประโยชน์ที่จะได้จากการกระทำเช่นนี้ คือ ไม่ต้องจ่ายค่าสวัสดิการ และค่าใช้จ่าย

จ่ายอื่น เช่น การรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรมต่าง ๆ พนักงานจะได้ผลประโยชน์จากวิธีนี้ คือ บริษัทให้เข้าพนักงานจะให้ความมั่นคงในการทำงานและสวัสดิการที่ดีกว่า แต่ก่อนที่ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะตัดสินใจใช้บริการนี้ควรจะมีการตรวจเช็คความน่าเชื่อถือของบริษัทเหล่านี้เสียก่อน

- **โครงการให้พนักงานแนะนำพนักงาน (Employee Referral Program)** – ในบางองค์กรจะมีการส่งเสริมให้พนักงานแนะนำเพื่อนฝูง มาสมัครงานในแผนก และในกรณีเช่นนี้ อาจจะมีการตั้งรางวัลให้กับพนักงานที่เป็นผู้แนะนำด้วย ดังนั้น ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ควรมีการตั้งกฎเกณฑ์การตอบแทนรางวัลไว้ด้วยว่า รางวัลที่ได้คืออะไร จำนวนเท่าไร และกำหนดองค์ประกอบว่าคืออะไรบ้างที่เข้าข่ายการได้รับรางวัล

### ✓ การลาออกหรือเปลี่ยนงานของพนักงาน (Employee Turnover)

การลาออกของพนักงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในธุรกิจโรงแรมมานานแล้ว เนื่องจากลักษณะของธุรกิจที่ไม่จำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงานมากนัก และมีค่าตอบแทนที่ค่อนข้างต่ำเมื่อเทียบเคียงกับการทำงานอย่างอื่น คำว่า “employee turnover” จะเกิดขึ้นเมื่อสูญเสียสมาชิกที่ต้องมีการทดแทนในส่วนของการทำงานหนึ่ง ๆ พนักงานลาออกจากงานมีหลายสาเหตุ เช่น ความไม่พอใจในการทำงาน ความต้องการค่าตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือความต้องการที่จะเริ่มอาชีพใหม่ ถ้าเป็นเช่นนี้ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านควรต้องมีการทบทวนถึงขั้นตอนการคัดเลือกใหม่โดยใช้คำถามเหล่านี้เป็นเกณฑ์

- ตำแหน่งที่ว่างนั้นได้มีนิยามถูกต้องแม่นยำหรือไม่
- ได้อธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับบริษัท และตำแหน่งนั้นให้กับผู้สมัครก่อนที่เขาจะถูกว่าจ้างแล้วหรือไม่
- ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์เกี่ยวกับผู้สมัครก่อนที่เขาจะถูกว่าจ้างแล้วหรือไม่

พนักงานที่ไม่พอใจในการทำงานสามารถรบกวนการทำงานของพนักงานในแผนกทั้งหมด ซึ่งจะทำให้เกิดเหตุการณ์การทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ โดยมีอัตราสูงในการทำงานล่าช้า หรือ ขาดงานบ่อย ทำให้เพื่อนร่วมงานต้องทำงานหนักขึ้น พนักงานบางคนอาจปล่อยข่าวเกี่ยวกับความไม่พอใจในการทำงานของตน ทำให้สภาวะแวดล้อมใน

การทำงานเป็นพิษ และในบางครั้งพนักงานผู้ที่ไม่ยอมออกจากงาน แต่ทำให้พนักงานคนอื่นต้องลาออกจากงานไปเอง

การลาออกหรือการเปลี่ยนงานของพนักงานนั้นทำให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง รายการต่อไปนี้ คือ ค่าใช้จ่ายโดยตรงที่เกิดจากการลาออกของพนักงาน

1. ค่าใช้จ่ายในการหาและสรรหาบุคลากร

- ค่าโฆษณา
- ค่ารับสมัคร
- ค่าธรรมเนียมให้กับบริษัทจัดหางาน
- ค่าคัดเลือกและค่าทดสอบ
- ค่าเดินทาง
- ค่าโยกย้ายที่อยู่ (Relocation)
- เงินเดือน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกิดขึ้นของพนักงานที่มาทำหน้าที่ที่กระทำขั้นตอนนี้

2. ค่าจ้างและค่าฝึกอบรม

- การเตรียมเอกสาร รวมทั้งสัญญาการว่าจ้าง รวมทั้งเวลาของผู้ที่ทำการเตรียมนี้ และค่าปรึกษาทางกฎหมาย
- ค่าพิมพ์เตรียมการของเอกสารตีพิมพ์ เช่น แบบฟอร์มการดำเนินงาน คู่มือพนักงาน และคู่มือสวัสดิการพนักงาน
- เงินเดือน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรมและปฐมนิเทศ รวมทั้งการเตรียมการ การพัฒนา และการบำรุงรักษาโปรแกรมการฝึกอบรมทั้งหมด

3. - ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ

- ค่าล่วงเวลา
- ค่าทำขวัญลูกจ้างเมื่อลาออก
- ค่าเงินเดือนและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำลายบันทึกขั้นตอนและการบริการพิเศษอื่น ๆ เช่น Exit Interview
- ค่าสูญเสียการผลิตสำหรับตำแหน่งและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ระหว่างที่ตำแหน่งยังคงว่างอยู่

- ค่าประกันแรงงาน
- ค่าปรึกษาทางกฎหมาย เมื่อการว่างจ้างสิ้นสุดลง

ส่วนค่าใช้จ่ายทางอ้อมที่เกิดขึ้นจากการลาออกของพนักงาน คือ การทำงานมีประสิทธิผลน้อยลง พนักงานใหม่จะมีประสบการณ์น้อยกว่า และอาจต้องการการฝึกอบรมและการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้การทำงานของพนักงานที่ทำงานอยู่เดิมด้อยลงไป นอกจากนี้ พนักงานที่มีประสบการณ์จะทำงานมากกว่าพนักงานใหม่ที่ด้อยประสบการณ์ ดังนั้น พวกเขาอาจรู้สึกว่าเขาต้องแบกรับภาระงานของคนอื่นด้วย ทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานเก่าด้อยลง สาเหตุการลาออกของพนักงานที่อาจเป็นไปได้ คือ การฝึกอบรมและการบังคับบัญชาไม่เพียงพอ การกระจายของจำนวนงานต่อพนักงานไม่ยุติธรรม ความไม่พอใจกับชั่วโมงการทำงานที่ได้รับ ทักษะที่ไม่ดีของพนักงานเอง ปัญหาในการปรับตัว การลาออกจากงานส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นจากการจ้างบุคคลที่ไม่เหมาะกับงาน ดังนั้น สัญญาต่อไปนี้อาจเป็นเครื่องมือช่วยเตือนให้ทราบถึงสิ่งผิดปกติกติให้กับผู้จัดการแผนกแม่บ้าน เพื่อให้ทราบเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานได้

- การหยุดหรือขาดงานเพิ่มขึ้น
- ความล่าช้าในการทำงาน
- ประสิทธิภาพและผลผลิตในการทำงานลดลง
- คุณภาพของงานที่ทำลดลง
- ทักษะทางลบ
- พนักงานมีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการบังคับบัญชา
- มีปัญหาเรื่องระเบียบวินัยเพิ่มขึ้น

### ✓ การคัดเลือกพนักงาน (Selection Process)

เครื่องมือที่สำคัญในการคัดเลือกบุคลากรมี 2 ประเภท คือ Job Description (JD) และ Job Specification (JS)

- Job Description (JD) คือ รายการของงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งนั้น ซึ่งอาจบอกถึงว่าจะต้องรายงานใคร หน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะของสถานที่ทำงาน เครื่องมือและวัสดุที่จะต้องใช้ รวมทั้ง ข้อมูล

ถึงหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งนั้น ๆ รวมทั้งอธิบายว่าตำแหน่งนั้นมีความสัมพันธ์อย่างไรกับตำแหน่งอื่น ๆ ในแผนกหรือโรงแรม

- Job Specification (JS) คือ การอธิบายถึงคุณภาพ คุณลักษณะ ทักษะ และลักษณะนิสัยของบุคคลที่ต้องการมาทำหน้าที่นี้เพื่อให้งานสำเร็จ สิ่งที่เกี่ยวข้อง คือ ทักษะ การศึกษา คุณภาพของบุคคล

JOB SPECIFICATION
<i>Job Title:</i> Linen controller
<i>Number Employed:</i> 1
<i>Hours:</i> 7:30 A.M. to 3:30 P.M.; Monday to Friday
<i>Days Off:</i> 2 consecutive days in 7 days
<i>Vacation:</i> 1 week after 1 year, 2 weeks after 3 years
<i>Salary:</i> Union scale
<i>Extras:</i> Uniform furnished; 1 meal
<i>Working Conditions:</i> Pleasant
<i>Contact:</i> Employees of food and beverage, banquet, all other departments that use linens
<i>Supervisor:</i> Assistant housekeeper
<i>Type of Labor:</i> Unskilled
<i>Responsibility:</i> All food and beverage linens be in good condition
<i>Age Limits:</i> 20 years or older (see Physical Qualifications, below)
<i>Mental Qualifications:</i> Average; ability to follow instructions; alert
<i>Personality and Appearance:</i> Very pleasant; careful; neat
<i>Experience:</i> None required
<i>Education:</i> Able to read and write, speak, or understand Spanish or whichever second language is widespread in the area.
<i>Physical Qualifications:</i> Able to stand light, sustained physical activity—including frequent use of arms; able to lift moderate weight; good eyesight for examining fabrics for stains, snags, and holes and for stitching in linens.

รูปภาพที่ 4 - 1 ตัวอย่างของ Job Specification (JS)

## JOB DESCRIPTION

*Title:* Linen controller

*Responsible to:* Director of housekeeping

### PURPOSE AND FUNCTION

A. Control and coordinate the receiving of clean tablecloths and napkins and issue those linens requisitioned by the various food and beverage facilities within the hotel. The functions of this service are as follows:

1. Receiving linen several times throughout the day as it is processed by the laundry and delivered.
2. Inspection of linens for burns, tears, fading, etc., maintaining standards outlined to you with samples.
3. Stocking of linens on shelves according to size, color, and use for each food or beverage facility.
4. Issuing linen for only the amount requisitioned that day.
5. Communications with laundry manager for a specially requested quantity, color, or size linen that is in short supply or not available on the shelf when requested.
6. Issuing *only* the linens designated for each facility's use. *Remember:* Banquet department has priority on linens necessary for its use.

B. Adequately control, and give proper attention to, the issuance of linen to the housekeeping department. Failure to keep track of linens results in their misuse, damage, and disappearance, thus wasting time and money.

C. Remove all linens requiring repairs to the sewing room.

## รูปภาพที่ 4 - 2 ตัวอย่างของ Job Description (JD)

### ✓ การประเมินผลผู้สมัครงาน (Evaluating Applicants)

โดยปกติ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านจะเป็นผู้ประเมินผู้สมัครโดยการทบทวนใบสมัครบุคคล และการสัมภาษณ์ผู้สมัครที่ถูกคัดเลือกแล้ว ในโรงแรมบางแห่งจะมีการทดสอบหลายวิธีและหลายขั้นตอน เช่น การสอบข้อเขียนเกี่ยวกับภาษาอังกฤษ การสัมภาษณ์เกี่ยวกับผู้สมัครเป็นภาษาอังกฤษ เป็นต้น

### ✓ การสัมภาษณ์งาน (Interviewing)

ผู้สมัครจะถูกอิทธิพลจากปัจจัยหลายอย่าง เช่น ความรู้สึกประทับใจแรกเกี่ยวกับผู้สัมภาษณ์ สถานที่ และสิ่งที่คิดว่าเมื่อได้ทำงานที่นั่น เมื่อบุคคลใหม่ถูกว่าจ้าง ความพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการทำงาน บุคคลนั้นจะถูกทำให้เป็นรูปร่าง

โดยความคาดหวังอย่างแรกได้ถูกตอบสนองหรือไม่ ดังนั้น การสัมภาษณ์ควรจะเป็นจริงมากที่สุด คือ ควรจะซื่อตรงมากที่สุด ทั้งในแง่ของผู้สัมภาษณ์เอง แรงงาน และแผนกแม่บ้าน

ในองค์กรใหญ่ ๆ แผนกบุคคลจะทำให้หน้าที่ให้ทั้งหมด ยกเว้นในเรื่องการสัมภาษณ์ และการตัดสินใจเลือกบุคคลที่แผนกต้องเป็นผู้กระทำเอง ในแผนกแม่บ้านเป็นหน่วยงานใหญ่ ผู้จัดการแผนกแม่บ้านอาจมอบหมายอำนาจให้เป็นผู้ช่วยกระทำแทน แต่ผู้จัดการแผนกแม่บ้าน คือ บุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในการจ้างงาน และรักษาพนักงานที่มีคุณภาพเอาไว้

ผู้สัมภาษณ์ควรจะมี ความคุ้นเคยในงานนั้น ๆ เป็นอย่างดี และควรรู้งานนั้นเกี่ยวข้องกับอะไรบ้าง นอกจากนั้น ควรเป็นผู้ที่สามารถตัดสินใจคนได้ โดยการใช่วิชาญาณได้ดี เป็นแบบอย่างที่ดีในแผนก รวมทั้งเป็นผู้ที่มีทักษะในการสื่อสารดี และมีมุมมองในด้านดีเกี่ยวกับงานที่กระทำ แผนกแม่บ้าน และโรงแรม อีกทั้งเป็นนักขายที่ดี

**บทที่ 5**  
**การทำความสะอาดห้องพักแขก**  
**(Cleaning a Guest Room)**

- ✓ ชนิดของห้องพัก
- ✓ หลักการทำความสะอาดห้องพักแขกและห้องน้ำ
- ✓ การเตรียมรถเข็นของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก
- ✓ การเข้าห้องพักแขก
- ✓ การทำความสะอาดห้องพักแขก
- ✓ ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องน้ำ
- ✓ ขั้นตอนการทำเตียง
- ✓ การเปิดเตียง

HO 305

49

HO 305

49



การทำความสะอาดห้องพักแขก ถือเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของแผนกแม่บ้าน และมีผลต่อรายได้ของโรงแรมโดยตรง เราจะเรียกพนักงานในตำแหน่งนี้ว่า Room Attendant หรือ Room Maid/Boy หรือพนักงานทำความสะอาดห้องพัก แต่ก่อนที่พนักงานทำความสะอาดห้องพัก จะเรียนรู้ถึงวิธีการเข้าทำความสะอาดในห้องพัก แขนงนั้น พนักงานทำความสะอาดห้องพักจึงควรมีความรู้บ้างเกี่ยวกับห้องพักด้วย

### ✓ ชนิดของห้องพัก

ชนิดของห้องพักในโรงแรม ซึ่งแบ่งเป็นหลักใหญ่ ๆ ดังนี้

#### 1. ห้องพักเดี่ยว (Single Room)

เป็นห้องที่มีเตียงนอนเตียงเดียว มีห้องน้ำภายในห้องและอุปกรณ์ของใช้ภายในห้องสำหรับคน ๆ เดียว แต่ปัจจุบันโรงแรมจะไม่ค่อยมีห้องลักษณะนี้ขายให้กับแขก แต่จะเป็นห้องพักคู่แทน แต่เวลาขายสามารถขายเป็นห้องเดี่ยวได้ด้วยเหตุผลทางธุรกิจ

#### 2. ห้องพักคู่ (Double Room)

เป็นห้องพักสำหรับสองคน มีเตียงนอนสองเตียง ห้องน้ำภายในห้องกว้างกว่าห้องพักเดี่ยว อุปกรณ์ของใช้ต่าง ๆ จัดไว้สำหรับสองคน มีชุดรับแขกเล็ก ๆ ตู้เสื้อผ้า และมินิบาร์ซึ่งห้องพักคู่จะมีสองชนิด ซึ่งแตกต่างกันเพียงเรื่องของเตียงนอนเท่านั้น อย่างอื่นไม่ว่าจะเป็นของใช้หรือสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องจะเหมือนกันหมด

2.1 ห้องพักคู่ชนิดเดี่ยวที่สามารถนอนได้ 2 คน จะเป็นขนาด King Size 180 X 180 ซม. (Double Bedded Room)

2.2 ห้องพักคู่ชนิดเตียงเดี่ยว 2 เตียง หมายถึง ภายในห้องจะมีเตียงสำหรับนอนคนเดียว 2 เตียง โดยเตียงจะวางแยกกัน มีโต๊ะหัวเตียงวางอยู่ตรงกลาง

โรงแรมสามารถขายห้องพักแบบนี้เป็นห้องพักเดี่ยว โดยคิดราคาคนเดียว

#### 3. ห้องพักสำหรับ 3 คน (Triple room)

เป็นห้องพักแบบ 3 คน ส่วนมากจะไม่ค่อยมี โรงแรมจะใช้ห้องคู่ และเพิ่มเตียงเสริม (Extra Bed) อีก 1 เตียง ซึ่งเตียงเสริมจะเป็นเตียงพับได้ สะดวกในการเคลื่อนย้าย อัตราค่าห้องพักคิดเป็น 3 คน

#### 4. ห้องชุด (Suite)

เป็นห้องพักที่ประกอบด้วยห้องหลายห้อง เช่น ห้องนอน ห้องรับแขก ห้องนั่งเล่น ภายในห้องชุดจะมีประตูเชื่อมระหว่างกัน (Connecting Door) ซึ่งบางครั้งอาจตัดแปลงเป็นห้องพัก 2 ห้องได้ถ้าจำเป็น เป็นห้องพักที่เพิ่มความสะดวกสบายให้กับแขกมากกว่าห้องพักแบบอื่น ๆ อุปกรณ์ของใช้และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ มีครบ เช่น ห้องครัวขนาดเล็ก เครื่องเสียง โทรทัศน์ โต๊ะเขียนหนังสือ เครื่องเป่าผม ฯลฯ รวมทั้งบาร์ขนาดย่อม ใช้สำหรับพัก 1 - 2 คน อัตราค่าห้องพักจะแพงกว่าแบบอื่น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดและมาตรฐานของโรงแรม การออกแบบตกแต่งห้องชุดในแต่ละห้องภายในโรงแรมเดียวกัน จะแตกต่างกันออกไป และมักมีการตั้งชื่อห้องชุดเหล่านี้ด้วย เช่น Royal Suite, Ming Suite, Presidential Suite เป็นต้น

#### ✓ หลักการทำความสะอาดห้องพักแขกและห้องน้ำ

การทำความสะอาดห้องพักแขกนั้น ถือเป็นหน้าที่สำคัญที่สุดอันดับแรกของธุรกิจโรงแรม เพราะนั่นคือสินค้าที่นำไปขายให้แก่แขก เทคนิคและหลักในการทำความสะอาดห้องพักแขกนั้นมีความแตกต่างกันจากโรงแรมไปยังอีกโรงแรมหนึ่ง อย่างไรก็ตาม กฎเกณฑ์สำหรับพนักงานทำความสะอาดห้องพักควรกระทำ ดังนี้

- พนักงานทำความสะอาดห้องพัก และพนักงานอื่นควรใช้ลิฟท์ขนส่ง (Service elevator) เท่านั้น และไม่ใช้ลิฟท์ที่ใช้สำหรับบริการแขกโดยเด็ดขาด
- ไม่ควรอนุญาตให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักเปิดประตูห้องพักแขกให้กับผู้ใด ควรแจ้งห้องผ้าหรือแผนกบริการส่วนหน้าและให้พนักงานยกกระเป๋า นำกุญแจห้องพักมาให้ หรือแจ้งแขกด้วยความสุภาพ ให้ติดต่อกับแผนกบริการส่วนหน้าเพื่อขอกุญแจ
- ไม่อนุญาตให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักใช้โทรศัพท์ในห้องพักแขก
- ไม่อนุญาตให้พนักงานทำความสะอาดห้องพัก ใช้ห้องน้ำในห้องพักแขก
- พนักงานฯ สูบบุหรี่หรือรับประทานอาหารได้ หรือไม่ในขณะทำงาน ให้ขึ้นอยู่กับนโยบายของผู้บริหารโรงแรมนั้น ๆ

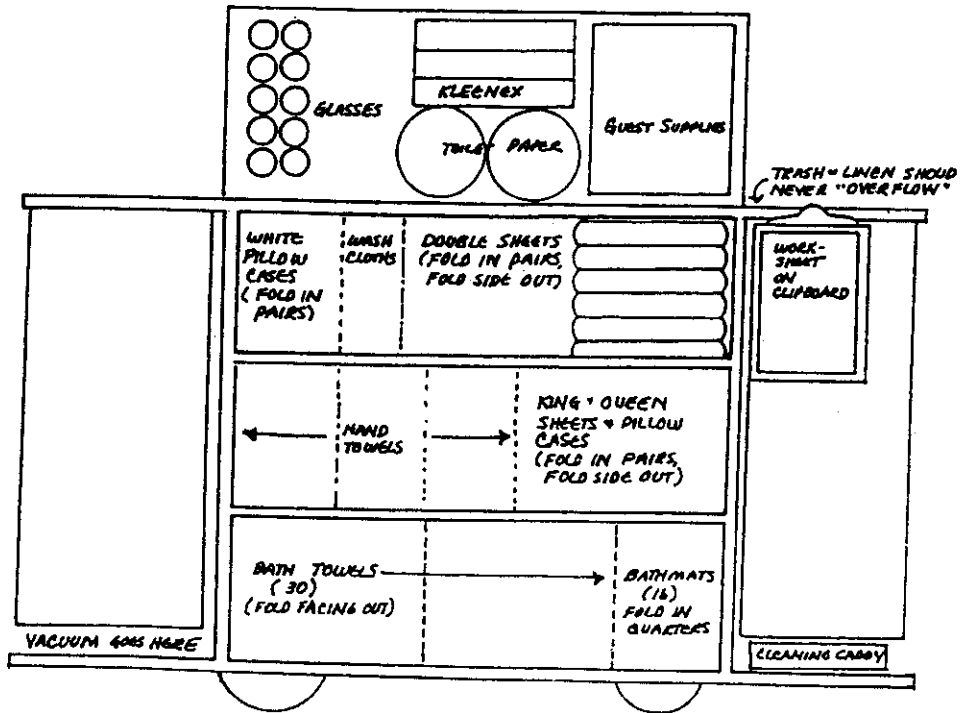
– ไม่ใช่ผ้าที่ใช้บริการแขก เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูเตียง ปลอกหมอน มาใช้ในการทำความสะอาดหรือเช็ดฝุ่น  
นอกจากนี้ อาจการสร้างกฎเกณฑ์เพิ่มเติมหรือลดลง ขึ้นอยู่กับผู้จัดการ  
แผนกแม่บ้านจะสามารถกำหนดขึ้นเอง

### ✓ การเตรียมรถเข็นของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก

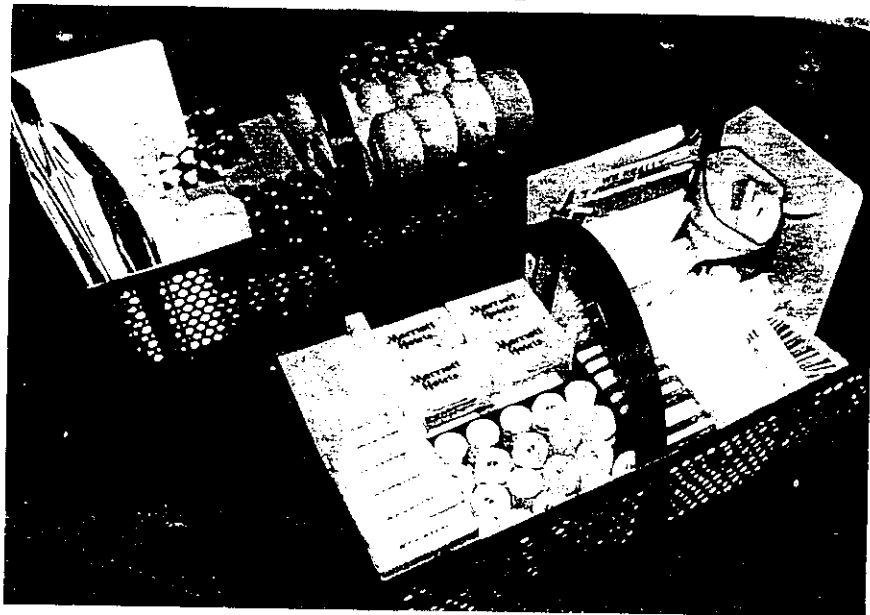
รถเข็นพนักงานทำความสะอาด เป็นสิ่งที่บรรจุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดห้องพักทั้งหมด รวมทั้งเศษขยะ ผ้าสะอาดและผ้าที่ใช้แล้วจากห้องพักแขก ในขณะที่พนักงานกำลังทำความสะอาดห้อง รถเข็นจะจอดอยู่หน้าประตูห้องพักนั้น ๆ ซึ่งแขกและบุคคลอื่น ๆ ที่ผ่านไปมาบนชั้นของห้องพักจะมองเห็นสภาพรถเข็นตลอดเวลา ดังนั้น รถเข็นของพนักงานจึงต้องได้รับการดูแลเกี่ยวกับความสะอาดและจัดวางอุปกรณ์ทำความสะอาดพร้อมสิ่งของอื่น ๆ ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยอยู่ตลอดเวลา ตามปกติหลังจากพนักงานทำความสะอาดเสร็จในแต่ละวัน ก่อนออกเวรกลับบ้าน จะนำรถเข็นมาจอดไว้บนห้องเก็บของของแต่ละชั้น (Pantry room) และพนักงานต้องจัดเตรียมรถใหม่เพื่อพร้อมที่จะนำออกไปทำงานได้เลยในวันรุ่งขึ้น ซึ่งการจัดเตรียมรถควรทำตามขั้นตอนดังนี้

1. นำของใช้และอุปกรณ์การทำความสะอาดทุกชิ้น ออกจากรถพร้อมล้างให้สะอาด
2. นำผ้าสะอาด เช่น ผ้าเช็ดตัว ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน เป็นต้น ที่เหลือจากการทำงานออกมาวางคืนบนชั้นวางผ้า และนำผ้าที่ใช้แล้วใส่ลงตะกร้าสำหรับส่งซัก
3. เทขยะที่เก็บมาจากห้องพัก พร้อมรวบรวมกระดาษหนังสือพิมพ์และนิตยสารออกจากรถให้หมด
4. เช็ดฝุ่นตามชั้นวางของภายในรถให้สะอาด
5. ชั้นที่วางผ้าในรถ ควรมีการดาษขาวสะอาดปูรองพื้น เพื่อกันสนิมจากรถและสิ่งสกปรกอื่น ๆ (ถ้ากระดาษที่รองพื้นสกปรกหรือขาดควรเปลี่ยนใหม่)

6. จัดวางอุปกรณ์ของใช้แขก เช่น สบู่ แชมพู หมวกอาบน้ำ เป็นหมวดหมู่ มีระเบียบโดยแยกจากอุปกรณ์ทำความสะอาด ถ้าของใช้หมดหรือพร่องให้ใส่ หรือจัดเพิ่มให้ครบเพียงพอต่อการทำงานในแต่ละวัน
7. น้ำยาทำความสะอาดทุกชนิด ควรแบ่งใส่กระบอกฉีดให้พอใช้ต่อการทำงานของแต่ละวัน ควรเขียนป้ายบอกชัดเจนว่าชนิดไหนเป็นน้ำยาอะไร ถ้าภาชนะสกปรกควรล้างทำความสะอาดด้วย
8. จัดผ้าแต่ละประเภทใส่รถเข็น ให้มีจำนวนเพียงพอสำหรับการทำงานในแต่ละวัน
9. จัดวางอุปกรณ์ทำความสะอาดให้เป็นระเบียบ ง่ายต่อการหยิบใช้
10. ถูใส่ชยะและถูที่ใส่ผ้าใช้แล้ว ถ้าสกปรกมากหรือมีราขึ้น ให้เปลี่ยนถูใหม่หรือส่งซักให้สะอาด
11. ไม่นำอาหารหรือขนมวางไว้ในรถ เพื่อป้องกันความสกปรกและไม่ให้เป็นที่อยู่ของพวกแมลง
12. หมั่นหยอดน้ำมันที่ล้อรถเสมอ ล้อจะได้ไม่ฝืดหรือติดขัดเวลาเข็นรถ
13. ส่วนประกอบของรถที่เป็นโลหะ ควรเช็ดให้ขึ้นเงา
14. ควรใช้ผ้าที่ไม่ใช้แล้วและสะอาด คลุมรถกันฝุ่น หลังจากเตรียมรถเสร็จ



รูปภาพที่ 5-1 การวางของใช้ประเภทต่าง ๆ ในรถเข็นแม่บ้านของ Radisson Hotel ณ เมืองเซนต์ปอล รัฐมิชิแกน สหรัฐอเมริกา



รูปภาพที่ 5-2 ตัวอย่างตะกร้าชั้นบนรถเข็นของ Los Angeles Marriott Airport Hotel

# MAIDS CART PROPER SET-UP

- 1 - Hangers
- 2 - Dust mop
- 3 - Glass rack & clean glasses
- 4 - Plastic liners & blue paper towels
- 5 - Bucket with literature
- 6 - Ash trays
- 7 - Ice tubs
- 8 - Caddy tray
- 9 - Bottles
- 10 - Johnny mop
- 11 - Matches & toilet strips
- 12 - Soap and sanitary bags
- 13 - Bath towels
- 14 - Light bulbs
- 15 - Hand towels

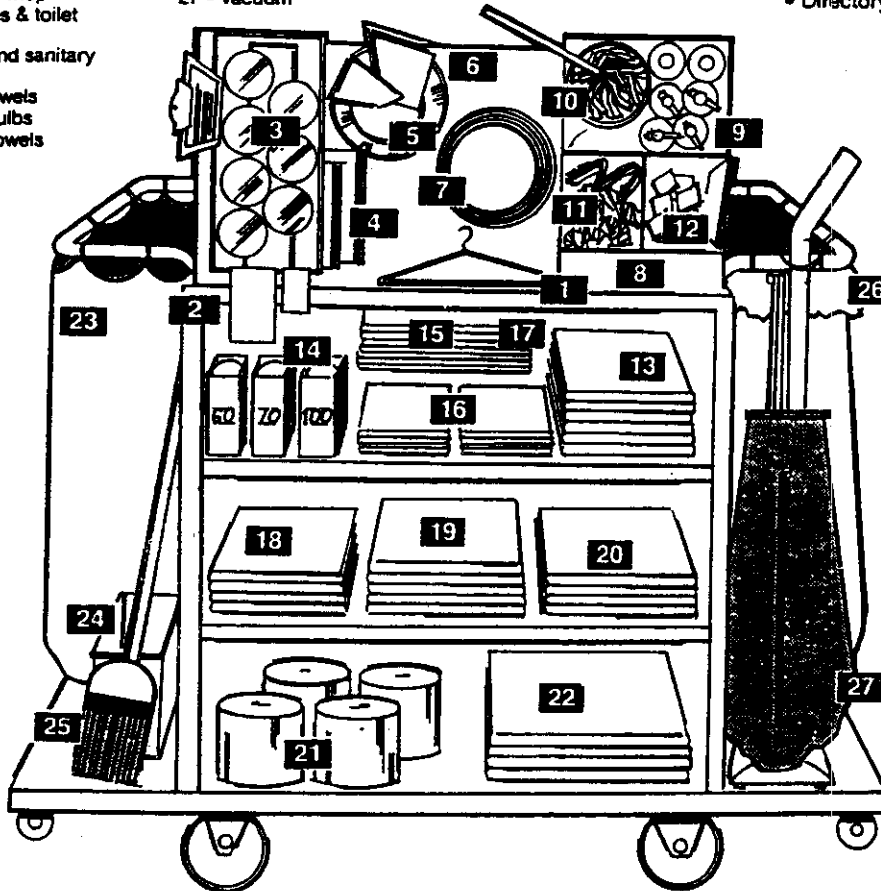
- 16 - Wash clothes
- 17 - Bath mats
- 18 - Twins/Green
- 19 - Pillow cases
- 20 - Double/Black
- 21 - Toilet tissues
- 22 - Queen/Red
- 23 - Dry dirty linen
- 24 - Wastebasket
- 25 - Small broom
- 26 - Trash bag & liner
- 27 - Vacuum

## CADDY

- Emulso #1 Bowl cleaner
- Emulso #2
- Window cleaner
- Degreaser
- Lysol
- Freshener
- Johnny mop
- Scrubber

## BUCKET WITH LITERATURE

- Picture of Sixpence Inn
- Shower hooks
- Curtain hooks
- Pencil
- Tooth brush
- Rate card
- We would like to know card
- Directory



รูปภาพที่ 5-3 ภาพแสดงตำแหน่งการวางของใช้ต่าง ๆ บนรถเข็นแม่บ้านของโรงแรม Sixpence Inn ซึ่งเป็นโรงแรมระดับประหยัดและมีของใช้ต่าง ๆ ไม่มากนัก

## ✓ การเข้าห้องพักแขก

การเข้าห้องพักแขกจะด้วยเหตุผลใดก็ตาม เช่น เข้าไปทำความสะอาด เสิร์ฟอาหาร หรือนำผ้าจากห้องซักรีดมาให้ พนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องพยายามที่จะไม่ทำความรำคาญ หรือรบกวนแขก โดยเฉพาะห้องที่แขวนป้าย “ห้ามรบกวน” หรือ ดับเบิ้ลล็อก พนักงานจะไม่เข้าไปทำความสะอาด ยกเว้นถ้าเวลาล่าช้ามาก ประมาณป้าย สองครั้งถึงป้ายสามโมง แขกยังแขวนป้าย “ห้ามรบกวน” อยู่ ต้องแจ้งให้หัวหน้าประจำ ชั้น (Supervisor) ทราบ พร้อมกับโทรศัพท์เข้าไปถาม

วิธีการเข้าห้องพักแขกมีดังนี้ คือ ควรดูว่าแขกแขวนป้าย “ห้ามรบกวน” หรือ ดับเบิ้ลล็อกประตูหรือเปล่า เมื่อไม่มีป้าย ให้เคาะประตูด้วยข้อนิ้ว 2 - 3 ครั้ง (ห้ามใช้กุญแจเคาะประตูเด็ดขาด) พร้อมบอกทันทีว่า “แผนกแม่บ้าน” รอจังหวะให้แขก ตอบ (อาจใช้วิธีนับในใจ 1 - 10) ถ้าไม่มีเสียงตอบให้ เคาะประตูอีกครั้ง แล้วไขกุญแจ พร้อมเปิดประตูเบา ๆ เพราะถ้าแขกคล่องโซ่ไว้และพนักงานทำความสะอาดห้องเปิดโดยไม่ระวังจะเกิดเสียงดัง เป็นการรบกวนแขก เนื่องจากแขกอาจนอนหลับอยู่ หากพบว่า แขกยังอยู่ในห้องพักและตื่นอยู่ ให้ขอโทษแขกที่รบกวนและสอบถามแขกว่าสะดวกที่จะให้ พนักงานยกกลับมาทำความสะอาดเมื่อใด ในกรณีที่แขกอยู่ในห้องน้ำ ให้รีบปิดประตูอย่าง นุ่มนวลและถอยออกมาทันที

## ✓ การทำความสะอาดห้องพักแขก

ในโรงแรมส่วนใหญ่ การทำความสะอาดห้องพักจะเริ่มต้น เมื่อพนักงานฯ เริ่มเข้าทำงานและเปลี่ยนชุดยูนิฟอร์ม จากนั้นจะไปรายงานตัวที่ห้องผ้าหรือสำนักงาน แผนกแม่บ้าน เพื่อรายงานตัวและรับมอบงานที่ต้องกระทำในวันนั้น ๆ รวมทั้งรับกุญแจ ห้องพักที่ต้องทำความสะอาด ในบางกรณีหากไม่มีการมอบงานจากสำนักงานแผนก แม่บ้าน พนักงานฯอาจจะรับมอบงานจากหัวหน้าประจำชั้น (Floor Supervisor) แทน

พนักงานฯ จะเติมอุปกรณ์และผ้าที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานให้เพียงพอ สำหรับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย เช่น ผ้า ของใช้สำหรับแขก กระดาษชำระ กระดาษเช็ดหน้า ชุดเครื่องเขียน รายการอาหารที่บริการบนห้องพัก น้ำยาที่ใช้ในการทำความสะอาด (ขึ้นอยู่กับมาตรฐานของแต่ละโรงแรม) จากนั้น จะนำรถเข็นมาวางหน้า ประตูห้องพักที่จะทำความสะอาด ควรเน้นเรื่องความเป็นส่วนตัวของแขกให้มากที่สุด นี้

คือสาเหตุที่ก่อนเริ่มลงมือทำความสะอาดจะมีการจัดลำดับห้องพักที่จะทำความสะอาดก่อน และหลัง เพื่อป้องกันการรบกวนแขกในกรณีที่แขกยังไม่ออกไปจากห้องพักหรือ check out ดังนี้

1. ห้องพักที่ร้องขอในการทำความสะอาด หรือ ห้องที่แขวนป้าย “make up room”
2. ห้องที่แขก check out แล้วและมีการจองห้องพักจากแขกคนต่อไปในรูปแบบเป็นกลุ่ม
3. ห้องที่แขก check out
4. ห้องที่มีแขกเข้าพักอยู่
5. ห้องพักที่มีกำหนดว่าจะ check out แต่แขกยังอยู่ (เฉพาะในกรณีที่ไม่มีห้องอื่นให้ทำความสะอาด)

- ขั้นตอนในการตรวจสอบจำนวนห้องที่แขกเข้าพัก

หลังจากพนักงานทำความสะอาดห้องพัก ได้เข้าไปในห้องพักเรียบร้อยแล้ว (ให้กระทำตามขั้นตอนของการเข้าห้องพักแขก) ให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักกระทำตามขั้นตอนและมาตรฐานของการทำงานที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปพนักงานทำความสะอาดห้องพักต้องบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ลงในแบบฟอร์มรายงานการทำงานของพนักงานทำความสะอาดห้องพัก เกี่ยวกับสภาพของห้องพัก จำนวนแขกที่เข้าพักจริงว่ามีจำนวนกี่คน (สังเกตจากการใช้เตียงและสัมภาระต่าง ๆ ) ในกรณีที่แขกยังอยู่ในห้องพักหรือแขวนป้าย “ห้ามรบกวน” หรือ “Do not disturb” ต้องบันทึกลงในใบรายงานการทำงานด้วยเช่นกัน นอกจากนี้ ควรมีการตรวจสอบสภาพห้องพักที่แท้จริงกับในใบรายงานสภาพห้องพักที่ได้รับมาจากแผนกบริการส่วนหน้าว่า ตรงกับความเป็นจริงหรือไม่ และรายงานสิ่งผิดปกติให้หัวหน้าประจำชั้นทราบ

ขอย้ำอีกครั้งว่า วิธีการทำความสะอาดห้องพักแขกในโรงแรมต่าง ๆ มีหลายแบบหลายวิธี ซึ่งแต่ละโรงแรมจะมีวิธีการไม่เหมือนกัน เพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานของโรงแรมนั้น แต่หลักการปฏิบัติส่วนใหญ่จะเหมือนกันส่วนมาก เพื่อให้งานเป็นระเบียบและไม่สับสนในการทำความสะอาดห้องพักแขก ควรจะทำงานเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. รับใบรายงานสภาพห้องพักจากห้องทำงานของแผนกแม่บ้าน พร้อมเบิกกุญแจห้องพัก



2. จัดเตรียมรถทำงานและอุปกรณ์ของใช้ในการทำความสะอาดให้ครบ ตรวจสอบสถานะของห้องพักและเรียงลำดับการเข้าทำความสะอาด
3. นำรถทำงานไปยังห้องพัก โดยจอดรถให้ขวางประตูห้อง เพื่อป้องกันบุคคลอื่นเข้าไปในห้อง
4. ก่อนเข้าไปในห้องพักแขก เคาะประตูห้องพักก่อน เมื่อแน่ใจว่าแขกไม่อยู่ในห้อง จึงไขกุญแจเปิดประตู พร้อมแขวนป้าย “เมดทำห้อง” (Make up room หรือ Maid in room) ไว้หน้าห้องด้วย
5. เปิดไฟทุกดวง เพื่อตรวจสอบหลอดไฟว่าชำรุดหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบความสะอาด แล้วปิดไฟ ในกรณีที่บางห้องแสงสว่างไม่เพียงพอจะเปิดไฟทำห้องได้ และปรับอุณหภูมิของห้องจากเครื่องปรับอากาศ
6. รูดม่านเปิด บางแห่งจะให้เปิดหน้าต่าง เพื่อให้อากาศถ่ายเท
7. เก็บเสื้อผ้าของแขกที่ถอดวางไว้ตามที่ต่าง ๆ เช่น เก้าอี้ เตียงนอน ฯลฯ พับเก็บให้เรียบร้อย
8. เก็บแก้วน้ำ และที่เชียบูหรีไปไว้ในห้องน้ำ (ตรวจสอบถ้วยหรือดับสนิทหรือไม่ให้เทถ้วยหรือลงถังขยะ ห้ามทิ้งลงในโถชักโครกเด็ดขาด)
9. ตรวจสอบทรัพย์สินของแขกว่า แขกลืมอะไรหรือเปล่า และตรวจสอบทรัพย์สินของโรงแรมด้วย
10. เก็บผ้าปูที่นอน ผ้าห่ม ถอดปลอกหมอนที่ใช้แล้วออก โดยดึงออกจากเตียงที่ละผืน เพื่อตรวจสอบว่าแขกลืมของไว้ที่เตียงหรือเปล่า
11. นำผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนที่ใช้แล้ว รวมทั้งผ้าในห้องน้ำ และถังขยะไปใส่ในรถ
12. นำตะกร้าที่ใส่อุปกรณ์ทำความสะอาดภายในห้องน้ำ มาวางไว้หน้าห้องน้ำ และนำผ้าปูที่นอน ปลอกหมอนใหม่ วางไว้บนเตียง
13. ทำความสะอาดห้องน้ำ (ดูขั้นตอนการทำทำความสะอาดห้องน้ำ) ในบางโรงแรมจะล้างห้องน้ำให้เสร็จเรียบร้อย จึงจะทำเตียง เพราะต้องการให้ที่นอนได้พัก และให้อากาศหมุนเวียน ยกเว้นกรณีที่ห้องพักนั้นมีแขกอยู่ และแขกให้ทำห้องจะปูเตียงทันที
14. ปูเตียง (วิธีการทำเตียงดูในหัวข้อต่อไป)

15. เช็ดฝุ่นตามเฟอร์นิเจอร์ต่าง ๆ รวมทั้งหัวเตียง
16. เช็ดกระจก
17. ใส่อุปกรณ์ของใช้ภายในห้องให้ครบ และจัดวางให้ตรงตามตำแหน่งที่  
แผนกแม่บ้านกำหนด
18. ดูดฝุ่น และจัดโต๊ะข้างเตียง โต๊ะเครื่องแป้ง แก้วอีรับแขกให้เรียบร้อย  
พร้อมตรวจสอบการทำงานของวิทยุ โทรทัศน์ โทรศัพท์ ฯลฯ
19. ดึงผ้ามาปิด ในกรณีที่เปิดหน้าต่าง ควรปิดหน้าต่างให้เรียบร้อย
20. สำนวญดูความเรียบร้อยทั้งหมดอีกครั้ง
21. ปิดไฟ
22. ปิดประตู ทำความสะอาดลูกบิดประตูและประตูด้านหน้า

โดยทั่วไปแล้ว พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะทำทำความสะอาดห้องพักแยก  
ต่อห้อง ใช้เวลาประมาณ 20 นาที แต่ขึ้นอยู่กับลักษณะการใช้ห้องด้วย บางกรณีที่ห้อง  
สกปรกมาก อาจต้องใช้เวลามากขึ้น

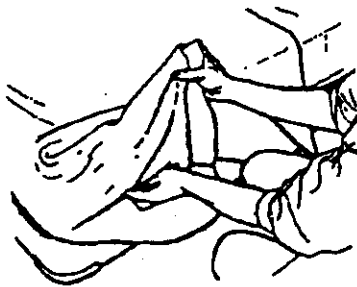
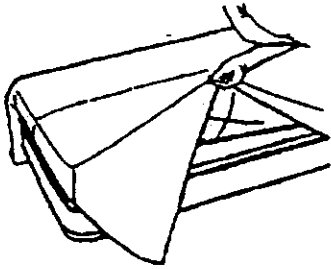
#### ✓ ขั้นตอนการทำความสะอาดห้องน้ำ

1. จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องใช้ที่จำเป็น เพื่อความสะดวกและประหยัด  
เวลา
2. กวาดพื้นให้สะอาด เศษสกปรกที่ติดอยู่บนพื้นให้หลุดออก
3. เทถึงผงและเศษกระดาษ ตรวจสอบหลอดไฟ จัดการเปลี่ยนหลอดที่  
ชำรุด
4. ตรวจสอบกล่องใส่กระดาษ กล่องสบู่เหลว เต็มให้เต็มแล้วเช็ดทำความสะอาด  
สะอาด ด้วยน้ำยาทำความสะอาดทั่วไป
5. ทำความสะอาดรอยเปื้อน ตามฝาผนัง ประตู
6. เช็ดกระจก
7. ทำความสะอาดอ่างล้างมือ
8. ทำความสะอาดโถชักโครก
9. เช็ดพื้น

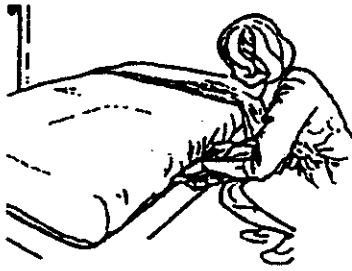


รูปภาพที่ 5-4 และ 5-5 การทำความสะอาดห้องน้ำ

## ✓ ขั้นตอนการทำเตียง



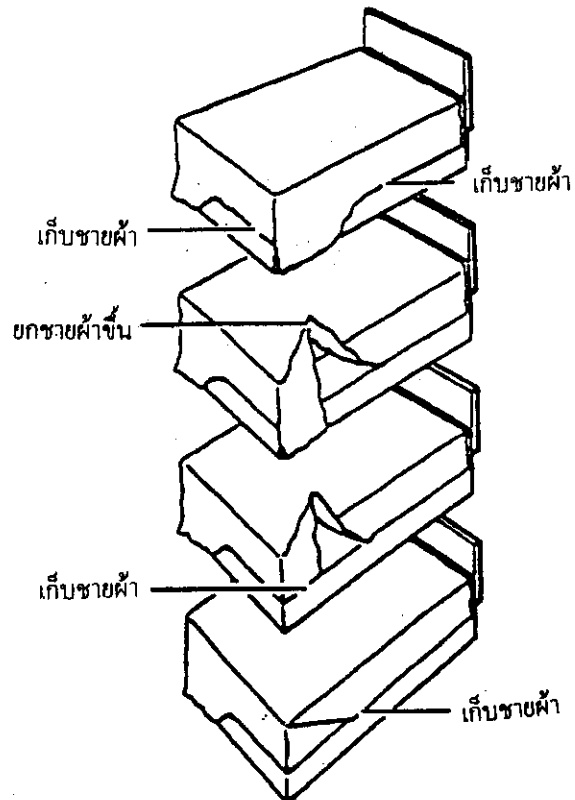
1. ดึงผ้าปูเตียงที่ใช้แล้วออกจากเตียง (ดึงที่ละผืน) และให้เบาะที่นอนได้อากาศได้ถ่ายเท
2. หมุนหรือกลับเบาะที่นอนตามกำหนด
3. เปลี่ยนผ้ารองกันเปื้อน
4. วางผ้าปูเตียงผืนแรกบนเตียง โดยให้วางด้านตะเข็บผ้าที่ถูกต้องขึ้นด้านบน ใช้รอยริตกลางผ้าเป็นจุดกึ่งกลาง และเก็บชายผ้าทั้งหมดสี่ด้าน การเก็บมุมและชายผ้ากระทำโดยวิธีการดังนี้
  - ยกปลายผ้าประมาณ 10 นิ้วบริเวณด้านข้างเตียงขึ้น
  - สอดมุมผ้าที่เหลือเข้ามุม
  - ปล่อยชายผ้าลง
  - สอดผ้าที่ปล่อยลงมา พร้อมทั้งทำเป็นมุม  $45^{\circ}$  หรือ  $90^{\circ}$
5. วางผ้าปูเตียงผืนบนสุดและให้ด้านตะเข็บผิดอยู่ด้านบน โดยใช้รอยริตกลางผ้าเป็นจุดกึ่งกลาง และวางในตำแหน่งเกินจาก ด้านบนของที่นอน ประมาณ 4 นิ้ว
6. เก็บมุมผ้าทั้งสองด้านที่ปลายเตียง
7. วางผ้าห่มที่บริเวณเท่ากับด้านบนสุดของที่นอน
8. รวบผ้าปูเตียงและผ้าห่มเข้าด้วยกัน และเก็บมุมที่ท้ายเตียง
9. ดลบบผ้าปูเตียงผืนบนสุดส่วนที่เกินจากด้านบนของที่นอนมาบนผ้าห่ม



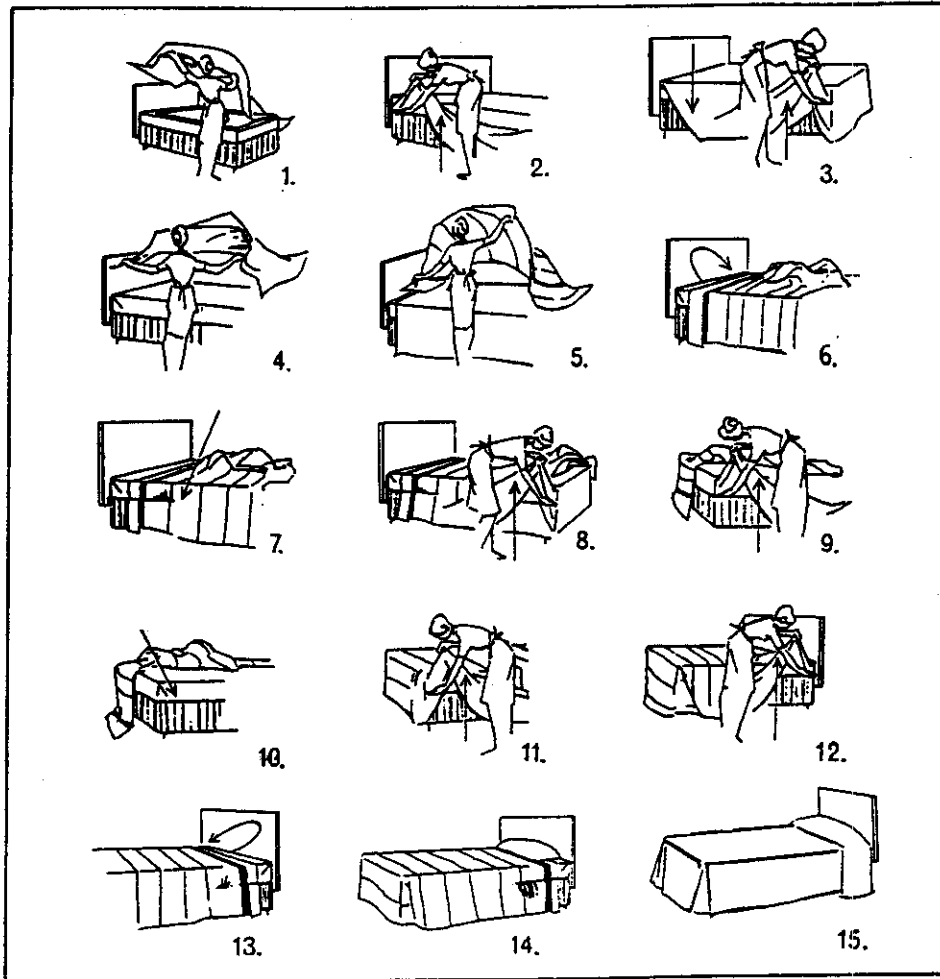
10. พับผ้าปูเตียงผืนแรก และผ้าห่มด้วยกันลงมา เพื่อให้เหลือสำหรับวางหมอน
11. เก็บชายผ้าด้านข้างเตียงทั้งหมด
12. ใส่ปลอกหมอน



13. วางหมอนลงบนหัวเตียง และให้ด้านปากของหมอนหันออกจากประตูห้อง
14. วางผ้าห่มบนเตียงและให้ปลายีห้อยอยู่บริเวณปลายเตียง
15. คลุมผ้าคลุมเตียง และตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง



รูปภาพที่ 5-6 ขั้นตอนการเก็บมมเตียง



รูปภาพที่ 5-7 ขั้นตอนการทำเตียงที่แสดงไว้ในหนังสือ "The Correct Maid"

✓ การเปิดเตียง (Night service หรือ Night Turn Down)

การเปิดเตียงจะทำทุกวันสำหรับทุกห้องที่มีแขกเข้าพัก หรือในกรณีที่แขกร้องขอมา มักจะเป็นการบริการสำหรับโรงแรมในระดับหรูหรา ในช่วงเวลาประมาณ 17.00 - 21.00 น. ถ้าเป็นห้องแขกพักคนเดียว จะเปิดเตียงด้านติดกับห้องน้ำ เพื่อ

90° และ 45° ทั้งสองแบบมีวิธีการเปิดเหมือนกัน ต่างที่มุมของผ้าที่จะพับเท่านั้น ขั้นตอนการเปิดเตียงให้ศึกษาจากการสาริตจากการปฏิบัติจริง

**บทที่ 6**  
**การทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ**  
**(Public Areas)**

- ✓ ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในบริเวณพื้นที่สาธารณะ
- ✓ หลักการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ
- ✓ การทำความสะอาดห้องน้ำสาธารณะ
- ✓ ประเภทของพื้นผิวและการดูแลรักษา

HO 305

65

HO 305

65



การทำความสะอาดบริเวณพื้นที่สาธารณะ มีความสำคัญเป็นอันดับสอง รองจากการทำความสะอาดห้องพักแขก ซึ่งการทำงานส่วนใหญ่จะเน้นความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นหลักสำคัญ แผนกแม่บ้านมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำความสะอาดพื้นที่บริเวณพื้นที่สาธารณะและบริเวณส่วนหลังของโรงแรม (Back-of-the-House) เนื่องจากบริเวณเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการตัดสินใจและความพึงพอใจของแขกที่พบเห็น ดังนั้น จึงจำเป็นต้องเน้นในเรื่องความสะอาดอย่างมาก โดยไม่ต้องคำนึงถึงจำนวนของห้องพักที่มีแขกเข้ามาพักอยู่ว่ามีมากน้อยเพียงใด แต่ในเรื่องความสะอาดนั้นต้องเกิดขึ้นตลอดเวลา

ขั้นตอนของการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะนั้น เริ่มต้นตั้งแต่การระบุถึงพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ (area inventory list) และตารางความถี่ในการทำความสะอาด (frequency schedule) เพื่อให้พนักงานทำความสะอาดทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองที่แน่นอน เช่น โคมไฟระย้าบริเวณห้องโถงกำหนดการทำความสะอาดไว้ในทุก ๆ 2 เดือน พื้นพรมในห้องโถงมีการดูดฝุ่นทุกวัน (หรือสองครั้งต่อวัน) เป็นต้น นอกจากนี้ที่ในการทำความสะอาดแล้ว พนักงานทำความสะอาดยังมีหน้าที่ในการดูแลรักษาพื้นที่สาธารณะให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยด้วย เช่น การเทกันบูหรี่ เทชยะในถังขยะและที่ดับบูหรี่ เก็บแก้วน้ำและหนังสือพิมพ์ที่อ่านแล้ว การทำความสะอาดหูสำหรับฟังของโทรศัพท์สาธารณะด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อโรค และจัดวางสมุดโทรศัพท์ไว้ในตำแหน่งที่ถูกต้อง การทำความสะอาดบริเวณสำหรับพนักงานและส่วนอื่น ๆ ของบริเวณส่วนหลังของโรงแรมนั้นมีความสำคัญเช่นกัน เช่น ห้องล็อกเกอร์หรือห้องเก็บของพนักงาน ห้องน้ำพนักงาน ห้องอาหารพนักงาน เป็นต้น ซึ่งการทำความสะอาดพื้นที่เหล่านี้จะสะท้อนให้เห็นถึงความสนใจ และใส่ใจของโรงแรมที่มีต่อพนักงานและอาจส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน

### ✓ ความรับผิดชอบของแผนกแม่บ้านในบริเวณพื้นที่สาธารณะ

งานบริการด้านนี้จะสามารถแบ่งความรับผิดชอบออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

#### 1. Front of the House areas

หมายถึง บริเวณที่แขกสามารถเดินผ่านไปมา บริเวณส่วนนี้จะต้องเน้นความสะอาดมาก ๆ จะต้องรักษาไว้ซึ่งคุณภาพของงาน ความถี่ในการดูแล ซึ่งถ้าหากสกปรก

หรือมีขยะมากในช่วงเวลาสั้น ๆ สามารถทำให้รู้สึกไม่สะอาดในสายตาของแขกที่มองในเวลาสั้น ๆ ได้ ฉะนั้น พนักงานทำความสะอาดที่รับผิดชอบจะต้องหมั่นดูแลไม่ให้เกิดขึ้นดังจะแยกข้อปลีกย่อยออกไป ดังต่อไปนี้

- 1.1 Entrances คือ บริเวณทางเข้าของโรงแรม ซึ่งจะถือเป็นด่านแรกที่แขกจะพบเห็น และสร้างความประทับใจได้ เช่น บริเวณรอบ ๆ โรงแรมด้านหน้า จนถึงประตูทางเข้า
- 1.2 Lobby คือ บริเวณห้องโถงของโรงแรม จะเป็นที่นั่งพักของแขกภายในอาคาร ซึ่งจะประดับตกแต่งด้วยวัสดุราคาแพง ง่ายต่อความเสียหายและสกปรก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ โซฟา พรม พื่นผนัง พื่นแข็ง ถึงขยะ ที่เขี่ยบูหรี เป็นต้น
- 1.3 Front Desk คือ บริเวณต้อนรับแขกที่จะเข้าพัก ส่วนนี้จะเป็นเคาน์เตอร์ที่สวยงาม อาจมีโลหะตกแต่งอยู่บ้าง ความสะอาดต้องดีมาก เพราะใกล้สายตา จับต้องได้ง่าย
- 1.4 Elevators คือ ลิฟท์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก บริเวณที่สังเกตได้ง่าย คือ ประตู ผนัง พื้น กระจก โลหะตกแต่ง เพดาน
- 1.5 Public restroom คือ ห้องน้ำสาธารณะต่าง ๆ ในโรงแรม เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่จะต้องมีการทำความสะอาดเป็นประจำ ถ้ามีจำนวนแขกมาก ๆ ใช้บริการ โดยเฉพาะในช่วงเช้า (08.00 - 10.00) และช่วงค่ำ (18.00 - 21.00) ถ้าขาดการดูแลอาจก่อให้เกิดปัญหา เช่น ส้วมตัน กระดาษชำระไม่เพียงพอ ขยะตามพื้น น้ำหกสกปรก เลอะเทอะ หรือมีกลิ่นไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ
- 1.6 Corridors คือบริเวณทางเดินเชื่อมต่อกับส่วนต่าง ๆ จะต้องเน้นความสะอาดที่บริเวณพื้น ผนัง รูปภาพ ที่ทิ้งขยะ ที่เขี่ยบูหรี
- 1.7 Swimming pool area คือ บริเวณสระน้ำทั่วไปจะมีแขกมาใช้บริการ โดยจะต้องเสิร์ฟผ้าเช็ดตัว และเตียงนอน ปัญหาที่พบได้บ่อย คือ แขกไม่เก็บผ้าเช็ดตัวที่ใช้แล้ว น้ำในสระสกปรก ไม่เก็บภาดาอาหาร และจัดสถานที่ไม่เป็นระเบียบ

- 1.8 Exercise room หรือ Fitness Center เป็นสถานที่ออกกำลังกาย การบริการจะเป็นแบบส่วนรวม มีอุปกรณ์ แบ่งเป็นห้องต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ ห้องอบไอน้ำ จากูชี ห้องนวด ห้องตัดผมและเสริมสวย
- 1.9 Function room and Ballroom คือ ห้องจัดเลี้ยง ห้องประชุม สัมมนาต่าง ๆ บริเวณนี้จะมีบริการเฉพาะเวลาที่มีการจองมา จะต้องมีการเตรียมทุกอย่างให้พร้อมก่อนที่งานจะเริ่ม และเมื่องานเริ่มแล้ว ต้องมีการดูแลความสะอาดเรียบร้อยตลอดเวลา งานงานเล็กจึงเข้าไป ทำความสะอาดใหญ่ เพื่อเตรียมรับงานใหม่ต่อไป
- 1.10 Restaurant outlet คือ ห้องอาหารต่าง ๆ ภายในโรงแรม จะมี เวลาเปิดปิดที่แน่นอน คือ Lunch (11.30 - 14.30) และ Dinner (18.00 - 23.00)หรือ 11.00 - 02.00 น. หรือเปิดตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งแล้วแต่ประเภทของแต่ละห้องอาหาร การบริการจะคล้ายกับห้อง จัดเลี้ยง ปัญหาที่พบบ่อย คือ การจัดตารางบำรุงรักษา ทั้งระยะสั้น และระยะยาว เช่น การซักพรม เช็ดผนัง เฟอร์นิเจอร์ กระຈก เพดาน เป็นต้น
- 1.11 Other area ได้แก่ พื้นที่ทั่วไป เช่น บริเวณที่จอดรถ พื้นที่รอบ โรงแรม ตัวตึก และอื่น ๆ

## **2 Back of the House**

หมายถึง บริเวณที่พนักงานใช้ทำงาน หรือติดต่องานระหว่างแผนก แยกไม่ ได้มาใช้ร่วมด้วย ดังนั้น ความสะอาดเรียบร้อย คุณภาพต่าง ๆ จะลดลง เพื่อลดต้นทุน และพนักงานทุกคนช่วยกัน ดูแลรักษาความสะอาดร่วมกัน โดยมีแผนกแม่บ้านรับผิดชอบ การทำความสะอาดและบำรุงรักษา ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นพื้นที่ต่าง ๆ ดังนี้

- 2.1 Locker คือ ห้องแต่งตัวและเก็บของของพนักงาน จะแบ่งเป็นห้อง พนักงานหญิงและชาย จะประกอบด้วย ตู้ประจำตัวของแต่ละคน พื้นที่ส่วนกลาง ห้องน้ำ พนักงาน Cleaner จะเป็นผู้ดูแลความ สะอาด
- 2.2 Office คือ ห้องทำงานของพนักงานแผนกต่าง ๆ จะมีเอกสาร อุปกรณ์ โต๊ะ ตู้ เก้าอี้ ห้องต่าง ๆ จำนวนมาก ถ้าเป็น Office

รวมจะดูแล่ง่าย ปัญหาที่พบบ่อย คือ Office แต่ละแผนกอยู่ห่างกัน  
มาก ทำให้เสียเวลาในการเดินทาง

2.3 Common room คือ ห้องพักผ่อนของพนักงาน ใช้เป็นที่พักผ่อน  
ระหว่างช่วงเวลาพัก

2.4 Corridor public คือ เส้นทางเดินตั้งแต่บริเวณ Timekeeper ที่  
พนักงานผ่านเข้ามาทำงาน และพื้นที่เชื่อมต่อระหว่างแผนกต่าง ๆ  
ทั้งหมดของโรงแรม

### ✓ หลักการทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ

วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการทำความสะอาด คือ เพื่อให้เกิดความสวยงามและ  
รักษาสภาพเดิมของวัสดุนั้น เพื่อให้ถูกสุขลักษณะและอนามัย เนื่องจากเชื้อโรคเป็นสิ่งที่  
เราไม่สามารถมองเห็นได้ด้วยตาเปล่า ถ้าปล่อยให้วัสดุนั้นสกปรกและมีฝุ่นละอองเกาะอยู่  
จะทำให้วัสดุนั้นเป็นแหล่งเพาะเชื้อโรค นอกจากนี้ ความสกปรกและฝุ่นละอองยังทำให้ผิว  
หน้าของวัสดุสึกกร่อนและเกิดความเสียหายถาวรในที่สุด ดังนั้นถ้าแผนกแม่บ้านจัด  
พนักงานให้คอยทำความสะอาดอยู่เสมอและถูกวิธี จะเป็นการช่วยคงสภาพและยืด  
อายุการใช้งานของวัสดุนั้น ซึ่งมีผลทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายของโรงแรมและประหยัดเวลา  
ในการทำงานด้วย

หลักการพิจารณาในการเลือกวิธีในการทำความสะอาดนั้น เราควรจะต้อง  
พิจารณาว่าวัสดุหรือพื้นผิวนั้นประกอบด้วยสิ่งใด แล้วจึงเลือกวิธีทำความสะอาดที่ไม่ทำ  
อันตรายต่อพื้นผิวของวัสดุนั้น ๆ รวมทั้งวิธีนั้น ๆ ควรจะประหยัดงบประมาณและเวลา  
การทำความสะอาดนั้นควรใช้วิธีเก็บรวบรวมฝุ่นละอองและคราบสกปรก ไม่ควรใช้การปัด  
เพราะจะทำให้ฝุ่นละอองฟุ้งกระจาย

#### - หลักในการทำความสะอาดทั่วไป

1. ให้เก็บรวบรวมวัสดุหรือสิ่งของประเภทต่าง ๆ ออก
2. กำจัดสิ่งสกปรกที่ทำความสะอาดง่ายออกก่อน
3. พยายามเลือกใช้น้ำยาที่มีฤทธิ์อ่อนและกลิ่นไม่รุนแรง
4. ระวังการรบกวนต่อแขกหรือพนักงานคนอื่น ๆ รวมทั้งเรื่องการเกิด  
อุบัติเหตุต่าง ๆ

## ✓ การทำความสะอาดห้องน้ำสาธารณะ (Public restroom)

ห้องน้ำนั้นเป็นสถานที่ ๆ ค่อนข้างจะดูแลรักษายากกว่าพื้นที่อื่น ๆ เนื่องจากมีผู้คนเข้ามาใช้บริการเกือบตลอดเวลาที่ทำได้ และไม่ได้จำกัดเฉพาะแขกที่มาใช้บริการของโรงแรมเท่านั้น ปัญหาที่พบเห็นบ่อยในห้องน้ำสาธารณะนั้น คือ กลิ่นที่ไม่พึงปรารถนา มีน้ำและรอยสกปรกเลอะเทอะบนพื้นผิวต่าง ๆ และเศษขยะต่าง ๆ ดังนั้น จะเห็นว่า ห้องน้ำสาธารณะนั้นต้องเน้นในเรื่องความสะอาดและการดูแลเป็นพิเศษกว่าพื้นที่สาธารณะอื่น ๆ ปัจจุบันความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ทำให้มีการประดิษฐ์คิดค้นอุปกรณ์ในห้องน้ำด้วย เช่น อุปกรณ์ดับกลิ่นอัตโนมัติที่สามารถขจัดกลิ่นเมื่อกดชักโครก หรือ อุปกรณ์ป้องกันตะกรันสำหรับโถปัสสาวะสำหรับผู้ชาย เป็นต้น ซึ่งโรงแรมนิยมติดตั้งอุปกรณ์เหล่านี้ในห้องน้ำสาธารณะเป็นอุปกรณ์มาตรฐานที่สามารถพบเห็นโดยทั่วไป การทำความสะอาดในห้องน้ำสาธารณะนั้น ควรขัดชักโครกภายในด้วยแปรงขัดชักโครก ส่วนฝารองนั่งชักโครกควรเช็ดด้วยน้ำยาทำความสะอาด รวมทั้งตัวชักโครกด้วย อ่างล้างหน้าและบริเวณที่ล้างมือควรใช้น้ำยาฆ่าเชื้อโรคทำความสะอาด ส่วนที่เป็นโลหะควรทำความสะอาดและขัดเงา

กรณีที่พบรอยขีดเขียนต่าง ๆ บนผนังและรอยลิปสติก ควรทำความสะอาดเพื่อขจัดรอยเปื้อนนั้นออก สำหรับพื้นนั้นควรใช้น้ำยาฆ่าเชื้อโรคผสมกับน้ำ และไม่ถูพื้นในการทำความสะอาดพื้น

## ✓ ประเภทของพื้นผิวและวิธีการดูแลรักษา

เราสามารถแบ่งประเภทของพื้นผิวออกมาได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ แบบยืดหยุ่น และไม่ยืดหยุ่น การทำความสะอาดและวิธีการรักษาพื้นผิวและผนังขึ้นอยู่กับส่วนประกอบของวัสดุที่นำมาประกอบขึ้น ควรมีการรักษาพื้นผิวให้คงสภาพเดิมไว้ให้มากที่สุดและป้องกันพื้นผิวจากการฉีกขาดและชำรุด หากพบว่าเกิดรอยชำรุดควรมีการแก้ไขให้กลับสู่สภาพเดิม

- ไม้

เป็นวัสดุที่แข็งแรง ทนทาน ยืดหยุ่นได้และมีลวดลายสวยงามตามธรรมชาติ ทำให้เป็นที่นิยมในการนำมาเป็นเฟอร์นิเจอร์และเครื่องประดับตกแต่งสถานที่ต่าง ๆ

แต่ข้อเสียของไม้ คือ จะเกิดรอยขีดข่วนหรือหูดขยายตัวเมื่อถูกความร้อนหรือความเย็น รวมทั้งเกิดเชื้อราได้ถ้าถูกความชื้นเป็นเวลานาน

การดูแลพื้นผิวของไม้ชนิดต่าง ๆ กระทำได้ดังนี้

1. พื้นผิวไม้ผิวธรรมชาติ — ควรมีการทำความสะอาดด้วยเช็ดด้วยผ้าแห้ง เพื่อกำจัดฝุ่นเป็นประจำทุกวัน แต่ควรมีการเช็ดด้วยผ้าชุบน้ำยาทำความสะอาดเฟอร์นิเจอร์ในทุกสัปดาห์
2. พื้นไม้ทาน้ำมัน — การทาน้ำมันบนผิวไม้นั้นเพื่อป้องกันความชื้นและรอยสกปรกบางประเภท การทำความสะอาดจะเหมือนกับการทำความสะอาดพื้นผิวไม้ธรรมชาติ
3. พื้นไม้ปาเก้ — การทำความสะอาดพื้นไม้ประเภทนี้สามารถกระทำได้ด้วยการเช็ดด้วยผ้าแห้ง ถ้าในกรณีที่ต้องเช็ดด้วยน้ำ ควรใช้ผ้าชุบน้ำหมาด ๆ เช็ด ไม่ควรจะชุบน้ำมากเกินไป เพราะน้ำจะทำให้กาวที่ติดแผ่นไม้หลุดออก

#### - กระเบื้องยาง

โดยทั่วไปแล้ว พื้นกระเบื้องยางนั้นจะมีการเคลือบเงาพื้น เพื่อให้พื้นดูสวยงามและป้องกันสิ่งสกปรก รวมทั้งรอยขีดข่วนต่าง ๆ ด้วย ดังนั้นการทำความสะอาดในทุกวันสามารถทำได้โดย ใช้ผ้าม็อพฝุ่นกับน้ำยากำจัดฝุ่น (ทิ้งไว้ประมาณ 15 - 30 นาที ก่อนการเช็ดพื้น) เช็ดไปรอบพื้นห้องหรือกวาดพื้นให้สะอาด และใช้ผ้าม็อพน้ำชุบน้ำยาทำความสะอาดพื้นประจำวันเช็ด

ในบริเวณพื้นที่กระเบื้องยางที่มีการใช้งานหนัก อาจจะมีแขกเดินไปมาตลอดทั้งวัน ควรมีการลงเคลือบเงาพื้น โดยมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการลงเคลือบเงาพื้นประกอบด้วย เครื่องขัดพื้นพร้อมหัวแปรงและแผ่นขัดสีดำ น้ำยาลอกแว็กซ์ น้ำยาเคลือบเงา น้ำยาทำความสะอาดพื้นประจำวัน ม็อพผ้าชนิดใช้กับน้ำ ถังพลาสติก ถังบีบผ้าม็อพไม้กวาด ที่ตักขยะ ม็อพฟองน้ำ ผ้าทำความสะอาด แผ่นขัด (ใช้ขัดคราบสกปรกที่เครื่องขัดออกไม่หมด) หลังจากการเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นเสร็จเรียบร้อยแล้วสามารถดำเนินการขัดพื้นและเคลือบเงาได้ดังนี้

1. ย้ายเฟอร์นิเจอร์ไปรวมอยู่ด้านใดด้านหนึ่ง หรือย้ายออกไปจากบริเวณ
2. กวาดพื้นห้องให้สะอาด

3. ถูน้ำยาลอกแว็กซ์ ลงบนพื้นบริเวณที่จะขัด (การขัดพื้นช่วยลอกเคลือบเงาเก่าออกก่อนลงเคลือบเงาใหม่)
4. ใช้เครื่องขัด ขัดบริเวณที่ลงน้ำยาไว้
5. ใช้มือพชุนน้ำอุ่นหรือน้ำเย็น เช็ดคราบแว็กซ์ที่ขัดแล้วออกให้สะอาดโดยเช็ดซ้ำสองถึงสามครั้ง
6. กระทำวิธีนี้จนครบบริเวณที่กำหนดไว้
7. ใช้ผ้ามือพชุนน้ำยาทำความสะอาดพื้นประจำวัน เช็ดพื้นให้ทั่วอีกครั้ง
8. ให้พื้นกระเบื้องยางแห้งสนิท แล้วจึงลงเคลือบเงาพื้น โดยใช้มือพฟองน้ำชบน้ำยาเคลือบเงา ถ้ายังไม่เงางามเพียงพอ สามารถลงน้ำยาเคลือบเงาได้ 3 - 4 ครั้ง แต่ในการลงเคลือบเงาแต่ละครั้ง ควรรอให้พื้นแห้งสนิทก่อนที่จะลงน้ำยาครั้งต่อไป

ข้อควรระวังสำหรับพื้นกระเบื้องยาง คือ ไม่สามารถทนต่อของเหลวที่มีส่วนประกอบของน้ำมัน ตัวทำละลาย หรือคราบไขมัน เพราะจะทำให้พื้นผิวแตกหรือเสื่อมคุณภาพลงได้ นอกจากนี้ หากกระเบื้องยางนั้นใช้กาวติดลงบนพื้นนั้นอาจมีอายุการใช้งานสั้นหากกาวนั้นเสื่อมคุณภาพลง เพราะจะทำให้กระเบื้องยางนั้นหลุดร่อนได้

#### - ไวนิล

พื้นไวนิลนั้นเป็นพื้นผิวที่มีความทนทานต่อสารเคมี มีหลากหลายรูปแบบให้สามารถเลือกได้ตามความต้องการ ถ้าเป็นไวนิลที่มีการเคลือบชนิดพิเศษจะมีความทนทานต่อรอยขีดข่วน และการกัดกร่อน พื้นที่เป็นไวนิลนั้นจะเกิดคราบของไขมันได้ง่าย จึงควรใช้น้ำยาลอกแว็กซ์ก่อนการขัดเงา การทำความสะอาดประจำวันนั้นควรจะใช้กวาดหรือปัดฝุ่น ตามด้วยการเช็ดด้วยน้ำหมาด ๆ

#### - ผ้าห่มเฟอร์นิเจอร์

เฟอร์นิเจอร์ประเภทเก้าอี้โซฟาและโซฟานั้นนิยมใช้ผ้ามาปู เพื่อให้เกิดความสวยงาม แต่ผ้าเหล่านั้นมักจะเกิดรอยเปื้อนต่าง ๆ ได้ง่าย โดยเฉพาะหากเป็นเฟอร์นิเจอร์ในบริเวณที่มีแขกมาใช้บริการมาก ดังนั้น หากพบสิ่งสกปรกบนผ้าจึงควรใช้วิธีการขจัดคราบเปื้อนเฉพาะจุด และให้ใช้สารเคมีที่ใช้กำจัดคราบบนผ้าโดยเฉพาะเท่านั้น

- **เซรามิคหรือกระเบื้องเคลือบ**

พื้นผิวประเภทนี้มีคุณสมบัติเด่น คือ ป้องกันน้ำได้และการดูแลรักษาทำความสะอาดง่าย นิยมติดตั้งในบริเวณห้องครัวและห้องน้ำ ในปัจจุบันมีให้เลือกหลายรูปแบบและมีลวดลายที่สวยงาม แต่ข้อควรระวังของเซรามิคหรือกระเบื้องเคลือบ คือ ลื่นเมื่อถูกน้ำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุและอันตรายได้ ดังนั้น วิธีการทำความสะอาดจึงไม่ควรที่จะราดน้ำลงบนพื้นผิว แต่ควรที่จะกวาดสิ่งสกปรกออกและเช็ดด้วยผ้าหรือไม้ถูพื้นชุบน้ำหมาด ๆ

- **พื้นคอนกรีตหรือพื้นปูน**

พื้นคอนกรีตหรือพื้นปูนมีส่วนประกอบของซีเมนต์และทราย ซึ่งนิยมใช้ในบริเวณภายนอกอาคาร เช่น ถนน บริเวณที่รับส่งของ หรือบริเวณสระน้ำ การทำความสะอาดพื้นผิวชนิดนี้ คือ กวาดสิ่งสกปรกและใช้น้ำฉีดทำความสะอาด และเนื่องจากคอนกรีตนั้นมีคุณสมบัติมีฟองอากาศผสมอยู่ เมื่อแห้งจึงทำให้เกิดเป็นรูบนพื้นผิว มีผลให้สิ่งสกปรกสามารถเข้าไปแทรกอยู่ตามช่องเหล่านี้ เพราะฉะนั้น เพื่อป้องกันปัญหานี้พื้นซีเมนต์จึงนิยมที่จะเคลือบผิวด้วยสารที่มีส่วนประกอบของยูรีเทน เพื่อป้องกันน้ำและช่วยป้องกันรอยขีดเขียนที่ไม่ปรารถนา และหากต้องการลอกยูรีเทนออก ให้ใช้สารที่มีความเป็นด่างผสมกับน้ำเช็ดออก

- **ผนังและเพดาน**

การทำความสะอาดผนังและเพดาน ขึ้นอยู่กับพื้นผิวที่เลือกใช้ว่าเป็นชนิดไหน เช่น ทาสี เคลือบพลาสติก ผ้า ไวนิล หรือวอลล์เปเปอร์

- ทาสี---ทำความสะอาดด้วยผงซักฟอกอ่อน ๆ ผสมน้ำ
- เคลือบพลาสติก---ปิดฝุ่นและตามด้วยผ้าเปียกเช็ด
- ผ้า---ข้อควรระวังสำหรับวัสดุประเภทผ้าที่ใช้สำหรับผนัง คือ เชื้อราและรอยเปื้อนต่าง ๆ ดังนั้น จึงควรใช้การทำความสะอาดเฉพาะจุดด้วยสารเคมีขจัดรอยเปื้อน ไม่ควรใช้น้ำและผงซักฟอก เพราะจะทำให้ผ้าหดตัวได้
- ไวนิล---ทำความสะอาดด้วยผงซักฟอกอ่อน ๆ



- วอลล์เปเปอร์--ห้ามสัมผัสกับน้ำ ดังนั้นเมื่อเกิดรอยเปื้อนหรือรอย  
ชำรุดควรมีการเปลี่ยนจุดที่ชำรุดหรือเกิดรอยเปื้อนใหม่

- *หินอ่อนและหินขัด*

หินอ่อนเป็นหินธรรมชาติที่นิยมมาประดับตามสถานที่ต่าง ๆ มีลักษณะ  
แข็ง ทนทาน แต่ไม่ทนต่อกรดและด่าง สีนเมื่อถูกน้ำ ส่วนหินขัดทำมาจากเศษหินอ่อน  
ชั้นเล็กผสมปูนซีเมนต์ และบดให้เรียบ แน่น เพื่อให้ผิวหน้าเรียบและสวยงาม

การทำความสะอาดเหมือนกับการทำความสะอาดกระเบื้องยาง รวมทั้ง  
ต้องมีการขัดพื้นและเคลือบเงาเช่นเดียวกัน

- *พรม*

คุณภาพของพรมจะขึ้นอยู่กับเส้นใยของพรม ลักษณะการทอ ความสูง  
ของพรม และความแข็งแรงของพื้นรองพรม ในกลุ่มของพื้นผิวทั้งหมด พรมนั้นเป็นพื้น  
ผิวที่ค่อนข้างดูแลรักษายากที่สุด เพราะค่อนข้างสกปรกง่ายและทำความสะอาดยากกว่า  
พื้นผิวอื่น ๆ วิธีป้องกันที่ดีที่สุดของพรม คือ เตรียมการป้องกันพรมที่เหมาะสมกับการ  
ใช้งานและเพียงพอ เช่น อาจวางพรมดักฝุ่นไว้บริเวณหน้าประตูทางเข้า เพื่อช่วยให้ฝุ่น  
และโคลนไม่ไปติดบนพรม หรืออาจมีการคลุมพรมด้วยพลาสติกในบริเวณที่มีผู้คนผ่าน  
จำนวนมาก ๆ เพื่อยืดอายุการใช้งานของพรมและประหยัดเวลา รวมทั้งพลังงานในการ  
ทำความสะอาด

สำหรับการดูแลรักษาพรมประจำวันนั้น คือ การดูดฝุ่นโดยใช้เครื่องดูดฝุ่น  
เนื่องจากสิ่งสกปรกที่พบบ่อยมักจะเป็นสิ่งสกปรกที่แห้ง ซึ่งสามารถทำความสะอาดได้ด้วย  
การดูดฝุ่น ซึ่งจะช่วยยืดอายุของพรมจากการเสียดสีของเศษผงที่เกิดจากการกดทับแรง  
ของผู้คนและรถเข็น เครื่องดูดฝุ่นที่นิยมใช้ในโรงแรมมักเป็นแบบยีน เพราะสามารถเก็บ  
ฝุ่นได้ดีและไม่ไหลย้อนกลับลงบนพรม

แต่ถ้าพรมมีรอยเปื้อนฝังแน่นให้ใช้วิธีการซักพรมเฉพาะจุด โดยใช้น้ำยา  
ซักพรมลงเฉพาะจุดที่สกปรกโดยวิธี bonnet cleaning ซึ่งสามารถกระทำได้โดยใช้แชมพู  
ซักพรมฉีดลงบนรอยเปื้อน และใช้เครื่องขัดพื้นที่เปลี่ยนหัวขัดเป็นประเภท bonnet ซักลง  
บนรอยเปื้อนจนกระทั่งรอยเปื้อนหายไป

เมื่อพรมเกิดรอยสกปรกมาก ๆ ควรมีการซักพรม ซึ่งจะใช้เครื่องซักพรม ที่มีหัวฉีดน้ำยาซักพรมลงไปบนพรม และในหัวฉีดเดียวกันนั้นมีเครื่องดูดน้ำขึ้นมาโดยอัตโนมัติ นอกจากนี้ ยังมีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่สามารถขจัดและป้องกันเชื้อโรคต่าง ๆ บนพรมด้วย สำหรับการซักพรมนั้นไม่กระทำบ่อยนัก อาจจะปีละครั้ง โดยให้ขึ้นอยู่กับการใช้งานของพรมและความสกปรกของพรม

**บทที่ 7**  
**การบริหารงานในแผนกซักกรีด**  
**(Managing laundry)**

- ✓ ภาระหน้าที่ของแผนกซักกรีด
- ✓ การวางแผนแผนกซักกรีดหรือ OPL
- ✓ ระบบการทำงานของแผนกซักกรีดหรือ OPL
- ✓ คุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในแผนกซักกรีด
- ✓ องค์ประกอบสำคัญในการซักผ้า
- ✓ เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักกรีด
- ✓ เส้นใย (Fibers) และผ้า (Fabrics)

การตัดสินใจในการบริหารเกี่ยวกับงานซักรีดของโรงแรมนั้นว่า โรงแรมจะสร้างแผนกซักรีดของตนเองขึ้นมา หรือจะนำเอาผ้าที่ใช้ในโรงแรมไปให้บุคคลที่รับจ้างภายนอกจัดการเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายเลย เนื่องจากการตัดสินใจครั้งนี้มีปัจจัยหลายอย่างเข้ามาเกี่ยวข้องและอาจมีผลกระทบต่อการทำงานและให้บริการของโรงแรมโดยภาพรวม ซึ่งในแต่ละโรงแรมก็จะมีปัจจัยและความจำเป็นที่แตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเงินลงทุน เครื่องมือ วัสดุ แรงงาน และยิ่งรวมไปถึงค่าใช้จ่ายที่อาจมองไม่เห็น เช่น ค่าสวัสดิการ และผลประโยชน์ของแรงงาน ค่าทำความสะอาดและบำรุงรักษาเครื่องมือ ค่าชุดยูนิฟอร์มของพนักงาน ค่าเอกสารต่าง ๆ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเนื่องมาจากการทำงานร่วมกันของแผนกอื่น ๆ (แผนกบริการส่วนหน้า แผนกบัญชี แผนกรับของและแผนกบุคคล) รวมทั้งค่าหนี้สงสัยจะสูญ ค่าประกัน ค่าเจ้าหน้าที่ตรวจบัญชี และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่อาจเกิดขึ้นอีกหลายรายการที่จำเป็นต้องมีการศึกษาอย่างละเอียด จากนั้นจึงจะรวมกับค่าสาธารณูปโภค เช่น ค่าไฟฟ้า (ซึ่งค่อนข้างสูงสำหรับการใช้งานของเครื่องอบผ้า) ค่าน้ำ และในบางครั้งอาจรวมถึงค่าเช่าพื้นที่ด้วย เราสามารถแบ่งค่าใช้จ่ายของแผนกซักรีดออกมาเป็นส่วนต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ค่าแรงงาน ประมาณ 15 %
2. ค่าใช้จ่ายในการทดแทนผ้าลินิน ประมาณ 20 %
3. ค่าพลังงาน ประมาณ 15 %
4. ค่าสารเคมีในการซักรีด ประมาณ 10 %
5. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ประมาณ 10 %

หลังจากที่คิดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว จำเป็นต้องประมาณค่าสิ้นเปลืองสำหรับผ้าลินิน โดยทั่วไปแล้ว การใช้บริการซักรีดจากภายนอกมักจะมีการสิ้นเปลืองของผ้าลินินมากกว่าการซักรีดของแผนกซักรีดในโรงแรมเอง ในต่างประเทศนั้น การใช้บริการซักรีดจากภายนอกมักจะเช่าผ้าลินินจากภายนอกด้วย ซึ่งผู้ประกอบการภายนอกมักจะซื้อผ้าลินินที่มีคุณภาพต่ำกว่าหรือซื้อเท่าที่จำนวนที่เราต้องการ ทำให้มีการสิ้นเปลืองของผ้าลินินเร็วกว่าเพราะเส้นใยมีคุณภาพต่ำ และมีการซักรีดบ่อยครั้งเกินความจำเป็น นอกจากนี้ การใช้บริการซักรีดจากภายนอกยังต้องคำนึงถึงในเรื่องของเวลาในการส่งและรับผ้าลินินด้วย เพราะปัจจัยนี้มีผลกระทบอย่างมากต่อการให้บริการในภาพรวมของโรงแรม เช่น ถ้ามีการส่งผ้าลินินที่ซักรีดมาแล้วช้า พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะไม่สามารถทำความสะอาดและเปลี่ยนผ้าลินินต่าง ๆ ในห้องพักได้ทันเวลาที่แขกจะเข้าพัก

หรือพนักงานแผนกจัดเลี้ยงไม่มีผ้าคลุมโต๊ะ หรือผ้าเช็ดปากบริการให้กับแขกที่มาร่วมในงานจัดเลี้ยง เป็นต้น

ดังนั้น ในโรงแรมที่มีขนาดของห้องพักจำนวนปานกลางจนถึงจำนวนมาก หรือ โรงแรมที่มีการให้บริการระดับกลางจนถึงโรงแรมที่มีการให้บริการในระดับสูงมักจะมีแผนกซักกรีดของตนเอง เพราะคิดค่าใช้จ่ายแล้วคุ้มค่ากว่าและความสะดวกสบายที่ได้รับทั้งในด้านความรวดเร็วและความประหยัดเวลา

ถ้าแผนกซักกรีดมีอยู่ในแผนกแม่บ้าน ซึ่งเราจะเรียกว่า On-premise laundry (OPL)

### ✓ ภาระหน้าที่ของแผนกซักกรีด

การซักผ้าเป็นการทำความสะอาดสิ่งสกปรกออกจากเส้นใยของเนื้อผ้า ซึ่งมีทั้งเส้นใยจากธรรมชาติและเส้นใยสังเคราะห์ ดังนั้น การซักฟอกจึงจำเป็นต้องมีวิธีการที่เหมาะสมกับชนิดของเส้นใยผ้าชนิดนั้น ๆ เพื่อป้องกันไม่ให้เส้นใยผ้าถูกทำลายหรือเกิดความเสียหาย ทั้งนี้ข้อคำนึงที่สำคัญในการซักผ้า นั้น คือ เลือกวิธีที่มีความประหยัดทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย

งานซักกรีดในโรงแรมนั้น มีภาระหน้าที่หลัก ๆ คือ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ “ผ้า” ไปใช้งานตามต้องการ โดยที่ผ้า นั้นจะต้อง

1. ขาวและสะอาด — ความขาวและสะอาดนั้นถือเป็นความจำเป็นที่จะต้องได้รับ เพราะนั่นคือวัตถุประสงค์หลักในการซักกรีด ปัจจุบันมีเทคโนโลยีมากมายเข้ามามีบทบาทในการทำให้ผ้าขาวและสะอาดในงบประมาณที่ไม่มากนัก “ความขาว” หมายถึงผ้าขาว ซึ่งเป็นผ้าที่ใช้ในโรงแรมประมาณ 70-90 % ของผ้าทั้งหมด ถ้าผ้าไม่ขาวก็สามารถมองได้ด้วยตาเปล่าของบุคคลทั่วไป ซึ่งถือว่าเป็นความบกพร่องต่อหน้าที่ของผู้รับผิดชอบที่ไม่ปฏิเสธได้ ส่วนคำว่า “สะอาด” หมายถึงผ้าที่ปราศจากสิ่งสกปรกหรือปนเปื้อน กลิ่นหรือความหม่นหมองทั้งปวง การรักษาผ้าให้ “ขาวและสะอาด” ถือเป็นข้อสังเกตพื้นฐานถึงความเจริญก้าวหน้าในมาตรฐานของงานซักกรีด
2. ทันท่วงที — คือ กำหนดการที่ต้องรีบนำผ้าไปซักกรีดให้ทันการ ตามความต้องการของแต่ละสถานที่ที่ต้องการจะใช้ เช่น ภายใน 3 ชั่วโมง หรือ 24 ชั่วโมง เป็นต้น ตามปกตินั้น ช่วงเวลายิ่งสั้น ค่าใช้จ่ายในการซักกรีดจะยิ่งสูง

ขึ้น ดังนั้น โรงแรมจำเป็นต้องพิจารณาว่า สิ่งใดสำคัญกว่ากันระหว่างเวลากับค่าใช้จ่าย

3. งบประมาณ — เป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งในการควบคุมงานซักรีดให้อยู่ในเป้าหมายที่ต้องการในงบประมาณที่น้อยที่สุด ส่วนใหญ่นั้นผู้บริหารมักจะคำนึงถึงแต่ค่าใช้จ่ายที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ แต่ยังมีค่าใช้จ่ายอีกหลายประเภทที่จำเป็นต้องนำไปคำนวณเป็นค่าใช้จ่ายในแผนกซักรีด ซึ่งในบางกรณี ค่าใช้จ่ายที่ไม่สามารถมองเห็นมักจะสูงกว่าค่าใช้จ่ายที่มองเห็นได้ เช่น ค่าเสื่อมราคาของเครื่องจักร ค่าดอกเบี้ยในการลงทุน ค่าใช้พื้นที่หรือค่าเสียโอกาส เป็นต้น

### ✓ การวางแผนแผนกซักรีด หรือ OPL

การสร้างระบบซักรีดที่ดีนั้นจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ในรายละเอียดต่าง ๆ ที่โรงแรมนั้นต้องการ ดังนั้น OPL จะเกิดผลดีที่สุด เมื่อมีการจัดให้เข้ากับความต้องการของโรงแรมที่ต้องการจะใช้ประโยชน์จากแผนกซักรีด การวางแผนก่อนการสร้างแผนกซักรีดเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมาก เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจตามมา เช่น ไม่มีที่เพียงพอในการทำงานภายในห้องซักรีด ไม่มีเครื่องมือเพียงพอในการซักรีดที่มีจำนวนมากขึ้น มีท่อระบายอากาศและท่อระบายน้ำไม่เพียงพอ การซ่อมแซมและบำรุงรักษาอุปกรณ์กระทำได้ยากเพราะพื้นที่แคบ เป็นต้น

#### - หลักในการพิจารณาการวางแผนแผนกซักรีด หรือ OPL

1. จำนวนของผ้าที่ OPL จะรองรับได้มากที่สุดเท่าไร ?

โดยทั่ว ๆ ไป จำนวนของผ้าจะสามารถวัดออกมาในจำนวนของหน่วยวัดน้ำหนัก เช่น ปอนด์ หรือ กิโลกรัม ซึ่งจำนวนของผ้าที่จะมาซักรีดนั้น ขึ้นอยู่กับระดับของจำนวนแขกที่เข้ามาพัก หรือ occupancy rate และจำนวนแขกที่มาใช้บริการในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม ดังนั้น OPL ควรมีการออกแบบให้สามารถรองรับจำนวนของผ้าที่ต้องการจะซักให้มากที่สุด ของช่วงเวลาที่ธุรกิจขายดีที่สุดในแต่ละวัน

## 2. จำนวนพื้นที่ของโรงแรมเท่าไรที่จะมาเป็นพื้นที่ของ OPL ?

พื้นที่ในห้องซักรีดนั้นจะต้องมีการออกแบบให้สามารถที่จะวางเครื่องมือและอุปกรณ์ทุกชนิดที่จำเป็นลงไป โดยที่มีพื้นที่ว่างเพียงพอสำหรับพนักงานสามารถทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว รวมทั้งมีพื้นที่มากพอที่จะแยกผ้าสะอาดและผ้าที่สกปรกออกจากกัน ปัจจัยหลักในการพิจารณาพื้นที่ ๆ ต้องการจะใช้ คือ ความต้องการของการซักรีดจำนวนของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ใน OPL และจำนวนผ้าที่จะเก็บไว้ในห้องเก็บผ้า นอกจากนี้ โรงแรมมักจะเผื่อพื้นที่ว่างเอาไว้สำหรับการติดตั้งไฟฟ้า เครื่องจักร และระบบระบายของเสีย เพื่อเอาไว้ขยายออกไปอีกในกรณีที่มีความต้องการใน OPL เพิ่มขึ้นในอนาคต

## 3. ควรจะซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ จำนวนเท่าไร เพื่อให้เพียงพอกับความต้องการ?

ระดับของจำนวนผ้าที่ต้องการจะซัก จะสามารถเป็นตัวตัดสินใจหรือปัจจัยสำคัญว่าโรงแรมต้องซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์เท่าไรและประเภทใดบ้าง เพื่อจะได้สามารถตอบสนองความต้องการการซักรีดของโรงแรมได้ ชนิดของผ้าที่จะซักเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการตัดสินใจว่า เครื่องมือและอุปกรณ์ชนิดไหนที่ต้องการ เช่น โรงแรมมีกลุ่มลูกค้าที่เน้นในเรื่องการจัดเลี้ยงและห้องอาหาร อาจจำเป็นต้องมีการติดตั้งเครื่องจักรที่ใช้สำหรับการซักรีดผ้าเช็ดปากและผ้าคลุมโต๊ะมากขึ้น หรือ ในบางโรงแรมที่ใช้ผ้าลินินที่ไร้รอยยับ (no-iron sheets) จึงไม่จำเป็นต้องติดตั้งเครื่องรีดผ้าแบบลูกกลิ้ง

สำหรับปัจจัยในเรื่องของการประหยัดพลังงานและน้ำ เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ต้องคำนึงถึง รวมทั้งเรื่องของการติดตั้งไฟฟ้าและการระบายของเสียต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นอากาศและน้ำ การเลือกเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ถูกต้องและจำเป็นต่อการทำงานนั้นจะช่วยให้โรงแรมประหยัดค่าใช้จ่ายอย่างมาก ในเรื่องเครื่องจักรอุปกรณ์และแรงงานที่ใช้ในการทำงาน และเมื่อโรงแรมสามารถที่จะเลือกเครื่องจักรอุปกรณ์ที่จำเป็นได้แล้ว ควรที่จะมีการติดตั้งให้เหมาะสมกับระบบการทำงานให้มากที่สุด รวมทั้งมีพื้นที่เพียงพอในระบบการทำงานที่ควรจะเป็น เนื่องจากการทำงานในห้องซักรีดนั้นมีบรรยากาศที่ค่อนข้างร้อนและมีความชื้นสูง จึงควรที่จะมีพื้นที่ว่างและระบบระบายอากาศสำหรับให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก และพื้นที่ในห้องซักรีดควรที่จะใช้วัสดุที่ไม่ลื่นและป้องกันน้ำและความชื้นต่าง ๆ ได้ รวมทั้งมีแสงสว่างที่เพียงพอในการตรวจสอบรอยเปื้อนและสิ่งสกปรกต่าง ๆ บนเนื้อผ้า

การวางเครื่องจักรต่าง ๆ นั้นควรเหลือพื้นที่ออกจากกันและกันและผนังอย่างน้อย 2 ฟุต เพื่อใช้ในการทำความสะอาดและซ่อมแซม

#### 4. โรงแรมจะมีการให้บริการทางด้าน Valet Service หรือไม่ ?

Valet Service คือ การบริการซักรีดให้กับแขกที่มาใช้บริการกับโรงแรม ในโรงแรมที่มีการให้บริการระดับสูง (world-class service) อาจมีความจำเป็นต้องมี บริการซักรีดและซักแห้งให้กับแขกที่มาเข้าพัก (แต่ในบางกรณี อาจใช้บริการซักรีดจาก ภายนอก เพราะต้นทุนในการลงทุนสูงเกินไป) ซึ่งถ้าโรงแรมตัดสินใจว่าจะมีการให้บริการ ซักรีดและซักแห้งให้กับแขกแล้ว จำเป็นต้องมีการติดตั้งเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการ ซักแห้งเพิ่มขึ้น รวมทั้ง พื้นที่ว่างที่จำเป็นสำหรับการทำงานของพนักงานแผนก Valet ต่างหาก นอกจากนี้ ยังต้องมีการว่าจ้างพนักงานในแผนกนี้เพิ่มเติมในการทำงาน ส่วน ของ valet เท่านั้น เพื่อไม่ให้ก้าวก่ายการทำงานในส่วน of พนักงานซักรีดอื่นและป้องกันมิให้เสื้อผ้าของแขกปะปนกับการซักรีดผ้าลินินโรงแรม

**ข้อสังเกต** ขนาดของโรงแรมและชนิดของการให้บริการ สามารถเป็นปัจจัยสำคัญที่ ต้องนำมาพิจารณาด้วย เช่น ถ้าโรงแรมมีขนาดเล็ก (น้อยกว่า 150 ห้อง) และมีการให้บริการจำนวนจำกัด อาจมีความต้องการในพื้นที่ของ OPL แค่ 400 - 800 ตารางฟุต แต่ถ้าเป็นโรงแรมขนาดกลางและมีการให้ บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่มด้วย ก็อาจมีความต้องการใช้พื้นที่ 1500 - 2000 ตารางฟุต

#### ✓ ระบบการทำงานของแผนกซักรีด หรือ OPL

ขั้นตอนที่สำคัญในการซักรีดของแผนกซักรีด หรือ OPL ประกอบด้วย

1. การเก็บผ้าที่สกปรกหรือใช้แล้ว
2. การขนย้ายผ้าที่สกปรกหรือใช้แล้วมายังแผนกซักรีด
3. การคัดแยกผ้า
4. การซักผ้า
5. การล้างผ้า/การปั่นน้ำออกจากผ้า
6. การอบผ้า
7. การรีดผ้า
8. การพับผ้า



## 9. การเก็บผ้า

### 10. การขนย้ายผ้าไปยังสถานที่ ๆ ต้องการจะใช้

#### 1. การเก็บผ้าที่สกปรกหรือใช้แล้ว

เมื่อพนักงานทำความสะอาดห้องพักทำความสะอาดห้องพักแขก จะเก็บผ้าต่าง ๆ ภายในห้องพักแขก ทั้งจากเตียงนอนและห้องน้ำ จากนั้น จะนำเอาผ้าที่สกปรกหรือใช้แล้วเหล่านี้มาไว้ในรถเข็นหรือใส่ลงในปล่องส่งผ้า (linen chute) ข้อควรระวัง คือไม่ควรนำผ้าเหล่านี้วางกองเอาไว้บนพื้นหรือบริเวณทางเดิน เพราะอาจจะทำให้ผ้าต่าง ๆ สกปรกมากขึ้นหรือถ้ามีผู้คนเดินมาอาจจะเหยียบย่ำลงบนผ้า ทำให้ผ้าเกิดความเสียหายถาวรได้ พนักงานทุกคนไม่ควรนำเอาผ้าต่าง ๆ เหล่านี้ไปใช้อย่างผิดวิธีหรือในการทำ ความสะอาดใด ๆ การใช้ผ้าต่าง ๆ ในทางที่ผิดอาจทำความเสียหายให้แก่ผ้าได้ ซึ่งจะ ทำให้เสียค่าใช้จ่ายในการหาผ้ามาทดแทนมากขึ้น ในบางโรงแรมมีนโยบายให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักช่วยในการคัดแยกผ้าด้วย เช่น ให้มัดปมผ้าไว้ด้านหนึ่งของผ้า เพื่อเป็นสัญลักษณ์ว่าผ้าผืนนี้สกปรกมากหรืออาจมีการใช้ถุงพลาสติกสีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการคัดแยกผ้า

สำหรับในบริเวณห้องอาหารต่าง ๆ และห้องจัดเลี้ยง ผู้ที่รับผิดชอบในการเก็บงานจะเก็บผ้าที่ใช้แล้ว เมื่อมีการเก็บโต๊ะ ควรระวังในเรื่องเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการรับประทานอาหาร เช่น ช้อน ส้อม หรือมีด อาจปะปนไปกับผ้าต่าง ๆ ได้ ดังนั้น พนักงานเก็บโต๊ะควรมีการเขย่าผ้าทุกครั้ง ก่อนที่นำผ้าไปใส่ในที่ใส่ผ้า เพื่อเป็นการจัดเศษอาหารต่าง ๆ ด้วย สำหรับผ้าที่มีคราบอาหารติดอยู่ เช่น คราบเนย คราบซอสต่าง ๆ ควรมีการแยกออกมาต่างหาก เพื่อให้ง่ายต่อการกำจัดคราบเหล่านี้ในขั้นตอนต่อไป

#### 2. การขนย้ายผ้าที่สกปรก หรือ ใช้แล้วไปยังแผนกซักรีด

พนักงานอาจขนย้ายผ้าที่สกปรกหรือใช้แล้วไปด้วยมือหรือรถเข็นก็ได้ ในกรณีที่ขนย้ายไปด้วยมือ ควรระวังในเรื่องของการลากผ้าไปบนพื้น เพราะอาจทำให้ผ้าสกปรกมากขึ้น และอาจจะเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายกับผู้อื่นได้ แต่ถ้าขนย้ายไปด้วยรถเข็น ควรใช้รถเข็นที่ออกแบบมาเป็นพิเศษ คือ มีพื้นผิวเรียบ ไม่มีสิ่งเกาะเกี่ยวที่เป็น

อันตรายต่อผ้า และมีขนาดเหมาะสม สามารถขนย้ายผ้าได้สะดวก โดยที่พนักงานไม่ต้อง ก้มหรือย่อตัว

### 3. การคัดแยกผ้า (Sorting)

แผนกซักรีด หรือ OPL ควร มีบริเวณในการคัดแยกผ้าที่ใหญ่เพียงพอ หลักในการคัดแยกผ้าควรพิจารณาจากระดับความสกปรกของผ้า และชนิดของผ้า ซึ่งจะ ช่วยรักษาสภาพของผ้าให้มีอายุการใช้งานได้นานขึ้น และป้องกันการถูกทำลายของผ้าเร็วเกินไป ข้อควรระวัง คือ ไม่ควรเอาผ้าเช็ดเท้ามาซักรวมกับผ้าอื่น ๆ ที่แช่ใช้

#### - หลักการคัดแยกผ้า (Sorting)

1. การคัดแยกผ้าโดยวิธีพิจารณาจากระดับความสกปรกของผ้า ซึ่งจะแบ่ง ออกเป็น 3 ระดับ คือ น้อย ปานกลาง และมาก ถ้าผ้าสกปรกมาก จำเป็นต้องมีสูตรของน้ำยาซักที่แรง และต้องใช้เวลาในการซักนานขึ้น ถ้าไม่มีการคัดแยกผ้าก่อน จะทำให้ผ้าที่มีความสกปรกน้อยต้องซักใน สูตรน้ำยาซักที่แรงเกินความจำเป็น และใช้เวลาในการซักนานกว่าปกติ ซึ่งจะทำให้ผ้านั้นเสียหายเร็วกว่าที่ควรจะเป็น นอกจากนี้ควรกำจัด รอยเปื้อนเฉพาะจุดด้วยสารเคมีก่อนนำไปซักด้วย เช่น คราบสนิม คราบเลือด เป็นต้น
2. การคัดแยกผ้าตามชนิดของผ้า--ตามชนิดของใยผ้า การทอ หรือ สี เพื่อให้แน่ใจว่าผ้านั้น ได้ซักในอุณหภูมิที่เหมาะสมและสูตรน้ำยาซัก เหมาะสมกับผ้าชนิดนั้น ๆ ใน OPL บางแห่งมีการซื้อเครื่องซักผ้า สำหรับผ้าแต่ละชนิดโดยเฉพาะ

#### - หลักเบื้องต้นในการขจัดรอยเปื้อนพิเศษ

1. ให้แยกชนิดของผ้าก่อนว่าเป็นผ้าชนิดใด เช่น ผ้าฝ้าย ผ้าไหม เพื่อ จะได้ทราบว่าเหมาะสมกับการซักแบบใดและสารเคมีใด เช่น ห้ามใช้ ต่างในการขจัดรอยเปื้อนกับผ้าไหมและผ้าขนสัตว์เด็ดขาด

2. ให้แยกประเภทของรอยเปื้อน เช่น รอยเลือด สนิม ไขมัน คราบโคล  
หมึก สีย้อม สีน้ำมัน เครื่องสำอาง หรืออื่น ๆ
3. ทดสอบน้ำยาขจัดรอยเปื้อนบนผ้า โดยการทดสอบกับมุมผ้าที่ลับตา  
เช่น ชายผ้าด้านใน เพื่อดูว่ามีผลต่อสี ทำให้สีจางลงหรือไม่ หรือมี  
ผลต่อเส้นใยหรือไม่
4. เริ่มจากเคมีที่มีฤทธิ์อ่อนไปหาฤทธิ์มาก
5. ให้ขจัดรอยเปื้อนทันที เพราะถ้าทิ้งไว้นานจะทำให้ขจัดรอยเปื้อน  
ออกยากขึ้น และให้กระทำอย่างนุ่มนวลรวดเร็ว อย่าถูหรือขยี้ผ้ารุนแรง  
เพราะจะทำให้เนื้อผ้าและสีผ้าเสียหายได้
6. ให้ทิ้งเวลาในการทำงานสำหรับน้ำยาขจัดรอยเปื้อนบางชนิด
7. ให้ล้างน้ำยาขจัดรอยเปื้อนออกจากผ้าให้หมดทุกครั้ง อย่าให้ตกค้างอยู่  
บนผ้า เพื่อป้องกันการกัดกร่อนเนื้อผ้าและระคายเคืองต่อผิวหนังของผู้  
สวมใส่ผ้า

#### 4. การซักผ้า (Washing)

หลังจากการคัดแยกผ้าเสร็จสิ้นแล้ว พนักงานจะมานำผ้าที่คัดแยกแล้ว  
ไปยังเครื่องซักผ้า ก่อนใส่ผ้าลงไปเครื่องซักผ้า ควรมีการชั่งน้ำหนักของผ้าก่อน เพื่อ  
ไม่ให้น้ำหนักของผ้าเกินความสามารถที่จะรับได้ของเครื่องซักผ้า การชั่งน้ำหนักของผ้าจะ  
เป็นสิ่งสำคัญในการวัดผลผลิตของแผนกซักรีด หรือ OPL

- คำถามที่ใช้เป็นหลักในการซักผ้า

1. จะใช้เวลานานเท่าใดในการซัก ตามปกติแล้วเรามักเข้าใจว่าการซักผ้าสั้น  
ยิ่งนานยิ่งดี แต่จากการทดลองพบว่า การซักผ้าที่ใช้เวลาในการซักนาน  
เกินไป จะทำให้ความสามารถในการขวนลอยสิ่งสกปรกลดลง เนื่องจาก  
สิ่งสกปรกต่าง ๆ เมื่อถูกแรงเหวี่ยงหรือแรงขัดสีมากขึ้น อาจกลายเป็น  
เม็ดเล็กลง เป็นผลให้สิ่งสกปรกมีโอกาสตกค้างบนผ้าได้ ดังนั้นการซักผ้า  
จึงควรมีการใช้ระยะเวลาที่เหมาะสม คือ

- ผ้าสกปรกน้อย ใช้เวลาประมาณ 35-40 นาที

- ผ้าสกปรกปานกลาง ใช้เวลาประมาณ 40-45 นาที

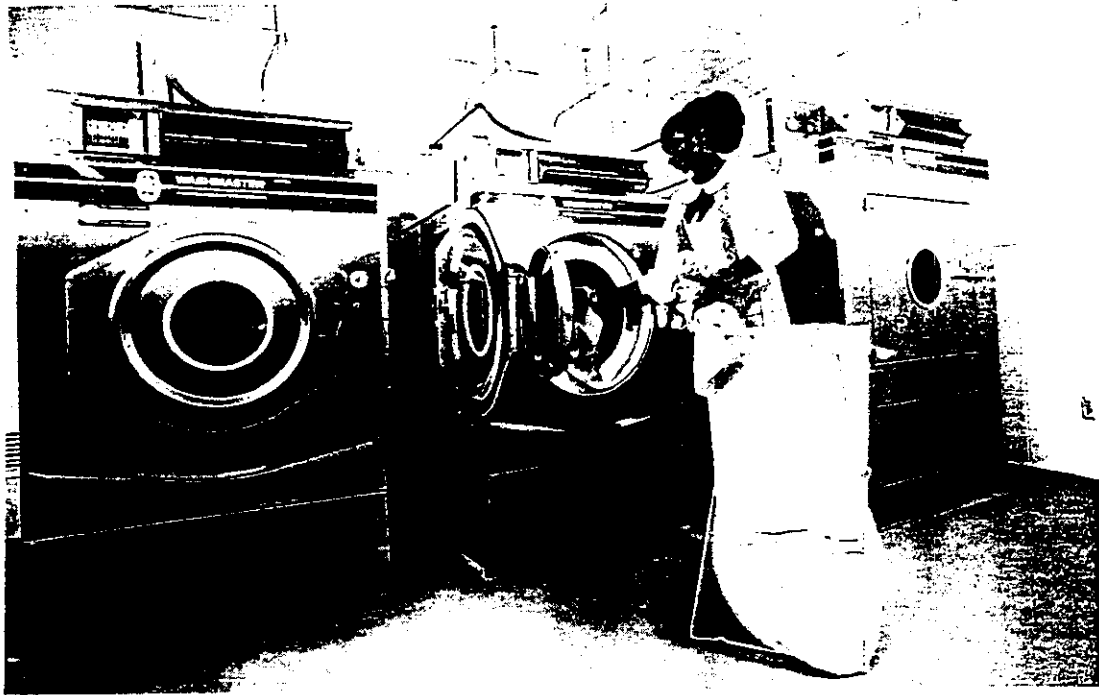
- ผ้าสกปรกมาก ใช้เวลาประมาณ 45-50 นาที

2. ควรจะใช้อุณหภูมิระดับไหน โดยปกติแล้ว พนักงานจะเลือกใช้อุณหภูมิต่ำ เพื่อเป็นการประหยัดพลังงานของโรงแรม แต่ในบางกรณี ผงซักฟอก หรือ สารเคมีบางชนิด จะสามารถทำงานได้ดีกับน้ำร้อน และถ้าผ้ามีสิ่งสกปรกบางอย่างก็จำเป็นต้องซักในน้ำที่มีอุณหภูมิสูง เช่น คราบไขมันต่าง ๆ การใช้อุณหภูมิที่ถูกต้องจะช่วยเสริมประสิทธิภาพของเคมีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยไม่เป็นอันตรายต่อผ้า อุณหภูมิที่เหมาะสมมีดังนี้

ประเภทของผ้า	ความสกปรก	อุณหภูมิที่ใช้ (°C)
ผ้าฝ้าย-ขาว	น้อย	60
	ปานกลาง	70
	มาก	80
ผ้าฝ้าย-สี	น้อย	60
	ปานกลาง	60
	มาก	70
ผ้าใยผสม-ขาว	น้อย	60
	ปานกลาง	60
	มาก	60
ผ้าใยผสม-สี	น้อย	50
	ปานกลาง	50
	มาก	60

3. ควรจะปรับระดับการหมุนของเครื่องซักผ้าเป็นระดับไหน ระดับการหมุนของเครื่องซักผ้า คือ การซักผ้าตัวเอง
4. ควรจะใช้สารเคมีประเภทไหน เช่น ผงซักฟอก สารฟอกขาว น้ำยาซักผ้านุ่ม

เครื่องซักผ้าในปัจจุบันนั้นมีทำงานด้วยระบบคอมพิวเตอร์ จึงไม่จำเป็นต้องใช้แรงงานคนในการกำหนดเวลาซัก ระดับการหมุน หรือแม้แต่สารซักฟอกที่ใช้ก็อีกต่อไป ระบบคอมพิวเตอร์จะเลือกการซักที่เหมาะสมให้เอง



รูปภาพที่ 7-1 แผนกซักกรีดในโรงแรม Holiday Inn Broadway, Tucson, Arizona

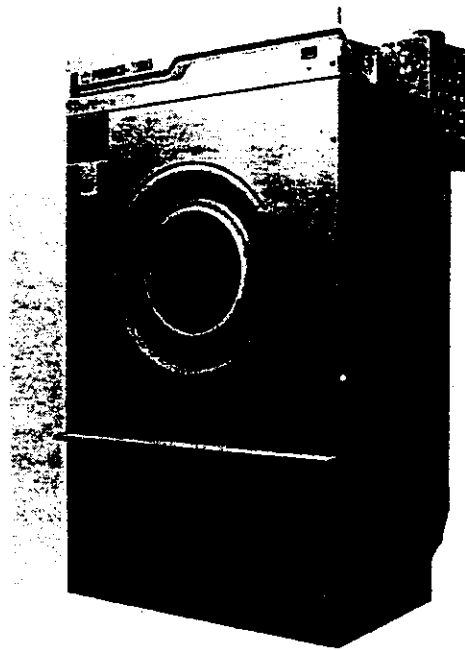
### 5. การล้างผ้า/การปั่นน้ำออกจากผ้า (Extracting)

ผ้าที่ผ่านการซักแล้ว จำเป็นต้องมีการล้างผ้าให้สะอาด การล้างน้ำหลายครั้งช่วยให้ผ้าสะอาด การล้างผ้านั้นถือว่ามีความจำเป็นที่จะต้องใช้ผงล้างผ้าเข้าช่วยในการล้างผ้า เพราะผงซักฟอกสำหรับเครื่องนั้น ส่วนใหญ่จะมีต่างค่อนข้างสูงจากการอบหรือรีดเป็นประจำ และต่างที่ตกค้างนี้เองที่จะเกิดปฏิกิริยาทำลายเส้นใยผ้า โดยเฉพาะเมื่อผ้าผ่านความร้อนสูง ๆ จากการอบหรือรีด เป็นผลให้ผ้าเปื่อยยุ่ย หลังการล้างน้ำแต่ละครั้ง จะมีการปั่นน้ำออกจากผ้า นั่นคือ การขจัดความชื้นออกจากผ้าโดยการปั่นแรงสูงโดยทั่วไป จะใช้เครื่องสลัดผ้าซึ่งจะช่วยให้น้ำหนักของผ้าน้อยลง ทำให้พนักงานขนย้ายผ้าที่ซักแล้วมายังเครื่องอบผ้าได้ง่ายขึ้น และช่วยลดเวลาในการอบผ้า การปั่นน้ำออกจากผ้านั้นย่อมช่วยให้การล้างผ้าสะอาดมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันที่เทคโนโลยีก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาเครื่องซักผ้าให้มีการปั่นน้ำออกจากผ้าในตัวเอง จึงทำให้โรงแรมประหยัดในเรื่องของพื้นที่และงบประมาณกว่าในอดีตที่จำเป็นต้องซื้อเครื่องสลัดผ้าแยกต่างหาก

#### 6. การอบผ้า (Drying)

เวลาและอุณหภูมิที่ใช้ในการอบผ้านั้นจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับชนิดของผ้า เมื่ออบผ้าเสร็จแล้ว ควรนำผ้าออกจากเครื่องและพับผ้าทันที เพื่อป้องกันรอยยับ



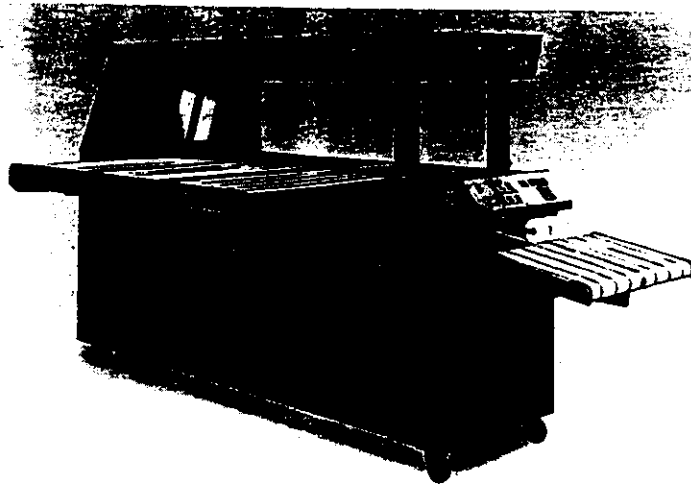
รูปภาพที่ 7-2 เครื่องอบผ้าที่เรียกว่า "Prince-Aire" สามารถอบผ้าได้ถึง 65 ปอนด์ต่อครั้ง

#### 7. การรีดผ้า (Ironing)

ผ้าปูที่นอน ปลอกหมอน ผ้าปูโต๊ะ และผ้าเช็ดปากที่ยังเปียกชื้นอยู่ จะถูกส่งไปรีดยังเครื่องรีดแบบลูกกลิ้ง ส่วนชุดยูนิฟอร์มจะถูกส่งไปรีดด้วยมือ

## 8. การพับผ้า (Folding)

โดยส่วนมากแล้ว จะใช้วิธีการพับผ้าด้วยมือ โดยอาจใช้เครื่องทุ่นแรงในการพับ คือแท่นช่วยในการพับผ้า ที่สามารถพับผ้าผืนใหญ่ได้โดยใช้แรงงานแค่คนเดียว หรือในปัจจุบันมีการผลิตเครื่องจักรที่สามารถทั้งทำให้แห้ง รีด และพับได้โดยอัตโนมัติ (Mangles) ซึ่งพนักงานควรมีการตรวจผ้า เก็บผ้า และส่งคืนผ้าที่มีรอยเปื้อน ขาด หรือ ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน



รูปภาพที่ 7-3 เครื่องรีดและพับผ้าอัตโนมัติ (Mangles)  
(ที่มา : G.A. Braun Inc.)

## 9. การเก็บผ้า (Storing)

หลังจากพับผ้าแล้ว ควรมีการเก็บรักษาผ้าในสถานที่ ๆ เหมาะสม โดยการเก็บผ้าแยกตามประเภทของผ้าและขนาด ควรมีการพับผ้าเอาไว้ในห้องเก็บผ้า ก่อนจะมีการนำผ้าไปใช้ใหม่อย่างน้อย 24 ชั่วโมง เพราะจะช่วยลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น

กับผ้า และยืดอายุการใช้งานของผ้าได้ ลักษณะของห้องเก็บผ้าที่ดีควรมีการระบายอากาศได้สะดวก ไม่ควรใช้สถานที่ที่อับชื้น เพราะจะเป็นเหตุให้ผ้ามีกลิ่นไม่ดีและอาจเกิดเชื้อราได้ด้วย

#### 10. การขนย้ายผ้าไปยังสถานที่ ๆ ต้องการจะใช้

ผ้าต่าง ๆ จะถูกขนย้ายไปโดยรถเข็น รถเข็นที่ใช้นี้ควรเป็นรถเข็นที่สะอาด โดยจะต้องมีการทำความสะอาดทุกวัน ควรมีการแยกการใช้งานรถเข็นด้วย เช่น มีรถเข็นสำหรับขนผ้าสกปรกและสะอาดอย่างละคัน อีกทั้งเวลาขนย้ายผ้าสะอาดควรมีการใช้ผ้าคลุม เพื่อเป็นการป้องกันสิ่งสกปรกอีกชั้นหนึ่ง

#### ✓ คุณลักษณะและตำแหน่งหน้าที่ของพนักงานในแผนกซักรีด

ลักษณะของการทำงานในแผนกนี้ ทำให้พนักงานที่ทำงานส่วนใหญ่ที่มีความรักและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ระหว่างกัน ทำงานหนักและแข่งขันกับเวลา ผู้บริหารและผู้ใช้บริการมักมองข้ามความสำคัญของแผนกนี้ สถานที่ทำงานมักจะคับแคบและร้อนว่าแผนกอื่น ดังนั้น พนักงานส่วนใหญ่มักจะเป็นชาย โดยจำเป็นต้องมีลักษณะเพิ่มเติม คือ

- มีร่างกายและสุขภาพแข็งแรง ทนต่อความร้อน ความชื้นและสารเคมีต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานได้
- มีความอดทนสูง สามารถทำงานในเวลาที่ยาวนานมากต่อวันได้ เช่น 12 – 16 ชั่วโมง เพราะลักษณะของงานมักจะเป็นฤดูกาลตามจำนวนแขกที่เข้าพัก
- มีความประณีตระโนมสูง
- มีความรู้เกี่ยวกับผ้า สารเคมี เครื่องจักรและน้ำพอกคร

ตำแหน่งหน้าที่ในแผนกซักรีดประกอบด้วย พนักงานที่สำคัญในหลายตำแหน่งหน้าที่ ได้แก่

- *หัวหน้าแผนกซักรีด*—เป็นผู้รับผิดชอบงานในแผนกซักรีดทั้งหมด บริหารงานซักรีดในแผนกให้มีประสิทธิภาพ คือ ซักรีดผ้าให้ทันกับความต้องการที่จะใช้ของโรงแรม โดยมีการควบคุมทั้งในด้านคุณภาพ ปริมาณ ต้นทุนการผลิต และงบประมาณที่กำหนด นอกจากนี้ ยังต้องรับผิดชอบในการบริหารบุคคล



ต่าง ๆ ภายในแผนกให้สามารถทำงานร่วมกัน แก้ไขความขัดแย้งต่าง ๆ และกระตุ้นจิตใจในการทำงาน

- *ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกซักรีด*—เป็นผู้ที่สามารถกระทำหน้าที่แทนหัวหน้าแผนกซักรีดได้ มักจะมีความเชี่ยวชาญในบางด้าน แต่อยู่ในระหว่างการพัฒนาทักษะความสามารถและความชำนาญงาน
- *หัวหน้างานย่อยหรือซูเปอร์ไวเซอร์* — เป็นผู้รับผิดชอบงานในแต่ละด้านในแผนก เช่น การซัก การซักแห้ง หรือการรีด เป็นต้น
- *พนักงานซักผ้า*—เป็นพนักงานที่ควบคุมเครื่องจักรในการซักและอบผ้า ซึ่งอาจรวมถึงเครื่องสลัดผ้าด้วย เป็นพนักงานที่รู้จักเครื่องซักผ้าเป็นอย่างดี ใช้งานได้อย่างถูกต้อง รู้เรื่องการใช้น้ำยาซักรีดประเภทต่าง ๆ เป็นอย่างดี รู้จักแยกประเภทของผ้าชนิดต่าง ๆ อย่างถูกต้อง
- *พนักงานรีดผ้า*—เป็นพนักงานที่รับผิดชอบในการรีดผ้าทุกชนิด รวมทั้งเครื่องรีดลูกกลิ้ง ที่รีดผ้าปูที่นอน และเครื่องรีดมือที่ใช้กับชุดผ้าต่าง ๆ พนักงานรีดผ้าที่ดีต้องใช้เวลาฝึกฝนเป็นเวลานาน ต้องรู้จักการใช้อุปกรณ์ในด้านรีดประเภทต่าง ๆ ให้เชี่ยวชาญด้วย
- *พนักงานรับผ้า (Valet Boy)*—เป็นพนักงานที่มีหน้าที่รับผ้ามาจากส่วนต่าง ๆ ในโรงแรม มักเป็นพนักงานที่มีอาวุโสหน่อย เพราะไม่ได้ใช้ทักษะในงานซักรีดมากนัก มีความคล่องแคล่ว สามารถติดต่อโต้ตอบกับแขกได้ดี บางครั้งจำเป็นต้องสามารถพูดภาษาต่างประเทศได้บ้าง
- *พนักงานตรวจสอบผ้า (Checker)*—เป็นพนักงานที่ตรวจตราชนิด จำนวน ความเสียหายของผ้า รวมถึงมูลค่าของผ้าที่เข้าออกในแต่ละวันให้ถูกต้อง ต้องมีการลงบันทึกเป็นระเบียบ ควรมีความละเอียดรอบคอบและความรู้เบื้องต้นทางด้านบัญชี หรือเก็บเอกสารพอสมควร ส่วนใหญ่มักเป็นผู้หญิง
- *พนักงานควบคุมปริมาณผ้า (Linen room operator)*—เป็นผู้ควบคุมผ้าเฉพาะในส่วนที่ได้ทำความสะอาดแล้ว และอยู่ในห้องผ้า มีหน้าที่เหมือนกับพนักงานพัสดุ มีทักษะเช่นเดียวกับพนักงานตรวจสอบผ้า

- *พนักงานเสมียน (Clerk)*—เป็นพนักงานที่ทำการรับ เบิก-จ่าย ลงบันทึก สิ่งของเครื่องใช้ทั้งหมดในแผนก ควบคุมระบบเอกสารให้ถูกต้อง รวมทั้งเรื่องการเงินและบันทึกด้านงานบุคคล
- *พนักงานทั่วไป (Laundry staff)*—เป็นพนักงานที่รับเข้ามาทำงานใหม่ รอกการบรรจุลงในด้านต่าง ๆ และยังไม่มีความชำนาญเฉพาะด้านมากนัก

### ✓ องค์ประกอบสำคัญในการซักผ้า

1. *น้ำ*—น้ำเป็นตัวประกอบที่สำคัญในการกำหนดคุณภาพในการซักผ้า น้ำที่เราใช้ในการซักผ้าจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ
  - 1.1 *น้ำประปา* เป็นน้ำที่มีความเหมาะสมสำหรับการซักผ้า เพราะผ่านขบวนการทำให้บริสุทธิ์อย่างครบขั้นตอน มีสารละลายในน้ำต่ำ
  - 1.2 *น้ำบาดาล* เป็นน้ำที่ได้จากการขุดเจาะลงไปใต้ดิน น้ำประเภทนี้จะผ่านขบวนการทำให้บริสุทธิ์น้อย ทำให้น้ำมีลักษณะกระด้างและมีสารทำละลายปะปนอยู่จำนวนมาก ไม่เหมาะกับการซักผ้า เพราะจะทำให้เนื้อผ้าเกิดการแข็งกระด้าง หยาบ และสีสันทมหมอง
2. *สารเคมี*— เป็นส่วนประกอบสำคัญประการหนึ่งในการซักผ้า การใช้สารเคมีอย่างถูกต้อง และเหมาะสมจะช่วยกำจัดสิ่งสกปรกที่ตกค้างอยู่บนผ้าออกได้อย่างหมดจด นอกจากนี้ยังช่วยในการประหยัดค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ด้วย เนื่องจากถนอมเส้นใยของผ้าให้ยาวนานและไม่สิ้นเปลืองในการใช้สารเคมีมาก สารเคมีที่ใช้อยู่ทั่วไปในแผนกซักกรีดมีดังนี้
  - *ผงซักฟอก* ทำจากกรดไขมันผสมกรดกำมะถัน ช่วยในการขจัดสิ่งสกปรกและขจัดคราบฝังแน่นต่าง ๆ สามารถลดแรงตึงผิวของน้ำทำให้ตัวเคมีซึมลงไปในเนื้อผ้าได้เร็ว ในบางชนิดจะมีสารฟอกขาวผสมอยู่ เหมาะกับผ้าทุกชนิด
  - *เคมีเสริมต่าง (Builder)* เป็นเคมีที่ช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการซักผ้าดีขึ้น จะใช้เฉพาะกับผ้าที่สกปรกมากและเป็นน้ำมัน ใช้กับผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก ผ้าซีริว เป็นต้น

- สารฟอกขาว (Bleach) เป็นสารเคมีที่มีส่วนผสมของเคมีฟอกขาว เพื่อกำจัดรอยเปื้อนต่าง ๆ ออกและทำให้ผ้าขาวขึ้น ใช้เฉพาะกับผ้าฝ้ายสีขาวเท่านั้น แต่มีบางชนิดที่เราเรียกว่าแบบออกซิเจนที่สามารถใช้ได้กับทั้งผ้าสีและผ้าขาว
  - ผงล้างผ้า เพื่อขจัดด่างที่หลงเหลือจากการซัก ถ้าไม่ขจัดออก อาจทำให้ใยผ้าถูกทำลาย ผ้าดูเหลืองซีด สีหม่นลง เกิดกลิ่น และระคายเคืองเมื่อถูกผิวหนังของคน สามารถใช้ได้ทั้งผ้าสีและผ้าขาว
  - ผลิตภัณฑ์ปรับผ้านุ่ม ทำให้ผ้านุ่ม รักษาสภาพเส้นใยผ้าให้คืนสู่สภาพเดิมและฆ่าเชื้อโรค
  - ผลิตภัณฑ์ขจัดคราบไขมันจากอาหาร เป็นน้ำยาที่ใช้กับผ้าที่เปื้อนคราบไขมันมาก ๆ เช่น ผ้าปูโต๊ะ ผ้าเช็ดปาก โดยใช้ร่วมกับเคมีเสริมต่าง และผงซักฟอก มี 2 ประเภท คือ ชนิดเหลวใส และชนิดเหลวข้น
  - แป้งลงผ้า ใช้กับผ้าที่ใช้ในห้องครัวเป็นส่วนใหญ่ อาจจะใช้แป้งมันมาตมก่อนใช้ แต่ข้อเสีย คือ เหนียวมากและต้องตมก่อนใช้ อีกชนิดหนึ่งมาในรูปของเหลวหรือของแข็งที่ละลายน้ำได้ทันที ไม่ต้องตม ละลายเร็ว แต่มีราคาแพง
  - เคมีขจัดรอยเปื้อนเฉพาะจุด ใช้ในการขจัดรอยเปื้อนต่าง ๆ เช่น ขจัดคราบสนิม เลือด สีดก ก่อนที่จะนำเข้าซัก ปัจจุบันมีอยู่หลายชนิดแล้วเหมาะกับรอยเปื้อนแต่ละชนิด และลักษณะของปัญหา
  - น้ำมันซักแห้ง ใช้เฉพาะกับเครื่องซักแห้งเท่านั้น ปัจจุบันมีอยู่ 3 ประเภท คือ ตัวทำละลายประเภทสารประกอบไฮโดรคาร์บอน คลอรีเนตเตด หรือเปอร์คลอโรเอธิลีนซึ่งนิยมใช้มากที่สุดในสหรัฐฯ รองลงมาคือตัวทำละลายที่ได้จากน้ำมันดิบ ประเภทสุดท้าย คือ ตัวทำละลายประเภทสังเคราะห์ฟลูออโรคาร์บอน
3. *อุณหภูมิในการซักผ้า*—การควบคุมอุณหภูมิเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการซักผ้า ผ้าแต่ละชนิดและคราบรอยเปื้อนแต่ละชนิดจะใช้อุณหภูมิไม่เท่ากัน ต้องมีการกำหนดตามความเหมาะสม การใช้อุณหภูมิที่ถูกต้องจะช่วยเสริมประสิทธิภาพของเคมีดียิ่งขึ้น โดยไม่ทำอันตรายต่อผ้า
  4. *เวลาในการซักผ้า*—เรามักเข้าใจกันเสมอว่า เวลาในการซักผ้าที่ยาวนาน จะยิ่งทำให้ผ้าสะอาด ความเข้าใจนี้ยังเป็นความเข้าใจที่ผิด เนื่องจากสิ่งสกปรก

เมื่อถูกแรงเหวี่ยงหรือแรงขั้วตีมากขึ้น อาจกลายเป็นเม็ดเล็กลง เป็นผลให้สิ่งสกปรกมีโอกาสตกค้างลงบนผ้า ดังนั้น การซักผ้าจึงควรใช้ระยะเวลาที่เหมาะสมกับความสกปรกของผ้าด้วย

### ✓ เครื่องมือเครื่องจักรที่เกี่ยวข้องในแผนกซักรีด

ในแผนกซักรีดจะมีเครื่องมือเครื่องจักรในการซักรีดอยู่หลายประเภท เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประกอบด้วย

#### 1. เครื่องซักผ้า

ในปัจจุบัน เครื่องซักผ้าทุกประเภทจะต้องทำให้เกิดแรงขั้วตีขึ้น โดยเกิดจากแรงเหวี่ยงของเครื่องซักผ้า เพื่อขจัดสิ่งสกปรกต่าง ๆ ออกจากผ้า เครื่องซักผ้าปัจจุบันมีมากมายหลายแบบ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น

- 1.1 เครื่องซักผ้าอย่างเดี่ยว — เป็นเครื่องซักผ้าที่ส่วนใหญ่ผลิตในประเทศไทย จึงมีราคาถูก แต่ความทนทานน้อย เสียง่าย ลักษณะเป็นเครื่องเปิดด้านข้าง มี 1 - 4 ประตู มีรอบในการหมุนประมาณ 20 - 30 รอบต่อนาที แต่ปัจจุบันไม่นิยมใช้ เพราะประสิทธิภาพต่ำ เปลืองเนื้อที่ เสียเวลาในการทำงานเวลานำผ้าออกมาไปเข้าเครื่องสลัดผ้าอีกครั้งก่อนอบผ้า
- 1.2 เครื่องซัก-สลัดในตัว—เป็นเครื่องซักระบบอัตโนมัติ มีราคาแพง ส่วนใหญ่เป็นเครื่องที่สั่งมาจากต่างประเทศ สามารถสลัดน้ำออกได้หลังจากขั้นตอนซัก มีขนาดตั้งแต่ 35 - 500 ปอนด์
2. เครื่องสลัดผ้า — เป็นเครื่องที่มีหน้าที่สลัดน้ำที่ผ่านในขั้นตอนการซักแล้วออก ราคาถูก รวดเร็ว แต่ข้อเสีย คือเปลืองพื้นที่และเพิ่มภาระงาน
3. เครื่องซักแห้ง—เป็นเครื่องที่รวมเอาระบบการซักผ้า การสลัดผ้า การอบผ้า และการกลั่นน้ำมันมาใช้ใหม่พร้อมกัน เป็นเครื่องมือที่มีราคาแพง มีขนาดตั้งแต่ 5 - 100 ปอนด์ แต่ที่นิยมใช้กันมากคือ ขนาด 30 ปอนด์
4. เครื่องสปัตติง—เป็นโต๊ะดูดลมเล็ก ๆ ที่มีการพ่นลมและน้ำออกมาเฉพาะที่บนรอยเปื้อนของผ้า เพื่อช่วยในการขจัดรอยเปื้อนนั้น

5. เครื่องรีดผ้า — เราสามารถแบ่งเครื่องรีดผ้าออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

5.1 แบบรีดเสื้อผ้าและรีดผ้าชิ้นเล็ก ประกอบด้วยเครื่องรีดผ้า 4 ชนิด ดังนี้

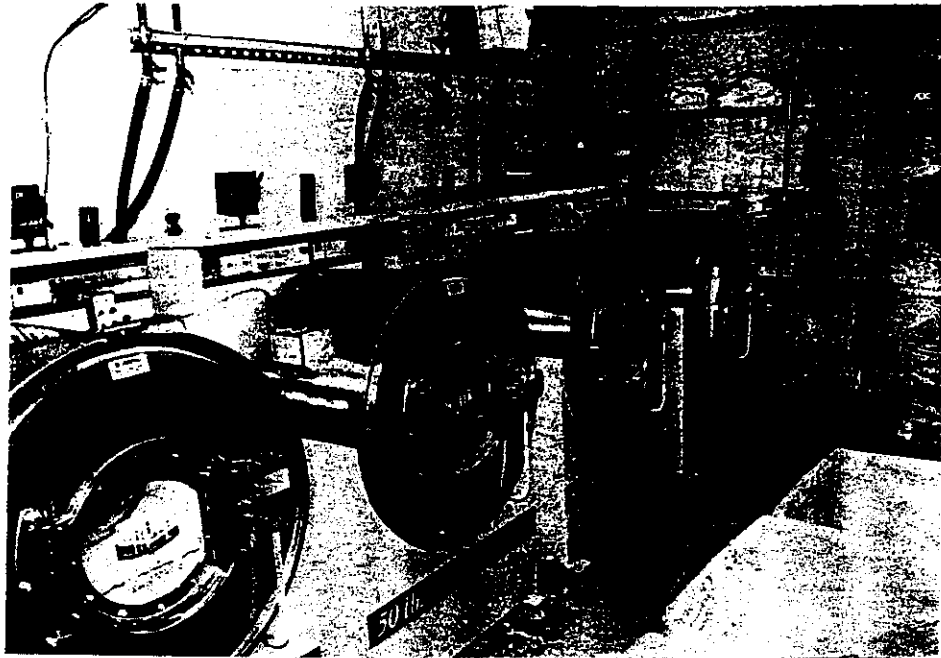
- เตารีดไฟฟ้า(เตารีดดำน) ให้ความร้อนที่ผิวหน้าสูง สามารถรีดผ้าหนาและผ้าที่เรียบยากได้เป็นอย่างดี
- เตารีดไอน้ำ ให้ความร้อนสม่ำเสมอ เหมาะกับผ้าที่รีดง่าย สามารถแยกไอน้ำออกมาจากเตารีด โดยมีหม้อต้มน้ำต่างหาก
- เครื่องบีบผ้าหรือเครื่องเพรส (Press) เป็นเครื่องรีดผ้าขนาดใหญ่ เท่าโต๊ะทำงาน สามารถทำการรีดได้รวดเร็ว
- เครื่องเป่าหุ่น (Form Finisher)เป็นโครงเหล็กและมีผ้าพิเศษหุ้มพร้อมท่อพ่นไอน้ำติดอยู่ วิธีการใช้ คือนำเอาผ้าที่ต้องการรีดมาสวมใส่ลงในหุ่นนี้ เครื่องเป่าหุ่นจะพ่นไอน้ำลงบนผ้า ทำให้ผ้าแห้งและเรียบอย่างรวดเร็ว เหมาะกับเสื้อที่เสียทรงง่าย เช่น เสื้อยืด

5.2 แบบรีดผ้าผืน ซึ่งใช้เครื่องมือรีดผ้าที่เราเรียกว่า เครื่องรีดผ้าผืน หน้ากว้างหรือเครื่องรีดลูกกลิ้ง (Flatwork Ironer) มีลูกกลิ้งตั้งแต่ 1 – 5 ลูก วางในแนวนอน ลูกกลิ้งจะหมุนไปเรื่อย ๆ อย่างช้า ๆ มีความร้อนผ่านในลูกกลิ้ง ทำให้ร้อนเหมือนผิวเตารีด

6. เครื่องบีบหมายเลขผ้า—เป็นเครื่องที่ให้อักษรและตัวเลขที่ควบคุม ชนิดและปริมาณผ้าตามที่แผนกกำหนด เพื่อการบันทึกผลงาน ป้องกันการสับสนควบคุมงบประมาณ ปรับปรุงงานและป้องกันการทุจริต การบันทึกเป็นการบันทึกชั่วคราวลงบนกระดาษพิเศษ (ไฟเบอร์โรล) ที่มีหลายสี หรือกระดาษขาวพิเศษที่เรียกว่า เทอร์โมซีล

7. เครื่องแพ็คผ้า--เป็นเครื่องที่คอยจัดพลาสติกหรือกระดาษ ที่จะคลุมผ้าที่ผ่านการซักแห้งแล้ว ก่อนส่งให้ลูกค้าเพื่อความสวยงาม มีทั้งแบบห่อในแนวตั้งและแนวอื่น ๆ

8. เครื่องอบผ้า—เป็นเครื่องที่ทำให้ผ้าแห้ง โดยการใช้ความร้อน มีหลายชนิดหลายประเภท โดยการแบ่งตามประเภทของพลังงานที่ใช้ หรือการใส่ผ้า



รูปภาพที่ 7-4 เครื่องซักผ้าขนาด 50 ปอนด์ที่ติดตั้งระบบปรับน้ำและสารเคมีอัตโนมัติ

#### ✓ เส้นใย (Fibers) และผ้า (Fabrics)

คุณลักษณะของเส้นใยผ้า คือ ปัจจัยสำคัญประการที่แผนกซักรีดจำเป็นต้องทราบ และตระหนักถึงก่อนการซักรีดทุกครั้ง การทราบถึงคุณลักษณะเฉพาะของเส้นใยแต่ละประเภทจะช่วยให้การซักรีดนั้นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ช่วยในการถนอมเนื้อผ้าและใช้สารเคมีต่าง ๆ ได้ถูกประเภทของใยผ้า นั้น เส้นใยบางชนิดนั้นอาจไม่เหมาะสมกับสารเคมีหรือตัวทำลายบางประเภท ดังนั้น ถ้าแผนกซักรีดไม่ตระหนักถึงความจำเป็นเหล่านี้ก็จะทำให้เนื้อผ้าถูกทำลายอย่างถาวรและการบริการที่ไม่มีคุณภาพ นอกจากนี้ ยังสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายให้กับโรงแรมด้วย

เส้นใย คือ วัสดุที่มีความยาวมากกว่าความกว้าง และมีคุณสมบัติต่าง ๆ พร้อมทั้งจะนำมาปั่นเป็นเส้นด้าย คุณสมบัติดังกล่าว เช่น คุณภาพในการดูดความชื้น ความยืดหยุ่นตัว ความแข็งแรง การรวมตัวได้ง่ายของเส้นใยหรือการเกาะติด การหยิกงอ ความมันเงา และความสามารถในการโค้งงอ เมื่อนำเอาเส้นใยมาทอจะได้เป็นเส้นด้ายที่มีความแข็งแรง แล้วจึงนำไปทอเป็นผืนผ้าต่อไป

ปัจจุบันเส้นใยสามารถแบ่งออกได้เป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. เส้นใยธรรมชาติ (Natural Fibers) เช่น เส้นใยจากพืช (ฝ้าย ปอ ป่าน ไยมะพร้าว) เส้นใยจากสัตว์ (ไหม ขนแกะ ขนกระต่าย) เส้นใยจากหินแร่ (แอสเบสตอส)
2. เส้นใยประดิษฐ์ (Man-made Fibers) สามารถแบ่งได้เป็น
  - 2.1 เส้นใยประดิษฐ์จากธรรมชาติ (Natural -polymer Fibers) เช่น เรยอน เซลลูโลสอะซิเตท
  - 2.2 เส้นใยประดิษฐ์จากการสังเคราะห์ (Synthetic-polymer Fibers) เช่น ไนลอน โพลีเอสเตอร์ อะคริลิก เป็นต้น
  - 2.3 เส้นใยอินทรีย์ (Inorganic Fibers) เช่น เส้นใยแก้ว

- คุณสมบัติของเส้นใยต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. เส้นใยฝ้าย (Cotton Fibers) เป็นเส้นใยธรรมชาติที่ได้จากเมล็ดฝ้าย เป็นเส้นใยธรรมชาติที่ใช้กันมากที่สุดในอุตสาหกรรมสิ่งทอ สามารถตัดแปลงเป็นผลิตภัณฑ์หลายรูปแบบ เช่น ทอด้วยฝ้ายล้วน หรือนำมาผสมกับเส้นใยชนิดอื่น เนื่องจากคุณสมบัติของเส้นใยฝ้ายนั้นสวมใส่สบาย ระบายความร้อนได้ดี มีความแข็งแรงทนทาน ต่อความร้อนสูงและการซัก ไม่เป็นกรด แต่เป็นราและยับง่าย

✓ เส้นใยไหม (Silk Fibers) เป็นเส้นใยธรรมชาติที่ได้จากสัตว์ประเภทแมลงผีเสื้อชนิดหนึ่ง คือ ตัวไหม แล้วนำเอาใยรังไหมมาทอเป็นผืนผ้า เส้นใยไหมมีความสวยงามมาก เหนียว มีความมันวาวและลื่นเมื่อสัมผัส สีสดใส แต่ยับง่ายต่อการยับ และถูกทำลายเมื่อถูกสารเคมี

✓ เส้นใยขนสัตว์ (Wool หรือ Hair Fibers) เป็นเส้นใยจากขนแกะและสัตว์อื่น ๆ มีความคงรูปและป้องกันความหนาวได้ดี แต่ต้องซักและย้อมสีอย่างระมัดระวัง เพราะเส้นใยไม่ทนต่อกรดและด่างอย่างรุนแรง ผ้าประเภทนี้ส่วนใหญ่จะใช้การซักแห้งเพื่อทำความสะอาด

✓ เส้นใยโพลีเอสเตอร์ หรือเส้นใยเตโตรอน (Polyester หรือ Tatoron Fibers) เป็นเส้นใยประดิษฐ์ที่ทำจากขบวนการทางเคมี เส้นใยมีความเหนียว ทำเป็นผืนผ้าได้ดี แต่ไม่ซึมซับน้ำ ทนต่อรอยยับ ดูแลรักษาง่าย ไม่ต้องรีด แห้งเร็ว มีความคงตัวได้ดี ทนต่อการขยับและแสงแดดได้ดี ทนต่อกรดอ่อน ๆ และกรดรุนแรงทุกชนิด แต่จะ

ไม่ทนต่อต่าง ย้อมสีติดได้ยาก ปัจจุบันถือเป็นเส้นใยที่คนนิยมนำมาผลิตเป็นเสื้อผ้ามากที่สุดในโลก

✓ เส้นใยฝ้ายสังเคราะห์หรือเส้นใยเรยอน (Rayon Fibers) เป็นเส้นใยประดิษฐ์ที่ได้จากเส้นใยเซลลูโลส เช่น เยื่อไม้ หรือเศษฝ้าย ทำปฏิกิริยาเคมีก่อนมาเป็นเส้นใยยาวต่อเนื่องกัน จะให้ความเงามันได้ตามความต้องการ เนื่องจากเส้นใยมีความเรียบสม่ำเสมอเป็นเนื้อเดียวกัน นิยมใช้แพร่หลายในเสื้อผ้าหลายชนิด หรือนำมาใช้เป็นวัสดุตกแต่งเสื้อผ้าก็ได้ นิยมนำมาผสมกับผ้าฝ้าย

✓ เส้นใยไนลอน (Nylon Fibers) เป็นเส้นใยประดิษฐ์ที่เกิดขึ้นชนิดแรก และนิยมใช้กันโดยทั่วไป คุณสมบัติของเส้นใยนั้นมีความเหนียวและยืดหยุ่นได้ดี นิยมนำมาผลิตถุงน่อง กางเกงชั้นใน เสื้อชั้นในสตรี เสื้อผ้ายัด ลักษณะของเส้นใยย้อมติดสีได้ง่าย แต่ยืดหดง่าย จึงทำให้เส้นใยมีความทนทานน้อย

✓ เส้นใยอะคริลิก (Acrylic Fibers) เป็นเส้นใยประดิษฐ์ที่ได้มาจากเม็ดพลาสติกอะคริลิก แล้วนำมาฉีดเป็นเส้นใย นิยมนำมาใช้ทอเป็นไหมพรม เนื่องจากเส้นใยมีความฟู สามารถย้อมเป็นสีต่าง ๆ น้ำหนักเบาและกันความหนาวได้ดี

✓ เส้นใยอะซิเตท (Acetate Fibers) เป็นเส้นใยประดิษฐ์ที่มีความมันแต่ไม่แข็งแรง ใช้ทำผ้าบางและมัน เช่น เสื้อผ้าแพร

✓ เส้นใยพลาสติก (Plastic Fibers) เป็นเส้นใยประดิษฐ์ที่นำเอาเส้นใยพลาสติกมาทำเป็นผ้าตามความต้องการของอุตสาหกรรม เช่น เส้นใยโพลีโพรพิลีนที่ผลิตขึ้นมาเพื่อใช้ในโรงงานอิเล็กทรอนิกส์ เพราะในโรงงานต้องการเส้นใยที่ไม่มีฝุ่นผ้าปนเปื้อนในการผลิต

✓ เส้นใยผสม คือ การนำเอาเส้นใยมากกว่าหนึ่งชนิดมารวมกันเพื่อเพิ่มข้อดี และลดจุดด้อยของเส้นใยอีกชนิดหนึ่ง เช่น การนำเส้นใยโพลีเอสเตอร์หรือเทโตรอน มาผสมกับผ้าฝ้าย เพื่อเพิ่มความแข็งแรงและสวมใส่สบาย ในอัตราส่วนที่ต่างกันตามลักษณะภูมิอากาศของประเทศนั้น ๆ



## บทที่ 8

### การจัดการห้องผ้า (Linen Room)

- ✓ หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า
- ✓ ลักษณะที่ดีของห้องผ้า
- ✓ การทำงานของห้องผ้า
- ✓ การควบคุมผ้า
- ✓ การป้องกันการใช้ผ้าในทางที่ไม่สมควร
- ✓ ห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นของโรงแรม
- ✓ การทำงานของห้องผ้าร่วมกับแผนกซักรีด
- ✓ กรณีที่ใช้ผู้รับจ้างจากภายนอกในการซักรีด
- ✓ การขอเปลี่ยนผ้า
- ✓ การคัดเลือกผ้า
- ✓ การชำระชุดของผ้า
- ✓ การส่งผ้า
- ✓ การตรวจนับผ้า
- ✓ การเก็บผ้า
- ✓ การซ่อมแซมผ้า
- ✓ การทำเครื่องหมายลงบนผ้า

ห้องผ้าถือเป็นศูนย์กลางการทำงานของแผนกแม่บ้าน เนื่องจากกิจกรรมในแผนกแม่บ้านทุกอย่างเริ่มต้นที่ห้องผ้า ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการเบิกจ่ายกุญแจและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน และสำนักงานของหัวหน้าแผนกแม่บ้านมักจะอยู่ในใกล้หรือติดกับบริเวณห้องผ้านี้เอง รวมทั้งสถานที่เก็บของหายต่าง ๆ ด้วย ในคำจำกัดความของ "linen room" จากคู่มือของโรงแรมแทรเวลลอคซ์<sup>1</sup> นิยามว่า เป็นหัวใจของแผนกแม่บ้านและมีความสำคัญ คือ

1. เป็นสถานที่ที่พนักงานทุกคนต้องส่งรายงานต่าง ๆ
2. ผู้ตรวจสอบ พนักงานทำความสะอาดห้องพัก และพนักงานทำความสะอาดอื่น ๆ รับคำสั่งและสิ่งที่ได้รับมอบหมายต่าง ๆ และรับกุญแจ
3. เป็นสถานที่รับโทรศัพท์ที่โทรมายังแผนกแม่บ้าน
4. เป็นสถานที่บันทึกสถานะของห้องพักที่เช็คเอาท์ และห้องพักที่ยังมีแขกพักอยู่
5. เป็นสถานที่รับรายงานเกี่ยวกับ ห้องพักที่ยังไม่ได้ทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด
6. เป็นสถานที่แจกจ่ายอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงาน
7. เป็นสถานที่ดำเนินการต่าง ๆ ของการบริการซักรีดให้กับแขก ไม่ว่าจะเป็นการคัดแยกผ้า การนับผ้า เป็นต้น รวมถึงการออกไปทวงหนี้
8. เป็นสถานที่แจกจ่ายผ้าที่ใช้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม
9. เป็นสถานที่ในการแลกเปลี่ยนชุดยูนิฟอร์ม
10. เป็นสถานที่เก็บบันทึกการทำงาน
11. เป็นสถานที่เก็บและควบคุมกุญแจในแผนกแม่บ้านทั้งหมด

ห้องผ้าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญในแผนกแม่บ้าน เป็นสถานที่เก็บผ้าทุกชนิดที่ใช้หมุนเวียนอยู่ภายในโรงแรม ไม่ว่าจะเป็นผ้าปูที่นอน ผ้าปูโต๊ะ ผ้าขนหนู ขนาดต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งชุดยูนิฟอร์มหรือเครื่องแบบของพนักงานทั้งโรงแรม เนื่องจากหน้าที่ความรับผิดชอบที่ครอบคลุมมากมายและผ้าต่าง ๆ มีราคาแพง จึงจำเป็นต้อง

---

<sup>1</sup> Madelin Schneider and Georgina Tucker, *The Professional Housekeeper* (New York : Van Nostrand Reinhold, 1982), pg. 157

มีการควบคุมดูแลรับผิดชอบในเรื่องนี้โดยเฉพาะ จึงมีการมอบหมายหน้าที่ให้พนักงานที่เราเรียกว่า "หัวหน้าห้องผ้า" (Linenkeeper) และมีผู้ช่วยในห้องผ้า เรียกว่า "พนักงานประจำห้องผ้า" (Linen room attendant)

นอกจากนี้ ห้องผ้ายังเป็นสถานที่เก็บทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบด้วย เนื่องจากลักษณะของห้องผ้านั้นเป็นห้องที่มีการปิดกัน และป้องกันผู้คนเข้าออกโดยพลการ ดังนั้น การเก็บทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบนั้นจะมีการลงบันทึกโดยใบรายงานทรัพย์สินที่สูญหายและถูกพบ โดยเลขานุการของแผนกแม่บ้าน

พื้นที่ห้องผ้านั้น จะมีการออกแบบให้มีสถานที่เก็บของในการเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำความสะอาดและของใช้สำหรับแขก อาจจะเป็นในห้องผ้าหรืออาจเป็นในสถานที่ใกล้ห้องผ้า นอกเหนือจากนี้ ยังมีพื้นที่สำหรับซ่อมแซมและดัดเย็บผ้า ซึ่งถือเป็นหน่วยย่อยของห้องผ้าที่มักจะอยู่ติดกับห้องผ้าด้วยเช่นกัน

ในโรงแรมบางแห่งอาจมีข้อจำกัดเรื่องของการออกแบบให้ห้องผ้าอยู่ใกล้กับบริเวณทำงานในส่วนอื่น แต่ในทางจิตวิทยาแล้ว ถ้าเป็นไปได้ควรมีการออกแบบพื้นที่ของแผนกแม่บ้านในส่วนต่าง ๆ ให้อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เช่น ห้องซักกรีด ห้องเก็บวัสดุอุปกรณ์ ห้องชุดยูนิฟอร์ม สำนักงานแผนกแม่บ้าน เนื่องจากลักษณะการทำงานจะมีการเชื่อมโยงกันและจะทำให้พนักงานในแผนกมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งเกิดความสามัคคีในการทำงานและความเป็นเจ้าของร่วมมากขึ้น เพราะวิธีการทำงานในแผนกแม่บ้านนั้น พนักงานส่วนใหญ่จะแยกย้ายไปทำหน้าที่ของตนเอง เช่น พนักงานทำความสะอาดห้องพักเมื่อได้รับกุญแจ และตารางการทำงานจะไปทำงานตามห้องพักแขกที่ได้รับมอบหมาย จึงไม่ค่อยได้มีปฏิสัมพันธ์กับพนักงานคนอื่น ๆ มากนัก

### ✓ หน้าที่ความรับผิดชอบของห้องผ้า

1. จ่ายผ้าที่อยู่ในสภาพดีให้แก่แผนกอื่น
2. รับผ้าที่ใช้แล้วจากแผนกอื่นเพื่อส่งซัก
3. ควบคุมจำนวนผ้าที่ถูกเบิกไป
4. ตรวจสอบเช็คจำนวนผ้าที่รับผิดชอบทั้งหมด
5. ซ่อมและทำเครื่องหมายผ้า—มีการทำสัญลักษณ์ผ้า เพื่อแยกประเภทการใช้งานหรือแผนก
6. ควบคุมเครื่องแบบพนักงาน

7. ส่งผ้าที่ใช้แล้วไปยังแผนกซักรีด และควบคุมจำนวนที่ส่งคืนมา  
ความรับผิดชอบเพิ่มเติม ในกรณีที่มีพื้นที่เพียงพอ คือ

1. เติมเครื่องเขียนลงในช่องใส่เครื่องเขียน
2. เติมน้ำยาชนิดต่าง ๆ ลงในกระเช้าใส่กระบอกน้ำยาของพนักงานทำความสะอาด
3. เติมของใช้สำหรับแขกลงในกระเช้า
4. กำจัดรอยเปื้อนออกจากผ้า

#### ✓ ลักษณะที่ดีของห้องผ้า

1. มีเนื้อที่กว้างพอที่จะบรรจุผ้าได้โดยไม่แออัด เพื่อป้องกันไม่ให้ผ้าเกิดรอยยับที่  
เกิดจากการพับผ้าและยืดอายุของผ้า
2. พื้นห้องต้องมีความแข็งแรงและง่ายต่อการดูแลรักษาทำความสะอาด ส่วนใหญ่  
จะเป็นพื้นกระเบื้องยางหรือกระเบื้องเคลือบ ไม่นิยมพื้นพรมเพราะเก็บฝุ่น
3. สีของผนังและเพดานควรเป็นสีสว่าง เพื่อให้ห้องสว่างขึ้น ซึ่งจำเป็นในการ  
ตรวจสอบผ้าต่าง ๆ เพราะทำให้สามารถเห็นสิ่งผิดปกติได้ง่ายขึ้น
4. มีการระบายอากาศที่ดี ไม่อับชื้นและมีแสงสว่างเพียงพอ
5. ใช้ชั้นวางผ้าที่โปร่งทั้งสี่ด้าน และปราศจากขอบมีคม รวมทั้งเส้นที่อาจเกาะ  
เกี่ยวเส้นใยผ้า
6. มีเคาน์เตอร์กันบุคคลภายนอกไม่ให้เข้าไปในห้องผ้า เพราะผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยว  
ข้องเท่านั้นจึงสามารถเข้าในห้องผ้าได้
7. มีประตูปิดมิดชิด แข็งแรง กว้างเพียงพอที่จะให้รถเข็นผ่านเข้าได้ และล็อก  
กุญแจ ผู้ที่ถือกุญแจต้องเป็นผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องเท่านั้น
8. มีอ่างล้างมือ สบู่และผ้าเช็ดมือ เพื่อใช้ในการทำความสะอาดมือของพนักงาน  
และช่วยป้องกันมิให้สิ่งสกปรกจากมือไปติดบนผ้า

#### ✓ การทำงานของห้องผ้า

เวลาทำงานของห้องผ้านั้น คล้ายคลึงกับเวลาทำงานของสำนักงานแผนก  
แม่บ้าน คือ 8.00 - 17.00 น. ของทุกวัน แต่ในกรณีที่ห้องผ้าเปิดทำการไม่ตรงกับ

เวลาที่แผนกอื่นต้องการใช้ผ้านั้น สามารถแก้ไขโดยการมอบหมายให้ใครคนใดคนหนึ่งมาเบิกผ้าไว้ล่วงหน้าก่อน เช่น ในกรณีของแผนกอาหารและเครื่องดื่ม หรือแผนกจัดเลี้ยง นอกจากนี้ การควบคุมผู้ที่เข้าไปหยิบผ้าในห้องผ้าเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องควบคุมอย่างเข้มงวด ผู้มีสิทธิเข้าไปในห้องผ้าอาจต้องเป็นผู้ดำรงตำแหน่งในระดับหัวหน้างาน หรือผู้บริหารระดับสูงเท่านั้น และจำเป็นต้องมีการลงบันทึกเข้า-ออกและเวลาในทุกครั้ง ผู้ที่สามารถถือกุญแจห้องผ้านั้นควรจะอนุญาตเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่เท่านั้น

### ✓ การควบคุมผ้า

พนักงานที่รับผิดชอบในห้องผ้ามีหน้าที่ในการควบคุมจำนวนของผ้า โดยการนับจำนวนผ้าสกปรกทั้งหมดที่ส่งไปซักยังแผนกซักกรีด และผ้าสะอาดที่ได้รับคืนมาในแต่ละวัน จากนั้น จะทำการสุ่มตรวจสอบเป็นจุด ๆ ในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนด ในกรณีที่ผ้าถูกส่งมาจากส่วนต่าง ๆ ของโรงแรมจำเป็นต้องมีการตรวจนับเสมอ เพื่อให้เห็นว่าผ้านั้นมีไม่พอใช้หรือมีจำนวนมากเกินไป สำหรับการทำความสะอาดของพนักงานทำความสะอาดห้องพักตามจำนวนห้องพักที่ได้รับมอบหมาย

อาจมีการตรวจพบผ้าที่เกินจำนวนได้จากกองผ้าสกปรก ซึ่งอาจเป็นผ้าที่มีรอยชำรุดหรือรอยคราบสกปรกที่พนักงานทำความสะอาดห้องพักนั้น ใส่ลงในตะกร้าสำหรับผ้าสกปรกมากกว่าที่แยกผ้าเหล่านั้นออกมาซ่อมแซมที่ห้องตัดเย็บ หรือแจ้งให้หัวหน้าประจำชั้นทราบ เมื่อพบผ้าที่ชำรุดไม่ควรที่จะใช้ผ้านั้นในการบริการแขก เพราะแขกอาจจะทำให้ผ้านั้นชำรุดมากยิ่งขึ้นอีก ดังนั้น โรงแรมควรมีการจัดภาชนะไว้สำหรับผ้าประเภทนี้โดยเฉพาะ และมีติดป้ายแสดงที่ภาชนะว่า “ สำหรับผ้าชำรุดหรือผ้ามีรอยเปื้อน”

แม้ว่าในโรงแรมที่มีขนาดใหญ่ จะเพิ่มจำนวนผ้าใหม่เข้าตลอดในแต่ละช่วงเวลา ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะเป็นผลดีในกรณีที่โรงแรมนั้นมีจำนวนแขกมาใช้บริการมาก

การตรวจสอบต้นทุนผ้าที่ใช้หมุนเวียนทั้งหมดในห้องผ้าเป็นประจำทุก ๆ เดือน จะช่วยให้หัวหน้าแผนกแม่บ้านทราบถึงสิ่งผิดปกติที่เกิดขึ้น ซึ่งสามารถกระทำได้โดยการใช้แบบฟอร์มแสดงจำนวนและชนิดของผ้า เพื่อแสดงถึงจำนวนผ้าต่าง ๆ ที่มีอยู่ และจำนวนที่ถูกขโมย

ในโรงแรมบางแห่งเห็นว่า การทำสัญลักษณ์ของโรงแรมลงบนผ้าและวันทีก่อนนำไปใช้เป็นสิ่งจำเป็น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วผู้ผลิตผ้ามักจะทำให้โรงแรมฟรี อย่างไรก็ตาม

หลายคนคิดว่า การกระทำเช่นนั้นไร้ประโยชน์ เพราะผ้านั้นจะต้องเปลี่ยนโดยไม่ต้องคำนึงถึงเหตุผลและอายุของผ้า นอกจากนี้ เราสามารถตรวจสอบจำนวนผ้าที่สั่งซื้อได้จากวันที่สั่งซื้อก็ได้ แต่ถ้าโรงแรมใช้ผ้าต่างยี่ห้อหรือต่างชนิดของผ้าจึงจำเป็นที่จะต้องทำสัญลักษณ์ อีกเหตุผลหนึ่งคือ เป็นที่น่าสังเกตว่าการทำสัญลักษณ์ของโรงแรมอาจไปกระตุ้นให้แขกที่พักในโรงแรมอาจจะขโมยผ้าในโรงแรม เพื่อเก็บไปเป็นที่ระลึกได้

สำหรับผ้าที่ใช้ในแผนกอาหารและเครื่องดื่ม จะเก็บไว้ในชั้นที่ต่างหากจากชั้นเก็บผ้าที่ใช้ในห้องพัก เพื่อความสะดวกในการหยิบและตรวจนับ เนื่องจากผ้าในแผนกอาหารและเครื่องดื่มนั้นมีมากมายหลายขนาด ชนิด และสี ในกรณีที่โรงแรมนั้นมีการบริการเต็มรูปแบบ คือ มีการบริการทั้งห้องอาหาร การจัดเลี้ยงในห้องจัดเลี้ยง และมีการบริการอาหารในห้องพัก (room service) ควรระมัดระวังในเรื่องของผ้าที่อาจใช้ปะปนกันได้ ดังนั้น จึงควรมีการแยกประเภทของผ้าที่ใช้ตามสถานที่ และขนาดของโต๊ะหรือของผ้า สำหรับผ้าเช็ดปากควรมีการเรียงเป็นชั้นตามสี เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบไปใช้งาน แต่ไม่ควรวางซ้อนกันจนมากเกินไป (ประมาณตั้งละ 50 ผืน) นอกจากนี้ ควรมีถังสำหรับใส่ผ้าวางไว้บริเวณที่ใช้งาน เช่น บริเวณห้องครัว หรือ ห้องจัดเลี้ยง แต่ต้องระมัดระวังในเรื่องการสูญหายของผ้าและการนำเอาผ้าไปใช้ผิดประเภทการใช้งาน เช่น พนักงานเสิร์ฟอาจนำเอาผ้าเช็ดปากไปเช็ดโต๊ะ แล้วโยนลงในถังทิ้งผ้า

### ✓ การป้องกันการใช้ผ้าในทางที่ไม่สมควร

การใช้ผ้าผิดประเภทหรือผิดวัตถุประสงค์เกิดขึ้นบ่อยมากในโรงแรม และเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงได้ค่อนข้างยาก ไม่ว่าจะเกิดจากตัวของพนักงานทำความสะอาดเองหรือตัวของแขกที่เข้าพัก เช่น พนักงานทำความสะอาดห้องพักนำเอาผ้าเช็ดตัวของแขกไปเช็ดฝุ่น ทำให้ผ้าขนหนูเกิดรอยคราบสกปรกฝังแน่นและเมื่อต้องซักก็จำเป็นต้องใช้สารเคมีที่รุนแรงและการซักที่นานขึ้น เป็นผลให้เส้นใยผ้าถูกทำลายไปก่อนเวลาอันควร ถ้าผ้าขนหนูนั้นไม่สามารถซักรอยคราบออกก็จำเป็นต้องเปลี่ยนผืนใหม่ ทำให้โรงแรมสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้น อีกกรณีหนึ่ง คือ แขกที่เข้ามาพักนั้นอาจใช้ผ้าในการทำสะอาดอื่นที่ไม่ถูกต้องกับการใช้ผ้า นั้น ไม่ว่าจะเป็นการนำเอาผ้าเช็ดมือไปเช็ดรองเท้า หรือนำกลับบ้านเป็นที่ระลึก เป็นต้น

ในบางโรงแรมนั้นมีการนำเอาผ้าที่ไม่ใช้แล้ว นำมาดัดแปลงทำประโยชน์อื่น ๆ เช่น ผ้าขนหนูทำความสะอาดขนาดต่าง ๆ ปลูกหมอน หรือนำเศษผ้ามาต่อ

กันเป็นผืนผ้า เป็นต้น อาจจะนำผ้าที่ใช้ในการทำความสะอาดมาย้อมสีสดถาวร เพื่อให้แตกต่างจากผ้าอื่น ดังนั้น เมื่อมีการตรวจสอบผ้าที่ใช้อยู่จะทราบทันทีว่ามีการใช้ผ้าถูกต้องหรือไม่

### ✓ ห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นของโรงแรม

การควบคุมจำนวนผ้า ควรที่จะครอบคลุมถึงห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นด้วย พาร์ (par) ในแต่ละห้องเก็บผ้าตามชั้นต่าง ๆ ควรจะมีการกำหนดจำนวนและนำไปใช้ห้องเก็บผ้าแต่ละห้องควรเก็บผ้าให้ครบตามจำนวนที่ตั้งเอาไว้ (par) ในทุก ๆ วันและควรจะลือคห้องตลอดเวลาและควรจะมีการตรวจสอบลือคในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้แน่ใจว่าลือคนั้นทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นควรที่จะสะอาดและมีชั้นวางผ้ามากพอ ปล่องส่งผ้าสำหรับผ้าที่ใช้แล้วหรือผ้าสกปรกควรมีการตรวจสอบบ่อย ๆ ว่าไม่มีผ้าติดค้างหรือไม่ มีวัสดุแปลกปลอมหลงเหลืออยู่ในปล่องส่งผ้า ควรมีประตูที่สามารถลือคได้และใช้การได้ดี พื้นที่บริเวณรองรับผ้าที่ส่งลงมาจากปล่องส่งผ้าควรที่จะเป็นกระเบื้องยาง (ไม่ควรที่จะใช้พื้นปูน) ควรมีการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อโรคบ่อย ๆ และบริเวณนี้ควรลือคทุกครั้งเมื่อเลิกทำงาน

ระบบควบคุมสำหรับห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้น ควรมีความรัดกุมและเข้มงวด เช่นเดียวกับห้องผ้าส่วนกลาง รวมทั้งบุคคลที่มีสิทธิในการเข้าออกห้องด้วย นอกจากนี้ควรมีพนักงานรักษาความปลอดภัยในการควบคุมดูแลในช่วงเวลากลางคืน

ในโรงแรมบางแห่ง เช่น โรงแรมแทรเวลเลอร์ดมิทกัว พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะต้องจดบันทึกในใบรายงานการทำงานประจำวันว่า จำนวนผ้าที่ใช้การแล้วและชนิดของผ้าที่นำออกมาจากห้องพักแขกมีจำนวนเท่าไร และในช่วงก่อนเลิกงานจะต้องนำเอาจำนวนผ้าที่จดไว้ในแต่ละห้องเอามารวมกันทั้งหมดและคืนใบรายงานยังห้องผ้า

การแจกจ่ายอุปกรณ์และเครื่องมือควรจะให้เพียงพอและถูกต้องสำหรับการทำงานนั้น และอุปกรณ์เครื่องมือจะต้องอยู่ในสภาพที่ดี

ห้องเก็บผ้าสำรองจะต้องอยู่ในสภาพที่แห้ง และมีอากาศถ่ายเทได้สะดวก เพื่อป้องกันเชื้อราและผ้าจะต้องเก็บในสภาพที่มีเดิมที่มีกระดาษ หรือพลาสติกห่อหุ้มไว้ รวมทั้งติดสัญลักษณ์เอาไว้ มีการลงบันทึกประวัติของผ้าใหม่ที่เข้ามาในห้องเก็บผ้าสำรองตลอดเวลา

### ✓ การทำงานของห้องผ้าร่วมกับแผนกซักรีด

ห้องผ้ามีความเกี่ยวข้องในการทำงานซึ่งกันและกัน ถ้าพิจารณาในแผนผังโครงสร้างองค์การของโรงแรมส่วนใหญ่ มักจะให้แผนกซักรีดอยู่ภายใต้การดูแลของแผนกแม่บ้าน (ในกรณีที่โรงแรมมีแผนกซักรีดของตนเอง) เนื่องจากการควบคุมและสามารถปรับแผนการทำงานได้ง่ายตามความต้องการจะใช้ผ้าของโรงแรม เช่น ผ้าที่จะใช้ในโรงแรมตามแต่ละช่วงเวลานั้นต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นช่วงเทศกาลคริสต์มาสอาจจะมีงานจัดเลี้ยงมาก แต่ความต้องการห้องพักน้อย และแขกทุกคนต้องการผ้าที่ใช้ในงานเลี้ยงสีเขียวและแดงเท่านั้น ทำให้แม่บ้านต้องชะลอการซักผ้าสำหรับห้องพักไว้ก่อน แต่เร่งการซักผ้าสำหรับจัดเลี้ยงก่อน เพื่อให้เพียงพอกับการใช้งานในงานต่อไป ซึ่งการสร้างสายการบังคับบัญชาเช่นนี้ ทำให้ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงการทำงาน

### ✓ กรณีที่ใช้ผู้รับจ้างจากภายนอกในการซักรีด

ในกรณีที่โรงแรมเลือกใช้การซักรีดจากผู้รับจ้างจากภายนอก การควบคุมจำนวนผ้าจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในเรื่องการตรวจนับผ้า ซึ่งเราสามารถกระทำได้ดังนี้ คือ ในทุก ๆ วันของการทำงาน ควรกำหนดให้พนักงานทำความสะอาดห้องพักนำรถเข็นลงมาที่ห้องผ้า เพื่อเพิ่มจำนวนผ้าในรถเข็นสำหรับการทำงานในวันต่อไป ส่วนของใช้สำหรับแขก เช่น กระดาษชำระ สบู่ กระดาษเช็ดหน้า และหมวกคลุมผม สามารถใส่เพิ่มในวันทำงานวันต่อไป

การใช้ระบบการควบคุมเช่นนี้จะมีผลดี คือ

1. ผ้าทุกชนิดควบคุมจำนวนได้จากห้องผ้า
2. รถเข็นทุกคันมีจำนวนผ้าในปริมาณที่เท่ากัน
3. ไม่มีสิ่งแปลกปลอมในรถเข็น
4. ไม่มีการใช้รถเข็นเพื่อการส่วนตัว
5. ผ้าบนห้องเก็บผ้าแต่ละชั้นจะไม่มี การเก็บจนกระทั่งฝุ่นจับ
6. จำนวนผ้าที่สั่งซื้อมาใช้ทั้งหมดสามารถลดจำนวนลง เพราะพนักงานห้องผ้าทราบจำนวนที่แน่นอนในระบบผ้าทั้งหมด

แต่อีกด้านหนึ่งของการควบคุมผ้าระบบนี้ คือ จะต้องมีการติดตั้งลิฟท์สำหรับการขนของโดยเฉพาะ (service elevator) เพื่อให้พนักงานทำความสะอาดห้อง



พักนารถเข็นมายังห้องผ้าได้ แต่ผลของการกระทำเช่นนี้ ทำให้ลดจำนวนของพนักงานที่มีหน้าที่ในการขนผ้าไปยังห้องเก็บผ้าในแต่ละชั้นได้ โดยทั่วไป พนักงานทำความสะอาดห้องพักจะนารถเข็นลงมายังห้องผ้าประมาณ 15 นาทีก่อนเลิกงาน ทำให้หัวหน้าแผนกแม่บ้านสามารถตรวจสอบว่าพนักงานทุกคนอยู่ทำงานจนกระทั่งหมดเวลาทำงาน

เมื่อพนักงานทำความสะอาดห้องพักเริ่มเข้าทำงานในทุก ๆ วัน พนักงานจะมานาเอารถเข็นที่ได้จัดเตรียมของไว้เรียบร้อยแล้วและสามารถทำงานได้ทันที ซึ่งจะเป็ผลดีอีกอย่างหนึ่ง เนื่องจากพนักงานสามารถทำงานได้ทันทีโดยไม่เสียเวลาในการเตรียมรถเข็นอีก อีกประเด็นหนึ่งต้องนำปฏิบัติ คือ การใช้วัสดุห่อหุ้มผ้าโดยแยกตามแต่ละห้องพักแยก เพื่อจะได้เป็นการประหยัดเวลาในการนับผ้าทั้งหมด

### ✓ การขอเปลี่ยนผ้า

วิธีที่ดีที่สุด และถนอมผ้า คือ เอาผ้าสกปรกแลกกับผ้าที่สะอาด แต่ในทางปฏิบัติ วิธีนี้ไม่ค่อยสะดวกในการทำงาน ดังนั้น จึงควรมีการสำรองผ้าแต่ละชนิดไว้ด้วย เพื่อให้หมุนเวียนกันประมาณ 3 - 4 ชุด

### ✓ การคัดเลือกผ้า

พนักงานห้องผ้าควรจะตัดผ้าตามประเภทหรือแยกผ้าตามความสกปรกของผ้า เช่น ผ้าที่เปื้อนคราบเลือด ไขมัน และเศษอาหาร เพื่อจะได้ใช้น้ำยาล้างทำความสะอาดสกปรกออกจากผ้าเสียก่อน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำงานของแผนกซักกรีด รวมทั้งไม่ทำให้ผ้าชำรุดก่อนเวลาอันควร

### ✓ การชำรุดของผ้า

1. เกิดจากการใช้ผ้าผิดประเภท
2. ขาดความระมัดระวังเกี่ยวกับผ้าชั้น ผ้าสกปรก ซึ่งทำให้ผ้าเกิดเชื้อราหรือรอยเปื้อนฝังแน่น
3. ขาดความระมัดระวังเวลาดึงผ้าออกจากที่นอน ทำให้ผ้าฉีกขาดได้
4. ขาดการป้องกันเวลาเก็บผ้า
5. ขาดการตรวจตราการใช้งานของผ้า

6. ใช้สารเคมีในการซักผ้ามากเกินไป หรือใช้ไม่ถูกต้องกับประเภทของผ้า
7. ขาดการใช้ผ้าหมุนเวียน หรือไม่มีการพักผ้า
8. ขาดความระมัดระวังในการเคลื่อนย้ายผ้า

#### ✓ การส่งผ้า

หลังจากที่แผนกซักกรีดได้ซักผ้าชนิดต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว จะนำมาเก็บที่ห้องผ้าตามจำนวนที่ได้ส่งซัก ก่อนที่พนักงานประจำห้องผ้าจะนำผ้าสะอาดวางบนชั้นควรตรวจดู เช่น

- รอยขำรุคของผ้า
- ความสกปรกต่าง ๆ
- รอยพับของผ้าแต่ละชนิดว่าถูกต้องหรือไม่
- ผ้าที่ไม่ใช่ของโรงแรม

ถ้าตรวจพบผ้าที่ขำรุคควรแยกออกเป็นผ้าที่ใช้ไม่ได้ และนำไปดัดแปลงเป็นผ้าอย่างอื่นได้ เช่น ผ้างันเป็อนหรือผ้าทำความสะอาด

#### ✓ การตรวจนับผ้า

การตรวจนับผ้ามีความสำคัญมาก เพราะจะทำให้ทราบว่าขณะนี้โรงแรมมีผ้าเพียงพอที่หมุนเวียนใช้หรือไม่ ควรจะมีการสั่งซื้อผ้าใหม่ได้หรือยัง และตรวจนับจำนวนของผ้าที่สูญหาย

การตรวจนับผ้าควรทำสม่ำเสมอ อาจทำในช่วงเวลาที่มีแขกเข้าพักน้อย หรือมีการกำหนดช่วงเวลาที่แน่นอน เช่น ทุก 3 เดือน หรือทุกเดือน สำหรับการตรวจนับนั้นควรมีการทำให้เสร็จสิ้นภายในวันเดียว เพื่อป้องกันการสับสนด้านตัวเลข ผ้าทุกชั้นจะต้องถูกตรวจนับ รวมทั้งผ้าที่กำลังซักอยู่ที่ห้องซักกรีดด้วย

#### ✓ การเก็บผ้า

การเก็บผ้าที่ถูกต้องจะทำให้ผ้ามีคุณภาพดี และอายุการใช้งานนาน เช่น

- ผ้าที่ใช้นาน ๆ ครั้ง ควรจะมีผ้าสะอาดคลุมกันเป็อน

- ควรมีการนำเอาผ้ามาใช้อย่างพอเพียง คือ มีการสร้าง par level ที่เหมาะสม (อ่านในบทที่ 9)
- มีระบบการควบคุมผ้าที่ดีและมีระบบการตรวจนับผ้าที่แม่นยำ
- ผ้าที่เก็บเป็นผ้าสำรองไว้ในห้องผ้า ควรเก็บท่อไว้ด้วยกระดาษเดิม หลังจากผ่านการตรวจสอบแล้ว
- ควรใช้ผ้าทุกชั้นแบบหมุนเวียนและควรมีการพับผ้าหลังจากซักรีดก่อนนำไปใช้ใหม่
- เพื่อให้การนับผ้าง่ายขึ้น ให้วางผ้าโดยเอาทางด้านพับออก (สันผ้า)

### ✓ การซ่อมแซมผ้า

โดยทั่วไป จะทำการซักผ้าให้สะอาดเสียก่อนการซ่อมแซม แต่อาจจะซ่อมแซมก่อนการซักก็ได้ แล้วแต่สถานประกอบการนั้น ๆ การซ่อมแซมผ้านั้นสามารถทำได้ด้วยมือ หรือเครื่องจักร ในห้องผ้าอาจแบ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งสำหรับไว้ซ่อมแซมผ้าที่ชำรุด ซึ่งอาจมีเครื่องจักรประเภทจักรเย็บผ้า เครื่องชุนผ้าที่ใช้สำหรับปะรอยขาด หรือแก้ไขรอยเปื้อนที่ไม่สามารถซักออก และจำเป็นต้องตัดออกและชุนผ้าลงไปทดแทน สำหรับชุดยูนิฟอร์มนั้นอาจต้องใช้แรงงานคนในการซ่อมแซมด้วยมือ เช่น สอยชายเสื้อ หรือแก้ขนาดของเอว เป็นต้น

สำหรับการพิจารณาว่าผ้านั้นไม่สามารถซ่อมแซมแล้วนั้น จำเป็นต้องเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่โรงแรมกำหนดและผู้มีอำนาจเป็นผู้พิจารณา

### ✓ การทำเครื่องหมายลงบนผ้า

การทำเครื่องหมายลงบนผ้าด้วยวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. ป้องกันการสูญหาย
  2. ป้องกันการสับเปลี่ยนกับผ้าที่มาจากสถานที่อื่นหรือโรงแรมอื่น
  3. เพื่อทดสอบคุณภาพระยะเวลาการใช้งาน
- วิธีการทำเครื่องหมายลงบนผ้า
    1. ใช้เครื่องทำเครื่องหมายแบบแถบความร้อน -- ด้วยหลายขนาดของแท่นพิมพ์สำหรับปั๊มเทปเครื่องหมายลงไปบนผ้า

2. ใช้จักรปักด้วย
3. ใช้มือในการปัก
4. ทอลงบนผ้า
5. ใช้หมึกเขียน
6. ใช้เครื่องพิมพ์หมึกลงบนผ้า